



**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

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.

Foi exonerado do cargo de Chefe da Ouvidoria e no dia 07/05/2019 e foi nomeado no mesmo dia para exercer o cargo de Assessor da Ouvidoria da Secretaria executiva de Cidades, e permaneceu exercendo a atuação de Apoio a Ouvidoria Seccional de forma ininterrupta na Administração Regional do Recanto das Emas até o dia 14/07/2019 de onde foi novamente exonerado Assessor da Ouvidoria da Secretaria executiva de Cidades para Chefe da Ouvidoria da Administração Regional do Recanto das Emas.

Atualmente essa ouvidoria vem exercendo atividade com apenas um servidor no setor, e vem empenhada desempenhando um árduo trabalho em busca da melhoria da prestação dos serviços dessa Administração Regional.

SISTEMA OUV: Nos meses que compreendem Julho, Agosto e Setembro estamos seguindo o protocolo de respostas para solicitações em fornecer a resposta preliminar e 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 possuí na caixa pedidos ou recursos de informações que compreende o trimestre ou anteriores, pois todas foram respondidas e no período desse terceiro 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

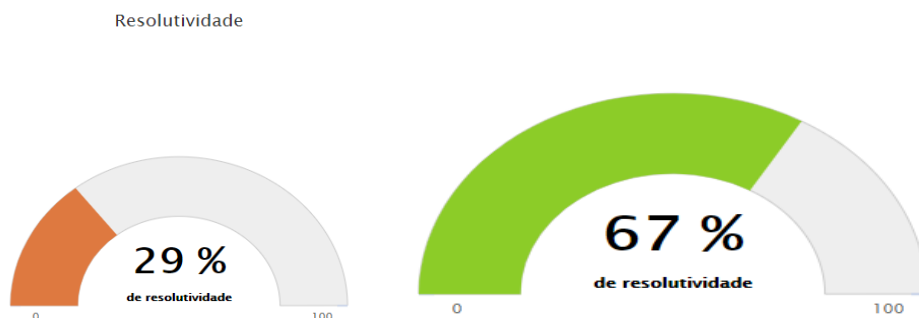
3. Atendimento presencial

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.

3º Relatório trimestral de 2019
01/07/2019 á 30/9/2019

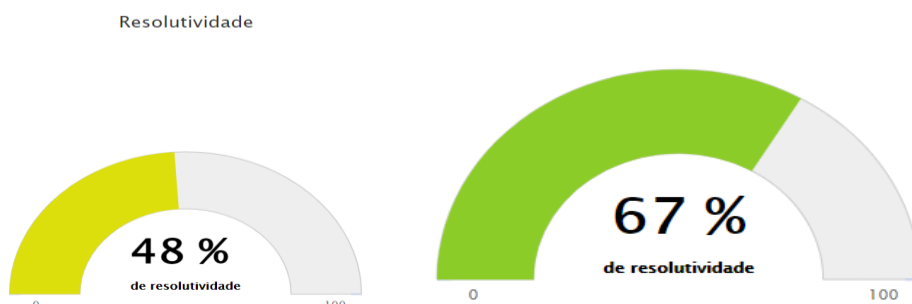
Em atenção ao relatório do 3º(terceiro trimestre) esta ouvidoria seccional tem o prazer de tornar público o resultado alcançando.

Resolutividade



Visualizamos que houve uma grande melhora na resolutividade das demandas de ouvidoria no que se diz respeito ao ano anterior referente ao mesmo período, ou seja 3º trimestre de 2018 e 3º trimestre de 2019.

