



Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística

Ano	
2018	2019

Trimestre			
1° Trim	2° Trim	3° Trim	4° Trim

Data de Atualização

31/12/19

INTRODUÇÃO

A Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal - DF Legal, criada pela Lei nº 6.302/2019, tem o objetivo de programar e instituir a Política de Preservação e Desenvolvimento da Ordem Urbanística do Distrito Federal por meio do exercício das atribuições legais inerentes aos servidores das carreiras Auditoria de Atividades Urbanas e Fiscalização e Inspeção de Atividades Urbanas lotados na Secretaria, a Secretaria veio em substituição da Agência de Fiscalização.

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. Para o alcance desse objeto a Ouvidoria do DF Legal tem o papel fundamental no que se refere, no âmbito de suas competências, à escuta, compreensão e respeito aos cidadãos, bem como à defesa dos direitos humanos e constitucionais.

A entrada das ouvidorias no organograma das instituições públicas reflete o desejo da Administração Pública de se modernizar e de satisfazer a sociedade em constante evolução, muito mais exigente, participativa, e que reivindica melhor qualidade de vida, ciente de seus direitos e mais consciente quanto a sua influência nas decisões do Estado.

Encontrar o meio termo entre normativos e humanização é o grande desafio das ouvidorias, que buscam continuamente vocalizar os anseios do cidadão perante o Estado. Nesse sentido, a Ouvidoria Pública funciona como um agente promotor de mudanças: de um lado, favorece uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão; de outro, estimula a prestação de serviços públicos de qualidade, capazes de garantir direitos. Em síntese, é um instrumento a serviço da democracia.



Quantitativo de Manifestações

4690

Total Protocolos

Ano

2018

2019

Trimestre

1° Trim

2° Trim

3° Trim

4° Trim

Mês

outubro

novembro

dezembro

Cidade

Aguas Claras

Guara

Planaltina

SIA

Brasilia

Itapoa

Recanto das Emas

Sobradinho

Brazlandia

Jardim Botanico

Riacho Fundo

Sobradinho II

Candangolandia

Lago Norte

Riacho Fundo II

Sudoeste-Octogonal

Ceilandia

Lago Sul

Samambaia

Taguatinga

Cruzeiro

Nucleo Bandeirante

Santa Maria

Varjao

Fercal

Paranoa

Sao Sebastiao

Vicente Pires

Gama

Park Way

SCIA-Estrutural

4690

Total Protocolos

Quantitativo de Manifestações

OEU

2010

Total Protocolos

AEU

1654

Total Protocolos

FAU

970

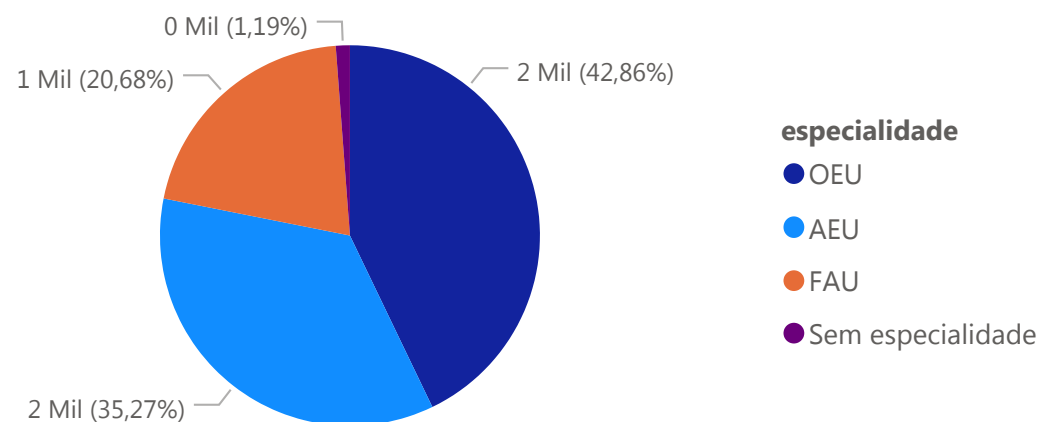
Total Protocolos

Sem especialidade

56

Total Protocolos

Quantitativo de Manifestaçõ...



