



**Acesso à
Informação**

Cidadão, o acesso à informação é direito seu (Lei federal nº 12.527/2011).

Período de 01/01/2019 a 31/12/2019

Governador: Ibaneis Rocha

Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal: Paulo Wanderson Moreira Martins

Controlador Geral Adjunto: Breno Rocha Pires e Albuquerque

Ouvidor Geral: José dos Reis de Oliveira

Administrador Regional: Carlos Dalvan Soares

Ouvidor Seccional: Wendel Barros de Medeiros

Wendel Barros de Medeiros
**Chefe da Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Recanto
das Emas**

Elaboração

PERFIL DO OUVIDOR

Morador da Região Administrativa do Recanto das Emas há mais de 18 anos, graduado em Direito, possui especializações na área jurídica, Gestão Pública e Saúde Ambiental por instituições renomadas como Fiocruz, UNB e UFRJ. Servidor público desde 2004 da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, colaborou na elaboração de periódicos publicados pelo Conselho Nacional de Saúde nas esferas de Conciliação mediação e Ouvidoria. Exerceu a função de Conciliador no TJDFT e atualmente é Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Recanto das Emas, cidade onde desenvolveu ao longo dos anos trabalho de campo conhecendo pessoalmente toda a região.

Tem como objetivos:

- Atuar nos diversos níveis da Instituição;
- Abrir canais de comunicação;
- Exercitar a mediação;
- Fortalecer vínculos;
- Auxiliar no exercício da autocrítica e da reflexão;
- Estimular a participação responsável;
- Estimular a participação cidadã.

Apresentação

A Ouvidoria é um espaço de participação popular onde poderá ser realizada a comunicação entre o cidadão e o governo podendo registrar suas demandas sobre os serviços públicos.

Histórico

O atual ouvidor tomou posse nessa ouvidoria seccional no dia 29/03/2019 e na época a Ouvidoria possuía mais de 320 (trezentos e vinte) demandas vencidas, 20 (vinte) demandas de acesso a informação sem resposta e vencidas, sem a publicação da carta de serviço e com apenas 5%(cinco por cento) nos índices de transparência ativa do órgão.

SISTEMA OUV: Conforme o breve histórico apresentado das 320(trezentos e vinte) demandas vencidas desse total 107 (cento e sete) demandas registradas no sistema OUV foram realizadas nos 3(três) primeiros meses de 2019, período esse que ainda não possuía ouvidor nomeado, ou seja grande parte dessas já estavam vencidas e sem o tratamento devido mas que fazem parte desse atual relatório e sendo prejudicadas quanto ao atendimento pelo fato de todas as demandas só puderem ser respondidas por ordem cronológica, ou seja, só após dar o devido encaminhamento a todas as demandas vencidas de 2018.

Assim sendo esse fato gerou uma sobrecarga de serviços aos colaboradores da Administração Regional, mas apesar disso o sistema OUV-DF foi completamente atualizado ainda no ano de 2019 e foi superado em 14%(quatorze pontos percentuais) da meta geral estabelecida pela Controladoria Geral do Distrito Federal, sendo assim acreditamos que o ano de 2019 para a Administração Regional do Recanto das Emas foi um ano de retomada das atividades registradas pela ouvidoria e da retomada da confiança do Cidadão do Recanto das Emas no canal OUV-DF, pois é notável a melhoria do trato do atendimento das demandas e a conseqüentemente melhora nos índices de resolutividade pois ousou dizer que foram os melhores até hoje atingido por essa Administração Regional.

Teve no período de 2019, 295(duzentos e noventa e cinco) demandas, o único operador do sistema registrou 160(cento e sessenta manifestações) ofereceu 517(quinhetos e dezessete) respostas definitivas e tramitou 69 (sessenta e nove demandas).

SISTEMA E-SIC: No ano de 2019 foram recebidos 7 pedidos de acesso à informação e todos foram devidamente respondidos.

CARTA DE SERVIÇOS: Criada integralmente no ano de 2019.

TRANSPARÊNCIA ATIVA: Essa ouvidoria desempenhou o papel de autoridade de acompanhamento do índice transparência ativa no ano de 2019 em março foi assumido a gestão do setor com apenas 5% (cinco por cento) dos índices estabelecidos pela Controladoria

Geral do Distrito Federal e já no primeiro ano fomos reconhecidos com 100% no índice de transparência.



