

OUVIDORIA



RELATÓRIO TRIMESTRAL
Abril-Jun 2019

Sumário

Relatório Trimestral - Abril – Junho 2019	2
Introdução.....	2
Total de manifestações por canal de atendimento	3
Total de manifestações por Classificação	4
Índice de cumprimento de prazo de resposta da ouvidoria.....	5
Índice de Resolutividade	5
Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria, recomendação, satisfação com o atendimento, satisfação com o sistema e satisfação da resposta	6
MANIFESTAÇÕES PELO SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (E-sic)	7
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - QUANTITATIVOS MENSAIS.....	8
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - QUANTITATIVOS 2º Trimestre 2019 (Cadastrados no Sistema SISAF GEO)	9
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA - QUANTITATIVOS 2º Trimestre 2019	10
(Cadastrados no Sistema SISAF GEO)	10
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TEMA - QUANTITATIVOS MENSAIS – cadastrados no SISAF GEO	13
Demandas Distribuídas por Subsecretaria.....	17
Mapa de calor demandas de Ouvidoria – DF Legal.....	18
2º Trimestre 2019.....	18
Mapa de calor demandas de Ouvidoria – DF Legal.....	18
2º Trimestre 2019 - SUFAE	18
Mapa de calor demandas de Ouvidoria – DF Legal.....	19
2º Trimestre 2019 - SUFIR.....	19
Mapa de calor demandas de Ouvidoria – DF Legal.....	19
2º Trimestre 2019 - SUOB	19
Iniciativas	20

Relatório Trimestral

Abril – Junho 2019

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.

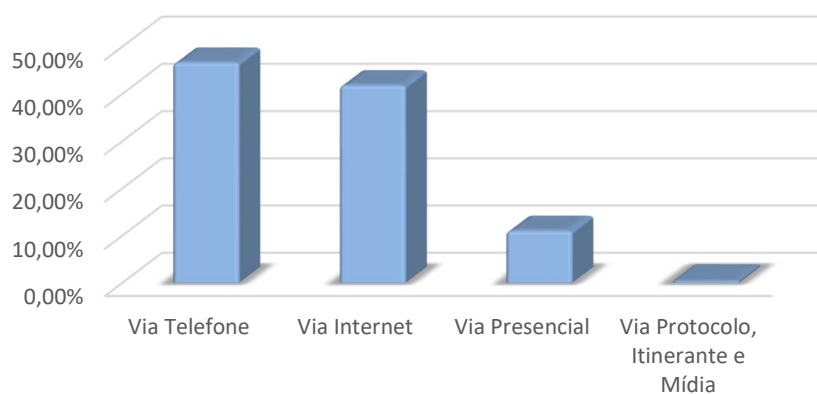
O Relatório trimestral visa atender o que preceitua a Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015 com informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações oriundas de toda a rede de ouvidorias (SIGO-DF) e com o enfoque nas demandas de competência da DF Legal, através do sistema informatizado (Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF) e posteriormente cadastradas no Sistema da Secretaria denominado SISAF-Geo.

O presente relatório contém informações sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria do DF Legal, contendo dados estatísticos das demandas registradas no 2º trimestre do ano de 2019 (meses abril, maio e junho).

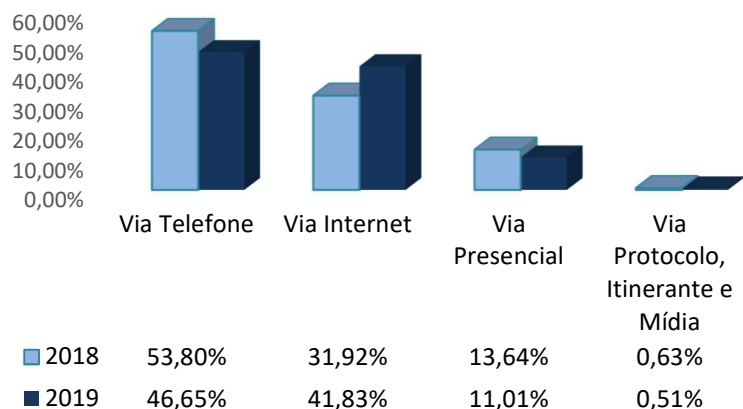
Total de manifestações por canal de atendimento
Abril – Junho 2019

Tipo	Distribuição 2019	Distribuição 2018
Via Telefone	46,65%	53,80 %
Via Internet	41,83%	31,92%
Via Presencial	11,01%	13,64%
Via Protocolo	<1%	<1%
Via Midia	<1%	<1%
Ouvidoria Itinerante	<1%	<1%

