

2020

# RELATÓRIO TRIMESTRAL



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

Administração Regional  
do Setor de Indústria  
e Abastecimento



20/04/2020



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

**Administrador Regional do SIA RA-XXIX**

LUANA DE LIMA MACHADO

**Chefe de Gabinete**

PABLO CUITLAUAC LIMA AZEVEDO

**Ouidor-Chefe**

GILMAR VILELA DA SILVA

**Assessoria de Comunicação Social-Chefe**

SÓLON BARBOSA FARIA



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 janeiro a 20 de abril 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 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.



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

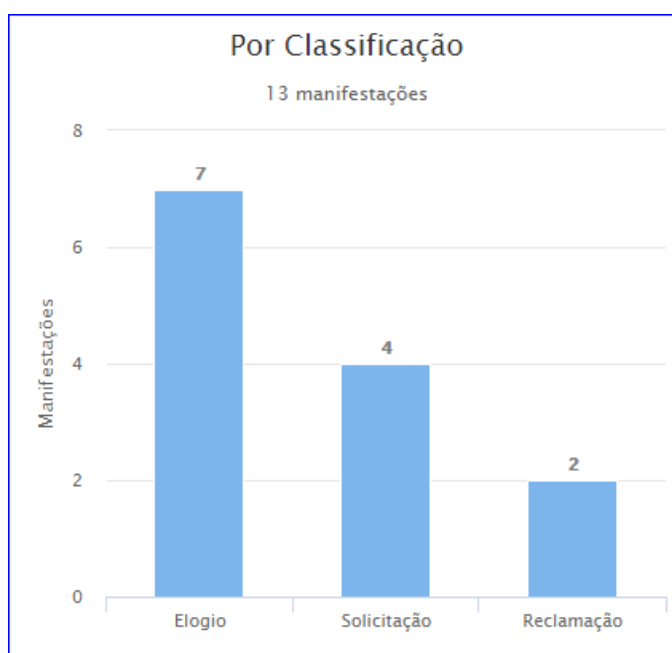


RELATÓRIO DE GESTÃO  
DAS OUVIDORIAS  
(01/01 a 20/04/2020)

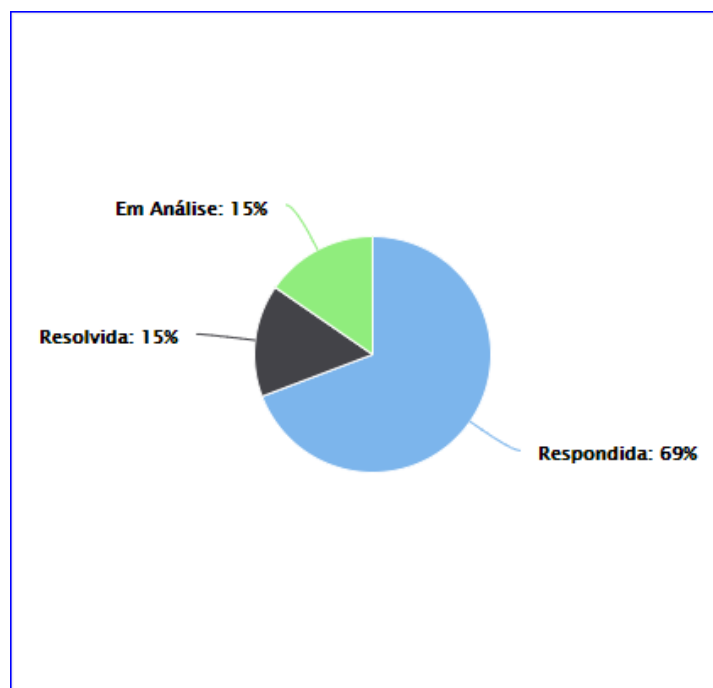
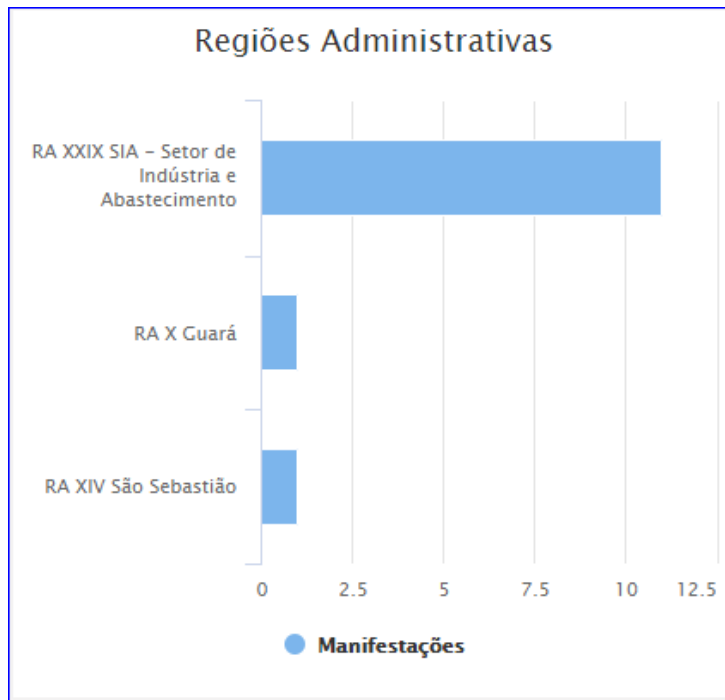
VISÃO GERAL

