

Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística
Unidade de Análise e Distribuição de Demandas e
Orientação ao Cidadão - UNIDOC
Ouvidoria



RELATÓRIO TRIMESTRAL

Abril – Maio – Junho 2020



Conteúdo

Introdução	3
Quantitativos	3
Comparativo de demandas 2º Trimestre - Anos 2019/2020.....	5
Comparativo de demandas nos meses do 2º trimestre 2019/2020	6
Quantidade de demanda/dia 2º trimestre 2020.....	7
Índices	8
Índices abril 2020.....	8
Índices Maio 2020.....	9
Índices junho 2020	10
Resolutividade.....	11
Pedidos de Informação (e-sic).....	12
Tarefas realizadas pela Ouvidoria do DF Legal	13
Distribuição das Demandas por setores DF Legal	14
Distribuição das Demandas por cidades	15
Distribuição das Demandas por Temas	16



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 de 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 2020 (meses abril, maio e junho).

Quantitativos

Total de Manifestações no 2º Trimestre 2020

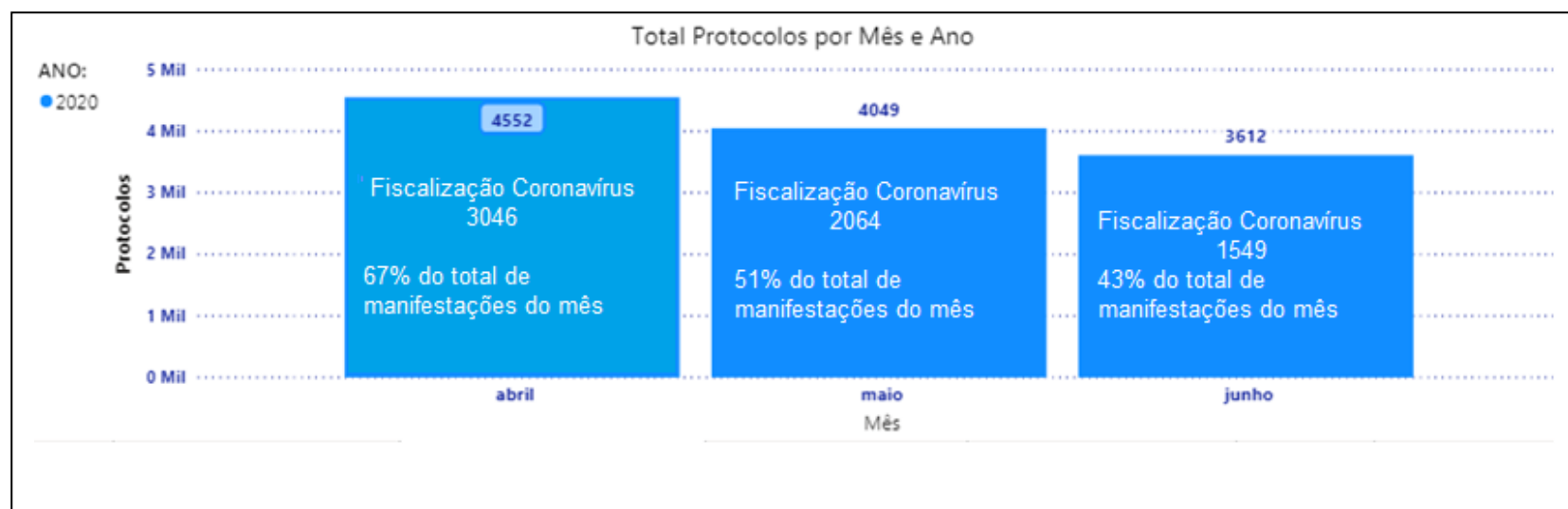


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística
Unidade de Análise e Distribuição de Demandas e Orientação ao Cidadão - UNIDOC
Ouvidoria



