



**Acesso à  
Informação**

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

**Período de 01/01/2022 a 31/03/2022**

**Governador: Ibaneis Rocha**

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

**Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca**

**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 na vigilância Ambiental conhecendo pessoalmente toda a região, “in loco” atualmente vem desempenhando atividades na Ouvidoria Seccional do Recanto das Emas desde março de 2019 onde vem buscando diuturnamente a melhoria nos índices de qualidade do órgão e principalmente fortalecer o canal de atendimento direto com a comunidade.

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,

Atualmente vem desempenhando a atividade cumprindo com louvor as metas estipuladas pela CGDF exceto o prazo de resposta por questões alheias ao setor e já encaminhada a autoridade superior do órgão e Ouvidoria Geral, entretanto vem ampliando o espaço de participação popular, e pelo terceiro ano a frente como autoridade de monitoramento de transparência contribuiu efetivamente para que o órgão conquistasse o troféu de 100% de transparência ativa no ano de 2019, 2020 e 2021.

**SISTEMA OUV:** Nos meses que compreende o primeiro trimestre de 2022 tivemos uma grande quantidade de demandas registradas presencialmente e concorrente a isso a implantação e capacitação dos programas de Administração 24h, Ccom, a atuação do Ouvidor em Comissões Permanentes de Processo Administrativo Disciplinar, e nomeação do mesmo como Encarregado da LGPD e LAI contribuíram para um atraso na resposta das demandas tendo em vista que conforme a legislação faz necessário no mínimo 2(dois) servidores para atuar de forma exclusiva na ouvidoria, Instrução Normativa 01/2017, e conforme o decreto 43.191/2022 faz necessário uma recomposição no quadro com no mínimo mais dois servidores para auxiliarem a ouvidoria, entretanto durante todo o período o Ouvidor foi o único servidor atuante na Ouvidoria, fato que foi substancial para o atraso nas respostas do cidadão, cabe lembrar ainda que todos os demais índices estipulados pela CGDF foi alcançado por essa Ouvidoria Seccional.

**SISTEMA E-SIC:** No período do 1º trimestre de 2022 não foi registrado pedidos de acesso à informação pelo sistema E-SIC.

**CARTA DE SERVIÇOS:** A atualização já foi realizada constando todas as informações de serviços da instituição.

**TRANSPARÊNCIA ATIVA:** Essa ouvidoria desempenhou o papel de autoridade de monitoramento do índice transparência e no ano de 2019, 2020 e 2021 sendo reconhecida 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

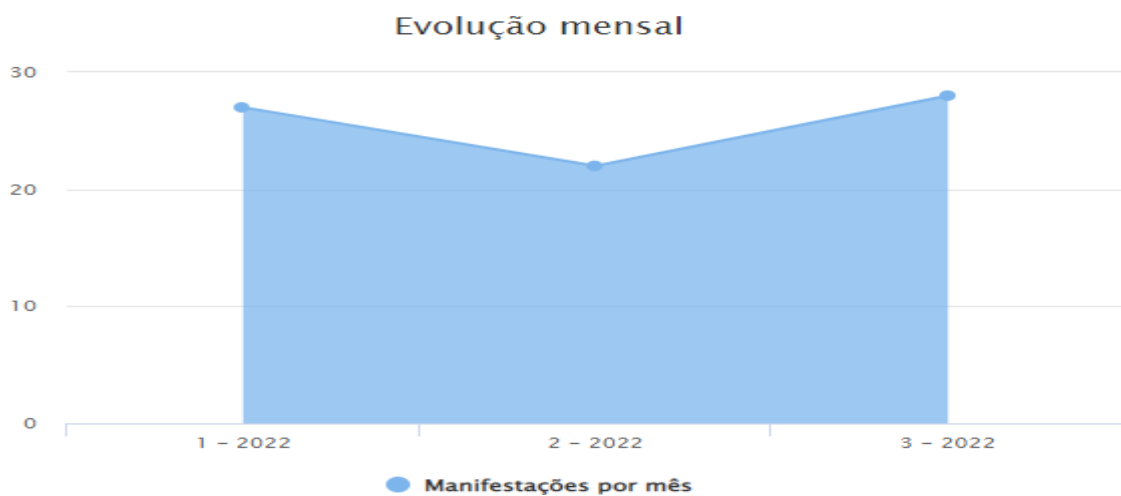
Ouvidoria Especializada seccional que atua na Administração Regional do Recanto das Emas de Segunda à Sexta- feira das 8h às 12h e das 14 às 18h, endereço: Quadra 300 ae centro urbano.

