

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



RELATÓRIO TRIMESTRAL
Julho-Agosto-Setembro 2020



Conteúdo

Introdução	3
Quantitativos	4
Comparativo de demandas Anos 2019/2020.....	5
Comparativo de demandas nos meses do 3º trimestre 2019/2020	6
Comparativo de demandas nos meses do 3º trimestre 2019/2020	7
Índices	8
Índices Julho 2020	8
Índices Agosto 2020.....	9
Índices Setembro 2020.....	10
Resolutividade.....	11
Canais de Atendimento	12
Pedidos de Informação (e-sic).....	13
Tarefas realizadas pela Ouvidoria do DF Legal	14
Distribuição das Demandas por setores DF Legal	15
Distribuição das Demandas por cidades	16
Distribuição das Demandas por Temas	17



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 3º trimestre do ano de 2020 (meses Julho, Agosto e Setembro).

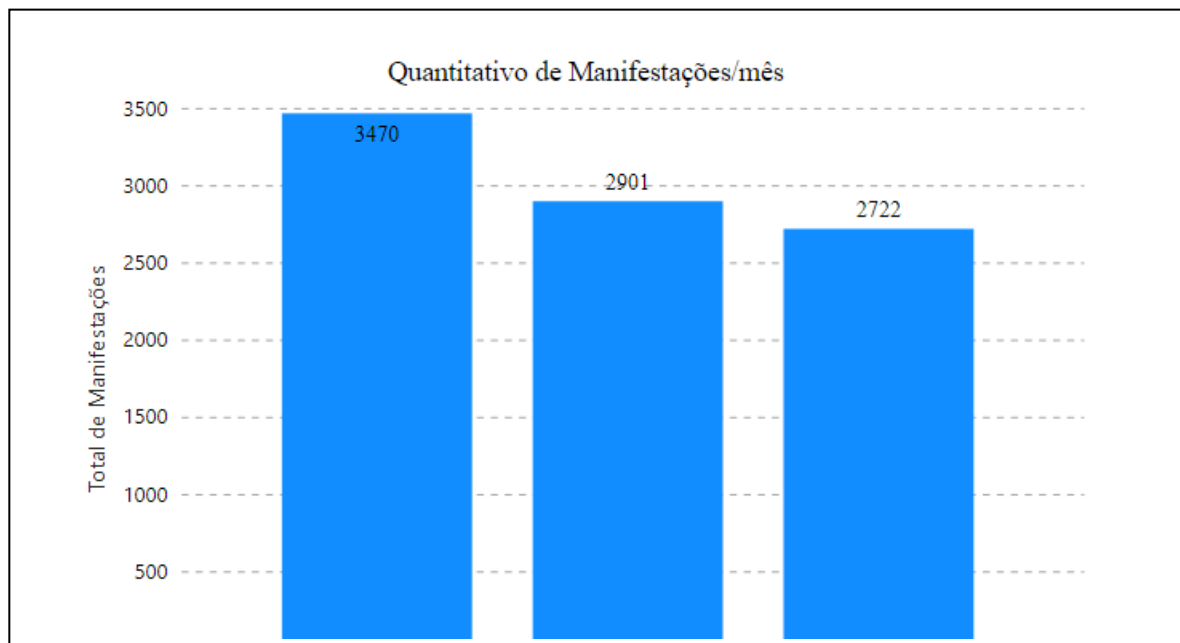


Quantitativos

Total de Manifestações no 3º Trimestre 2020

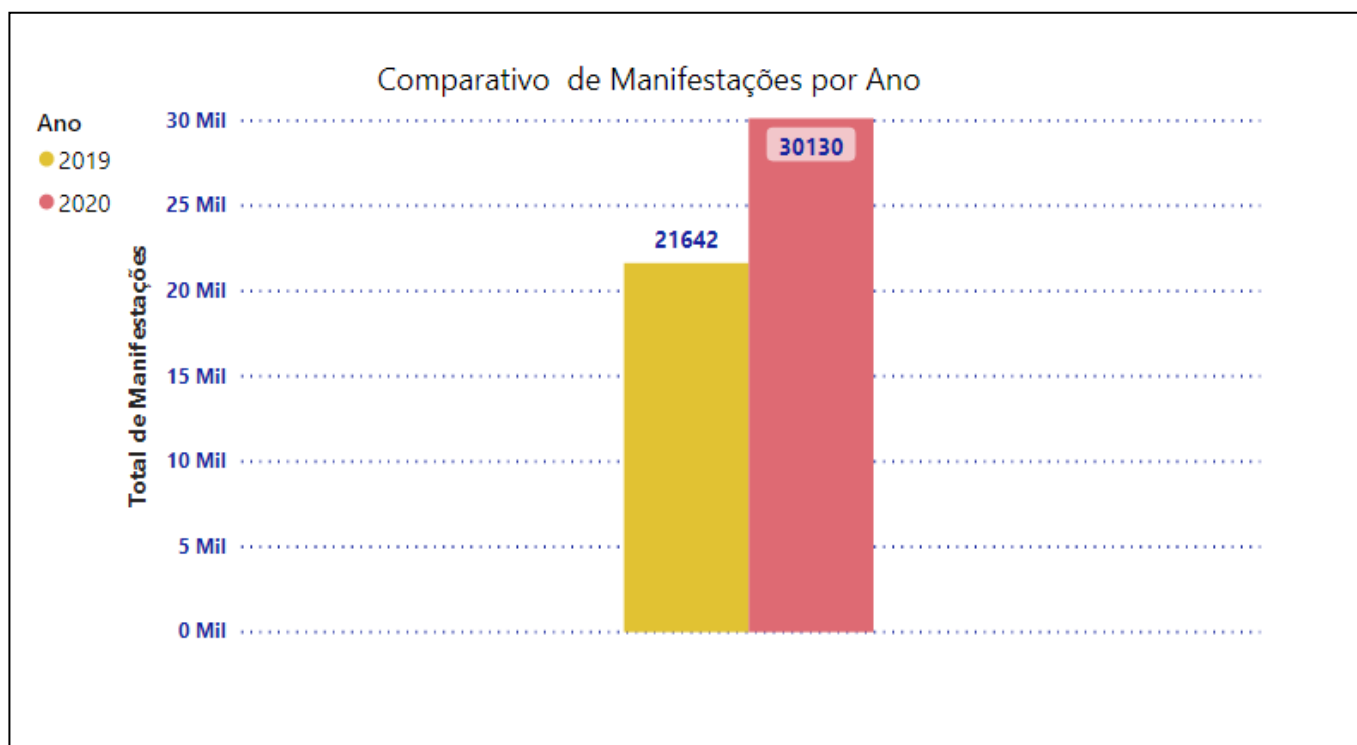
