



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



**DF Legal**

# **Relatório Anual 2022**

**OUVIDORIA**

# SOBRE NÓS

A Ouvidoria da Secretaria DF Legal é o espaço para receber, examinar e encaminhar, aos setores competentes, todas as reclamações, solicitações, elogios e denúncias (manifestações do cidadão) podendo gerar dados e informações para aperfeiçoar o gerenciamento do trabalho dentro da Secretaria. A Ouvidoria atua no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública.



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

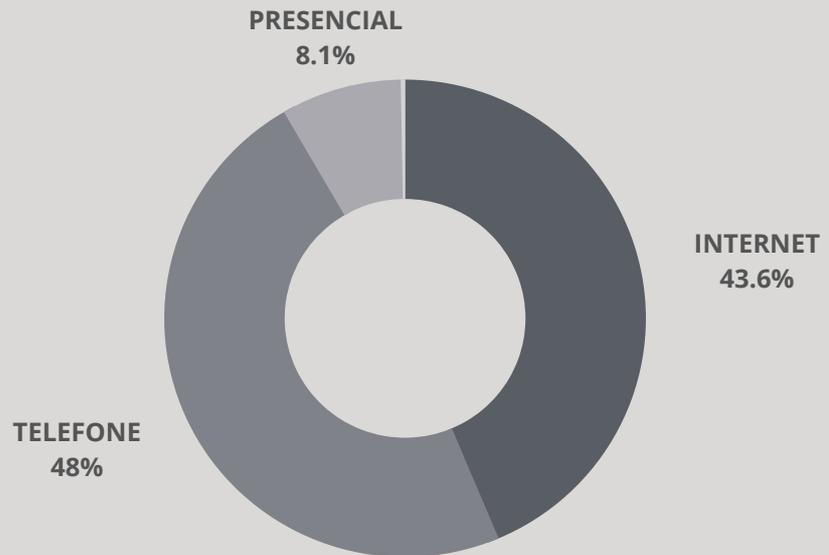
A resposta da demanda proveniente do setor responsável é remetida ao cidadão manifestante em uma linguagem de fácil compreensão (linguagem cidadã)

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 resolatividade).

