



**Acesso à  
Informação**

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

**Período de 01/04/2021 a 30/06/2021**

**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 segundo 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.

**SISTEMA E-SIC:** Não possui na caixa do sistema pedidos ou recursos de informações que compreende o segundo trimestre ou anteriores, pois todas foram respondidas e no período tivemos apenas 1 (um) pedido de informação pelo sistema E-SIC essa que foi devidamente respondida, mas com atraso devido a problemas técnicos no sistema E-sic e no sistema SEI.

**CARTA DE SERVIÇOS:** Todas as informações já estão disponíveis no site oficial da instituição, e em 2020 foi avaliado pela Controladoria Geral do Distrito Federal.

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

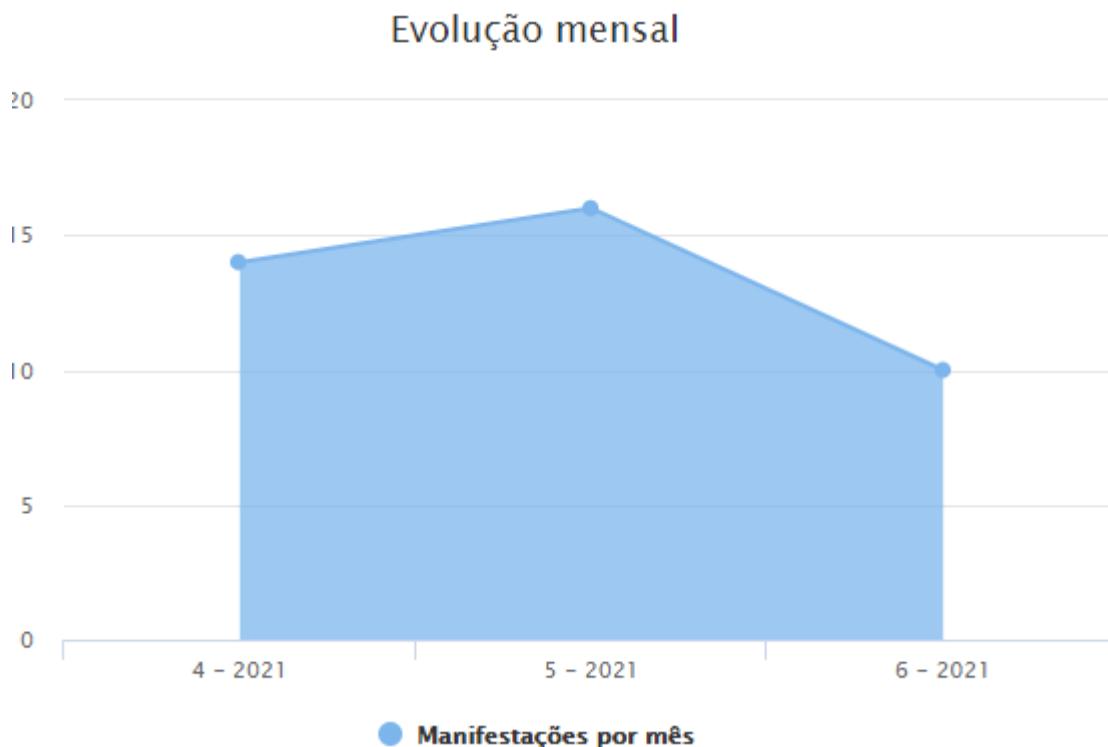
Ouvidoria Especializada seccional que atua na Administração Regional do Recanto das Emas de Segunda à Sexta- feira das 8h às 12h e das 14 às 18h, endereço: Quadra 300 ae centro urbano.

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:

