



**Acesso à
Informação**

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

Período de 01/04/2019 a 28/06/2019

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador Geral: Aldemario Araujo Castro

Ouvidor Geral: José dos Reis de Oliveira

Administrador Regional: Carlos Dalvan

Wendel Barros de Medeiros
Chefe 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

A ouvidoria regional do Recanto das Emas possuía largo período sem servidor nomeado na pasta, desde setembro de 2018. Dessa forma constava no sistema no dia 29.03.2019, data de nomeação do atual ouvidor¹, uma grande quantidade de pedidos represados de acesso à informação totalizando 20(vinte) demandas em tramitação conforme Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC, sendo que o pedido mais pretérito foi realizado em 29.11.2016, e 320 demandas em atraso e 26 demandas em tramitação no sistema de ouvidorias OUV-DF, sendo a mais pretérita de 16.02.2018.

Venho reforçar que o pedido de nomeação do atual ouvidor foi realizado no dia 11/01/2019² pela atual gestão, tendo currículo do atual ouvidor aprovado pelo Sr. Controlador-geral no dia 26/01/2019, mas que o processo de cessão e de nomeação surtiu efeito apenas no dia 29/03/2019 e devido o período que tramitou o processo de cessão e por ser superior a 30 dias da primeira publicação de nomeação foi necessário novo pedido de nomeação publicado no Diário Oficial do dia 29/03/2019 tomando posse o ouvidor no mesmo dia da publicação.

Informo ainda que no dia 06/05/2019 o servidor que exerceu no período a atividade na ouvidoria seccional da Administração Regional do Recanto das Emas foi exonerado do cargo de Chefe da Ouvidoria e no dia 07/05/2019 foi nomeado para o cargo de Assessor da Ouvidoria da Secretaria executiva de Cidades, e permaneceu exercendo a atuação de Apoio a Ouvidoria Seccional do Recanto das Emas.

SISTEMA OUV: Após os 3 (três) primeiros meses de trabalho dessa ouvidoria junto a Administração Regional do Recanto das Emas já atualizamos a caixa de solicitações e estamos seguindo o protocolo de respostas para solicitações em fornecer a resposta preliminar e responder o cidadão em até 20 dias de forma definitiva.

¹ ANO XLVIII EDIÇÃO No - 60 BRASÍLIA - DF, SEXTA-FEIRA, 29 DE MARÇO DE 2019. NOMEAR WENDEL BARROS DE MEDEIROS, matrícula 0.156.535-4, para exercer o Cargo de Natureza Especial, Símbolo CNE-07, de Chefe, da Ouvidoria, do Gabinete, da Administração Regional do Recanto das Emas do Distrito Federal.

² ANO XLVIII EDIÇÃO EXTRA No - 3 BRASÍLIA - DF, SEXTA-FEIRA, 11 DE JANEIRO DE 2019. NOMEAR WENDEL BARROS DE MEDEIROS, matrícula 0.156.535-4, para exercer o Cargo de Natureza Especial, Símbolo CNE-07, de Chefe, da Ouvidoria, do Gabinete, da Administração Regional do Recanto das Emas do Distrito Federal.

SISTEMA E-SIC: Não possuímos na caixa pedidos de informações atuais ou pretéritas, pois todas foram respondidas e no período desse segundo trimestre não tivemos demandas de pedido de informação pelo sistema.

CARTA DE SERVIÇOS: Todas as informações já estão disponíveis no site oficial da instituição, sofrendo apenas ajustes finais de caráter técnico, quanto à forma de ser disponibilizado pelo setor da ASCOM.

TRANSPARÊNCIA ATIVA: Essa ouvidoria vem desempenhando junto aos demais setores a disponibilização de informações no nosso site oficial onde estamos altamente empenhados para melhorar o índice de transparência ativa do órgão.