Manifestação por Canal de Atendimento
Abr-Jun 2019

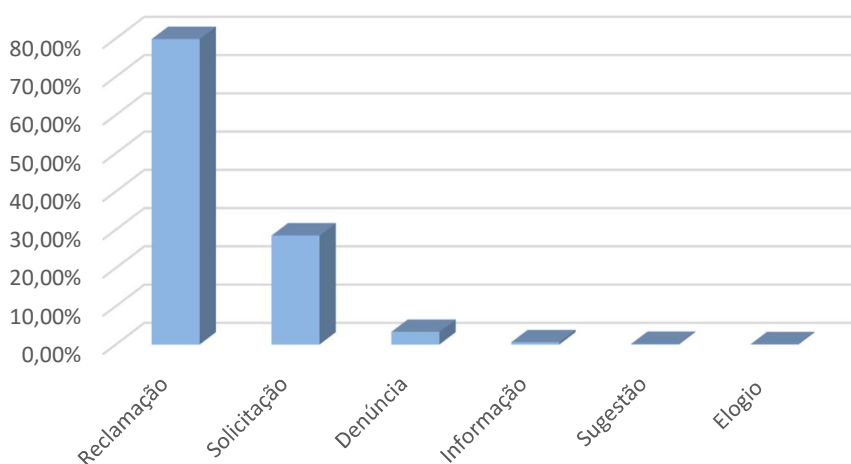


Manifestação por Canal de Atendimento
Comparativo Abr-Jun 2018/2019

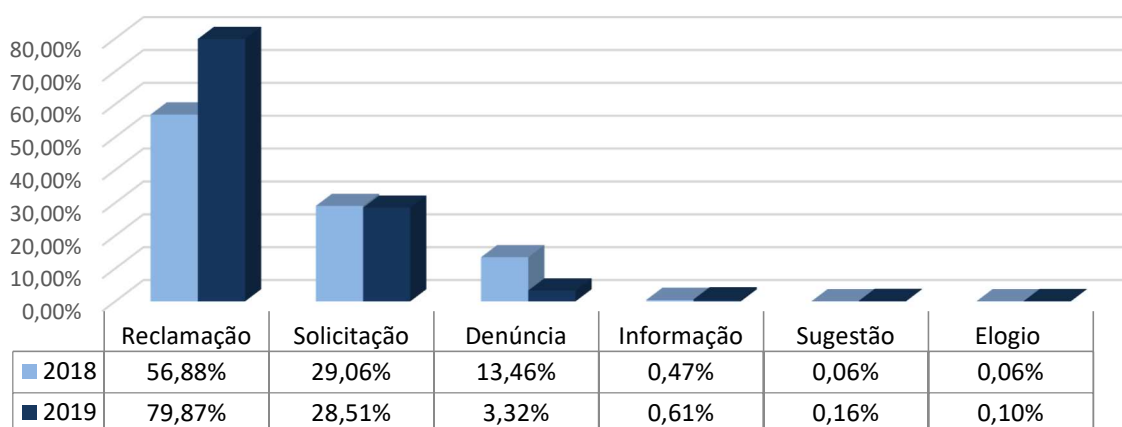


Total de manifestações por Classificação
Abril - Junho 2019

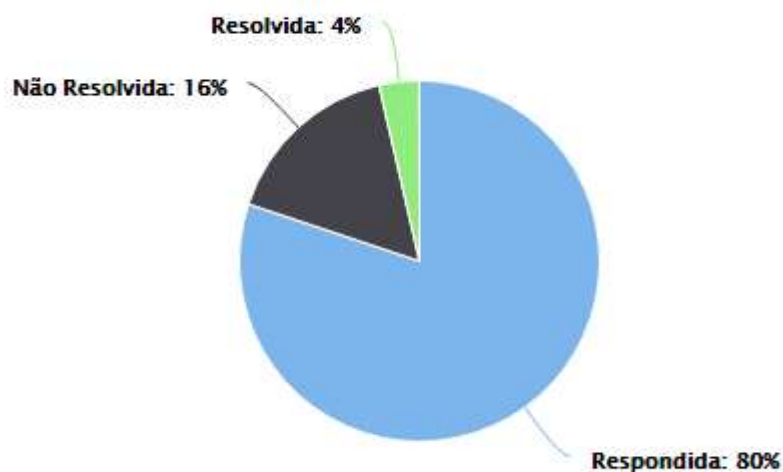
Classificação de Manifestações
Abr-Jun 2019



Classificação de Manifestações
Comparativo 2º Trim 2018/2019



Índice de cumprimento de prazo de resposta da ouvidoria Abril – Junho 2019



Índice de Resolutividade Comparativo Abril – Junho 2018/2019

Resolutividade



2º Trim 2018

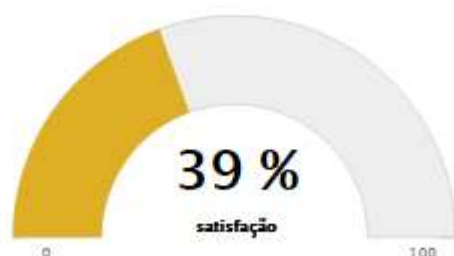
Resolutividade



2º Trim 2019

Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria, recomendação, satisfação com o atendimento, satisfação com o sistema e satisfação da resposta
Abril – Junho 2019

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Satisfação com o Atendimento

Índice de Recomendação



Satisfação com o Sistema

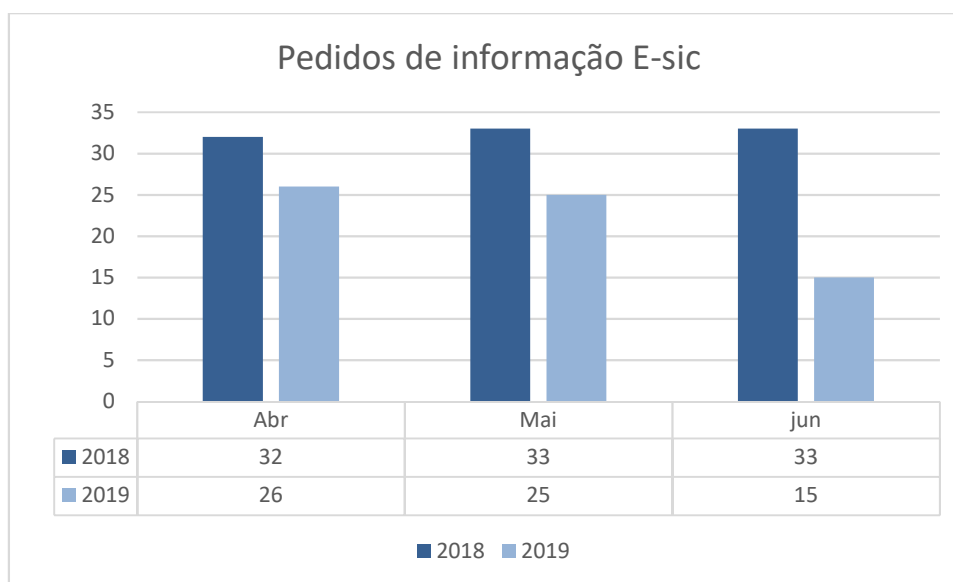


MANIFESTAÇÕES PELO SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (E-sic)

Abril – Junho 2018/2019

OUVIDORIA – DF Legal

	Solicitação E-sic 2018	Solicitação E-sic 2019
Abril	32	26
Maio	33	25
Junho	33	15



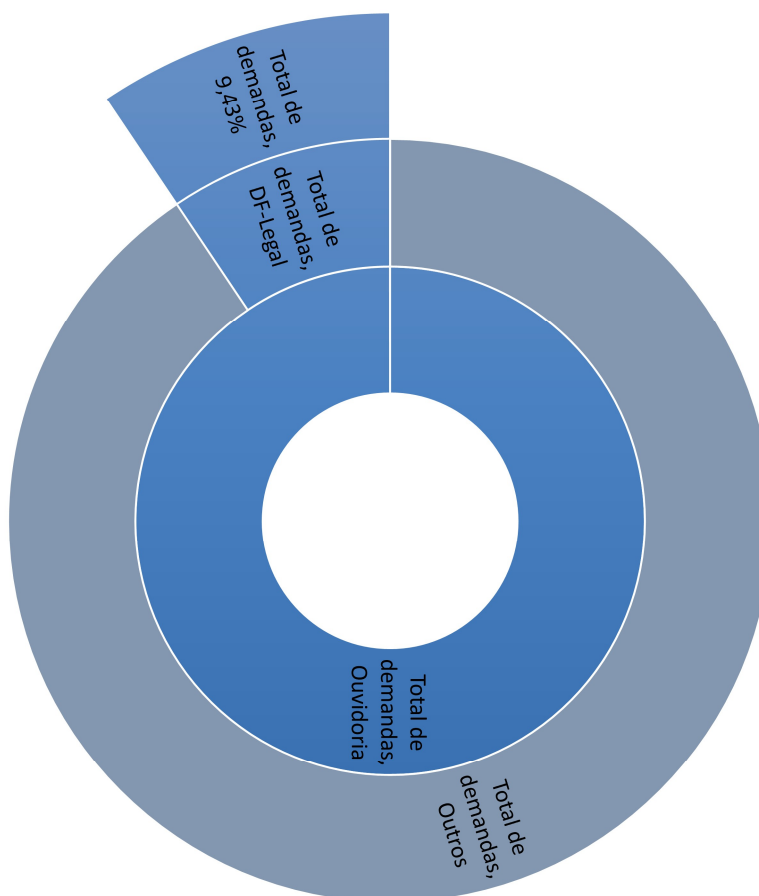
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - QUANTITATIVOS MENSAIS