**Total de  
manifestações  
2019 à 2022**

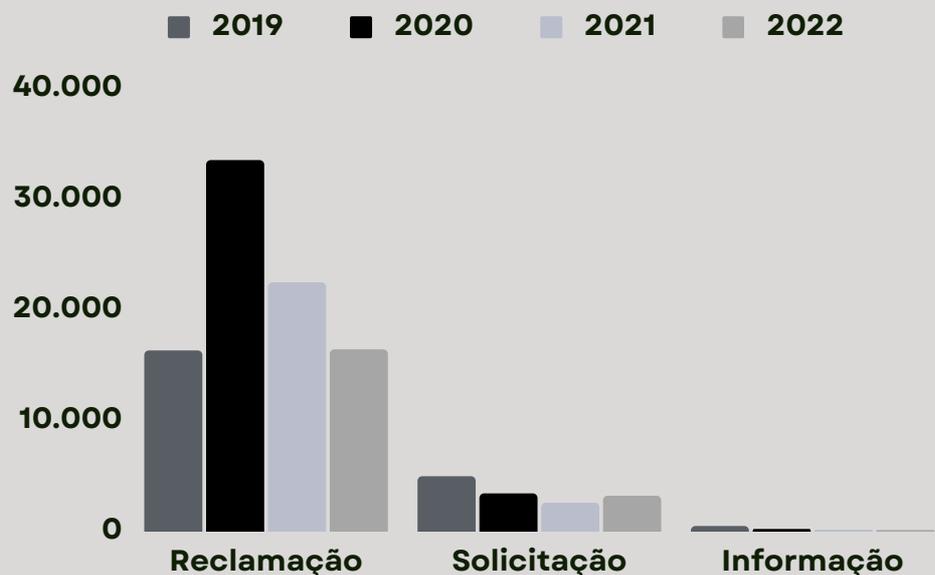
**103.963**

## FORMA DE ENTRADA



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

## CLASSIFICAÇÃO

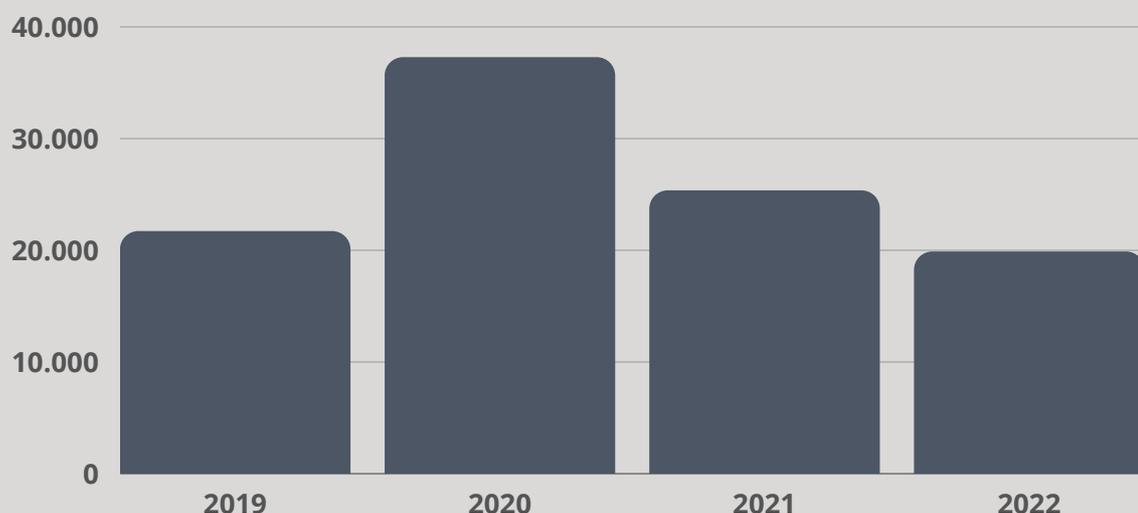


**O cidadão utiliza a tipologia reclamação para solicitar fiscalização.**

Total de  
manifestações  
2022

19.815

## Total de manifestações/Ano



Comparando o período de 2019 à 2022 observamos que houve uma redução no número de registros de manifestações direcionadas a Secretaria DF Legal em 2022. A redução em relação a 2021 foi de 21,64%.

