



## Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística

Ano			
2018	2019		
Trimestre			
1° Trim	2° Trim	3° Trim	4° Trim

Data de Atualização

06/01/20

## 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

# 18426

Total Protocolos

## Ano

2018

2019

## Trimestre

1° Trim

2° Trim

3° Trim

4° Trim

## Mês

janeiro

maio

setembro

fevereiro

junho

outubro

março

julho

novembro

abril

agosto

dezembro

## Cidade

Aguas Claras

Guara

Planaltina

SIA

Brasilia

Itapoa

Recanto das Emas

Sobradinho

Brazlandia

Jardim Botânico

Riacho Fundo

Sobradinho II

Candangolandia

Lago Norte

Riacho Fundo II

Sudoeste-Octogonal

Ceilandia

Lago Sul

Samambaia

Taguatinga

Cruzeiro

Núcleo Bandeirante

Santa Maria

Varjao

Fercal

Paranoa

Sao Sebastiao

Vicente Pires

Gama

Park Way

SCIA-Estrutural

# 18426

Total Protocolos

## Quantitativo de Manifestações

**AEU**

7093

Total Protocolos

**OEU**

7020

Total Protocolos

**FAU**

4124

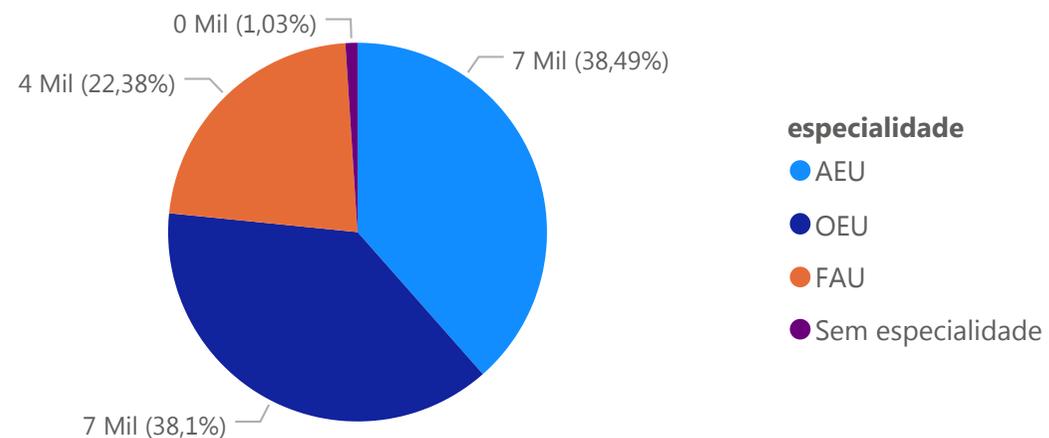
Total Protocolos

**Sem especialidade**

189

Total Protocolos

## Quantitativo de Manifestaçõ...



### Cidade

Aguas Claras	Guara	Planaltina	SIA
Brasilia	Itapoa	Recanto das Emas	Sobradinho
Brazlandia	Jardim Botânico	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
---------	---------	---------	---------