## 1. Número de Manifestações Recebidas.

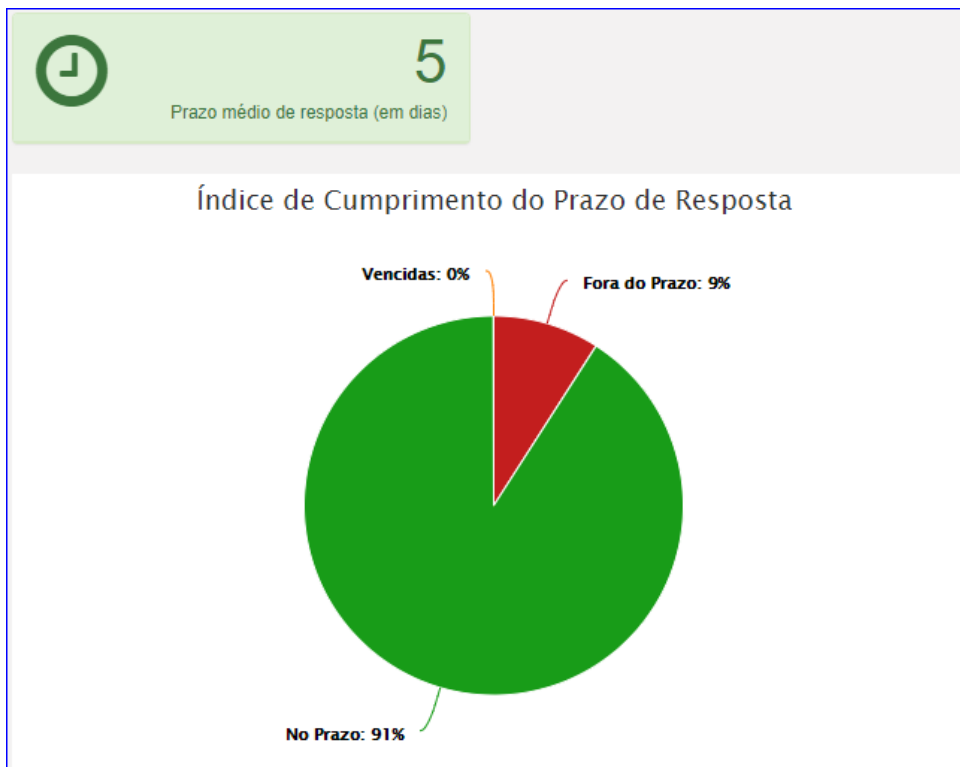
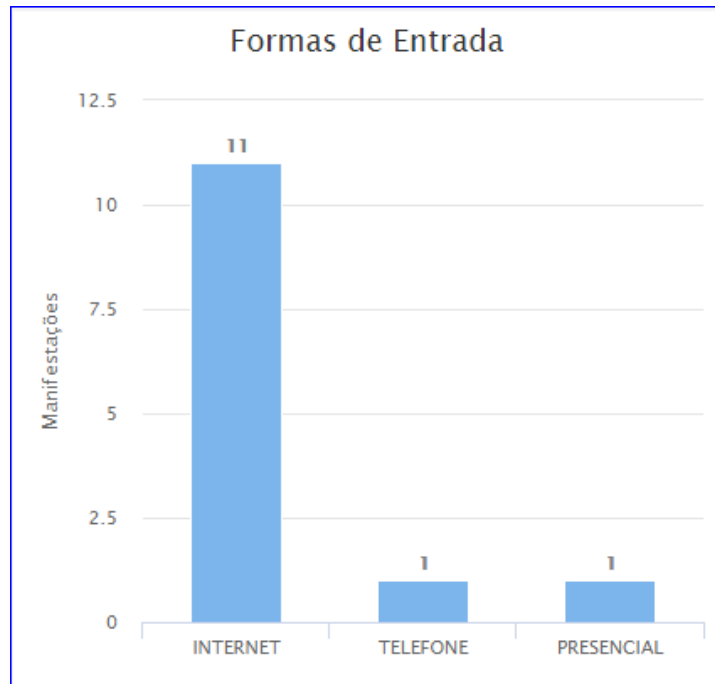
No primeiro trimestre de 2020, recebemos: 13 (treze) manifestações por meio do sistema OUV-DF, divididos em 04 (quatro) solicitações, 02 (duas) reclamações e 07 (sete) elogios. Finalizando o trimestre com 100% de resolutividade e 93% de produtividade conforme gráficos do sistema OUVDF.