Abril – Junho 2018/2019

OUVIDORIA – DF Legal

	Total de Manifestações	Manifestações DF-Legal	%
Abril	23.849	2.100	8,81%
Mai	20.863	1.959	9,93 %
Junho	13.804	1.461	10,58%
Total 2º Trimestre	58.516	5.520	9,43%

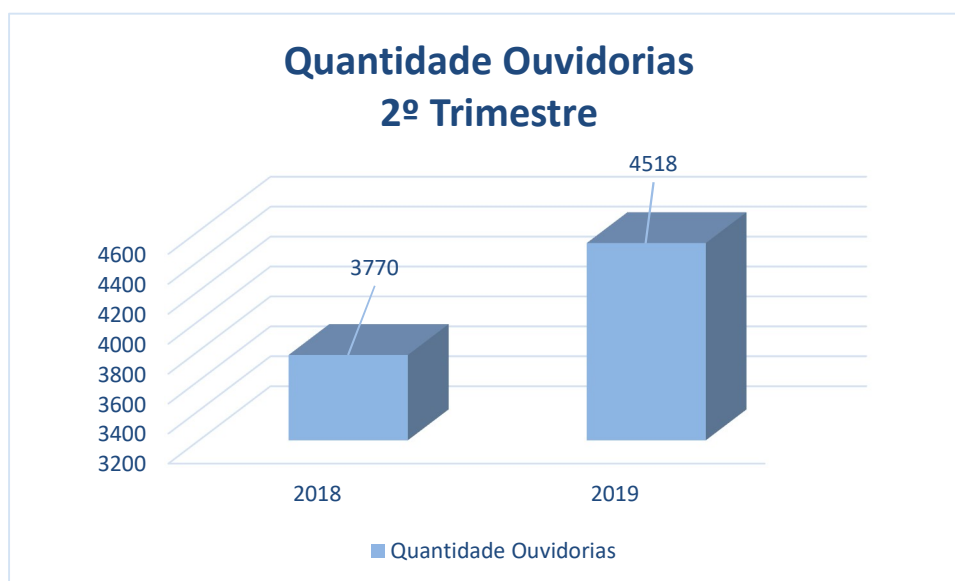
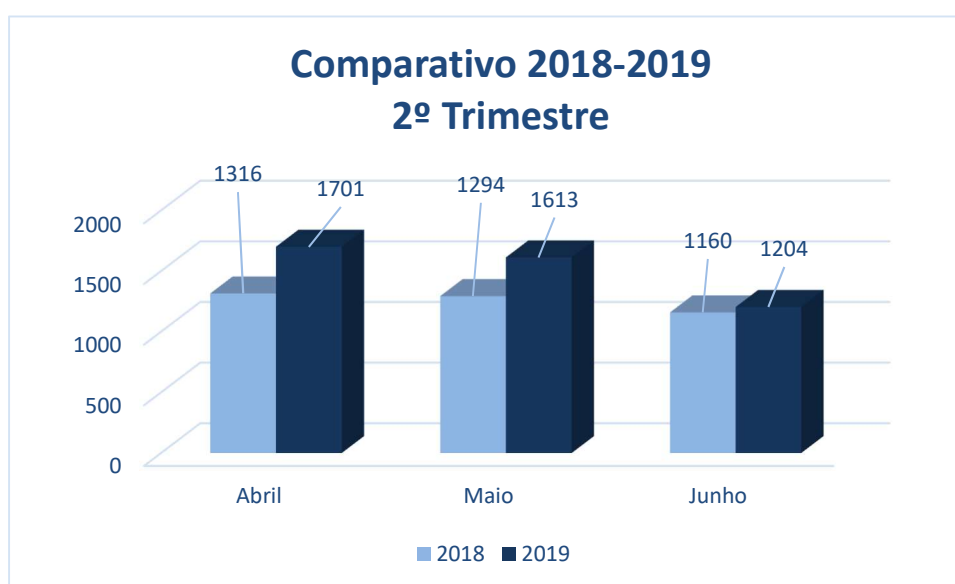
Demanda Ouvidoria Geral X DF Legal 2º Trimestre 2019



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - QUANTITATIVOS 2º Trimestre 2019 (Cadastrados no Sistema SISAF GEO)

Mês	Manifestações 2018	Manifestações 2019	Variação
Abril	1.316	1.701	29,25%
Maio	1.294	1.613	24,65%
Junho	1.160	1.204	3,79%
Total	3.770	4.518	19,84%

