



**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

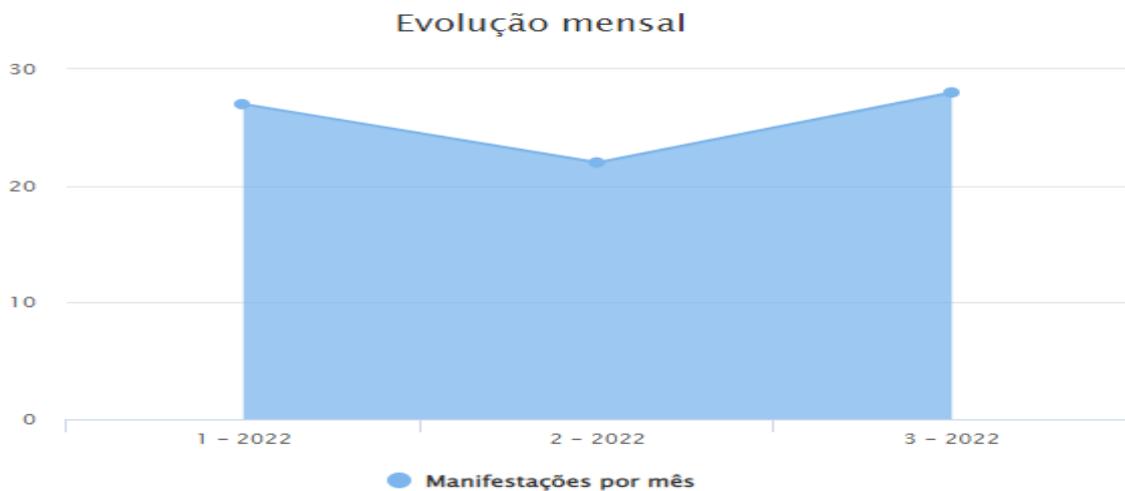
Ouvidoria Especializada seccional que atua na Administração Regional do Recanto das Emas de Segunda à Sexta- feira das 8h às 12h e das 14 às 18h, endereço: Quadra 300 ae centro urbano.

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".

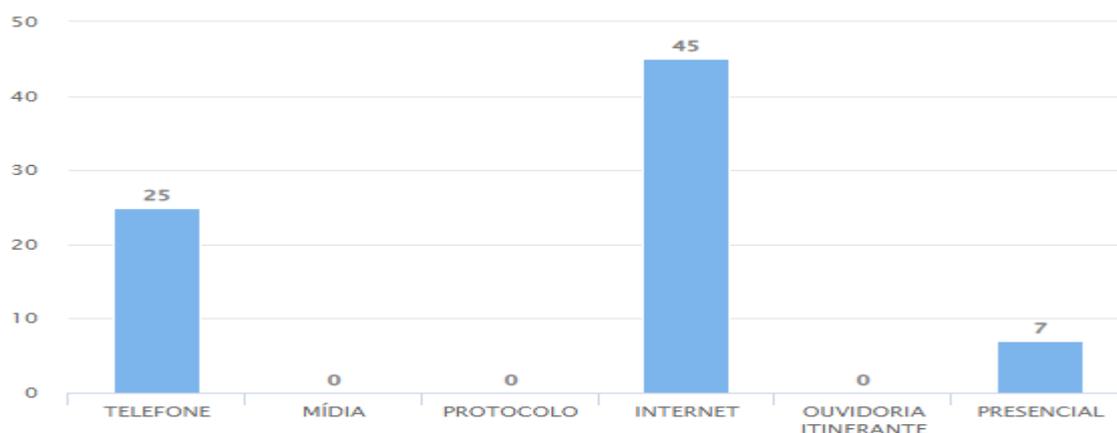
Disso Posto eu Wendel Barros de Medeiros, Ouvidor Seccional da Administração Regional do Recanto das Emas apresento os seguintes resultados:

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

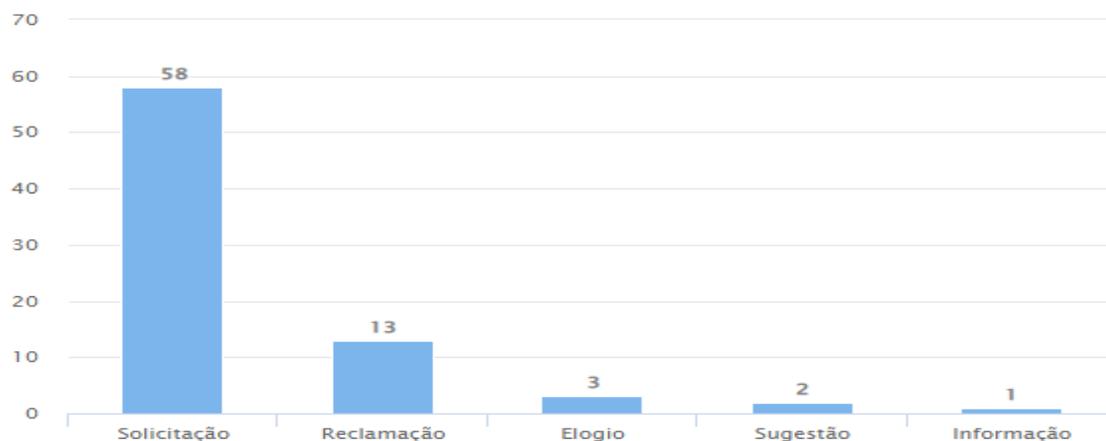


O quadro acima mostra que as formas digitais vêm sendo amplamente utilizada pela população, visto que estamos ainda em meio à pandemia de COVID-19 e dessa forma a população tem se mostrado mais segura em demandar principalmente pela internet, no site www.ouv.df.gov.br.

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

Por Classificação

77 manifestações

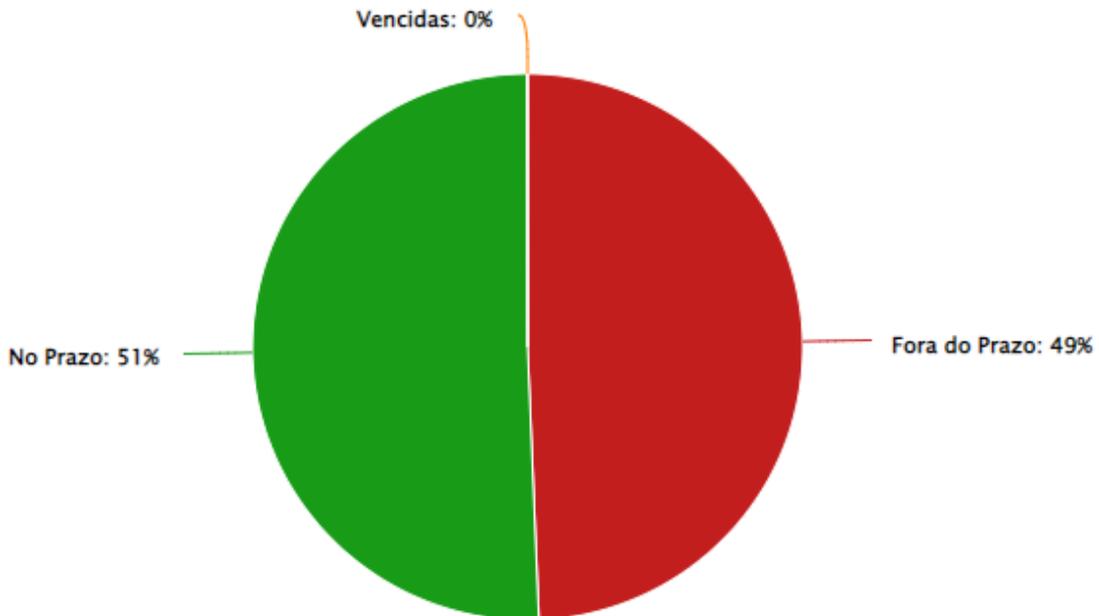


Quanto as tipologias das demandas podemos presenciar que o tipo solicitação ainda é o mais demandado com mais de 50%(cinquenta por cento) de representatividade e a denuncia é a tipologia menos demandada com 0% de registro.

