

**2020**

ABRIL - MAIO - JUNHO

# 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**

**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](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.





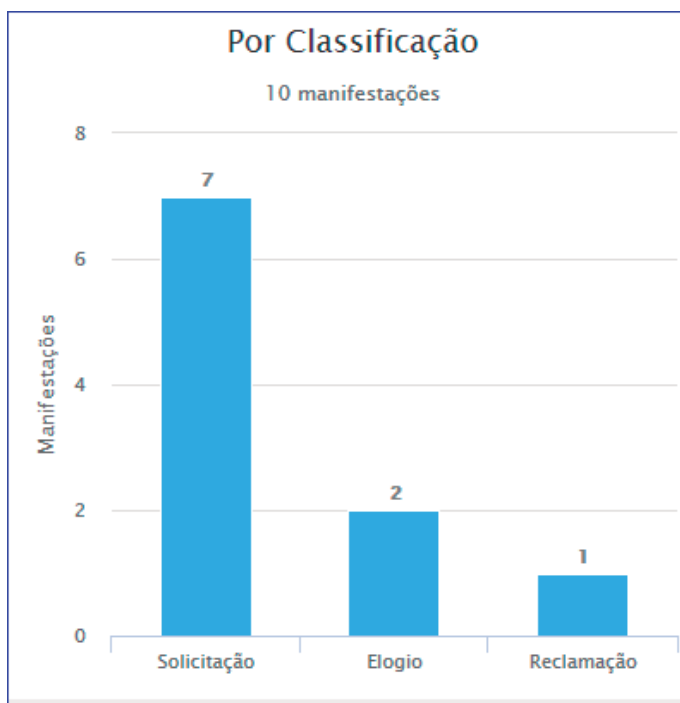
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO  
RA XXIX  
OUVIDORIA

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.



Central 162



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



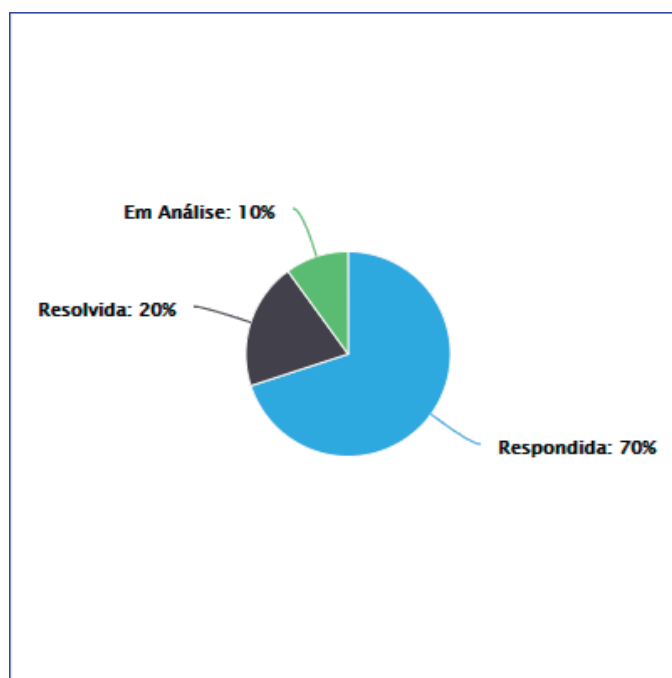
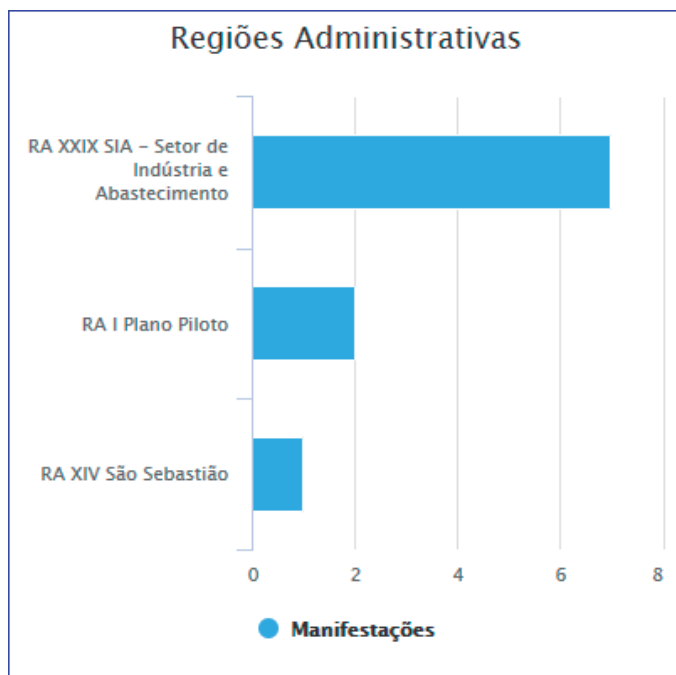
Presencial



