

Governo do Distrito Federal

**DF
Legal**

2024

**Relatório
1º Trimestre**



**Secretaria de Estado da Ordem Urbanística do
Distrito Federal - DF LEGAL**

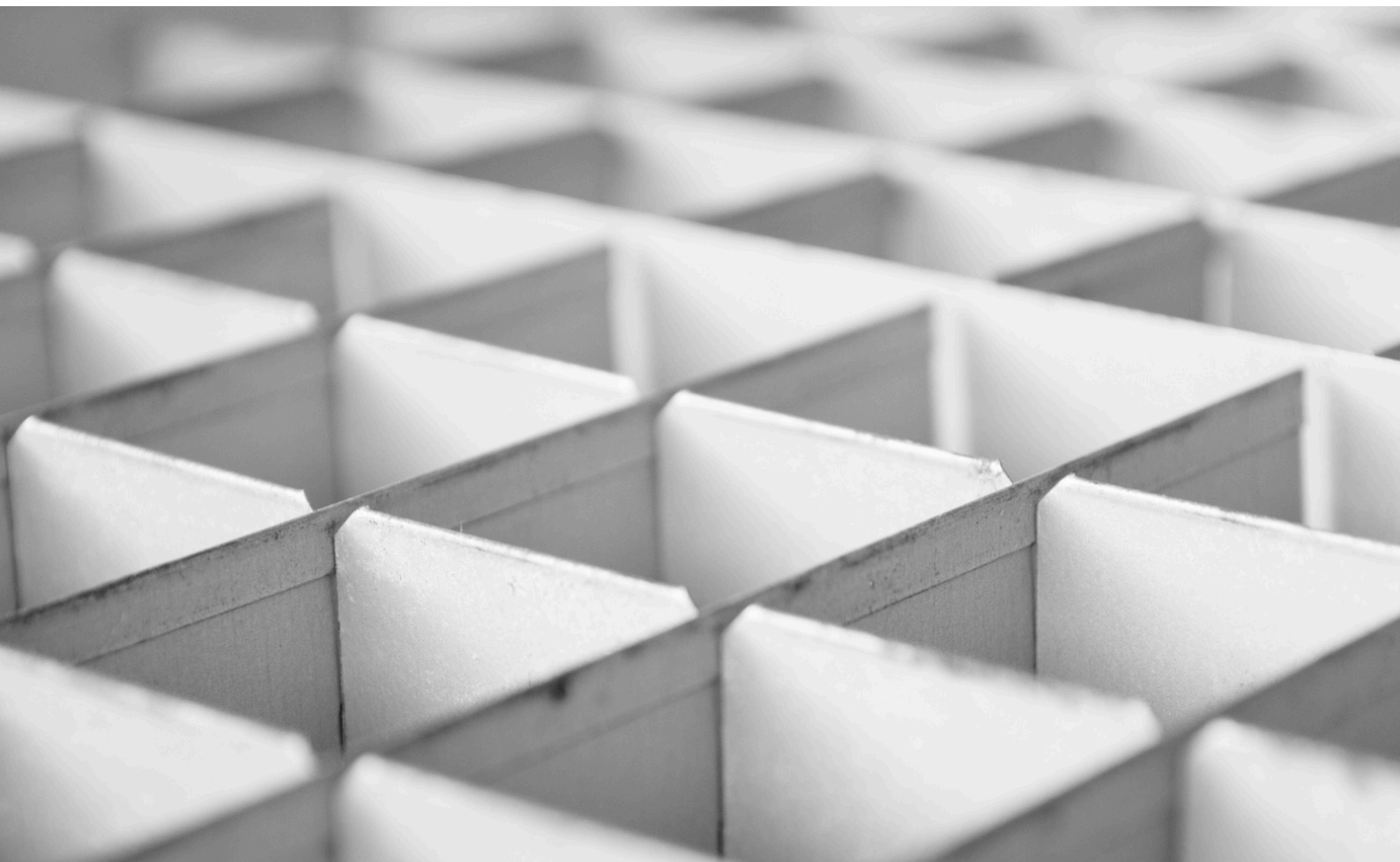
Ouvidoria

Janeiro - Fevereiro - Março



MISSÃO

A missão institucional da Secretaria DF Legal é garantir o crescimento ordenado da cidade, sempre em conformidade com a legalidade. A Secretaria opera com autonomia em suas ações de fiscalização, adotando um novo perfil que inclui a mediação e a conciliação de conflitos, além de pautar suas atividades em estreita colaboração com os demais órgãos governamentais.