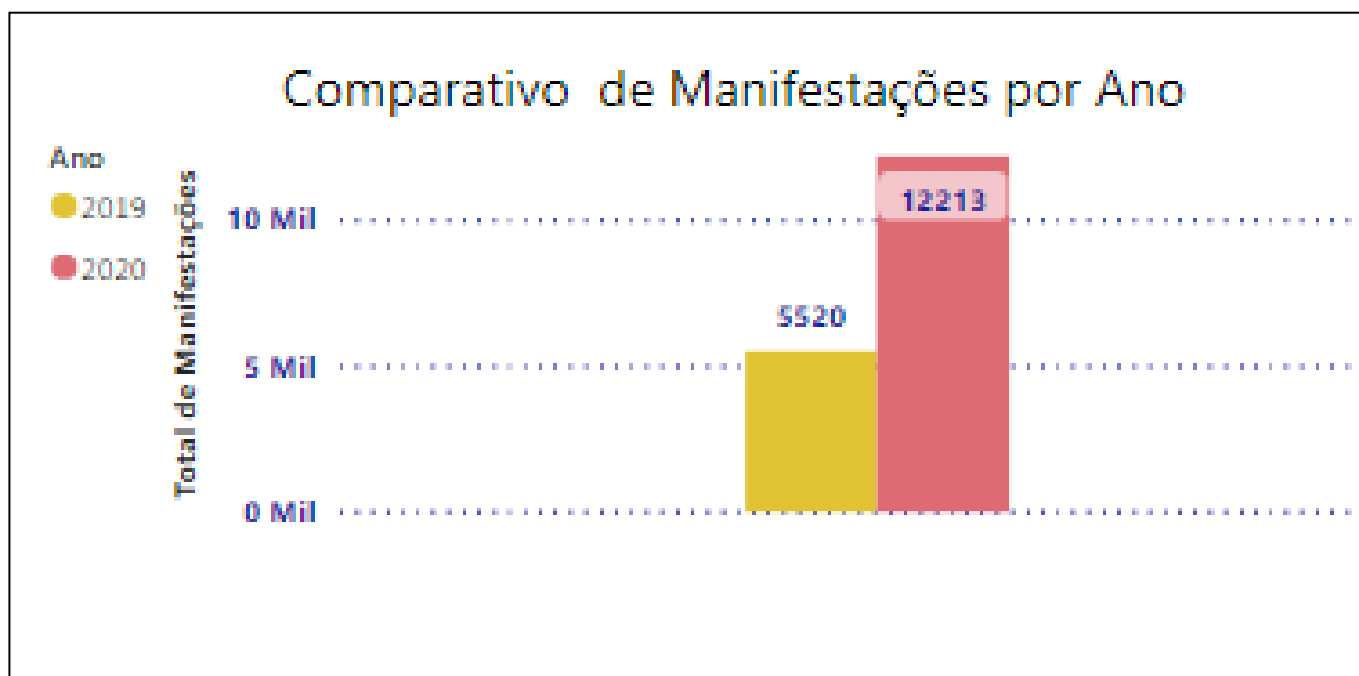
12.213 manifestações

Mês	Quantidade
Abril	4552
Maio	4049
Junho	3612





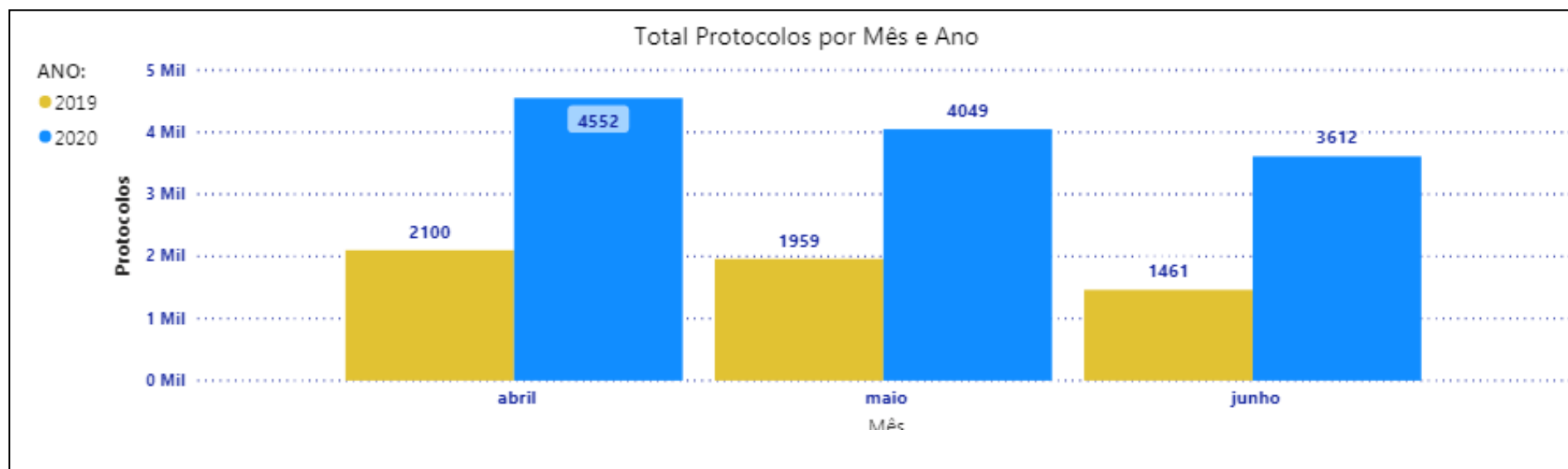
Comparativo de demandas 2º Trimestre - Anos 2019/2020



Houve um crescimento no número de manifestações de 221,3% em relação ao ano de 2019, devido a Pandemia de Coronavírus.