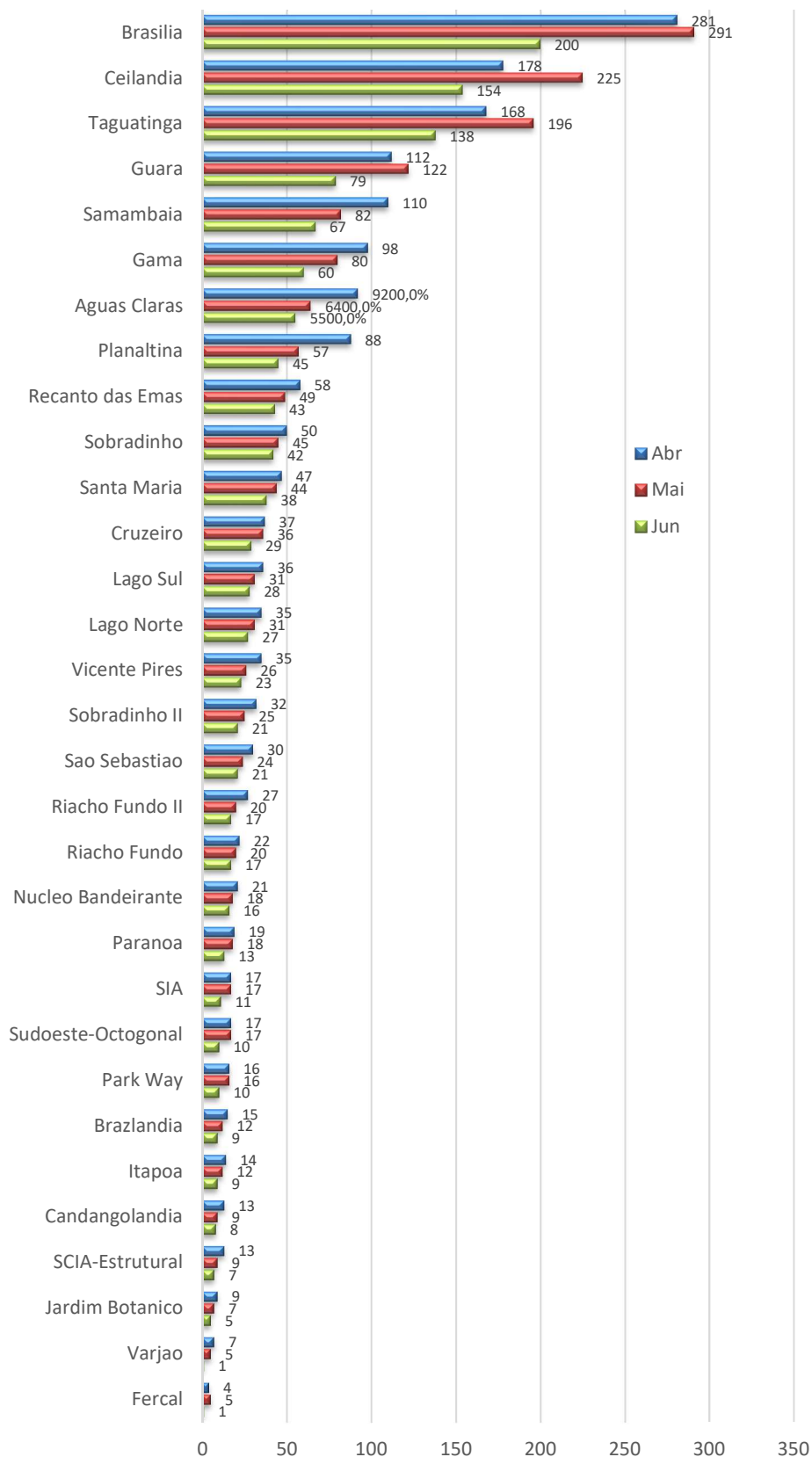
Variação de 19,84 % no número de demandas 2º Trim/2018 – 2º Trim/2019



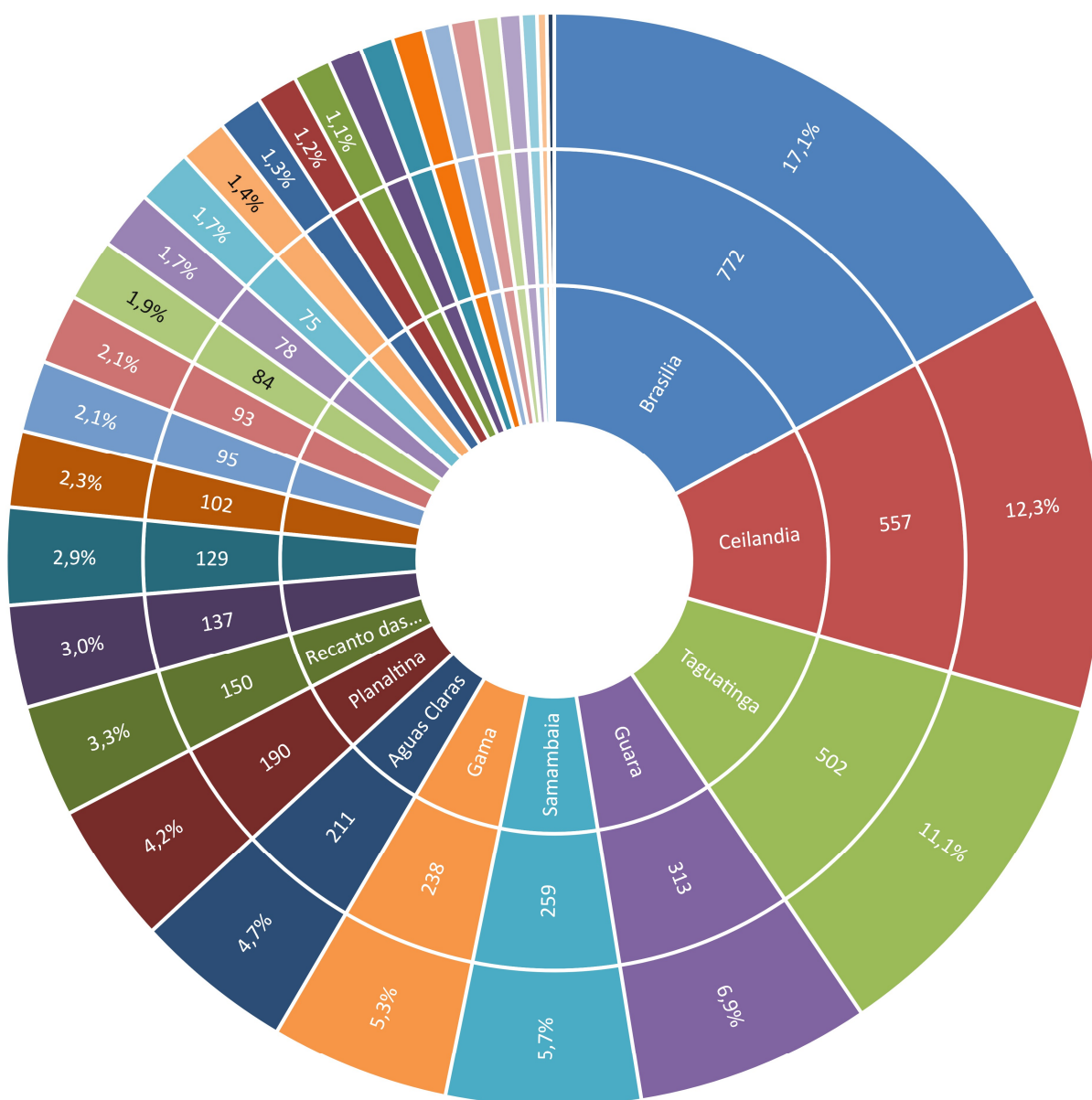
**MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA -
 QUANTITATIVOS 2º Trimestre 2019
 (Cadastrados no Sistema SISAF GEO)**

