



**Acesso à  
Informação**

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

**Período de 01/10/2020 a 31/12/2020**

**Governador: Ibaneis Rocha**

**Secretário de Estado 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, na área de Gestão Pública e em Saúde Ambiental por instituições renomadas como Fiocruz, UNB e UFRJ. Servidor público desde 2004 da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, é responsável pela 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 o trabalho de campo, no ano de 2019 colaborou como Autoridade de monitoramento de transparência da Administração Regional do Recanto das Emas, colaborando assim para que ela debutasse na premiação ITA, Índice de Transparência Ativa e no ano de 2020 colaborou novamente para que o órgão permanecesse como destaque no referido índice.

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 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.

Foi exonerado do cargo de Chefe da Ouvidoria e no dia 07/05/2019 e foi nomeado no mesmo dia para exercer o cargo de Assessor da Ouvidoria da Secretaria executiva de Cidades, e permaneceu exercendo a atuação de Apoio a Ouvidoria Seccional de forma ininterrupta na Administração Regional do Recanto das Emas até o dia 14/07/2019 de onde foi novamente exonerado Assessor da Ouvidoria da Secretaria executiva de Cidades para tomar posse como Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Recanto das Emas.

Atualmente essa ouvidoria vem exercendo atividade com apenas um servidor no setor, e vem empenhada na melhoria da prestação dos serviços dessa Administração Regional.

**SISTEMA OUV:** Nos meses que compreendem Outubro, Novembro e Dezembro estamos seguindo o protocolo de respostas para solicitações, fornecendo a resposta preliminar e respondendo o cidadão em até 20 dias de forma definitiva informo ainda que não possui demandas com atraso superior a 10 (dez) dias.

**SISTEMA E-SIC:** Não possui no sistema nenhuma solicitação de acesso a informação em atraso e no período tivemos um pedido de acesso a informação que foi respondido dentro do prazo estipulado.

**CARTA DE SERVIÇOS:** Todas as informações já estão disponíveis no site oficial da instituição, e conforme a avaliação do setor técnico da controladoria geral do Distrito Federal está atendendo todos os requisitos e a carta se encontra 100% atualizada.

**TRANSPARÊNCIA ATIVA:** Esta ouvidoria desempenhou junto aos demais setores dessa Administração Regional o papel de autoridade de monitoramento e a disponibilização de informações em nosso site oficial, fato que gerou ao nosso órgão o prêmio de 2020 de órgão 100% transparente, lembrando que assumimos a gestão com apenas 10% de índice de transparência ativa e no primeiro ano de gestão como autoridade de monitoramento “2019” já debutamos na premiação de transparência ativa.



## 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.

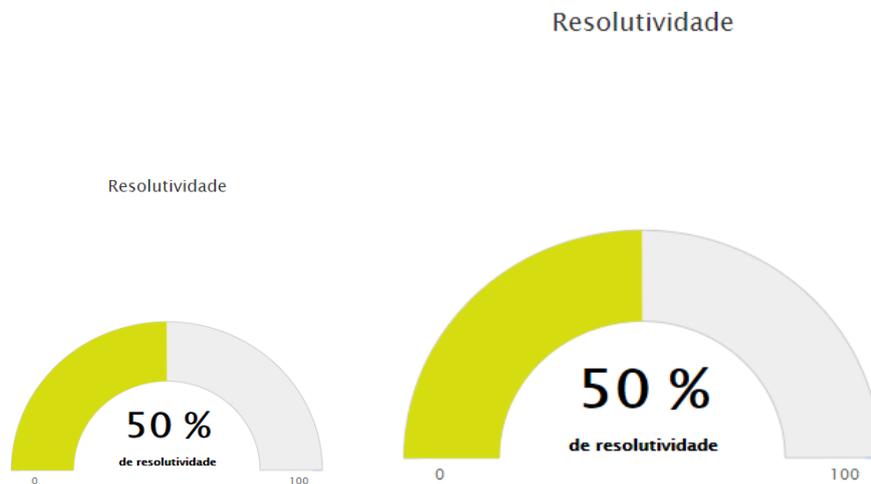
Horário de atendimento:

Segunda à sexta – 07h às 21h

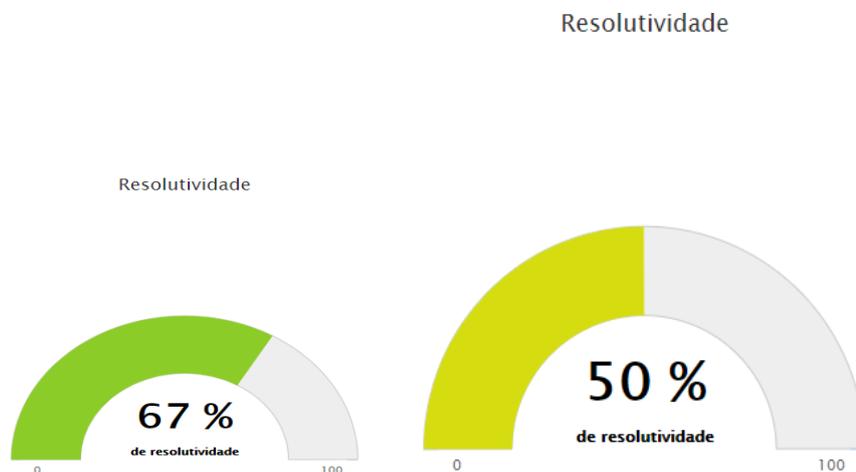
### 3. Atendimento presencial

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 4º (quarto trimestre) de 2020 esta ouvidoria seccional tem o prazer de tornar público o resultado alcançando.



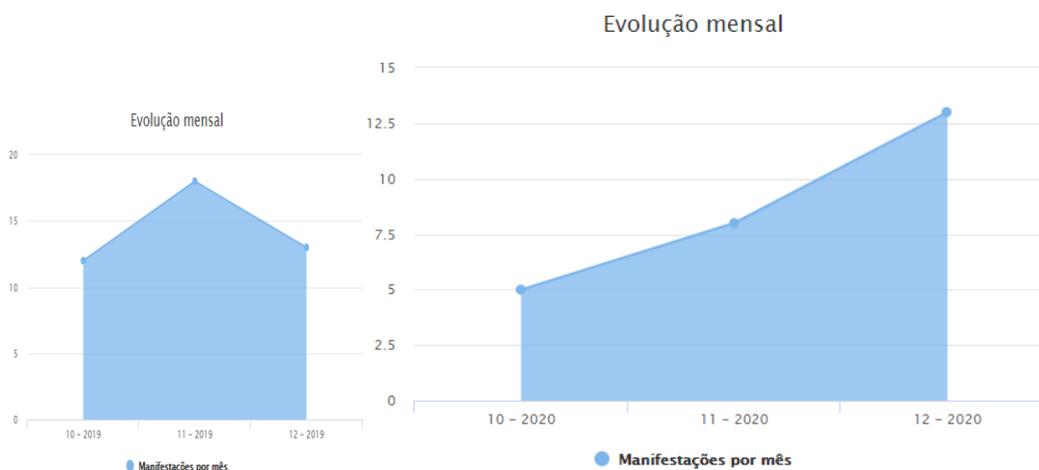
Visualizamos que houve uma estabilidade na resolutividade das demandas de ouvidoria no que se diz respeito ao ano anterior referente ao mesmo período, ou seja, 4º trimestre de 2019 e 4º trimestre de 2020.



Entretanto sofremos uma redução considerável referente ao trimestre que antecedeu no ano de 2020, é importante registrar ainda que a meta dos índices estabelecido pelo governo do Distrito Federal é de 50% (cinquenta por cento), sendo assim a Administração Regional do Recanto das Emas vem cumprindo corretamente com as obrigações no que diz respeito ao trato de demandas de ouvidorias.

