



RELATÓRIO DE GESTÃO CONSOLIDADO DE 2019

Período de 01/01/2019 a 31/01/2019

Administrador Regional do SIA RA-XXIX

LUANA DE LIMA MACHADO

Chefe de Gabinete

SANDRA BARBOSA DE ARAÚJO

Ouvidora-Chefe

GILMAR VILELA DA SILVA

Assessoria de Comunicação Social-Chefe

SÓLON BARBOSA FARIA

Setor de Indústria e Abastecimento, 2020

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 janeiro 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 as ações do Governo e servir como ferramenta de gestão. O acesso à informação e a publicidade passaram a ser regra e o sigilo, exceção.

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

Ligue 162

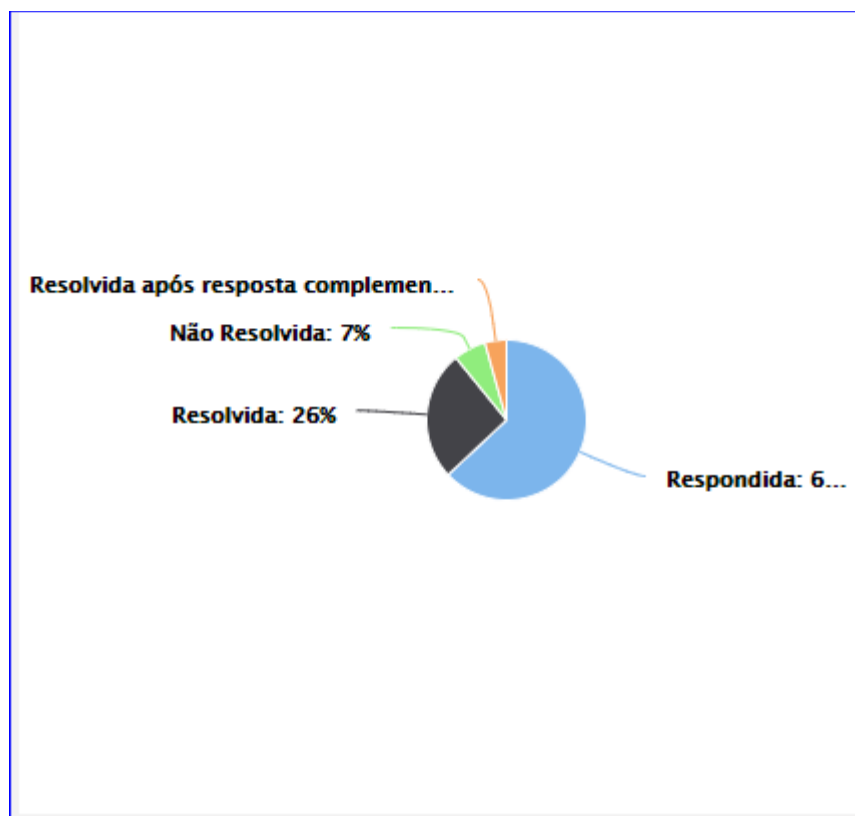
Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

