

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Consolidado - 2024

Administração Regional  
do Setor de Indústria  
e Abastecimento



# Governo do Distrito Federal Administração Regional do Sia - RA XXIX Gabinete da Administração Regional do SIA Ouvidoria

---

## INSTITUCIONAL



**GOVERNADOR: IBANEIS ROCHA**

**CONTROLADOR-GERAL: DANIEL ALVES LIMA**

**OUVIDORA-GERAL: MARIA FERNANDA CORTES  
DE OLIVEIRA**

**ADMINISTRADOR REGIONAL: BRUNO OLIVEIRA**

**OUVIDORA RA-SIA: ANGELINA VALE**

# SUMÁRIO

---

1

Visão Geral

2

Evolução mensal

3

Principais assuntos  
demandados

4

Nossos números de  
ouvidoria

5

Indicadores de  
Resolutividade

6

Painel da  
transparencia  
passiva - LAI - e-Sic

# VISÃO GERAL

Apresentamos neste relatório os resultados da Ouvidoria da Administração SIA, referentes ao ano de 2024.

Comprometida com a melhoria contínua dos serviços públicos, a Ouvidoria da Administração Regional do SIA atua para fortalecer a participação social e aprimorar a qualidade do atendimento ao cidadão.

Nosso trabalho se baseia em resultados concretos, buscando estreitar os laços entre a população e a administração.

