



**Acesso à  
Informação**

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

## Período de 01/01/2021 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 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:** No período que compreende o ano 2021 foi seguido o 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 169 (cento e sessenta e nove) registros no sistema OUV.

**SISTEMA E-SIC:** Não possuí na caixa do sistema pedidos ou recursos de informações abertos que compreende o ano de 2021 e tivemos 7 (sete) pedidos de informação pelo sistema E-SIC no período e todos foram devidamente respondidos.

**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

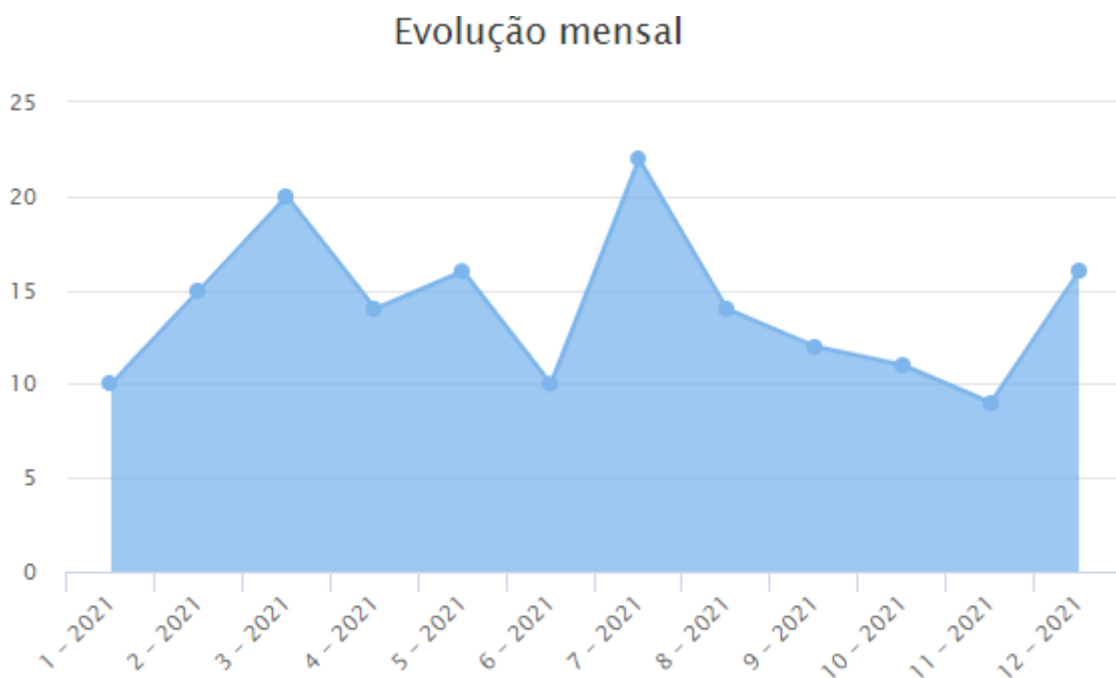
Ouvidoria Especializada seccional que atua na Administração Regional do Recanto das Emas de Segunda à Sexta- feira das 8h às 12h e das 14 às 18h, endereço: Quadra 300 ae centro urbano.

Visando atender a Instrução Normativa N° 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei n° 4.896/2012, Decreto n° 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".*

