

**Governo do Distrito Federal**

**DF  
Legal**

**2024**

**Relatório  
3º Trimestre**



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

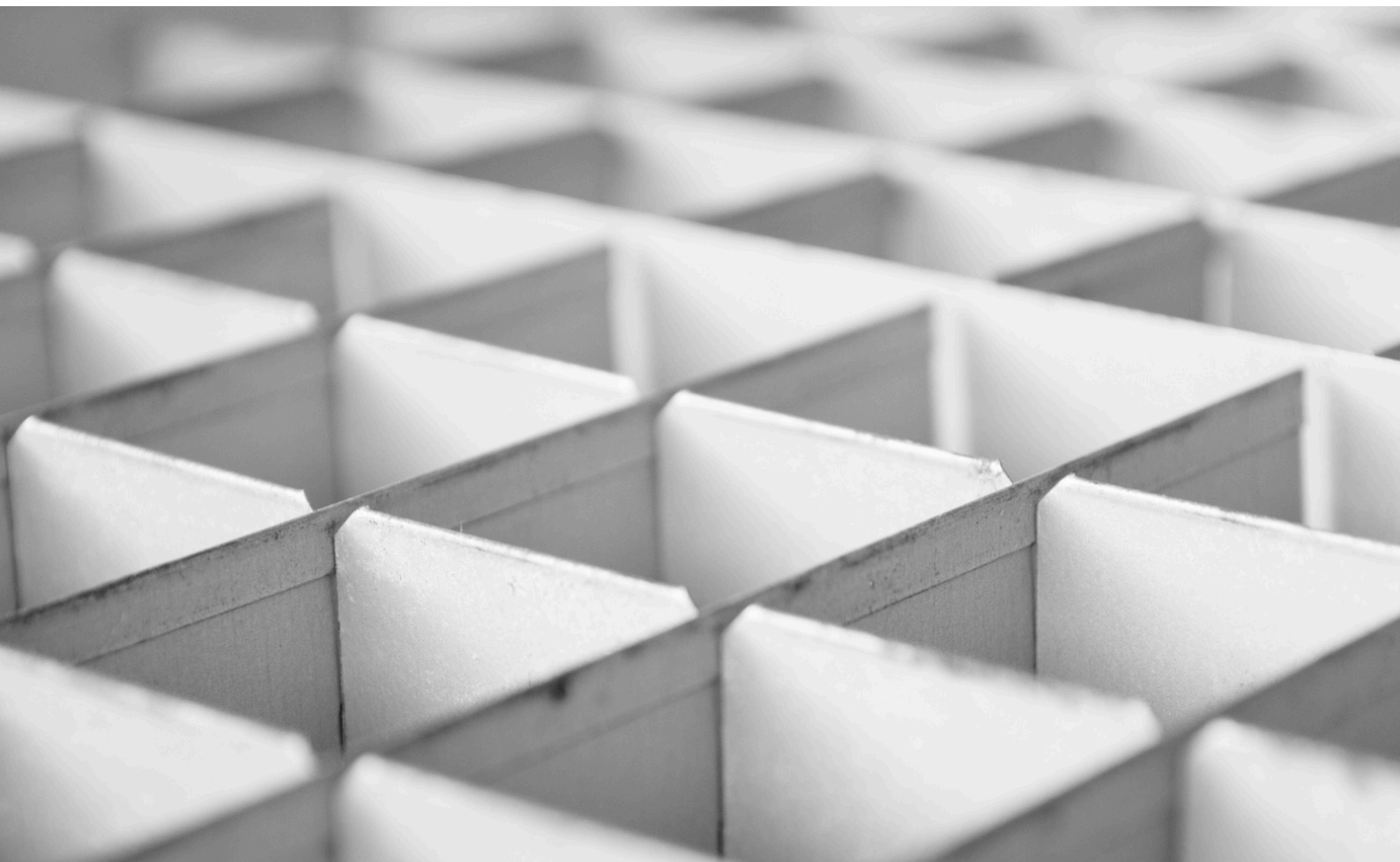
**Ouvidoria**

**Julho - Agosto - Setembro**



# 