Cidade

Aguas Claras	Guara	Planaltina	SIA
Brasilia	Itapoa	Recanto das Emas	Sobradinho
Brazlandia	Jardim Botanico	Riacho Fundo	Sobradinho II
Candangolandia	Lago Norte	Riacho Fundo II	Sudoeste-Octogonal
Ceilandia	Lago Sul	Samambaia	Taguatinga
Cruzeiro	Nucleo Bandeirante	Santa Maria	Varjao
Fercal	Paranoa	Sao Sebastiao	Vicente Pires
Gama	Park Way	SCIA-Estrutural	

Especialidade

AEU	FAU	OEU	Sem especialidade
-----	-----	-----	-------------------

Ano

2018	2019
------	------

Trimestre

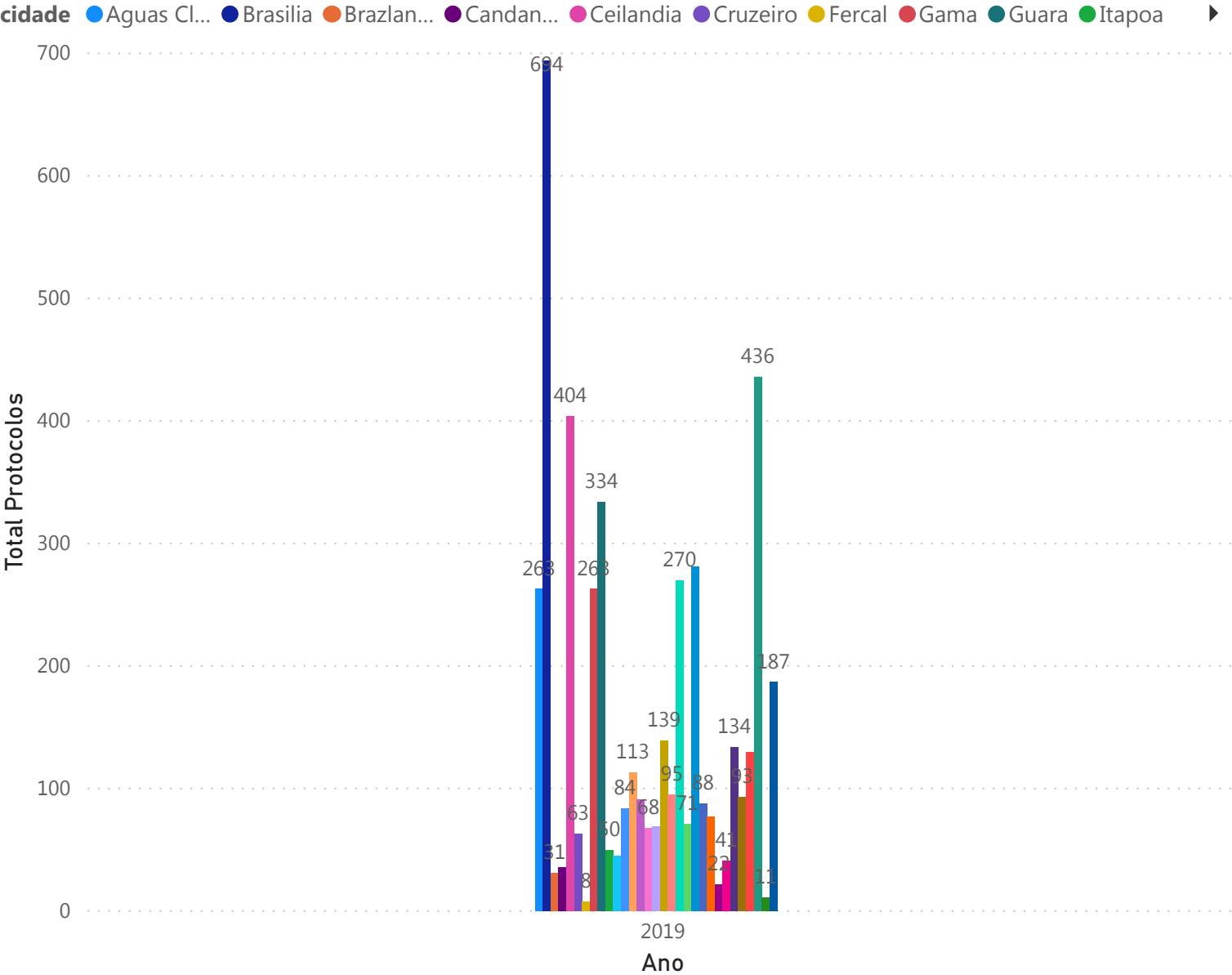
1° Trim	2° Trim	3° Trim	4° Trim
---------	---------	---------	---------

