

2019

RELATÓRIO TRIMESTRAL



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br



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

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, 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 julho a 30 de setembro 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 às 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
OUIDORIA

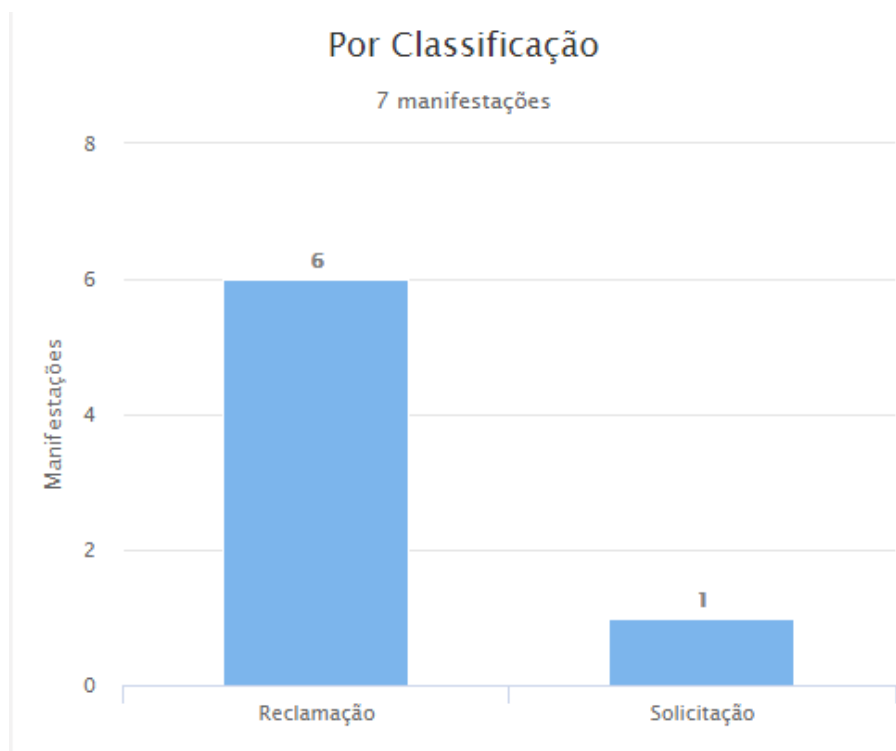


RELATÓRIO DE GESTÃO DAS OUIDORIAS
(01/07 à 30/09/2019)

