

2019

RELATÓRIO TRIMESTRAL



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDUSTRIA 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

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, 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 outubro a 31 de dezembro 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.



**Acesso à
Informação**

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

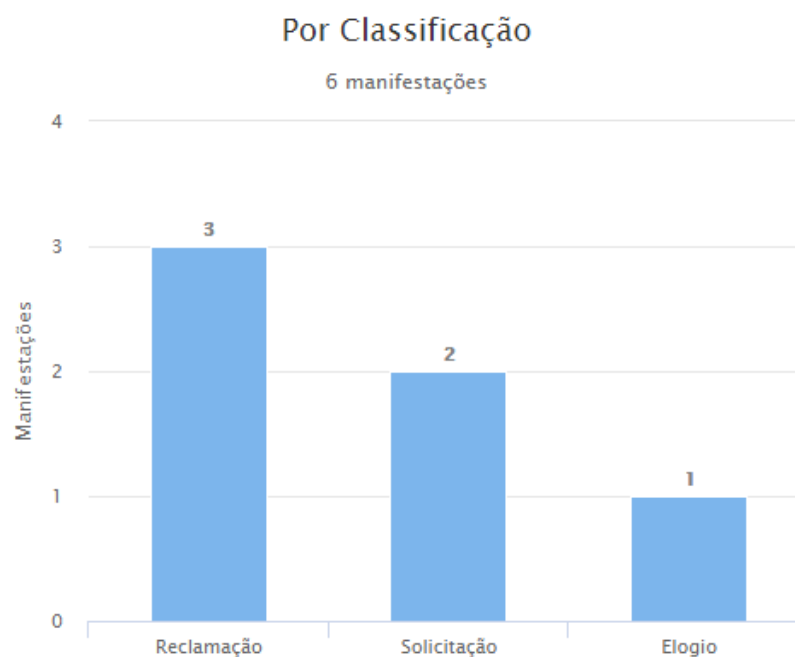


RELATÓRIO DE GESTÃO
DAS OUVIDORIAS
(01/10 a 31/12/2019)

VISÃO GERAL

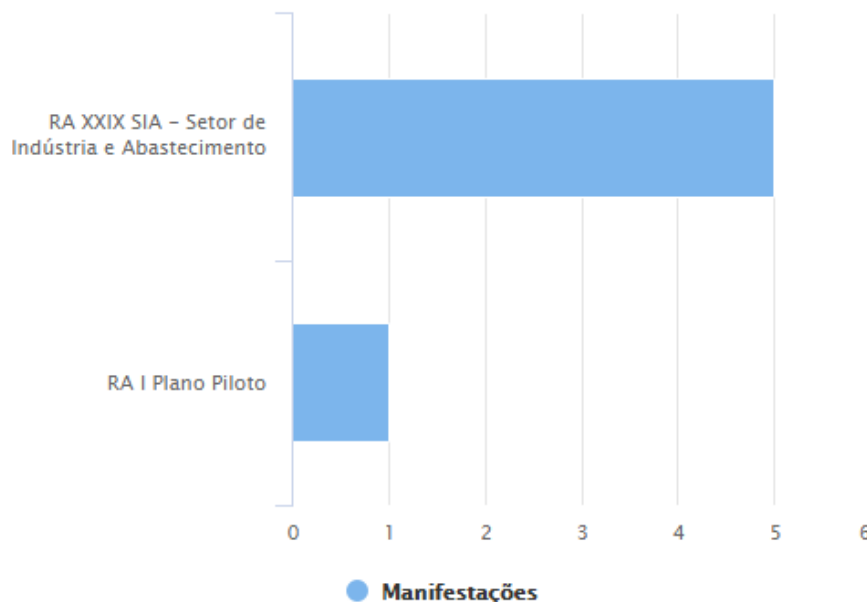
1. Número de Manifestações Recebidas.

No quarto trimestre de 2019, recebemos: 06 (seis) manifestações por meio do sistema OUV-DF, divididos em 02 (duas) solicitações, 03 (três) reclamações e 01 (um) elogio. Finalizando o trimestre com 100% de resolatividade e 93% de produtividade conforme gráficos do sistema OUV-DF.