Cidade	Mês – Abril 2019	Mês Maio 2019	Mês Junho 2019	Total 2º Trim	%
Brasília	281	291	200	772	17,09%
Ceilândia	178	225	154	557	14,87%
Taguatinga	168	196	138	502	15,74%
Guara	112	122	79	313	11,65%
Samambaia	110	82	67	259	10,91%
Gama	98	80	60	238	11,25%
Águas Claras	92	64	55	211	11,24%
Planaltina	88	57	45	190	11,40%
Recanto das Emas	58	49	43	150	10,16%
Sobradinho	50	45	42	137	10,33%
Santa Maria	47	44	38	129	10,85%
Cruzeiro	37	36	29	102	9,62%
Lago Sul	36	31	28	95	9,92%
Lago Norte	35	31	27	93	10,78%
Vicente Pires	35	26	23	84	10,91%
Sobradinho II	32	25	21	78	11,37%
São Sebastião	30	24	21	75	12,34%
Riacho Fundo II	27	20	17	64	10,24%
Riacho Fundo	22	20	17	59	9,44%
Núcleo Bandeirante	21	18	16	55	8,86%
Paranoá	19	18	13	50	8,83%
SIA	17	17	11	45	8,72%
Sudoeste-Octogonal	17	17	10	44	9,34%
Park Way	16	16	10	42	9,84%
Brazlândia	15	12	9	36	9,35%
Itapoã	14	12	9	35	10,03%
Candangolândia	13	9	8	30	9,55%
SCIA-Estrutural	13	9	7	29	10,21%
Jardim Botânico	9	7	5	21	8,24%
Varjão	7	5	1	13	5,56%
Fercal	4	5	1	10	4,52%
Total	1701	1613	1204	4518	100%