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

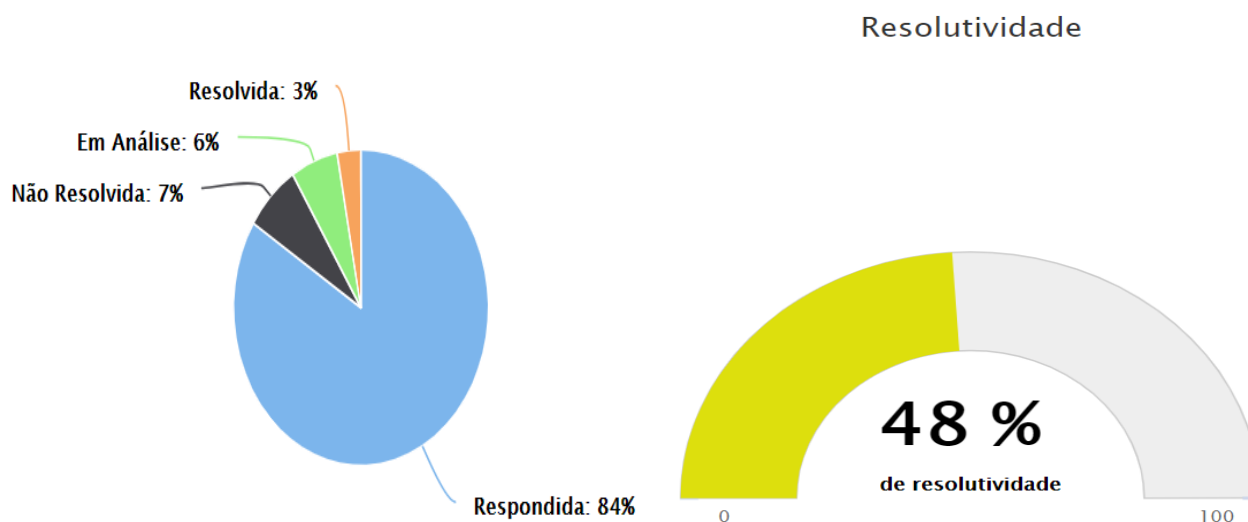
Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

Horário de atendimento:

Segunda à sexta – 07h às 21h

3. Atendimento presencial

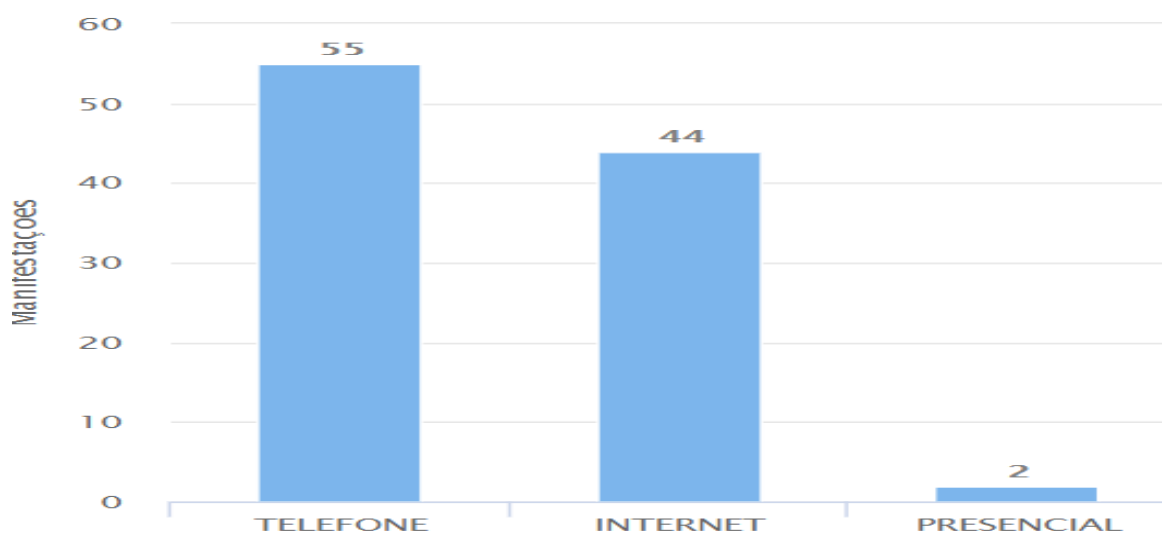
Ouvidoria Especializada seccional que atua na Administração Regional do Recanto das Emas de Segunda à Sexta- feira das 8h às 12h e das 14 às 18h, endereço: Quadra 300 ae centro urbano.