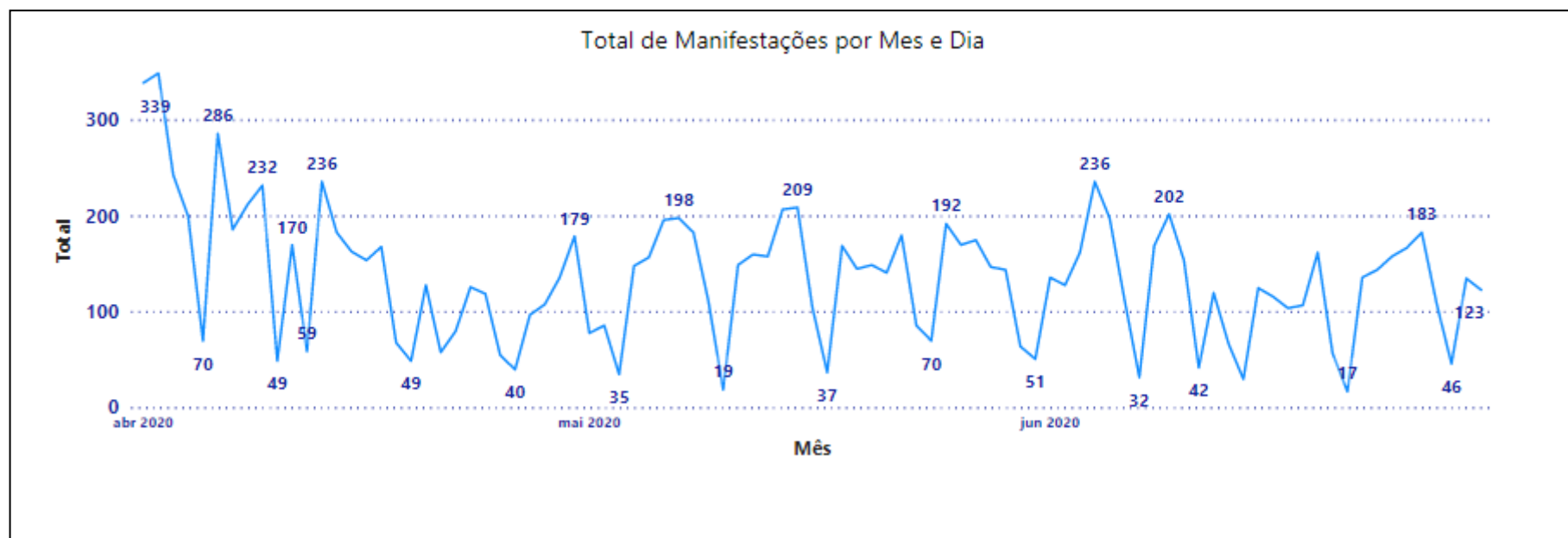


Comparativo de demandas nos meses do 2º trimestre 2019/2020





Quantidade de demanda/dia 2º trimestre 2020

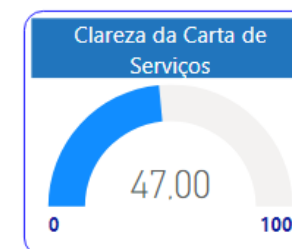
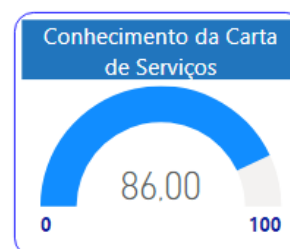
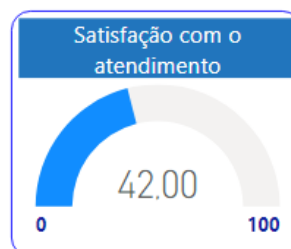
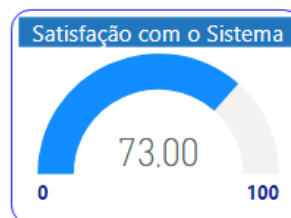
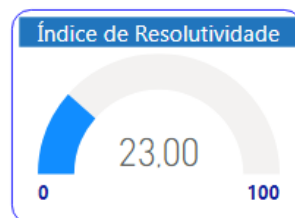




