

2019

RELATÓRIO TRIMESTRAL



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br



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

Administrador Regional do SIA RA-XXIX

HELIO RODRIGUES AVEIRO

Chefe de Gabinete

SANDRA BARBOSA DE ARAÚJO

Ouvidora-Chefe

GILMAR VILELA DA SILVA

Assessoria de Comunicação Social-Chefe

SÓLON BARBOSA FARIA



Central 162

www.ouvidoria.df.gov.br

Presencial



**Acesso à
Informação**



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO – RA XXIX
OUIDORIA

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 Ouvidoria-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 1º de outubro a 31 de dezembro de 2019.

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.



**Acesso à
Informação**

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

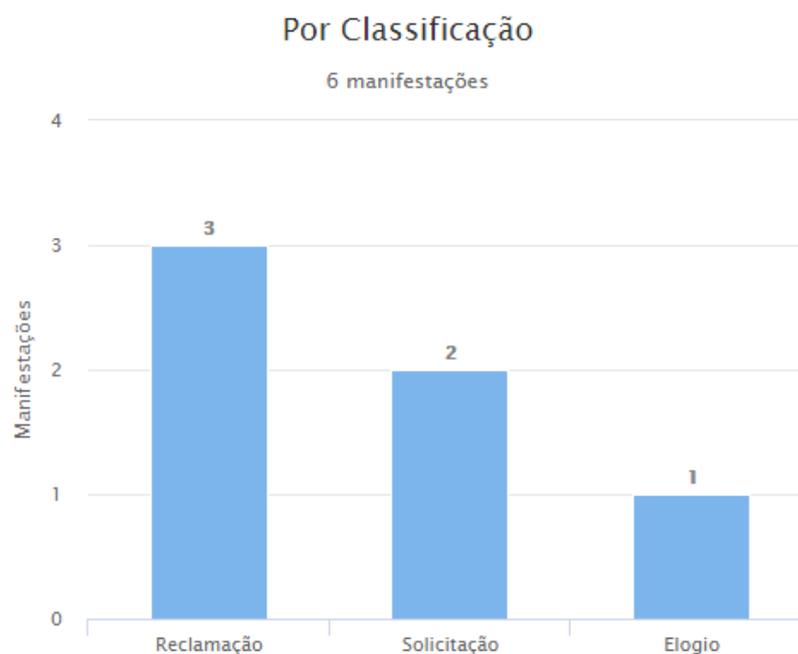


RELATÓRIO DE GESTÃO
DAS OUVIDORIAS
(01/10 a 31/12/2019)

VISÃO GERAL

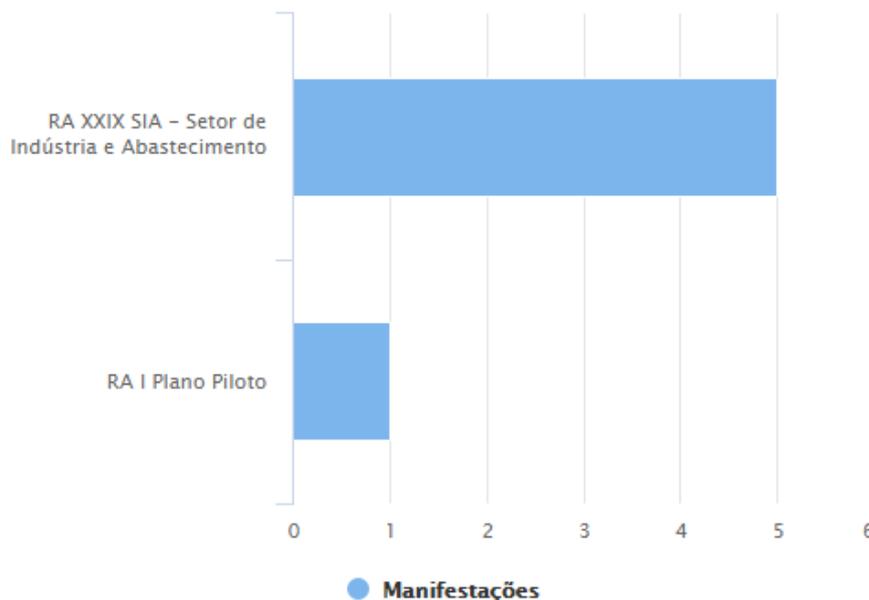
1. Número de Manifestações Recebidas.