Resolutividade

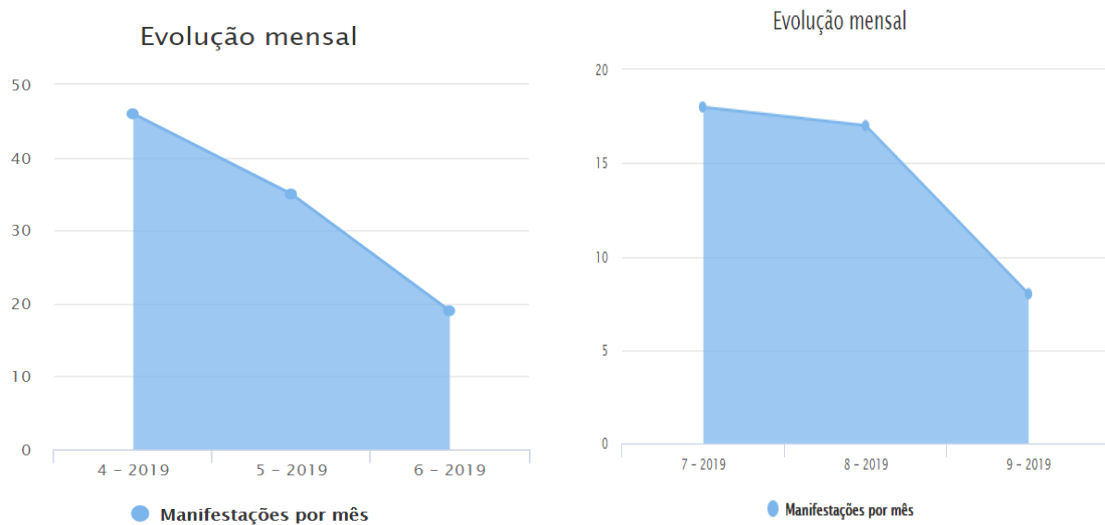


É uma melhora considerável referente ao trimestre que antecedeu do ano de 2019, sendo importante registrar que a meta dos índices estabelecido pelo governo do Distrito Federal é de 40%(quarenta por cento), sendo assim a Administração Regional do Recanto das Emas vem cumprindo corretamente com as obrigações no que diz respeito ao trato de demandas de ouvidorias, pois atualmente os índices indicam uma considerável melhora, e é importante salientar que não possuímos demandas em atraso.

É importante salientar que o desafio desse trimestre foi justamente a melhoria dos índices de resolutividade das demandas, pois, no ano anterior as demandas de ouvidorias não foram priorizadas, o que ocasionou numa grande quantidade de trabalhos represados de 2018 a serem executados num curto período de tempo em 2019 gerando uma grande

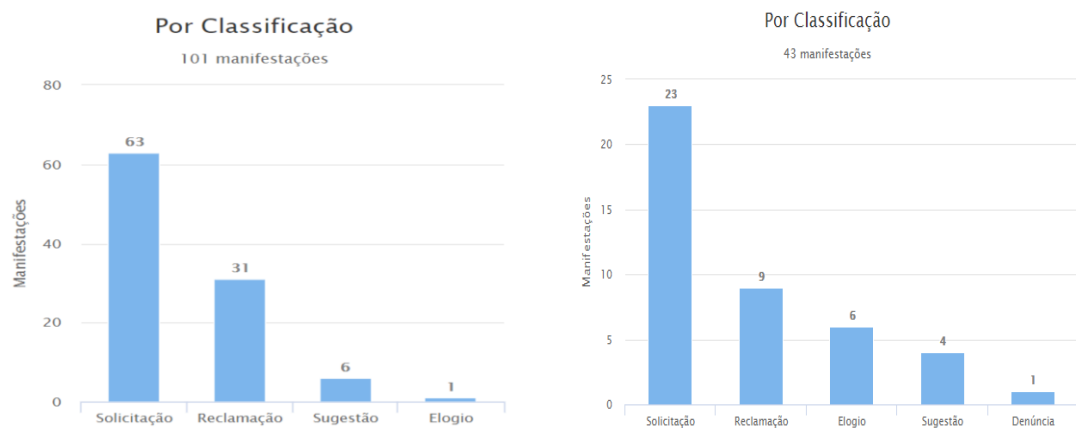
3º Relatório trimestral de 2019
01/07/2019 á 30/9/2019

sobrecarga de serviço aos nossos colaboradores, já que deveria ser realizado paralelamente com as demandas de 2019.



O quadro acima mostra que veio diminuindo gradativamente a quantidade de demandas registradas no sistema, o que pode ser fruto na melhora da prestação do serviço público ou ainda numa melhor conservação dos espaços públicos, haja visto que os canais são os mesmos e o acesso se mostra cada vez mais disponível para a população.

É importante lembrar que no período foram registrados 35 atendimentos presenciais na Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Recanto das Emas.