Demandas Cidades/Mês

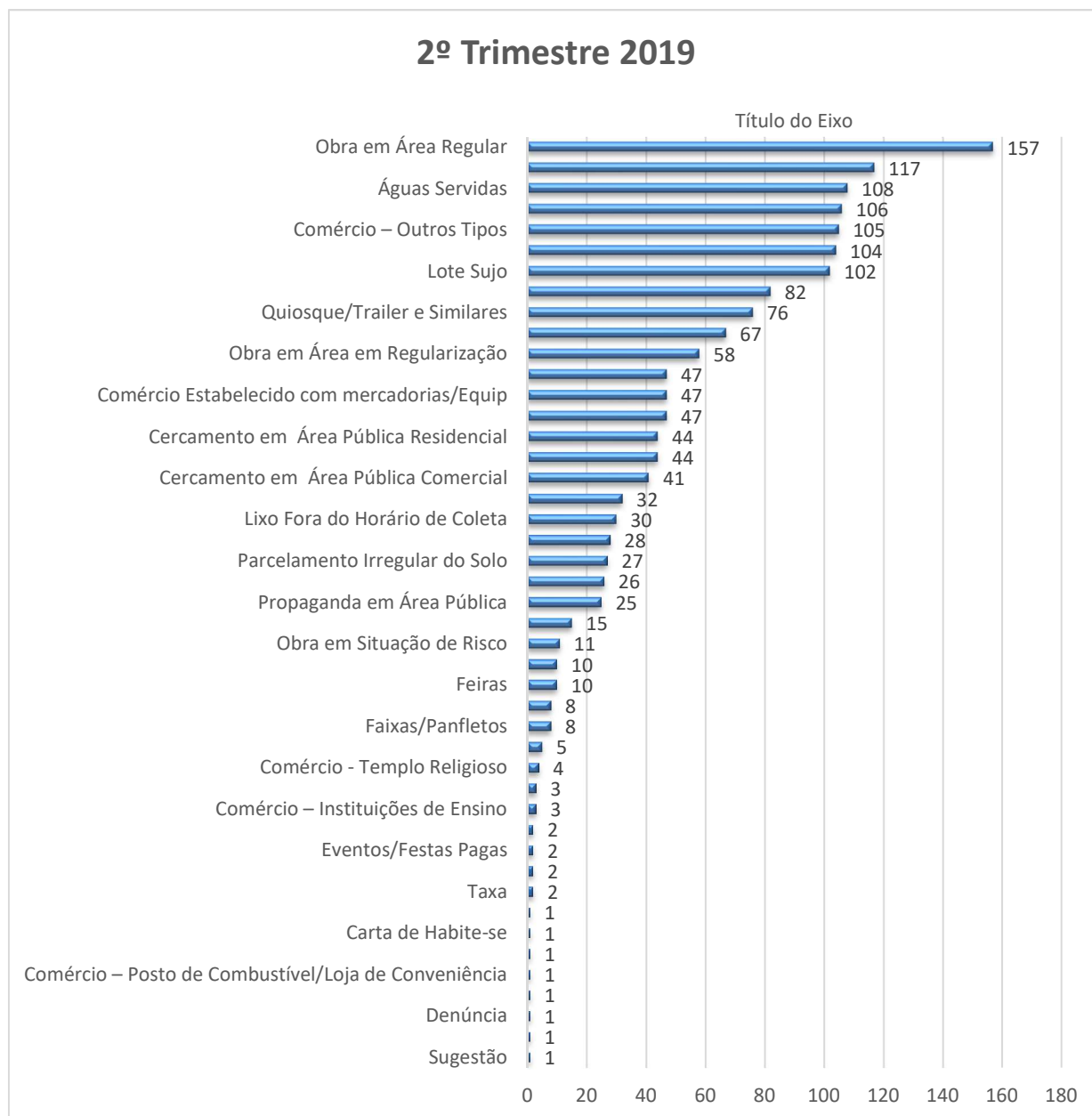


Demanda Cidades 2º Trimestre 2019

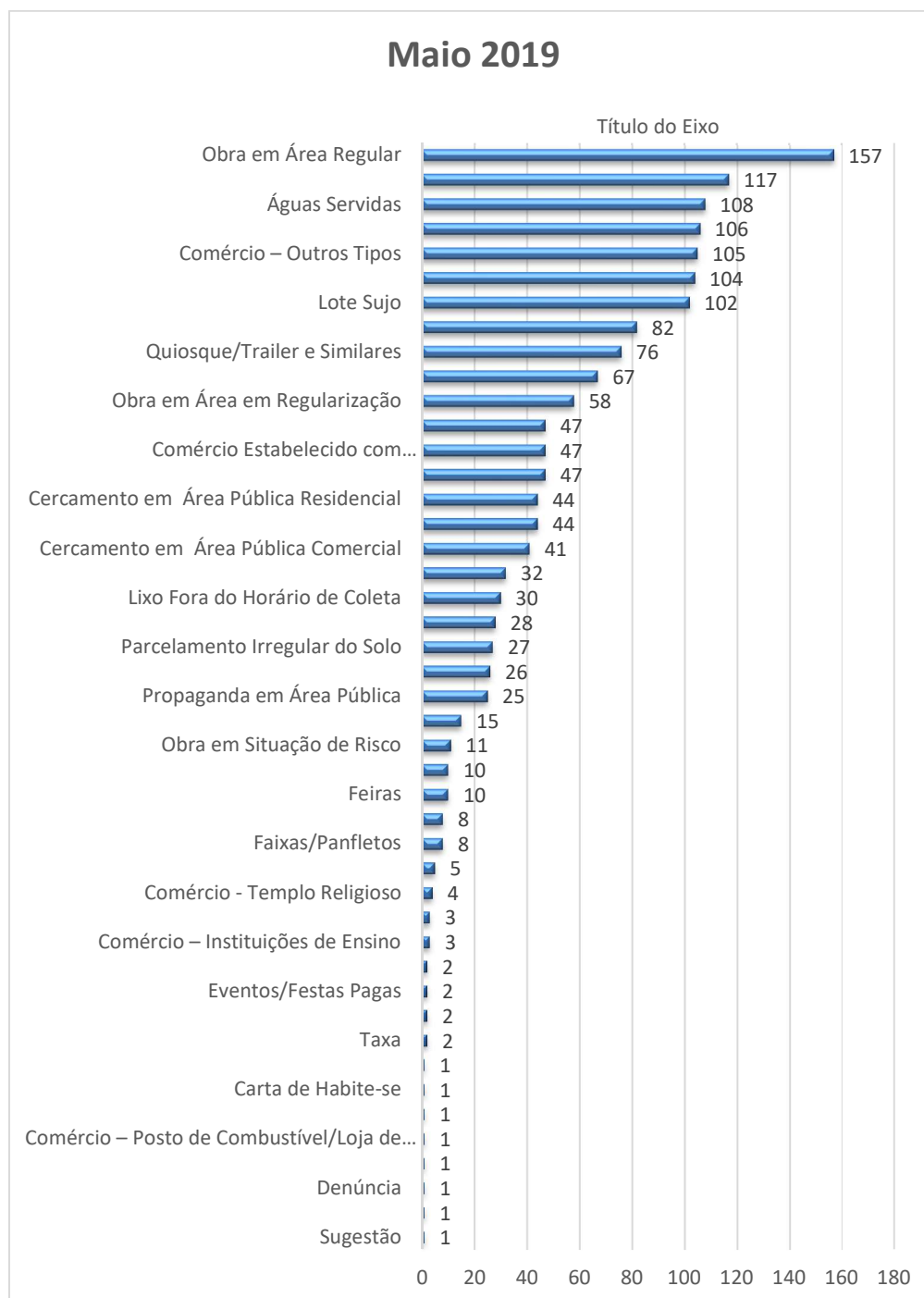


- | | | | |
|------------------|-----------------|---------------|--------------------|
| Brasília | Ceilandia | Taguatinga | Guara |
| Samambaia | Gama | Agua Clara | Planaltina |
| Recanto das Emas | Sobradinho | Santa Maria | Cruzeiro |
| Lago Sul | Lago Norte | Vicente Pires | Sobradinho II |
| Sao Sebastiao | Riacho Fundo II | Riacho Fundo | Nucleo Bandeirante |

**MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TEMA - QUANTITATIVOS MENSAIS – cadastrados
no SISAF GEO
Abril – Junho 2018/2019**





