

2019

RELATÓRIO TRIMESTRAL



OUVIDORIA

www.ouvidoria.df.gov.br

Administração Regional
do Setor de Indústria
e Abastecimento



30 / 06 / 2019



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



**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, ligada ao Gabinete 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 30 de junho 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.

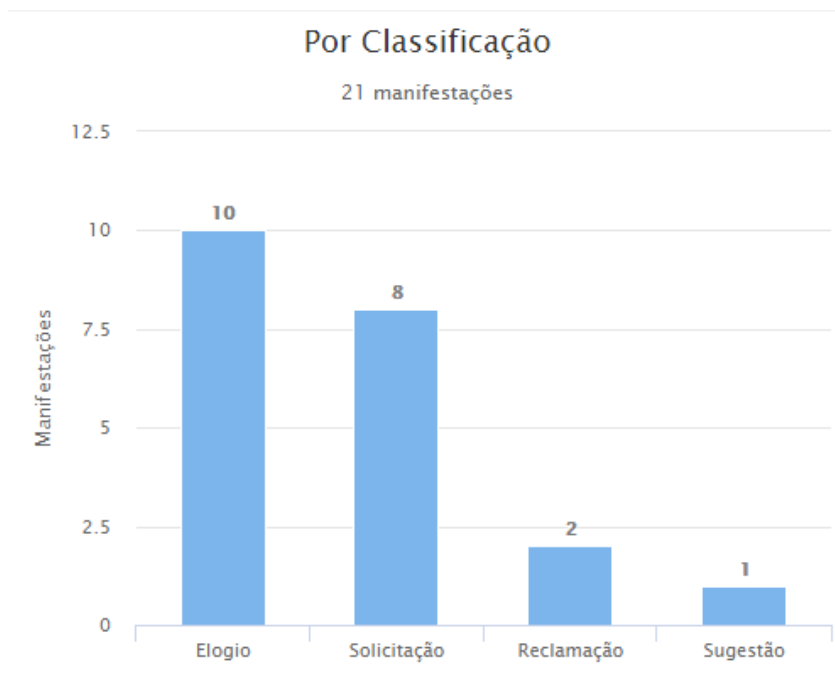


RELATÓRIO DE GESTÃO DAS OUVIDORIAS (01 / 04 à 30 / 06 / 2019)

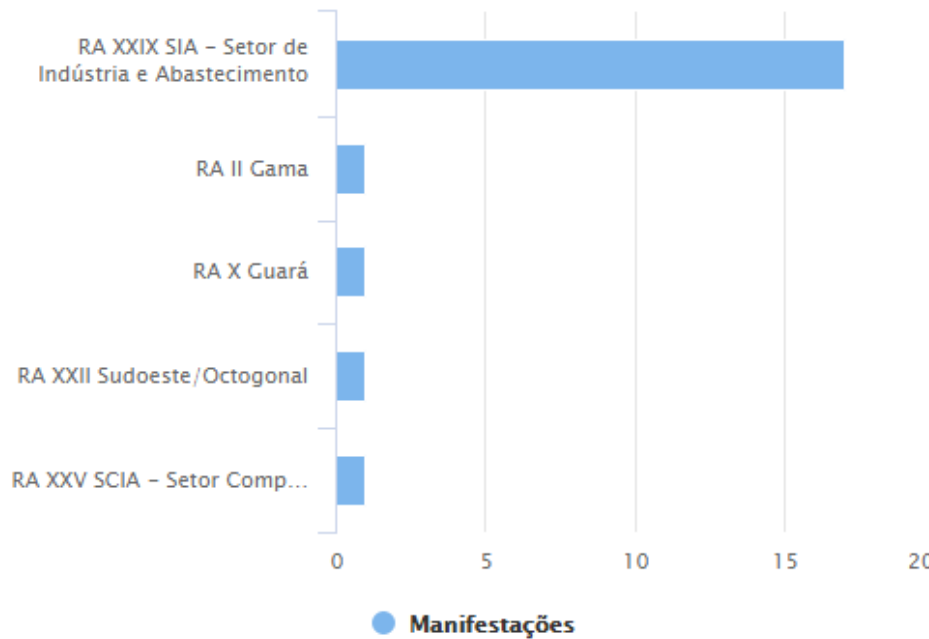
VISÃO GERAL

1. Número de Manifestações Recebidas.

No segundo trimestre de 2019, recebemos: 21 (vinte e uma) manifestações por meio do sistema OUV-DF, divididos em 08 (oito) solicitações, 02 (duas) reclamações, 01 (uma) sugestão e 10 (dez) elogios. Finalizando o trimestre com 100% de resolatividade e 91% de produtividade conforme gráficos do sistema OUV-DF.