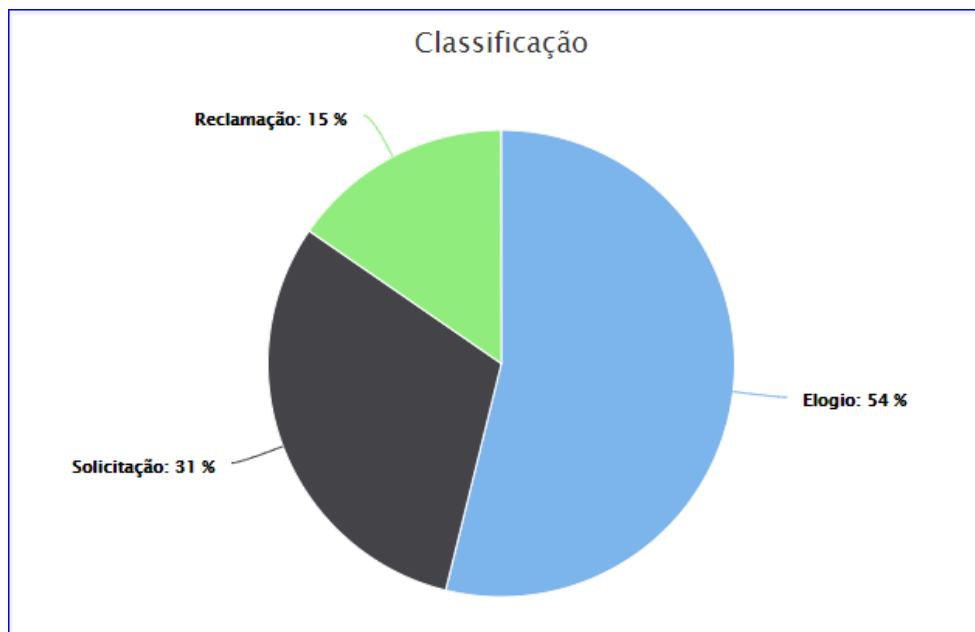
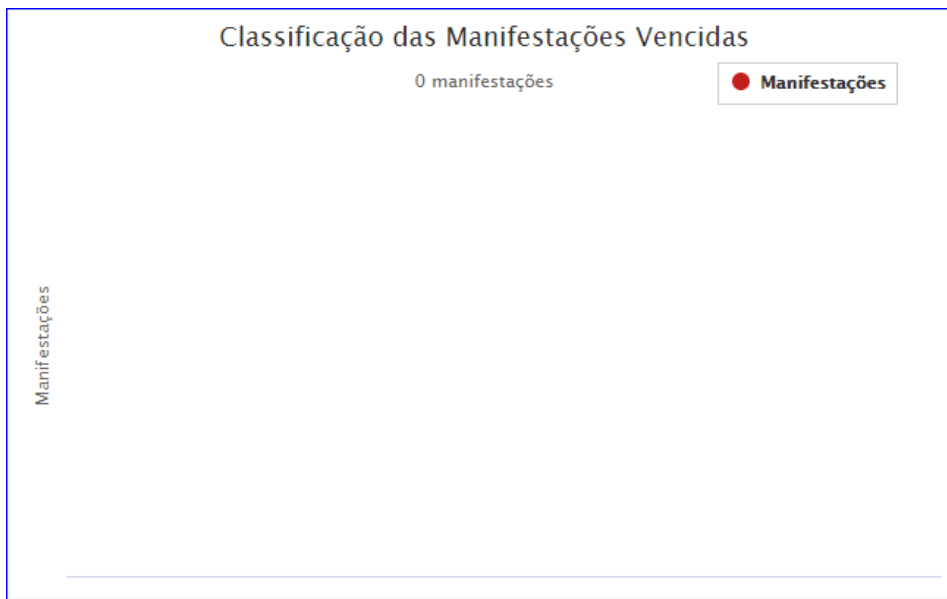


