

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDUSTRIA E ABASTECIMENTO – RA
XXIX OUVIDORIA**

Administrador Regional do SIA RA-XXIX

LUANA DE LIMA MACHADO

Chefe de Gabinete

PABLO CUITLAUAC LIMA AZEVEDO

Ouvidor-Chefe

GILMAR VILELA DA SILVA

Assessoria de Comunicação Social-Chefe

VIVIANE DA COSTA FORTES

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDUSTRIA E ABASTECIMENTO – RA XXIX
OUVIDORIA

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Administração Regional do Setor de Indústria e Abastecimento RA-XXIX, Unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão, diretamente subordinada ao Administrador Regional e tecnicamente vinculada à Ouvidora-geral do Distrito Federal. É responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos, entidades e cidadãos em geral. Nosso trabalho é desenvolvido com as demais Ouvidorias Seccionais do GDF sob coordenação e supervisão da Ouvidoria Geral do Distrito Federal/Controladoria Geral do Distrito Federal. Os dados apresentados neste relatório refletem as demandas desta Ouvidoria no período de 7 de julho a 20 de outubro do corrente ano.

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulou o acesso à Informação Pública pelos cidadãos e foi regulamentada no Distrito Federal pela Lei Distrital nº 4.990, de 12/12/2012. Nesta Ouvidoria, o cidadão também pode registrar os pedidos de informação, por meio do Sistema Eletrônico de Informação e-SIC, disponível pelo portal www.e-sic.df.gov.br pois o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC foi absorvido pelas Ouvidorias de cada órgão. Esse sistema centraliza a entrada e saída de todos os pedidos de acesso à informação dirigidos ao Poder Público permitindo ao cidadão fazer sua solicitação, consultar as respostas recebidas e entrar com recursos se as mesmas não forem satisfatórias.

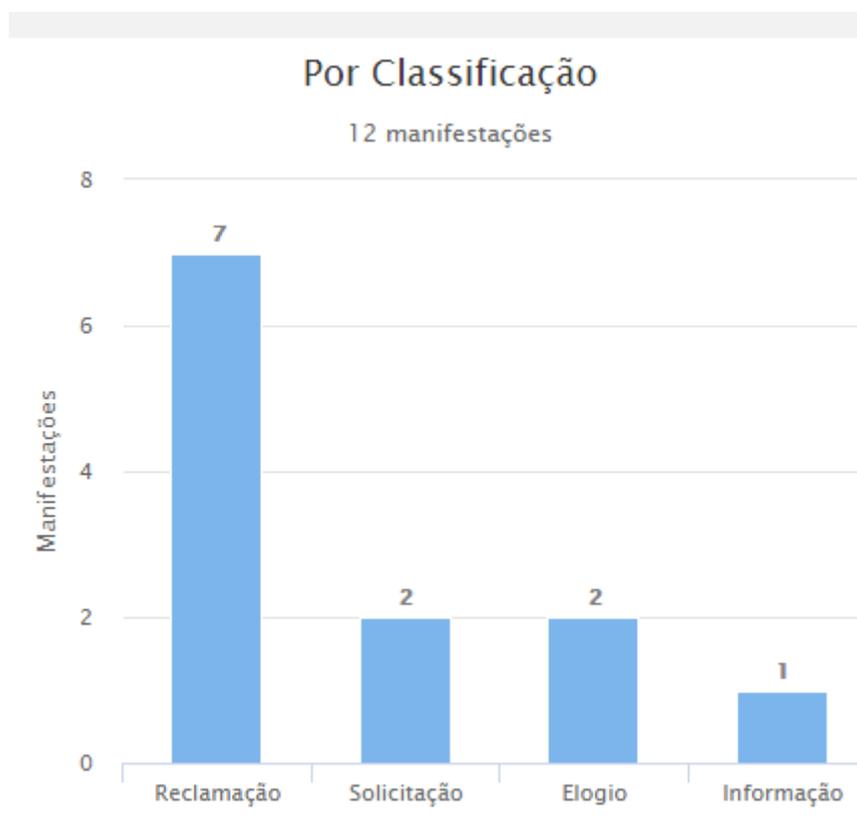
É importante ressaltar que o princípio da Ouvidoria é dar maior transparência às ações do Governo e servir como ferramenta de gestão. O acesso à informação e a publicidade passaram a ser regra e o sigilo, exceção.