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 2º TRIMESTRE DE 2024

6.846

Total de manifestações no Trimestre

2.317

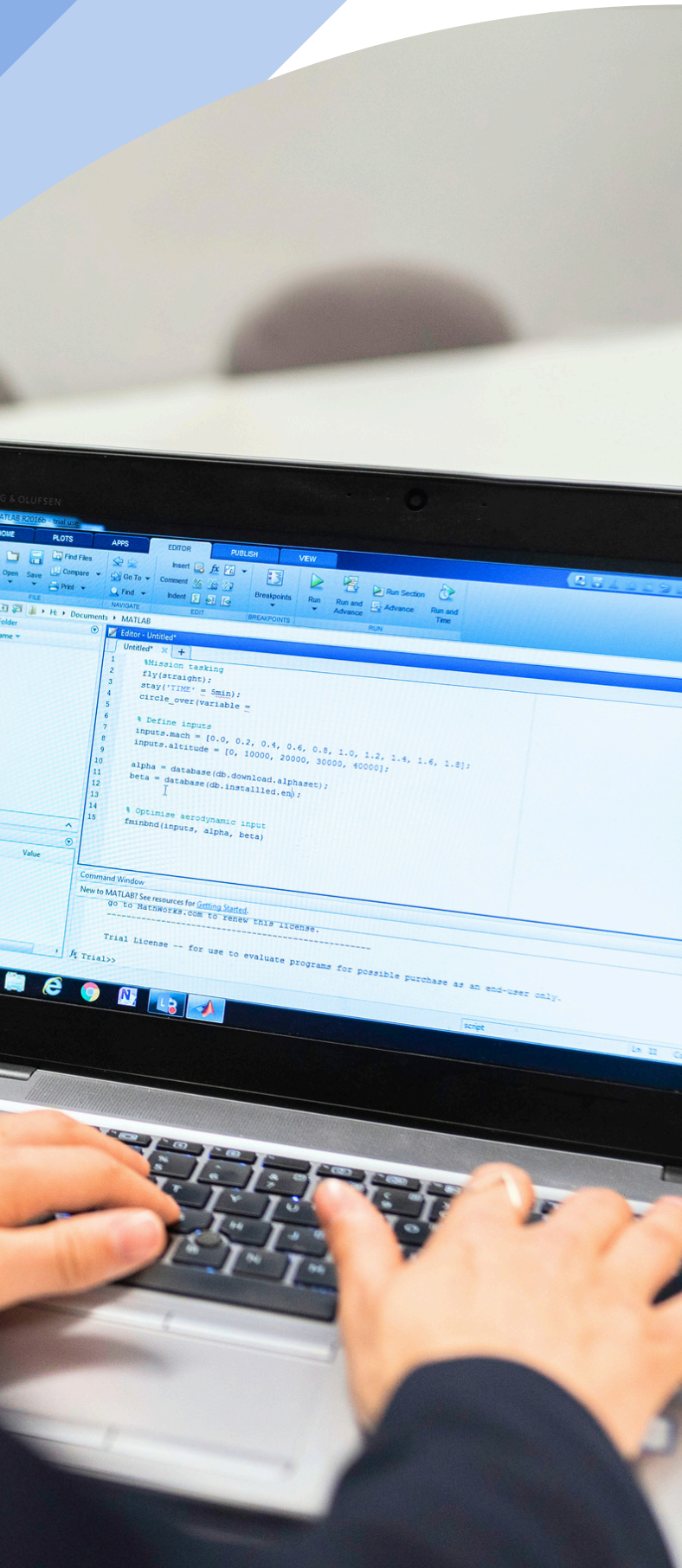
Julho 2024

2.289

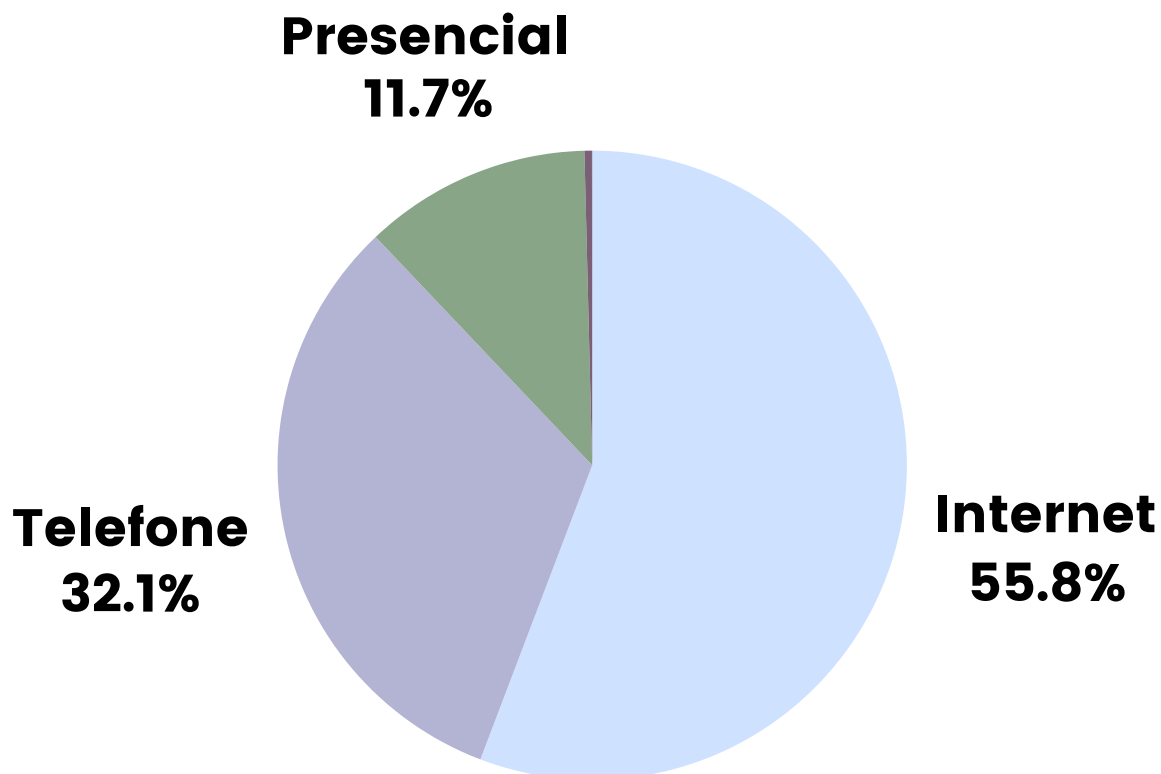
Agosto 2024

