



**Acesso à
Informação**

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

Período de 01/10/2021 a 31/12/2021

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 conhecendo pessoalmente toda a região.

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, e atualmente vem desempenhando a atividade cumprindo com as metas estipuladas pelo Governo do Distrito Federal e pelo segundo 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 e 2020.

SISTEMA OUV: Nos meses que compreende o quarto trimestre de 2021 foram seguidos os protocolo de respostas para solicitações em fornecer a resposta preliminar em 10 (dez dias) responder o cidadão em até 20 dias de forma definitiva e não possui demandas com atraso superior a 10 (dez) dias, foram solicitadas no período 36 (trinta e seis) registros no sistema OUV.

SISTEMA E-SIC: Não possuí na caixa do sistema pedidos ou recursos de informações que compreende o terceiro e quarto trimestre ou anteriores, não tivemos pedidos de informação pelo sistema E-SIC no período que compreende o quarto trimestre de 2021.

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 fomos reconhecidos 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

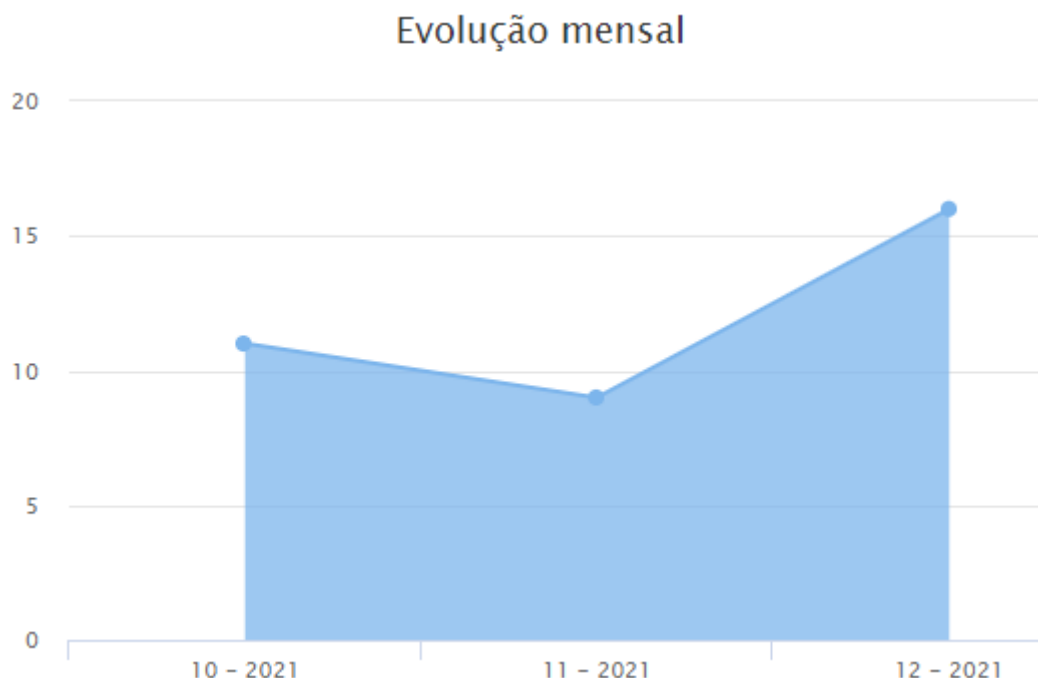
Ouvidoria Especializada seccional que atua na Administração Regional do Recanto das Emas de Segunda à Sexta- feira das 8h às 12h e das 14 às 18h, endereço: Quadra 300 ae centro urbano.

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 a Instrução Normativa N° 01/2017, Seção II, que 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".

