

**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](http://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.

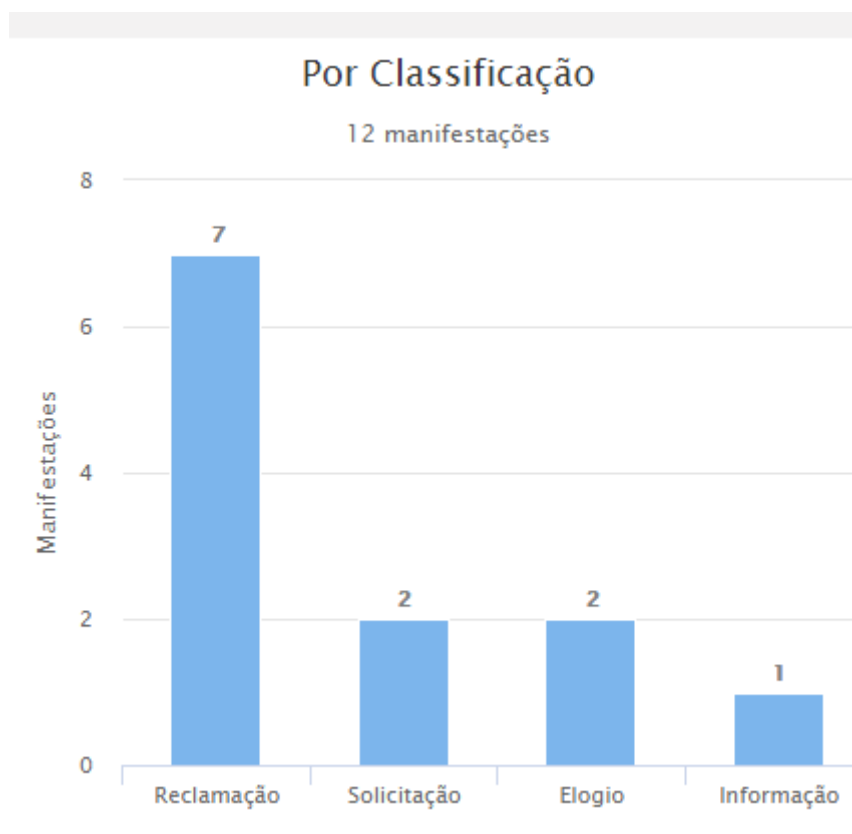
É importante ressaltar que o princípio da Ouvidoria é dar maior transparência às ações do Governo e servir como ferramenta de gestão. O acesso à informação e a publicidade passaram a ser regra e o sigilo, exceção.

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

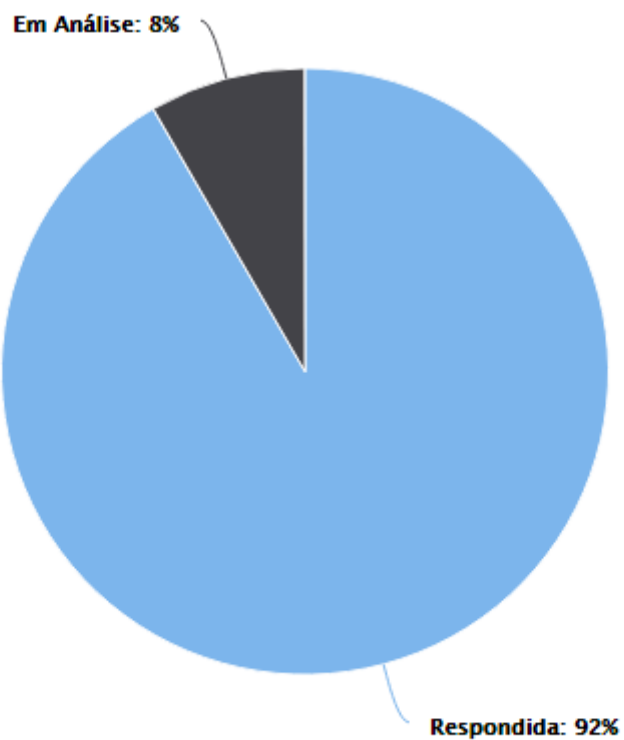
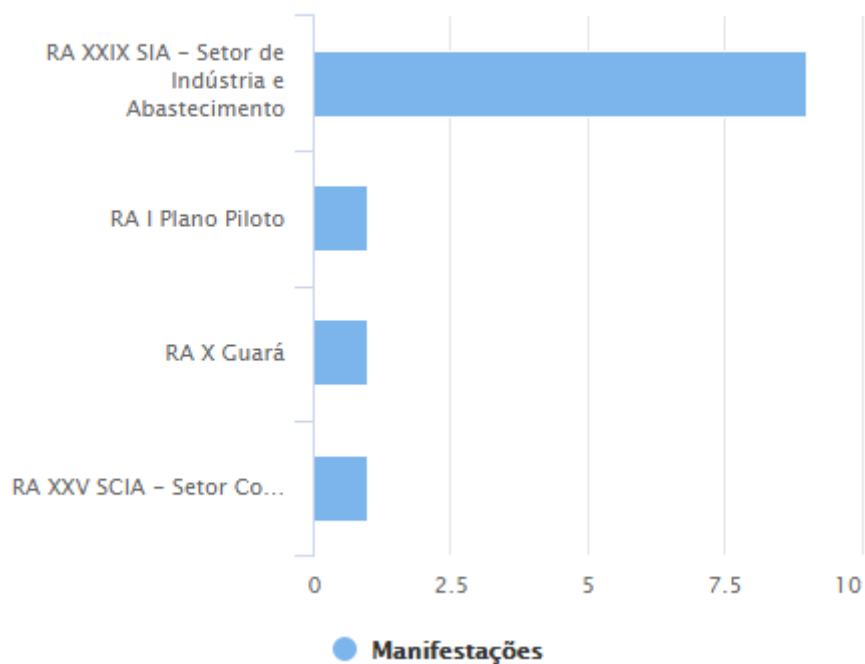
**VISÃO GERAL**