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

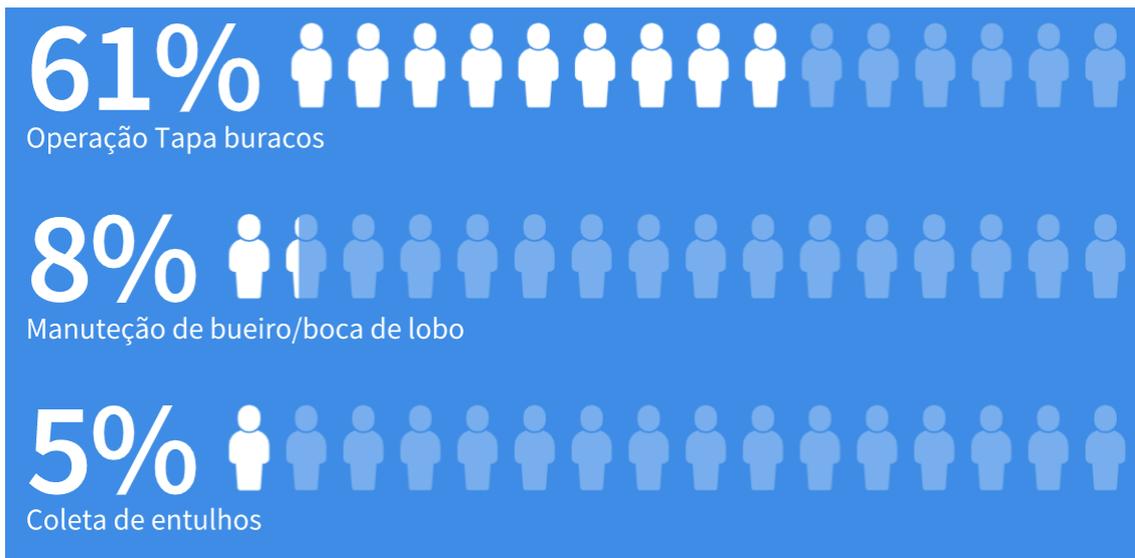


Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



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.

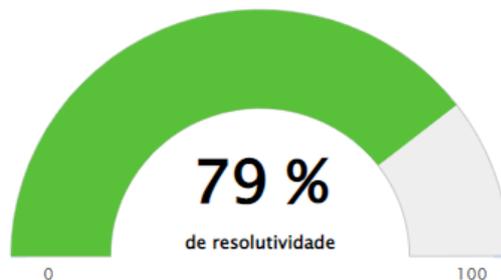
Já o segundo assunto mais demandado foi o de **Manutenção de bueiro / boca de lobo** representando 8%(oito por cento) de assuntos demandados ao órgão, entretanto tal serviço exige uma avaliação da Administração Regional e é executada pela novacap, e diante disso se torna inviável a realização num curto 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



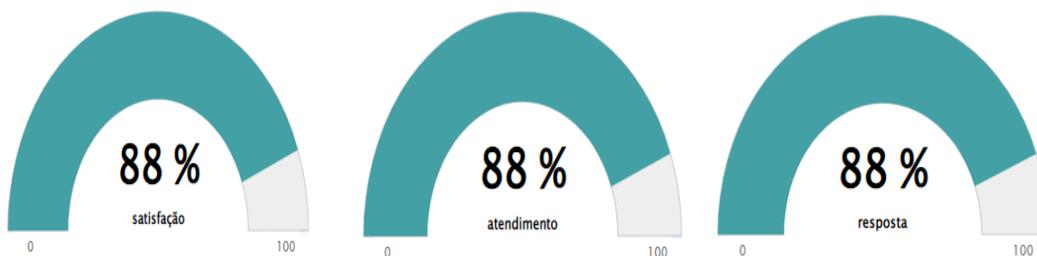
Esta Ouvidoria superou a meta de resolutividade estabelecida pelo Governo do Distrito Federal em 37% (trinta e sete por cento).

7- Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria;

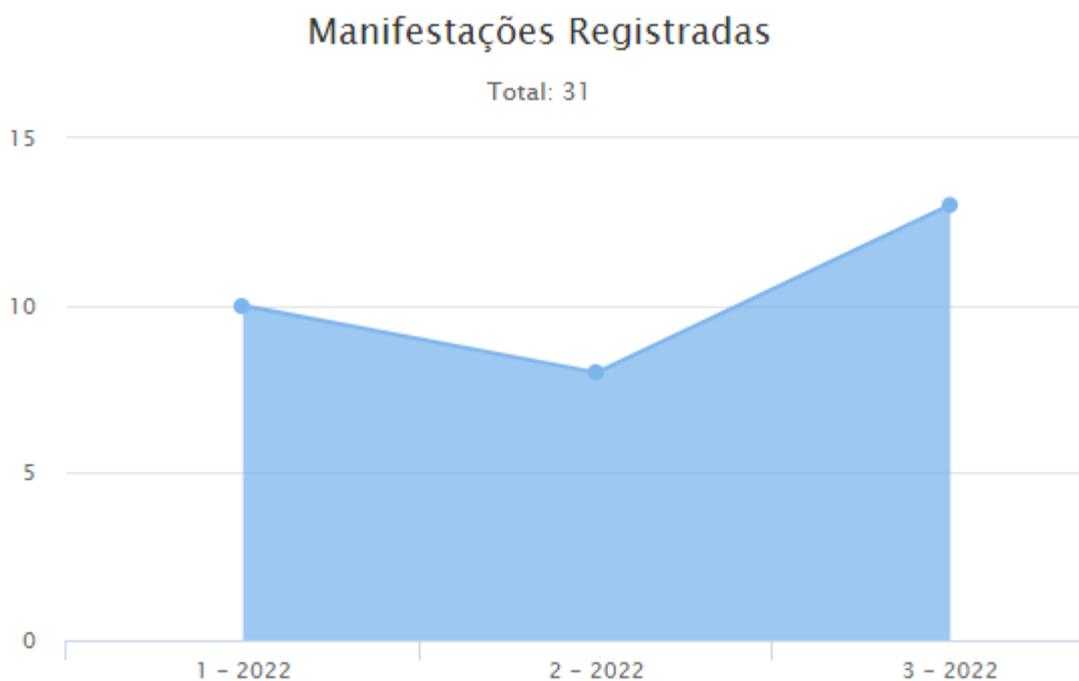
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

