



**Governo do Distrito Federal
Secretaria de Estado de Proteção
da Ordem Urbanística do Distrito
Federal**



Relatório Anual 2024



SOBRE NÓS

A Ouvidoria da Secretaria de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal (DF Legal) é um canal essencial de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública. Sua missão é receber, analisar e encaminhar manifestações, como reclamações, solicitações, elogios e denúncias, garantindo que sejam direcionadas aos setores responsáveis. Além de promover transparência e eficiência, a Ouvidoria contribui significativamente para o aprimoramento das atividades da Secretaria e do Governo do Distrito Federal, fornecendo dados estratégicos para a gestão pública e para o atendimento das demandas da população. Assim, reforça seu papel como um espaço de diálogo e colaboração em prol de uma administração mais responsiva e participativa.



DF Legal

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

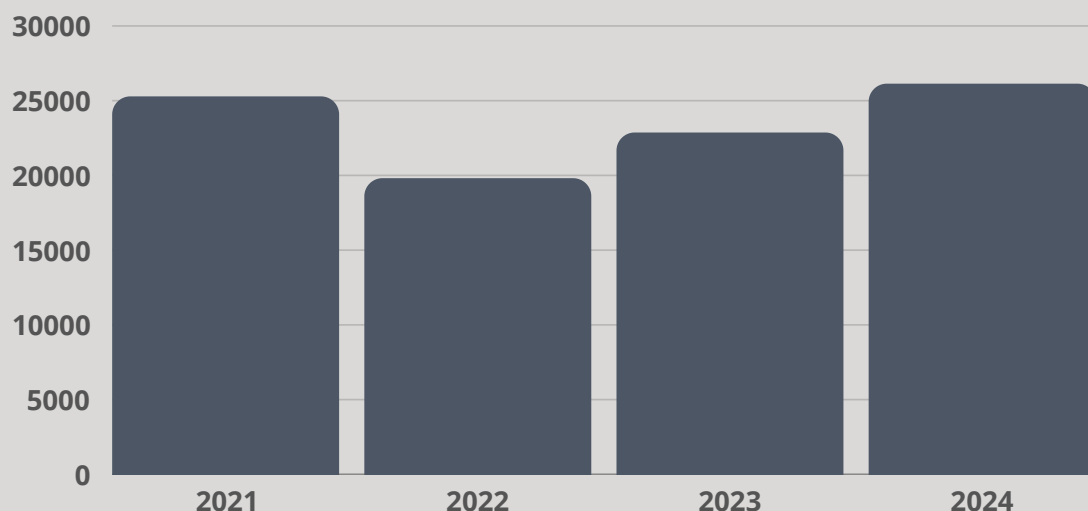
A resposta da demanda proveniente do setor responsável é remetida ao cidadão manifestante em uma linguagem de fácil compreensão (linguagem cidadã)

Compete, também, a Ouvidoria da Secretaria DF Legal encaminhar, aos gestores do órgão, informações gerenciais que possibilitam avaliar o grau de satisfação dos cidadãos com as respostas as demandas de ouvidoria (índice de resolutividade).

Total de
manifestações
2024

26.138

Total de manifestações/Ano

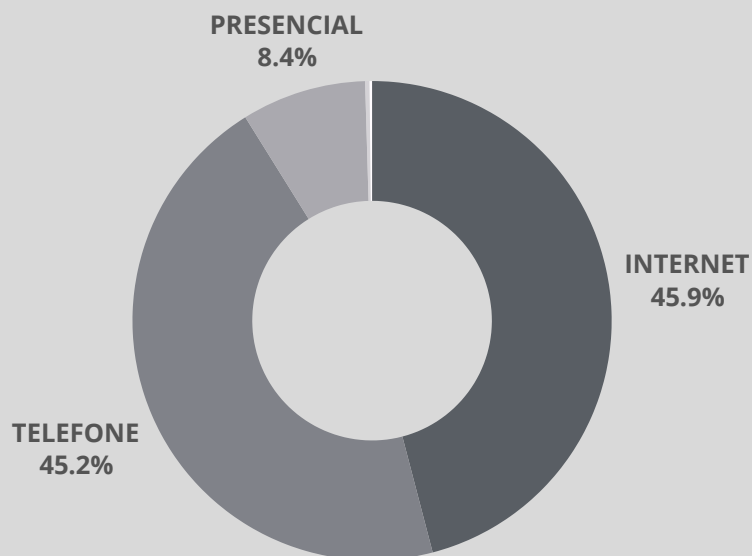


Comparando o ano de 2023 e 2024 observamos que houve um aumento do número de registros de manifestações em relação de 14,3%.