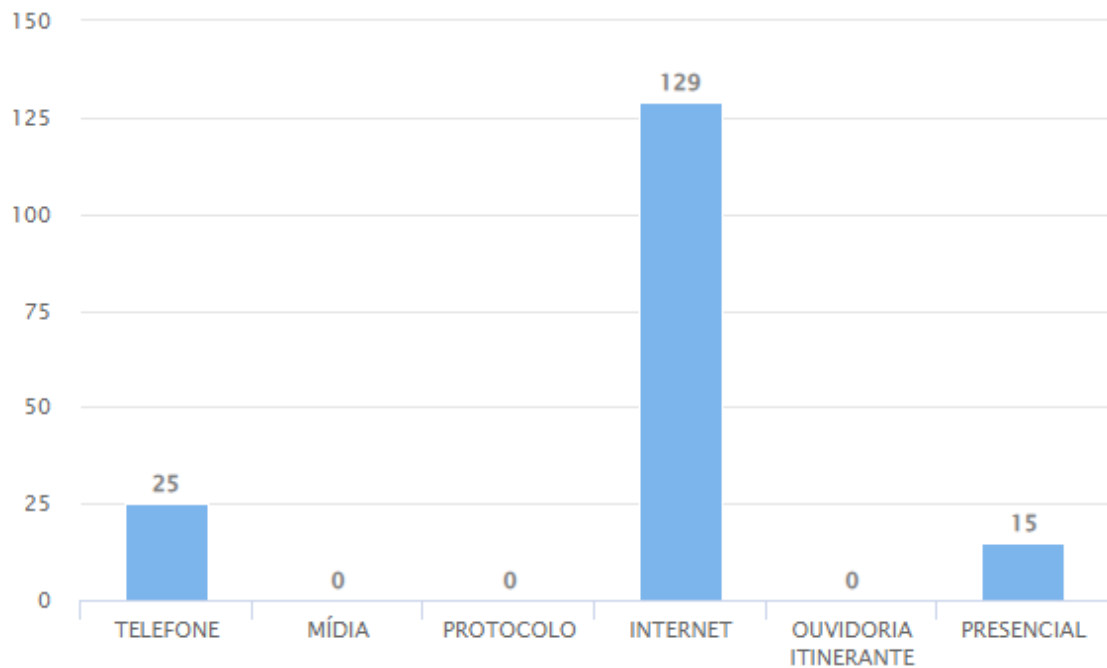
Disso Posto eu Wendel Barros de Medeiros, Ouvidor Seccional da Administração Regional do Recanto das Emas apresento os resultados:

**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

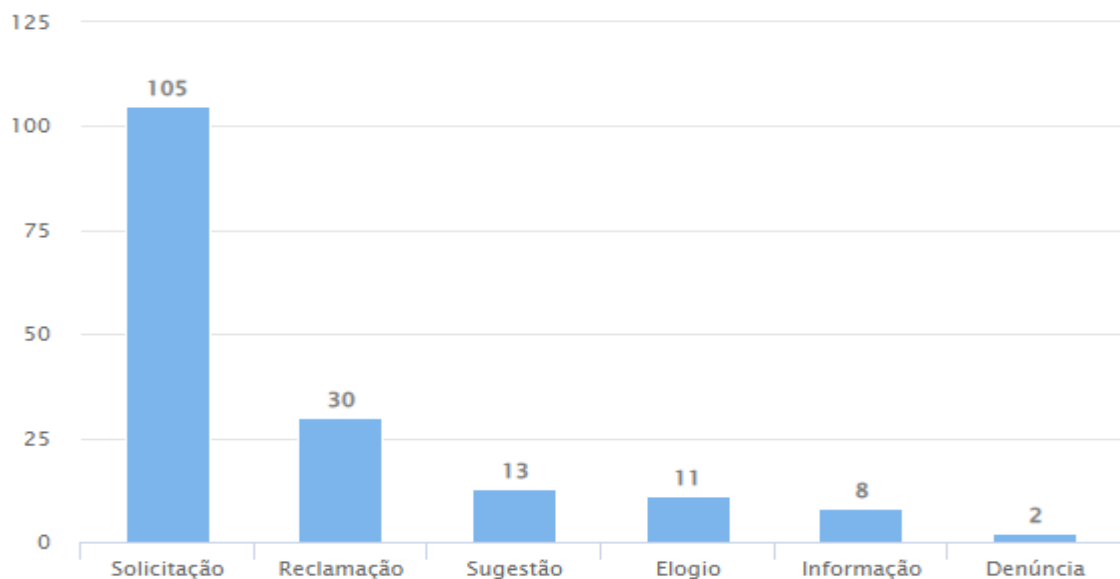


O quadro acima mostra que as formas digitais vêm sendo amplamente utilizadas pela população, visto que estamos ainda em meio à pandemia de COVID-19 e dessa forma a população tem se mostrado mais segura em demandar principalmente pela internet, no site [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br).

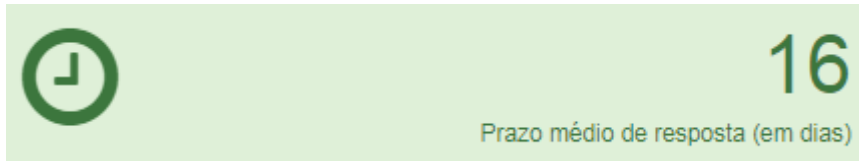
### 3- Total de manifestações por classificação (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, informação e sugestão);