Índices

Índices abril 2020

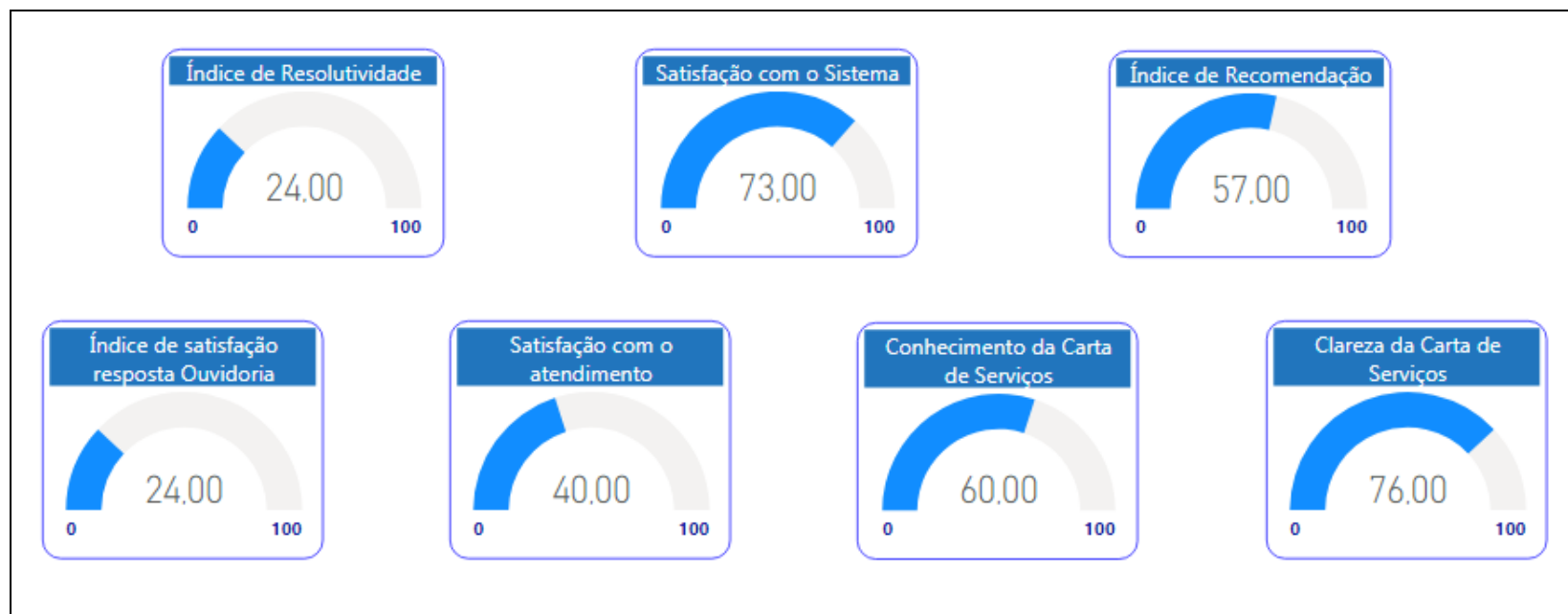
Valores em %





Índices Maio 2020

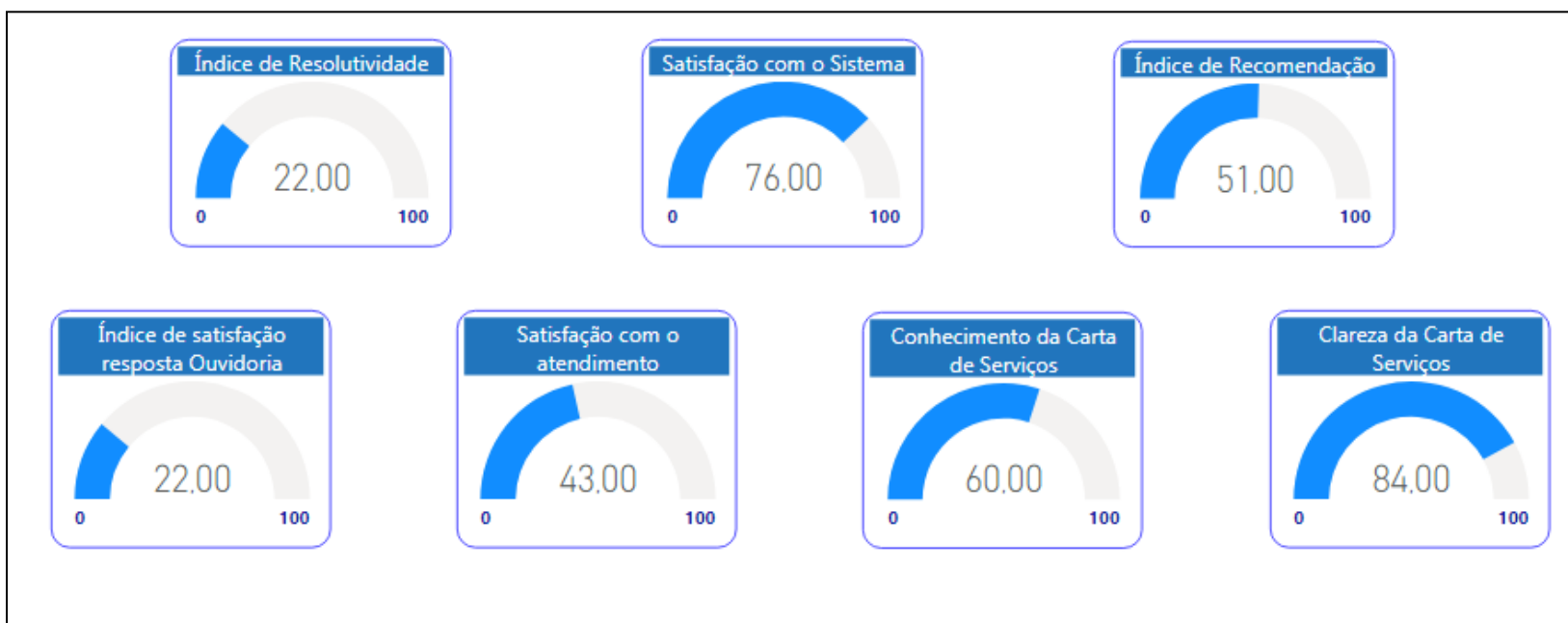
Valores em %





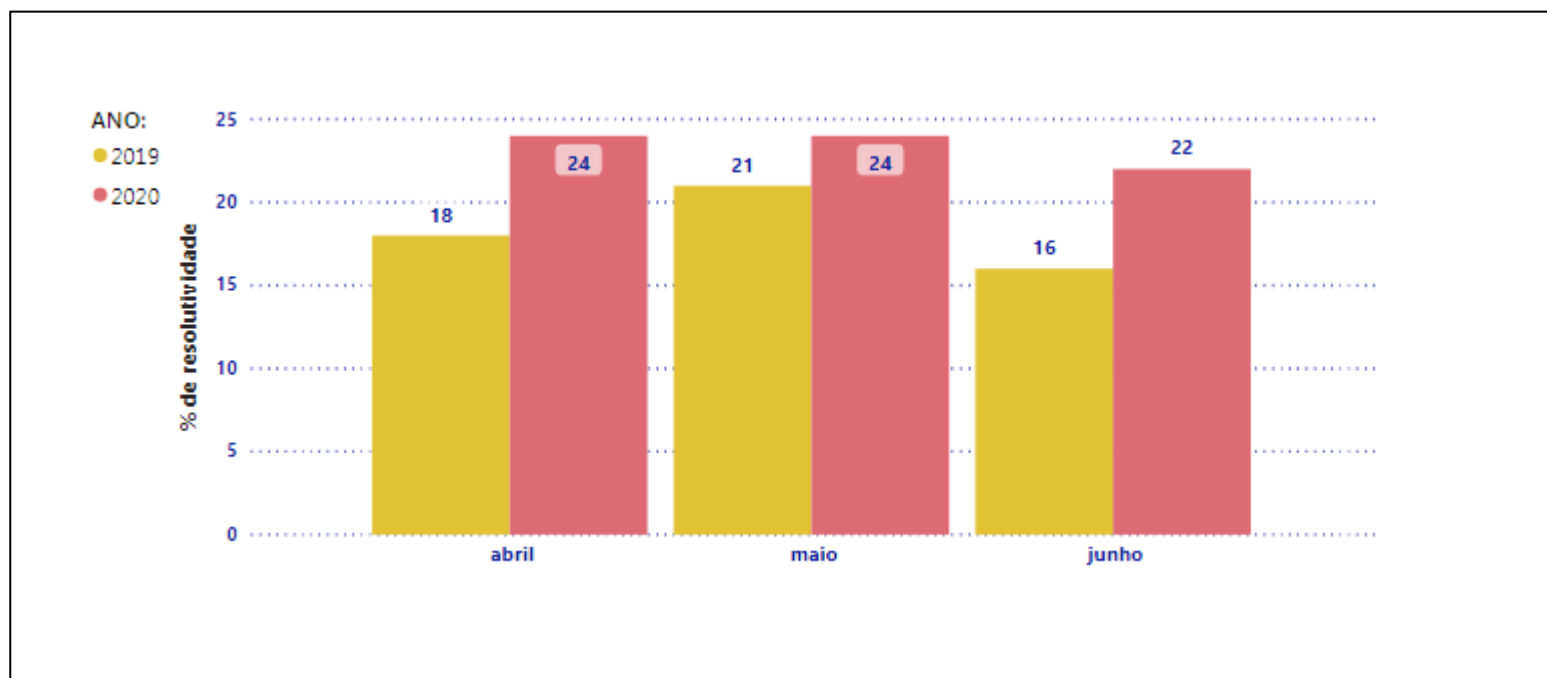