Acesso à  
Informação



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



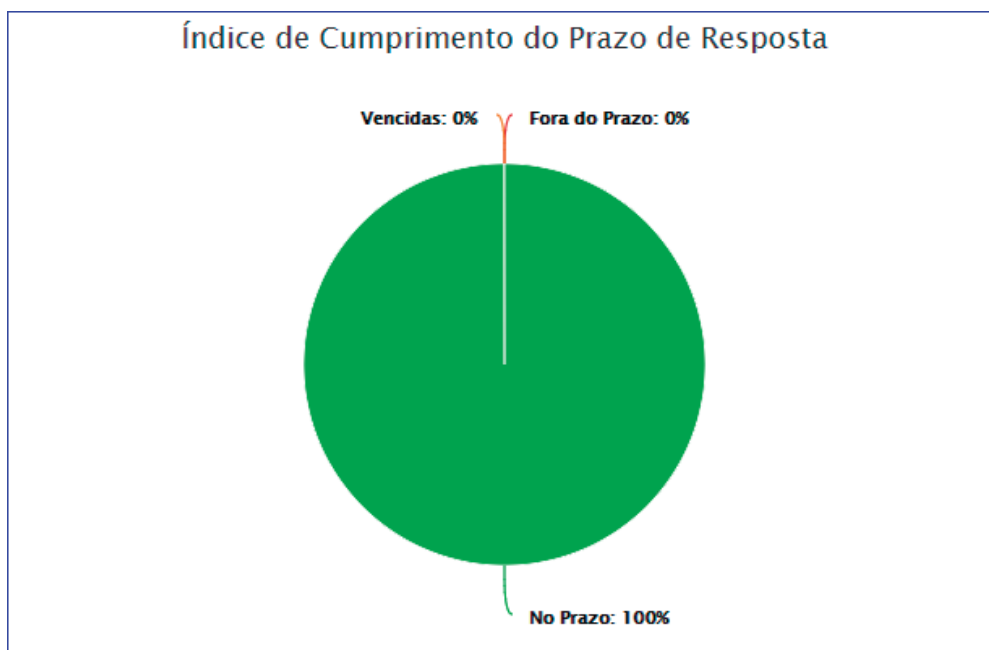
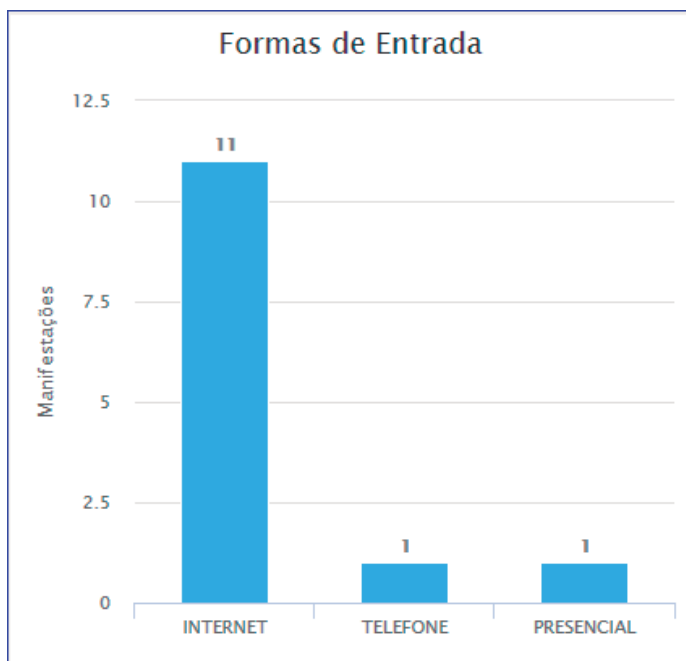