9.093 manifestações

Mês	Quantidade
Julho	3.470
Agosto	2.901
Setembro	2.722



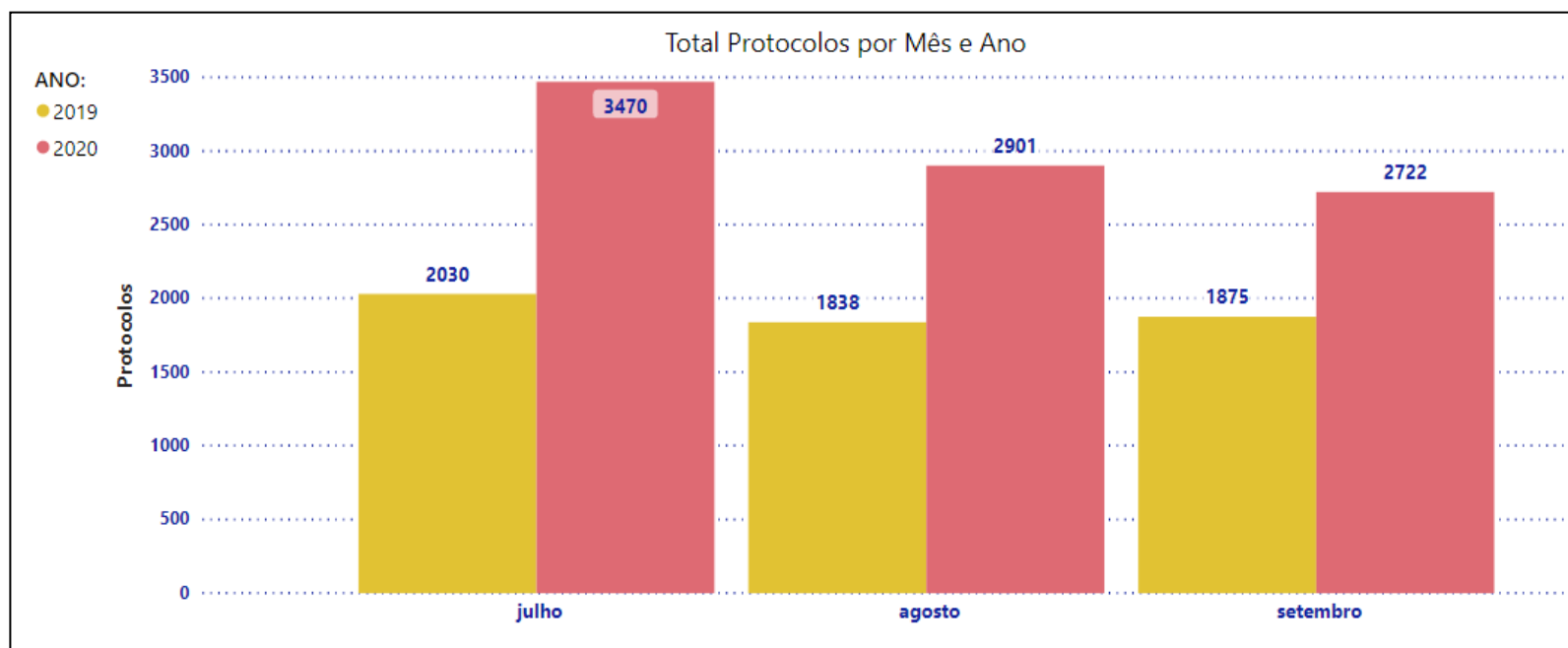


Comparativo de demandas Anos 2019/2020



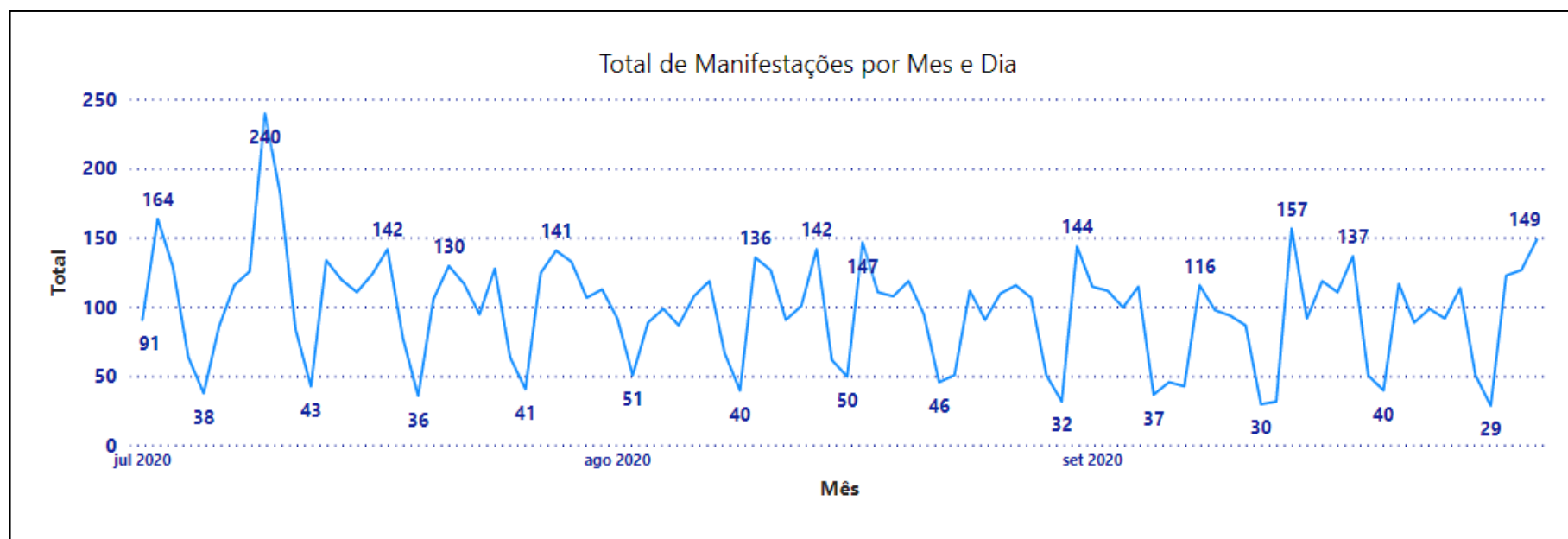