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO – RA XXIX  
OUVIDORIA









e-SIC:

Nenhum pedido registrado.



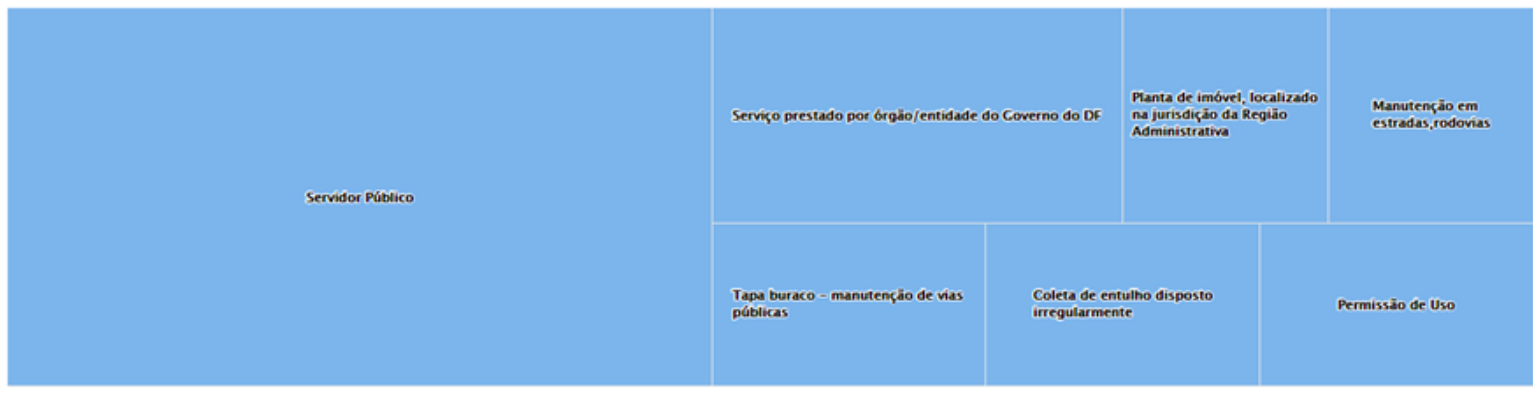
Re-007317/2020	13/01/2020 19:01:55	Servidor Público	Respondida
EI-035415/2020	19/02/2020 14:54:14	Servidor Público	Respondida
So-044221/2020	03/03/2020 17:04:55	Manutenção em estradas, rodovias	Respondida
EI-045577/2020	04/03/2020 18:59:55	Servidor Público	Respondida
EI-045580/2020	04/03/2020 19:02:36	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Respondida
EI-046683/2020	05/03/2020 21:37:19	Servidor Público	Respondida
EI-046684/2020	05/03/2020 21:38:56	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Respondida
EI-059600/2020	23/03/2020 17:22:09	Servidor Público	Respondida
Re-061749/2020	26/03/2020 11:06:14	Permissão de Uso	Respondida

## 2. Os assuntos das Manifestações.

- a) Servidor público.
- b) Serviço prestado por órgão/ entidade do governo do DF.
- c) Planta de imóvel, localizado na jurisdição da região administrativa.
- d) Manutenção em estradas, rodovias.
- e) Tapa buraco – manutenção de vias públicas.
- f) Coleta de entulho disposto irregularmente.
- g) Permissão de uso.

### Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

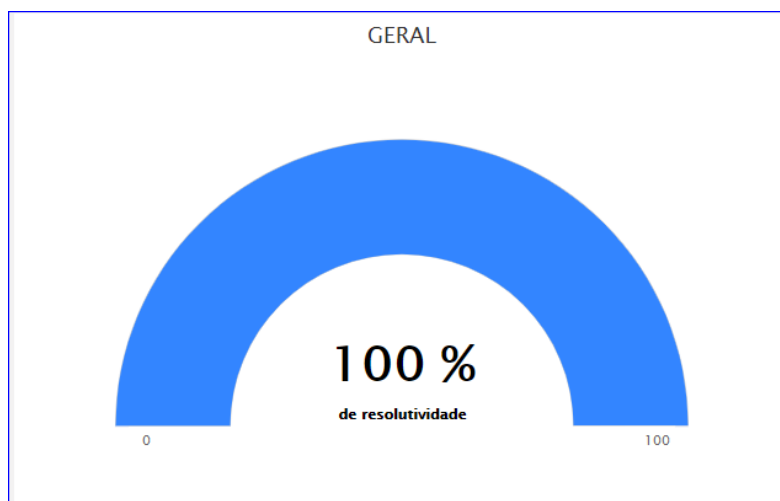


### 3. A análise dos Pontos Recorrentes.

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.



Gilmar Vilela

Manifestações Registradas	0
Respostas Definitivas	12
Respostas Complementares	0
Respostas Preliminares	9
Trâmites	5
Reclassificações	0
Resolutividade	100%
Período Selecionado:	01/01/2020 a 20/04/2020
Perfil:	Ouvidor Seccional
Último acesso:	22/04/2020 22:06



**Observações:**

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

1. janeiro /2020 – 01 (uma) reclamação.
2. fevereiro /2020 – 01 (um) elogio.
3. março /2020 – 05 (cinco) elogios, 01 (uma) reclamação e 01 (uma) solicitação.

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

1. 11 (onze) – Internet
2. 01 (uma) – Telefone
3. 01 (uma) – Presencial

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

1. Reclamação – 02 (duas)
2. Solicitação – 04 (quatro)
3. Denúncia – 00 (zero)
4. Elogio – 07 (sete)
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)

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

Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria;

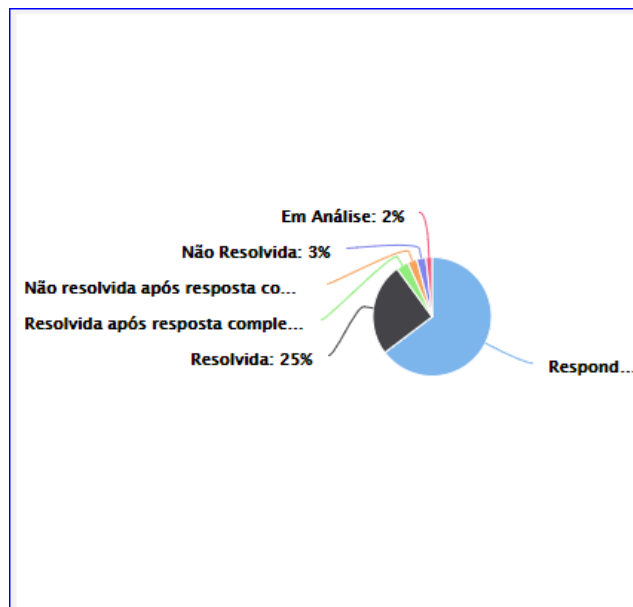
1. 93% (noventa e três por cento)

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.



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 **“RESOLVIDAS”, 15% (quinze por cento); “RESPONDIDA”, 69% (sessenta e nove por cento) e “EM ANÁLISE”, 15% (quinze 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.