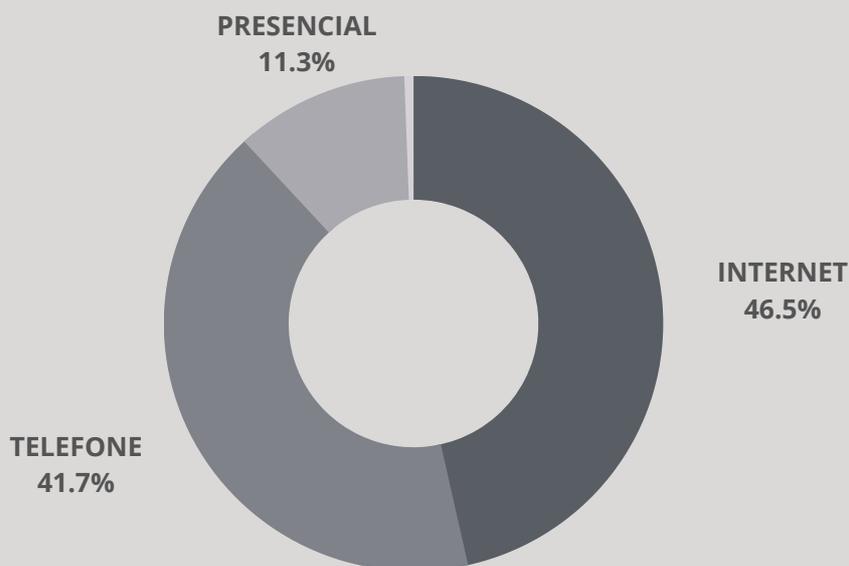
# Total de manifestações 2022

RELATÓRIO ANUAL 2022

DF Legal

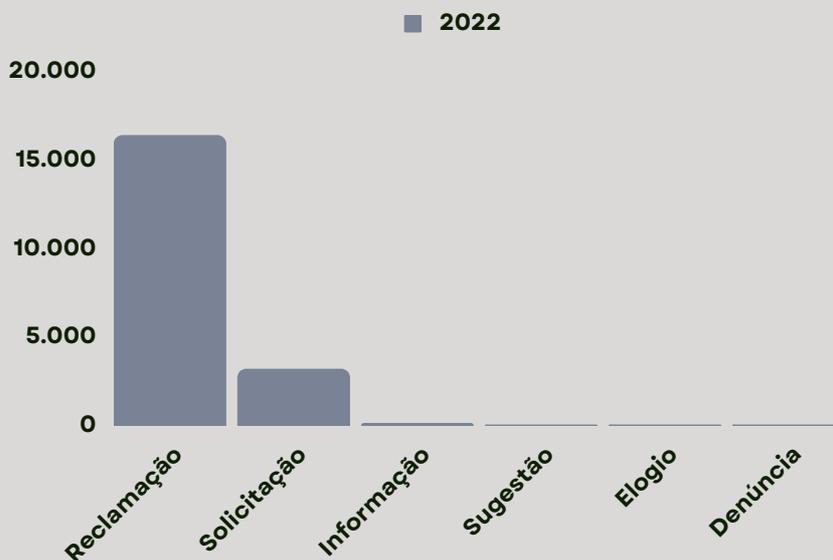
# 19.815

## FORMA DE ENTRADA



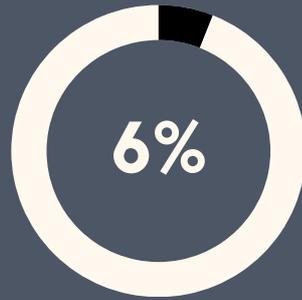
**A forma mais utilizada pelo cidadão para registrar manifestações para o DF Legal é pela internet ou por telefone.**

## CLASSIFICAÇÃO

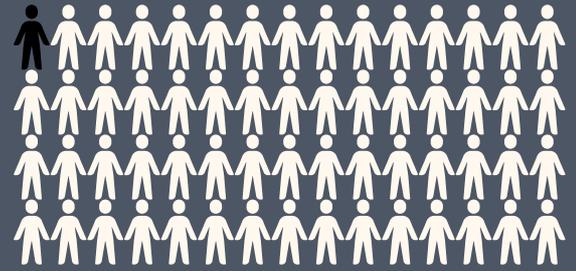


**O cidadão utiliza a tipologia reclamação para solicitar fiscalização.**

Total de manifestações 2022



A cada 100 manifestações registradas no Sistema Participa DF, 6 são da Secretaria DF Legal.

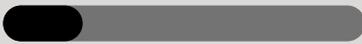


A cada 20 manifestações, uma é direcionada a Secretaria DF Legal.

# RANK ÓRGÃOS

## Órgãos mais demandados



Índice de Resolutividade  22%

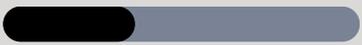
Satisfação com a resposta  19%

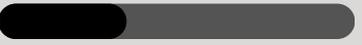
Índice de Recomendação  45%

Com a implantação do pré e do pós atendimento ao cidadão e a realização de reuniões com os setores, a Ouvidoria da DF Legal trabalha para aprimorar os índices de satisfação com as respostas e a resolutividade.

Estas ações foram em cumprimento as metas do Plano de Ação de 2022.

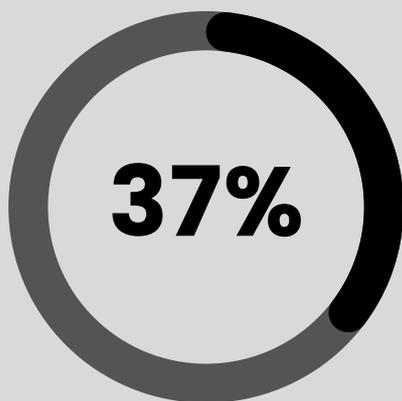
## Índice de Satisfação

Serviço de Ouvidoria  37%

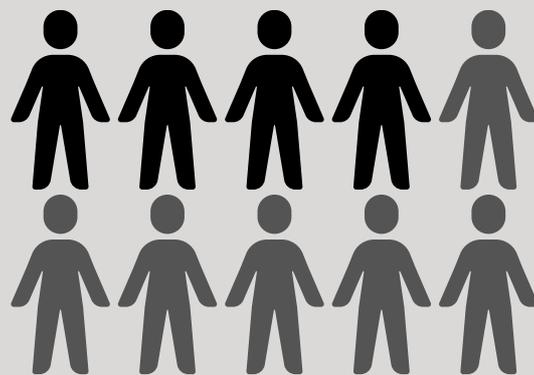
Atendimento  36%

Sistema  55%

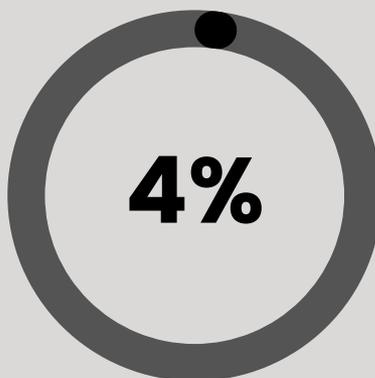
## Manifestações

Manifestações  
Anônimas

37% é a porcentagem de manifestações anônimas encaminhadas para a Secretaria DF Legal

