



**Acesso à  
Informação**

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

**Período de 01/04/2022 a 31/06/2022**

**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.

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal é o órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, responsável pela coordenação dos trabalhos das Ouvidorias Especializadas. Cada Ouvidoria Especializada tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (solicitações, reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão. De acordo com a Lei nº 4.896/2012 concomitantemente com a Lei Federal nº. 12.527, artigo 11º, § 1º, o prazo final de resposta são vinte dias corridos a contar da data da solicitação do registro no sistema, sob pena de responsabilização penal ao responsável pela prestação da informação, conforme artigos 32 e 33 da lei supramencionada. O objetivo da Ouvidoria é ser mediadora entre os cidadãos e o órgão, promovendo articulação entre setores e outros órgãos em busca de solucionar as demandas apresentadas, de forma célere, zelosa e eficaz. E atua ainda como porta de entrada do órgão, necessitando de conhecimento dos serviços prestados e conhecimento da rede de serviços prestados por outros órgãos para promover o correto encaminhamento. Neste contexto, de mediadora e responsável pelo monitoramento da produtividade das demandas, apresentamos o Relatório do 3º trimestre de 2022, com os dados estatísticos referentes às demandas apresentadas junto a esta Ouvidoria Seccional para análise e implementação de sugestões, visando melhor cumprimento das metas organizacionais desta Administração Regional do Recanto das Emas.

**SISTEMA OUV:** Nos meses que compreende o segundo trimestre de 2022 tivemos uma grande quantidade de demandas registradas presencialmente e concorrente a isso a implantação e capacitação dos programas de Administração 24h, Com, 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 2º trimestre de 2022 foram respondidos 10(dez) pedidos de acesso a 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 ás 18h

### 3. Atendimento presencial

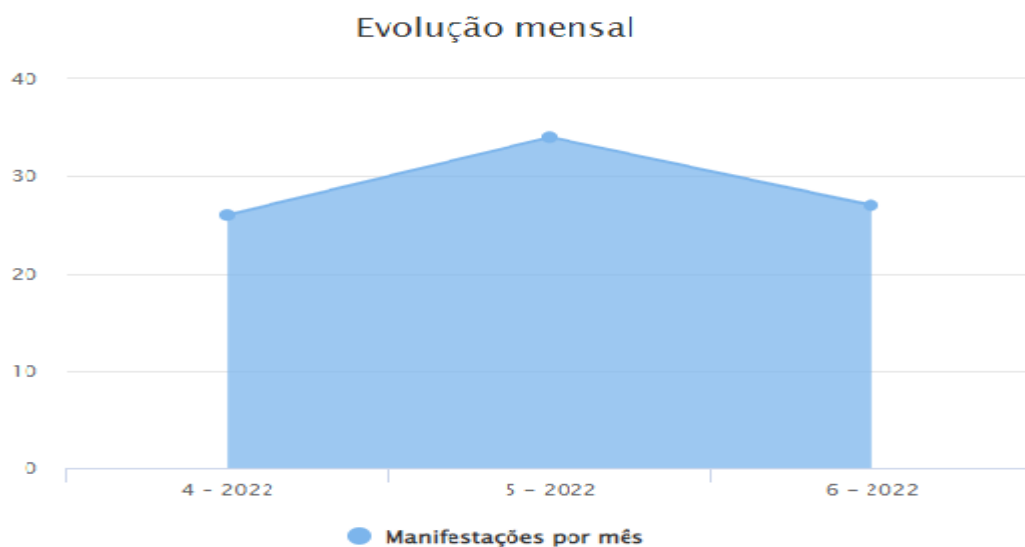
Ouvidoria Especializada seccional que atua na Administração Regional do Recanto das Emas de Segunda à Sexta- feira das 8h às 12h e das 14 ás 18h, endereço: Quadra 300 ae centro urbano.