No quarto trimestre de 2019, recebemos: 06 (seis) manifestações por meio do sistema OUV-DF, divididos em 02 (duas) solicitações, 03 (três) reclamações e 01 (um) elogio. Finalizando o trimestre com 100% de resolatividade e 93% de produtividade conforme gráficos do sistema OUV-DF.



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

Regiões Administrativas

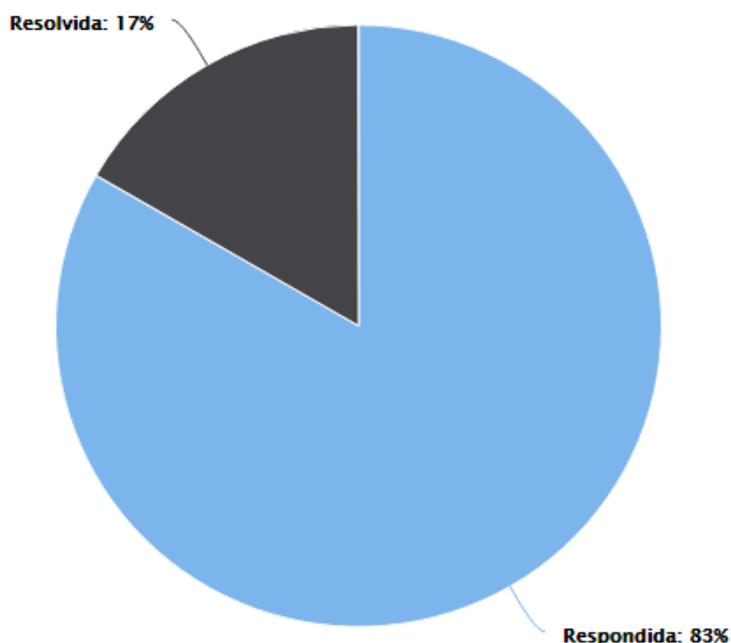


OUV-DF:

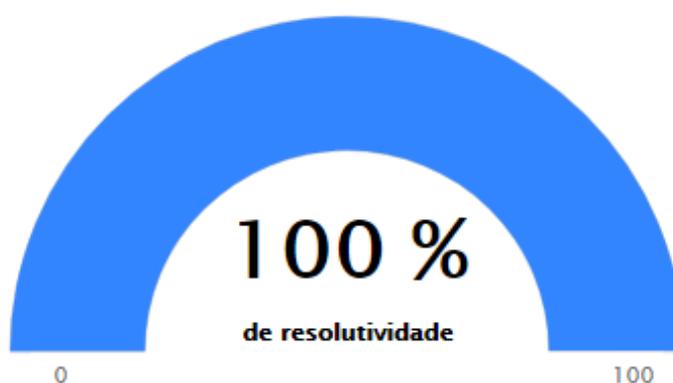
Re-181646/2019	11/10/2019 17:50:25	Funcionamento de órgão público
So-216509/2019	03/12/2019 18:06:43	Operação tapa buraco em estradas, rodovias
Re-216929/2019	04/12/2019 11:12:01	Coleta de entulho disposto irregularmente
EI-220436/2019	10/12/2019 10:19:35	Servidor Público
So-225708/2019	18/12/2019 01:46:53	Tapa buraco - manutenção de vias públicas
Re-227435/2019	20/12/2019 10:29:10	Problemas com animais sinantrópicos