## Por Classificação

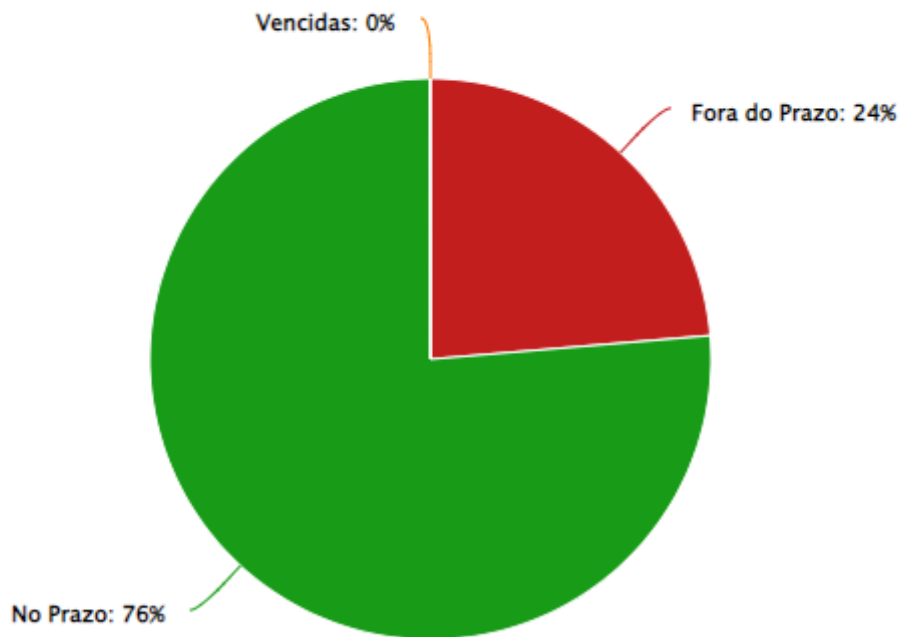
169 manifestações



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

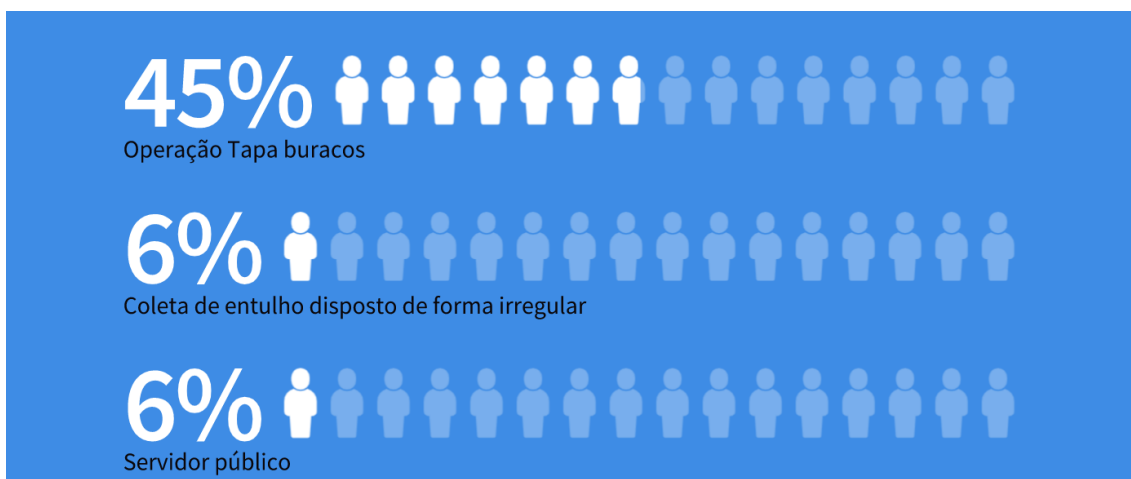


Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Cabe lembrar que esta Ouvidoria Seccional não teve no ano de 2021 nenhuma demanda atrasada por mais de 10 dias.

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





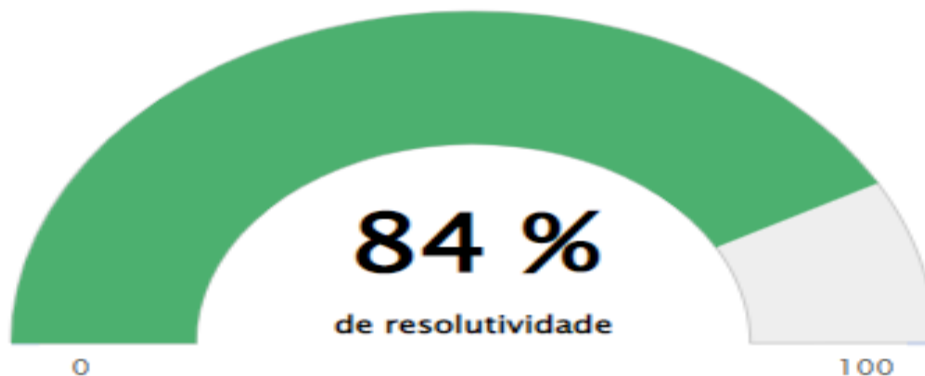
O assunto mais demandado permanece o de **TAPA BURACOS**, representando 45%(quarenta e cinco por cento) de assuntos demandados ao órgão, e vem tendo uma boa avaliação de resolutividade feita pelo cidadão atingindo o índice de 89% (oitenta e nove por cento de resolutividade), ou seja este assunto vem 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 6%(seis por cento) de assuntos demandados ao órgão e obteve 83%(oitenta e três por cento) de resolutividade.