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:

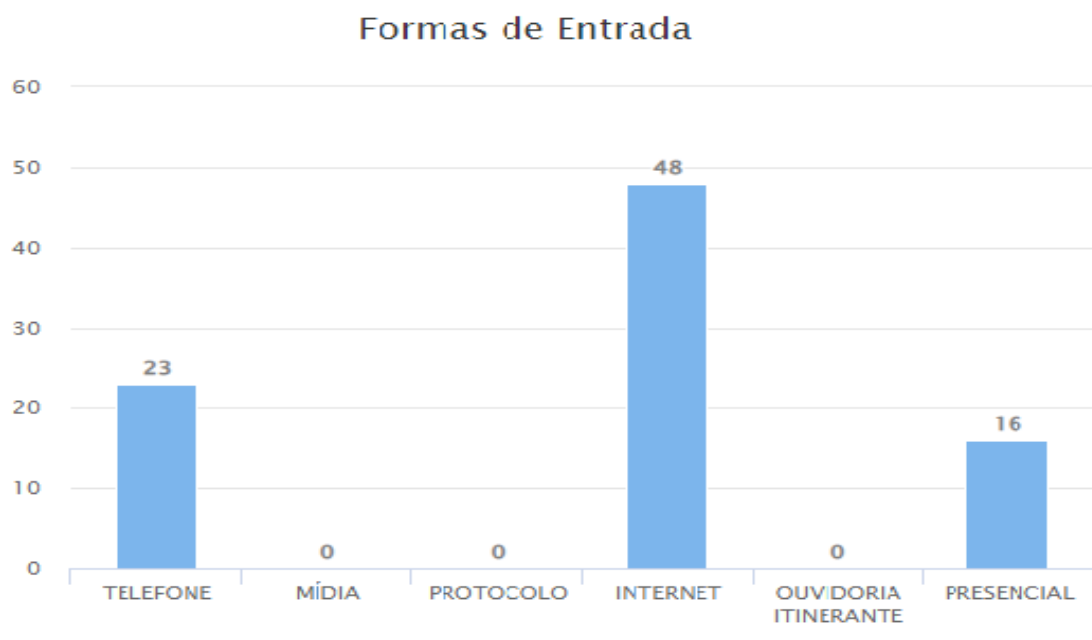
*"Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012: VII - publicar trimestralmente e anualmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria".*

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:

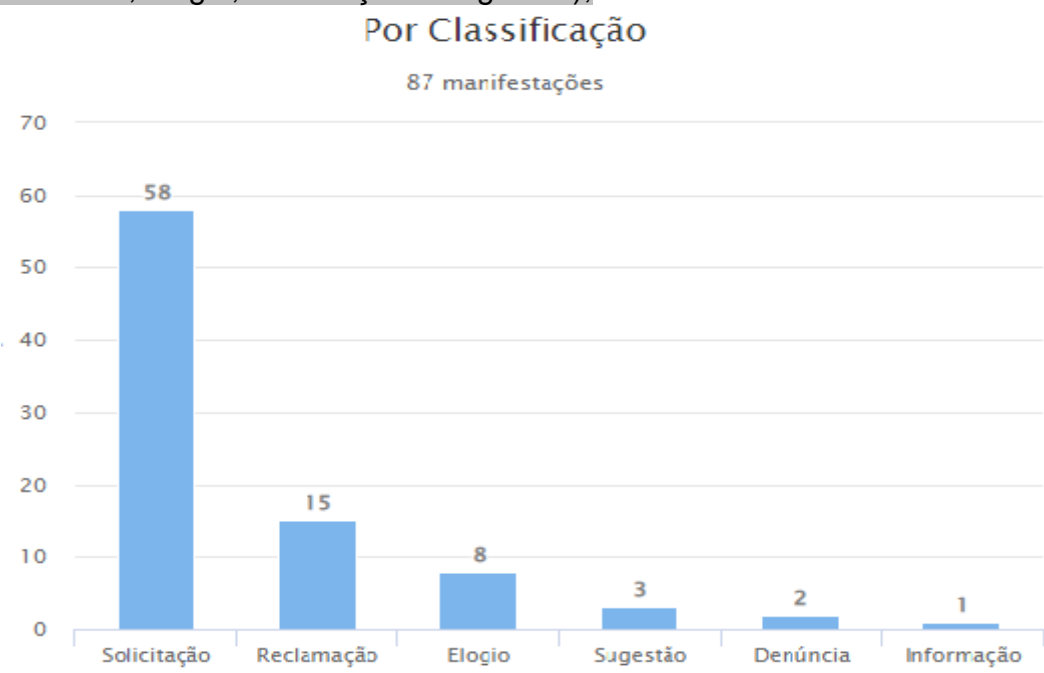


2- Total de manifestações por canais de entrada (central 162, sistema, presencialmente e outros);



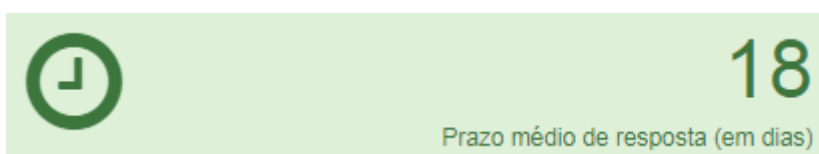
O quadro acima mostra que as formas digitais vêm sendo amplamente utilizada pela população, visto que estamos ainda em meio à pandemia de COVID-19 e dessa forma a população tem se mostrado mais segura em demandar principalmente pela internet, no site [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br).

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

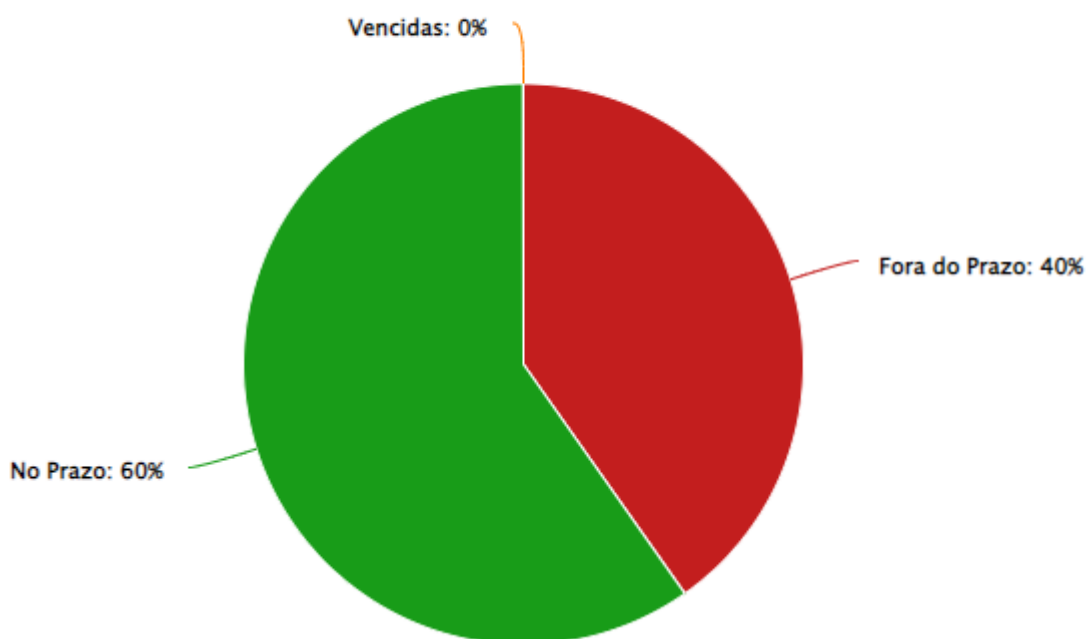


Quanto as tipologias das demandas podemos presenciar que o tipo solicitação ainda é o mais demandado com mais de 50%(cinquenta por cento) de representatividade e a informação é a tipologia menos demandada com menos de 2% de registro.