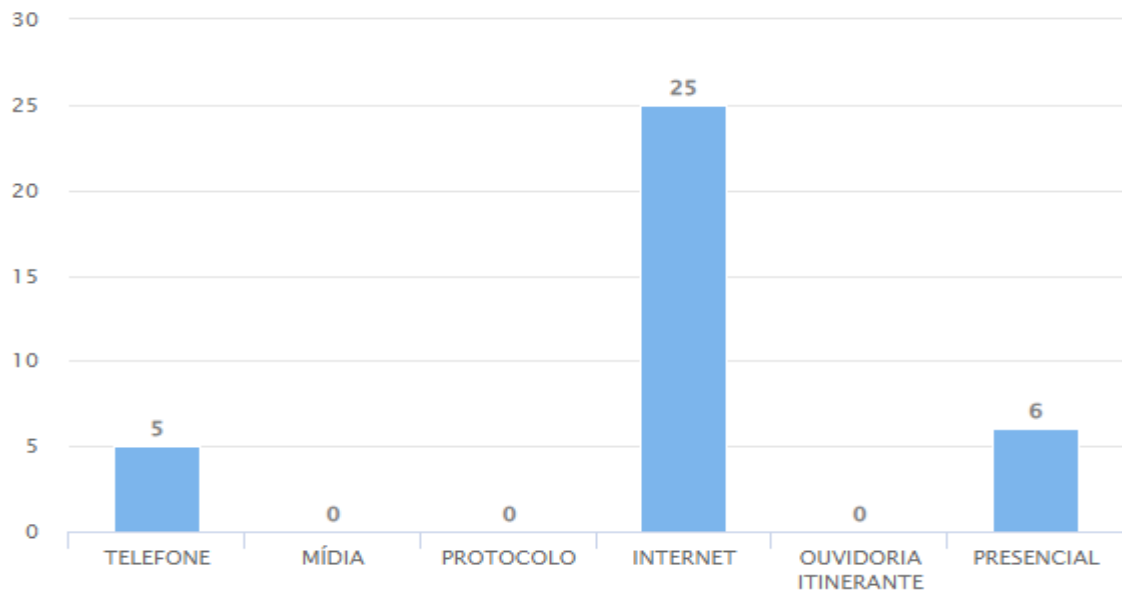
Disso Posto eu Wendel Barros de Medeiros, Ouvidor Seccional da Administração Regional do Recanto das Emas apresento os resultados:

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

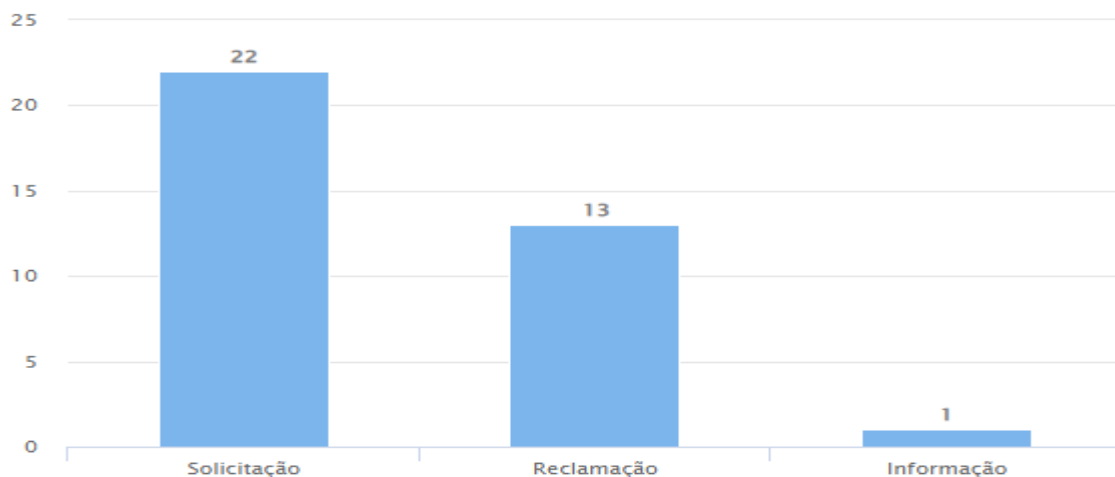


O quadro acima mostra que as formas digitais vêm sendo amplamente utilizada pela população, visto que estamos ainda em meio à pandemia de COVID-19 e dessa forma a população tem se mostrado mais segura em demandar principalmente pela internet, no site www.ouv.df.gov.br.