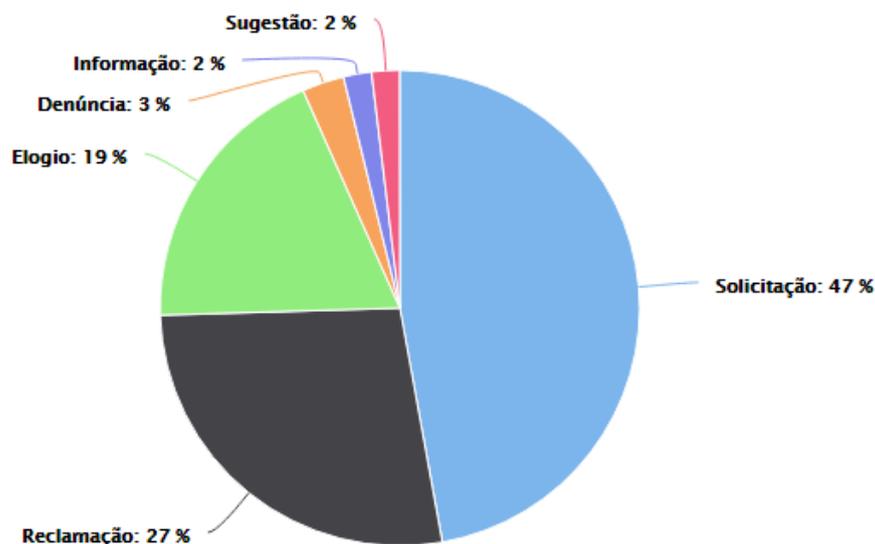
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO – RA XXIX
OUIDORIA



Resolutividade



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO – RA XXIX
OUIDORIA
Classificação



e-SIC:

Nenhum pedido registrado.

2. Os assuntos das Manifestações.

- a) Fiscalização em cercamento em área pública comercial.
- b) Fiscalização em quiosque, trailer, food truck e similares.
- c) Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF.
- d) Tapa buraco manutenção de vias públicas.
- e) Viaturas policiais.
- f) Servidor terceirizado do serviço público do DF.
- g) Permissão de uso.



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

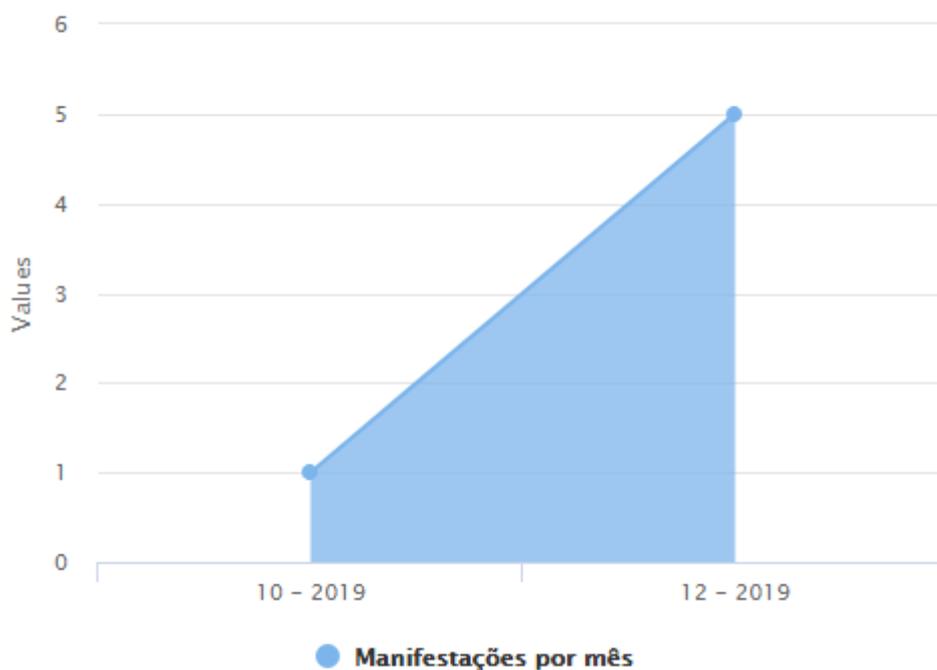
3. *A análise dos Pontos Recorrentes.*

Tapa buraco manutenção de vias públicas.