# NOSSOS NÚMEROS DE OUVIDORIA E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO LAI - 2024

**88**

**OUVIDORIAS**

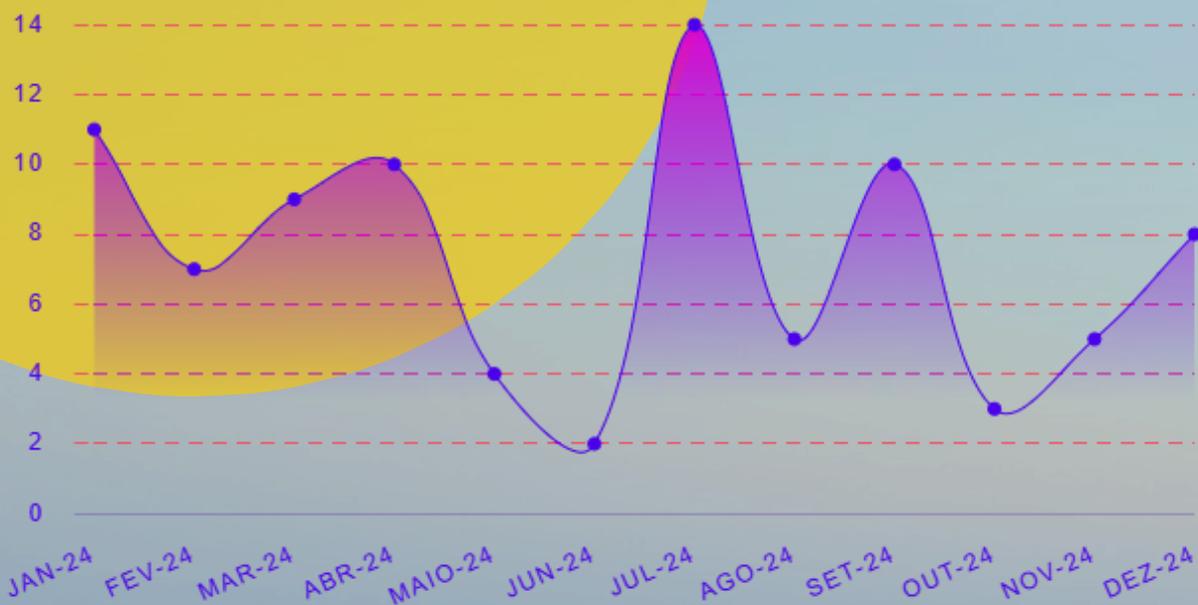
**34**

**PEDIDOS DE ACESSO  
À INFORMAÇÃO**

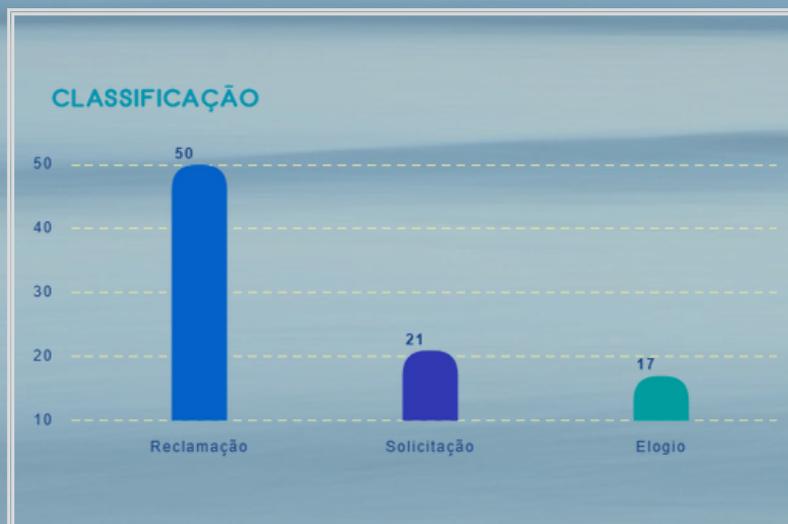


# OUVIDORIA

## EVOLUÇÃO MENSAL

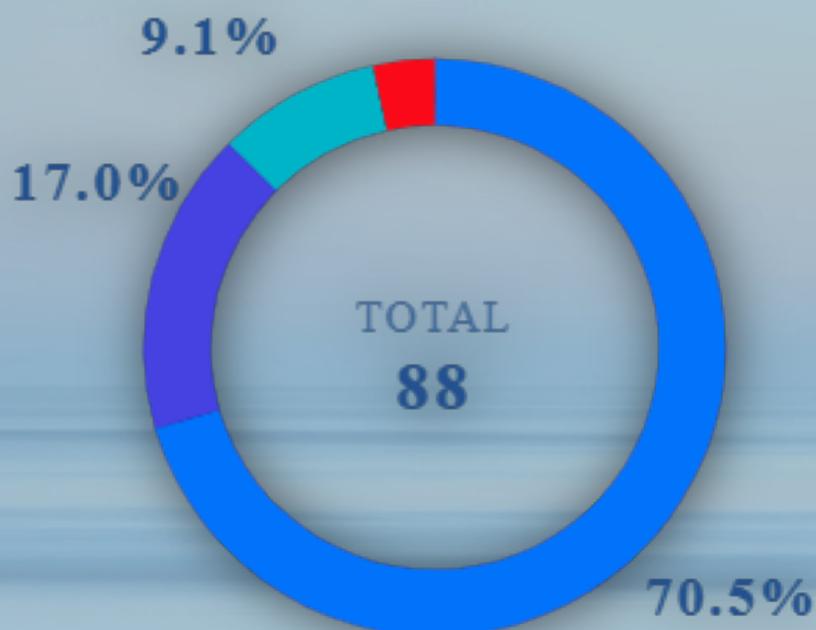


## TIPOS DE DEMANDAS



# SITUAÇÃO OUVIDORIA

## 2024



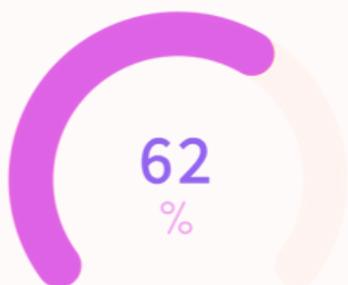
- Respondida
- Resolvida
- Não Resolvida
- Resolvida após resposta completa

# INDICADORES DE RESOLUTIVIDADE

Comparativo Trimestral  
De janeiro a dezembro de 2024

Janeiro, fevereiro e março

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



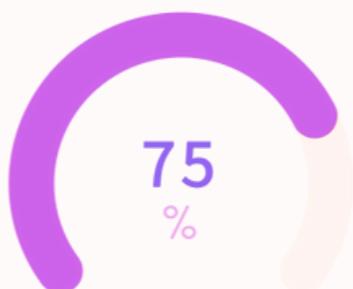
Abril, maio e junho

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



Julho, agosto e setembro

RESOLUTIVIDADE



Outubro, novembro e dezembro.