Índices junho 2020

Valores em %





Resolutividade



O índice de Resolutividade cresceu em relação ao ano de 2019, apesar do número de manifestações ter crescido em mais de 200% por causa do Coronavírus.

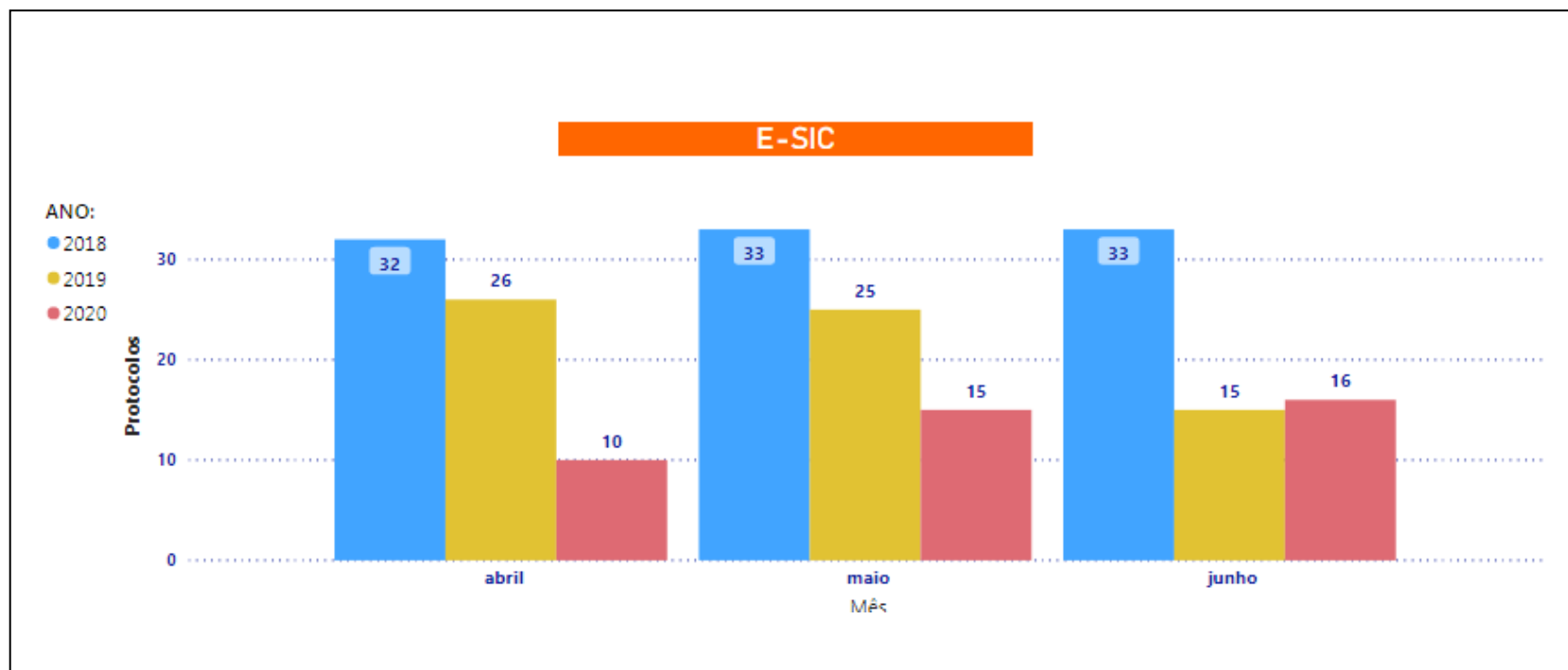


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística
Unidade de Análise e Distribuição de Demandas e Orientação ao Cidadão - UNIDOC
Ouvidoria