Mês

outubro	novembro	dezembro
---------	----------	----------

Manifestações por Cidade

Total Protocolos por Ano e cidade

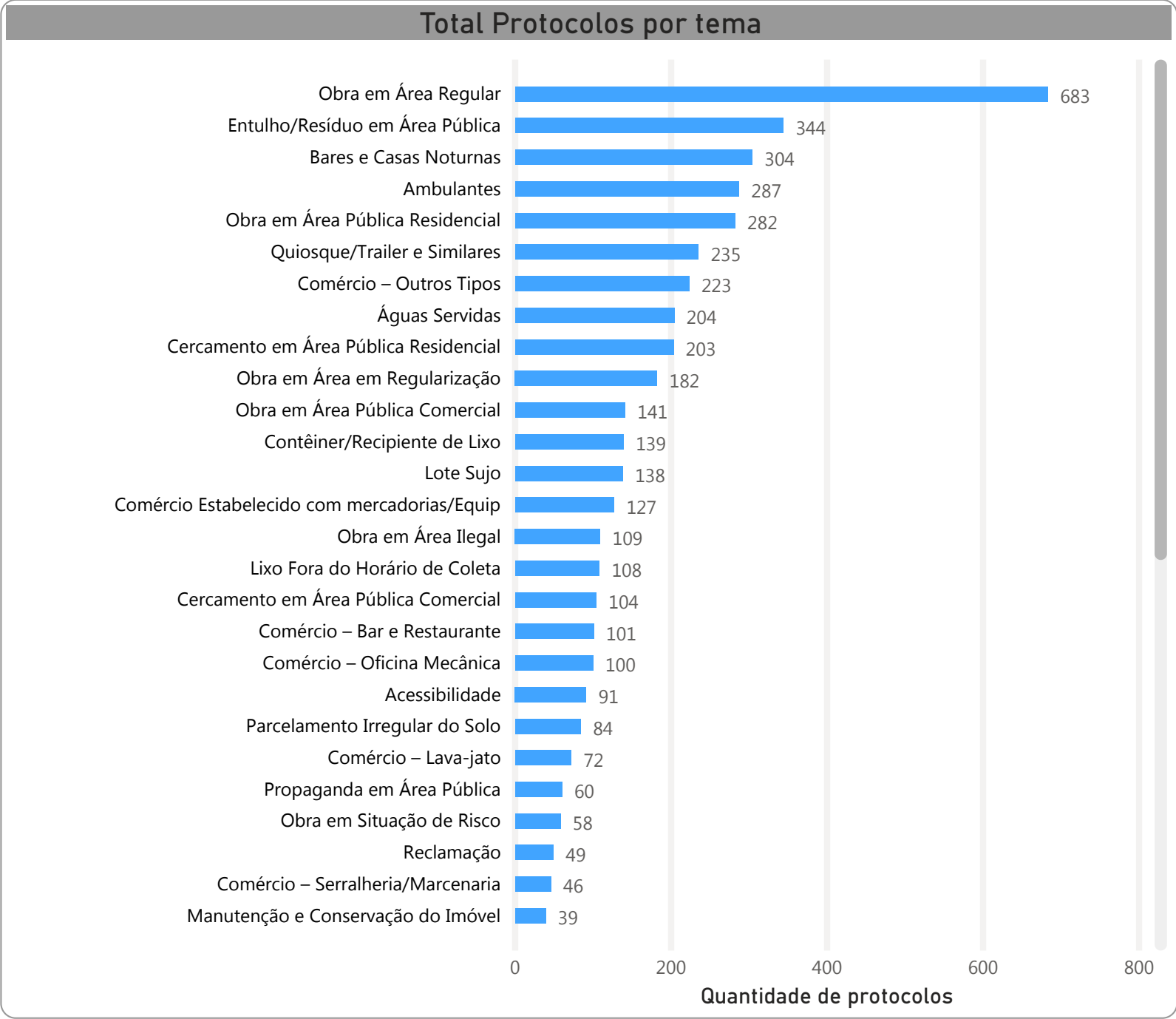


Cidades		
Aguas Claras	Lago Norte	Santa Maria
Brasilia	Lago Sul	Sao Sebastiao
Brazlandia	Nucleo Bandeira...	SCIA-Estrutural
Candangolandia	Paranoa	SIA
Ceilandia	Park Way	Sobradinho
Cruzeiro	Planaltina	Sobradinho II
Fercal	Recanto das Em...	Sudoeste-Octog...
Gama	Riacho Fundo	Taguatinga
Guara	Riacho Fundo II	Varjao
Itapoa	Samambaia	Vicente Pires
Jardim Botanico		

Ano	
2018	2019

Trimestre			
