

2020

ABRIL - MAIO - JUNHO

RELATÓRIO TRIMESTRAL



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br



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

Administradora 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 INDÚSTRIA 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 1º de abril a 06 de julho 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 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.





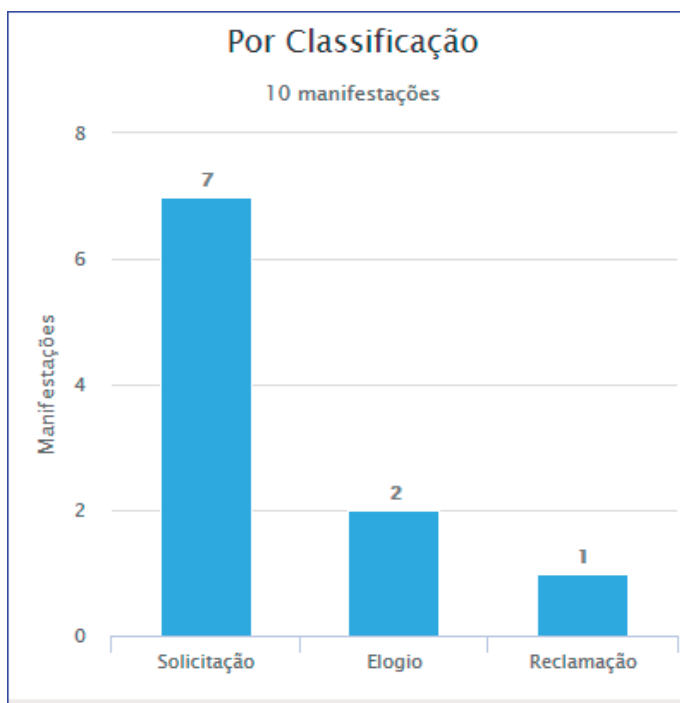
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO
RA XXIX
OUVIDORIA**

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DAS OUVIDORIAS
(01/04 a 06/07/2020)**

VISÃO GERAL

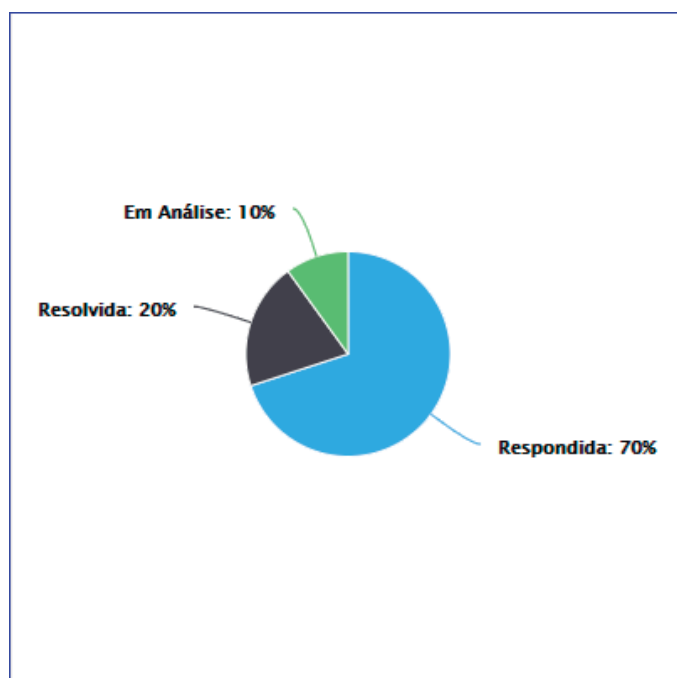
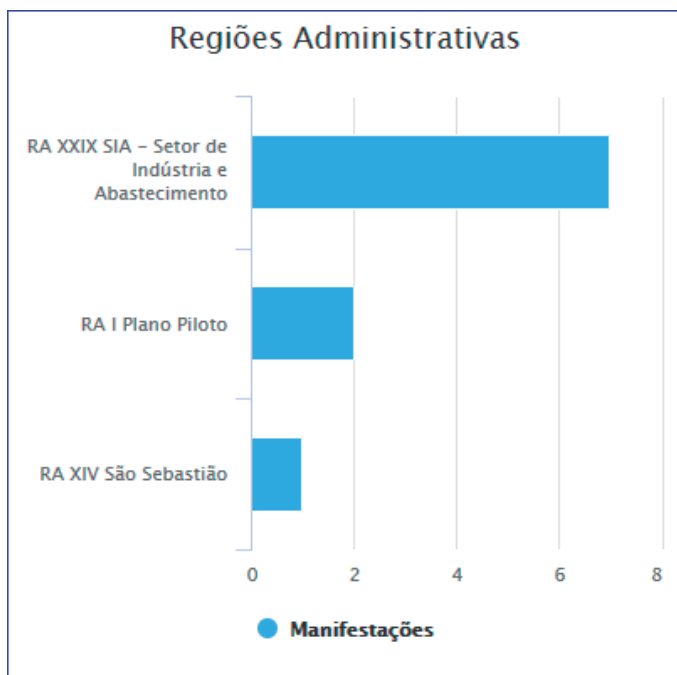
1. Número de Manifestações Recebidas.