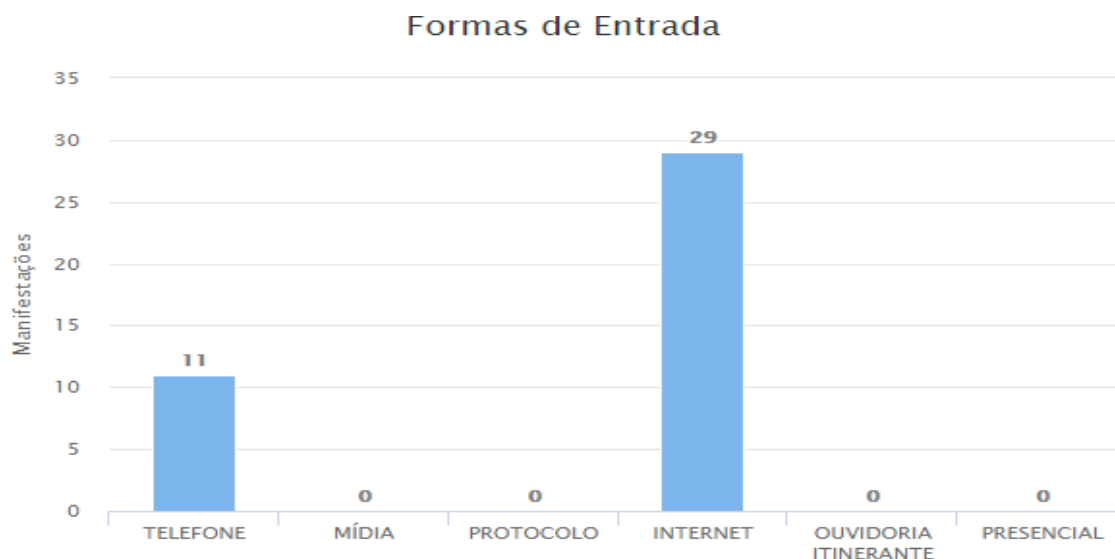
*"Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012: VII - publicar trimestralmente e anualmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria".*

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:**

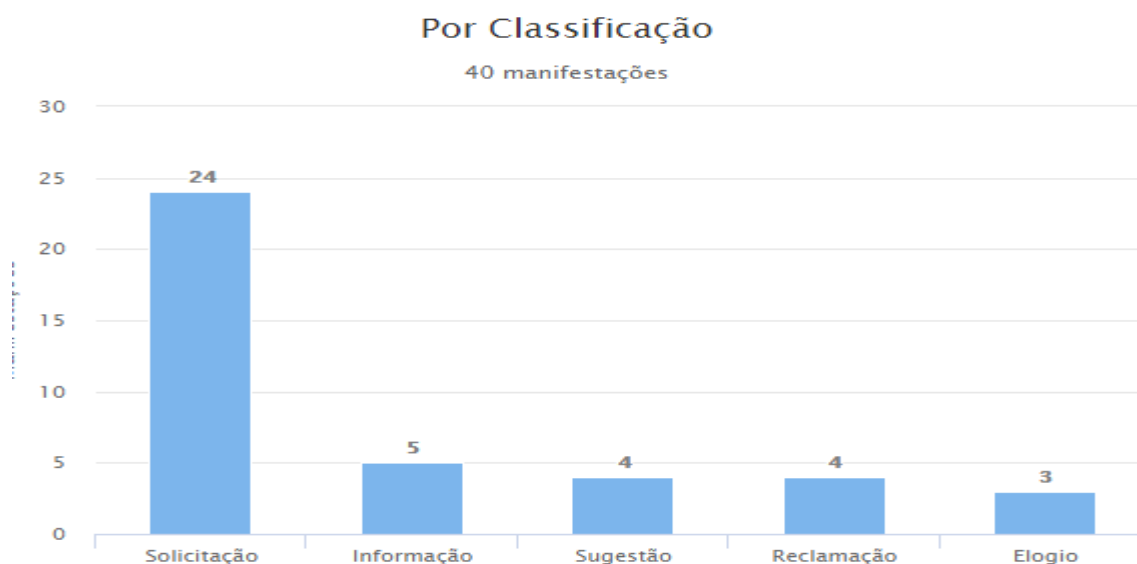


2- Total de manifestações por canais de entrada (central 162, sistema, presencialmente e outros);



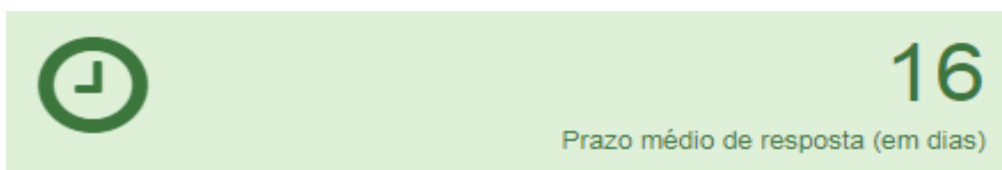
O quadro acima mostra que as formas digitais vêm sendo amplamente utilizada pela população, visto que estamos ainda em meio à pandemia de COVID-19 e dessa forma a população tem se mostrado mais segura em demandar principalmente pela internet, no site [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br).