Total de
manifestações
2022 à 2024

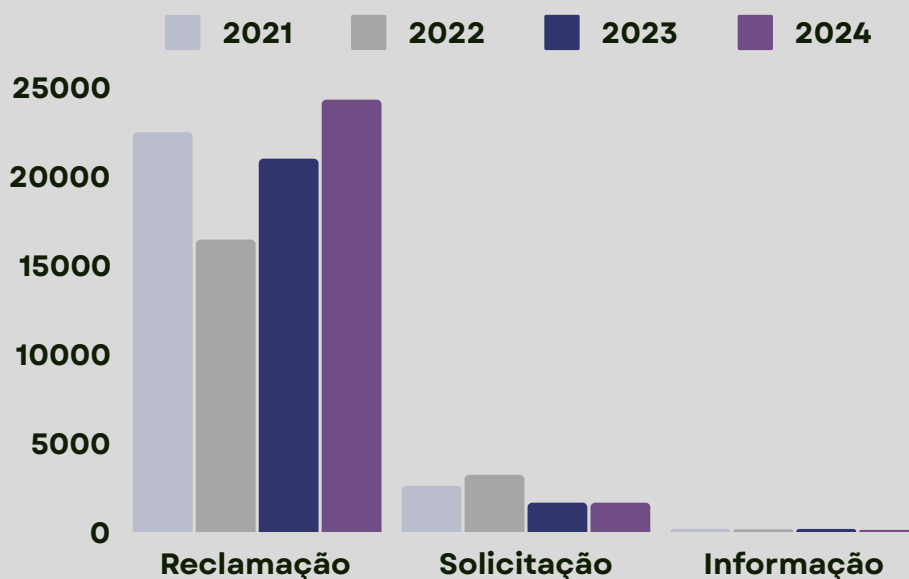
94.112

FORMA DE ENTRADA 2024



A forma mais utilizada pelo cidadão para registrar manifestações para o DF Legal é predominantemente pela internet ou por telefone.

CLASSIFICAÇÃO



O cidadão utiliza a tipologia reclamação para solicitar fiscalização.