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO  
RA XXIX  
OUVIDORIA





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



Central 162



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



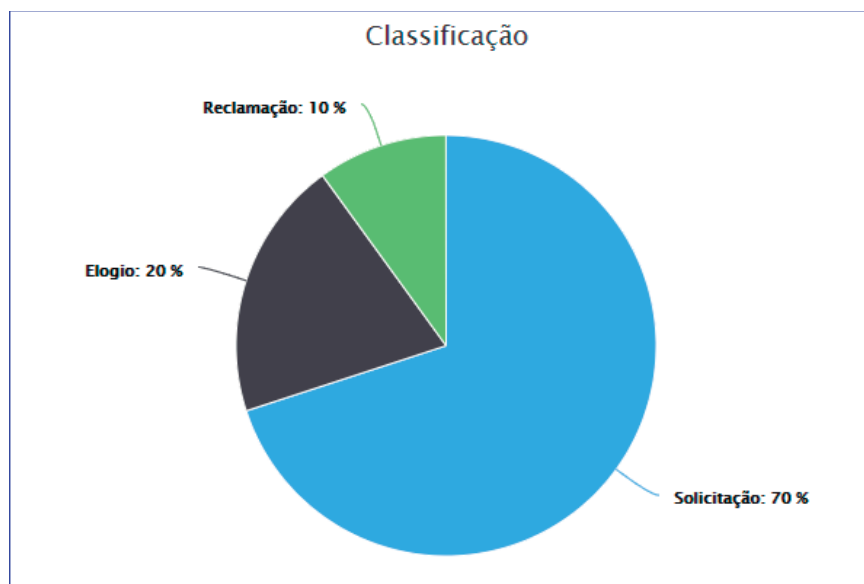
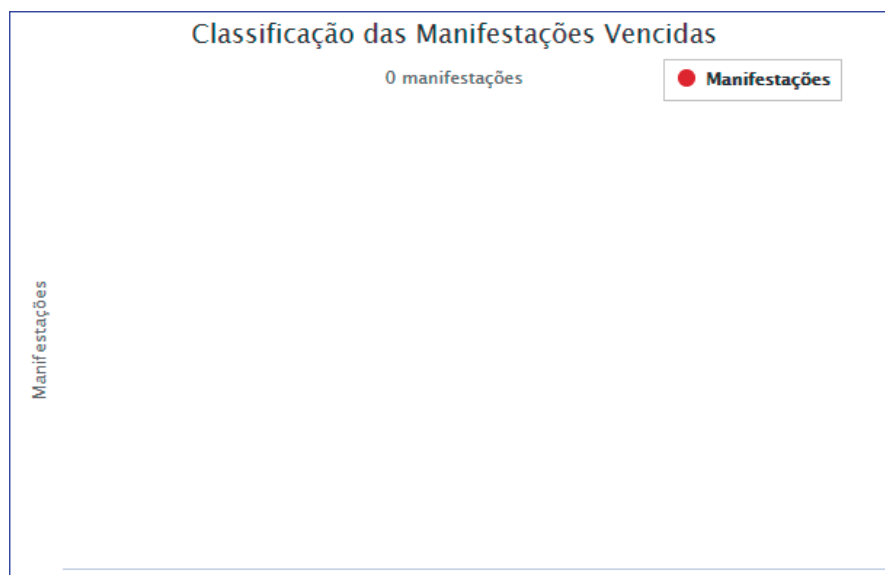
Presencial



