



**Acesso à
Informação**

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

Período de 01/01/2020 a 31/03/2020

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

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 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 TJDF 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.

Historico

O atual ouvidor tomou posse nessa ouvidoria seccional no dia 29/03/2019 e na época encontrou um cenário de Ouvidoria com mais de 320 (trezentos de vinte) demandas de ouvidorias 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.

Já no primeiro ano de gestão o ouvidor colaborou para que a Administração Regional do Recanto das Emas superasse a meta geral estipulada pela Controladoria Geral do Distrito Federal, atuou como autoridade de monitoramento de transparência ativa colaborando para que a Administração do Recanto das Emas tivesse destaque atingindo 100% no índice de transparência ativa e auxiliou na criação da carta de serviços.

Atualmente o ouvidor vem fortemente empenhado em busca de manter a qualidade do serviço prestado via ouvidoria construindo em conjunto com a Administração Regional e Controladoria Geral do Distrito Federal uma prestação de serviço qualificada baseada na legalidade e na transparência pública.

SISTEMA OUV: Nos meses que compreendem Julho, Agosto e Setembro estamos seguindo o protocolo de respostas para solicitações fornecendo a resposta preliminar em até 10(dez) dias corridos e respondendo o cidadão definitivamente em até 20 (vinte) dias declaro não possuir no período mencionado demandas com atraso superior a 10 (dez) dias.

SISTEMA E-SIC: No período Julho, Agosto e Setembro foram solicitados 3 (três) pedidos de acesso à informação e todos foram respondidos dentro do prazo e nenhum teve a interposição de recurso.

CARTA DE SERVIÇOS: Todas as informações já estão disponíveis no site oficial da instituição, e em 2020 a carta de serviços já foi atualizada.

TRANSPARÊNCIA ATIVA: Essa ouvidoria desempenhou o papel de autoridade de acompanhamento do índice transparência e no ano de 2019 e teve o reconhecimento com 100% no índice de transparência pela Controladoria Geral do Distrito Federal.



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:

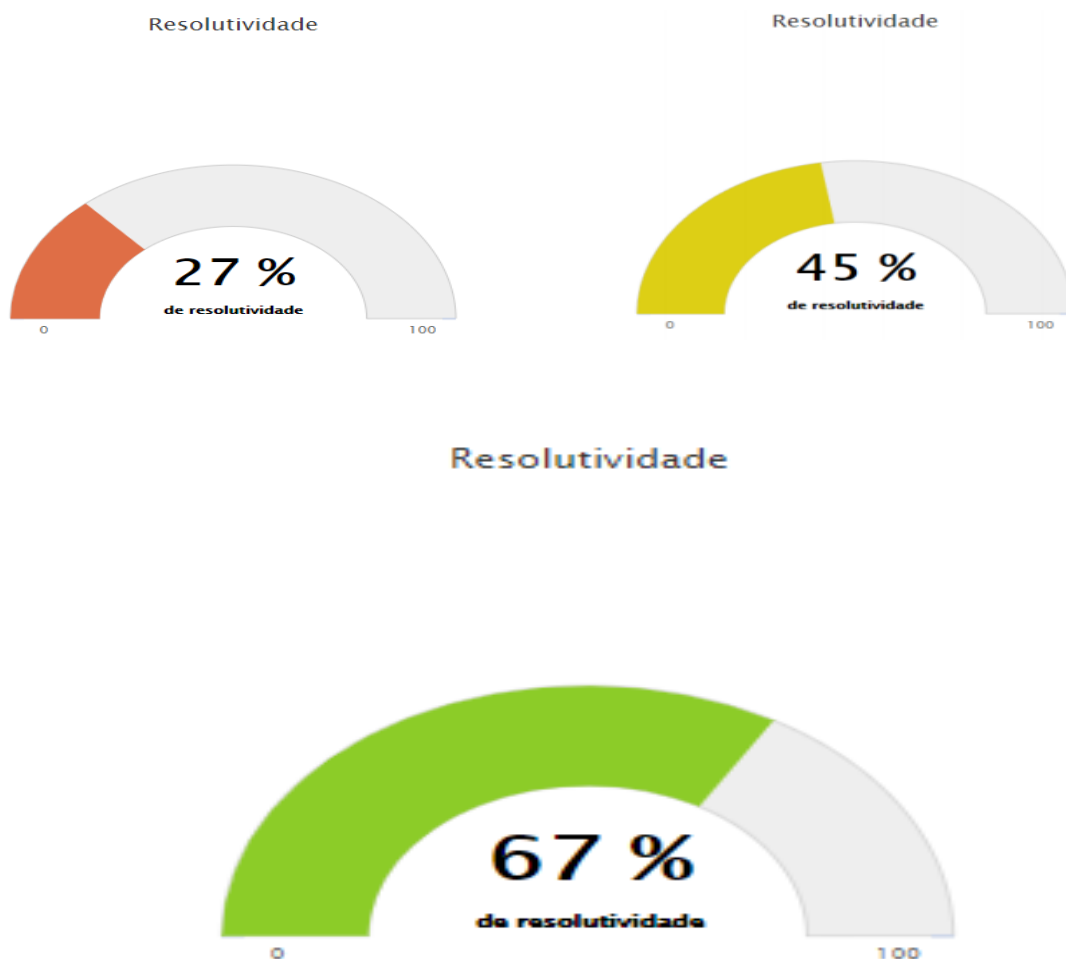
Segunda à sexta – 07h às 21h

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.

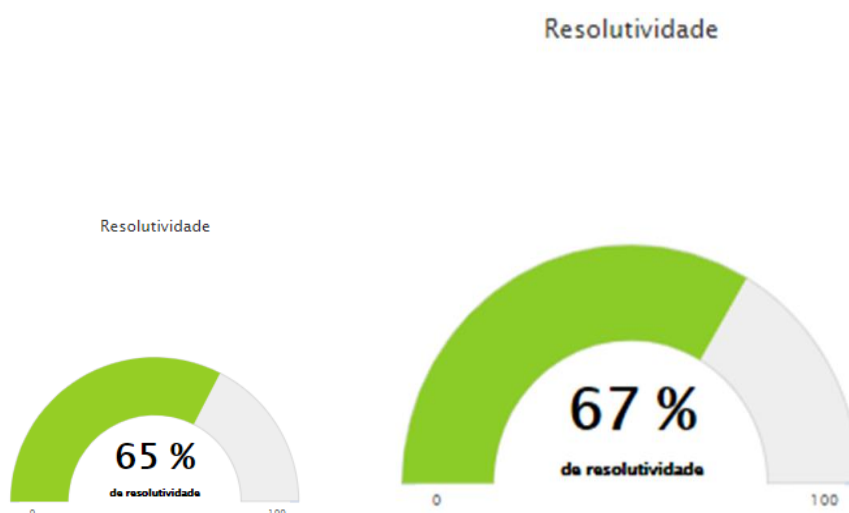
Em atenção ao relatório do 1º (primeiro trimestre) esta ouvidoria seccional vem tornar público o resultado alcançando.



Acompanhamos que houve uma melhora nos índices de resolutividade do órgão, onde o primeiro índice da figura acima mostrou os resultados da resolutividade do 1º trimestre de 2020, o segundo índice representa a resolutividade do 2º trimestre de 2020 e o terceiro

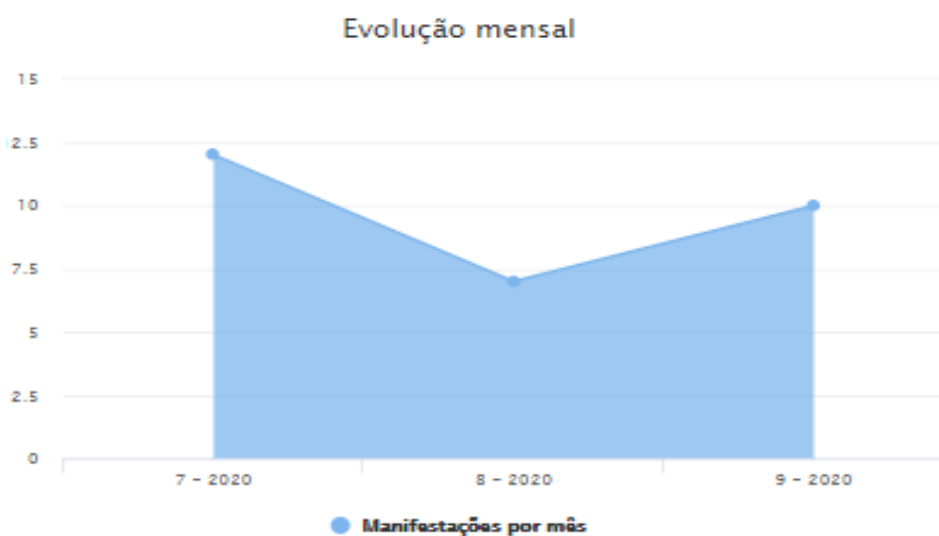
3º Relatório trimestral de 2020
01/07/2020 a 30/09/2020

representa o resultado do 3º trimestre de 2020, e isso se deu pela melhora do comprometimento de alguns setores dessa Administração Regional, e tal problema foi identificado no primeiro trimestre do ano de 2020 e repassado à autoridade superior do órgão, onde solicitou junto aos setores identificados uma melhor adequação a legislação de demandas de Ouvidorias, fato que foi resolvido prontamente e atualmente esses setores vem desempenhando um papel de destaque na conclusão das demandas.