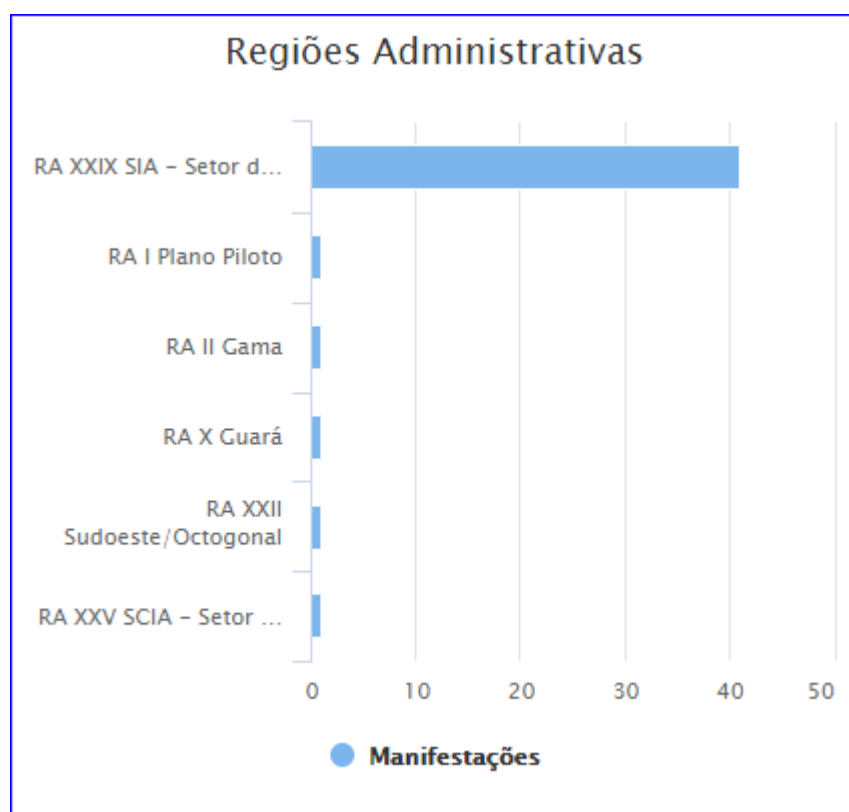
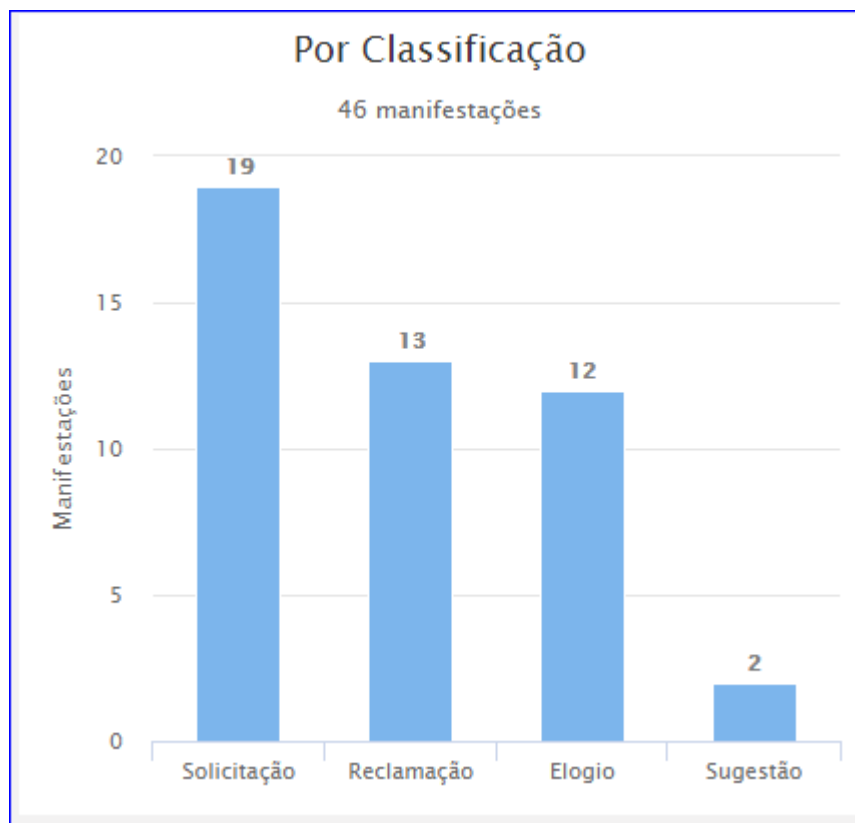
Atendimento presencial

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h.