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



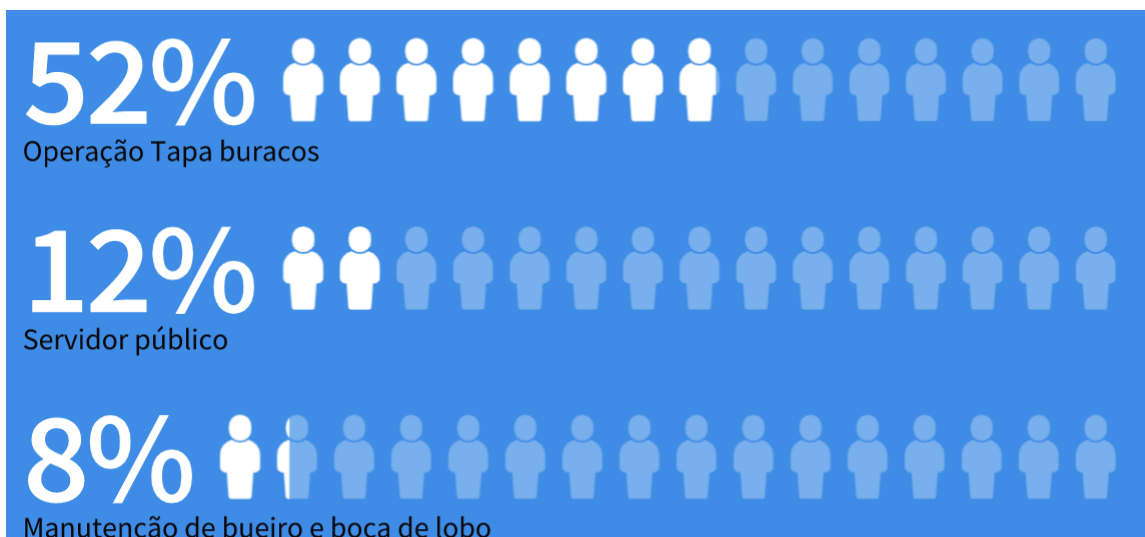
#### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Cabe lembrar que esta Ouvidoria Seccional não teve no período do 2º trimestre de 2022 nenhuma demanda atrasada por mais de 10 dias.

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



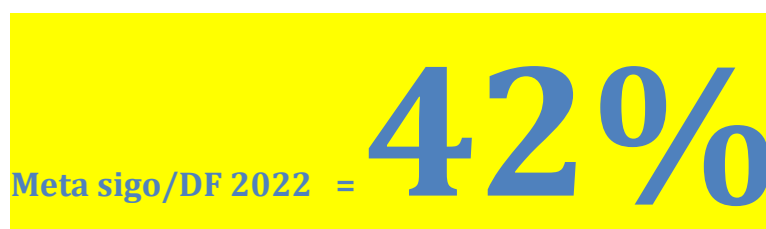


O assunto mais demandado permanece o de **OPERAÇÃO TAPA BURACOS**, representando 52%(cinquenta e dois por cento) de assuntos demandados ao órgão.

Já o segundo assunto mais demandado foi o de **Servidor Público** representando 12%(doze por cento) de assuntos demandados ao órgão.

E o terceiro assunto mais demandado com 8% (oito por cento) de representatividade e se refere a **Manutenção de bueiro / boca de lobo**.