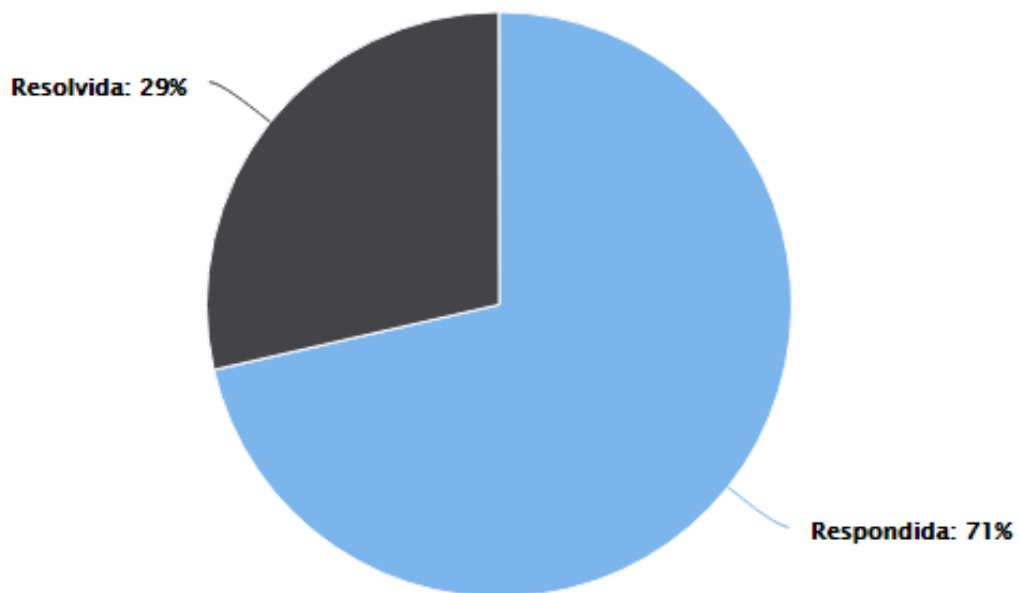


Regiões Administrativas



OUV-DF:

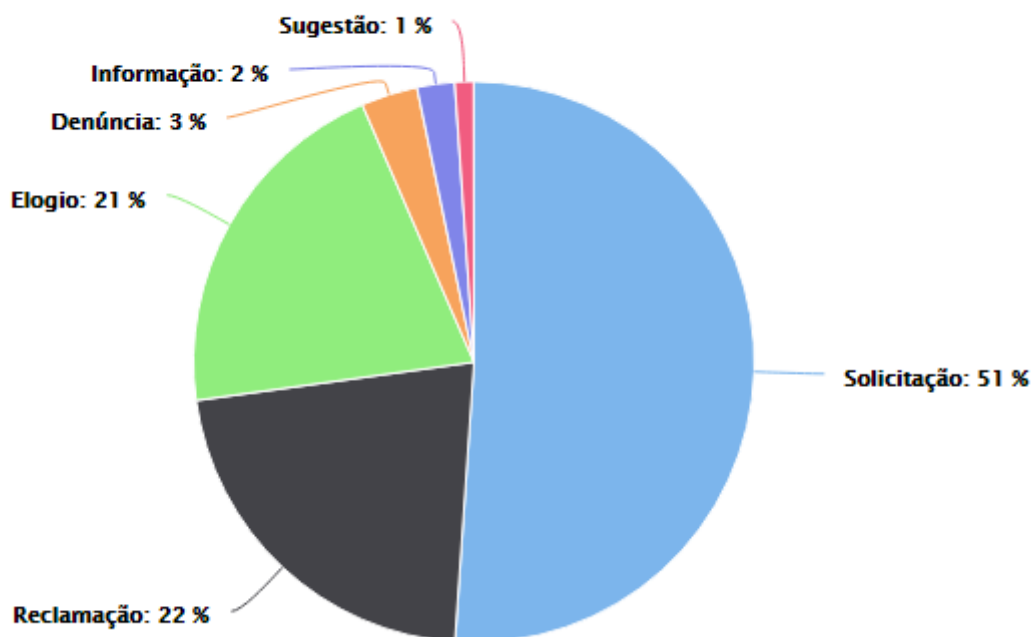
EI-058844/2019	03/04/2019 15:50	Servidor Público
EI-062379/2019	08/04/2019 16:43	Servidor Público
EI-065692/2019	11/04/2019 14:22	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF
EI-067846/2019	15/04/2019 11:43	Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF
So-068765/2019	16/04/2019 09:42	Tapa buraco - manutenção de vias públicas
EI-068880/2019	16/04/2019 10:45	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF
Re-070764/2019	18/04/2019 09:28	Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF
So-074188/2019	24/04/2019 09:10	Tapa buraco - manutenção de vias públicas
EI-075976/2019	25/04/2019 14:50	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF
EI-079312/2019	30/04/2019 14:48	Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF
EI-079359/2019	30/04/2019 15:17	Servidor Público
So-085611/2019	09/05/2019 17:05	Tapa buraco - manutenção de vias públicas
EI-097342/2019	28/05/2019 11:34	Servidor Público
Su-101618/2019	03/06/2019 22:54	Projetos e obras de infraestrutura urbana
EI-108123/2019	14/06/2019 23:34	Servidor Público