1° Trim	2° Trim	3° Trim	4° Trim

Mês		
outubro	novembro	dezembro



Cidades

Aguas Claras	Lago Norte	Santa Maria
Brasilia	Lago Sul	Sao Sebastiao
Brazlandia	Nucleo Bandeira...	SCIA-Estrutural
Candangolandia	Paranoa	SIA
Ceilandia	Park Way	Sobradinho
Cruzeiro	Planaltina	Sobradinho II
Fercal	Recanto das Emas	Sudoeste-Octog...
Gama	Riacho Fundo	Taguatinga
Guara	Riacho Fundo II	Varjao
Itapoa	Samambaia	Vicente Pires
Jardim Botanico		

Ano

2018	2019
------	------

Trimestre

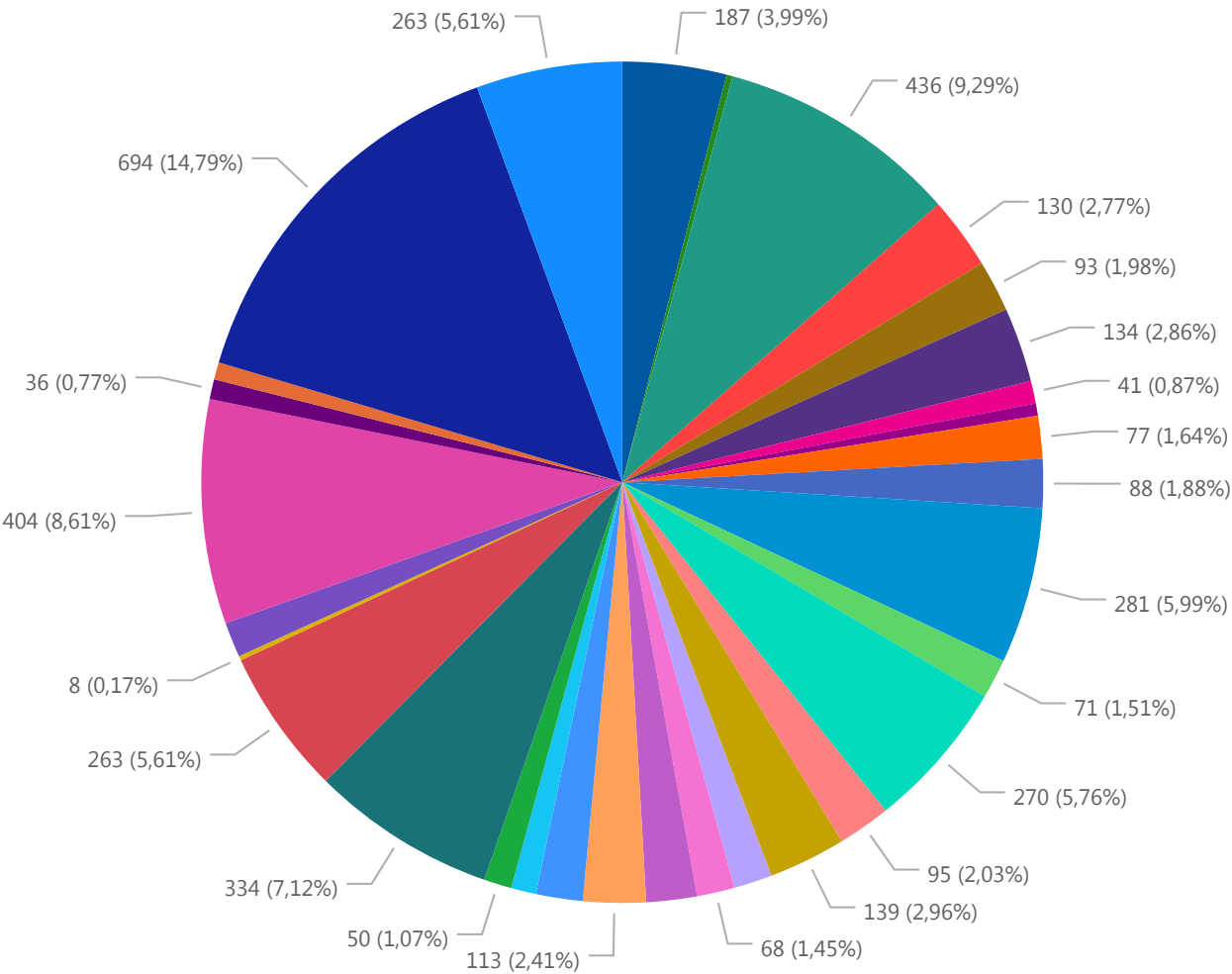
1° Trim	2° Trim	3° Trim	4° Trim
---------	---------	---------	---------