E o terceiro assunto mais demandado é de **Servidor Público** com 6% (seis por cento) de representatividade e não possui demanda avaliada.

#### 6- Índice de resolutividade;

### Resolutividade



Esta Ouvidoria superou a meta de resolutividade estabelecida pelo Governo do Distrito Federal em 42% (quarenta e dois por cento), considerando que a meta estabelecida pela controladoria geral é de 42%(quarenta e dois por cento).

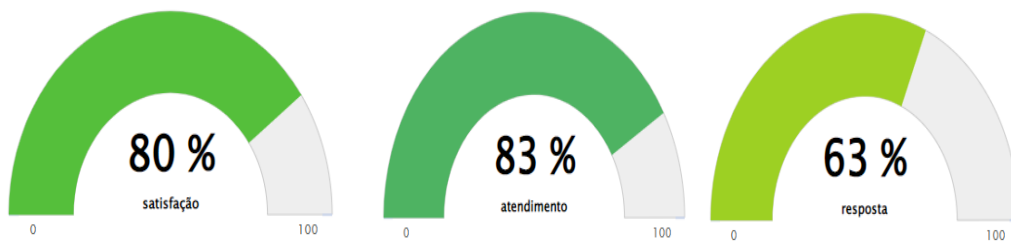
#### 7- Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria;

Relatório anual de 2021  
01/01/2021 a 31/12/2021

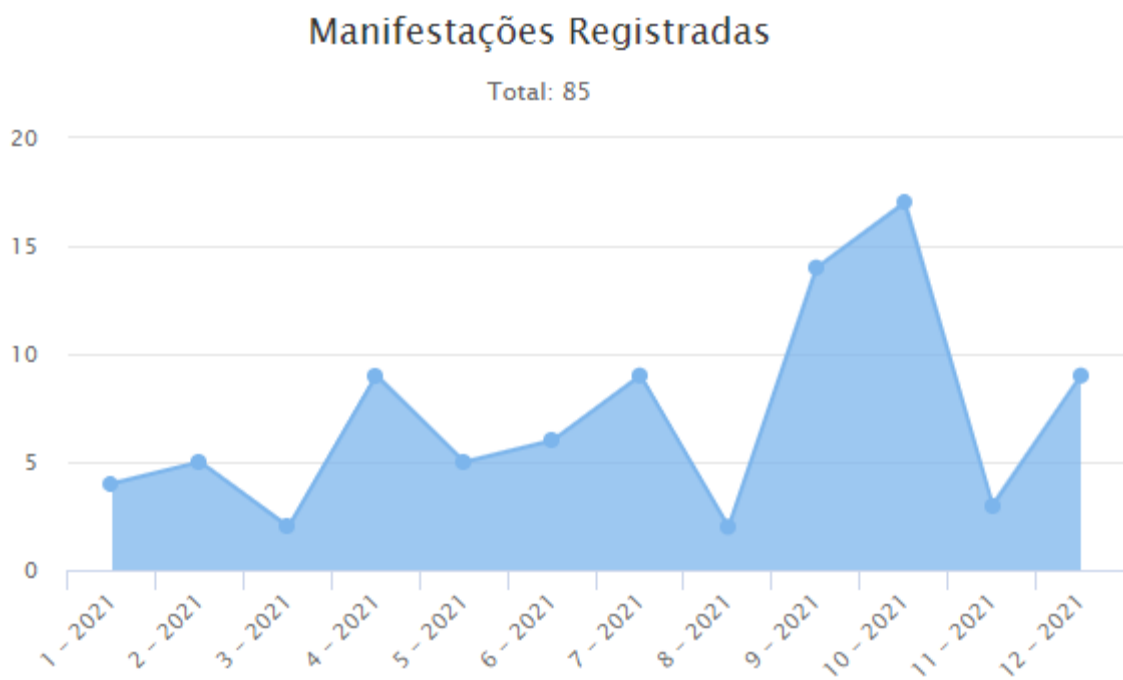
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