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

Regiões Administrativas

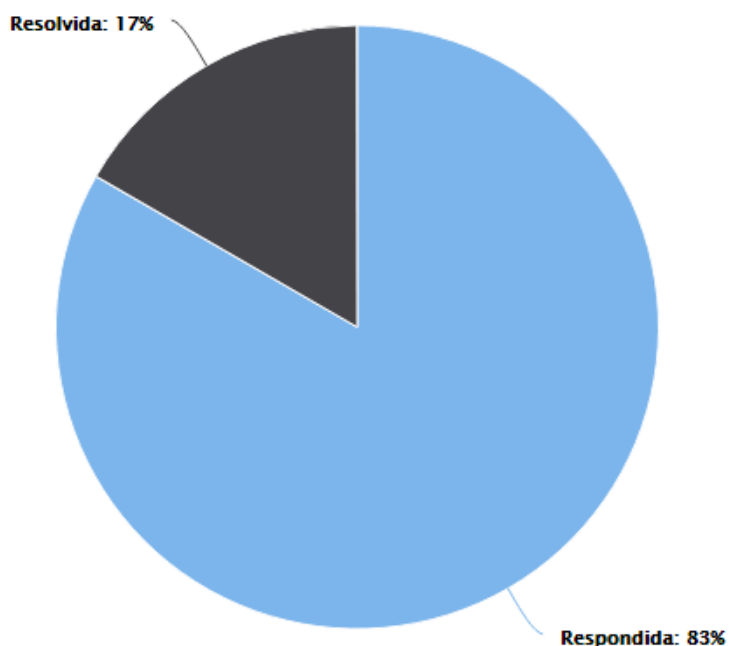


OUV-DF:

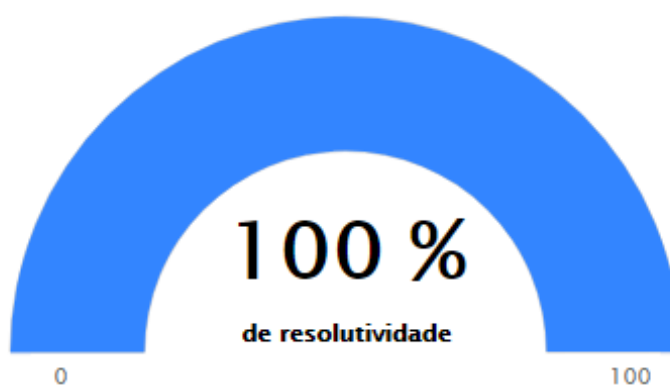
Re-181646/2019	11/10/2019 17:50:25	Funcionamento de órgão público
So-216509/2019	03/12/2019 18:06:43	Operação tapa buraco em estradas, rodovias
Re-216929/2019	04/12/2019 11:12:01	Coleta de entulho disposto irregularmente
EI-220436/2019	10/12/2019 10:19:35	Servidor Público
So-225708/2019	18/12/2019 01:46:53	Tapa buraco - manutenção de vias públicas
Re-227435/2019	20/12/2019 10:29:10	Problemas com animais sinantrópicos