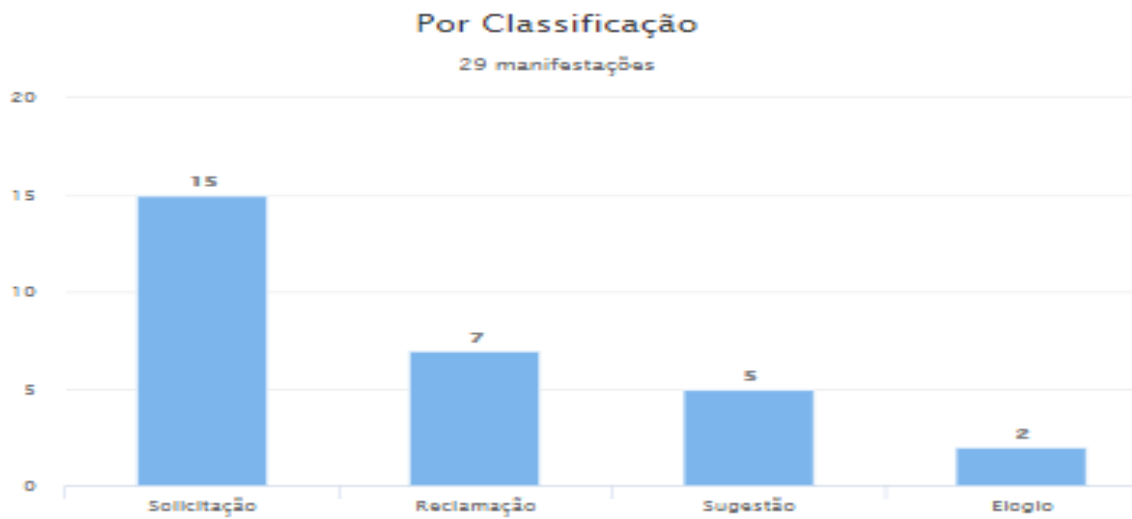
Houve também uma manutenção nos índices em relação ao mesmo período do ano de 2019, sendo importante registrar que a meta dos índices estabelecido pelo governo do Distrito Federal para o ano de 2020 é de 50%(cinquenta por cento).

É importante salientar que o desafio desse trimestre foi a realização de gestão pelo teletrabalho devido ao distanciamento social ocasionado pelo Coronavírus.



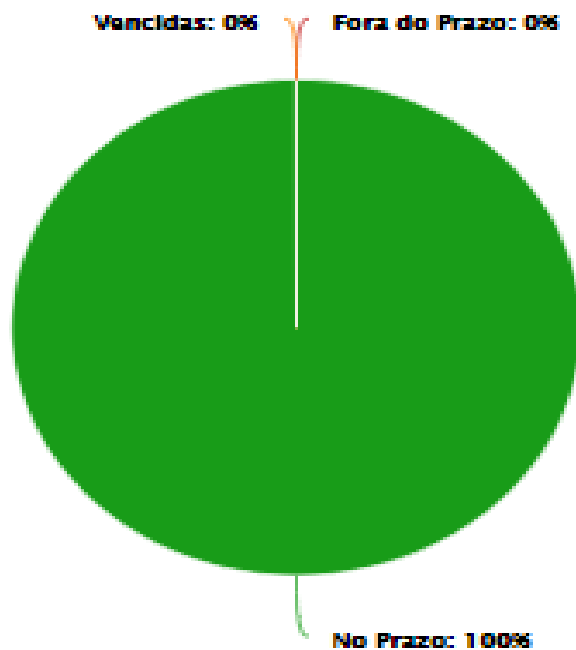
3º Relatório trimestral de 2020
01/07/2020 a 30/09/2020

O quadro acima mostra que tivemos uma leve redução de demandas no mês 8 entretanto se mostra estável devido à baixa alteração.