OUVIDORIA DA DF LEGAL



OUVIDORIA

A Ouvidoria do DF Legal é uma unidade seccional do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, que possui a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

Compete a Ouvidoria da Secretaria DF Legal encaminhar as demandas dos cidadãos aos setores competentes depois de realizada a triagem, o cadastro, o georreferenciamento e vínculo no sistema informatizado em uso nesta Secretaria chamado de Sisaf.

A resposta da demanda proveniente do setor responsável é remetida ao cidadão manifestante em uma linguagem de fácil compreensão (linguagem cidadã).

FISCALIZAÇÃO

A Secretaria DF Legal é subdivida em 3 Subsecretarias de Fiscalização:

SUOB - SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS

A Subsecretaria de Fiscalização de Obras tem como função principal planejar, supervisionar e orientar a fiscalização das edificações, do uso e ocupação do solo no Distrito Federal. Além disso, é responsável por acompanhar o andamento das obras e verificar se estão em conformidade com as normas estabelecidas no Código de Edificação do Distrito Federal - COE/DF, no Plano Diretor de Ordenamento Territorial do Distrito Federal e na legislação correlata.



SUFAE - SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE ATIVIDADES ECONÔMICAS

A Subsecretaria de Fiscalização de Atividades Urbanas tem como objetivo propor, coordenar, acompanhar e orientar a auditoria, controle e a fiscalização das atividades econômicas no Distrito Federal.



SUFIR - SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE RESÍDUOS

A Subsecretaria de Fiscalização de Resíduos tem como responsabilidade planejar, coordenar e supervisionar a fiscalização de resíduos de todas as naturezas, em conformidade com as normas vigentes.