Os quadros acima mostram a quantidade de demandas e a referida classificação, sendo que o primeiro quadro da esquerda para direita é de demandas referente ao 2º trimestre de 2019, enquanto o outro quadro informa a classificação de demandas do 3º trimestre de 2019, e apresenta um considerável crescimento percentual no número de solicitações e cada vez menos incipiente a quantidade de reclamações, é importante registrar também que houve um grande crescimento de demandas classificadas como elogio. E que a única denúncia foi realizada como anônima questionando fato já esclarecido.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

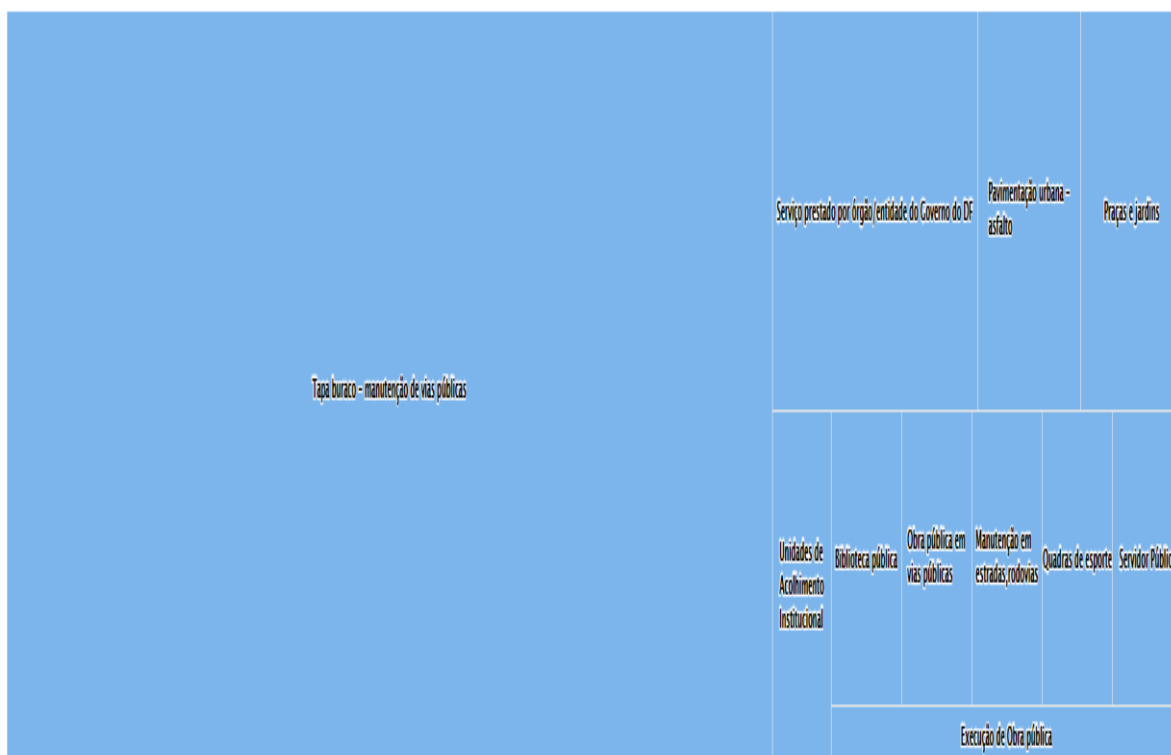


Atualmente em 91% das demandas registradas a equipe da Administração Regional do Recanto das Emas vem conseguindo responder dentro do prazo pré estabelecido de 20(vinte) dias. E o prazo médio de respostas pelo sistema é de apenas 13 (treze) dias, sendo que o ano que antecede essa gestão o período médio de resposta era de 163 (cento e sessenta e três) dias.

3º Relatório trimestral de 2019
01/07/2019 á 30/9/2019

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



O PERÍODO

Conforme o quadro acima segue o maior setor demandado e que servirá de subsídio para essa gestão tratar os dados em busca da melhoria na prestação do serviço público a ser realizado para a população do Recanto das Emas.

- 28 demandas que totalizam 65,1% de Representatividade do Assunto no Órgão referente a tapa buraco.

A demanda mais solicitada nesse período é a **Operação Tapa buraco**

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



**Acesso à
Informação**

3º Relatório trimestral de 2019
01/07/2019 á 30/9/2019

No período de 01 de Julho a 30 de Setembro 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.

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 melhoria de índices de transparência ativa.

É importante informar ainda que 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.