VISÃO GERAL

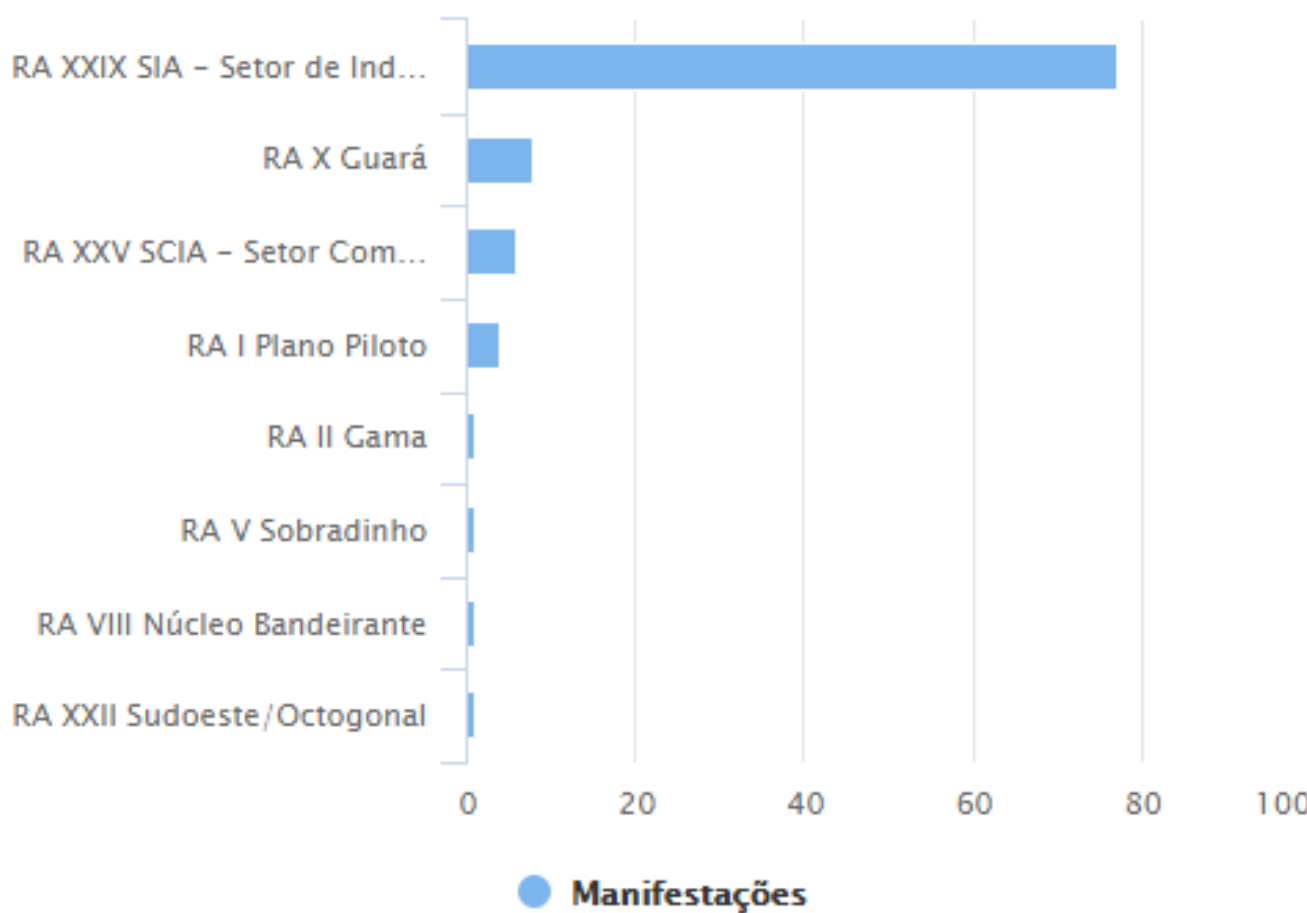
1. Número de Manifestações Recebidas

No terceiro trimestre de 2019, recebemos: 07 (sete) manifestações por meio do sistema OUV-DF, divididos em 01 (uma) solicitação e 06 (seis) reclamações. Finalizando o trimestre com 83% de resolutividade e 91% 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



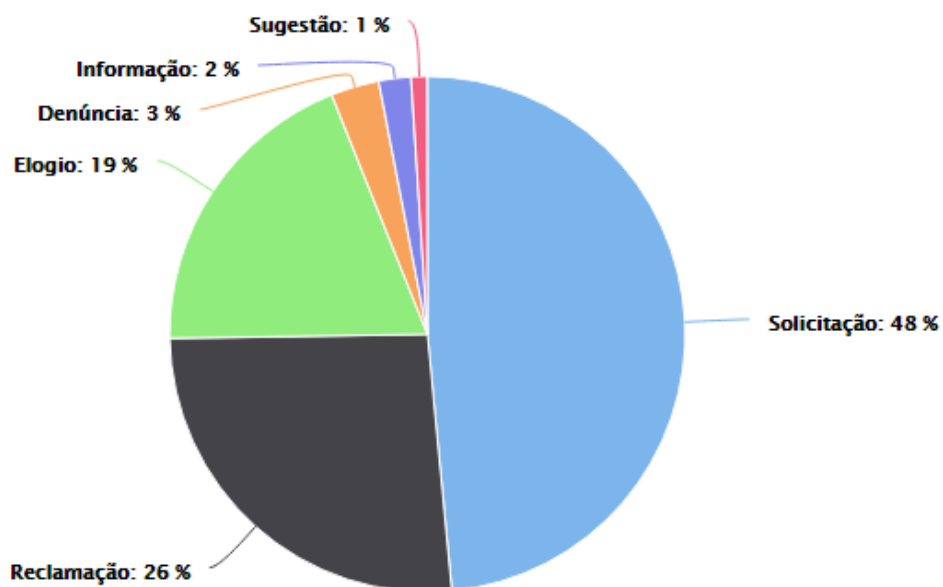
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO – RA XXIX
OUIDORIA