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

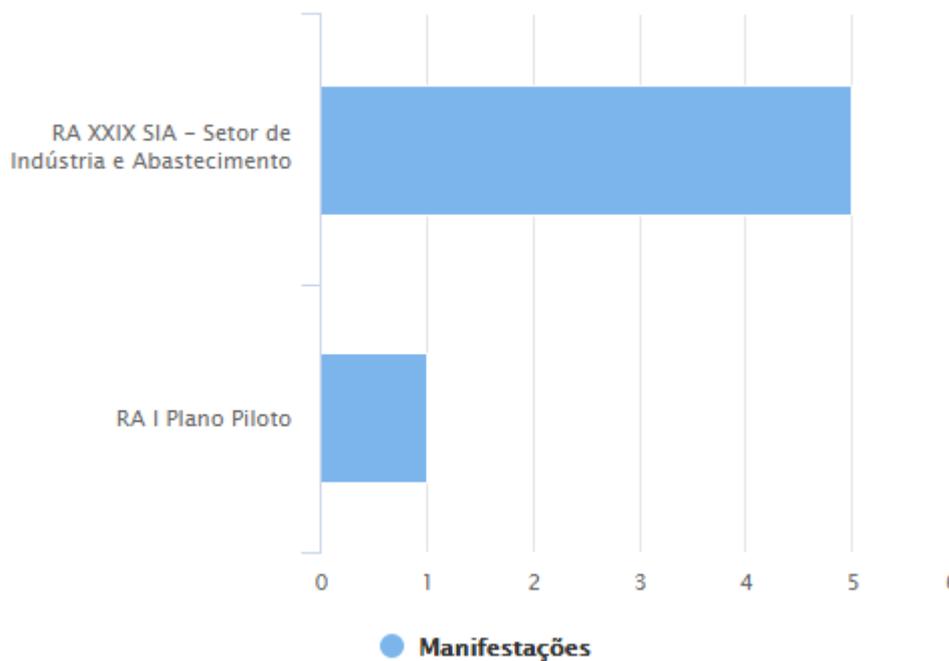
Todos os registros foram encaminhados ao setor ou órgão responsável, por sanar as demandas encaminhadas pelo sistema de ouvidoria do GDF e todas foram respondidas ao respectivo cidadão. A informação produzida pelo Estado é sempre pública e, em uma cultura do acesso os agentes públicos têm que procurar 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.