Comparativo de demandas nos meses do 3º trimestre 2019/2020





Comparativo de demandas nos meses do 3º trimestre 2019/2020

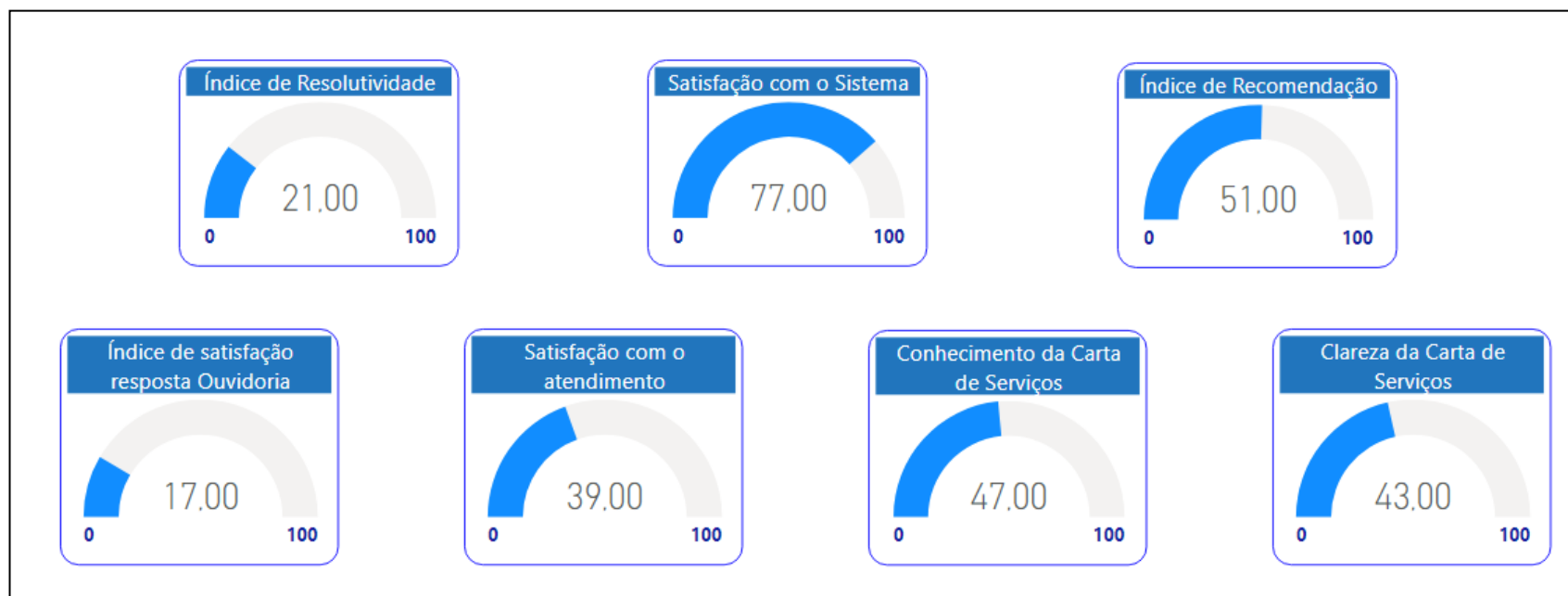




Índices

Índices Julho 2020

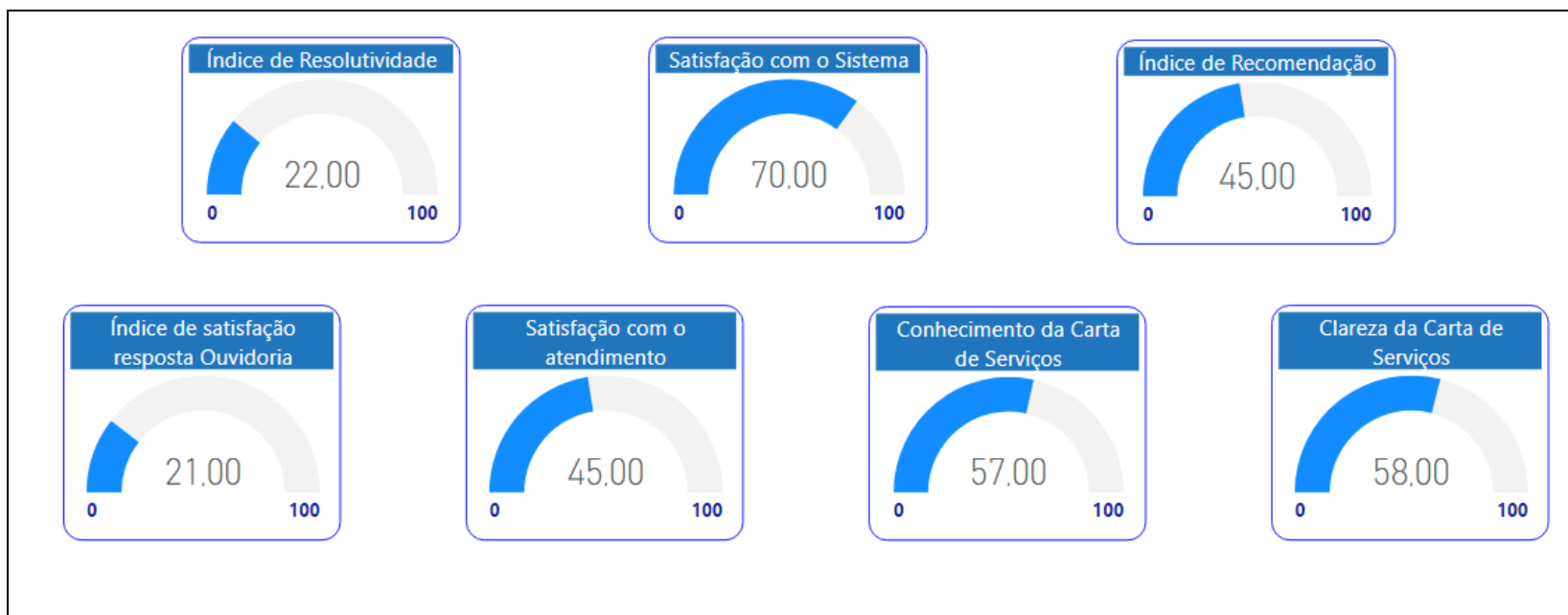