Mês

outubro	novembro	dezembro
---------	----------	----------

Manifestações por Cidade

- cidade**
- Vicente Pires
 - Varjao
 - Taguatinga
 - Sudoeste-Octogonal
 - Sobradinho II
 - Sobradinho
 - SIA
 - SCIA-Estrutural
 - Sao Sebastiao
 - Santa Maria
 - Samambaia
 - Riacho Fundo II
 - Riacho Fundo
 - Recanto das Emas
 - Planaltina
 - Park Way
 - Paranoa
 - Nucleo Bandeirante
 - Lago Sul



Ano

2018

2019

Trimestre

1° Trim

3° Trim

2° Trim

4° Trim

Mês

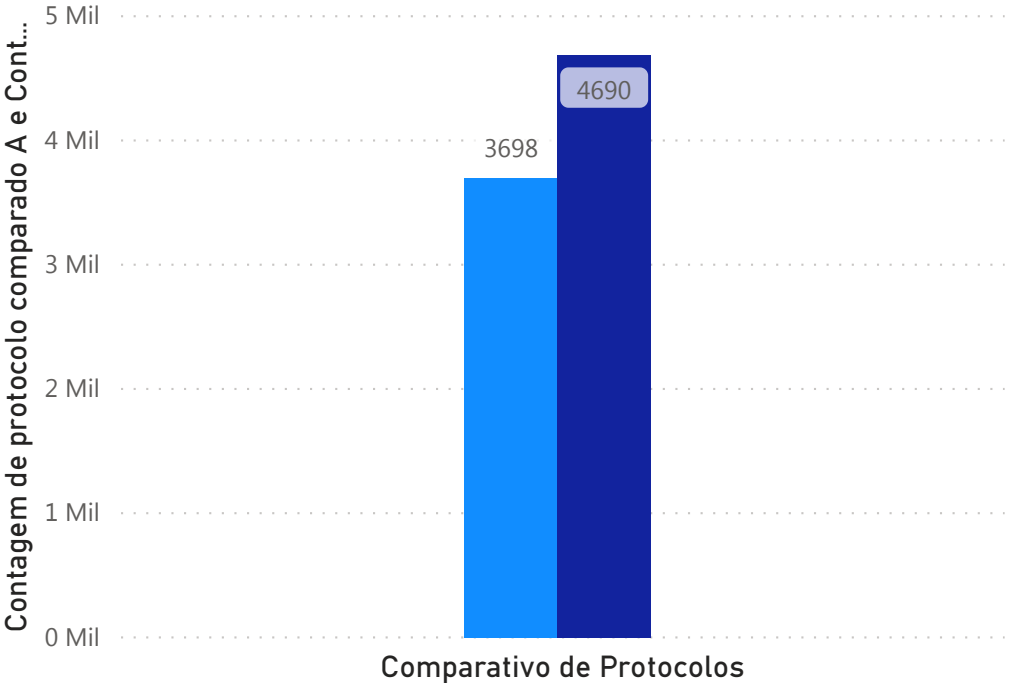
outubro

novembro

dezembro

Contagem de protocolo comparado

● Contagem de protocolo comparado A ● Contagem de protocolo comparad...