**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.

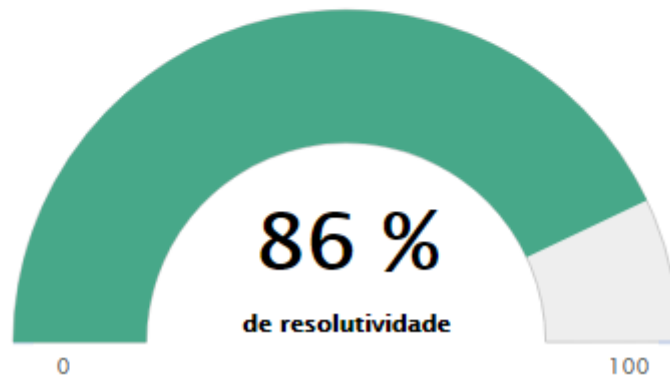


## Regiões Administrativas

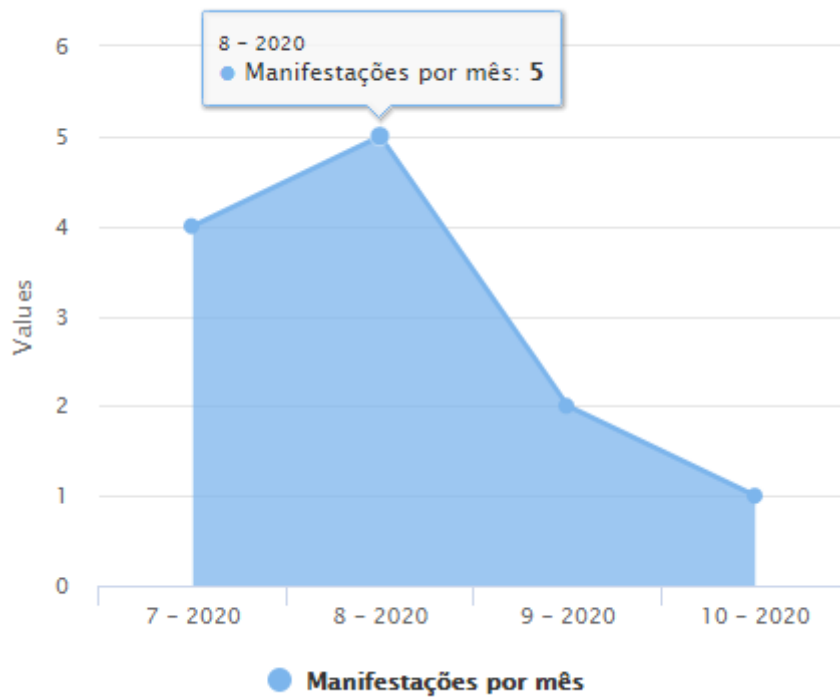


Resolutividade

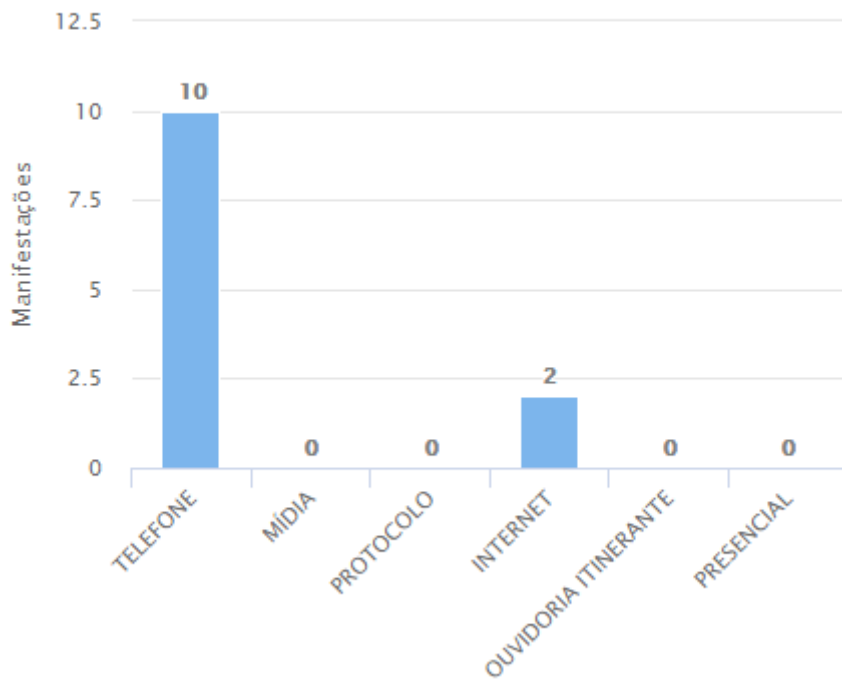
## Resolutividade



## Evolução mensal



## Formas de Entrada



14

Prazo médio de resposta (em dias)

## Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



---

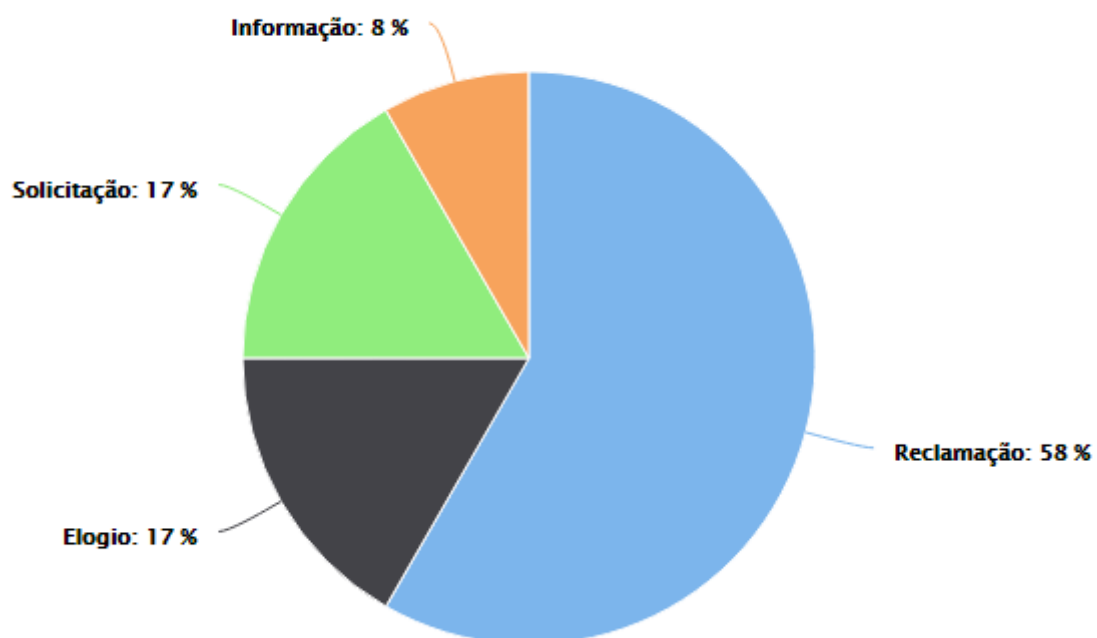
## Classificação das Manifestações Vencidas

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.












- Licença para bancas de feira.
- Fiscalização Corona Vírus.
- Licença para quiosques e bancas de jornal.
- 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.