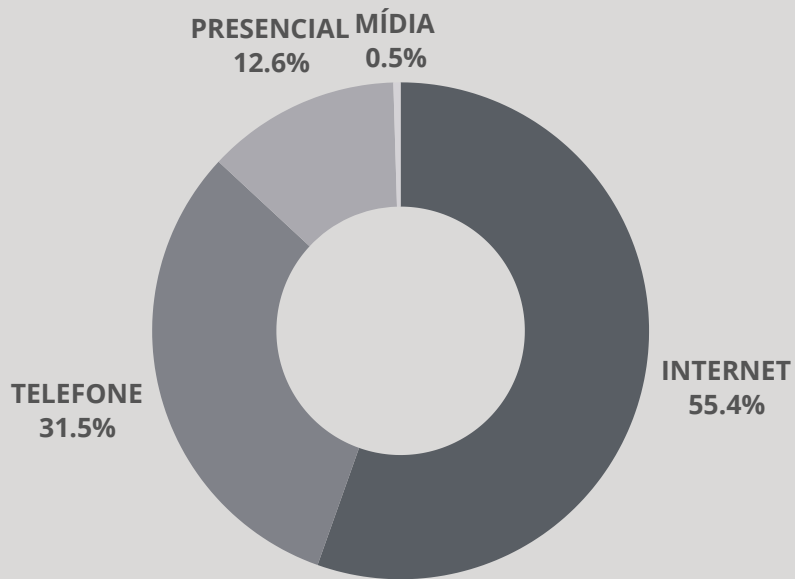
Total de manifestações 2024

RELATÓRIO ANUAL 2024

DF Legal

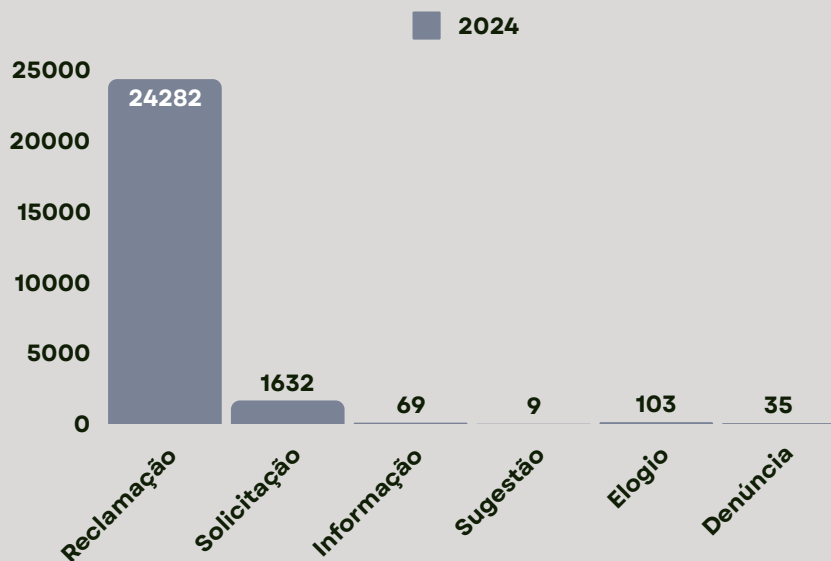
26.138

FORMA DE ENTRADA



Diferente de anos anteriores a forma mais utilizada pelo cidadão para registrar manifestações para o DF Legal é por meio da internet.

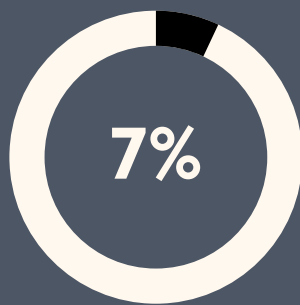
CLASSIFICAÇÃO



O cidadão utiliza a tipologia reclamação para solicitar fiscalização.



Total de manifestações 2024



8,1 % é a quantidade de manifestações registradas no Sistema Participa DF direcionadas à Secretaria DF Legal.

A cada 12 manifestações, uma é direcionada a Secretaria DF Legal

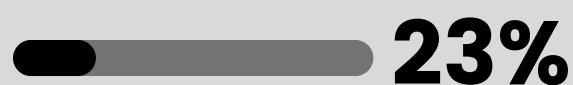
RANK ÓRGÃOS

Órgãos mais demandados

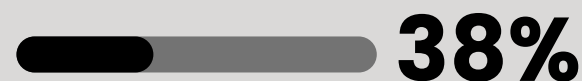
RANK DAS OUVIDORIAS	2021	2022	2023	2024
1º COLOCADO				
2º COLOCADO				DF LEGAL
3º COLOCADO				
4º COLOCADO	DF LEGAL		DF LEGAL	
5º COLOCADO				
6º COLOCADO		DF LEGAL		