Evolução mensal

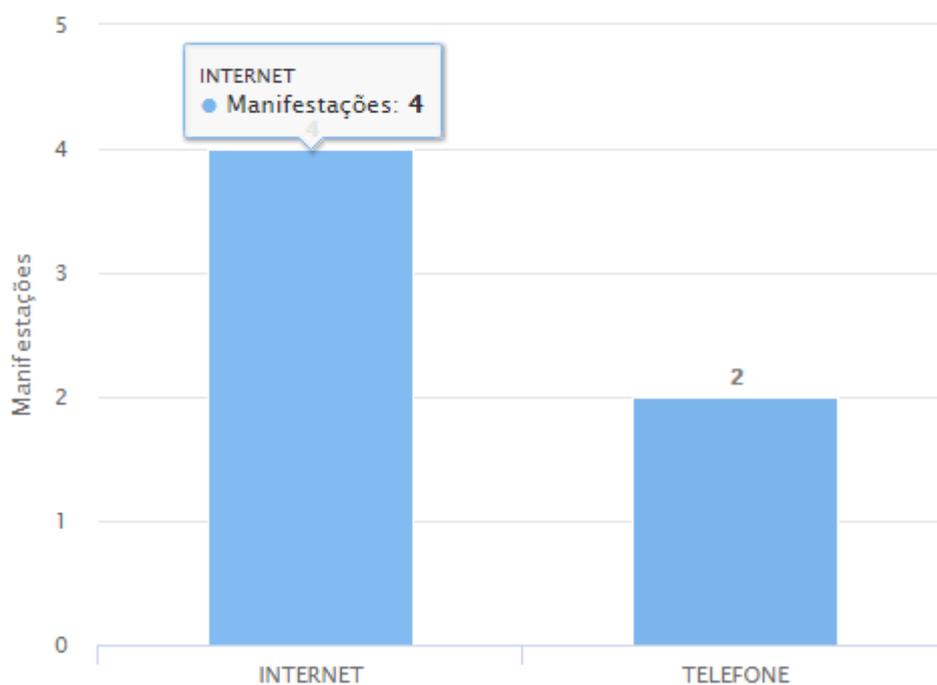


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO – RA XXIX
OUIDORIA

Regiões Administrativas

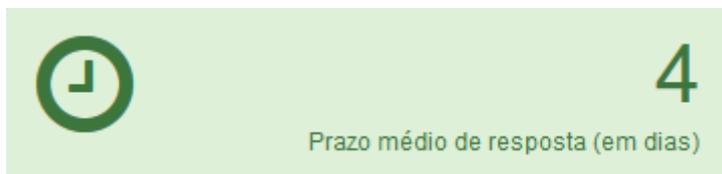


Formas de Entrada

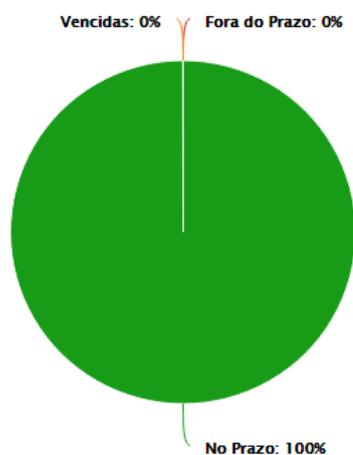




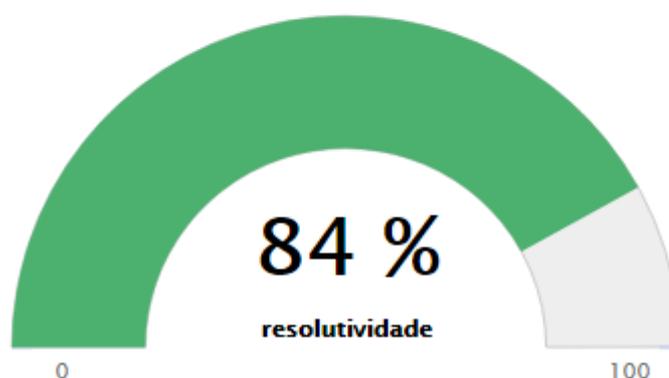
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO – RA XXIX
OUIDORIA



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



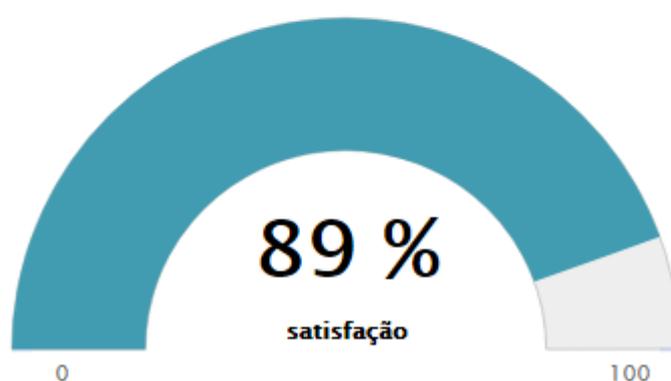
Índice de Resolutividade





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

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Satisfação com o Atendimento