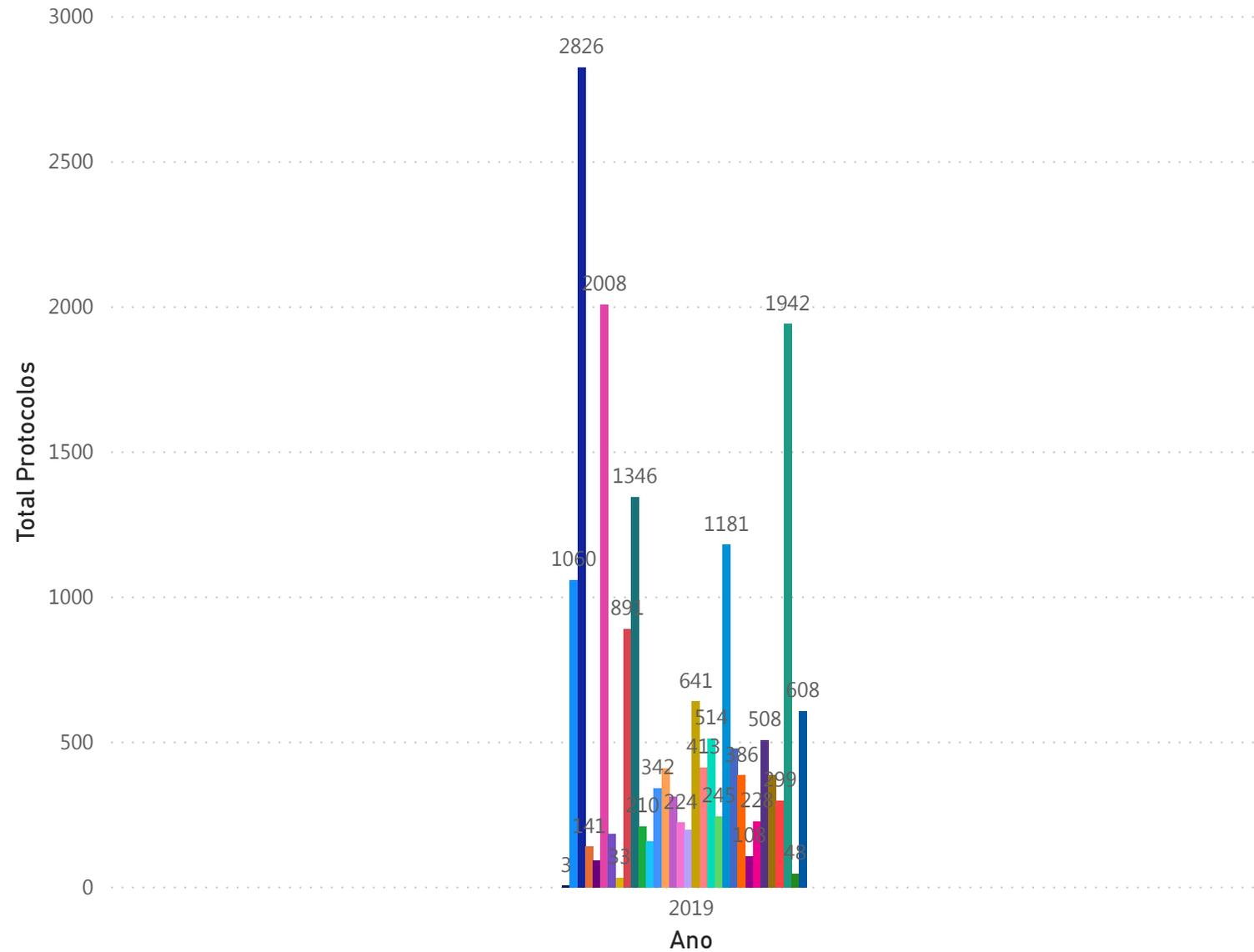
### Mês

janeiro	maio	setembro
fevereiro	junho	outubro
março	julho	novembro
abril	agosto	dezembro

# Manifestações por Cidade

Total Protocolos por Ano e cidade

cidade ● Aguas Claras ● Brasilia ● Brazlandia ● Candangola... ● Ceilandia ● Cruzeiro ● Fercal ● Gama ● Guara ▶