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

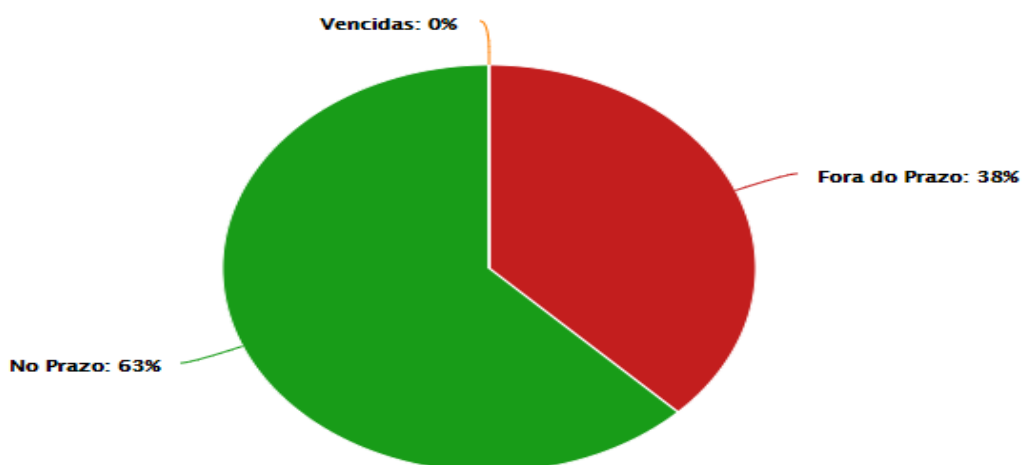


Quanto as tipologias das demandas podemos presenciar que o tipo solicitação ainda é o mais demandado com mais de 50%(cinquenta por cento) de representatividade e a denuncia é a tipologia menos demandada com 0% de registro.

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 2º trimestre de 2021 nenhuma demanda atrasada por mais de 10 dias.

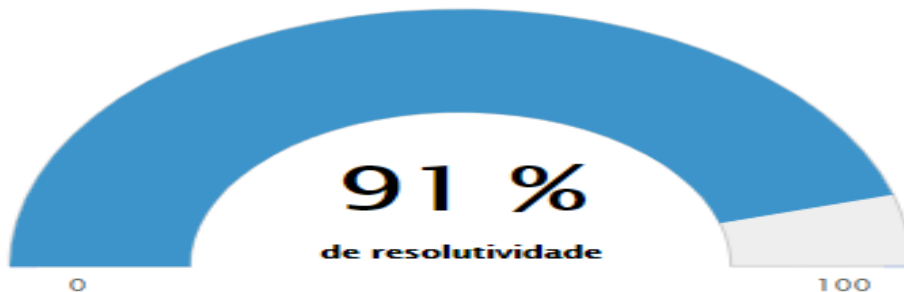
5- Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados do órgão;



6- Índice de resolutividade;



## Resolutividade



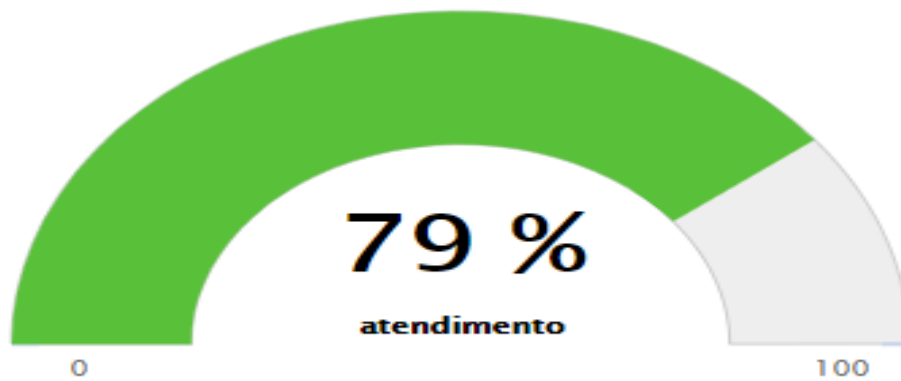
Esta Ouvidoria superou a meta estabelecida pelo Governo do Distrito Federal em 41% (quarenta e um por cento o índice de resolutividade) e aumentou 31% o referido índice levando em consideração do trimestre anterior.

7- Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria;

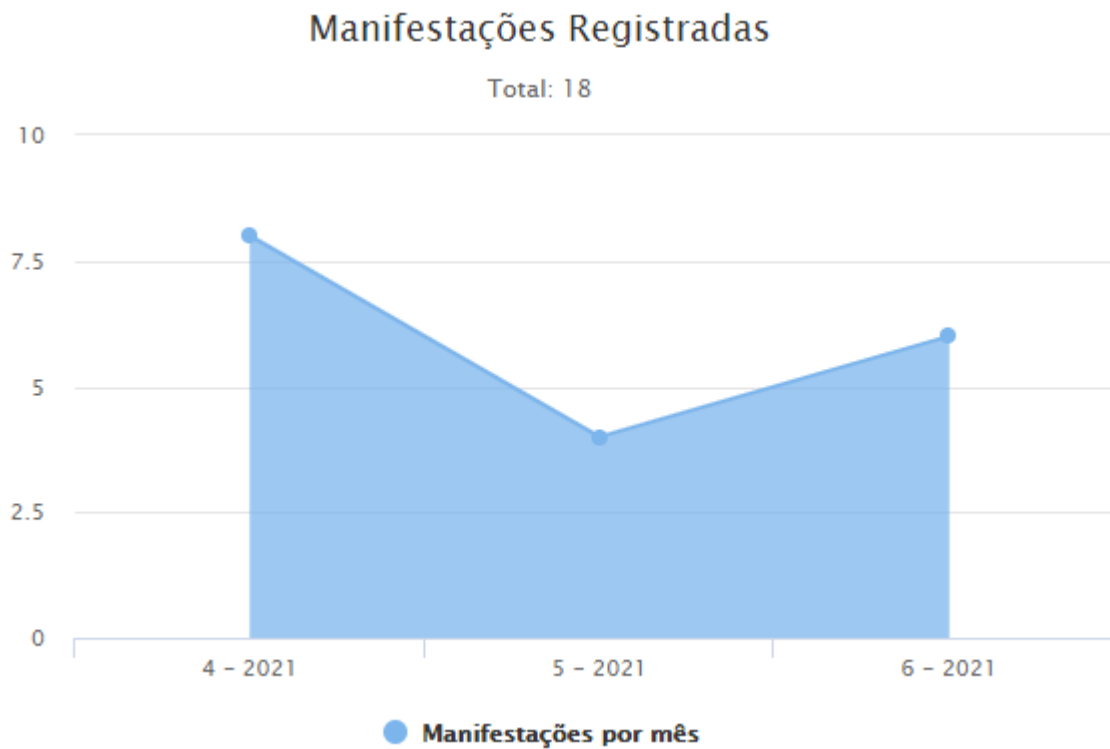
## Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



## Satisfação com o Atendimento



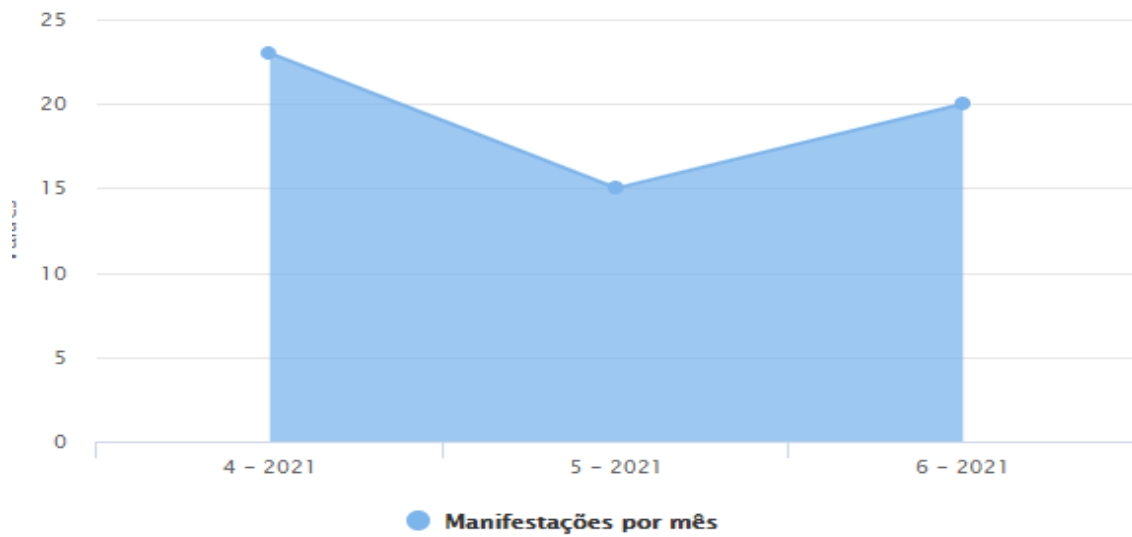
8- Manifestações de ouvidoria registradas presencialmente;