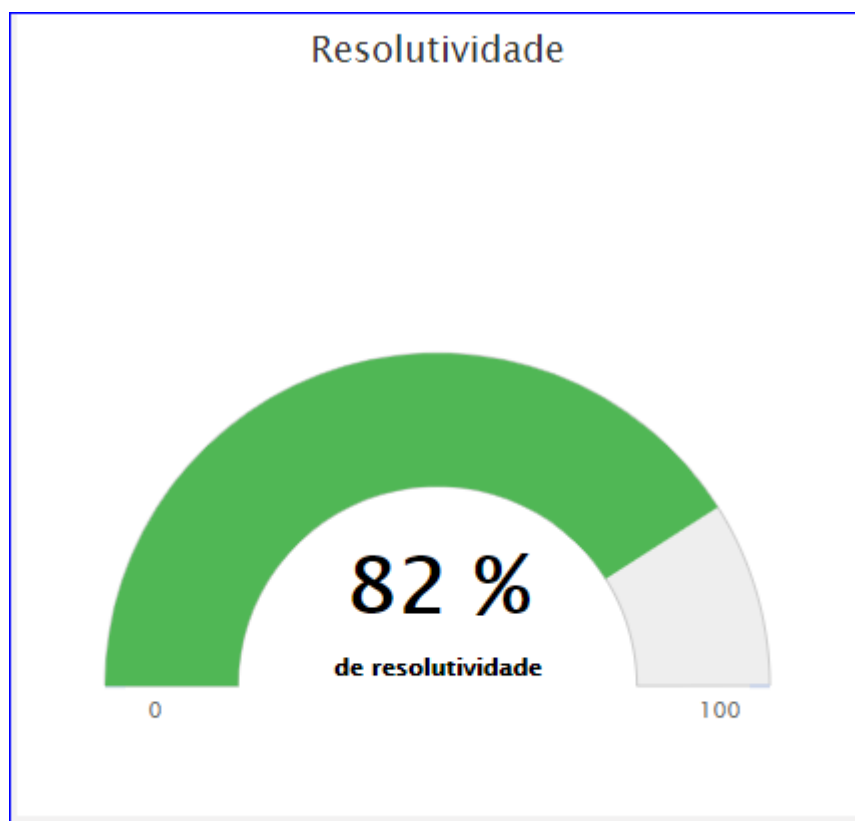
DADOS ESTATÍSTICOS



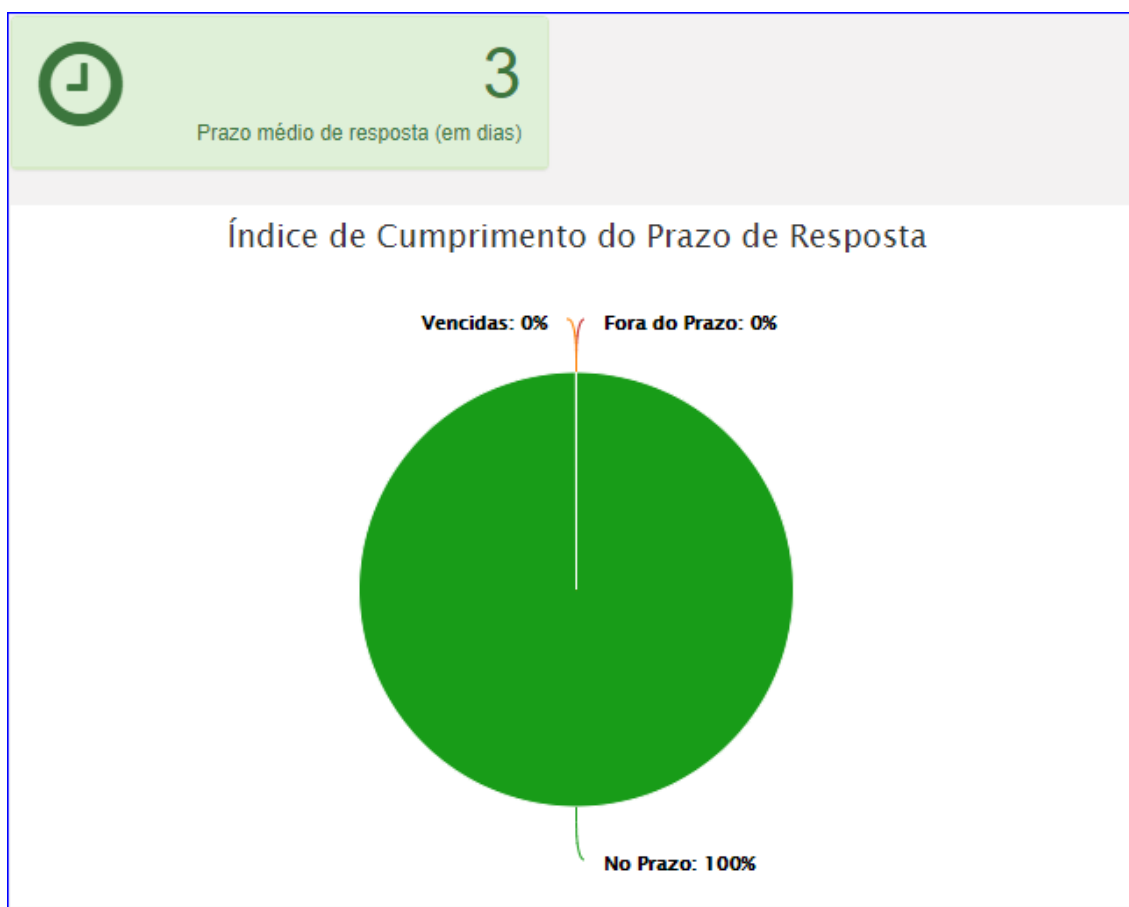
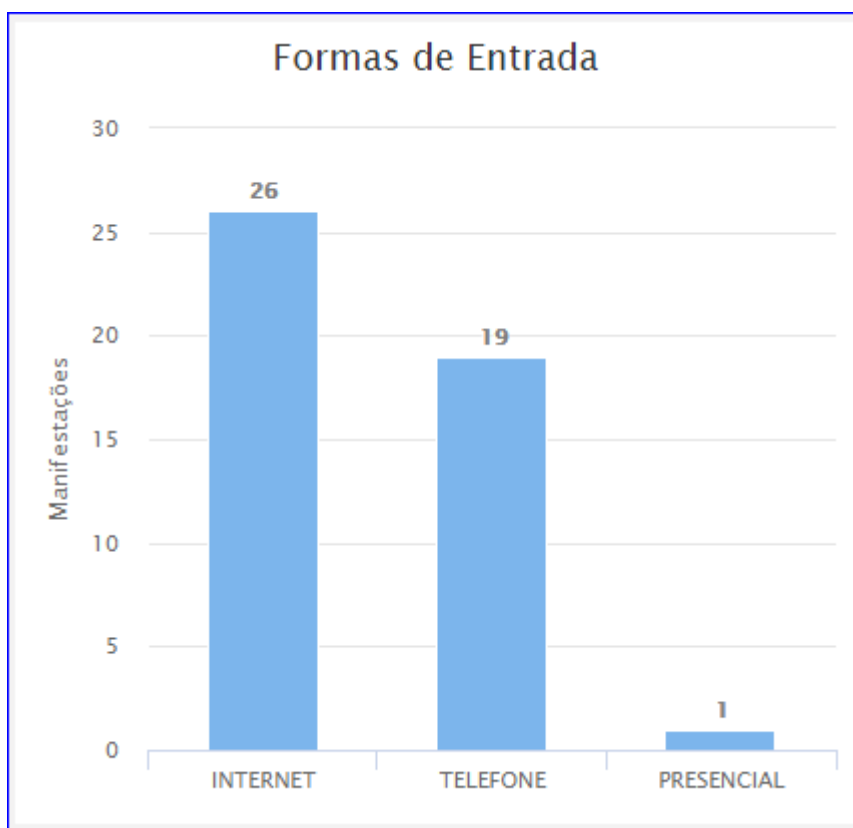
DADOS ESTATÍSTICOS



DADOS ESTATÍSTICOS



DADOS ESTATÍSTICOS



Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



DADOS ESTATÍSTICOS



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



DADOS ESTATÍSTICOS



Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

No período de janeiro a dezembro de 2019 foram solicitados 24 (vinte e quatro) pedidos de informações e todos foram devidamente **RESPONDIDOS** dentro do prazo.

Dados Comparativos

	ANO 2018	ANO 2019
TOTAL DE DEMANDAS	37	46
ATENDIMENTO PRESENCIAL	1	1
RESOLUTIVIDADE	83%	82%

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.