RESOLUTIVIDADE



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br>

**LAI e-SIC**

**34**

**PEDIDOS DE ACESSO  
À INFORMAÇÃO**



A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), assegura o direito fundamental de qualquer cidadão solicitar e receber informações públicas de órgãos e entidades governamentais em todo o Brasil.

No Distrito Federal, a LAI é regulamentada pela Lei Distrital nº 4.990/2012 e pelo Decreto Distrital nº 34.276/2013.

No quarto trimestre de 2024, a Administração Regional do SIA processou e concluiu com sucesso 06 solicitações de acesso à informação, todos respondidos dentro do prazo, demonstrando o compromisso com a transparência e o cumprimento da legislação.

# PAINEL DA TRANSPARENCIA PASSIVA DE 2024.



## Geral

Quantidade de pedidos

**34**

Tempo médio de resposta (dias)

**11**

% de pedidos respondidos dentro do prazo

**94%**

### Status das respostas aos pedidos

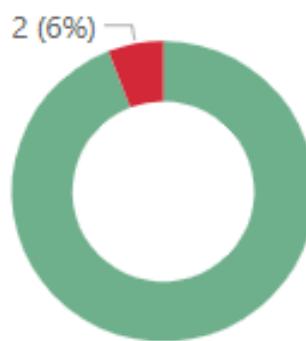
● Respondido



34 (100%)

### Prazo de resposta (Geral)

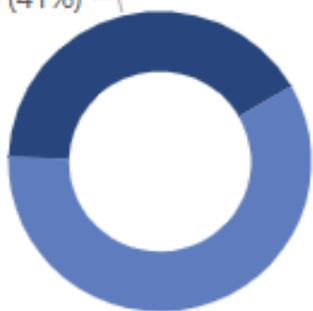
● Dentro do Prazo ● Fora do Prazo



32 (94%)

### Proteção da identidade do solicitante

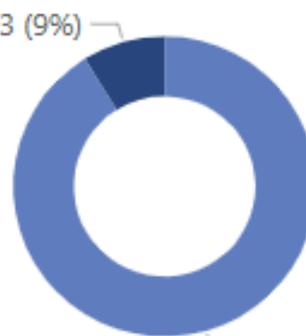
● Sim ● Não



20 (59%)

### Canal de solicitação

● Internet ● Presencial



31 (91%)

# SITUAÇÃO - PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO

## 2024



### Geral

Quantidade de pedidos

**34**

Tempo médio de resposta (dias)

**11**

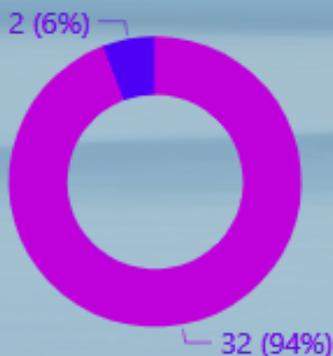
% de pedidos respondidos dentro do prazo

**94%**

#### Prazo de resposta (Geral)



● Dentro do Prazo ● Fora do Prazo



#### Status das respostas aos pedidos



● Respondido



# ELOGIOS 2024

**Relato:**

O Senhor José Sombra de Souza relata que gosta muito do trabalho da Administração Regional do SIA. Em especial disse que foi muito bem atendido pela servidora THAIS, que trabalhou no seu processo de Autorização de funcionamento do seu Quiosque no SAAN.

**Relato:**

A cidadã relata que em seu atendimento nesta Administração Regional do SIA, obteve um tratamento maravilhoso. Desde a recepção, até a resolução do seu problema. RELATA que a ADMINISTRAÇÃO COMO UM TODO FAZ UM ÓTIMO ATENDIMENTO.

**Relato:**

A cidadã elogia a servidora Thaiz da DIART e o servidor Neto pelo atendimento de excelência. Relata que foi muito bem atendida e teve a sua demanda resolvida graças ao empenho destes servidores. A cidadã Maria José (Chazinho) e a sua filha Fernanda, saíram da Administração Regional do SIA muito felizes com a solução que receberam do órgão.