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 Botânico		

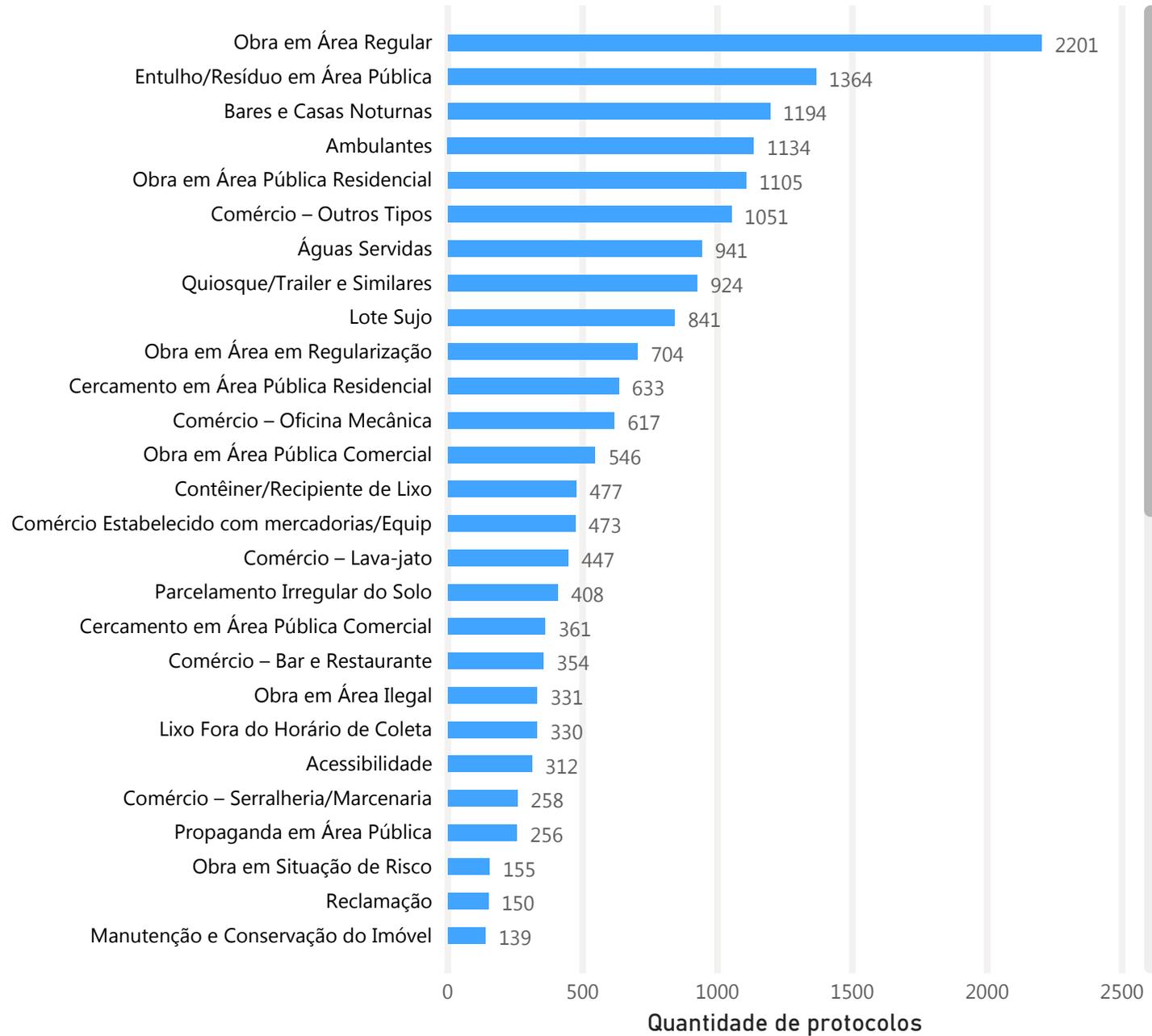
Ano	
2018	2019

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

Mês		
janeiro	maio	setembro
fevereiro	junho	outubro
março	julho	novembro
abril	agosto	dezembro