VISÃO GERAL

RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE DE 2024

6.954

Total de manifestações no Trimestre

2.526

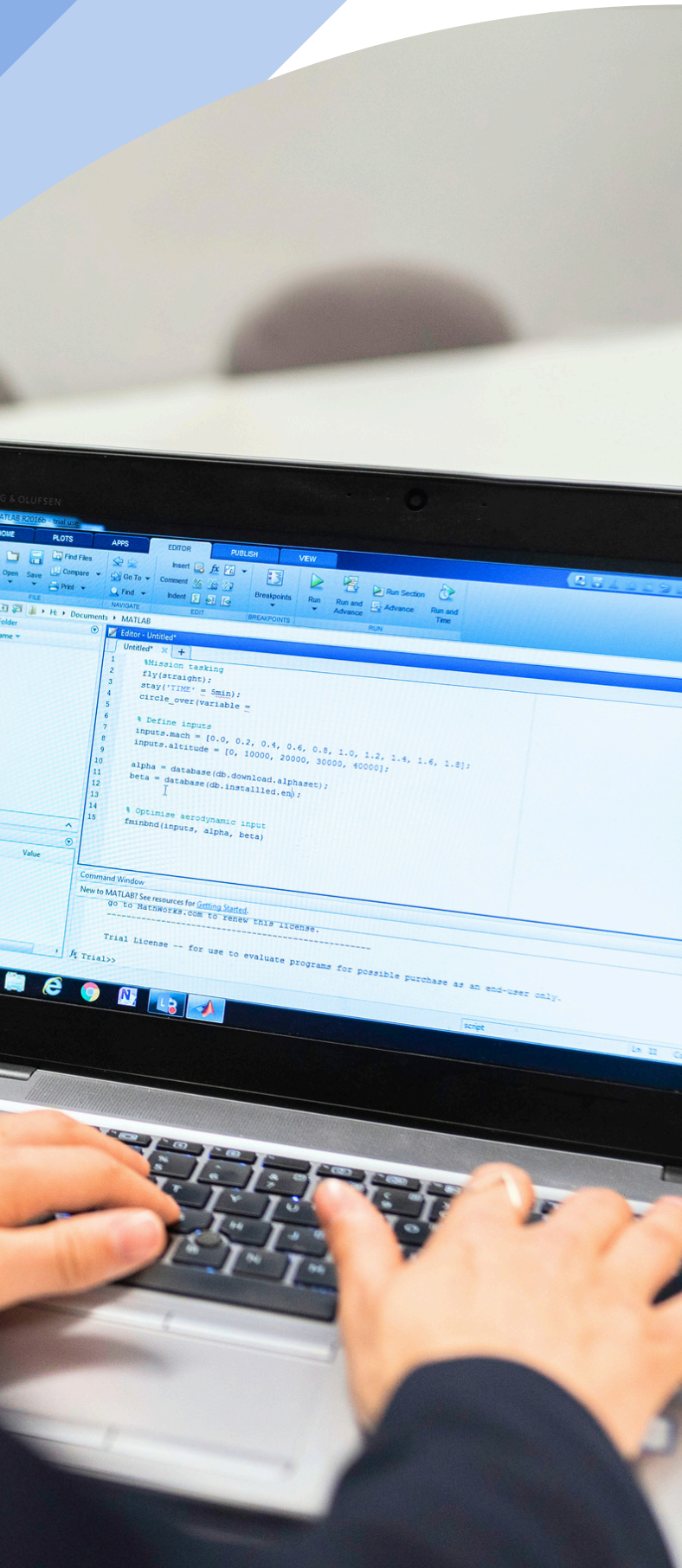
Janeiro 2024

2.155

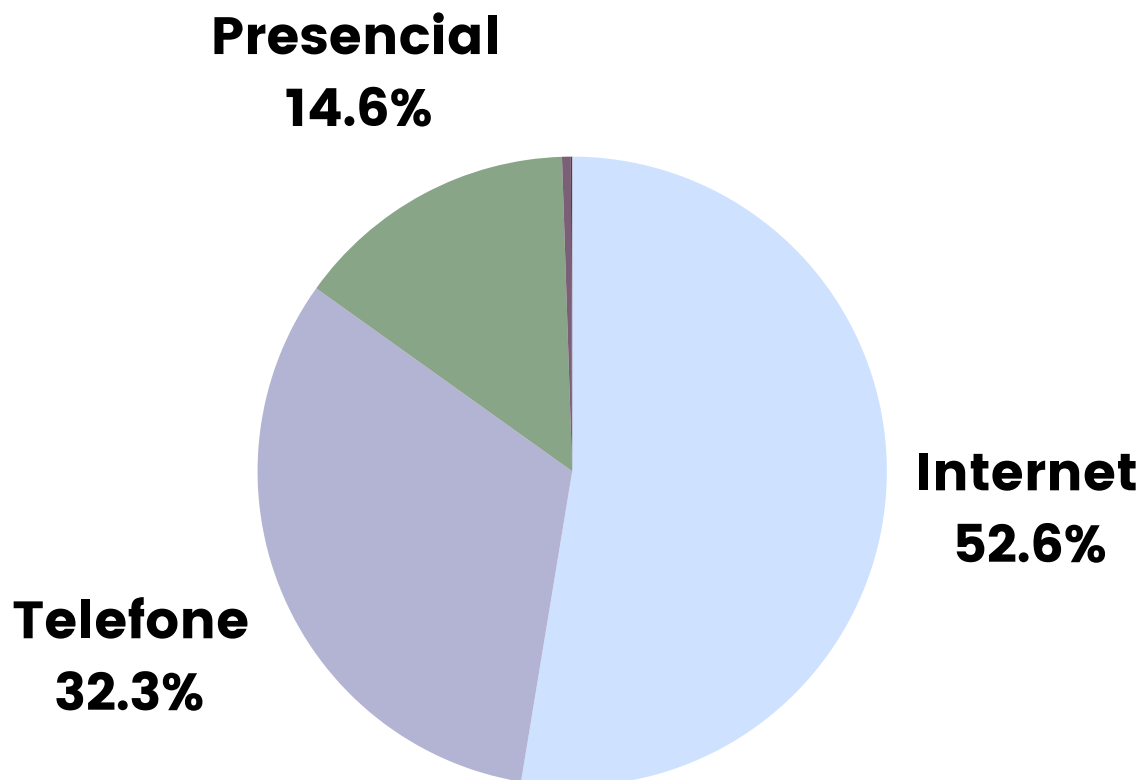
Fevereiro 2024

2.273

Março 2024



Formas de entrada das manifestações



3.659

Registros pela
Internet

2.245

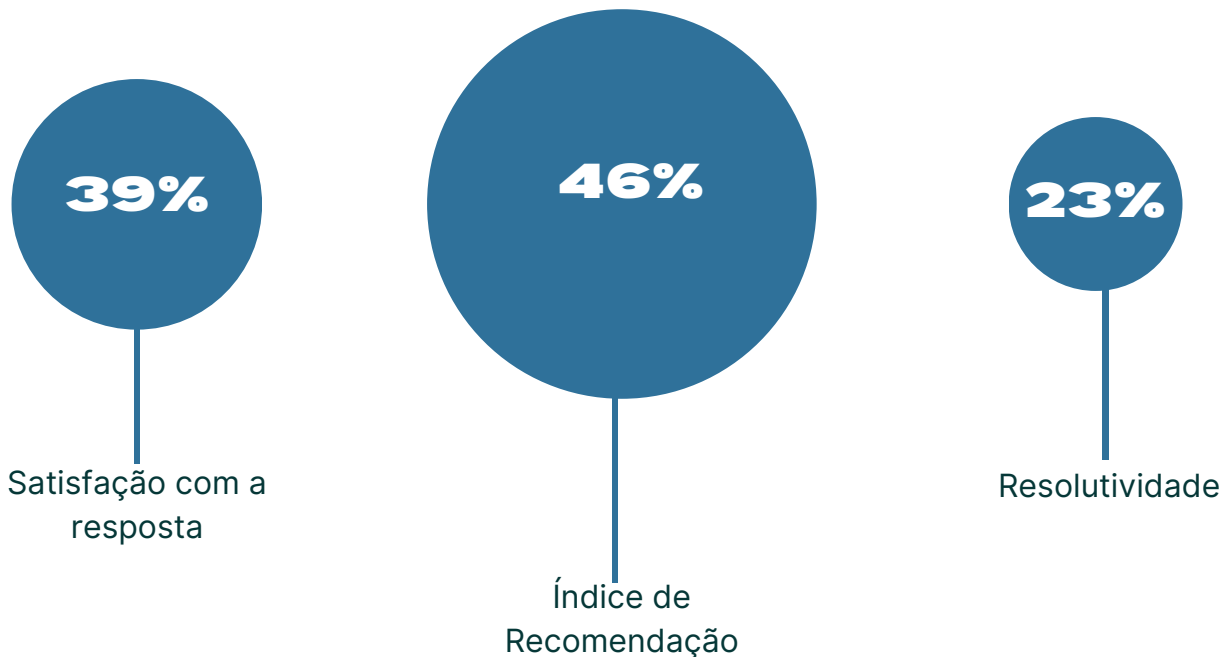
Registros por
Telefone

A forma mais amplamente utilizada para registrar manifestações no sistema Participa DF é através da internet e do