**Relato:**

O CIDADÃO MARCELO OLIVEIRA ELOGIA A DISPONIBILIDADE DA ADM. REGIONAL DO SIA! QUER ELOGIAR AS AÇÕES DA CARRETA DA SSP E DA CARRETA DA MULHER, ESSES EVENTOS SÃO IMPORTANTES PARA O DIA A DIA DAS PESSOAS. ELOGIA E AGRADECE PELA ASSISTENCIA COTIDIANA DA ADMINISTRAÇÃO DO SIA COM A FIB e a COOPERFIM. INCLUSIVE COM A ZELADORIA AO REDOR DA FEIRA.

# ELOGIOS 2024

**Relato:**

Elogia o atendimento da Administração Regional do SIA, que todas as vezes que precisou foi muito bem atendida. Acha que o atendimento da equipe da Administração é muito bom.

**Relato:**

A cidadã ELOGIA a colaboradora Selma Ribeiro da Silva, da Administração Regional do SIA, pela sua eficiência no trabalho e dedicação. ELOGIA também os servidores Angelina e Sérgio. A Angelina pelo dedicação ao trabalho e pelo tratamento que dispensa aos colegas e usuários. Ao servidor Sérgio pela dedicação ao trabalho, respeito com todos e ajuda aos reeducandos.

**Relato:**

Cidadã elogia a todos os servidores que sempre me ajudaram na Administração Regional do SIA, pois relata que sempre é prontamente atendida e bem informada desde do balcão de recepção, como o pessoal do DIART: Neto, Thaís, Gabriela, Everaldo. Agradeço toda a Administração, pelo excelente atendimento.

**Relato:**

O CIDADÃO FAZ UM ELOGIO A ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SIA! RELATA QUE TRABALHA NO SIA DESDE 2012 E NOS ÚLTIMOS ANOS NOTOU MELHORIA E ORGANIZAÇÃO. POIS, ANTIGAMENTE, A PARTE DE QUIOSQUES ERA BEM DESORGANIZADA. O CIDADÃO RELATA AINDA QUE O SIA HOJE EM DIA TAMBEM ESTÁ COM MAIS POLICIAMENTO, O QUE PROPICIA MAIS SEGURANÇA A COMUNIDADE QUE TRABALHA NO SIA. PONTUA QUE HÁ MAIS LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO, HÁ AÇÕES QUE DEIXARAM TUDO MAIS ORGANIZADO.

# ELOGIOS 2024



**Relato:**

A cidadã relata que em seu atendimento nesta Administração Regional do SIA, obteve um tratamento maravilhoso. Desde a recepção, até a resolução do seu problema. RELATA que a ADMINISTRAÇÃO COMO UM TODO FAZ UM ÓTIMO ATENDIMENTO.

**Relato:**

A senhora IVANILDE relata que foi muito bem atendida nesta Administração Regional do SIA, do entrar ao sair, todos a atenderam muito bem. Ela foi atendida Recepção, na Ouvidoria, na Diart e Dialic.

**Relato:**

O cidadão ELOGIA às servidoras GISELE do PROTOCOLO e as servidoras que atendem na DIART, Tatiele Paiva e Carla. Ele ainda relata que já chega em órgãos público "armado" já esperando um atendimento que deixa a desejar, mas na Administração Regional do Sia, foi muito bem atendido.