#### 6- Índice de resolutividade;



#### Índice de Resolutividade



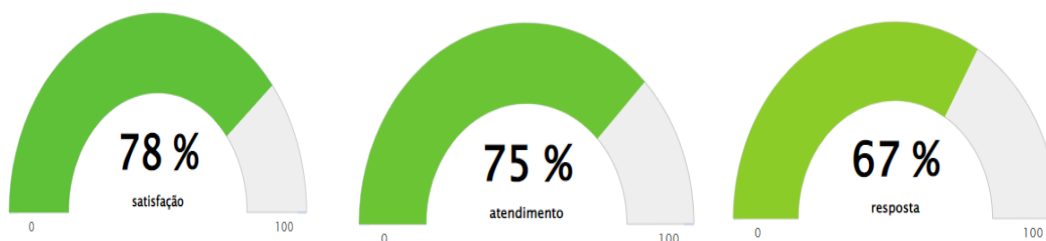
Esta Ouvidoria superou a meta de resolutividade estabelecida pelo Governo do Distrito Federal em 3% (três por cento).

7- Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria;

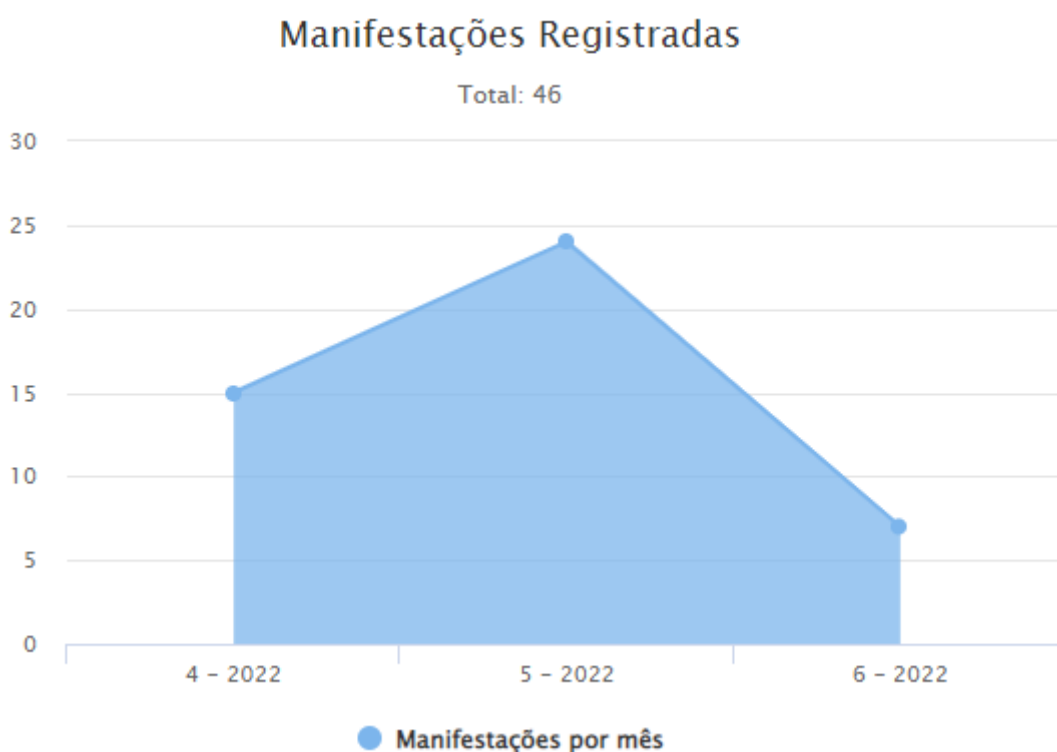
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