Ano A



Num Trim Abrev A



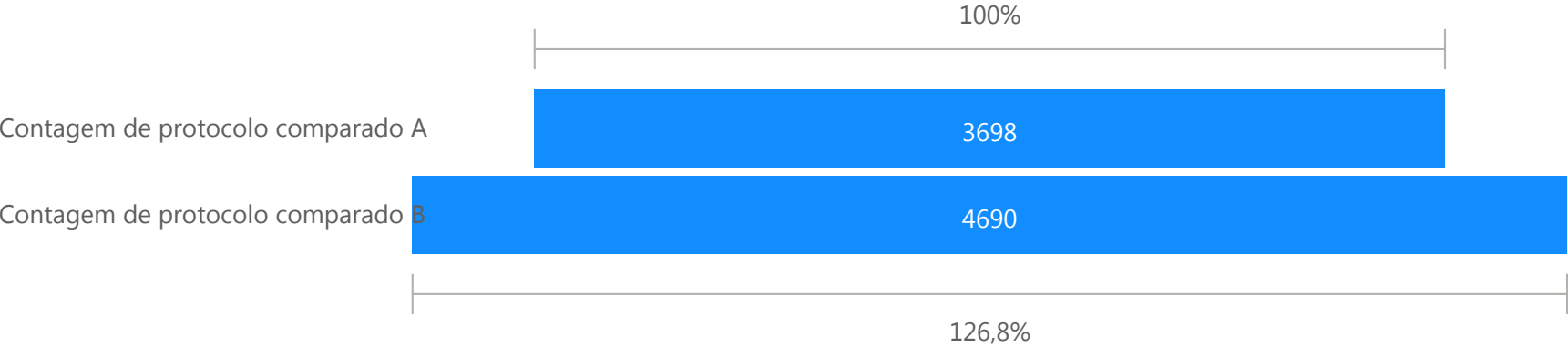
Ano B



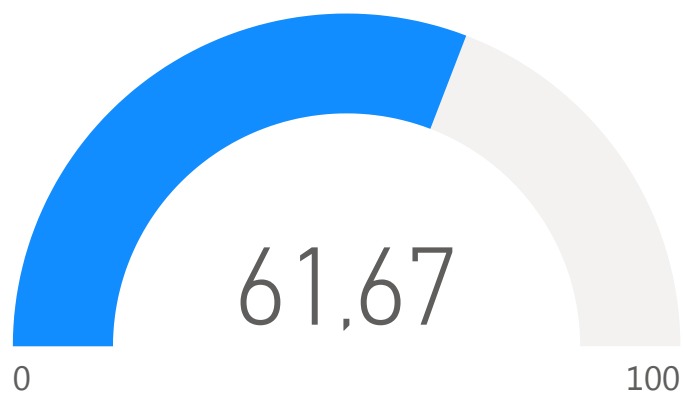
Num Trim Abrev B



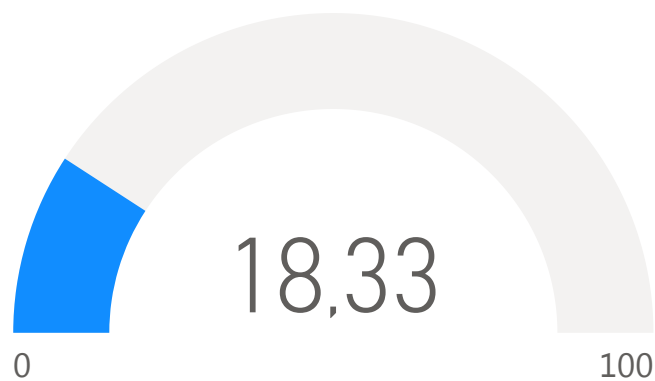
Contagem de protocolo comparado



Índice de Recomendação



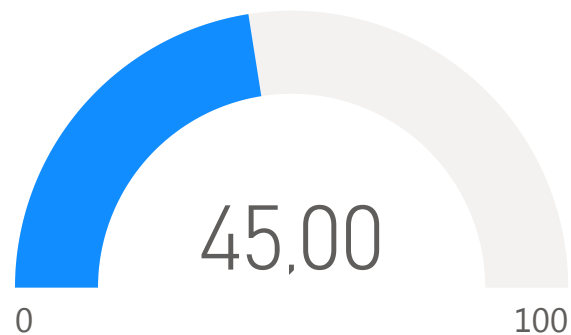
Índice de Resolutividade



Satisfação com o atendimento



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

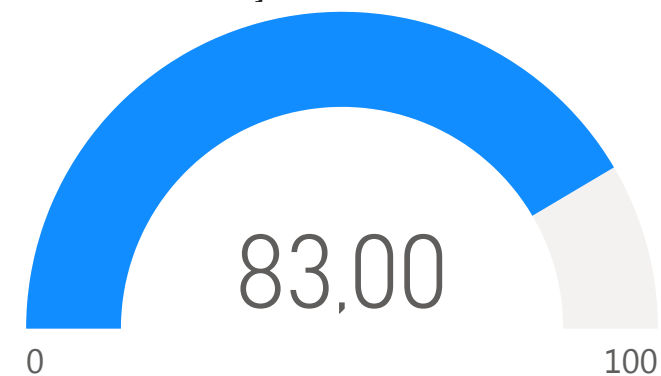


Ano indice

Num indice Trim Abrev

Mês Full indice

Satisfação com o Sistema



Proporção por Situação e Ano no cumprimento prazo (%)