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DAS OUVIDORIAS
(07/07 a 20/10/2020)**

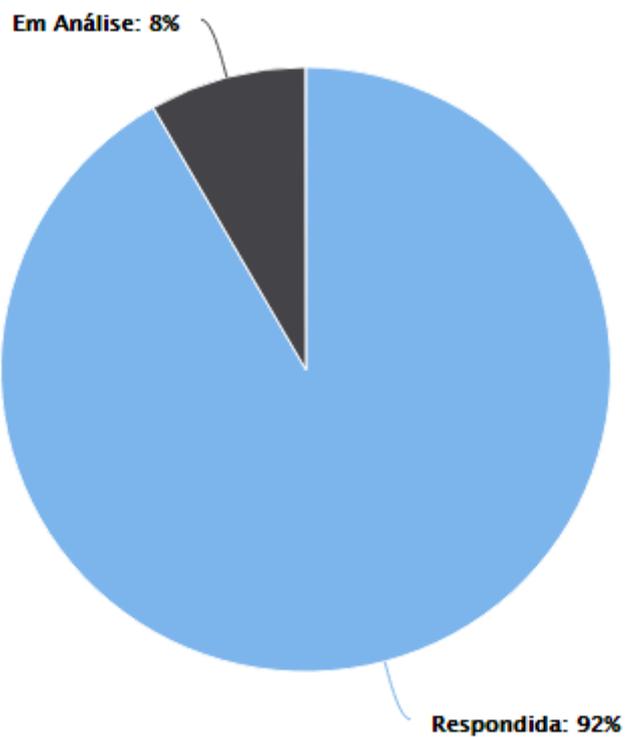
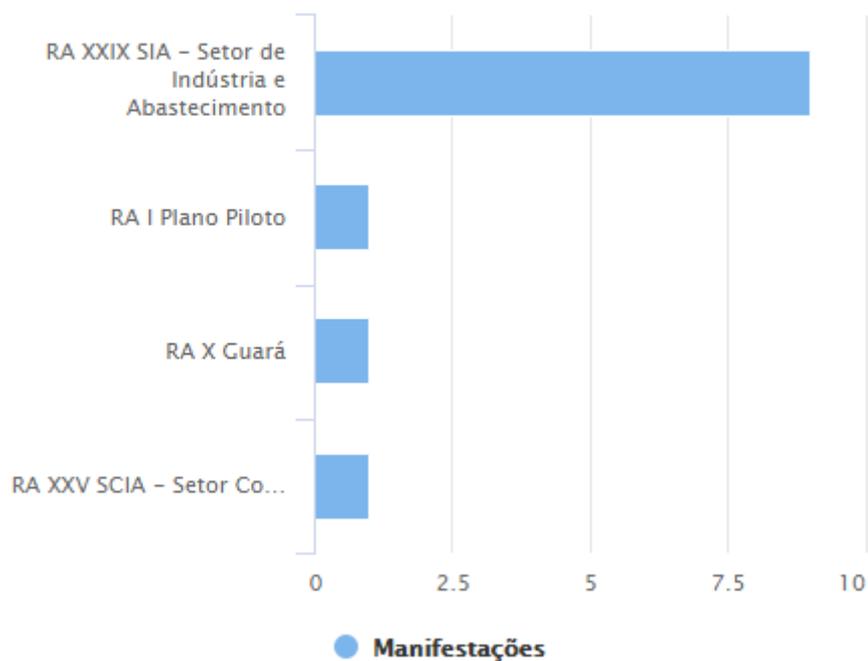
VISÃO GERAL

1. Número de Manifestações Recebidas.

No terceiro trimestre de 2020, recebemos: 12 (doze) manifestações por meio do sistema OUV-DF, divididos em 02 (duas) solicitações, 07 (sete) reclamações, 01 (uma) informação e 02 (dois) elogios. Finalizando o trimestre com 86% de resolutividade e 100% de produtividade conforme gráficos do sistema OUVDF.