Atualmente a Administração Regional do Recanto das Emas no que se refere a demandas registradas no sistema OUV-DF não possui demandas em atraso sem a devida resposta, isso devido à intensificação dos trabalhos e nomeação de servidor para o cargo de Chefe da Ouvidoria em 27/03/2019 que veio tratando as demandas que estavam represadas desde a data de 18/02/2018, lembro ainda que todas as demandas tem de ser tratada em ordem cronológica conforme as funcionalidades do sistema ouv-df.

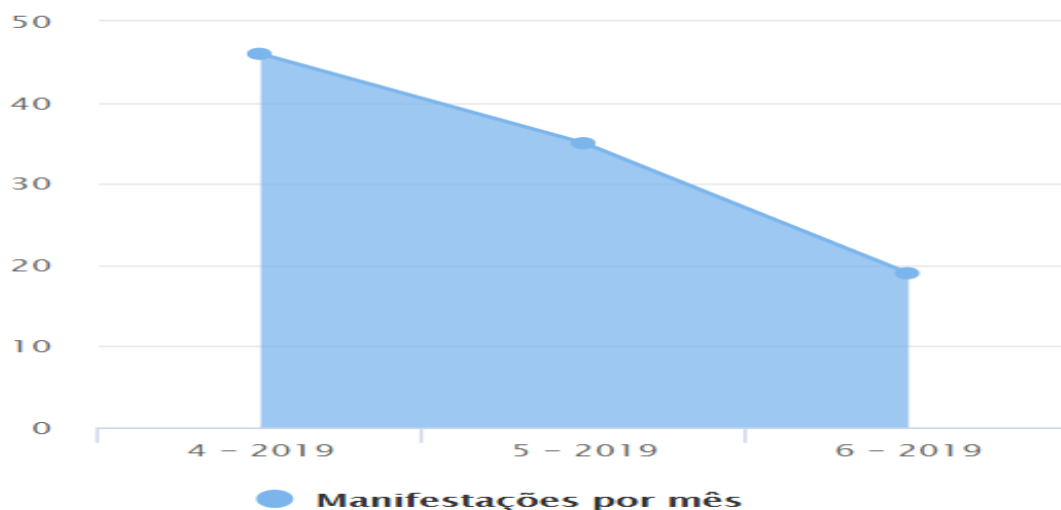
E diante de toda a situação de demandas represadas ao longo de 2018 e primeiro trimestre de 2019, um dos desafios atuais da gestão é a melhoria da resolutividade das demandas, que diante do grande tempo sem respostas e largo período de chuvas ocasionou numa grande quantidade de trabalhos a serem executados num curto período de tempo.

Formas de Entrada



Quanto à forma de entrada acompanhamos que a solicitação presencial de serviços para a Administração Regional do Recanto das Emas é pequena, e se mostra importante o porquê da qualificação técnica da ouvidoria Seccional, onde se identifica preliminarmente a atribuição de outros órgãos e as direcionam para que seja melhor atendida, sem que haja a necessidade de correção de fluxo ou ausência de respostas.