Visando atender a Instrução Normativa N° 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, segue a exposição obrigatória dos índices dessa Ouvidoria Seccional, conforme dispõe sobre as competências das ouvidorias seccionais:

*"Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012: VII - publicar trimestralmente e anualmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria".*

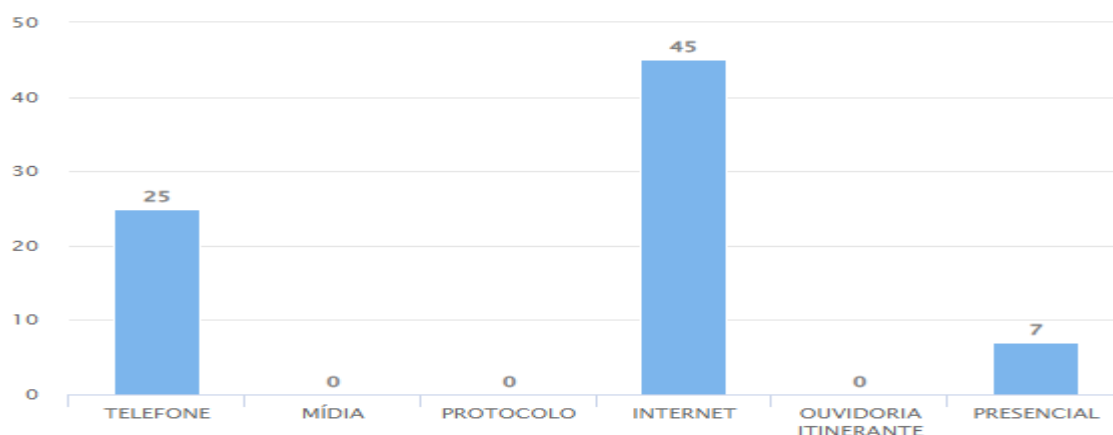
Disso Posto eu Wendel Barros de Medeiros, Ouvidor Seccional da Administração Regional do Recanto das Emas apresento os seguintes resultados:

**1- Quantitativo de demandas de Ouvidoria e a devida evolução Mensal:**



**2- Total de manifestações por canais de entrada (central 162, sistema, presencialmente e outros);**

### Formas de Entrada

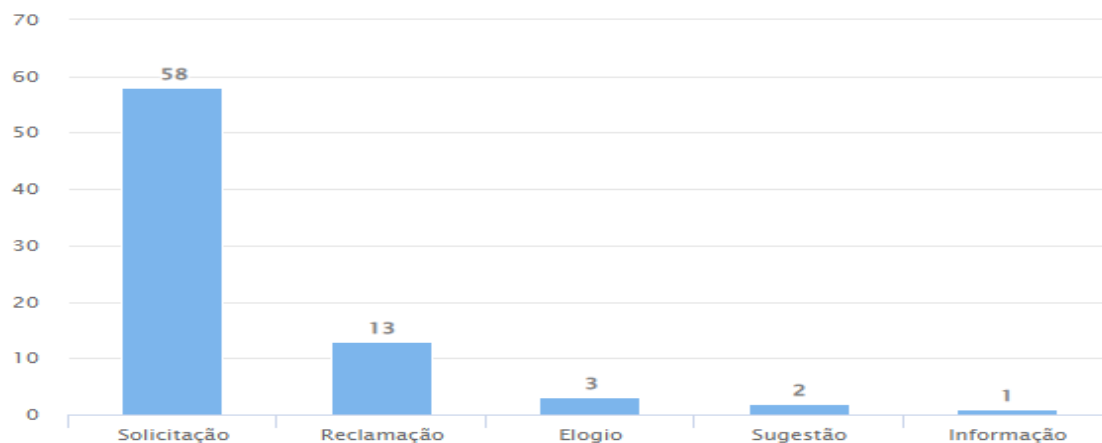


O quadro acima mostra que as formas digitais vêm sendo amplamente utilizada pela população, visto que estamos ainda em meio à pandemia de COVID-19 e dessa forma a população tem se mostrado mais segura em demandar principalmente pela internet, no site [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br).

### 3- Total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão);


#### Por Classificação

77 manifestações

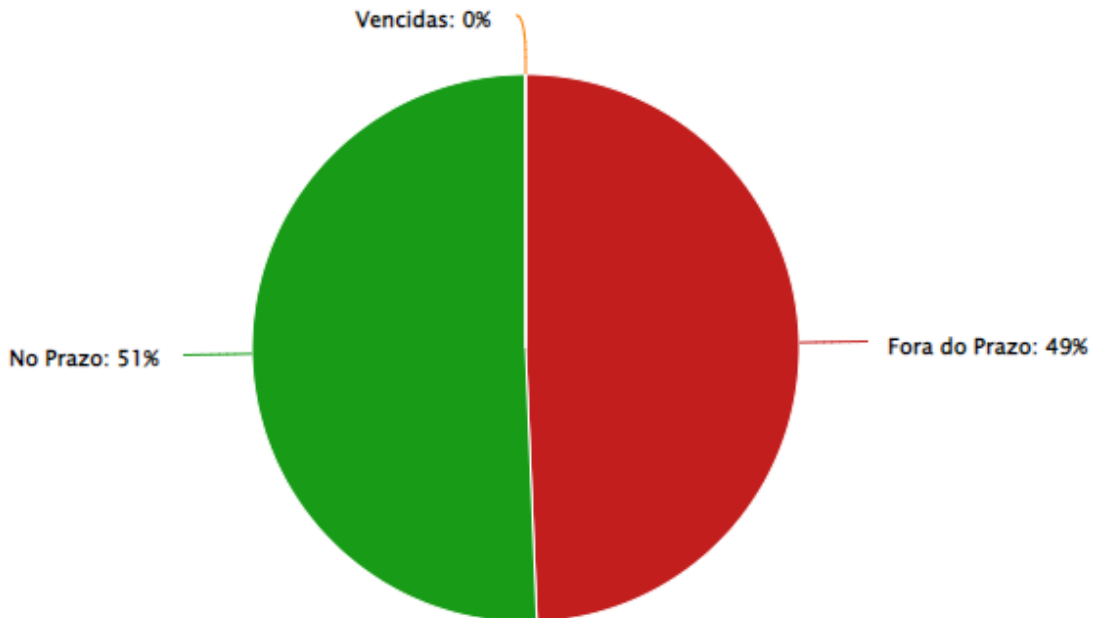


Quanto as tipologias das demandas podemos presenciar que o tipo solicitação ainda é o mais demandado com mais de 50%(cinquenta por cento) de representatividade e a denuncia é a tipologia menos demandada com 0% de registro.

