

2019

# RELATÓRIO TRIMESTRAL



**OUVIDORIA**  
[www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA 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](http://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, 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 janeiro a 31 de março 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](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 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.



**Acesso à  
Informação**



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

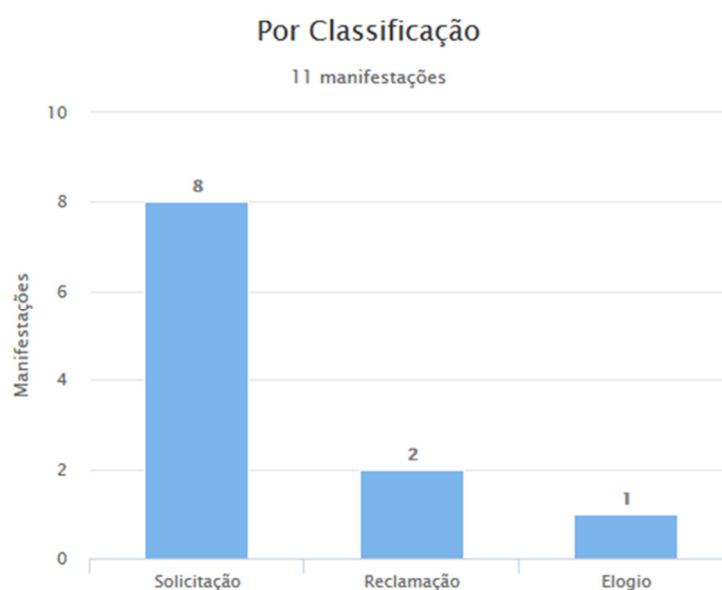


RELATÓRIO DE GESTÃO  
DAS OUVIDORIAS  
(01/01 a 31/03/2019)

VISÃO GERAL

**1. Número de Manifestações Recebidas.**

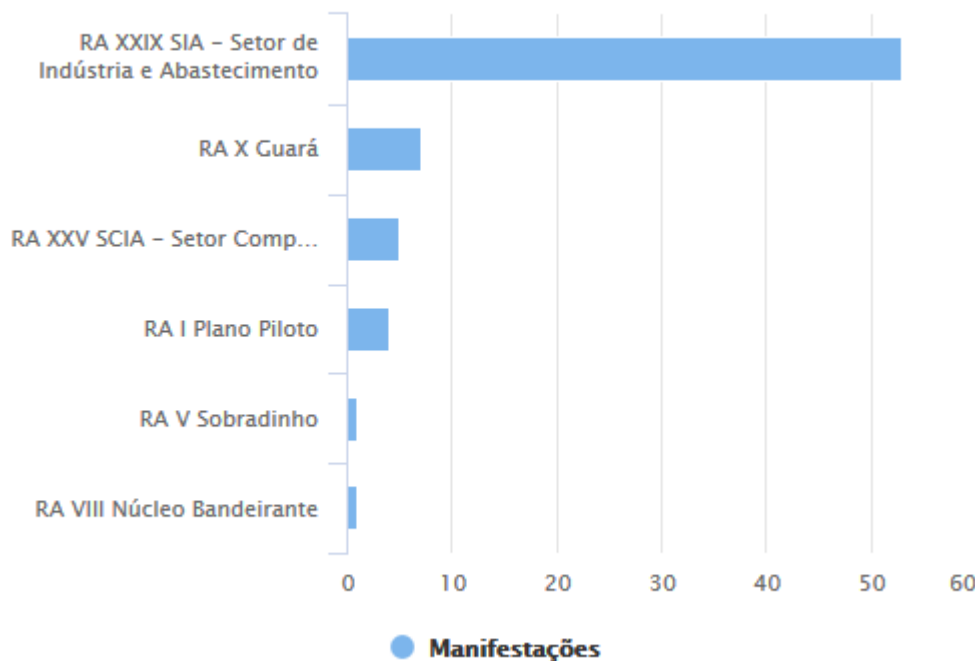
No primeiro trimestre de 2019, recebemos: 11 (onze) manifestações por meio do sistema OUV-DF, divididos em 08 (oito) solicitações, 02 (duas) reclamações e 01 (um) elogio e 02 (duas) no sistema e-SIC. Hoje alcançamos 100% de resolutividade e 100% de produtividade conforme gráficos do sistema OUV-DF.