## Manifestações por Cidade

### Total Protocolos por tema



### 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
---------	---------	---------	---------

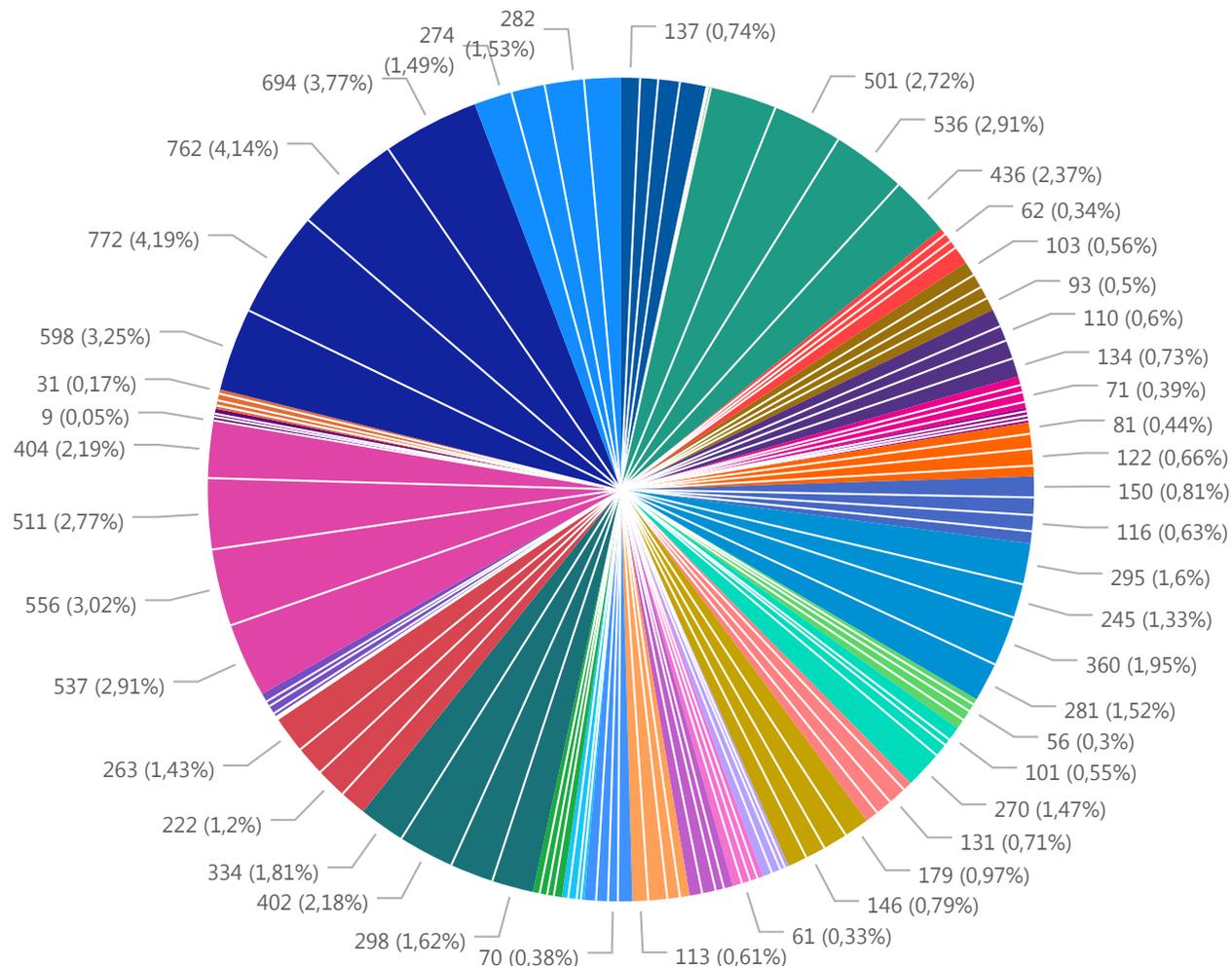
### Mês

janeiro	abril	julho	outubro
fevereiro	maio	agosto	novembro
março	junho	setembro	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