Regiões Administrativas

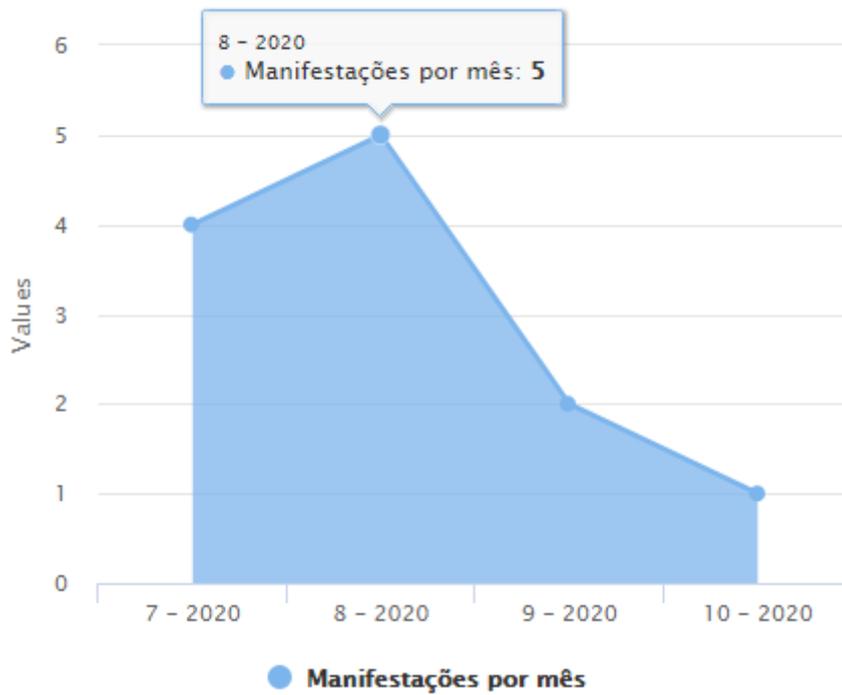


Resolutividade

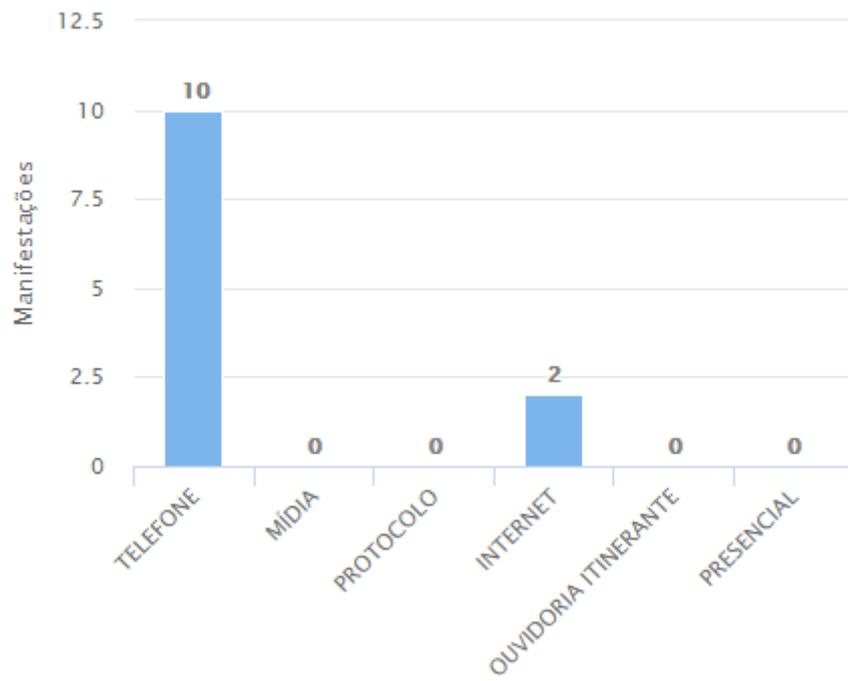
Resolutividade



Evolução mensal



Formas de Entrada



14

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

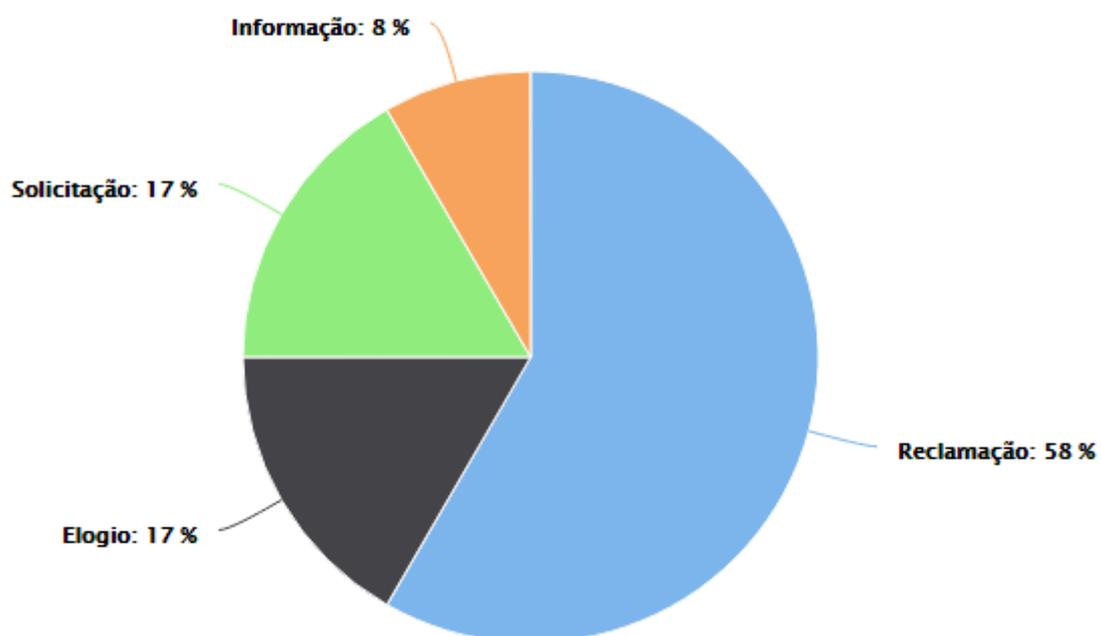


Classificação das Manifestações Vencidas

0 manifestações

● Manifestações

Classificação



e-SIC:

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
 Detalhar	00137000023202021	Administração Regional do Setor de Indústria e Abastecimento	-	07/10/2020	03/11/2020	Em Tramitação
 Detalhar	00309000005202020	Administração Regional do Setor de Indústria e Abastecimento	-	08/10/2020	29/10/2020	Em Tramitação
 Detalhar	00309000006202074	Administração Regional do Setor de Indústria e Abastecimento	-	15/10/2020	09/11/2020	Respondido

2. Os assuntos das Manifestações.

- a) Licença para bancas de feira.
- b) Fiscalização Corona Vírus.
- c) Licença para quiosques e bancas de jornal.
- d) Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF.
- e) Ponto de Encontro Comunitário - PEC.
- f) Recolhimento de galhos e troncos de árvores.
- g) Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF.