Resolutividade



Classificação



e-SIC: Não Houve Registro

2. Os assuntos das Manifestações.

- Tapa buraco - manutenção de vias públicas;
- Agilidade de processos;
- Serviço prestado por órgão, entidade do Governo de Brasília;
- Elogio.

3. A análise dos Pontos Recorrentes.

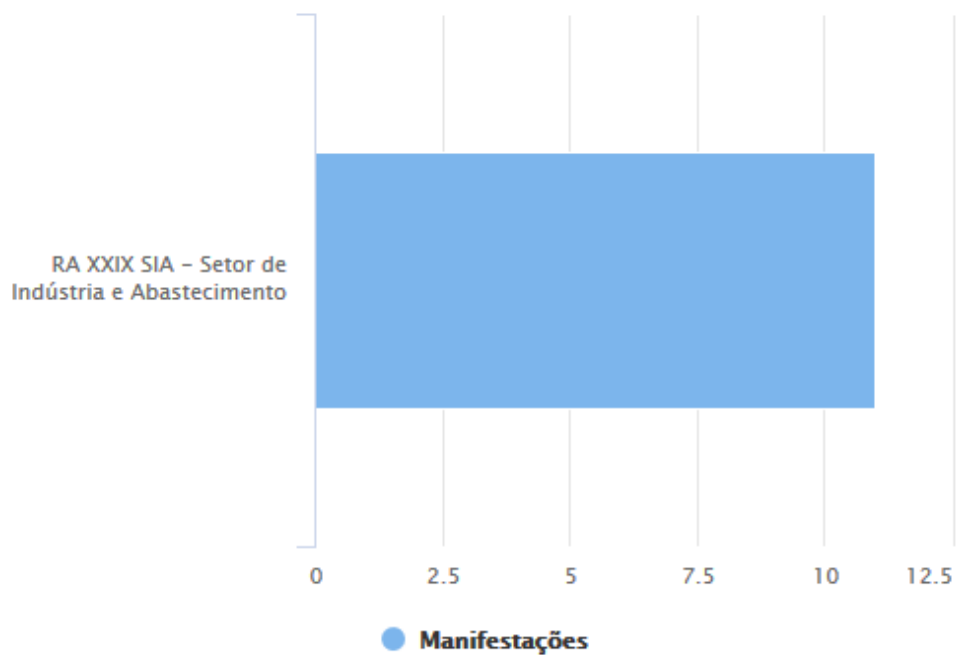
Servidor Público.