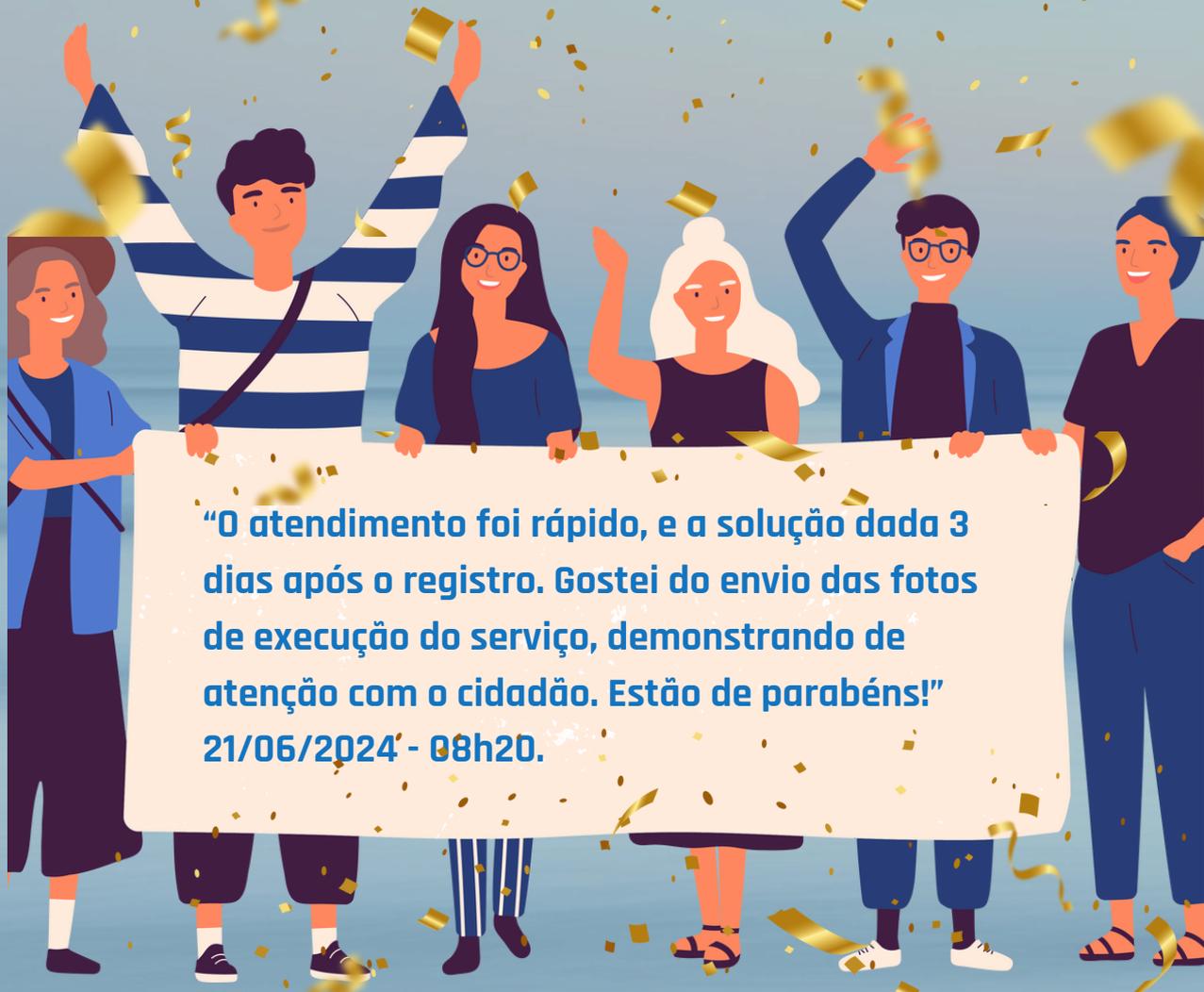
**Relato:**

Gostaria de manifestar o meu profundo agradecimento ao colaborador/funcionário da Administração Regional do SIA, Sr. Reginaldo Oliveira Negreiros Régis pelo excelente atendimento que recebi ao visitar a referida Adm. O funcionário me tratou com profundo respeito, atenção, gentileza e cordialidade. Infelizmente o serviço que fui buscar na Adm. não era da competência daquela RA., todavia, o referido servidor me orientou e tentou buscar uma solução para o meu problema. Fiquei admirada e bastante grata pelo atendimento recebido, visto que não é comum tal atendimento em órgãos públicos, que resolvi manifestar, via Ouvidoria, o meu profundo agradecimento.

# Pesquisa de Satisfação



## Elogio de Usuário do ParticipaDF



**“O atendimento foi rápido, e a solução dada 3 dias após o registro. Gostei do envio das fotos de execução do serviço, demonstrando de atenção com o cidadão. Estão de parabéns!”  
21/06/2024 - 08h20.**

## EQUIPE:

Este relatório abrange as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria em 2024.

Fonte dos dados: Painel da Ouvidoria Geral do Distrito Federal  
(<http://painel.ouv.df.gov.br>)