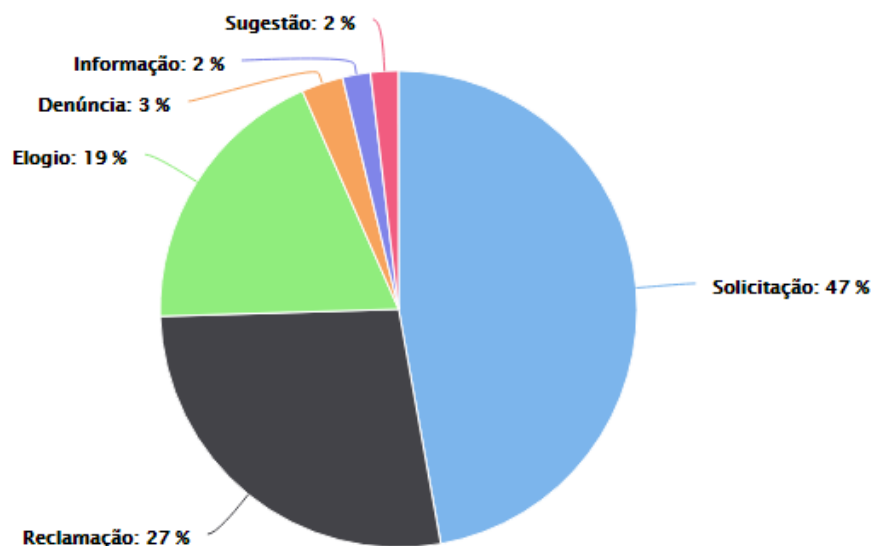
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO – RA XXIX
OUVIDORIA**



Resolutividade



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



e-SIC:

Nenhum pedido registrado.

2. Os assuntos das Manifestações.

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

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

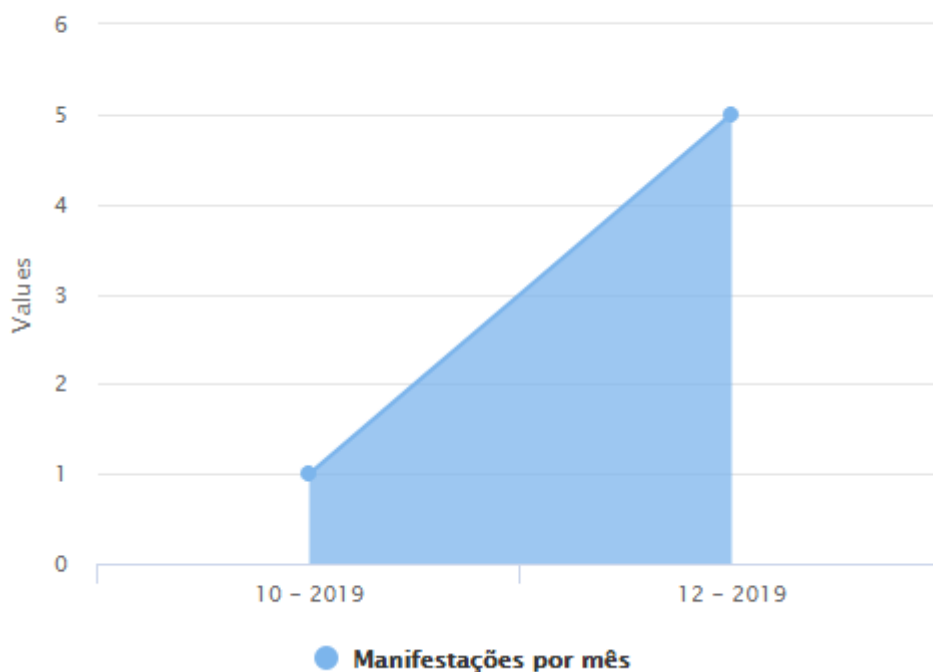
3. A análise dos Pontos Recorrentes.

Tapa buraco manutenção de vias públicas.