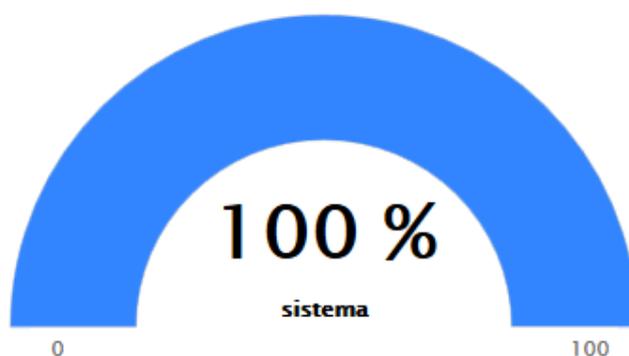




GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO – RA XXIX
OUVIDORIA
Índice de Recomendação



Satisfação com o Sistema

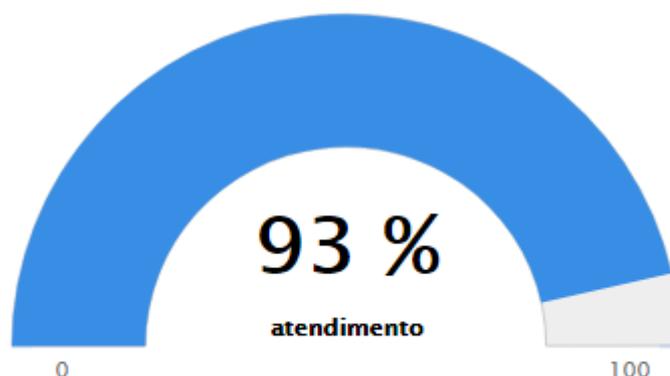




GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO – RA XXIX
OUIDORIA
Satisfação com a Resposta



Satisfação com o Atendimento





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO – RA XXIX
OUIDORIA

Observações:

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

1. *Outubro/2019 – 01 (uma) reclamações*
2. *Dezembro/2019 - 02 (duas) reclamações, 02 (duas) solicitações e 01 (um) elogio.*

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

1. *04 (quatro) – Internet*
2. *02 (duas) – Telefone*

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

1. *Reclamação – 03 (três)*
2. *Solicitação – 02 (duas)*
3. *Denúncia – 00 (zero)*
4. *Elogio – 01 (um)*
5. *Informações – 00 (zero)*
6. *Sugestões – 00 (zero)*

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

1. *No Prazo – 100% (cem por cento)*
2. *Fora do Prazo – 0% (zero por cento)*
3. *Vencidas – 0% (zero por cento)*



**Acesso à
Informação**



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO – RA XXIX
OUIDORIA

Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados do órgão;

1. *Funcionamento de órgão público – 01 (um)*
2. *Operação tapa buraco em estradas, rodovias – 01 (um)*
3. *Coleta de entulho disposto irregularmente – 01 (um)*
4. *Tapa buraco - manutenção de vias públicas – 01 (um)*
5. *Servidor Público – 01 (um)*
6. *Problemas com animais sinantrópicos – 01 (um)*

Índice de resolutividade;

1. *100% (cem por cento)*

Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria;

1. *93% (noventa e três por cento)*

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

1. *Visitas as empresas do Setor de Indústria e abastecimento, para levantamento das demandas.*

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.*
2. *Contato telefônico ou presencial para dirimir dúvidas quanto a manifestação.*



**Acesso à
Informação**



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO – RA XXIX
OUIDORIA

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

1. Não houve pedido registrado no período.

As manifestações avaliadas como “**NÃO RESOLVIDAS**”, **50% (cinquenta por cento)**, não podem ser resolvidas pela Administração Regional, pois trata-se de solicitação para ocupação de área pública (condição irregular e ilegal); **40% (quarenta por cento)**, depende da gerência de outras Secretarias do GDF, o que demanda maior prazo para sua resposta, que em sua maioria não corresponde ao prazo do **ART. 5º da Lei no 4.896/2012**, até 20 (vinte dias) corridos. **10% (dez por cento)** são as demandas que o cidadão não ficou satisfeito com a solução dada pela administração.

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.



**Acesso à
Informação**