OUV-DF:

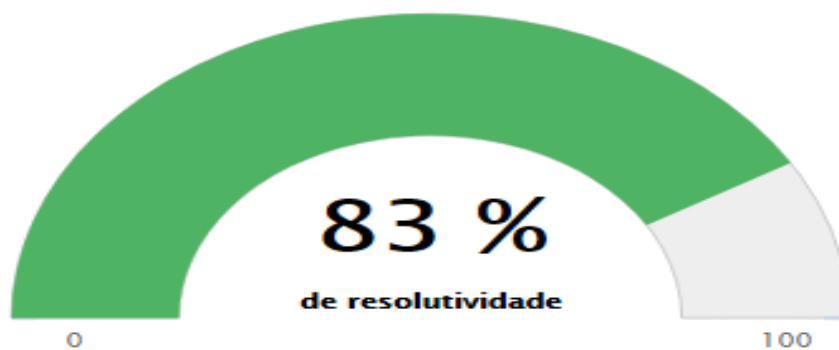
Re-115510/2019	02/07/2019 - 11:15	Tapa buraco - manutenção de vias públicas
Re-116044/2019	02/07/2019 - 19:25	Servidor Terceirizado do Serviço Público do DF
So-118967/2019	08/07/2019 - 15:32	Fiscalização em Cercamento em área pública comercial
Re-121553/2019	12/07/2019 - 13:50	Permissão de Uso
Re-139865/2019	12/08/2019 - 14:50	Fiscalização em Quiosque, trailer, food truck, similares
Re-157647/2019	09/09/2019 - 05:15	Viaturas policiais
Re-167682/2019	23/09/2019 - 14:49	Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF

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

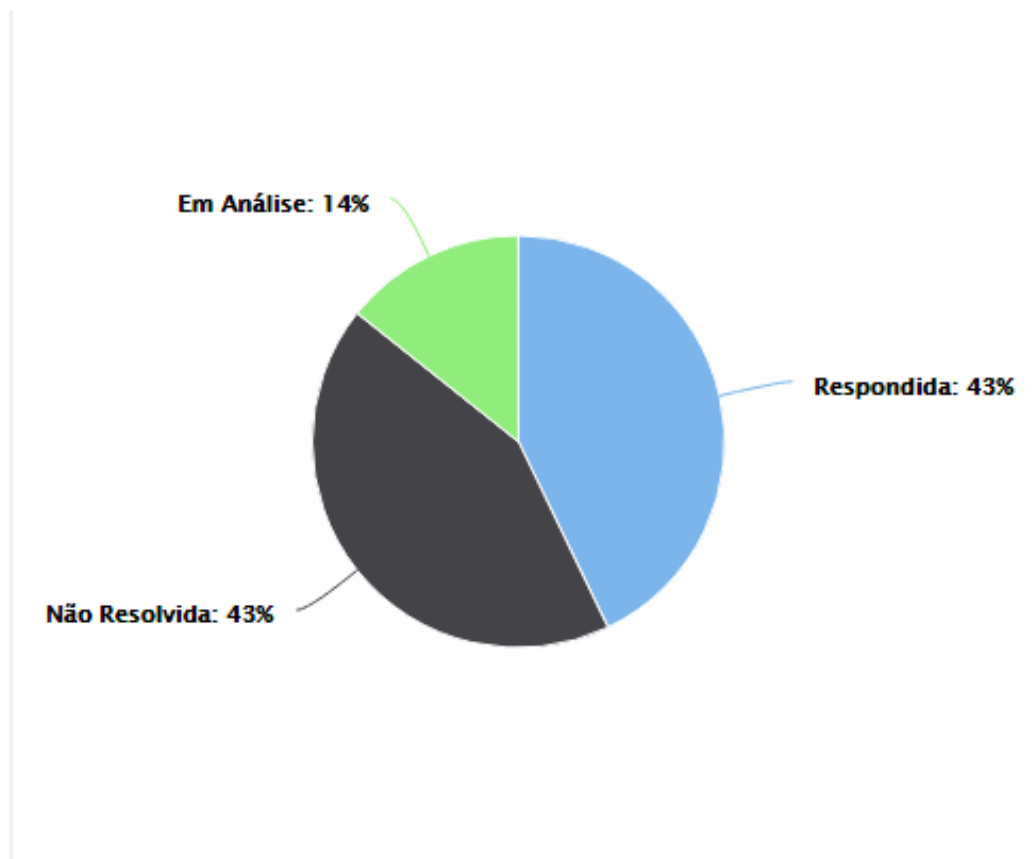
Classificação



Resolutividade



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



e-SIC:

Protocolo nº 00309000003201905

Data Abertura 27/07/2019

Prazo atendimento 19/08/2019

Situação respondido

Protocolo nº 00309000004201941

Data Abertura 30/08/2019

Prazo atendimento 23/09/2019

Situação respondido



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

2. Os assuntos das Manifestações

- a) Fiscalização em cercamento em área pública comercial.
- b) Fiscalização em quiosque, trailer, food truck e similares.
- c) Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF.
- d) Tapa buraco manutenção de vias públicas.
- e) Viaturas policiais.
- f) Servidor terceirizado do serviço público do DF.
- g) Permissão de uso.

3. A análise dos Pontos Recorrentes.

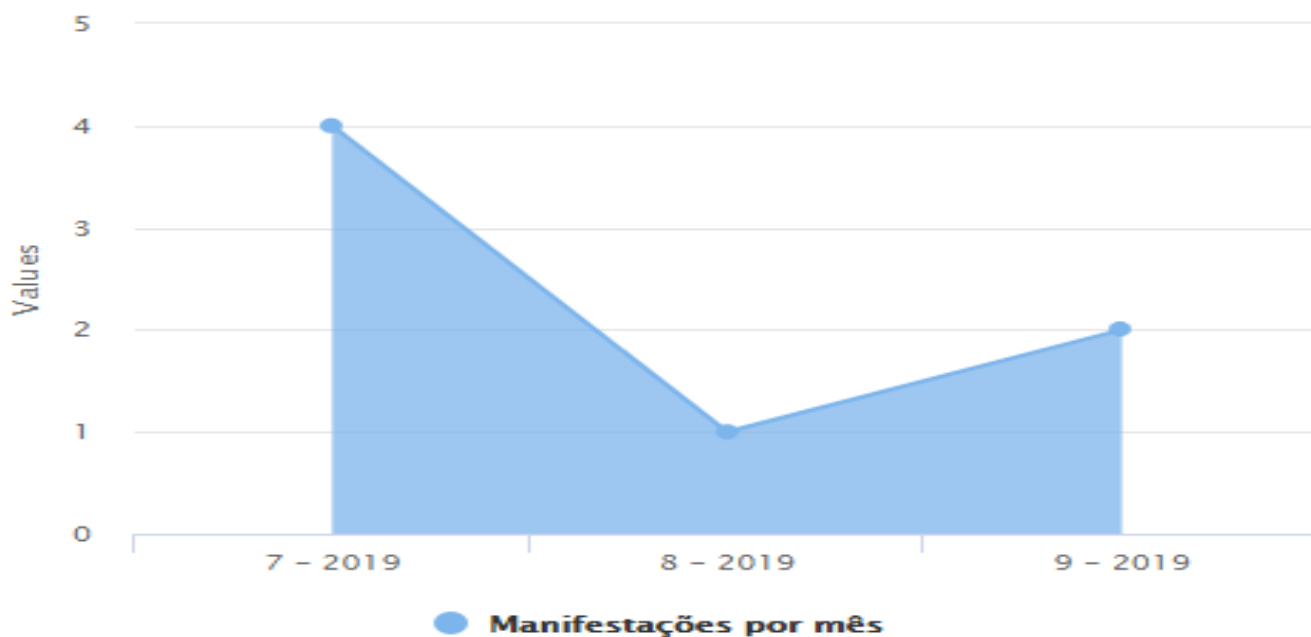
Tapa buraco manutenção de vias públicas.

