



**Acesso à
Informação**

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

Período de 01/01/2020 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 do Recanto das Emas.

SISTEMA OUV: No período que compreende o ano de 2020 apesar do distanciamento social recebemos uma quantidade de 194(cento e noventa e quatro manifestações), foi seguido o protocolo de respostas para solicitações, fornecendo a resposta preliminar respondendo o cidadão em até 20 dias de forma definitiva, informo ainda que tivemos no período uma demanda com atraso superior a 10 (dez) dias e que hoje não possui demandas com atraso superior a 10 (dez) dias.

SISTEMA E-SIC: Não possui no sistema nenhuma solicitação de acesso à informação em atraso e no período de 2020 tivemos 6 (seis) pedidos 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.

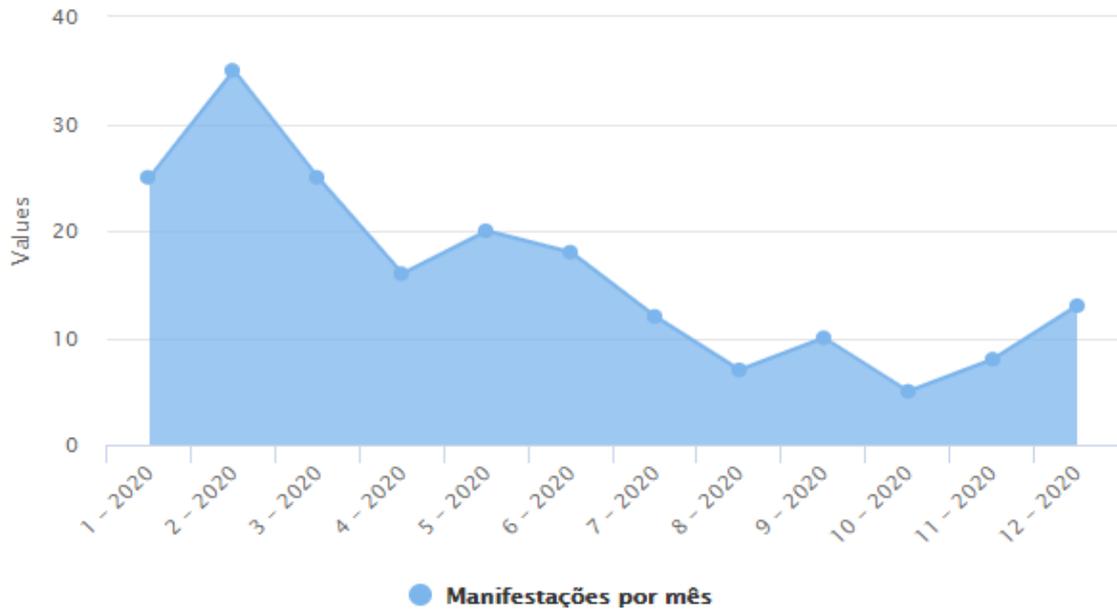
Em atenção ao relatório do 4º (quarto trimestre) de 2020 esta ouvidoria seccional tem o prazer de tornar público o resultado alcançando.

Resolutividade



Visualizamos que no ano de 2020 alcançamos a meta pretendida pela Controladoria Geral do Distrito Federal, entretanto identificamos que ainda podemos melhorar para os próximos anos, pois identificamos que o índice de resolutividade foi prejudicado principalmente pela redução do quadro de servidores, devido a esses servidores fazerem parte da população de risco.