telefone. Esses meios oferecem facilidade de acesso rápido e direto à Ouvidoria, permitindo que os usuários possam registrar suas manifestações de maneira ágil e conveniente.

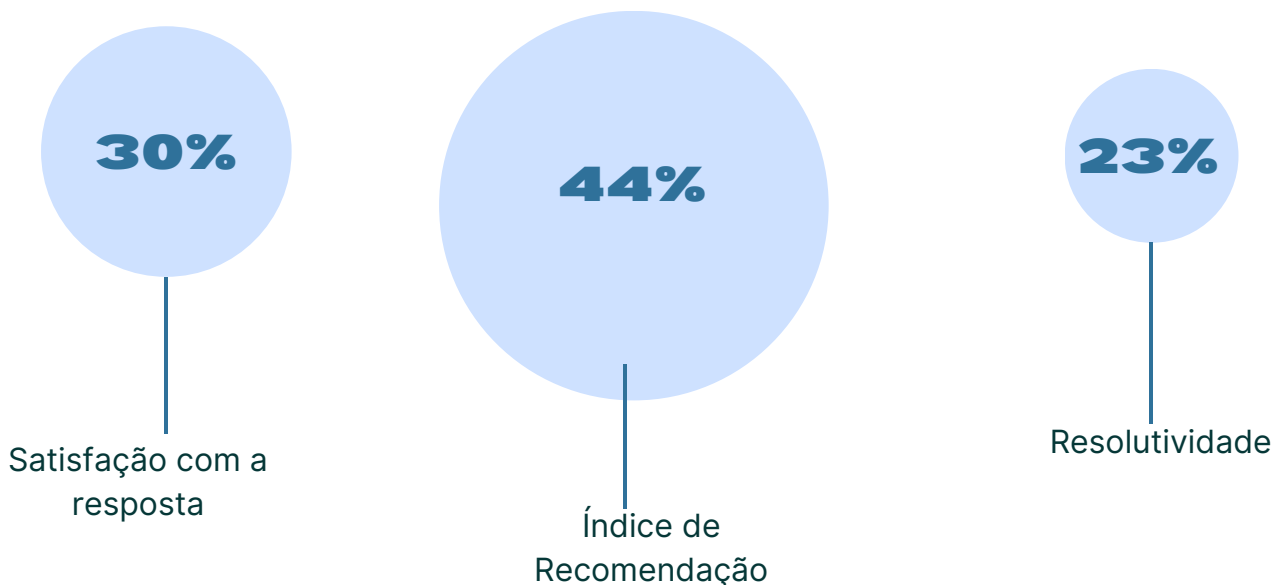
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação no sistema de Ouvidoria é uma ferramenta utilizada para avaliar a qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários. Por meio dela, é possível identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria, e implementar medidas corretivas.