### 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

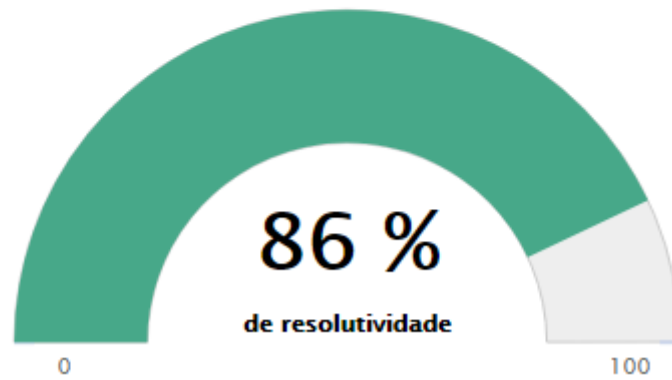
### 3. A análise dos Pontos Recorrentes.

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

0

Respostas Definitivas

32

Respostas Complementares

0

Respostas Preliminares

26

Trâmites

7

Reclassificações

0

Invalidações

0

Período Selecionado:

01/01/2020 a 20/10/2020

Perfil:

Ouvidor Seccional

Último acesso:

20/10/2020 18:49

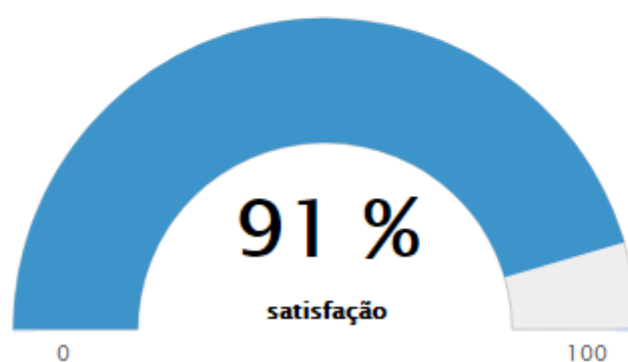
---

## Resolutividade de Gilmar Vilela

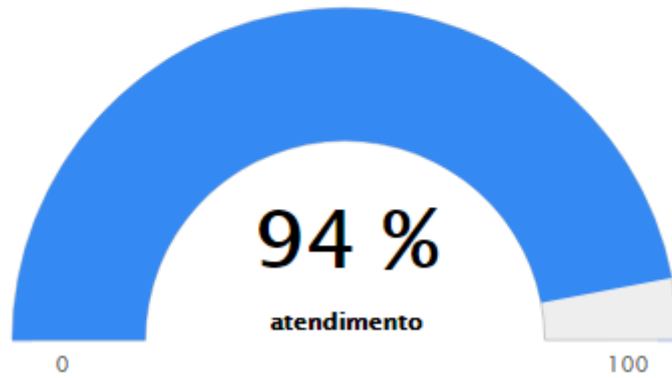


---

## 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;

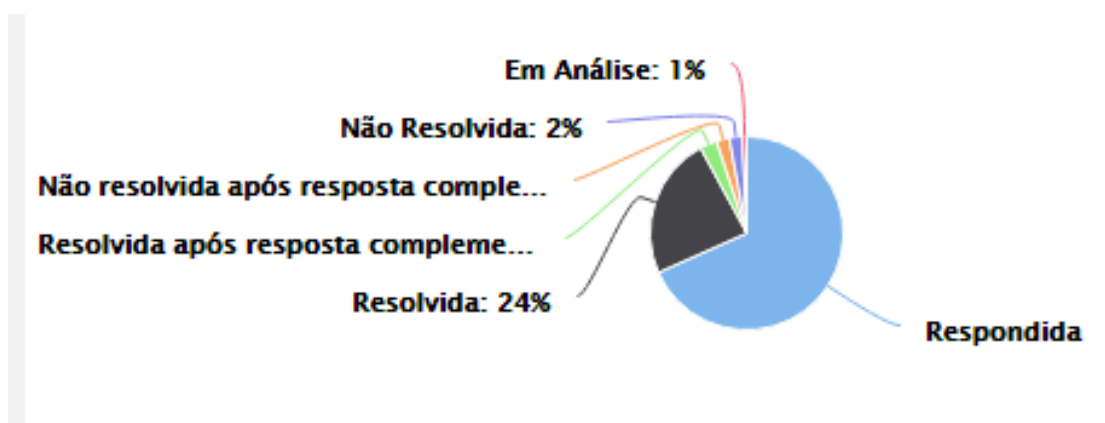
1. 91% (cem por cento)

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.