No segundo trimestre de 2020, recebemos: 10 (dez) manifestações por meio do sistema OUV-DF, divididos em 07 (sete) solicitações, 01 (uma) reclamação e 02 (dois) elogios. Finalizando o trimestre com 100% de resolatividade e 100% de produtividade conforme gráficos do sistema OUVDF.





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



Central 162



www.ouvidoria.df.gov.br



Presencial



Acesso à
Informação

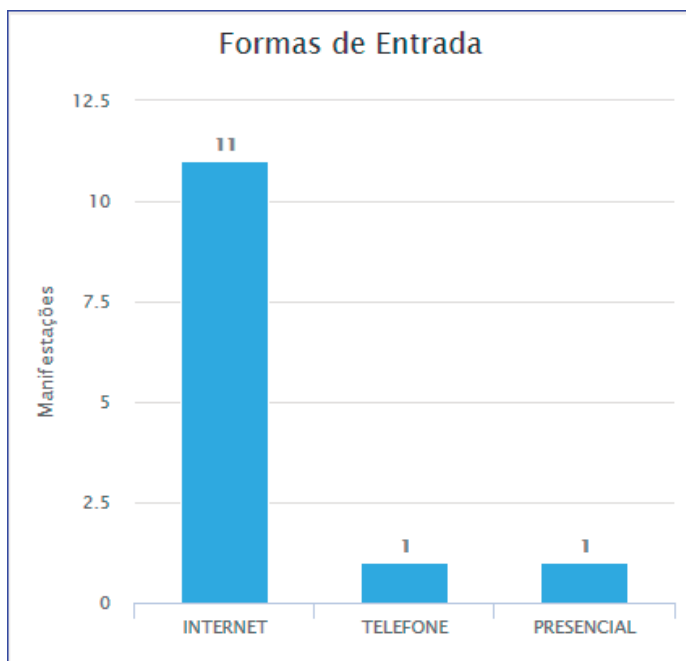


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO
RA XXIX
OUVIDORIA





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



Central 162



www.ouvidoria.df.gov.br



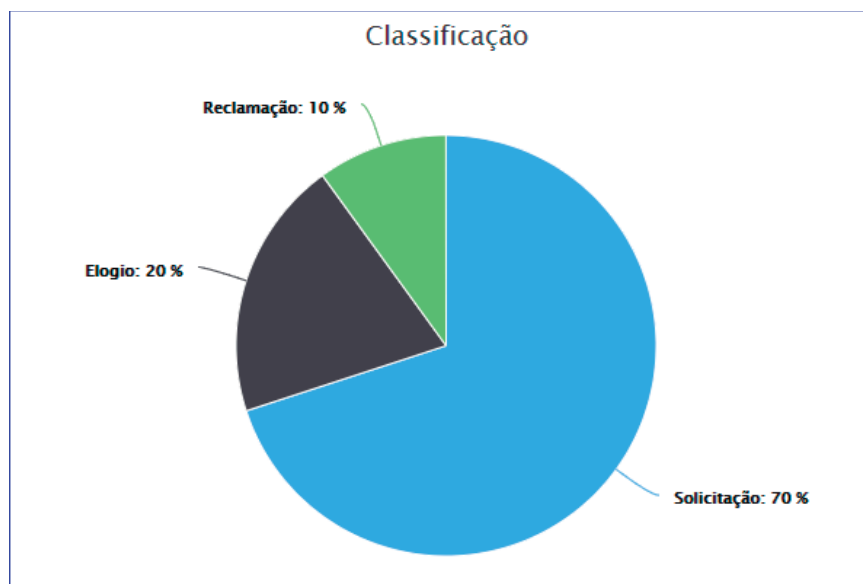
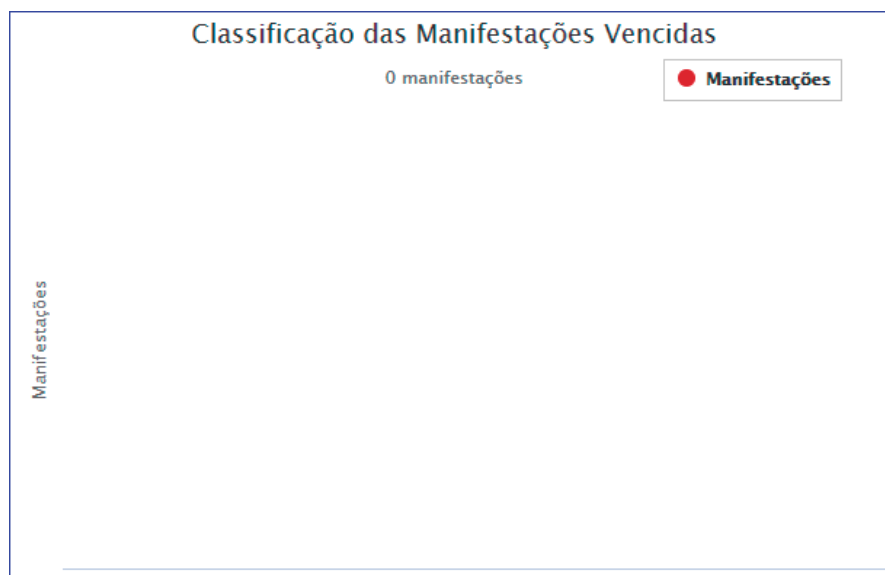
Presencial