Satisfação com o Atendimento

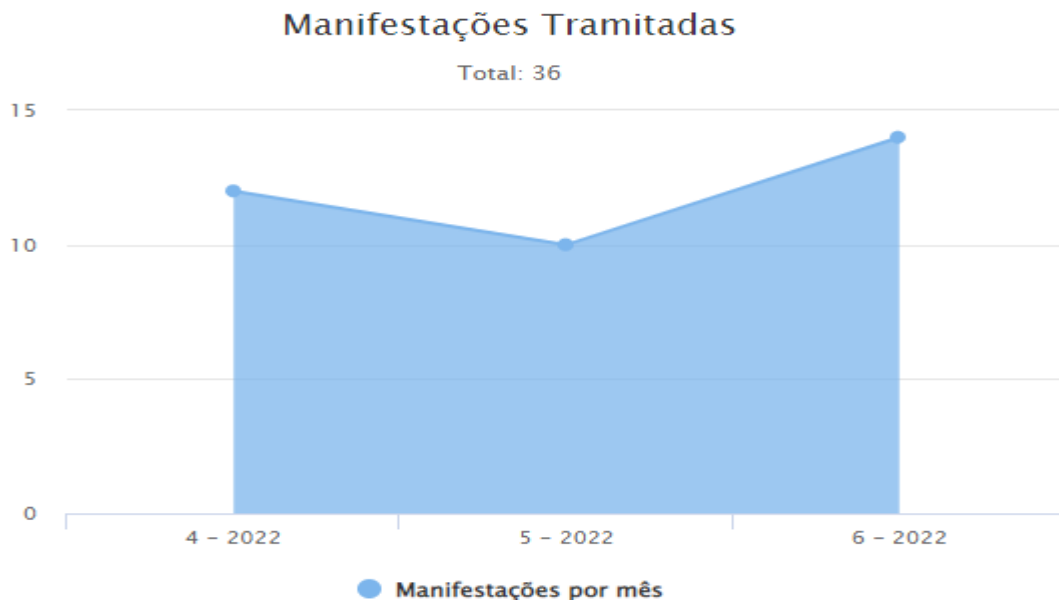
Satisfação com a Resposta



8- Manifestações de ouvidoria registradas presencialmente;

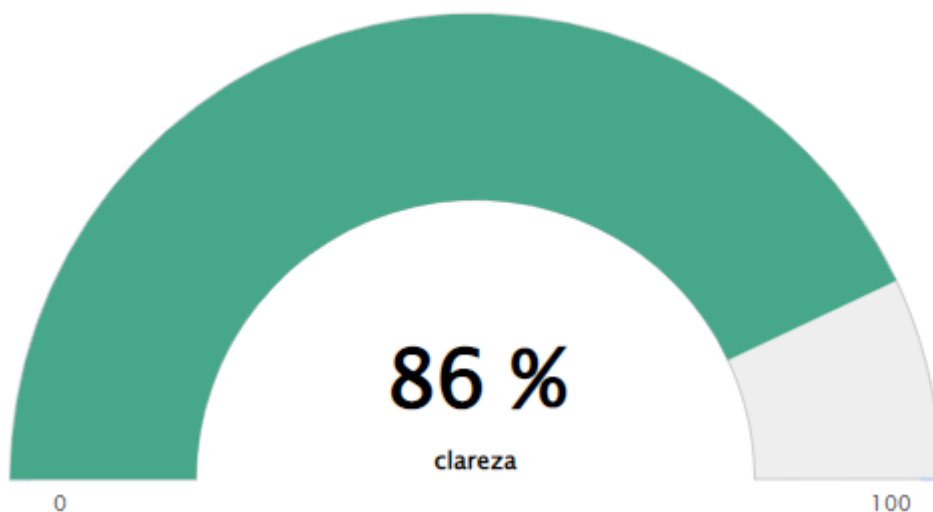


9- Manifestações tramitadas por esta Ouvidoria Seccional;