Ano cumprimento prazo ● 2018 ● 2019



Ano cumprimento prazo

2018

2019

Num Trim Abrev cump_praz

1° Trim

3° Trim

2° Trim

4° Trim

Mês Full cumprimento de prazo

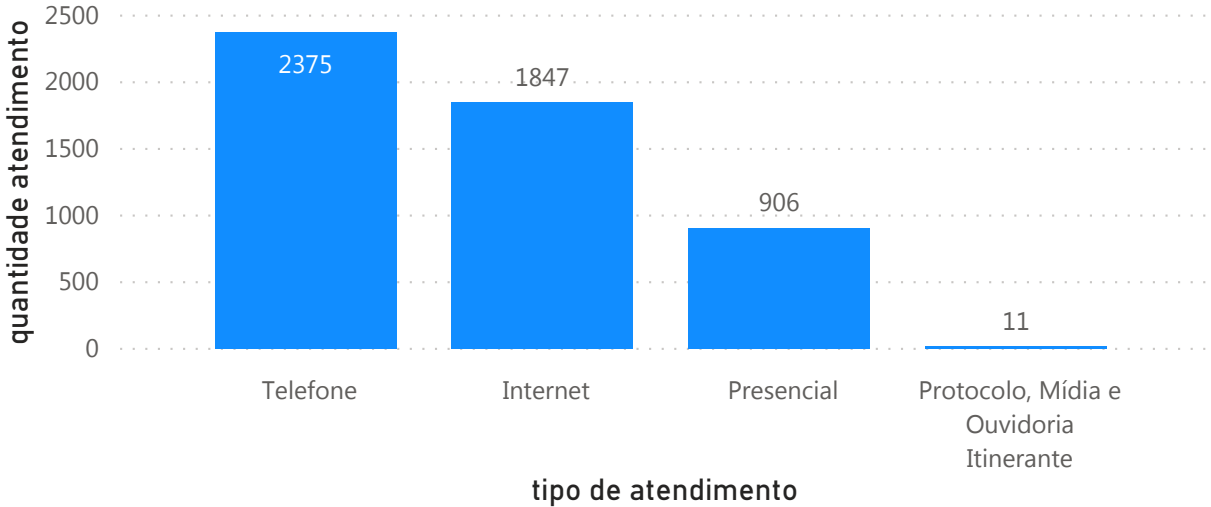
outubro

novembro

dezembro

Quantidade atendimento por tipo de entrada

Ano tipo de atendime... ● 2019



Ano tipo de atendimento

2018

2019

Num Trim Abrev canal

1° Trim

3° Trim

2° Trim

4° Trim

Mês Full canal atendimento

outubro

novembro

dezembro

Solicitação e-sic por período

2018

59

2019

37

Ano

2018

2019

Trimestre

1° Trim

2° Trim

3° Trim

4° Trim

Mês

outubro

novembro

dezembro