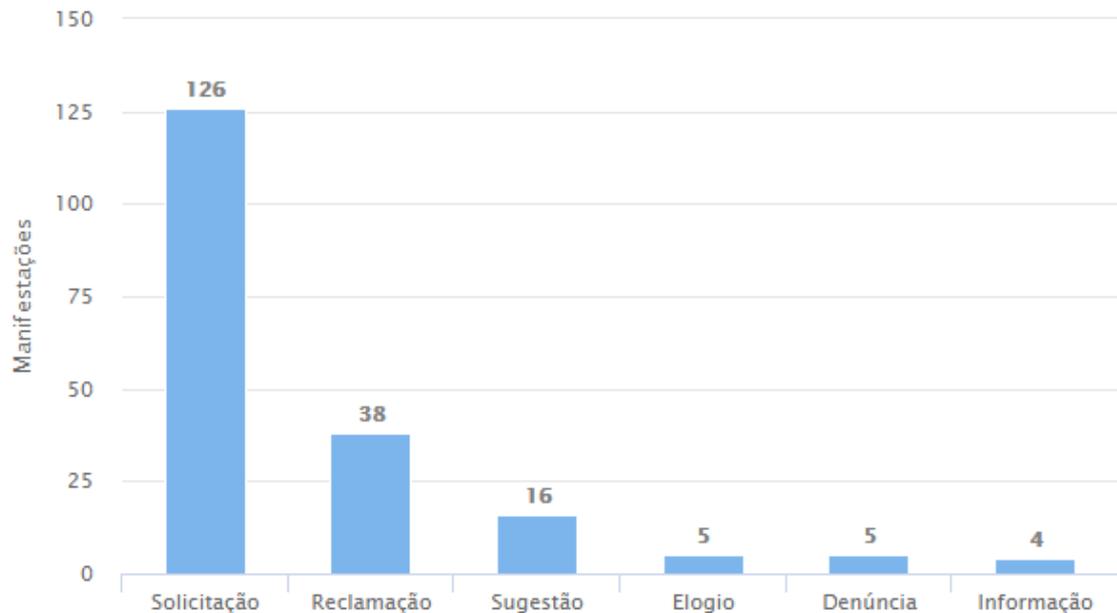
Evolução mensal



O quadro acima mostra que no ano de 2020 tivemos uma redução na quantidade de demandas registradas no sistema, o que pode ser fruto do distanciamento social e da melhoria da prestações de serviços, assim mostra no quadro que nos meses que antecederam o isolamento foram registrados uma maior quantidade de demandas, enquanto nos meses de isolamento social houve uma redução expressiva de registro de manifestações.