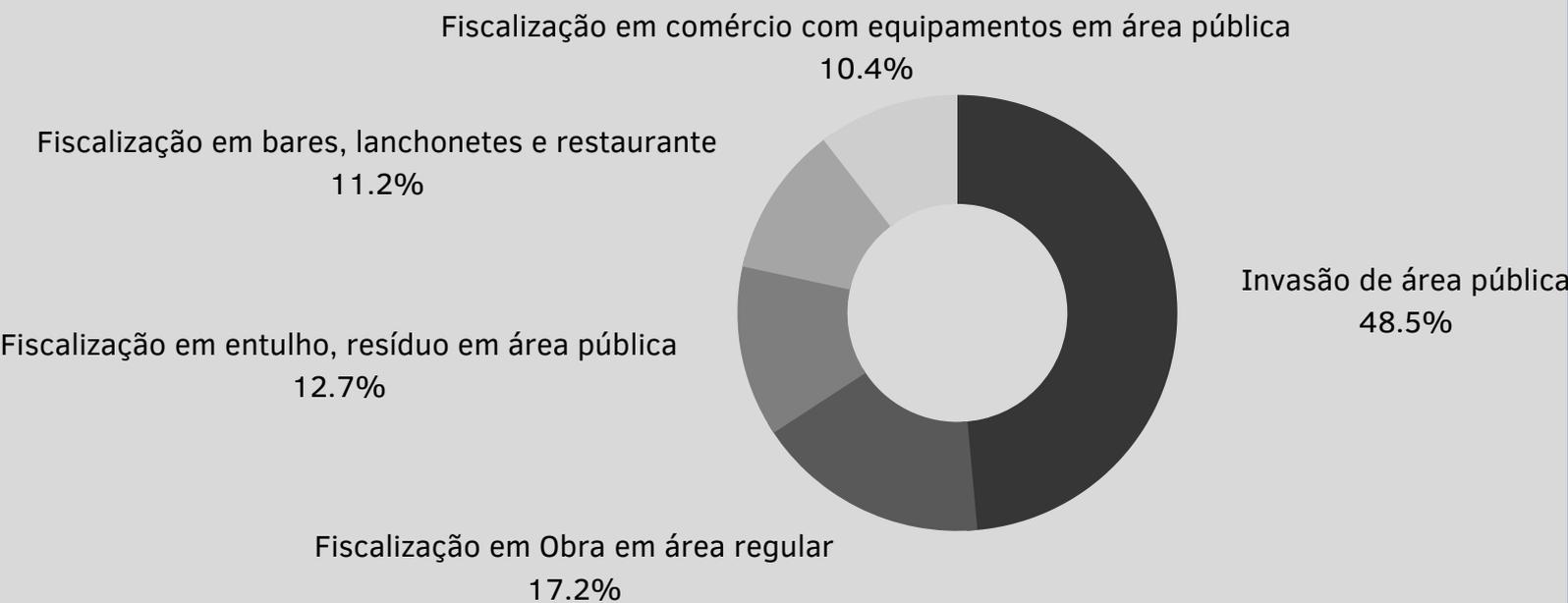


A cada 10 manifestações encaminhadas a Secretaria DF Legal, 4 são anônimas.

Manifestações  
Vinculadas

Apenas 4% das manifestações encaminhadas a DF Legal são vinculadas a manifestações anteriores.