Acesso à
Informação



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



e-SIC:

00309000004202085	09/06/2020	cópia integral do seguinte processo	Respondida
04018000049202086	25/06/2020	acesso ao processo SEI	Em Tramitação



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

2. Os assuntos das Manifestações.

- a) Coleta de entulho disposto irregularmente.
- b) Servidor Público.
- c) Tapa buraco - manutenção de vias públicas.
- d) Assistência ao morador de rua.
- e) Operação tapa buraco em estradas, rodovias.
- f) Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF.
- g) Fiscalização Coronavírus.
- h) Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF.

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Assistência ao morador de rua	Operação tapa buraco em estradas, rodovias	Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF
	Coleta de entulho disposto irregularmente	Servidor Público	Fiscalização Coronavírus	

So-075751/2020	15/04/2020 11:43:49	Coleta de entulho disposto irregularmente	Respondida
EI-077454/2020	17/04/2020 14:17:18	Servidor Público	Respondida
So-081589/2020	24/04/2020 12:32:48	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Resolvida
So-084395/2020	29/04/2020 11:19:57	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Resolvida
So-097329/2020	18/05/2020 10:19:16	Assistência ao morador de rua	Respondida
So-098126/2020	18/05/2020 20:19:21	Tapa buraco - manutenção de vias públicas	Respondida
So-099836/2020	20/05/2020 14:15:57	Operação tapa buraco em estradas, rodovias	Respondida
EI-111170/2020	04/06/2020 12:13:41	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Respondida
Re-118444/2020	15/06/2020 11:59:34	Fiscalização Coronavírus	Respondida



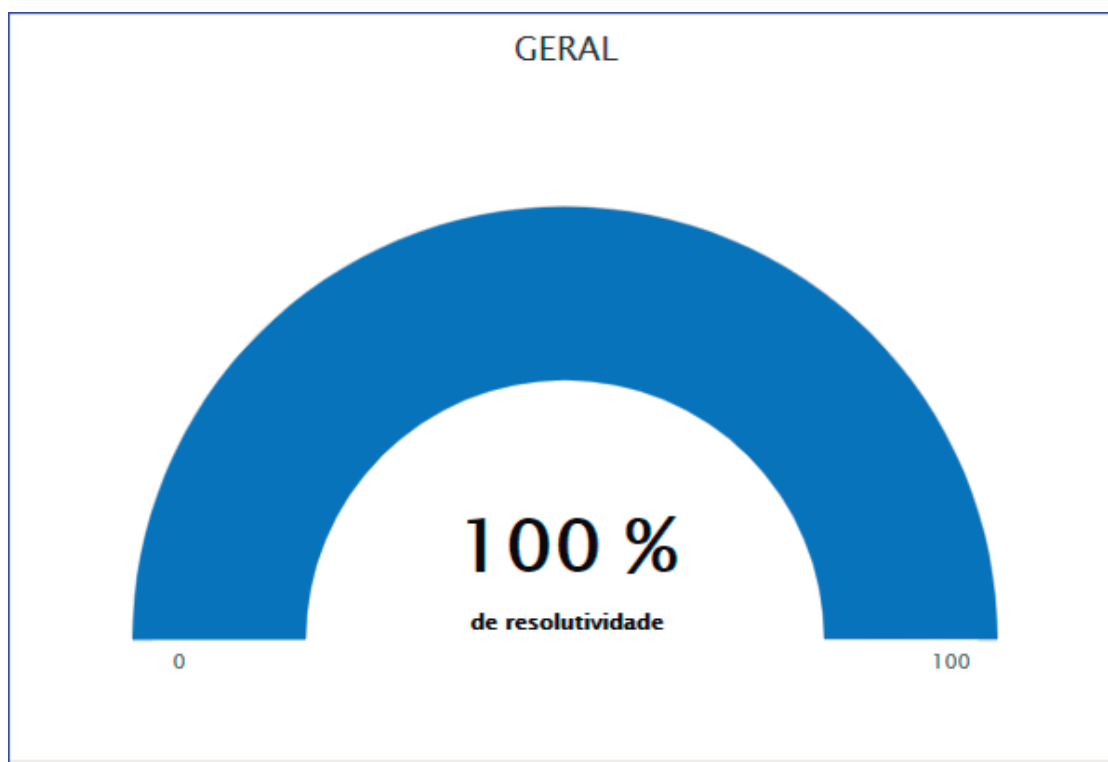
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO
RA XXIX
OUVIDORIA**