Pedidos de Informação (e-sic)

Solicitações no 2º Trimestre





Tarefas realizadas pela Ouvidoria do DF Legal

2º Trimestre 2020

Manifestações recebidas pelo sistema Ouv-DF
12.213 manifestações

Manifestações Cadastradas no Sistema sisaf Geo
4.510 manifestações

Correção de Fluxo
2.989 Manifestações

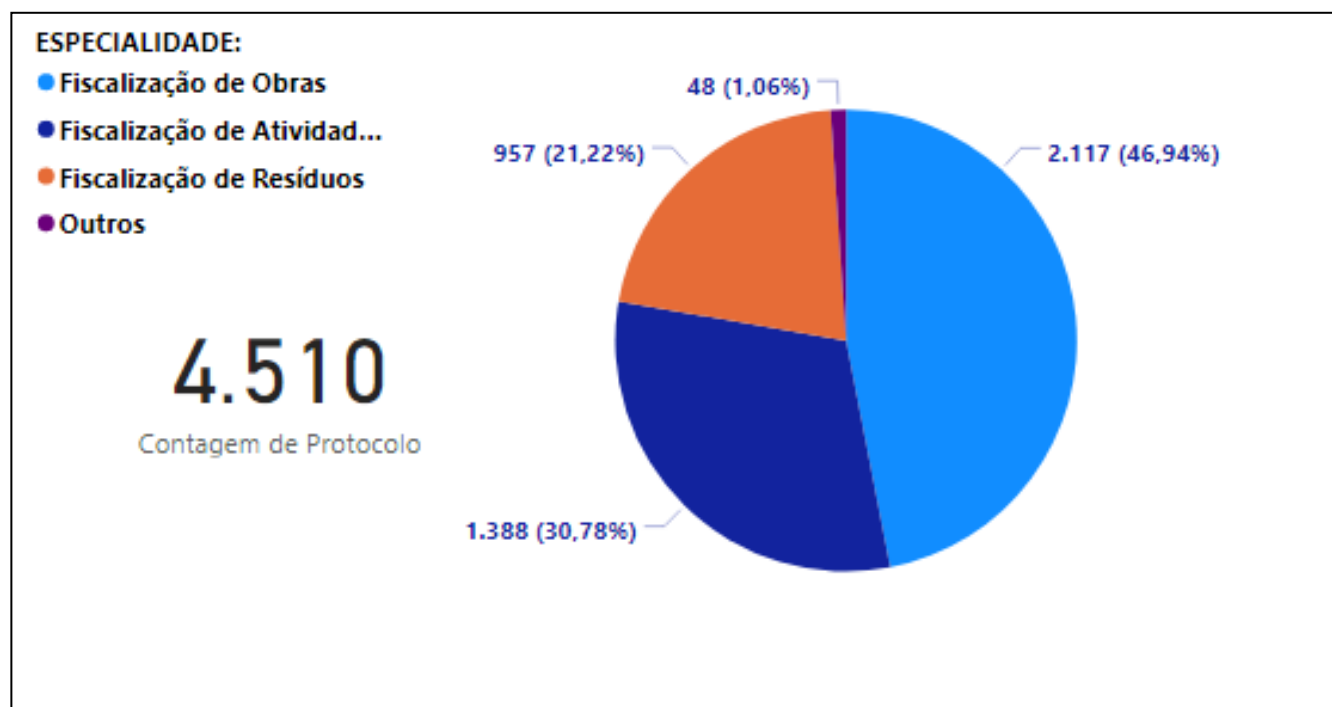
Diferença entre cadastrado no Sisaf Geo e recebido pelo sistema ouv
7.703 manifestações

- ❖ A diferença entre as manifestações cadastradas no Sisaf e as demandas recebidas pelo OUV DF, estão diretamente relacionada as demandas de Fiscalização Coronavírus que foram encaminhadas diretamente, por intermédio de processo SEI, a Subsecretaria de Atividade Econômica responsável por coordenar às ações de prevenção e mitigação dos efeitos da Covid-19 (Coronavírus).
- ❖ Parte das manifestações foram respondidas diretamente ao cidadão porque já tínhamos respostas recentes.