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

Licença para bancas de feira	Fiscalização Coronavírus	Licença para quiosques e bancas de jornais	Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF
	Ponto de encontro comunitário - PEC	Recolhimento de galhos e troncos de árvores	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF

	Protocolo	Abertura	Assunto	Situação
	Re-139370/2020	14/07/2020 12:07:10	Fiscalização Coronavírus	Respondida
	Re-143923/2020	21/07/2020 14:26:21	Fiscalização Coronavírus	Respondida
	Re-144245/2020	21/07/2020 20:28:49	Fiscalização Coronavírus	Respondida
	In-146775/2020	24/07/2020 19:33:48	Licença para bancas de feira	Respondida
	EI-153545/2020	04/08/2020 15:03:05	Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF	Respondida
	Re-153579/2020	04/08/2020 15:26:32	Licença para bancas de feira	Respondida
	Re-153582/2020	04/08/2020 15:28:58	Licença para bancas de feira	Respondida
	Re-153588/2020	04/08/2020 15:31:26	Licença para bancas de feira	Respondida
	So-169759/2020	28/08/2020 12:44:15	Ponto de encontro comunitário – PEC	Respondida
	Re-177573/2020	10/09/2020 10:51:08	Licença para quiosques e bancas de jornais	Respondida
	EI-178349/2020	11/09/2020 10:44:38	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Respondida

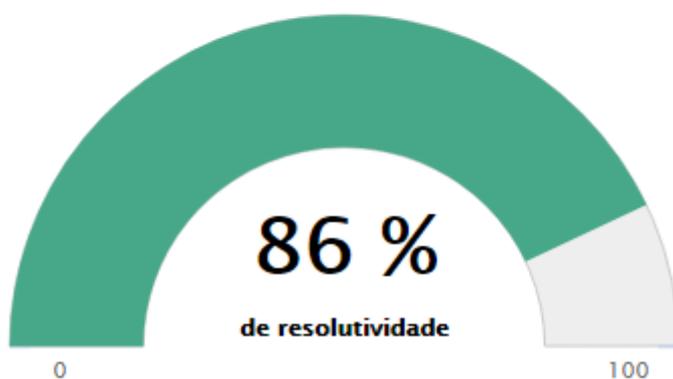
3. A análise dos Pontos Recorrentes.

Licença para bancas de feira.

4. As providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas.

Todos os registros foram encaminhados ao setor ou órgão responsável, por sanar as demandas encaminhadas pelo sistema de ouvidoria do GDF e todas foram respondidas ao respectivo cidadão. A informação produzida pelo Estado é sempre pública e, em uma cultura do acesso os agentes públicos têm que procurar ter a consciência de que a informação pública pertence ao cidadão e que cabe aos Estados provê-la de forma tempestiva e compreensível e atender de forma eficaz às demandas solicitadas aos Órgãos.

Resolutividade



Gilmar Vilela

Manifestações Registradas
Respostas Definitivas
Respostas Complementares
Respostas Preliminares
Trâmites
Reclassificações
Invalidações
Período Selecionado:
Perfil:
Último acesso:

0

32

0

26

7

0

0

01/01/2020 a 20/10/2020

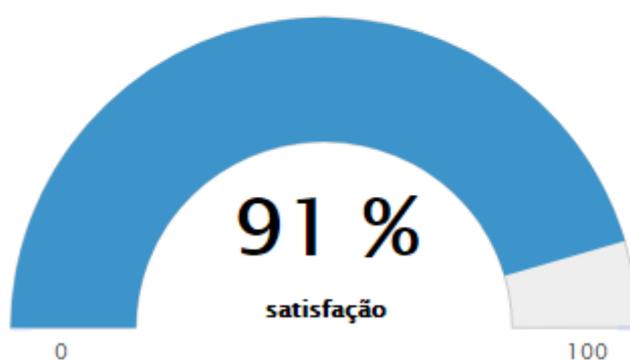
Ouvidor Seccional

20/10/2020 18:49

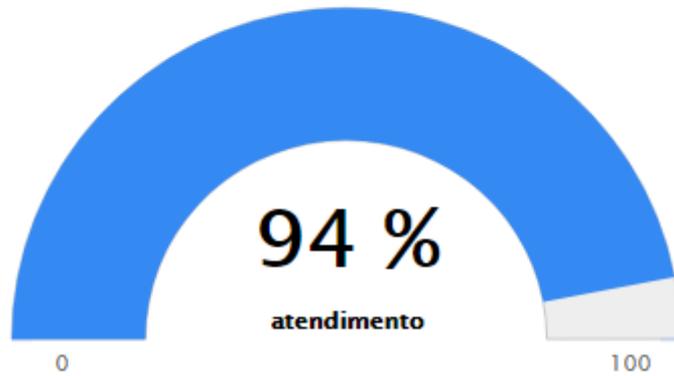
Resolutividade de Gilmar Vilela



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Satisfação com o Atendimento