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

Por Classificação

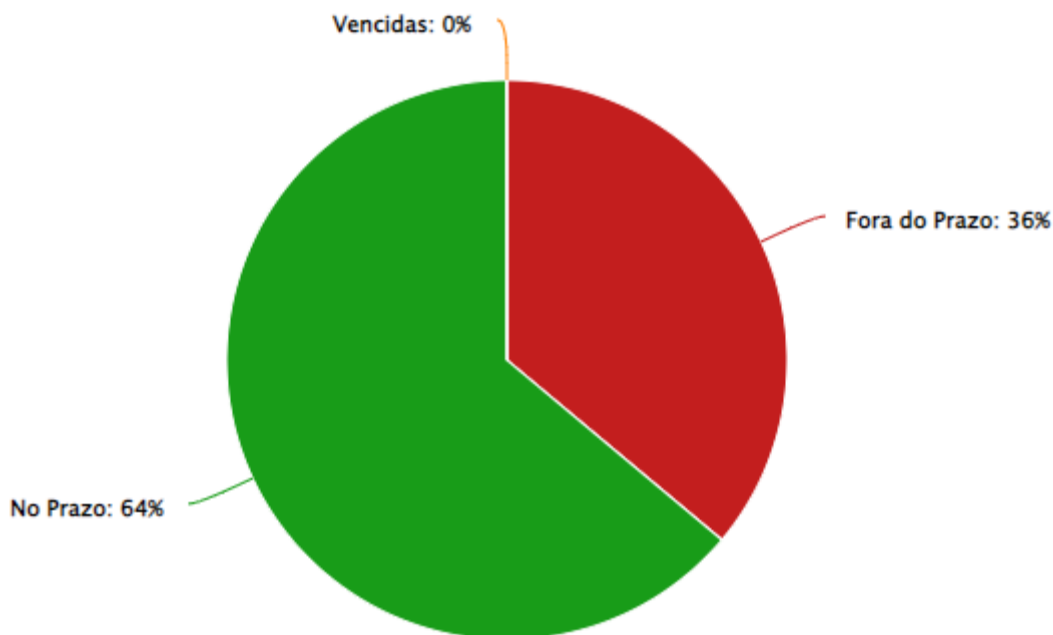
36 manifestações



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

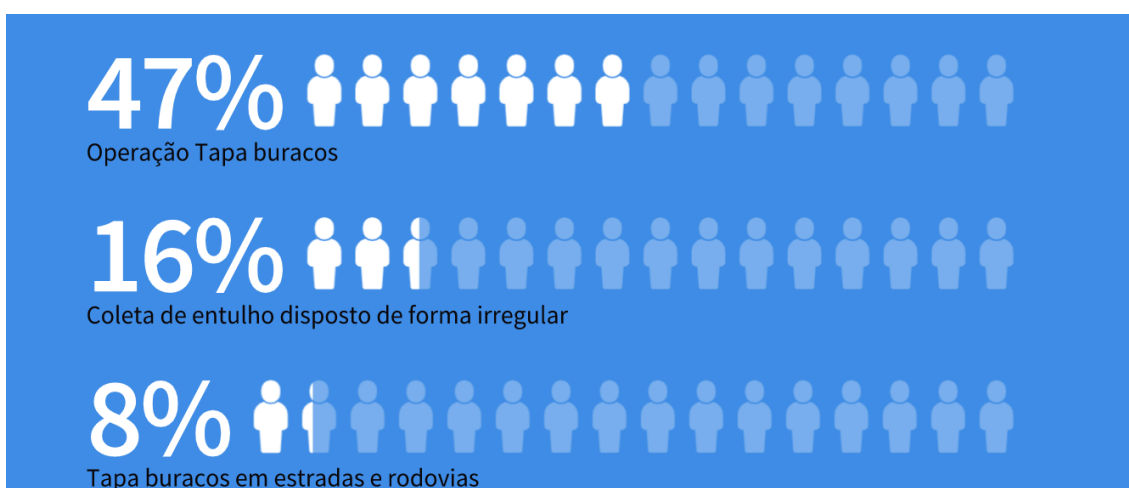
 **17**
Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Cabe lembrar que esta Ouvidoria Seccional não teve no período do 4º trimestre de 2021 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 **TAPA BURACOS**, representando 47%(quarenta e sete por cento) de assuntos demandados ao órgão, entretanto tal serviço e teve aumento de demandas de 7% (sete por