Evolução mensal

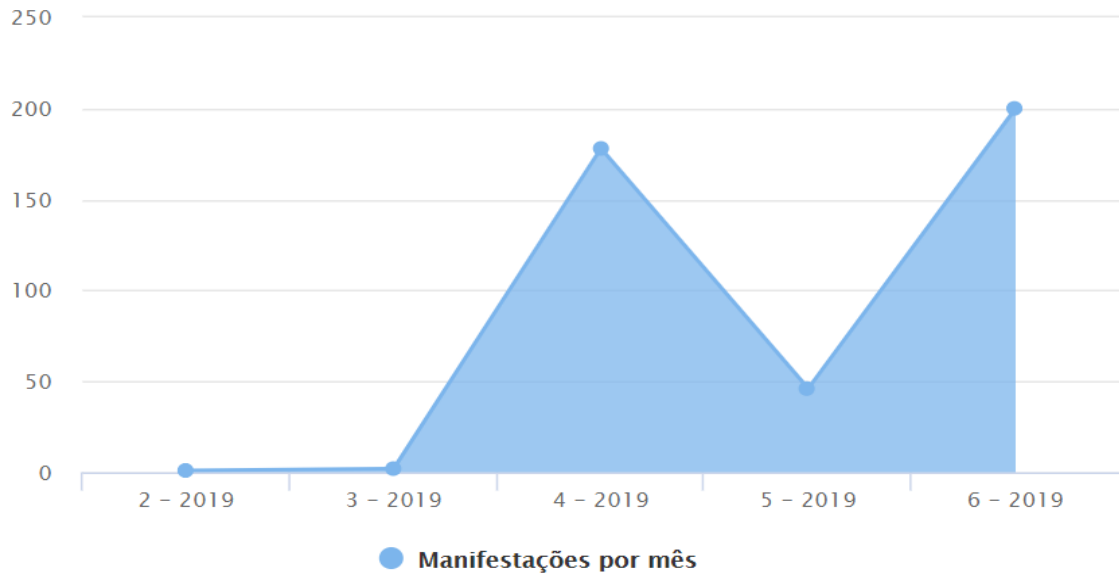


O quadro acima mostra a quantidade de demandas registradas pessoalmente na Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Recanto das Emas e mostra um pico de no mês 4 (quatro) e uma diminuição progressiva de necessidades da população por estar sendo resolvido demandas corriqueiras, mas de qualquer forma é objetivo dessa ouvidoria melhorar este canal que estava sem utilização para que estejamos mais próximos da comunidade recebendo colaborações de solicitações, e assim estaremos ao longo dessa gestão estreitando a relação com a população do Distrito Federal promovendo a participação popular conforme o

atual governo vem dando destaque dessa ferramenta mediante o Decreto N°39723 de 19 de março de 2019.