janeiro

março

maio

julho

setembro

novembro

fevereiro

abril

junho

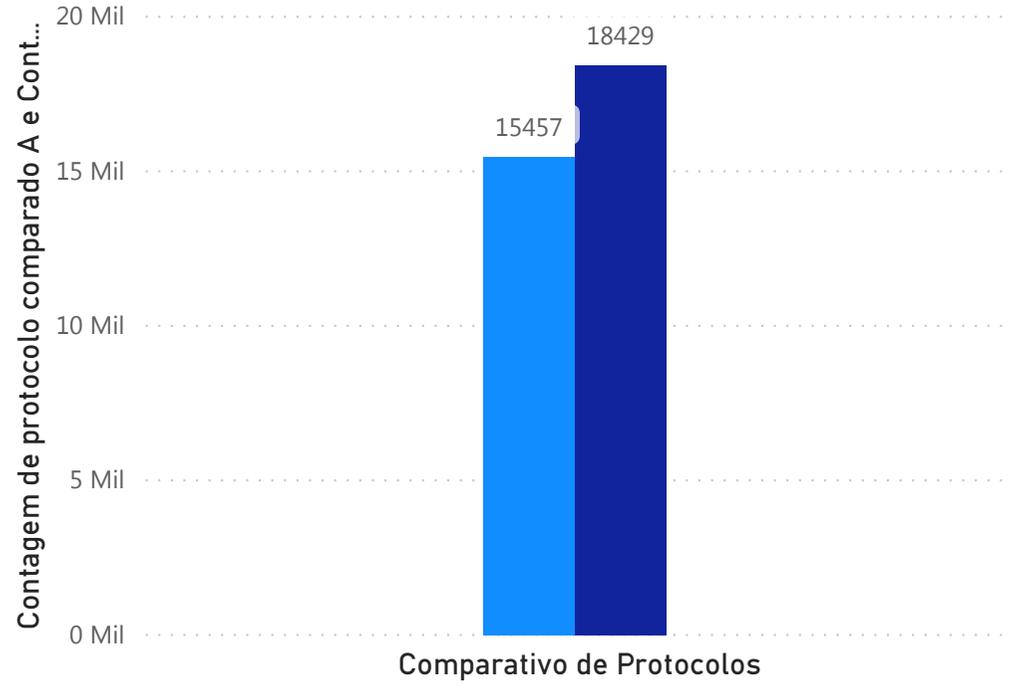
agosto

outubro

dezembro

### Contagem de protocolo comparado

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



Ano A



Num Trim Abrev A



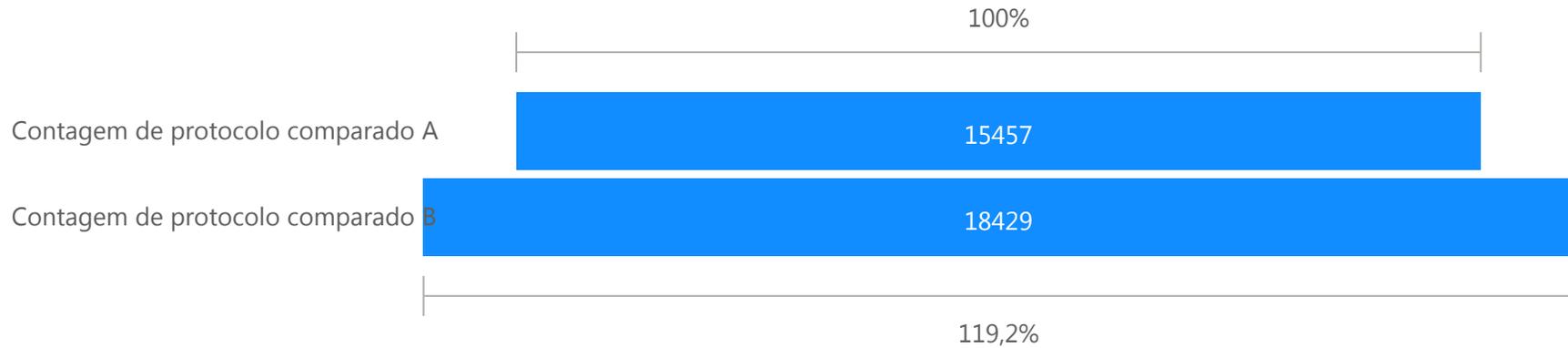
Ano B



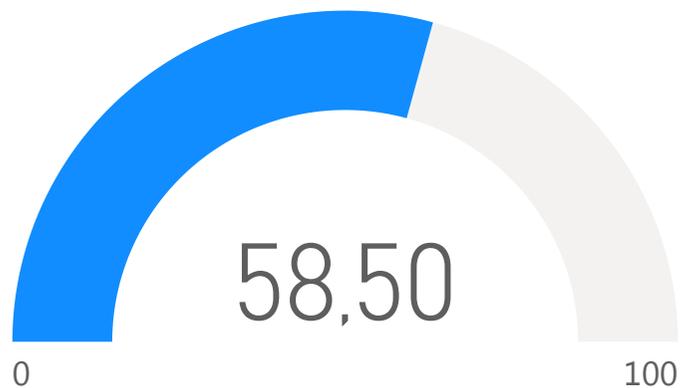
Num Trim Abrev B



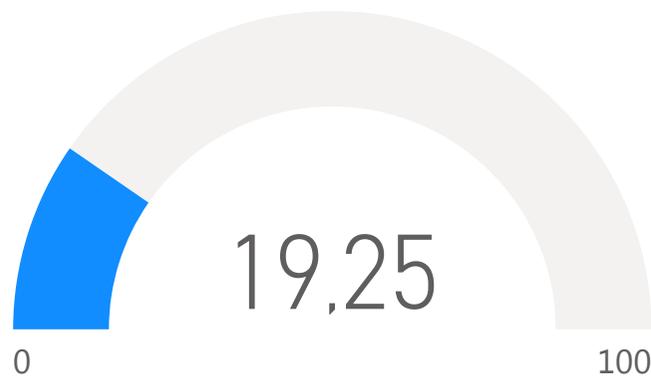