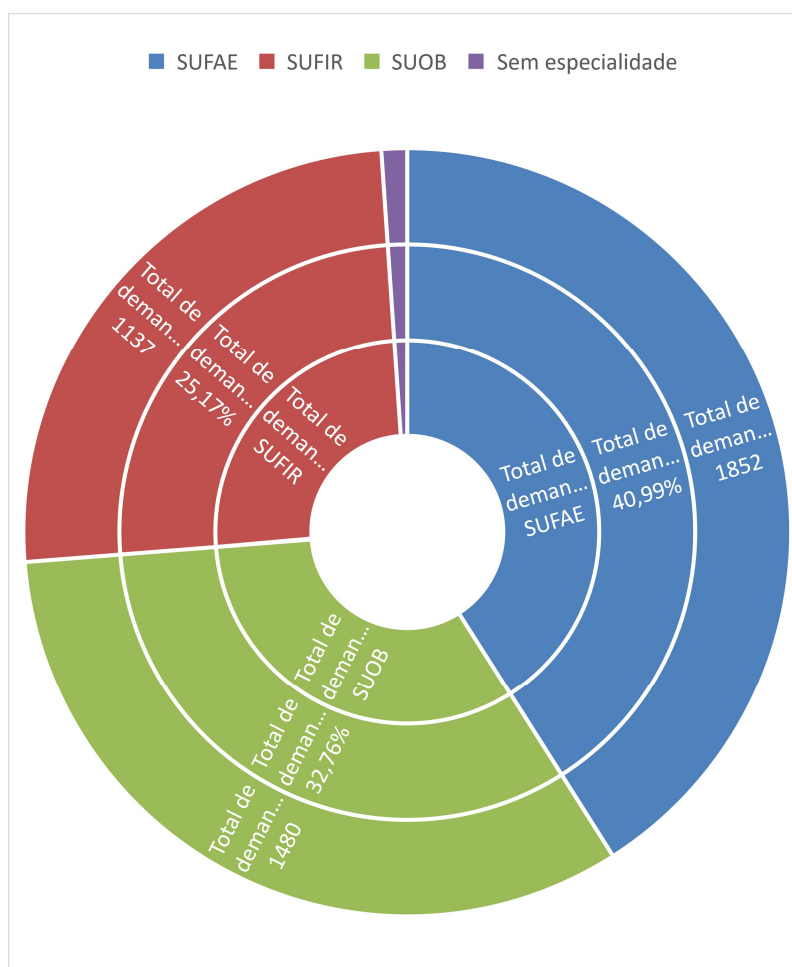




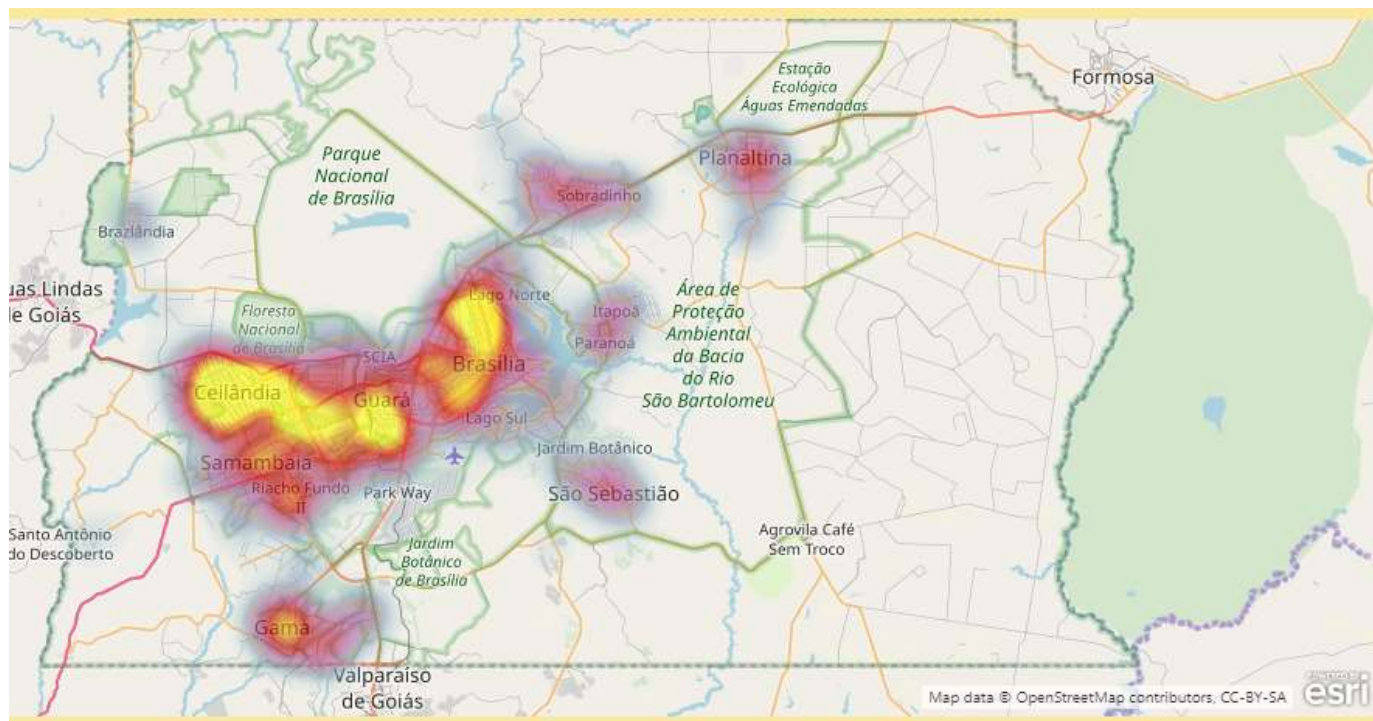
Demandas Distribuídas por Subsecretaria

Abril – Junho 2019

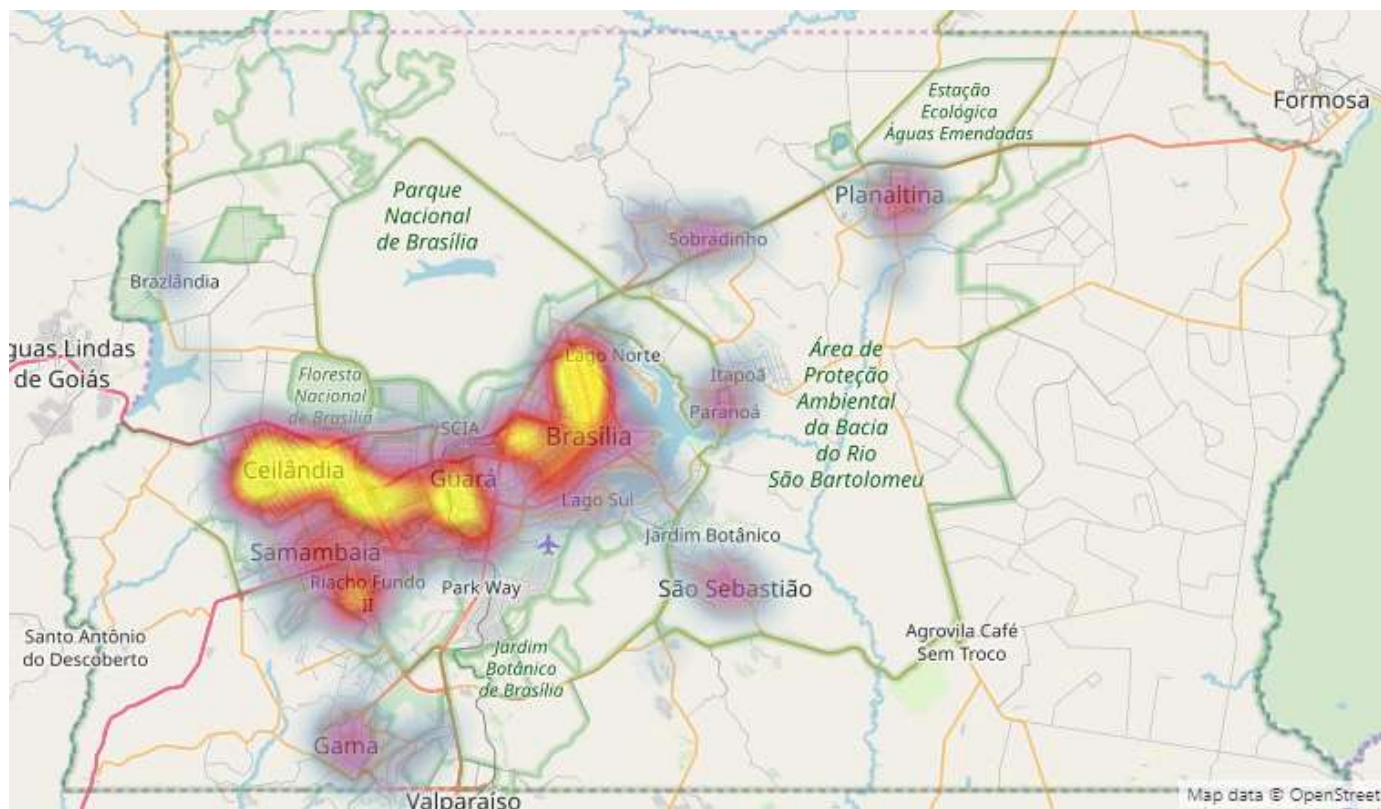
Setor:	Total de demandas	%
Subsecretaria de Fiscalização de Atividades Econômicas - SUFAE	1852	40,99%
Subsecretaria de Fiscalização de Resíduos - SUFIR	1137	25,17%
Subsecretaria de Fiscalização de Obras	1480	32,76%
Sem especialidade	49	1,08%