2.240

Setembro 2024



# Formas de entrada das manifestações



**3.819**

Registros pela  
Internet

**2.200**

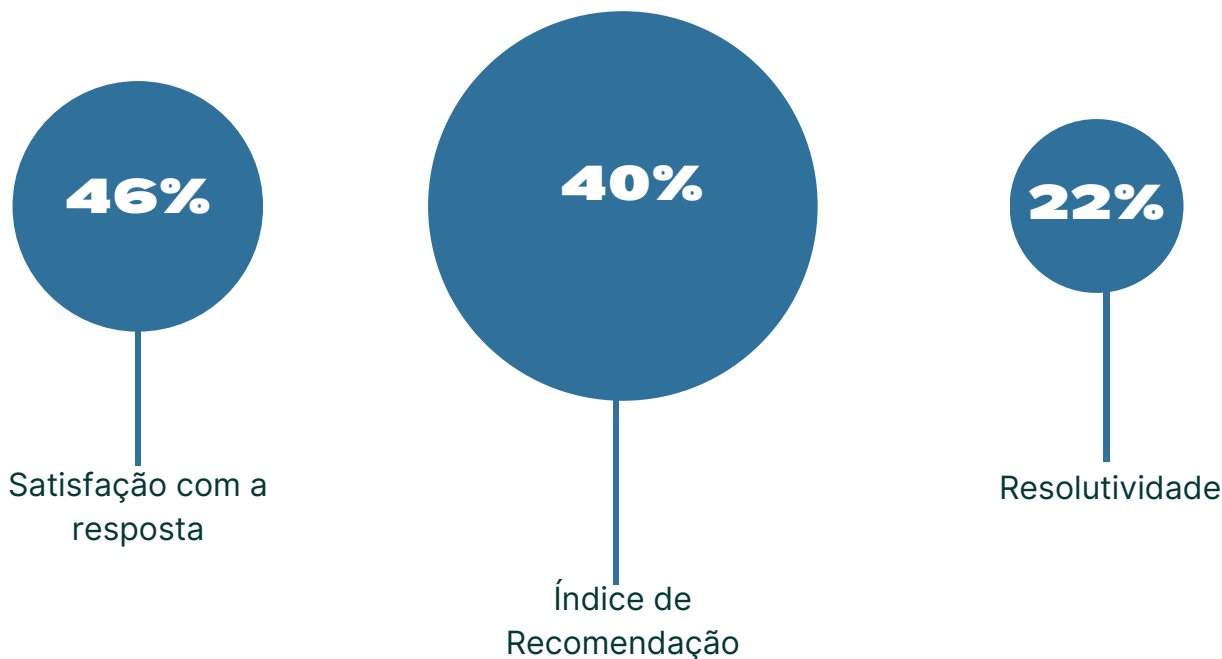
Registros por  
Telefone

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.