### Contagem de protocolo comparado



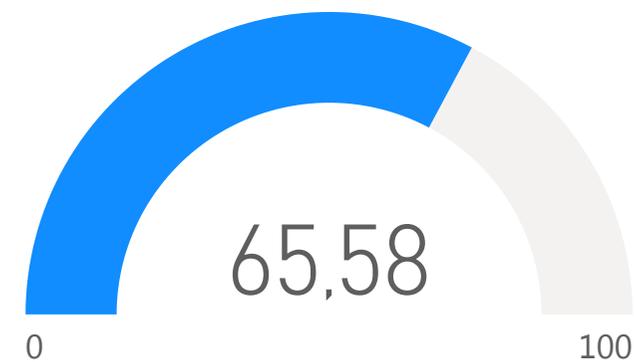
Índice de Recomendação



Índice de Resolutividade



Satisfação com o atendimento



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Ano indice

2018 2019

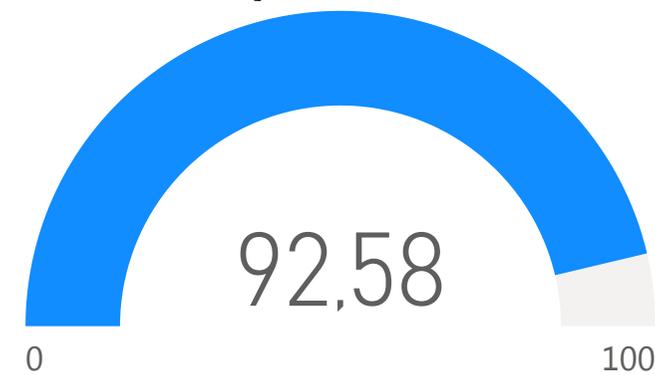
Num indice Trim Abrev

1° Trim 3° Trim  
2° Trim 4° Trim

Mês Full indice

janeiro maio setembro  
fevereiro junho outubro  
março julho novembro  
abril agosto dezembro