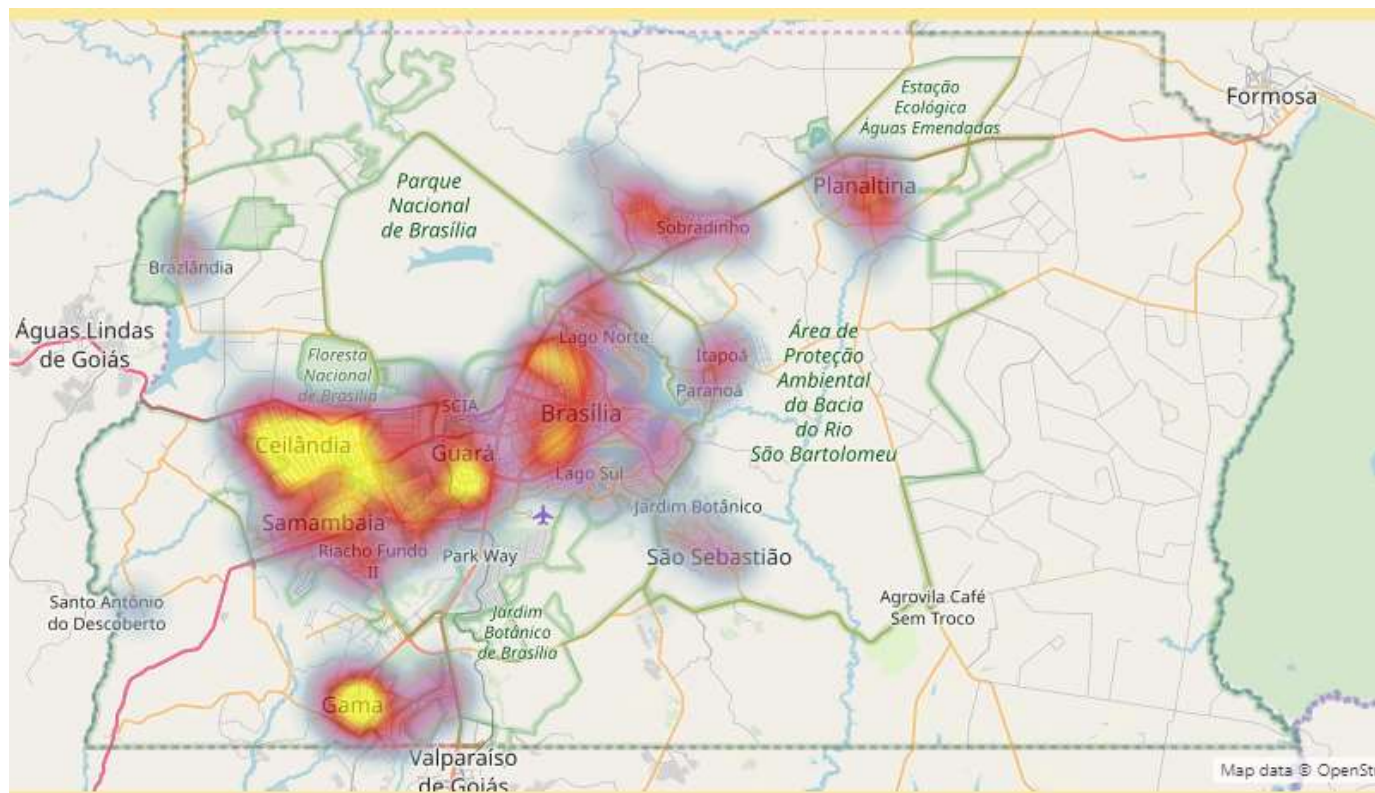
Mapa de calor demandas de Ouvidoria – DF Legal
2º Trimestre 2019



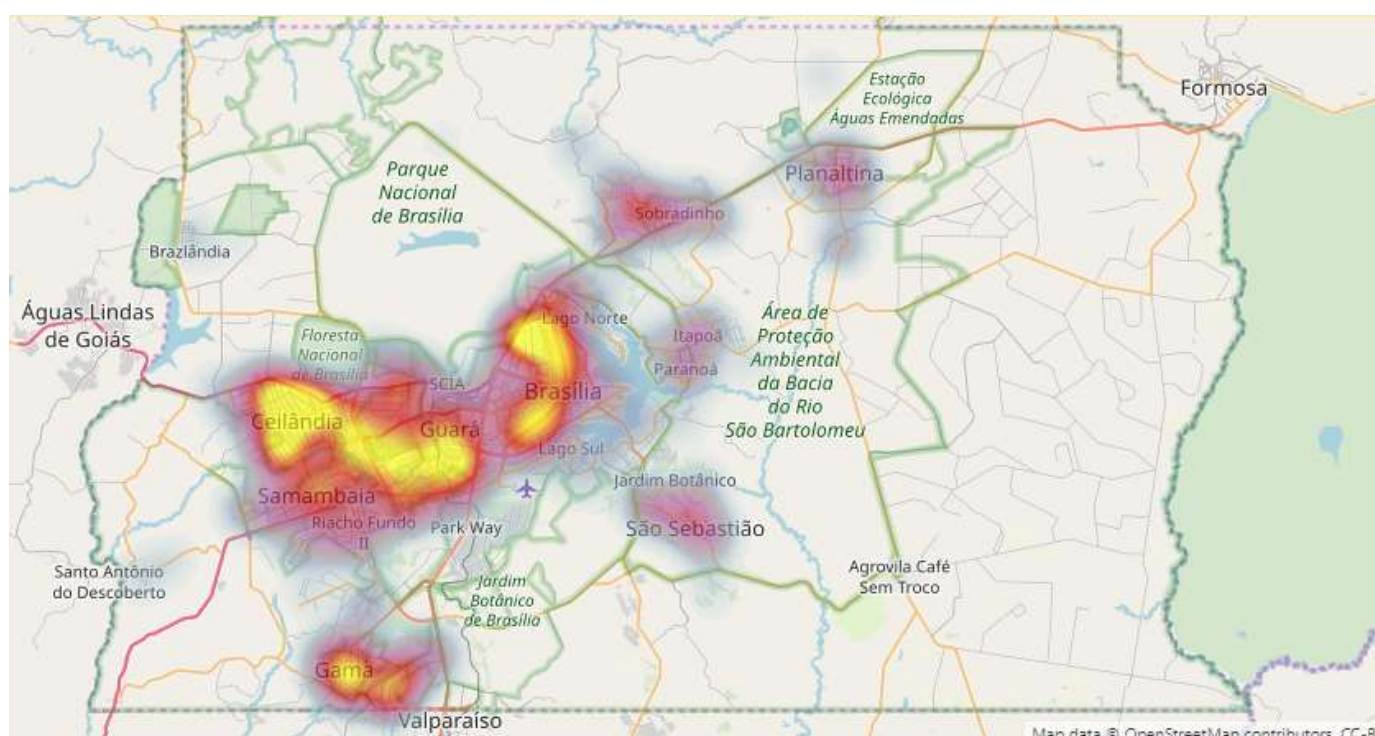
Mapa de calor demandas de Ouvidoria – DF Legal
2º Trimestre 2019 - SUFAE



Mapa de calor demandas de Ouvidoria – DF Legal
2º Trimestre 2019 - SUFIR



Mapa de calor demandas de Ouvidoria – DF Legal
2º Trimestre 2019 - SUOB



Iniciativas

- 1 - A Atual gestão realizou o Programa de Café da Manhã com gestores, auditores e inspetores das Superintendências de Fiscalização de Obras, de Fiscalização de Resíduos, de Fiscalização de Atividades Econômicas. O objetivo foi integrar a nova gestão, ouvindo propostas e sugestões.
- 2 - Foi desenvolvido um BI (*Business Intelligence*) com os dados extraídos do Sistema informatizado da Secretaria, onde as informações dinâmicas dos assuntos de ouvidoria ficam disponíveis e de fácil acesso, contribuindo para melhor gestão das manifestações.
- 3 – Melhora de ferramentas do Sistema denominado Sisaf Geo, facilitando o acesso das ações, georreferenciando, e vinculando as ações de mesmo assunto e local, impedindo o retrabalho com vistorias não necessária.