Satisfação com o Atendimento

Satisfação com a Resposta



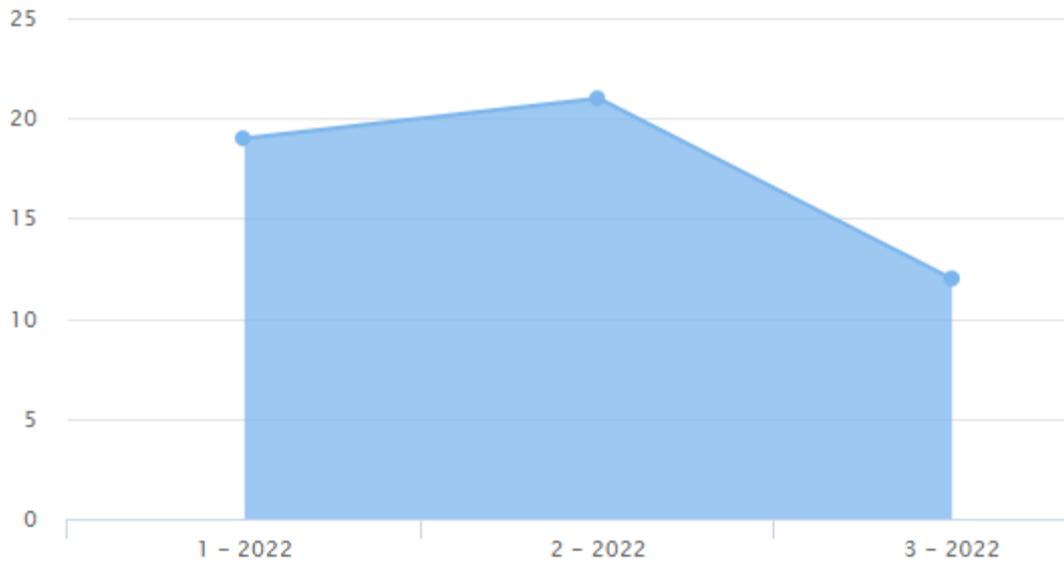
8- Manifestações de ouvidoria registradas presencialmente;



9- Manifestações tramitadas por esta Ouvidoria Seccional;

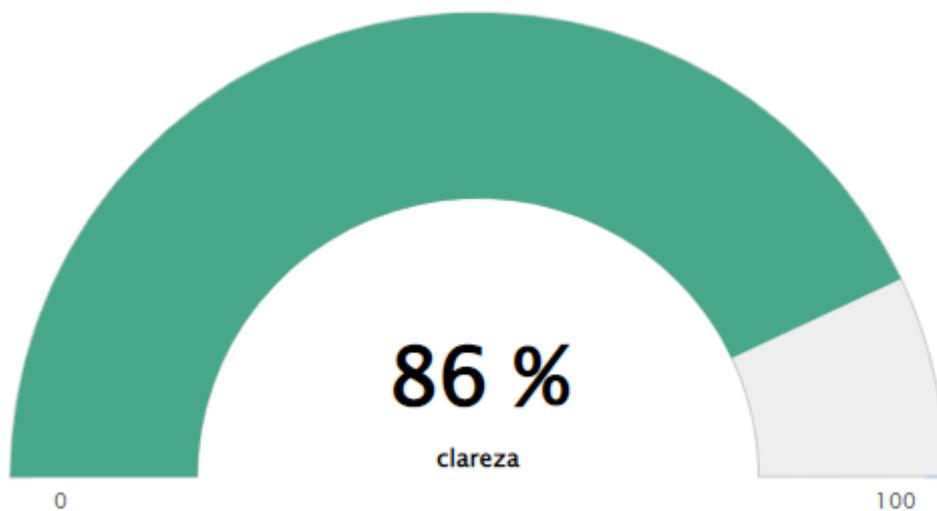
Manifestações Tramitadas

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.