4º Relatório trimestral de 2020  
01/10/2020 á 31/12/2020

É importante salientar que no ano de 2020 toda a Administração Pública enfrentou o desafio de atuar no período de isolamento social ocasionado pelo COVID-19 fato que ocasionou uma redução nos quadros dessa Administração Regional afetando diretamente o objetivo de melhoria dos índices de resolutividade das demandas,.

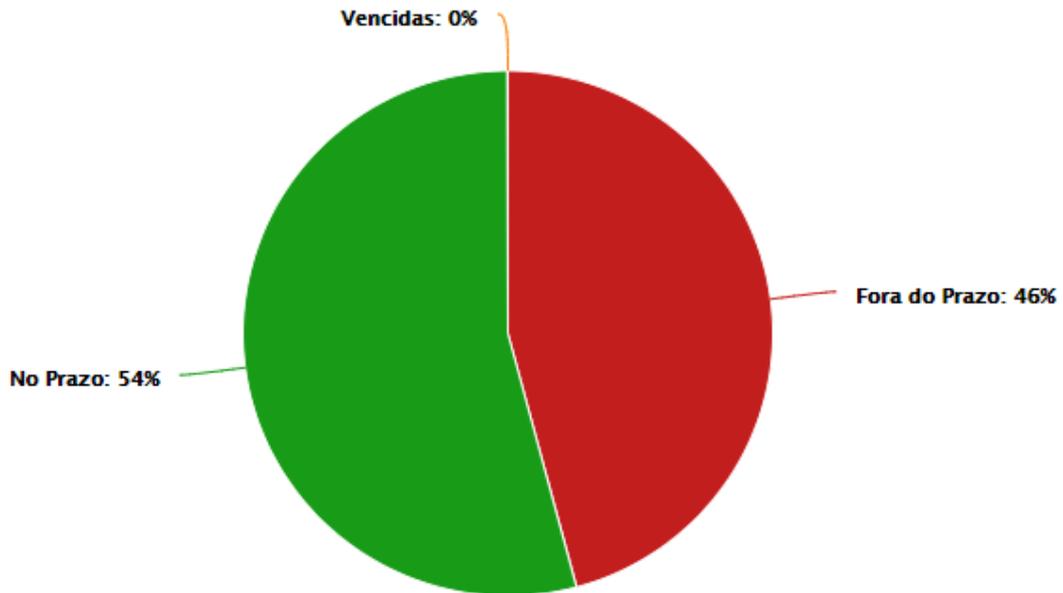


O quadro acima mostra que no ano de 2020 teve uma redução na quantidade de demandas registradas no sistema, o que pode ser fruto do distanciamento social e da melhoria da prestações de serviços mais problemáticas no passado.



Os quadros acima mostram a quantidade de demandas e a referida classificação, sendo que o primeiro quadro da esquerda para direita é de demandas referente ao 4º trimestre de 2019, enquanto o outro quadro informa a classificação de demandas do 4º trimestre de 2020.

4º Relatório trimestral de 2020  
01/10/2020 á 31/12/2020



Atualmente em 54% das demandas registradas e encaminhadas para equipes da Administração Regional do Recanto das Emas vem tendo resposta dentro do prazo regulamentar de 20(vinte) dias. E o prazo médio de respostas pelo sistema é de 18 (dezoito dias).

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Planta de imóvel, localizado na jurisdição da Região Administrativa	Fiscalização em Acessibilidade	Operação tapa buraco em estradas, rodovias	Quebra-molas	Construção de estacionamento público
	Falha em procedimento do órgão, entidade pública	Praças e jardins	Projetos e obras de infraestrutura urbana	Recolimento de galhos e troncos de árvores	

O PERIODO

4º Relatório trimestral de 2020  
01/10/2020 á 31/12/2020

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.

- 12 demandas que totalizam 60% de Representatividade do Assunto no Órgão referente à tapa buraco.



No período de 01 de Outubro a 31 de Dezembro de 2020 foram solicitados 1(um) pedido de acesso a informações pelo E-SIC, e foi respondido dentro do prazo regimental.

É importante informar ainda que já foi publicada 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.