1º trimestre de 2023



4º TRIMESTRE DE 2022



COMPARATIVO DE 2024 COM 2023 1º TRIMESTRE

- Aumentou 30% o índice de satisfação com a resposta

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1º TRIMESTRE DE 2024

46%

Serviço de
Ouvidoria

59%

Sistema

44%

Atendimento

1º TRIMESTRE DE 2023

44%

Serviço de
Ouvidoria

59%

Sistema

44%

Atendimento

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

23,3%

FISCALIZAÇÃO
EM LOTE
VAZIO, SUJO

22,7%

INVASÃO DE
ÁREA PÚBLICA

15,0%

FISCALIZAÇÃO
EM ENTULHO,
RESÍDUOS EM
ÁREA PÚBLICA

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

1.134

FISCALIZAÇÃO
EM LOTE
VAZIO, SUJO

1.105

INVASÃO DE
ÁREA PÚBLICA

732

FISCALIZAÇÃO
EM ENTULHO,
RESÍDUOS EM
ÁREA PÚBLICA

Durante o período de incidência da dengue, a população utilizou o serviço de Ouvidoria para indicar os possíveis focos de proliferação do mosquito, tornando o assunto - Fiscalização de lote vazio, sujo o mais requerido no 1º trimestre de 2024.

LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO - LAI

O acesso às informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito do cidadão garantido pela Constituição Federal.

No Distrito Federal, esse direito é regulamentado pela Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, elaborada nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

A Lei de Acesso à Informação - LAI estabelece procedimentos e prazos para que todos os órgãos públicos prestem informações aos cidadãos, seja por meio da Internet ou por meio do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, que funciona nas ouvidorias do GDF.

TOTAL DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO 1º TRIMESTRE DE 2024

119

JANEIRO 2024

106

FEVEREIRO 2024

165

MARÇO 2024

68

JANEIRO 2023

43

FEVEREIRO 2023

45

MARÇO 2023

Total de Pedidos 390

1º TRIM 2024

INVASÃO DE ÁREA PÚBLICA

Assuntos correlacionados com a invasão de área pública incluem:

1

Cercamento em área pública comercial ou residencial: refere-se à situação em que indivíduos ou estabelecimentos privados delimitam e utilizam indevidamente áreas públicas para fins comerciais ou residenciais, como a instalação de cercas, muros ou portões em espaços que deveriam ser de acesso público.

2

Canteiro de obras: refere-se à ocupação indevida de áreas públicas para a realização de obras, sem autorização ou licença adequada. Isso pode envolver a utilização de calçadas, praças ou outras áreas destinadas ao uso público para armazenamento de materiais, equipamentos ou construção em si.

3

Mesas e cadeiras em bares: trata-se da colocação indevida de mesas e cadeiras por estabelecimentos comerciais, como bares e restaurantes, em espaços públicos, como calçadas ou praças, sem a devida autorização ou desrespeitando limites estabelecidos.

4

Parcelamentos irregulares: refere-se à ocupação e divisão irregular de áreas públicas para fins de loteamentos e parcelamentos, sem os devidos procedimentos legais e sem respeitar as normas urbanísticas e de ocupação do solo. Essa prática resulta em construções clandestinas e desordenadas em áreas que deveriam ser destinadas ao interesse coletivo.

Em todos esses casos, a invasão de área pública é o elemento comum, indicando a utilização indevida de espaços destinados ao uso coletivo para fins particulares, desrespeitando as normas e regulamentações estabelecidas.



SECRETARIA DE ESTADO DA ORDEM URBANISTICA
DO DISTRITO FEDERAL

SECRETÁRIO DE ESTADO
CRISTIANO MANGUEIRA DE SOUSA

SECRETÁRIO EXECUTIVO
FRANCINALDO OLIVEIRA CONCEIÇÃO

CHEFE DE GABINETE
JOSÉ AIRTON LIRA

OUVIDOR
JOSÉ CARLOS DOS SANTOS BEZERRA

EQUIPE DA OUVIDORIA:
JOSEILDA NOLETO CABRAL- ASSESSORA
ALEXANDRE VARGAS FERREIRA
ANA CRISTINA JORGE DE SOUZA BOAMORTE
EDUARDO BRAZ DE MEDEIROS
MARIA DE JESUS RODRIGUES DE SOUSA
WENDELL FELICIANO
JEISIANE DE CARVALHO LOIOLA
DAVI MONTALVÃO DE SOUSA
DEIVIDSON ROGÉRIO MAVIGNIER DA SILVA
ELINA MARIA JOSÉ DA SILVA
THAYNARA SILVA RODRIGUES