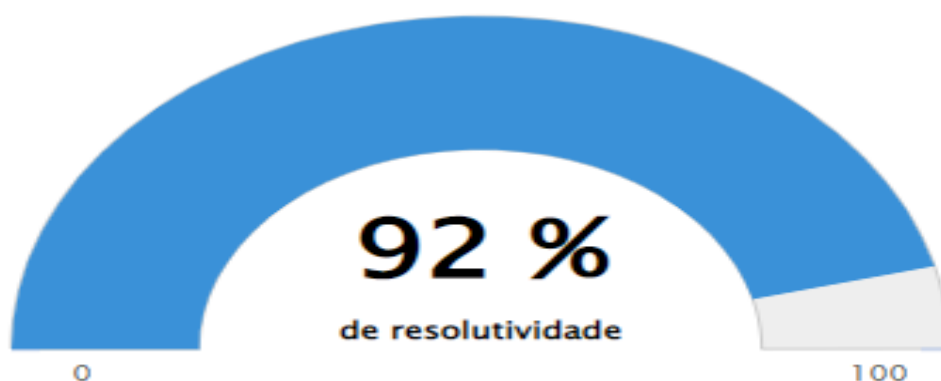
cento) de representatividade em comparação ao semestre anterior, e vem tendo uma boa avaliação de resolutividade feita pelo cidadão atingindo o índice de 86% (oitenta e seis por cento de resolutividade), ou seja este assunto vem sendo bem avaliado e a quantidade de solicitação decorre de uma exigência natural da comunidade que se preocupa com a qualidade do asfalto da região.

Já o segundo assunto mais demandado foi o de **Coleta de entulho disposto de forma irregular** representando 16%(dezesesseis por cento) de assuntos demandados ao órgão e obteve 100% de resolutividade.

E o terceiro assunto mais demandado é de **Tapa buraco em rodovias** com 8% (oito por cento) de representatividade sem demanda avaliada.

6- Índice de resolutividade;

Resolutividade



Esta Ouvidoria superou a meta de resolutividade estabelecida pelo Governo do Distrito Federal em 50% (cinquenta por cento).

7- Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria;