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

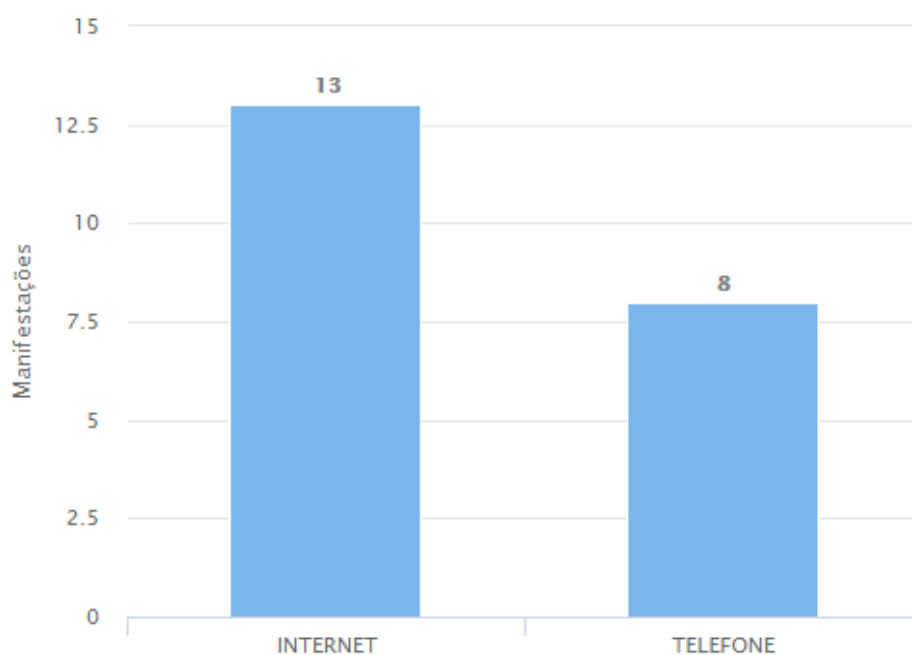
Todos os registros foram encaminhados ao setor ou órgão responsável, por sanar as demandas encaminhadas pelo sistema de ouvidoria do GDF e todas foram respondidas ao respectivo cidadão. A informação produzida pelo Estado é sempre pública e, em uma cultura do acesso os agentes públicos têm que procurar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

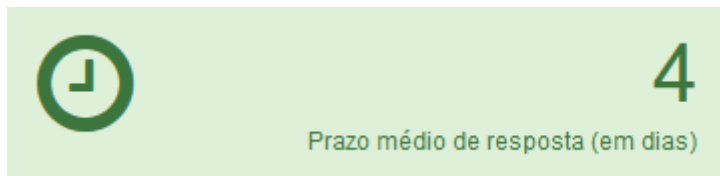


Regiões Administrativas

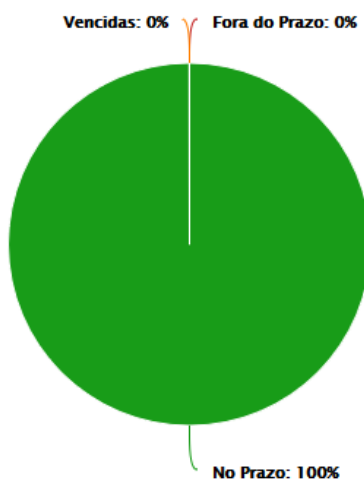


Formas de Entrada





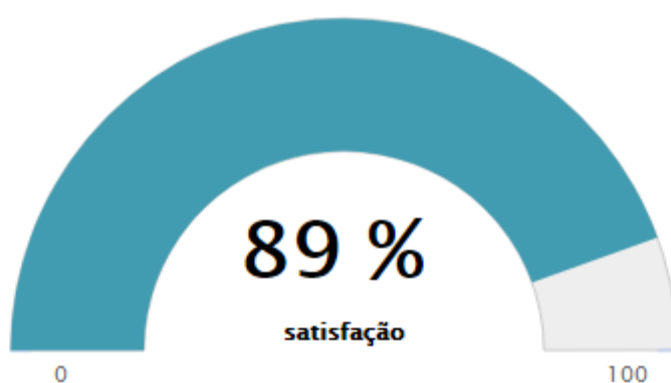
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Índice de Recomendação



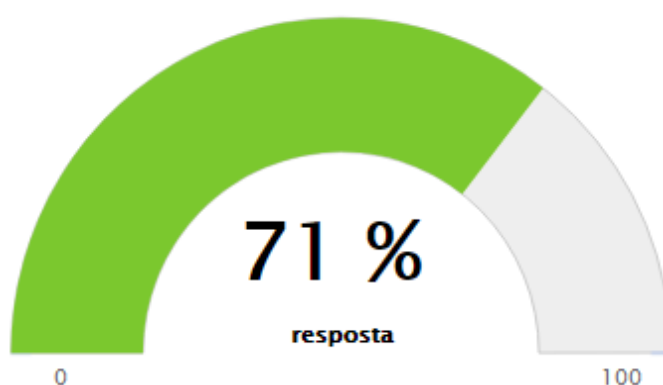
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



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.