Respostas Definitivas

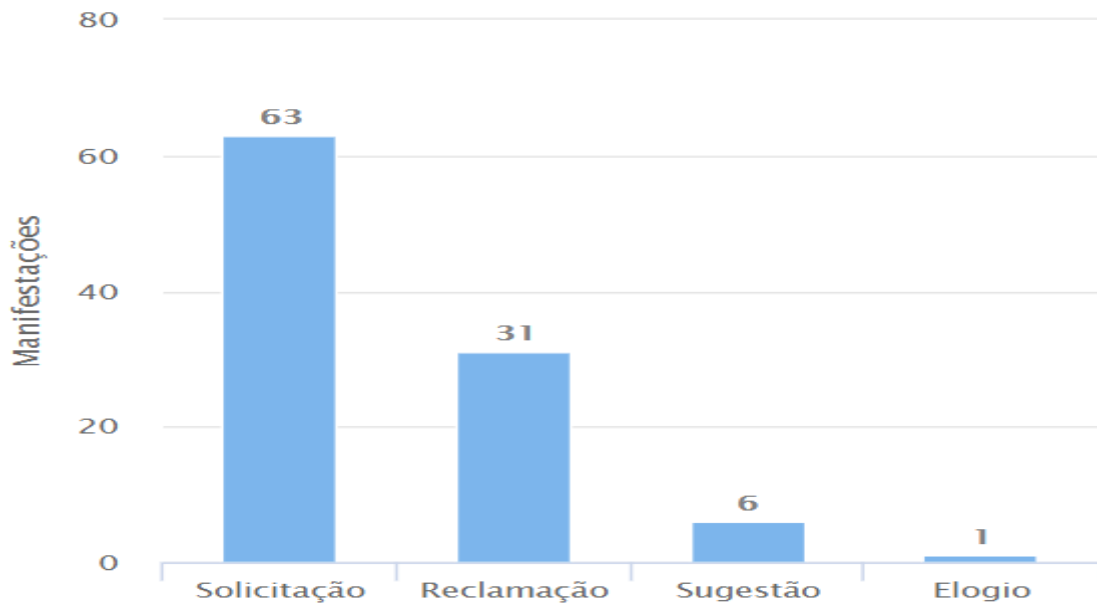
Total: 427



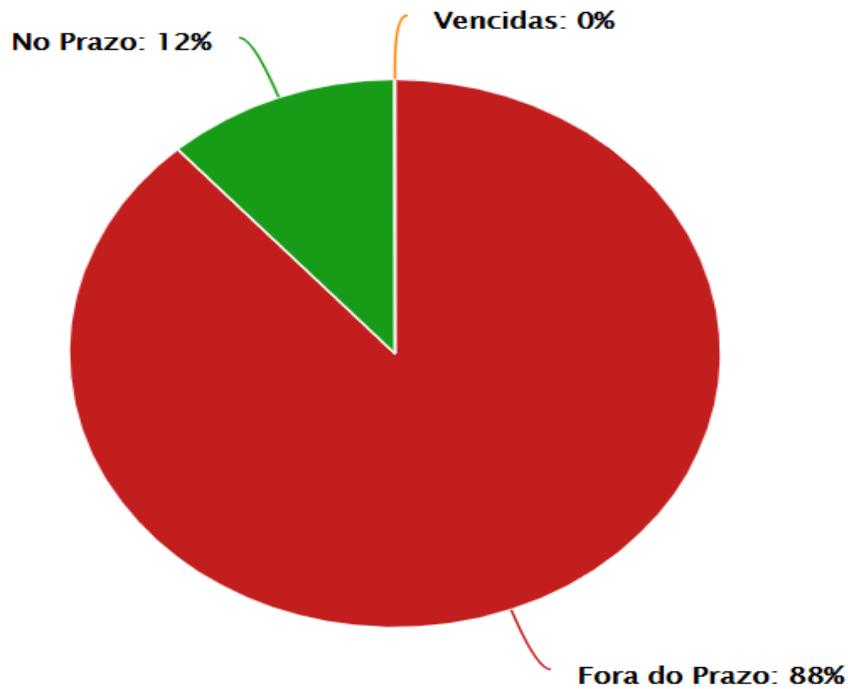
O quadro acima mostra a quantidade de demandas respondida mês a mês em definitivo por essa Ouvidoria Seccional e que essa intensificação resultou na atualização da caixa de solicitações fato que resultará numa melhor gestão das demandas da população.

Por Classificação

101 manifestações



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Devido a grande demanda acumulada e a possibilidade de responder apenas por ordem cronológica, 88% das demandas foram respondidas fora do prazo e 12% das demandas foram respondidas dentro do prazo de 20 dias, isso devido apenas nos últimos dias de junho conseguir responder em (3) três meses de servidor nomeado demandas acumulada por todo ano de 2018 e inicio de 2019, já que o Chefe de Ouvidoria foi nomeado apenas no dia 27/03/2019.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO PERIODO

Tapa buraco – manutenção de vias públicas	Construção de calçadas e,ou meio fio		Coleta de entulho disposto irregularmente		
	Quebra-molas	Execução de Obra pública		Alistamento ao Serviço Militar	Funcionament de poste de iluminação
		Parquinhos infantis		Projetos e obras de infraestrutura urbana	

Conforme o quadro acima segue os maiores setores demandados e que servirá de subsídio para essa gestão tratar como destaque em busca da melhoria da prestação do serviço público a ser realizado para a população do Recanto das Emas.

- 60 que equivale a 70.5% de demandas referente tapa buraco e pavimentação urbana.
- 6 que equivale a 7,05 de demandas referente a construção de calçadas e meio fio.
- 5 que equivale a 5,88 de demandas referente á coleta de entulhos.
- 3 que equivale a 3,52 de demandas referente á execução de obra pública.
- 3 que equivale a 3,52 de demandas referente á quebra-molas.
- 2 que equivale a 2,35de demandas referente á funcionamento de poste de iluminação.
- 2 que equivale a 2,35 de demandas referente á parquinhos infantis.
- 2 que equivale a 2,35 de demandas referente á projetos e infraestrutura urbana.
- 2 que equivale a 2,35 de demandas referente á Alistamento Militar.

A demanda mais solicitada nesse período é a **manutenção de vias públicas e pavimentação urbana**.

OBS: A pavimentação urbana as demandas do sistema remete a operação tapa buraco.



**Acesso à
Informação**

No período de 01 de abril a 30 de junho de 2019 não foram solicitados pedidos de informações pelo E-SIC, mas essa administração regional se viu empenhada na melhoria do índice de transparência ativa, onde foi realizado o encontro junto a Controladoria do Distrito Federal, efetivando o evento **“Diálogos com o Controle - Espaço Aberto - Transparência Pública: você faz parte”** no dia 09/05/2019 às 14:00 e posterior a esse encontro de capacitação foram realizadas inúmeras atualizações no site dessa Administração Regional.

Cabe lembrar que nos índices de 2017 e 2018 essa Administração Regional possuía apenas 10% de transparência ativa e com o empenho dessa atual gestão já atualizamos e disponibilizamos inúmeras informações relevantes para a transparência do órgão que conseqüentemente acarretará na melhora de índices de transparência ativa.