Satisfação com a Resposta



Observações:

Total de manifestações recebidas pela unidade ouvidoria e quantitativo mensal desses registros;

1. julho /2020 – 04 (quatro) manifestações.
2. agosto /2020 – 05 (cinco) manifestações.
3. setembro /2020 – 02 (três) manifestações.

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

1. 02 (dois) – Internet
2. 10 (dez) – Telefone
3. 00 (zero) – Presencial

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

1. Reclamação – 07 (sete)
2. Solicitação – 02 (dois)
3. Denúncia – 00 (zero)
4. Elogio – 02 (dois)
5. Informações – 01 (uma)
6. Sugestões – 00 (zero)

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

1. No Prazo – 91% (cem por cento)
2. Fora do Prazo – 9% (zero por cento)
3. Vencidas – 0% (zero por cento)

Índice de resolutividade;

1. 86% (cem por cento)

Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria;

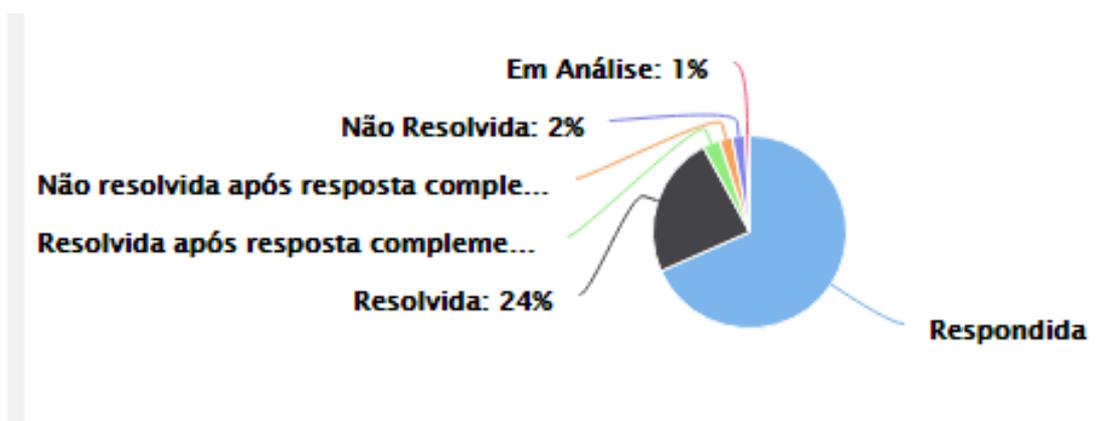
1. 91% (cem por cento)

Outras ações de ouvidorias tais como, ouvidorias itinerantes, café com a ouvidoria, ou qualquer outra ação relevante que deva ser divulgada;

1. Não houve.

As providências adotadas pela administração pública nas soluções das demandas de ouvidorias apresentadas;

1. Abertura de processo SEI (**Sistema Eletrônico de Informações**), tramitação ao setor responsável pela demanda e orientação para priorizar a resposta ao cidadão em detrimento das demandas já existentes no setor.



Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão, assim como a situação do pedido.

1. Dois pedidos registrados no período.

As manifestações avaliadas como **“RESOLVIDAS”**, 24% (**vinte e quatro por cento**); **“RESPONDIDA”**, 68% (**sessenta e oito por cento**) e **“EM ANÁLISE”**, 1% (**um por cento**), dentro do prazo do **ART. 5º da Lei no 4.896/2012**, até 20 (vinte dias) corridos.

A prioridade da ouvidoria é o atendimento satisfatório de todas as manifestações, fazendo com que o cidadão se sinta acolhido e respeitado diante de suas insatisfações.

Este é o relatório.