Distribuição das Demandas por setores DF Legal

2º Trimestre 2020

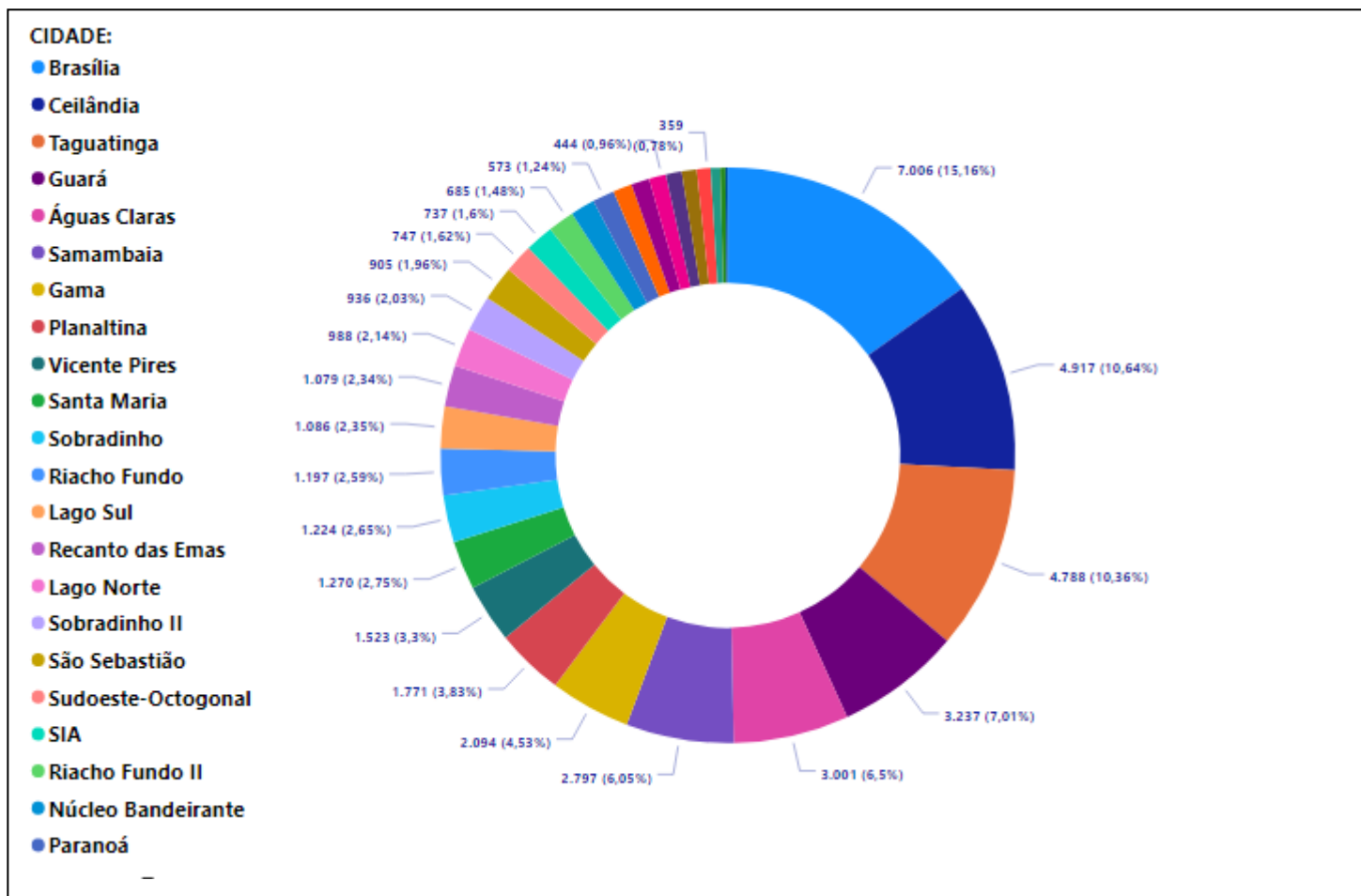


Quantidade total de manifestações: 4.510



Distribuição das Demandas por cidades

2º Trimestre 2020





Distribuição das Demandas por Temas

2º Trimestre 2020