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

**Regiões Administrativas**



**OUV-DF:**

So-005789/2019	14/01/2019 08:56:58	Tapa buraco - manutenção de vias públicas
So-007403/2019	16/01/2019 09:18:29	Agilidade de processos Respondida
So-010774/2019	22/01/2019 12:14:15	Tapa buraco - manutenção de vias públicas
So-011021/2019	22/01/2019 15:46:12	Tapa buraco - manutenção de vias públicas
So-011535/2019	23/01/2019 11:23:05	Tapa buraco - manutenção de vias públicas

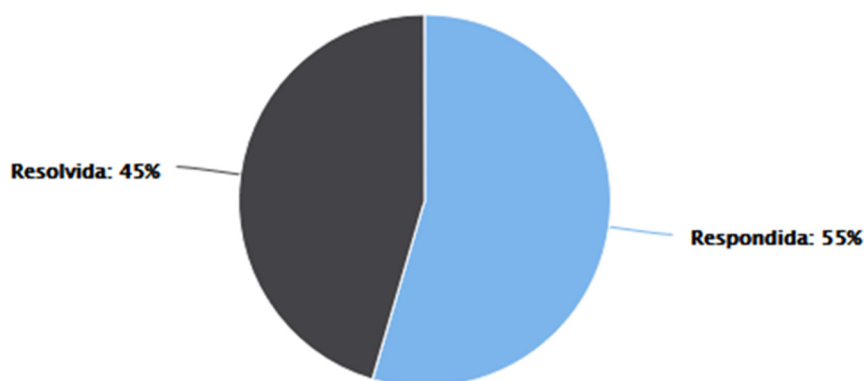


**Acesso à  
Informação**



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

<i>Re-012928/2019</i>	<i>25/01/2019 09:48:51</i>	<i>Tapa buraco - manutenção de vias públicas</i>
<i>So-014953/2019</i>	<i>29/01/2019 15:37:35</i>	<i>Tapa buraco - manutenção de vias públicas</i>
<i>Re-015537/2019</i>	<i>30/01/2019 12:01:57</i>	<i>Tapa buraco - manutenção de vias públicas</i>
<i>So-023661/2019</i>	<i>12/02/2019 15:59:06</i>	<i>Tapa buraco - manutenção de vias públicas</i>
<i>So-051831/2019</i>	<i>26/03/2019 11:24:22</i>	<i>Tapa buraco - manutenção de vias públicas</i>
<i>El-052505/2019</i>	<i>27/03/2019 07:17:12</i>	<i>Serviço prestado por órgão, entidade do Governo de Brasília</i>