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

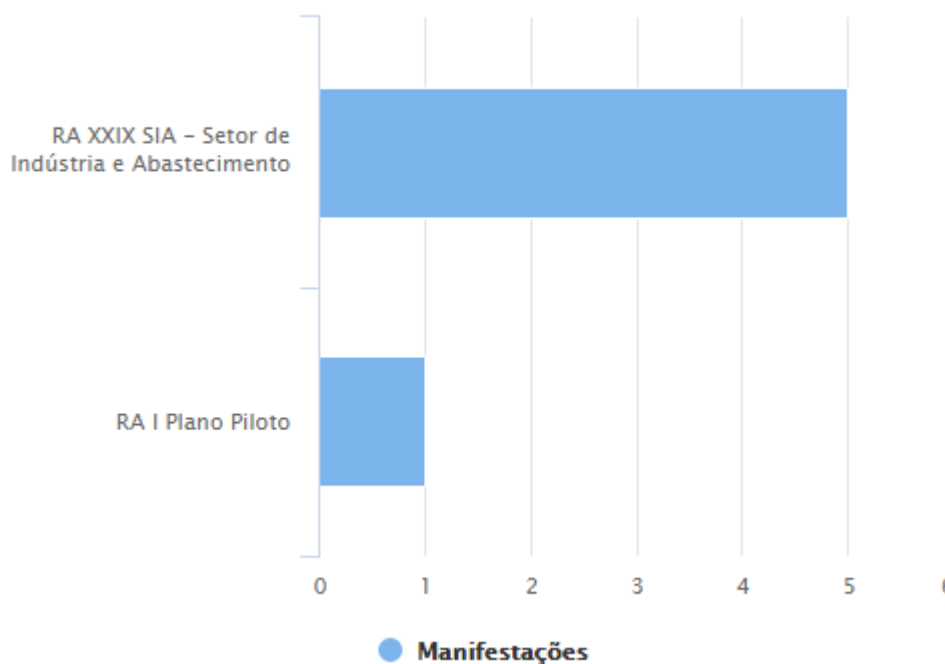
Todos os registros foram encaminhados ao setor ou órgão responsável, por sanar as demandas encaminhadas pelo sistema de ouvidoria do GDF e todas foram respondidas ao respectivo cidadão. A informação produzida pelo Estado é sempre pública e, em uma cultura do acesso os agentes públicos têm que procurar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