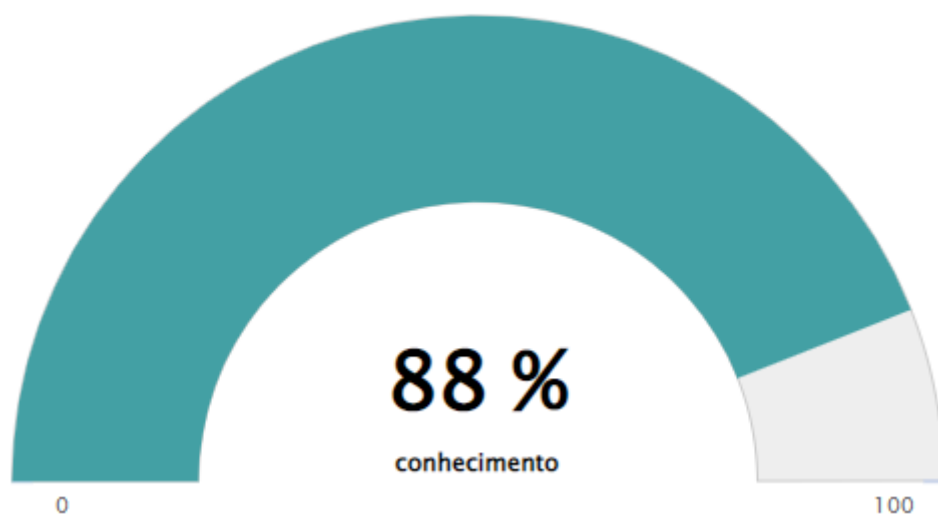


10-Carta de Serviços avaliadas pelo cidadão;

### Clareza das Informações



## Conhecimento da Carta



### 11- Acesso à informação;



## Acesso à Informação

No período de 01 de Abril a 30 de Junho de 2022 foram solicitados 10 (Dez) pedidos de informação pelo E-SIC, e todos foram devidamente respondidos.

### 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, 2020 e 2021.

**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.**

12- AÇÕES EXTRAPROJETOS.

No segundo trimestre de 2022 este Ouvidor participou de inúmeros cursos com o objetivo de intensificar e melhorar os serviços prestados aos cidadãos, bem como capacitou os servidores da Administração Regional para dar início ao programa Administração 24h.

- a) Curso Participa (11/05/2022) – realizado no auditório da Escola de Governo relacionado às novas diretrizes do Programa Administração 24 horas;
- b) Curso de Qualidade da Resposta em Ouvidoria;
- c) Curso sobre Assédio na Administração Pública
- d) Curso de Gestão da Informação e Relatórios de Ouvidoria;
- e) Transparência, ética e controle social.
- f) Gestão de processos
- g) Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) aplicada às ouvidorias públicas
- h) Gestão de riscos com base na NBR ISO 31000/2018
- i) Reunião Geral da Ouvidoria (realizada no mês de maio).

13- Proposições e recomendações Após a análise dos dados do sistema OUV-DF esta Ouvidoria Seccional, faz as seguintes proposições e recomendações:

I O serviço atualmente mais demandando nesta Seccional é a operação de Tapa-buracos, por isso propomos:

- a) Que seja analisado pela Coordenação de obras o fluxo de atendimentos de demandas;
- b) Que seja feito reuniões de alinhamento para que os setores possam atuar mais próximo da unidade de coordenação;

c) Que crie junto a NOVACAP cronograma de recebimento de matéria prima;

II. Melhoria da estrutura e ao serviço de ouvidoria no órgão.

a) Criar uma estrutura organizada e que seja reformado o ambiente da sala de ouvidoria para que se adeque ao manual de atendimento de ouvidorias lembrando que esta intervenção foi solicitado através do processo SEI 00145-00000356/2022-31, iniciado em março de 2023.

b) Tornar essa ouvidoria acessível se adequando a legislação que trata da acessibilidade.

c) Criar estrutura organizada para realizar ações itinerantes.

d) Formular equipe de ouvidoria exclusiva com pelo menos mais dois servidores para atuar no serviço de ouvidoria e Administração 24h.

III. Que sejam atualizadas as publicações para realização de acompanhamento da transparência ativa e da carta de serviços.

a) Que seja nomeado a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso a Informação, via Diário Oficial do Distrito Federal, conforme determina o artigo 54 do Decreto 34.276 de 11 de abril de 2013, visando o cumprimento do Índice de Transparência Ativa – ITA.

b) Que seja publicada a Ordem de serviço para tratar da comissão de atualização da carta de serviços de 2022.

Assim, encaminhamos para conhecimento, providências e aprovação por parte da Administradora Regional.