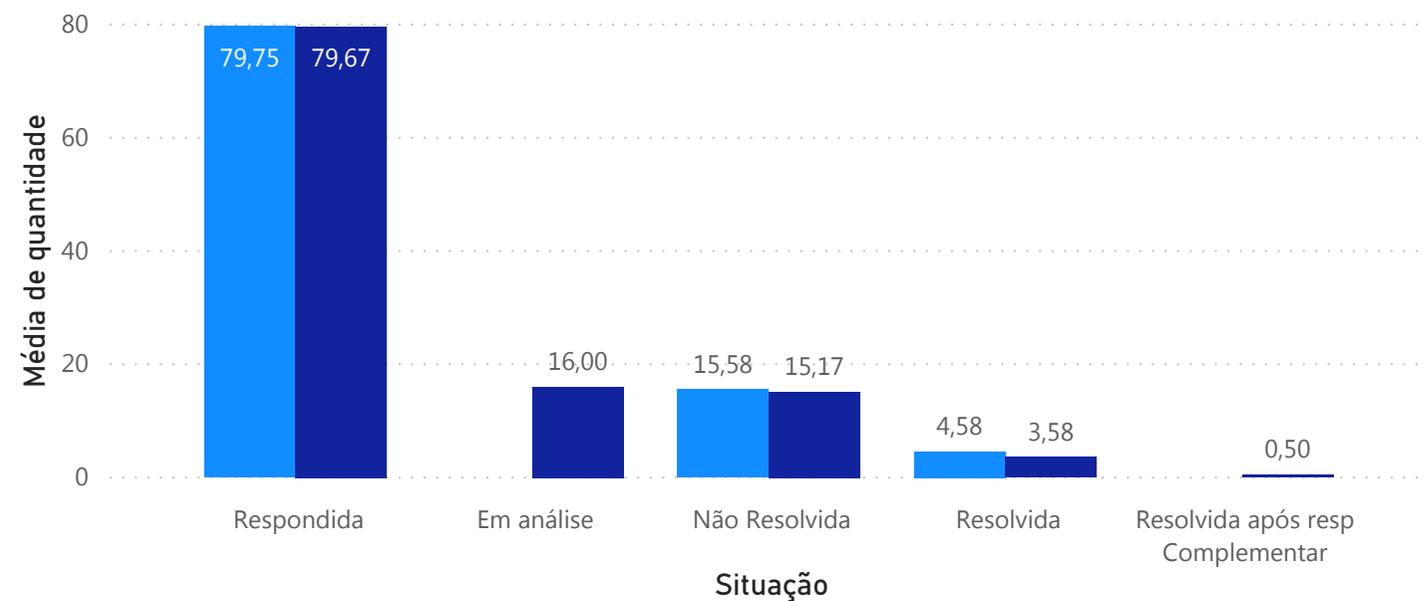
Satisfação com o Sistema



## Cumprimento de prazos

### 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

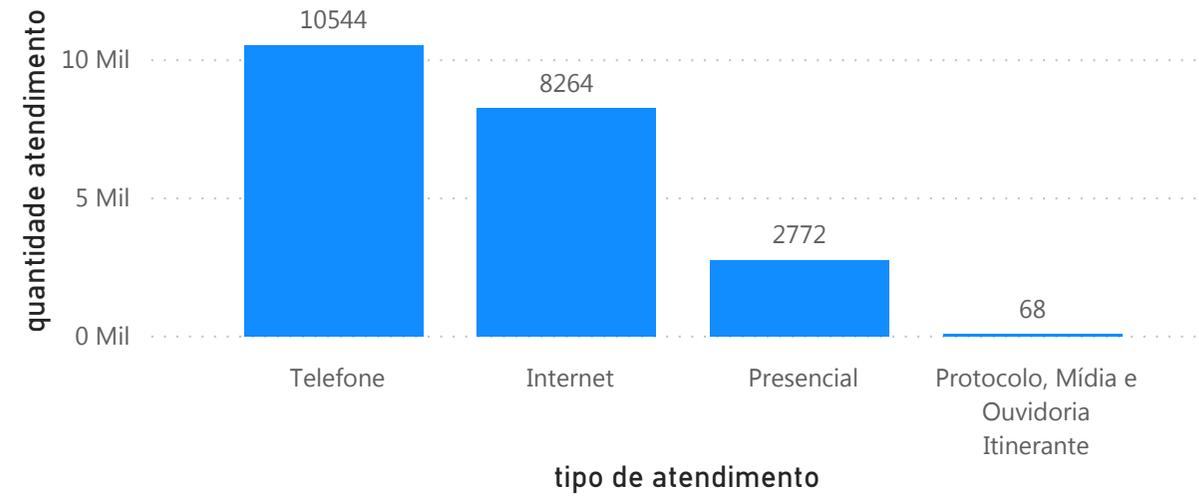
Mês Full cumprimento de prazo

janeiro março maio julho setembro novembro

fevereiro abril junho agosto outubro dezembro

### Quantidade atendimento por tipo de entrada

Ano tipo de atendime... ● 2019



Ano tipo de atendimento

Num Trim Abrev canal

Mês Full canal atendimento

janeiro	abril	julho	outubro
fevereiro	maio	agosto	novembro
março	junho	setembro	dezembro

Solicitação e-sic por período

2018

325

2019

206

Ano

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

Trimestre

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

Mês

janeiro	maio	setembro
fevereiro	junho	outubro
março	julho	novembro
abril	agosto	dezembro