O quadro acima mostra a quantidade de demandas tratadas na unidade e a referida classificação, e apresenta a tipologia solicitação mais registrada e a tipologia denúncia não possuindo registro.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

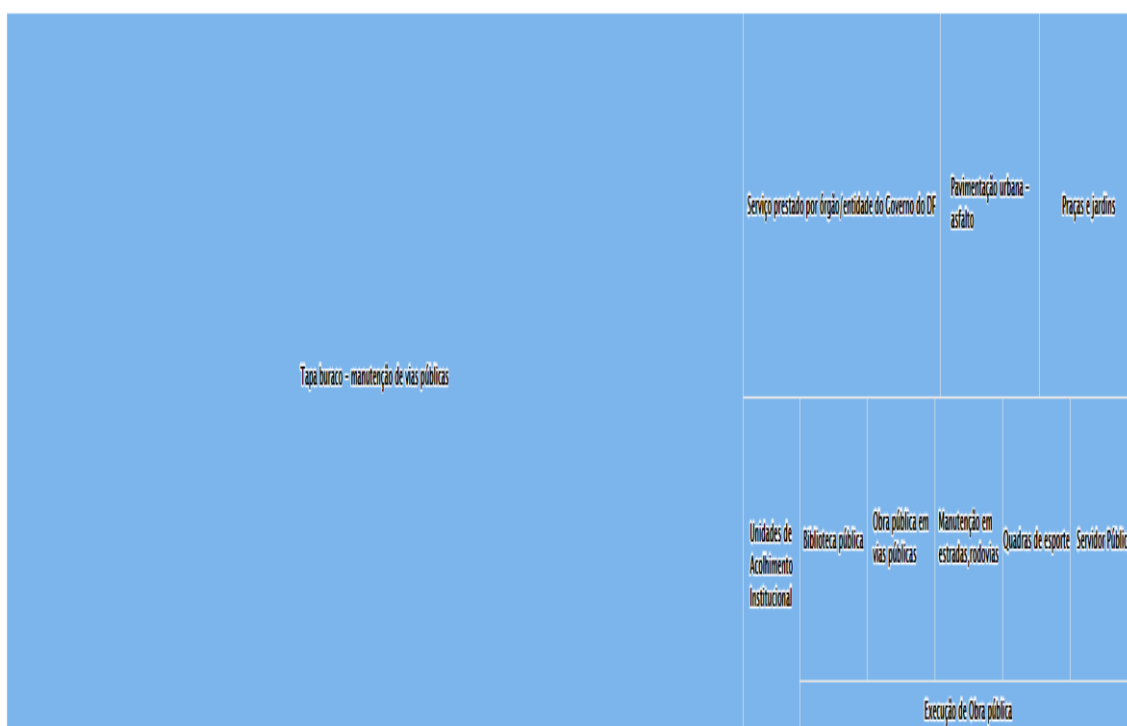


3º Relatório trimestral de 2020
01/07/2020 a 30/09/2020

Atualmente em 100% das demandas registradas são respondidas a tempo pela equipe da Administração Regional do Recanto das Emas. E o prazo médio de respostas pelo sistema é de apenas 10 (dez dias), sendo que no ano que antecede essa gestão o período médio de resposta do sistema dessa Ouvidoria Seccional era de 163 (cento e sessenta e três) dias.

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



Conforme o quadro acima segue o maior setor demandado e que servirá de subsídio para essa gestão tratar os dados em busca da melhoria na prestação do serviço público a ser realizado para a população do Recanto das Emas.

- 9 (nove) demandas que totalizam 30% de representatividade do assunto no Órgão é referente a **tapa buracos este assunto já foi bem mais demandado, onde no 1º trimestre de 2020 representou 78% das demandas registradas, sendo assim apesar de ser ainda o assunto mais demandado tivemos uma relevante redução de registros.**

OBS: A pavimentação urbana remete a operação tapa buraco.



No período de 01 de Julho a 30 de Setembro de 2020 foram solicitados 3(três) pedidos de acesso a informação pelo E-SIC, e todos foram respondidos sem que houvesse a necessidade de recurso.

TRANSPARÊNCIA ATIVA.

Nos índices de 2017 e 2018 esta Administração Regional possuía apenas 10% de índice de transparência ativa e com o empenho dessa atual gestão já atualizamos e disponibilizamos inúmeras informações relevantes para a transparência do órgão, e conseqüentemente acarretou na melhoria para 100% em 2019, sendo essa Administração Regional um dos órgãos premiados pela Controladoria Geral do Distrito Federal.

E é objetivo dessa Administração Regional permanecer com o mesmo índice de transparência ativa que no ano de 2019, ou seja, 100%.

É importante informar que já foi publicado a ordem de serviço que estabelece como prioridade as demandas de ouvidoria, com base na lei e com o objetivo de atender ao Decreto nº 39.723, de 19 de março de 2019, e aos prazos estipulados pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012 se deu no Diário Oficial de ANO XLVIII EDIÇÃO No - 172 BRASÍLIA - DF, TERÇA-FEIRA, 10 DE SETEMBRO DE 2019 na 3ª página, registrado como ORDEM DE SERVIÇO Nº 55, DE 05 DE SETEMBRO DE 2019.