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.





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

Gilmar Vilela

Manifestações Registradas	0
Respostas Definitivas	10
Respostas Complementares	0
Respostas Preliminares	8
Trâmites	0
Reclassificações	0
Invalidações	0
Período Selecionado:	01/04/2020 a 06/07/2020
Perfil:	Ouvidor Seccional
Último acesso:	07/07/2020 11:05

Resolutividade de Gilmar Vilela



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria





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



Observações:

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

1. abril /2020 – 04 (quatro) solicitação, elogio.
2. maio /2020 – 03 (três) solicitação.
3. junho /2020 – 03 (três) elogio, reclamação e solicitação.



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

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

1. 05 (cinco) – Internet
2. 05 (cinco) – Telefone
3. 00 (zero) – Presencial

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

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

Índice de resolutividade;

1. 100% (cem por cento)

Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria;

1. 100% (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.

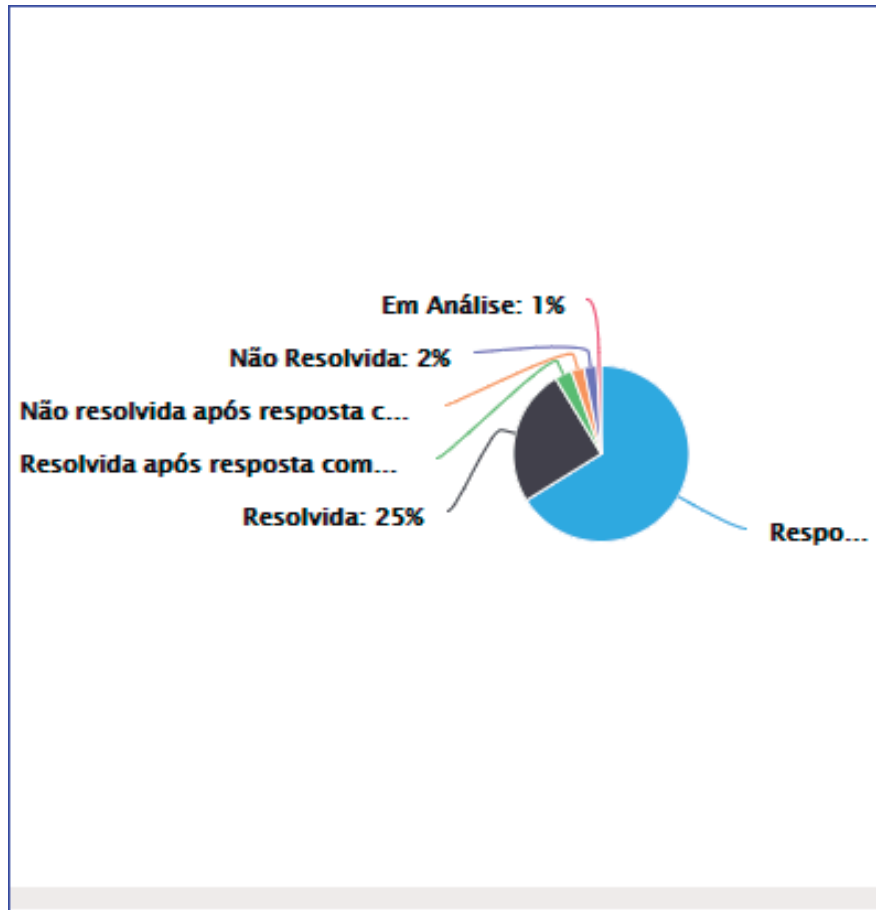
As providências adotadas pela administração pública nas soluções das demandas de ouvidorias apresentadas;

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.





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



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”, 25% (vinte e cinco por cento)**; **“RESPONDIDA”, 70% (setenta 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.



OUVIDORIA

www.ouvidoria.df.gov.br

Administração Regional
do Setor de Indústria
e Abastecimento