4. As providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas

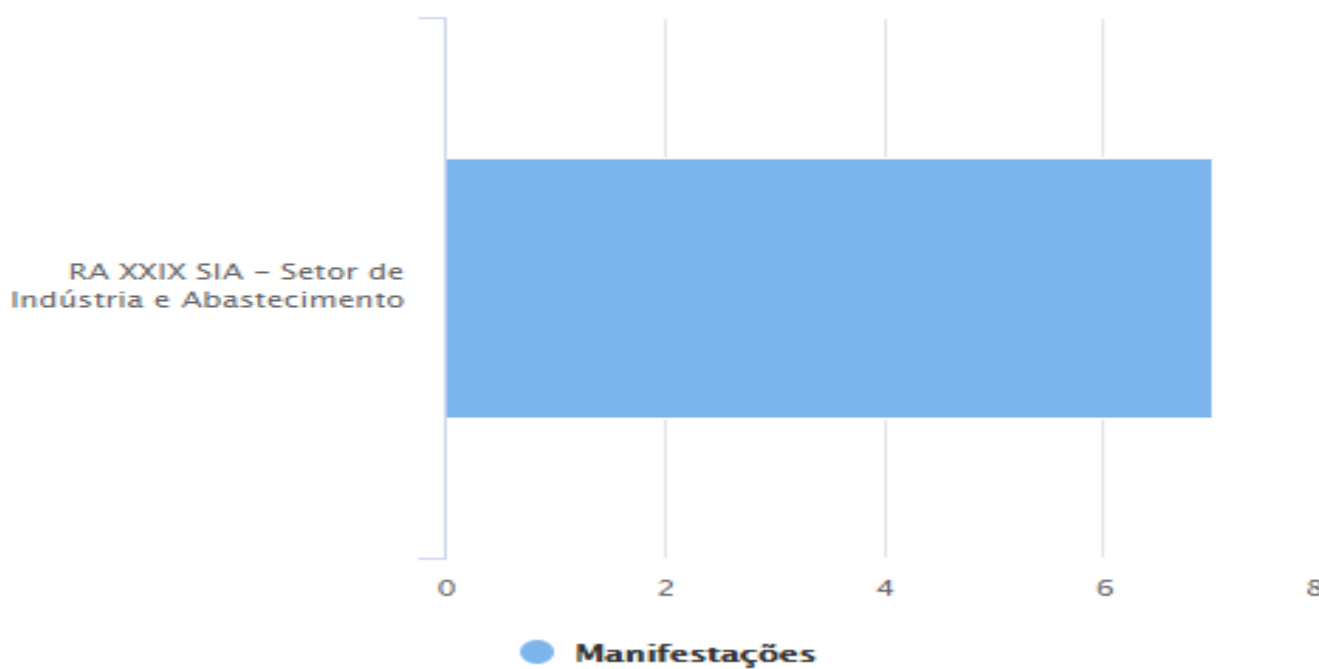
Todos os registros foram encaminhados ao setor ou órgão responsável, por sanar as demandas encaminhadas pelo sistema de ouvidoria do GDF e todas foram respondidas ao respectivo cidadão. A informação produzida pelo Estado é sempre pública e, em uma cultura do acesso os agentes públicos têm que procurar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