### 4- Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria do órgão;

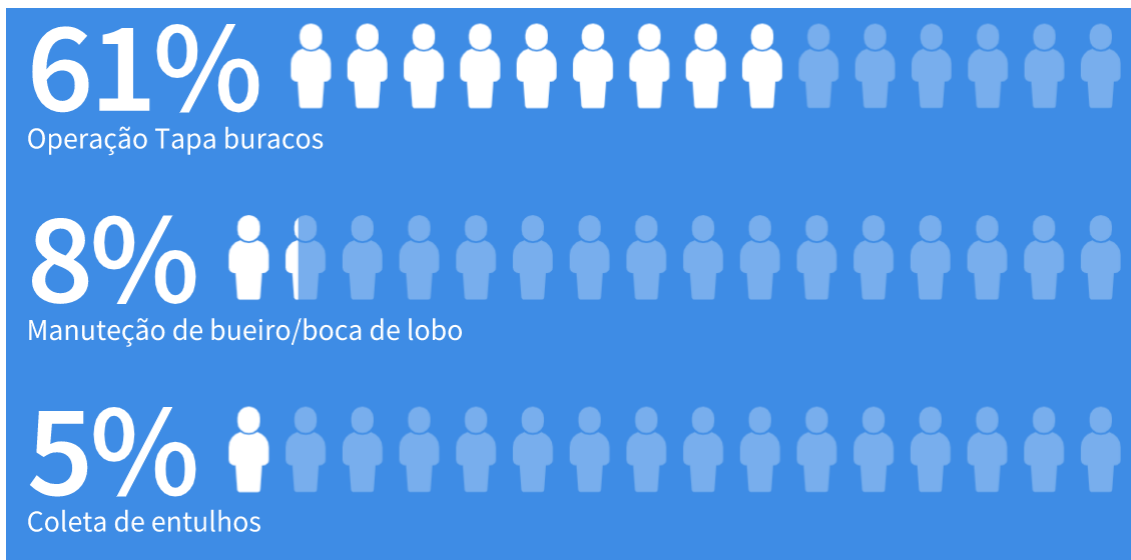
 **20**  
Prazo médio de resposta (em dias)

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Cabe lembrar que esta Ouvidoria Seccional não teve no período do 1º trimestre de 2022 nenhuma demanda atrasada por mais de 10 dias.

#### 5- Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados do órgão;



O assunto mais demandado permanece o de **OPERAÇÃO TAPA BURACOS**, representando 61%(Sessenta e um por cento) de assuntos demandados ao órgão, entretanto tal serviço vem tendo uma boa avaliação de



resolutividade feita pelo cidadão atingindo o índice de 90% (noventa por cento de resolutividade), ou seja este assunto vem sendo bem avaliado e a quantidade de solicitação decorre de uma exigência natural da comunidade que se preocupa com a qualidade do asfalto da região.

Já o segundo assunto mais demandado foi o de **Manutenção de bueiro / boca de lobo** representando 8%(oito por cento) de assuntos demandados ao órgão, entretanto tal serviço exige uma avaliação da Administração Regional e é executada pela novacap, e diante disso se torna inviável a realização num curto espaço de tempo de 20(vinte dias), bem como não é de fácil gestão já que não é realizado por atuação da RA e no período o assunto foi avaliado com 0%(zero por cento) de índice de resolutividade.

E o terceiro assunto mais demandado com 5% (cinco por cento) de representatividade se refere a **Coleta de entulhos**, este que também o setor de obras informou não possuir equipamentos para a realização do serviço visto que o contrato com os equipamentos é da NOVACAP e durante todo o período tal contrato estava suspenso e apenas informamos o cidadão que a retirada de entulho não era possível diante da falta de equipamentos públicos necessários e está com 0%(zero por cento) de resolutividade.