Satisfação com o Atendimento

Satisfação com a Resposta



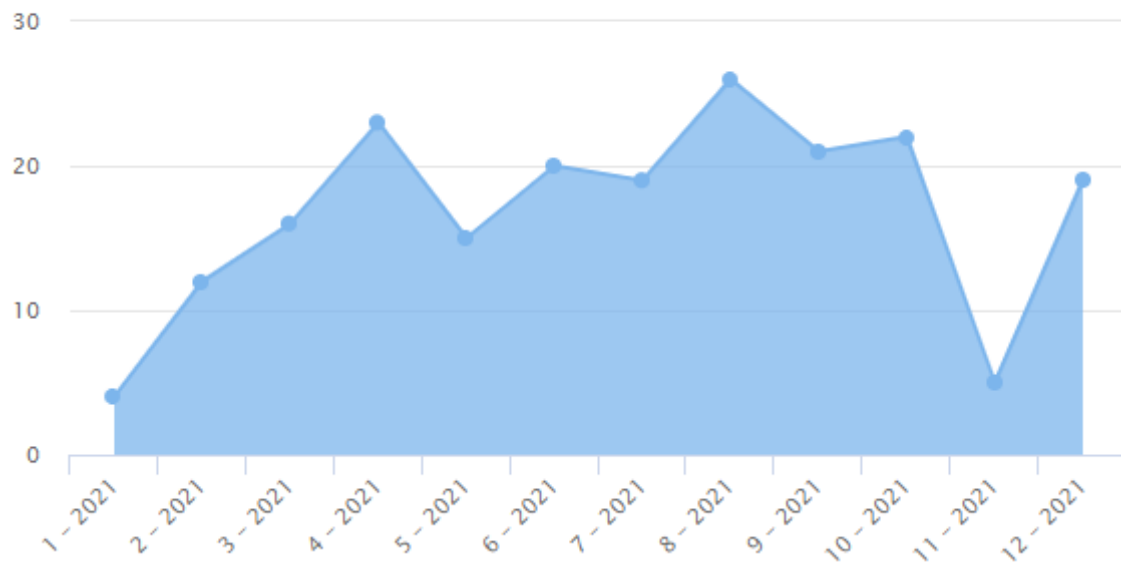
**8- Manifestações de ouvidoria registradas presencialmente;**



**9- Manifestações tramitadas por esta Ouvidoria Seccional;**

## Manifestações Tramitadas

Total: 202

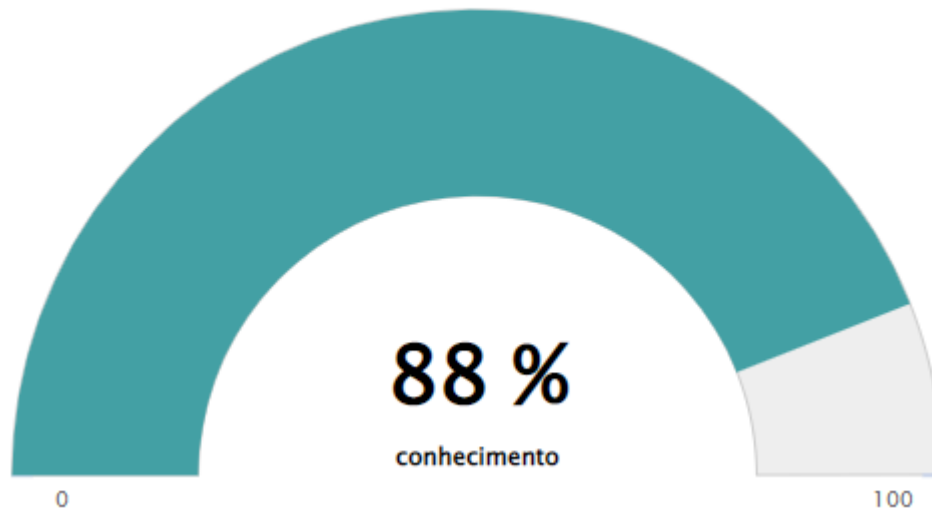


10-Carta de Serviços avaliadas pelo cidadão;

### Clareza das Informações



## Conhecimento da Carta



### 11- Acesso à informação;



## Acesso à Informação

No período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2021 tivemos 7 (sete) pedidos de informação pelo E-SIC, todos eles 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.

**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.**