Evolução mensal

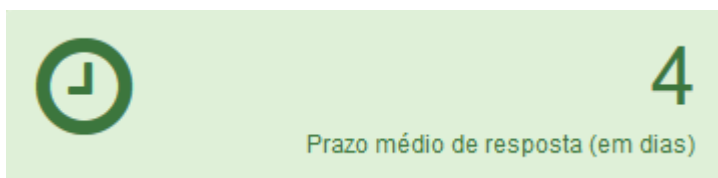
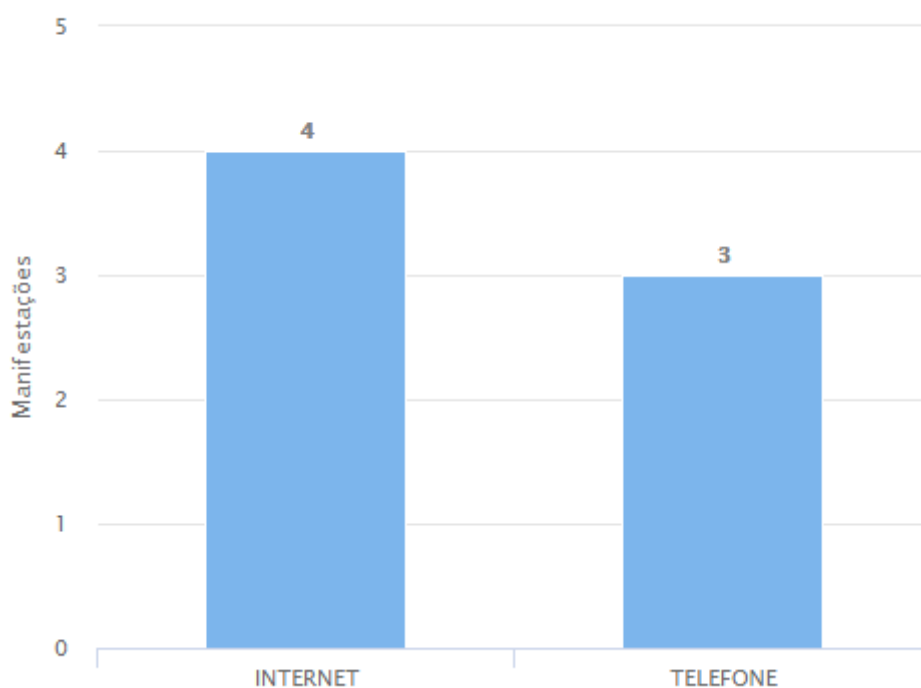


Regiões Administrativas

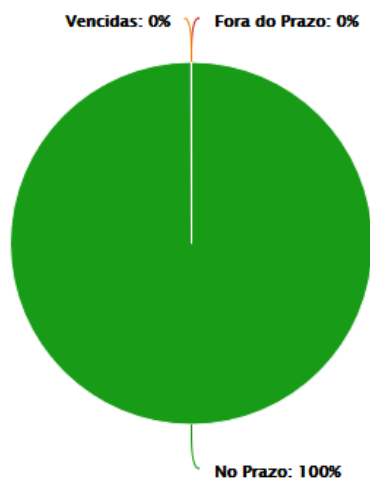


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO – RA XXIX
OUIDORIA

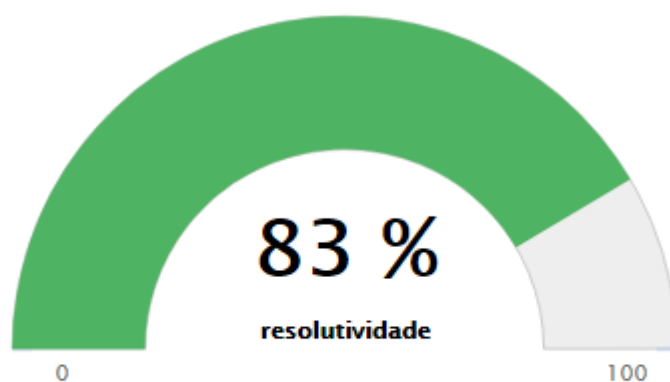
Formas de Entrada



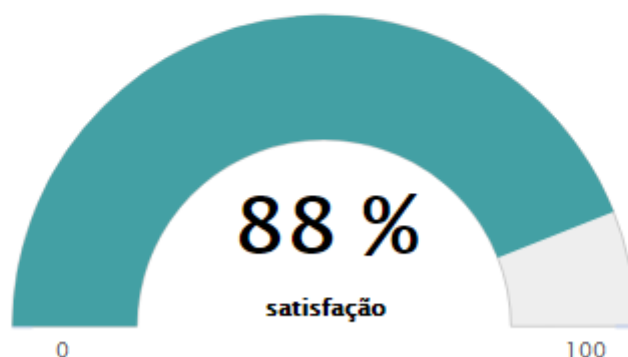
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO – RA XXIX
OUIDORIA
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
OUIDORIA
Índice de Recomendação