6- Índice de resolutividade;

**Meta sigo/DF 2022 = 42%**

Resolutividade



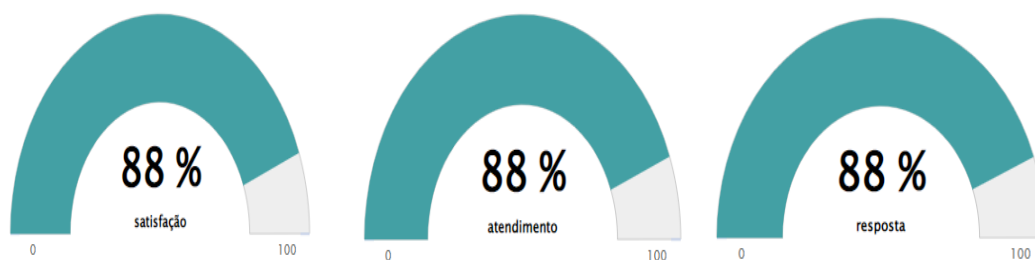
Esta Ouvidoria superou a meta de resolutividade estabelecida pelo Governo do Distrito Federal em 37% (trinta e sete por cento).

7- Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria;

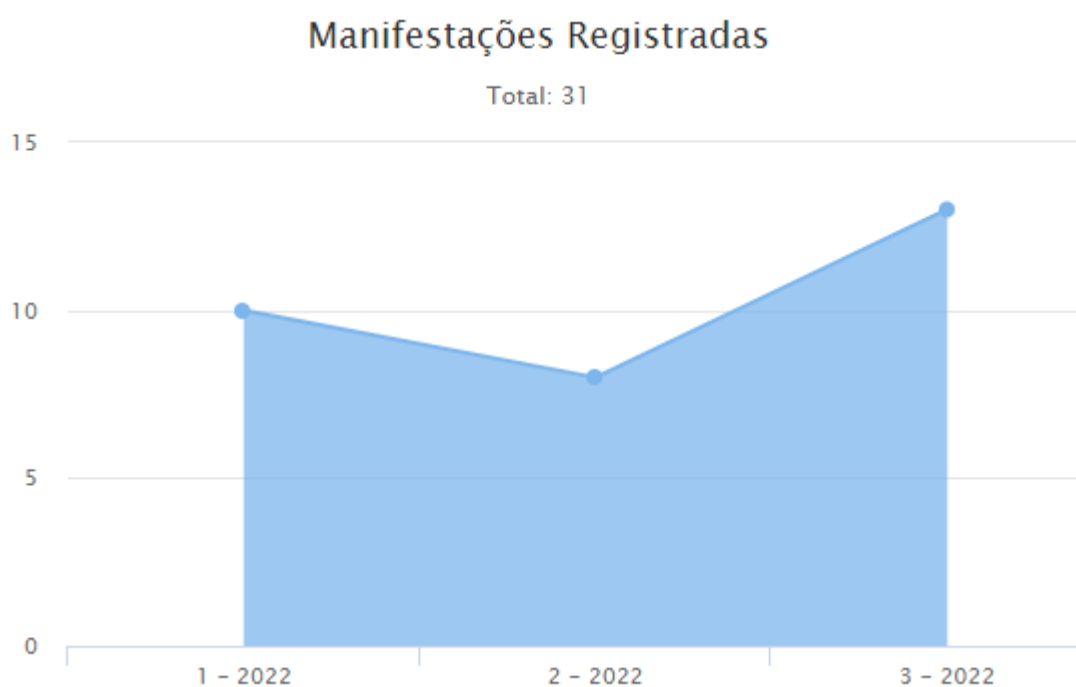
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