Pesquisa

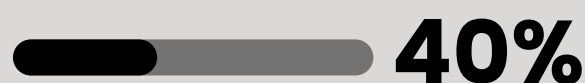
Índice de
Resolutividade



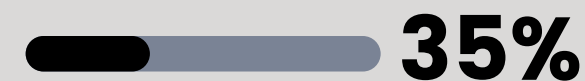
Satisfação com a
resposta



Índice de
Recomendação



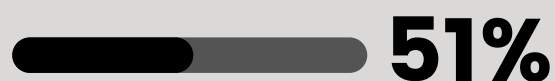
Serviço de Ouvidoria



Atendimento



Sistema



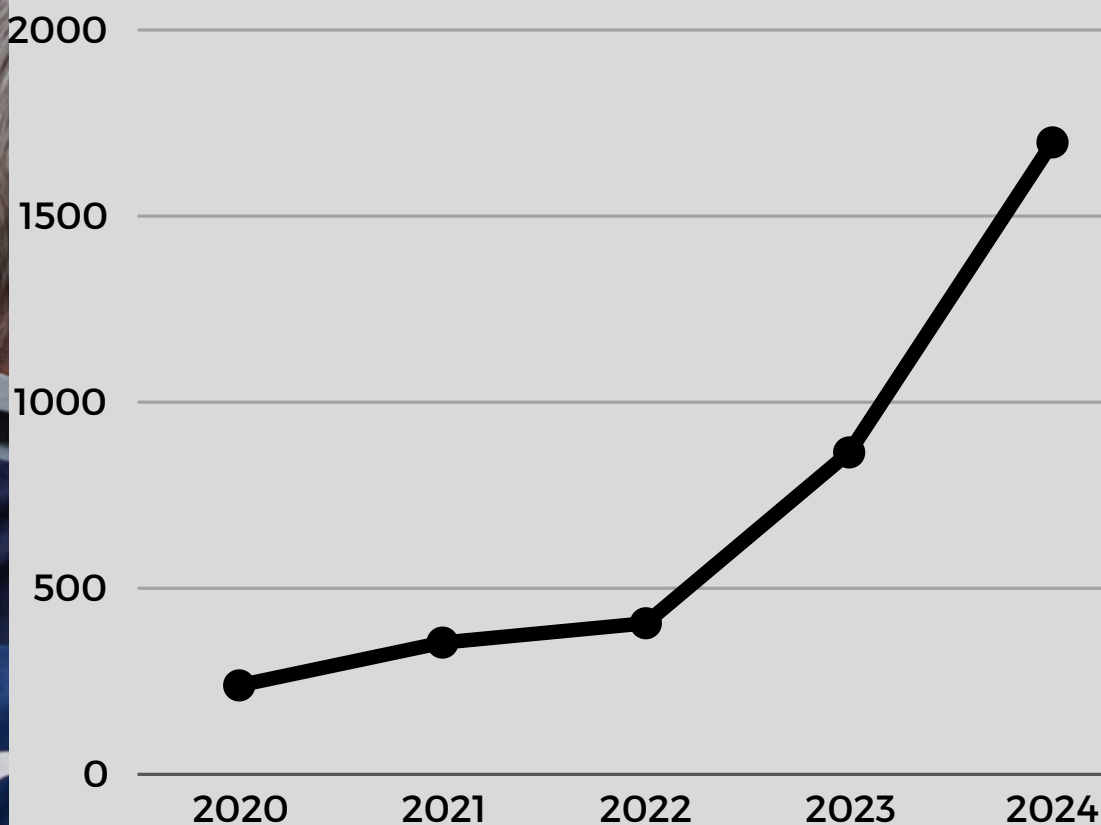
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS
NO ANO

O assunto mais demandado da Secretaria DF Legal é Invasão de área pública; comumente o usuário do Sistema OUV DF não encontra a especificação do assunto que gostaria de utilizar, então opta pelo assunto Invasão de área pública, acreditando ser o mais próximo da sua demanda.

No sistema informatizado da DF Legal, o assunto é subdividido em:

- **Cercamento em área pública comercial ou residencial;**
- **Canteiro de obras;**
- **Mesas e cadeiras nos bares;**
- **Parcelamentos irregulares; e,**
- **Ambulantes**

Total de pedidos de informação por ano



1.968

Total de solicitações em 2024

127%

127 % foi o percentual de aumento dos pedidos de informação em 2024 em relação ao ano anterior



SECRETÁRIO DE ESTADO

Cristiano Manguera de Sousa

SECRETÁRIO EXECUTIVO

José Ribeiro Lustosa

CHEFE DE GABINETE

José Airton Lira

Ouvidor

José Carlos dos Santos Bezerra

Equipe da Ouvidoria:

Joseilda Noletto Cabral

Thaynara Silva Rodrigues

Ana Cristina Jorge de Souza Boamorte

Eduardo Braz de Medeiros

Maria de Jesus Rodrigues de Sousa

Davi Montalvão de Sousa

Deividson Rogério Mavignier da Silva

Elina Maria José da Silva

Heron Santos de Oliveira

Alexandre Vargas Ferreira

Wendel Feliciano

Jeisiane Carvalho Loyola