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



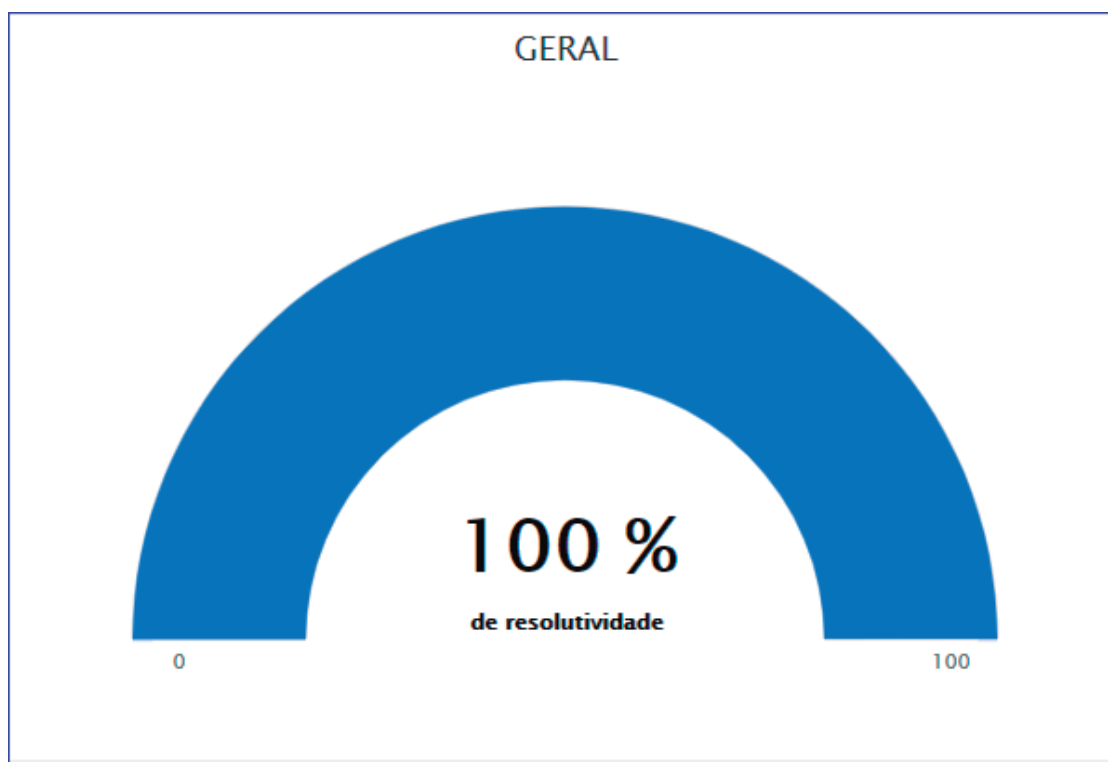
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO  
RA XXIX  
OUVIDORIA**

### 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;

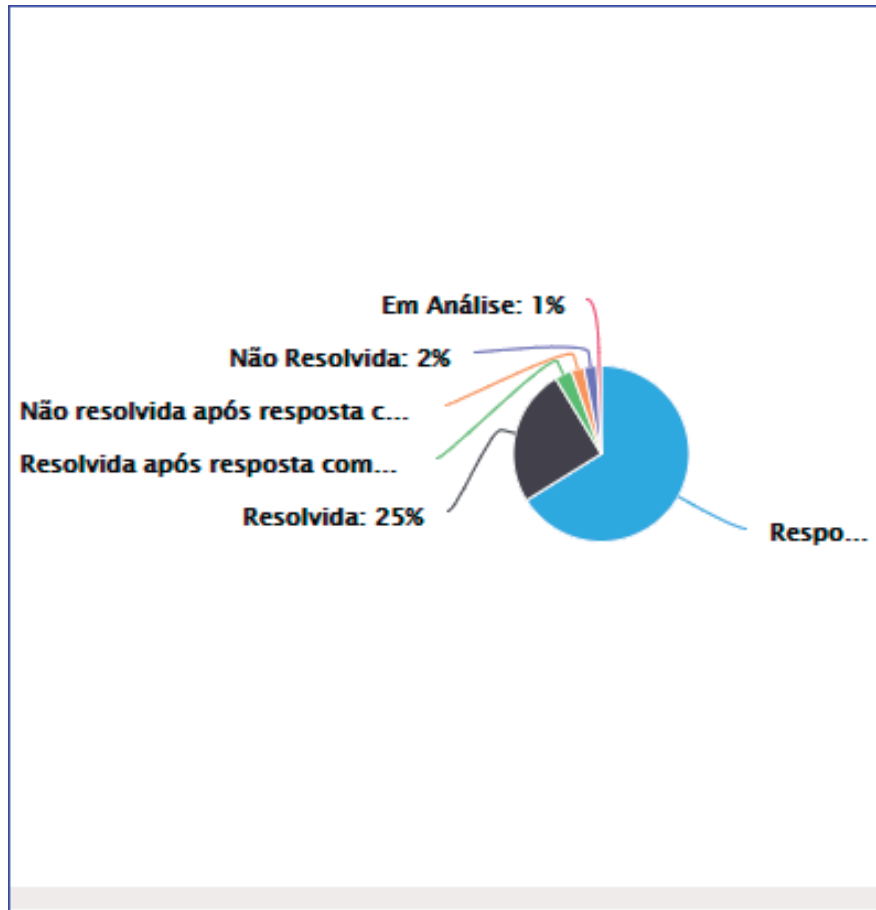
1. Não houve.

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

Administração Regional  
do Setor de Indústria  
e Abastecimento