Evolução mensal

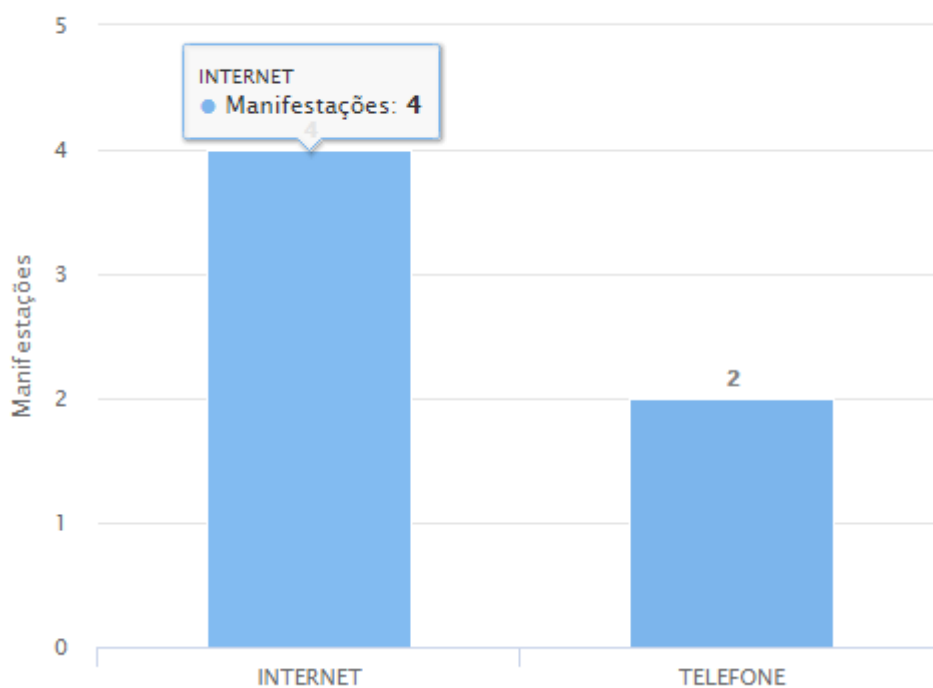


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO – RA XXIX
OUIDORIA

Regiões Administrativas



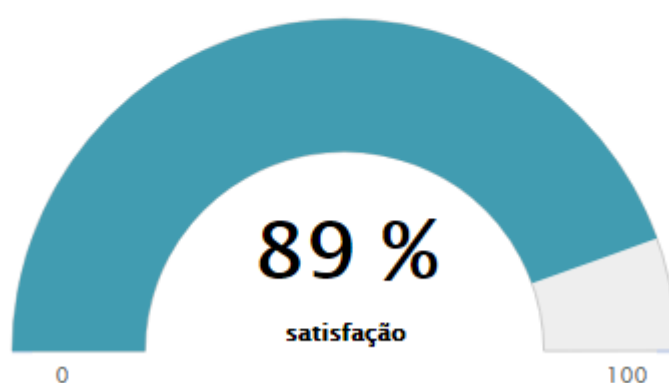
Formas de Entrada





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

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Satisfação com o Atendimento





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

Índice de Recomendação

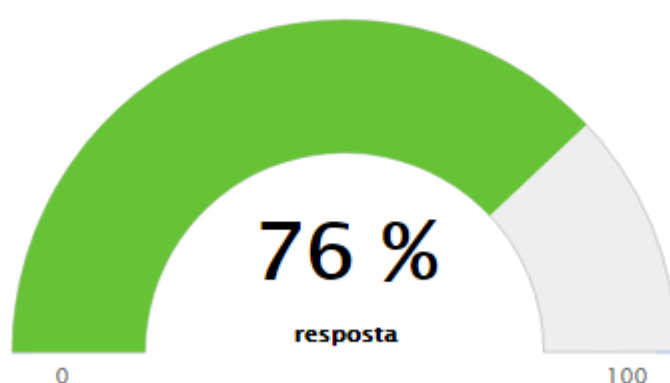


Satisfação com o Sistema

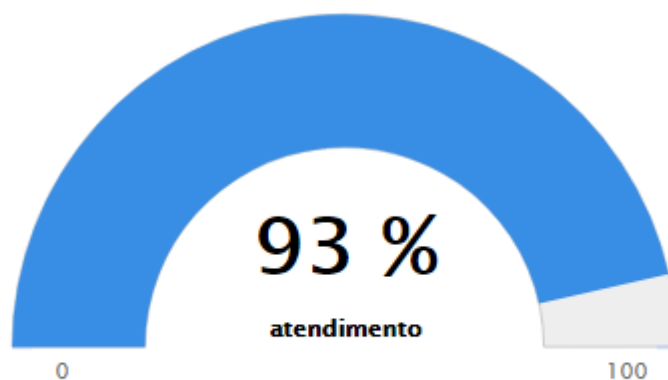




GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO – RA XXIX
OUIDORIA
Satisfação com a Resposta



Satisfação com o Atendimento





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. *Outubro/2019 – 01 (uma) reclamações*
2. *Dezembro/2019 - 02 (duas) reclamações, 02 (duas) solicitações e 01 (um) elogio.*

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

1. *04 (quatro) – Internet*
2. *02 (duas) – Telefone*

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

1. *Reclamação – 03 (três)*
2. *Solicitação – 02 (duas)*
3. *Denúncia – 00 (zero)*
4. *Elogio – 01 (um)*
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)*



**Acesso à
Informação**



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. *Funcionamento de órgão público – 01 (um)*
2. *Operação tapa buraco em estradas, rodovias – 01 (um)*
3. *Coleta de entulho disposto irregularmente – 01 (um)*
4. *Tapa buraco - manutenção de vias públicas – 01 (um)*
5. *Servidor Público – 01 (um)*
6. *Problemas com animais sinantrópicos – 01 (um)*

Índice de resolutividade;

1. *100% (cem por cento)*

Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria;

1. *93% (noventa e três 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 Indústria e abastecimento, para levantamento das demandas.*

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.*



**Acesso à
Informação**



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

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

1. Não houve pedido registrado no período.

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); **40% (quarenta 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. **10% (dez por cento)** são as demandas que o cidadão não ficou satisfeito com a solução dada pela administração.

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.



Central 162

www.ouvidoria.df.gov.br

Presencial



**Acesso à
Informação**