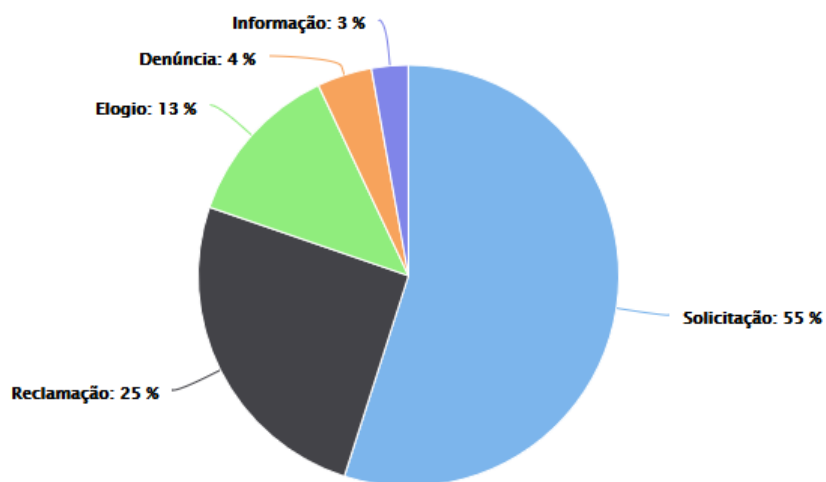


**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO – RA XXIX**  
**OUIDORIA**

**Resolutividade**



**Classificação**





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

e-SIC:

309000001201916 18/02/2019 19:46 Solicitação de informação

309000002201952 28/02/2019 13:42 Solicitação de Informação

## ***2. Os assuntos das Manifestações.***

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

## ***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.



Central 162

[www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)