Canais de atendimento

1. Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet. Para acompanhamento, basta ter a senha de acesso ao sistema recebido no ato do registro da manifestação e número do protocolo em mãos.

2. Ligue 162

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

Horário de atendimento:

Segunda à sexta – 07h às 21h

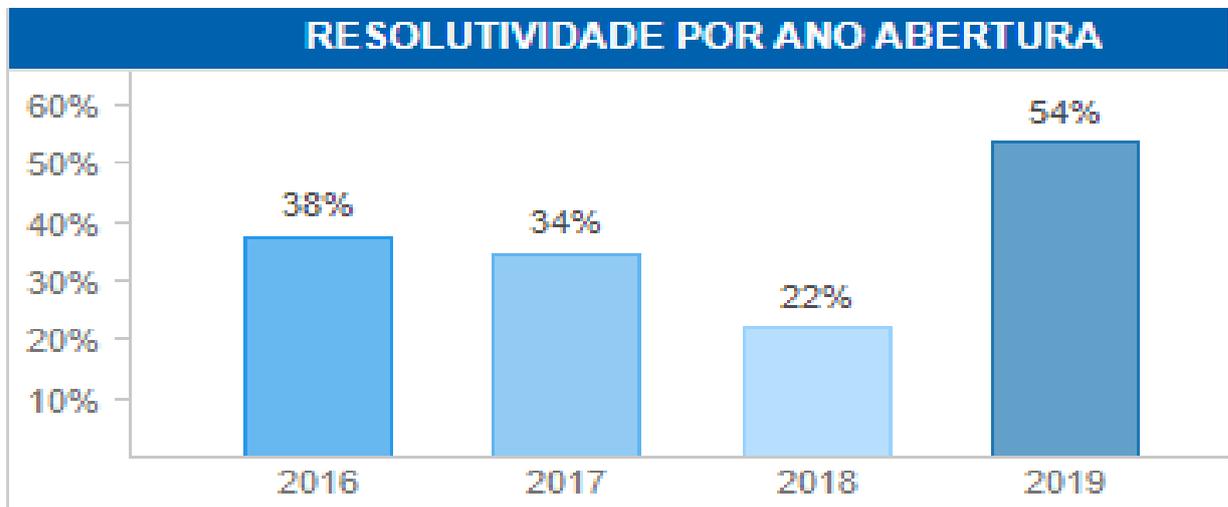
Sábado, Domingo e feriados das 8h às 18h

3. Atendimento presencial

Ouvidoria Especializada seccional que atua na Administração Regional do Recanto das Emas de Segunda à Sexta- feira das 8h às 12h e das 14 às 18h, endereço: Quadra 300 ae centro urbano.

Conforme o relatório anual, a ser disponibilizados essa Ouvidoria Seccional tem o prazer de tornar público os resultados alcançados em 2019:

- **Resolutividade:**

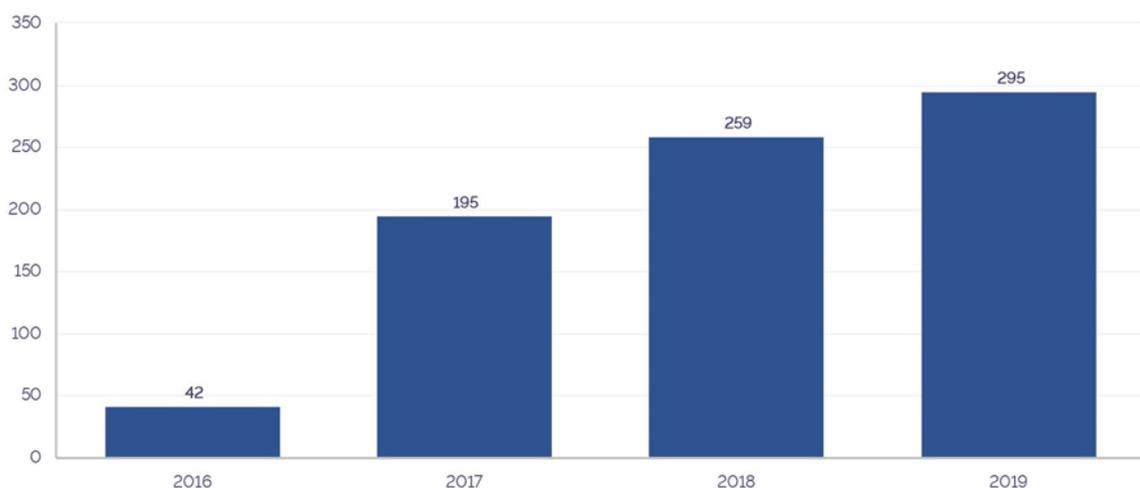


Fonte: OUV-DF

Acompanhamos uma grande melhora nos índices de resolutividade da Administração Regional do Recanto das Emas, sendo os melhores índices alcançados por este órgão desde a criação do sistema OUV.

Cabe lembrar ainda que foi superado em 14%(quatorze pontos percentuais) a meta geral estabelecida pela Controladoria Geral nos índices de resolutividade.

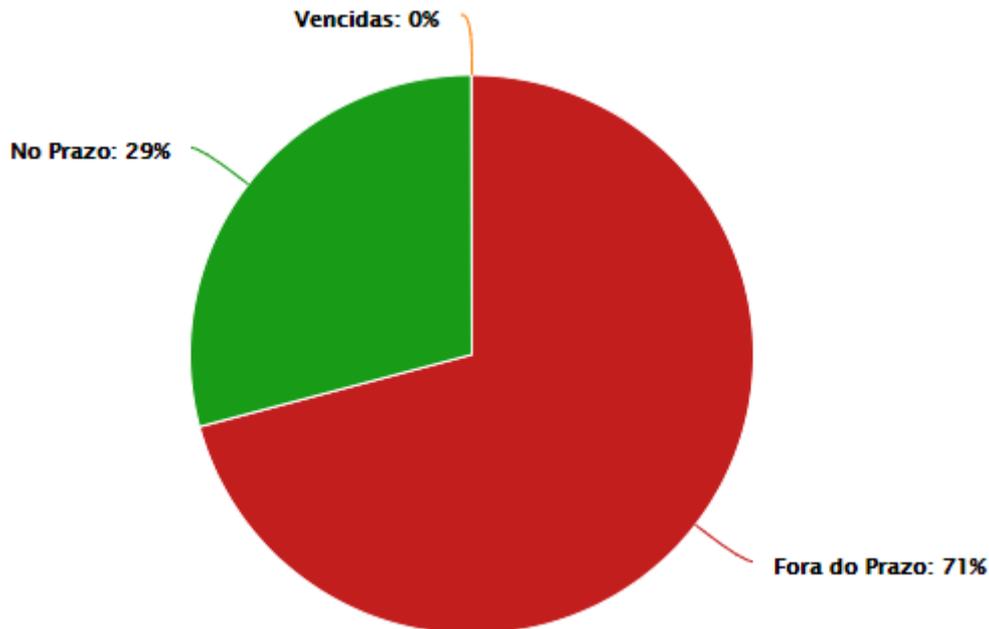
- **Quantidade de demandas registradas:**



Houve um aumento da colaboração social onde o cidadão se prontificou em maior quantidade estabelecer contato com a ouvidoria, e desde do início do sistema OUV o ano de 2019 foi o período que se obteve mais participação da população, fato este que pode ser a

resposta da melhora dos índices de resolatividade e a redução no prazo de resposta alcançados por esta Administração Regional que com eficiência resultou na confiança e numa maior proximidade com o cidadão.

- Prazo na Resposta:



Diante da grande quantidade de demandas represadas do ano de 2018 e necessitando ainda de respostas a serem dadas em mais de 200 (duzentas) demandas, sabendo que o sistema OUV-DF só permite respostas em ordem cronológicas, e ainda com os 3 (três) primeiros meses do ano atual não possuir ouvidor nomeado, estes foram fatores que impactaram diretamente no prazo de resposta das demandas de 2019, entretanto a quantidade de respostas dadas tempestivamente se mostra consideravelmente melhor ao ano anterior, onde no ano de 2018 0% de demandas foram respondidas dentre dos 20 dias regulamentares de resposta de ouvidoria para 29% das demandas serem respondidas dentro do prazo legal dadas em 2019 e assim foi reduzido o prazo médio de tempo de resposta:

- ✓ 138 dias 2017
- ✓ 268 dias 2018

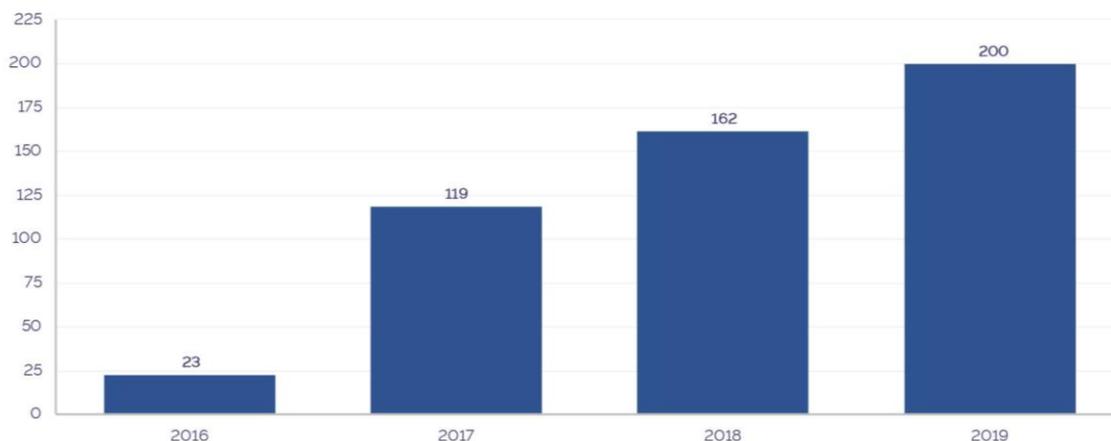
✓ **64 dias 2019**

Quanto as tipologias de demandas acompanhamos uma participação popular mais colaborativa solicitando mais, elogiando mais e reduzindo a quantidade de reclamações realizadas.