4º Relatório trimestral de 2021
01/10/2021 a 31/12/2021

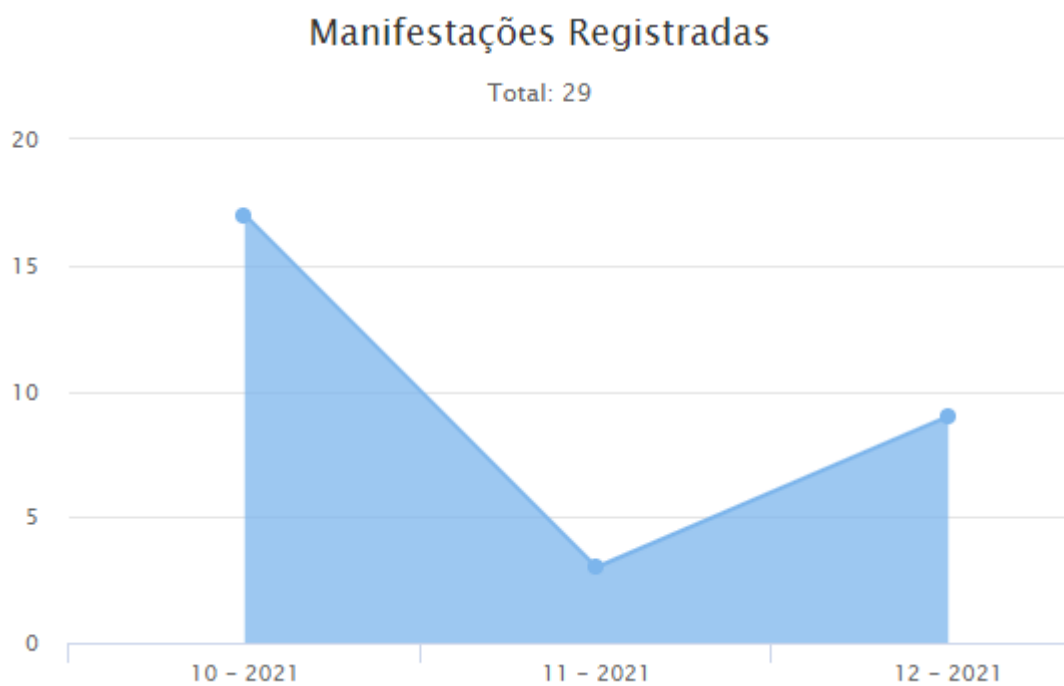
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

Satisfação com o Atendimento

Satisfação com a Resposta



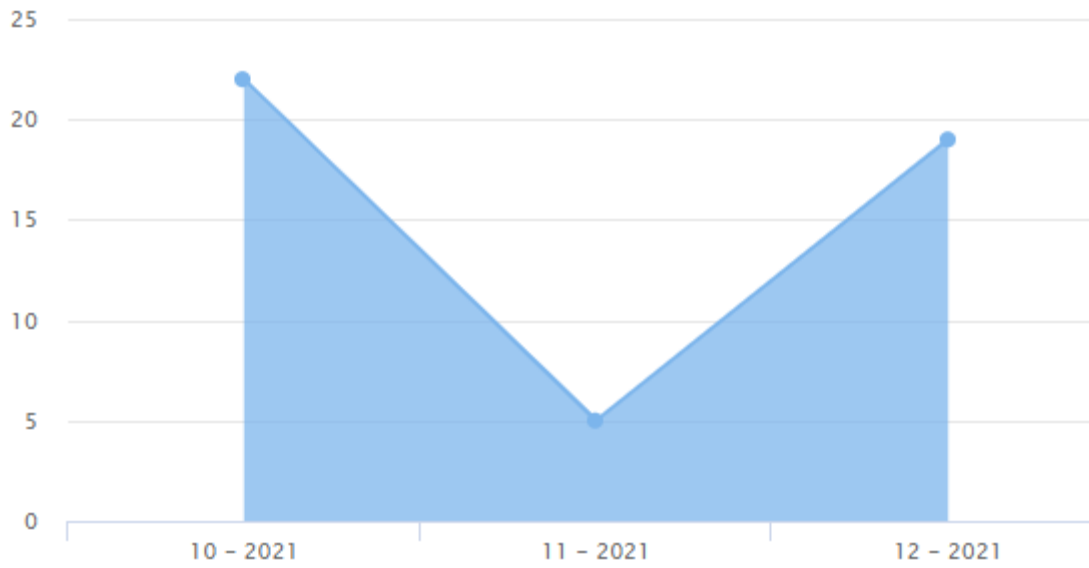
8- Manifestações de ouvidoria registradas presencialmente;



9- Manifestações tramitadas por esta Ouvidoria Seccional;

Manifestações Tramitadas

Total: 46



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 Outubro a 31 de Dezembro de 2021 não tivemos pedidos de informação pelo E-SIC.

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 consequentemente 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.

OBS: É importante informar já foi publicado a ordem de serviço que estabelece como prioridade as demandas de ouvidoria,

4º Relatório trimestral de 2021
01/10/2021 a 31/12/2021

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.