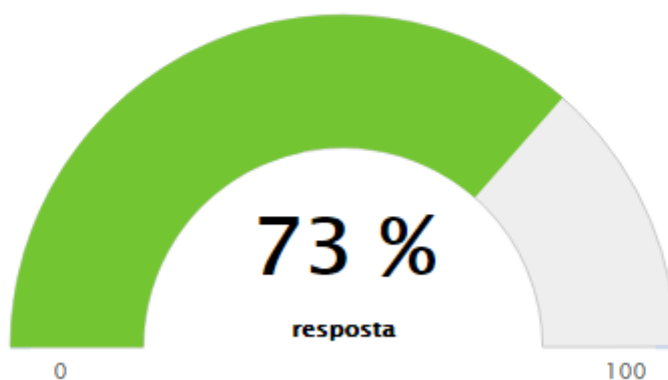
Satisfação com o Atendimento



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO – RA XXIX
OUIDORIA
Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



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

Observações:

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

1. *Julho/2019 – 03 (três) reclamações e 01 (uma) solicitação*
2. *Agosto/2019 - 01 (uma) reclamação*
3. *Setembro/2019 - 02 (duas) reclamações*

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

1. *04 (quatro) – Internet*
2. *03 (três) – Telefone*

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

1. *Reclamação – 06 (sies)*
2. *Solicitação – 01 (uma)*
3. *Denúncia – 00 (zero)*
4. *Elogio – 00 (zero)*
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)*

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

Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados do órgão;

1. *Fiscalização em cercamento em área pública comercial – 01 (um)*
2. *Fiscalização em quiosque, trailer, food truck e similares – 01 (um)*
3. *Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF – 01 (um)*
4. *Tapa buraco de vias públicas – 01 (um)*
5. *Viaturas policiais – 01 (um)*
6. *Servidor terceirizado do serviço público do DF – 01 (um)*
7. *Permissão de uso – 01 (um)*

Índice de resolutividade;

1. *83% (oitenta e três por cento)*

Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria;

1. *88% (oitenta e oito por cento)*

Outras ações de ouvidorias tais como, ouvidorias itinerantes, café com a ouvidoria, ou qualquer outra ação relevante que deva ser divulgada;

1. *Visitas as empresas do Setor de Industria e abastecimento, para levantamento das demandas.*

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

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.*
2. *Contato telefônico ou presencial para dirimir dúvidas quanto a manifestação.*

Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão, assim como a situação do pedido.

1. *02 (duas) manifestação recebidas pelo e-sic, todas com situação respondida, ou seja, 100% (cem por cento).*
 - a) Protocolo nº 00309000003201905
 - b) Data Abertura 27/07/2019
 - c) Prazo atendimento 19/08/2019
 - d) Situação respondido
- e) Protocolo nº 00309000004201941
- f) Data Abertura 30/08/2019
- g) Prazo atendimento 23/09/2019
- h) Situação respondido

As manifestações avaliadas como “**NÃO RESOLVIDAS**”, **50% (cinquenta por cento)**, não podem ser resolvidas pela Administração Regional, pois trata-se de solicitação para ocupação de área pública (condição irregular e ilegal); **30% (trinta por cento)**, depende da gerência de outras Secretarias do GDF, o que demanda maior prazo para sua resposta, que em sua maioria não corresponde ao prazo do **ART. 5º da Lei no 4.896/2012**, até 20 (vinte dias) corridos. **20% (vinte por cento)** são as demandas que o cidadão não ficou satisfeito com a solução dada pela a administração.

A prioridade da ouvidoria é o atendimento satisfatório de todos as manifestações, fazendo com que o cidadão se sinta acolhido e respeitado diante de suas insatisfações.

Este é o relatório.