- **Tipologias das demandas**

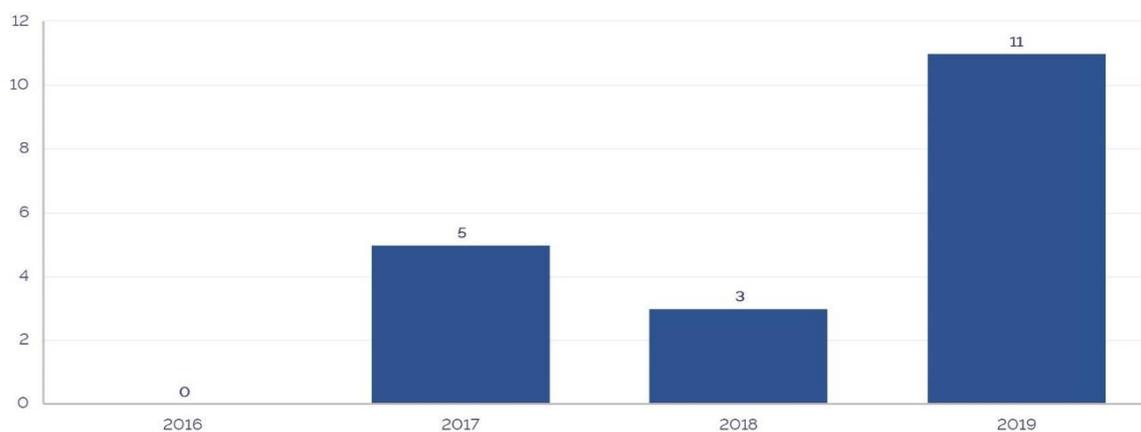
- a) Solicitação

Relatório anual 2019
01/01/2019 a 31/12/2019



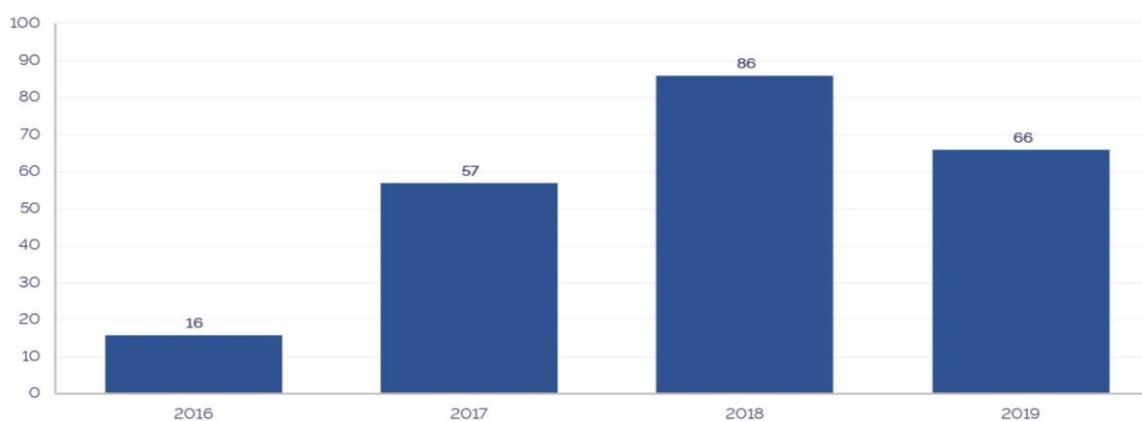
Aumento de 23.4%

b) Elogio



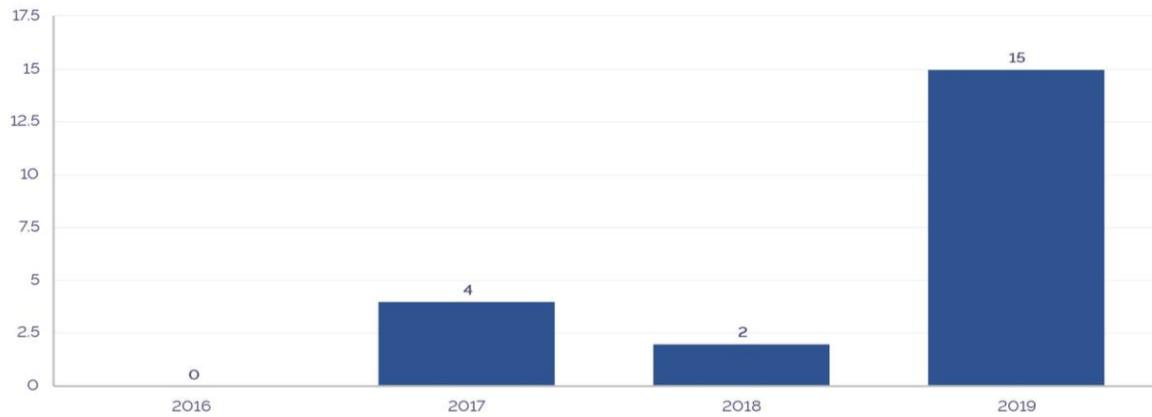
Aumento de 266%

c) Reclamação



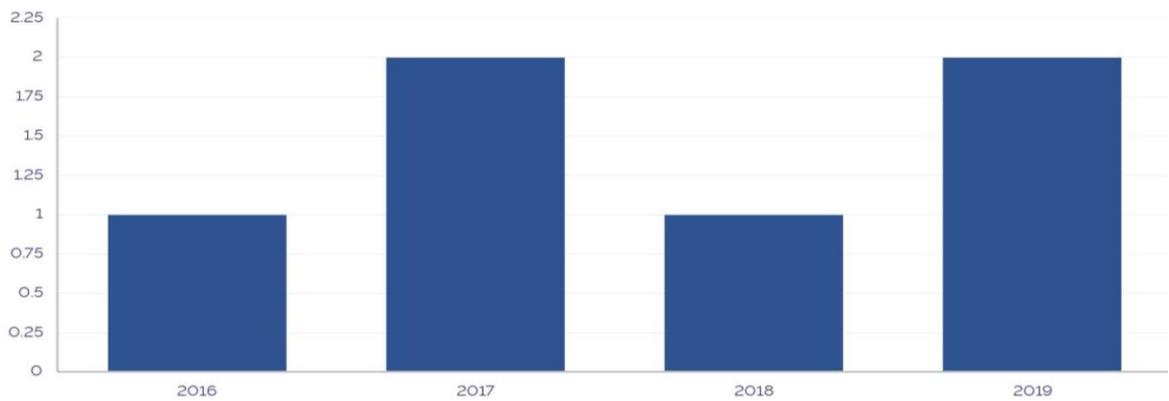
Redução de 23.2%

d) Sugestão



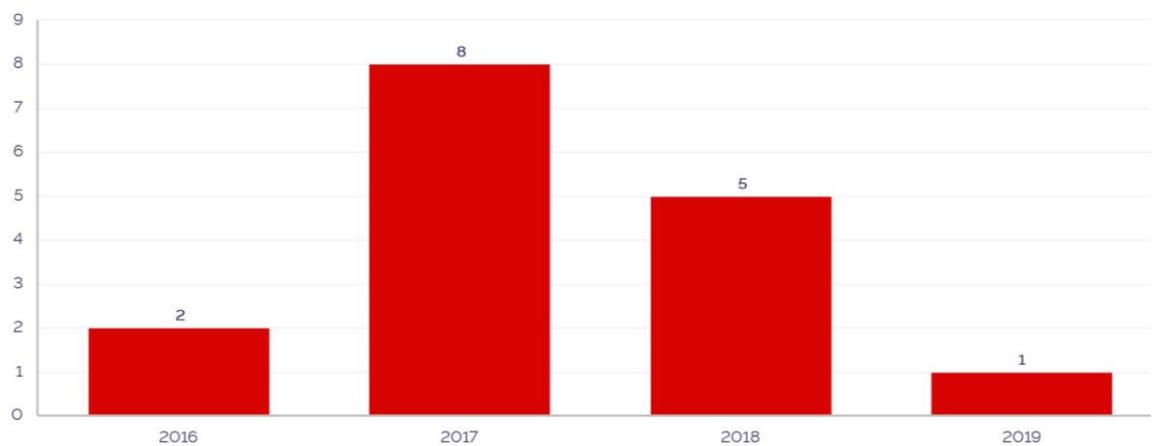
Aumento de 650%

e) Informação



Aumento de 100%

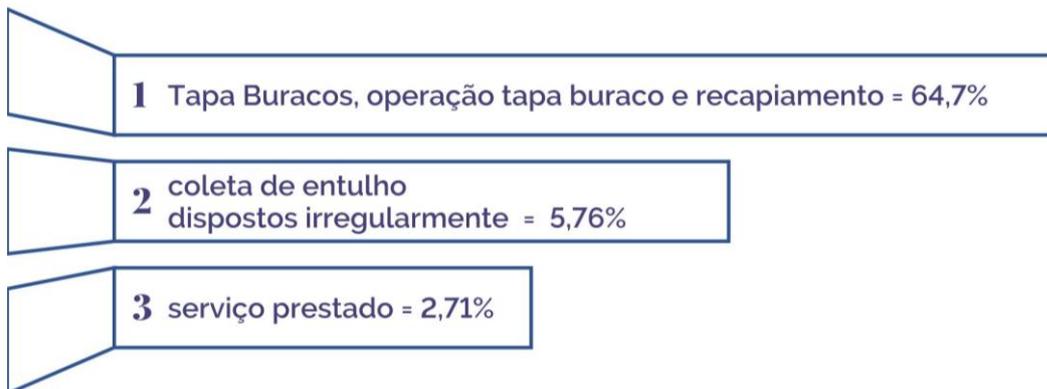
f) Denúncia



Redução de 80%

Analisando os dados podemos concluir que a quantidade de solicitações é a maior desde 2016, e a quantidade de demandas que tivemos um aumento mais expressivos é do tipo sugestão com 650% e elogio com 266%, já as demandas tipo reclamação e denúncia tiveram uma redução expressiva.

- **Assuntos mais solicitados**



Quanto aos assuntos mais demandados, é notório que o assunto mais solicitado e requer maior e melhor atuação do órgão é a realização de ações de tapa buracos.



No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019 foram solicitados 7(sete) pedidos de informações pelo E-SIC, e todos foram respondidos dentro do prazo de 20 dias, sem que o solicitante necessitasse fazer uso do recurso.

Transparência Ativa

Cabe lembrar que nos índices de 2017 e 2018 essa Administração Regional possuía apenas 5% e 10% respectivamente de índice de transparência ativa e com o empenho dessa atual gestão já foram atualizados e disponibilizados inúmeras informações relevantes para a transparência do órgão, fato que conseqüentemente acarretou na melhoria de índices de transparência ativa para 100%, sendo essa Administração Regional um dos órgãos premiados pela Controladoria Geral do Distrito Federal.