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO ANO

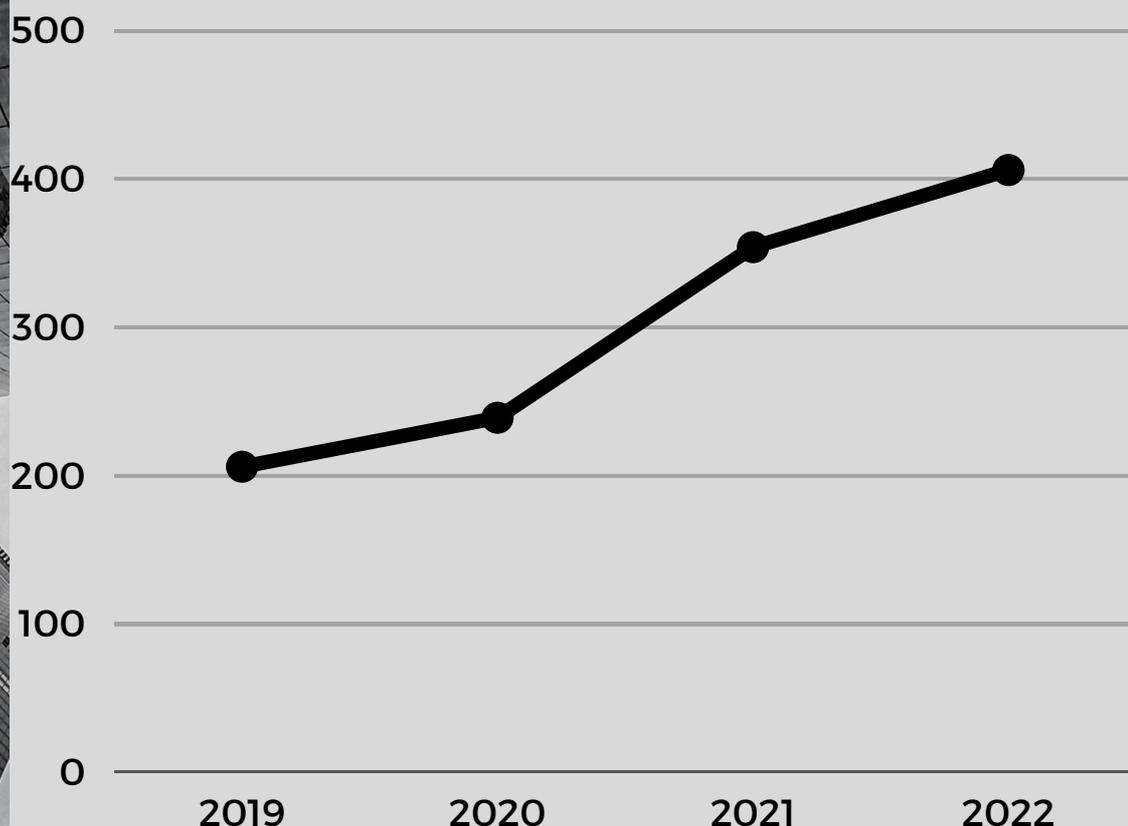


**O assunto mais demandado da Secretaria DF Legal é Invasão de área pública; comumente o usuário do Sistema OUV DF não encontra a especificação do assunto que gostaria de utilizar, então opta pelo assunto Invasão de área pública, acreditando ser o mais próximo da sua demanda.**

**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



# 12,8%

12,8% foi o percentual de aumento dos pedidos de informação em 2022 em relação ao ano anterior

## **Ações implantadas em 2022**

- 1 - Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação);
- 2 - Pós-atendimento (contato com o cidadão após a resposta da manifestação);
- 3- Análise da pesquisa de satisfação (Avaliação das respostas dos cidadãos nas pesquisas de satisfação);
- 4 - Reuniões com os setores da DF Legal para aprimorar as respostas encaminhadas ao cidadão.
- 5- Criação de um formulário padrão com os itens necessários na elaboração das respostas ao cidadãos.

# Relatório Anual 2022

## SECRETARIA DE ESTADO DA ORDEM URBANISTICA DO DISTRITO FEDERAL

### **SECRETÁRIO DE ESTADO**

Cristiano Manguera de Sousa

### **SECRETÁRIO EXECUTIVO**

José Airton Lira

### **CHEFE DE GABINETE**

Leonardo Sampaio Oliveira

### **Ouvidor**

José Carlos dos Santos Bezerra

### **Equipe da Ouvidoria:**

Elson Martins Fialho – Assessor  
Joseilda Noletto Cabral – AssessorA  
Thaynara Silva Rodrigues – AssessorA  
Ana Cristina Jorge de Souza Boamorte  
Eduardo Braz de Medeiros  
Maria de Jesus Rodrigues de Sousa  
Dayanna Gracielly Cardoso  
Davi Montalvão de Sousa  
Deividson Rogério Mavignier da Silva  
Elina Maria José da Silva  
Kênia Ribeiro da Silva  
Alexandre Vargas Ferreira