Presencial

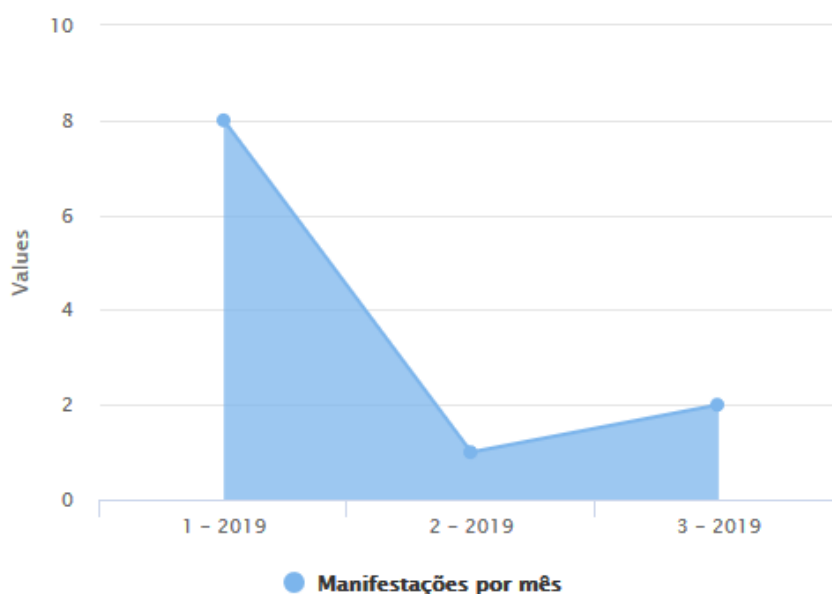


**Acesso à  
Informação**

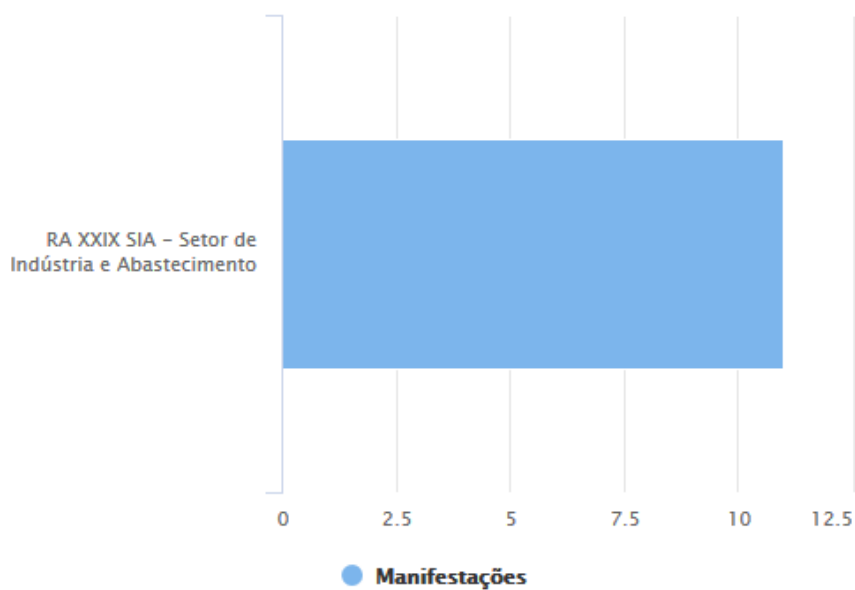


**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO – RA XXIX**  
**OUIDORIA**

**Evolução mensal**



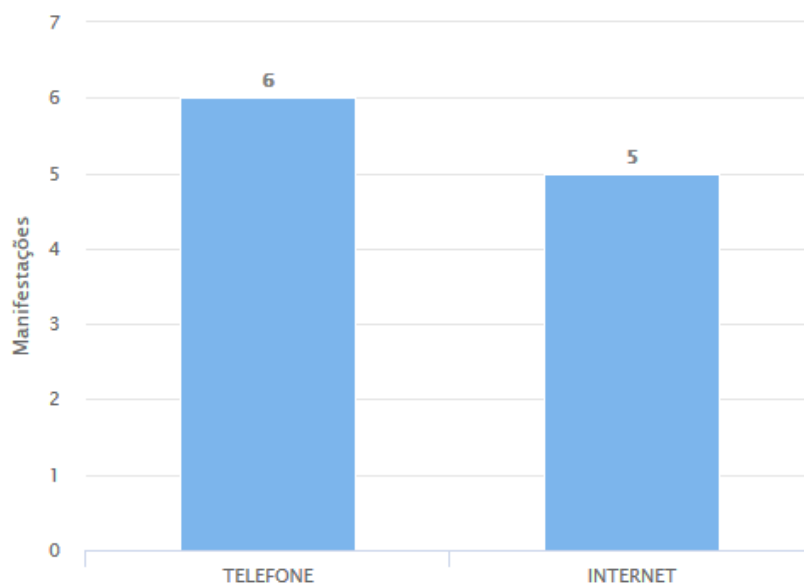
**Regiões Administrativas**





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

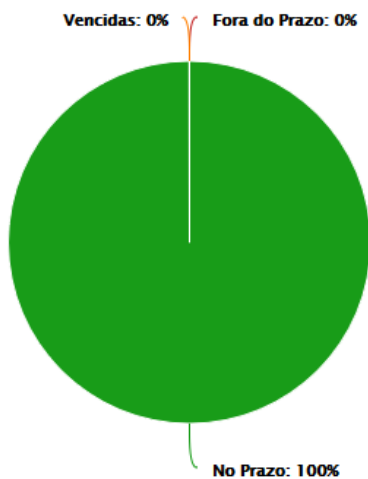
**Formas de Entrada**



**4**

Prazo médio de resposta (em dias)

**Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta**



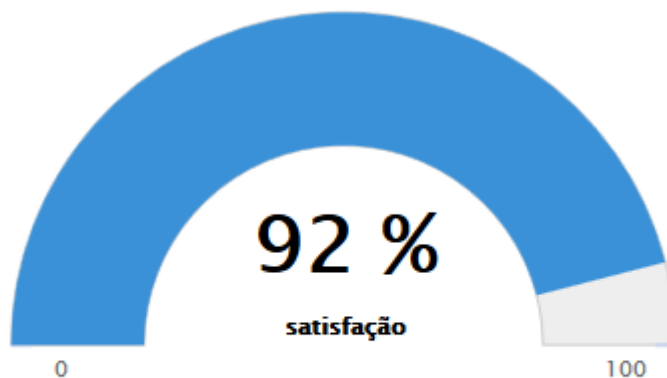


**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO – RA XXIX  
OUVIDORIA**

**Índice de Resolutividade**



**Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria**





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

**Índice de Recomendação**



**Satisfação com o Atendimento**





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

Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta





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

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**