Por Classificação

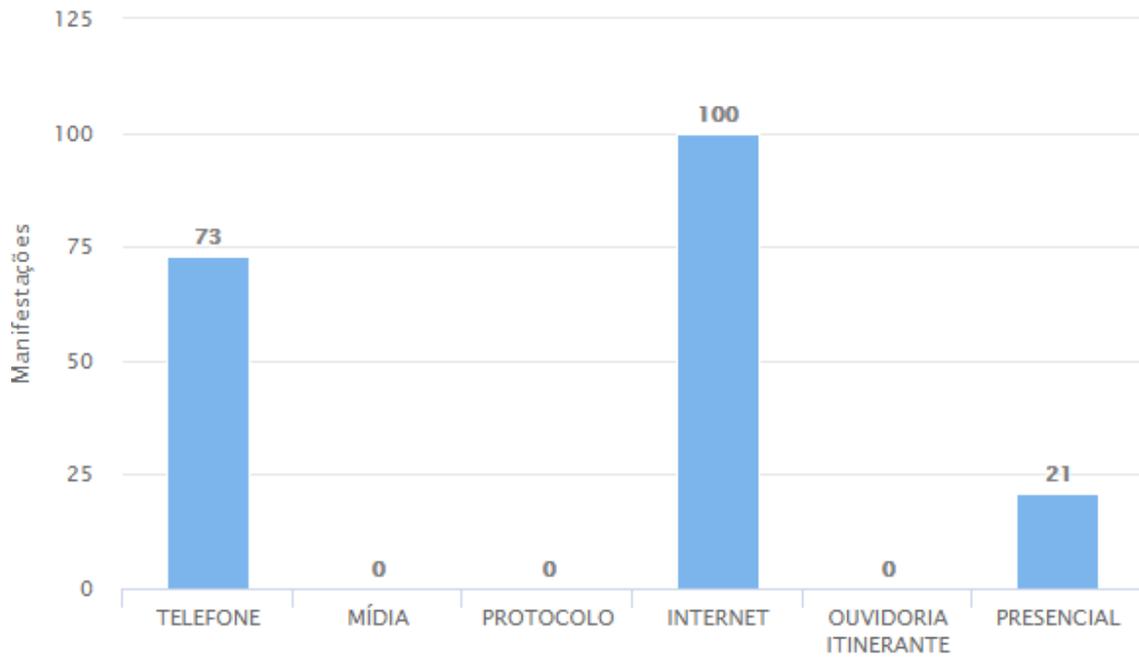
194 manifestações



Relatório Anual de 2020
01/01/2020 á 31/12/2020

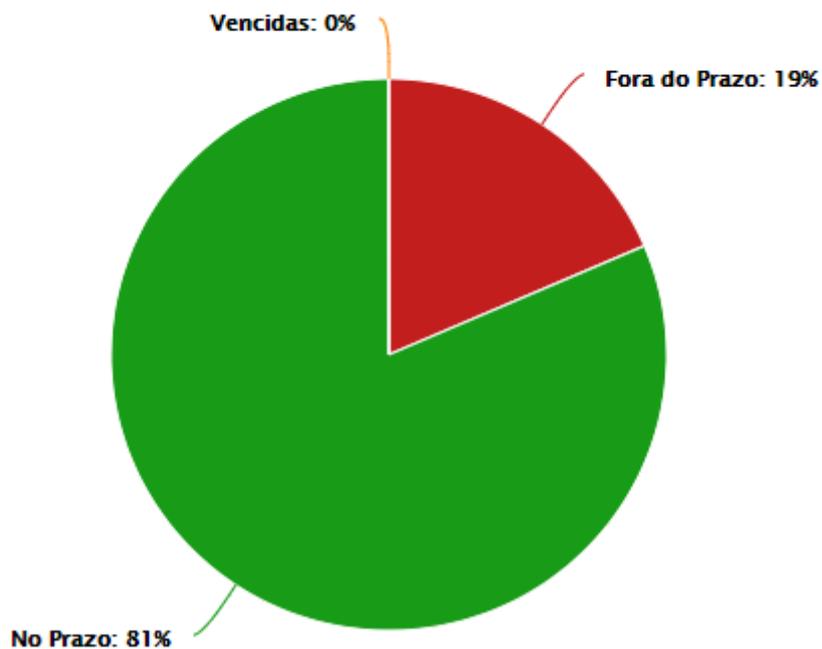
O quadro acima mostra a quantidade de demandas de 2020 e a referida classificação.

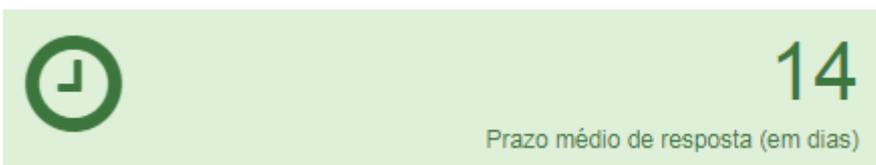
Formas de Entrada



Quanto a forma de entrada de registro identificamos que a população buscou fazer em maior quantidades o registro pela internet.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

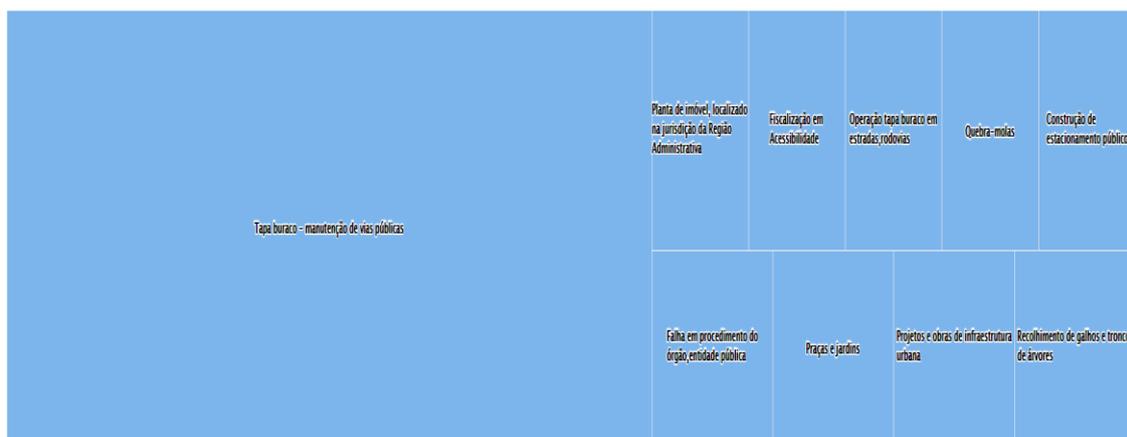




Atualmente em 81% das demandas registradas e encaminhadas para equipes da Administração Regional do Recanto das Emas foram respondidas dentro do prazo regulamentar de até 20(vinte) dias. E o prazo médio de respostas pelo sistema é de 14 (quatorze dias).

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



NO PERIODO

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.



**Acesso à
Informação**

Relatório Anual de 2020
01/01/2020 á 31/12/2020

No período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2020 foram solicitados 6(seis) pedidos de acesso a informações pelo E-SIC, e todos foram respondidos 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.