Satisfação com o Atendimento

Satisfação com a Resposta



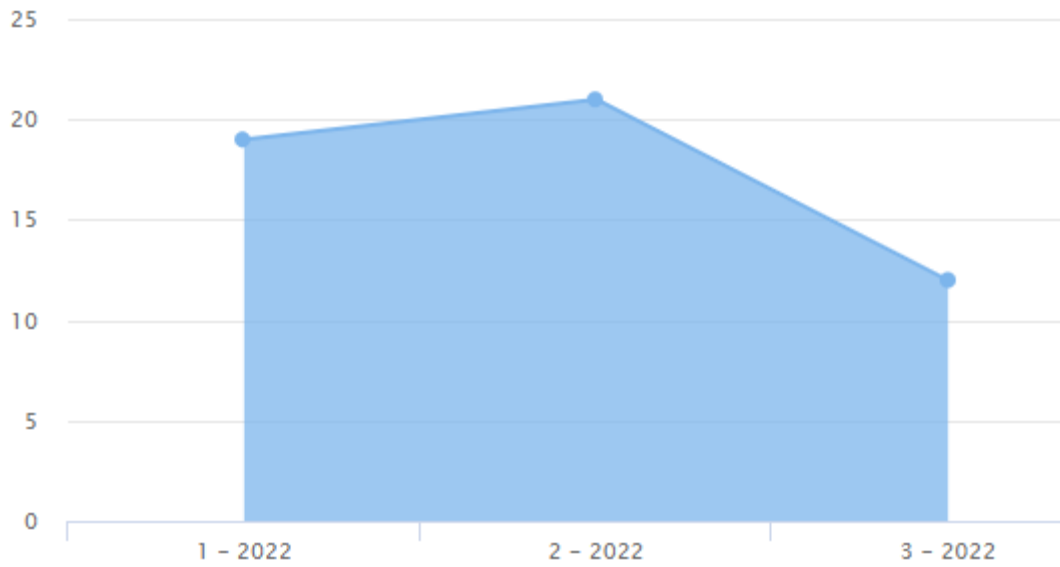
8- Manifestações de ouvidoria registradas presencialmente;



9- Manifestações tramitadas por esta Ouvidoria Seccional;

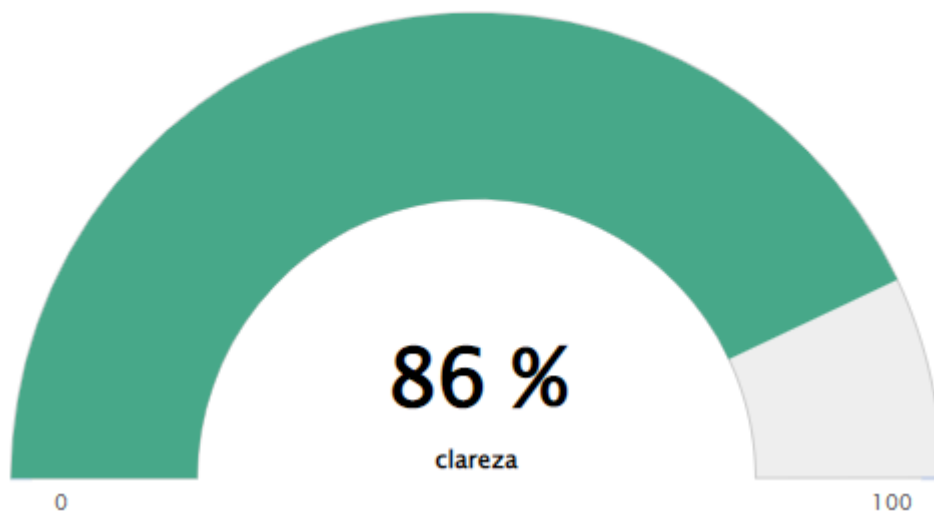
## Manifestações Tramitadas

Total: 52



10-Carta de Serviços avaliadas pelo cidadão;

### Clareza das Informações



## Conhecimento da Carta



### 11- Acesso à informação;



## Acesso à Informação

No período de 01 de Janeiro a 31 de Março de 2022 **SISTEMA E-SIC**: No período do 1º trimestre de 2022 não foi registrado pedidos de acesso à informação pelo sistema E-SIC, e até a presente data nenhum recurso foi impetrado quanto ao acesso de informação.

### TRANSPARÊNCIA ATIVA

Cabe lembrar que nos índices de 2017 e 2018 essa 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 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 nos anos de 2019 e 2020.

**OBS: É importante informar 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.**