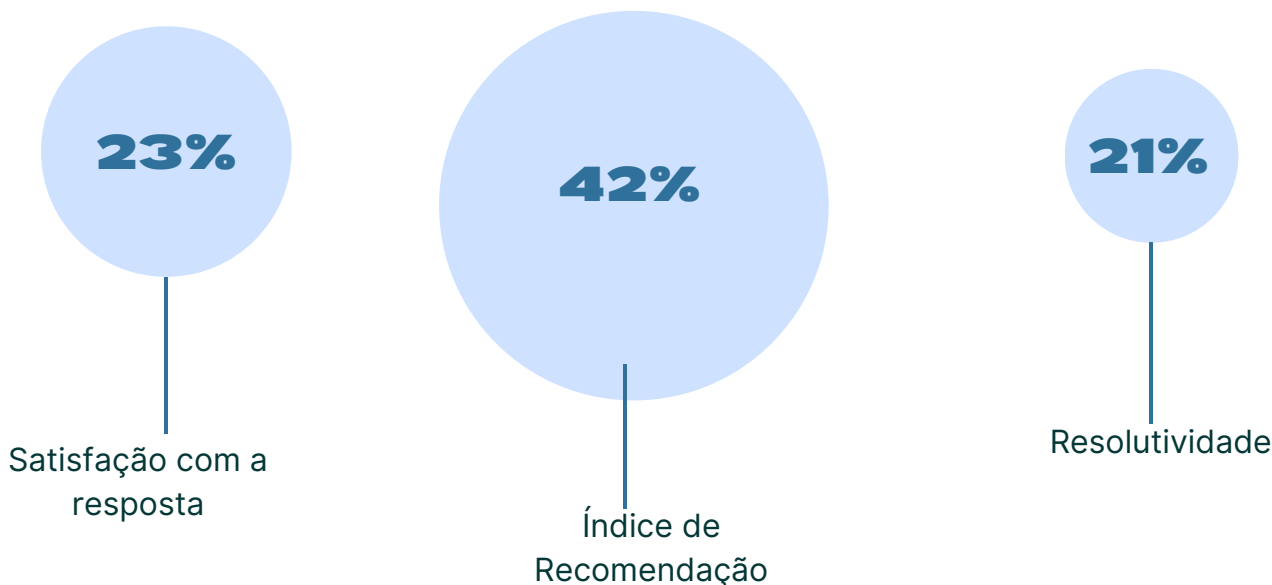
# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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.

## 3º trimestre de 2024



## 3º trimestre de 2023



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

## 3º TRIMESTRE DE 2024

44%

Serviço de  
Ouvidoria

50%

Sistema

36%

Atendimento

---

## 3º TRIMESTRE DE 2023

39%

Serviço de  
Ouvidoria

56%

Sistema

39%

Atendimento



# ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

**33,4%**

INVASÃO DE  
ÁREA PÚBLICA

**15,9%**

FISCALIZAÇÃO  
DE OBRAS EM  
ÁREA  
REGULAR

**10,3%**

FISCALIZAÇÃO  
EM ENTULHO,  
RESÍDUOS EM  
ÁREA PÚBLICA

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

**1.402**

INVASÃO DE  
ÁREA PÚBLICA

**666**

INVASÃO DE  
ÁREA PÚBLICA

**431**

FISCALIZAÇÃO  
EM ENTULHO,  
RESÍDUOS EM  
ÁREA PÚBLICA

# 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 3º TRIMESTRE DE 2024

149

JULHO 2024

183

AGOSTO 2024

158

SETEMBRO 2024

82

ABRIL 2023

81

MAIO 2023

88

JUNHO 2023

## Total de Pedidos

490

3º 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 URBANÍSTICA  
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