9- Manifestações tramitadas por esta Ouvidoria Seccional;

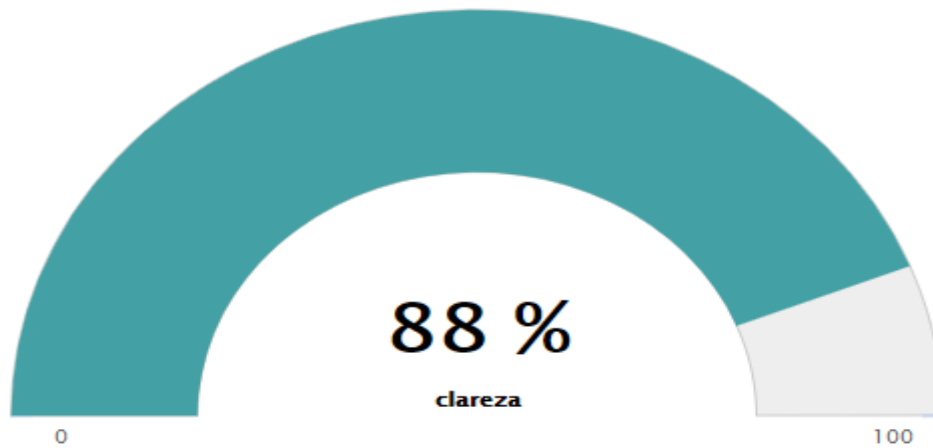
### Manifestações Tramitadas

Total: 58

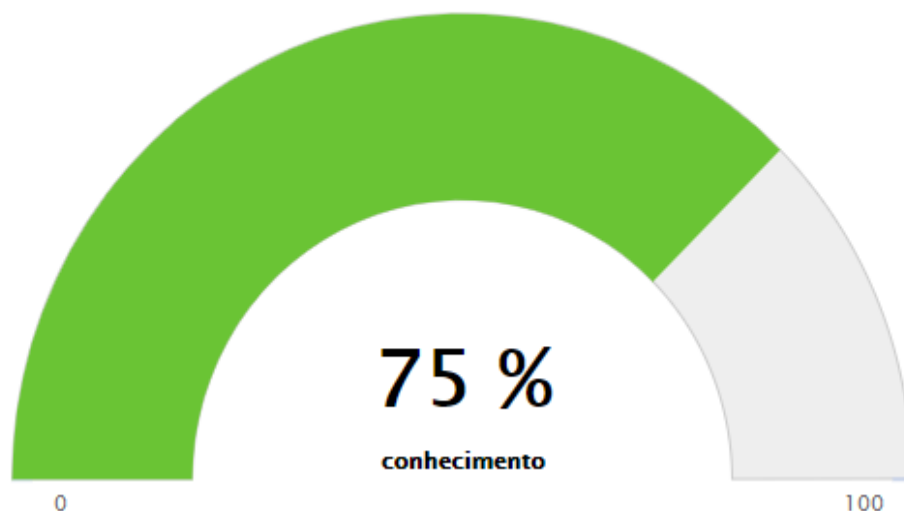


10-Carta de Serviços avaliadas pelo cidadão;

### Clareza das Informações



## Conhecimento da Carta



### 11- Acesso à informação;



## Acesso à Informação

No período de 01 de Abril a 30 de Junho de 2021 foi solicitado 1 (um) pedido de informação pelo 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.

**12- É importante informar já foi publicado a ordem de serviço que estabelece como prioridade as demandas de ouvidoria,**

2º Relatório trimestral de 2021  
01/04/2021 á 30/06/2021

**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.**