Valores em %





Índices Agosto 2020

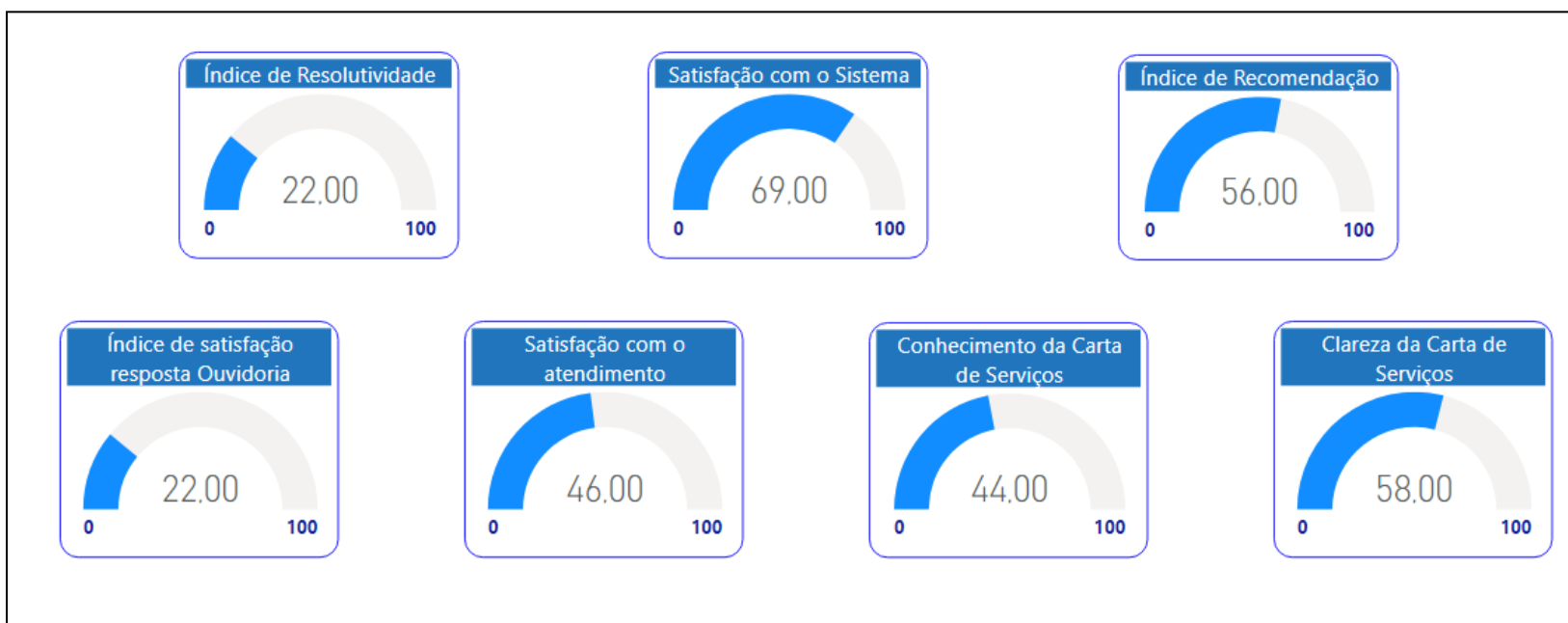
Valores em %





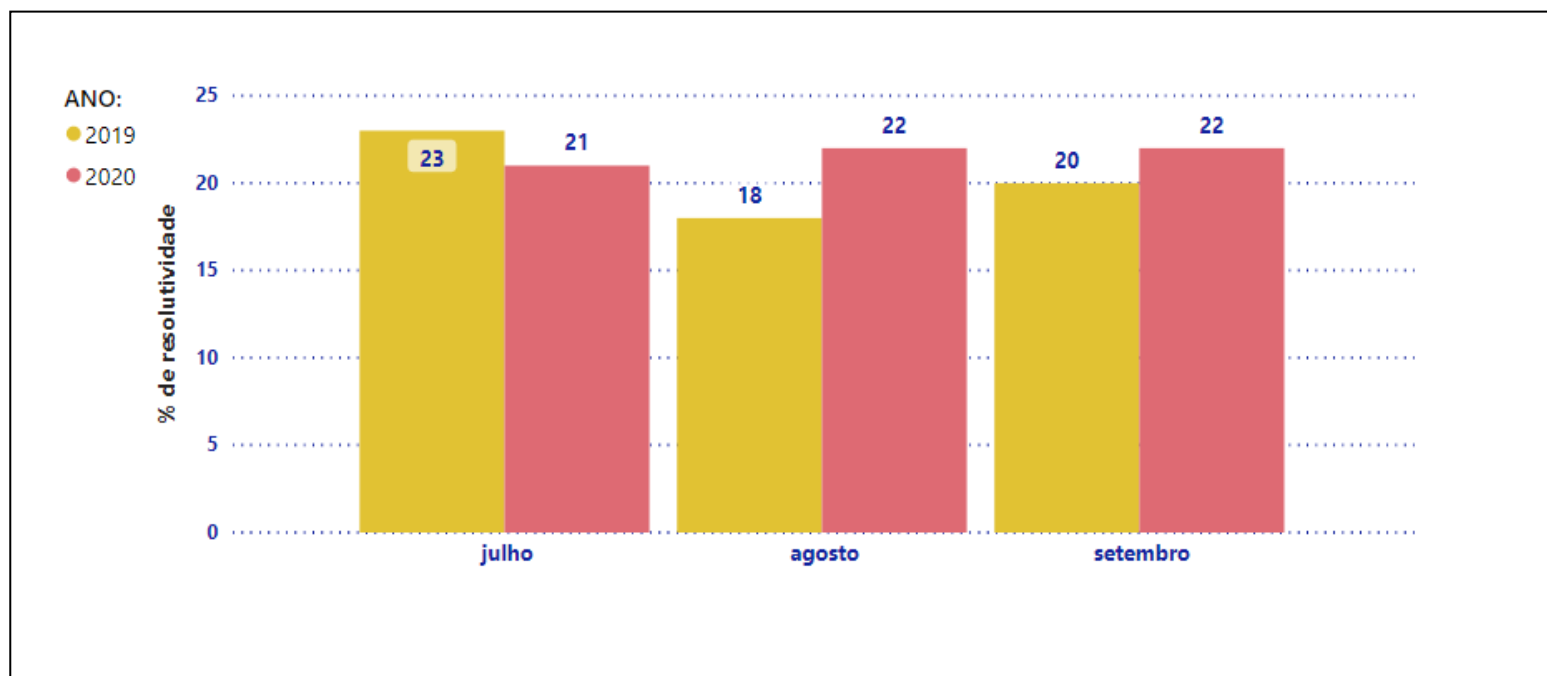
Índices Setembro 2020

Valores em %



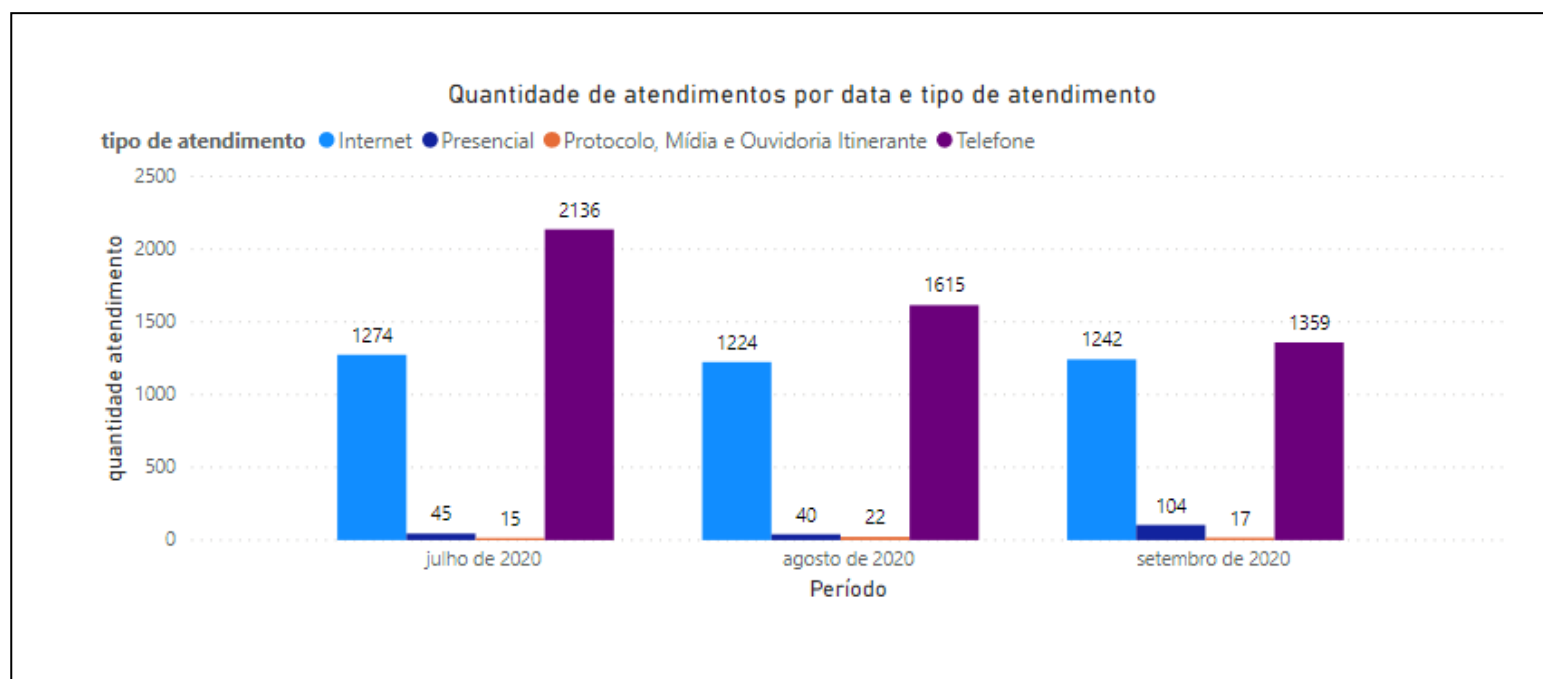


Resolutividade





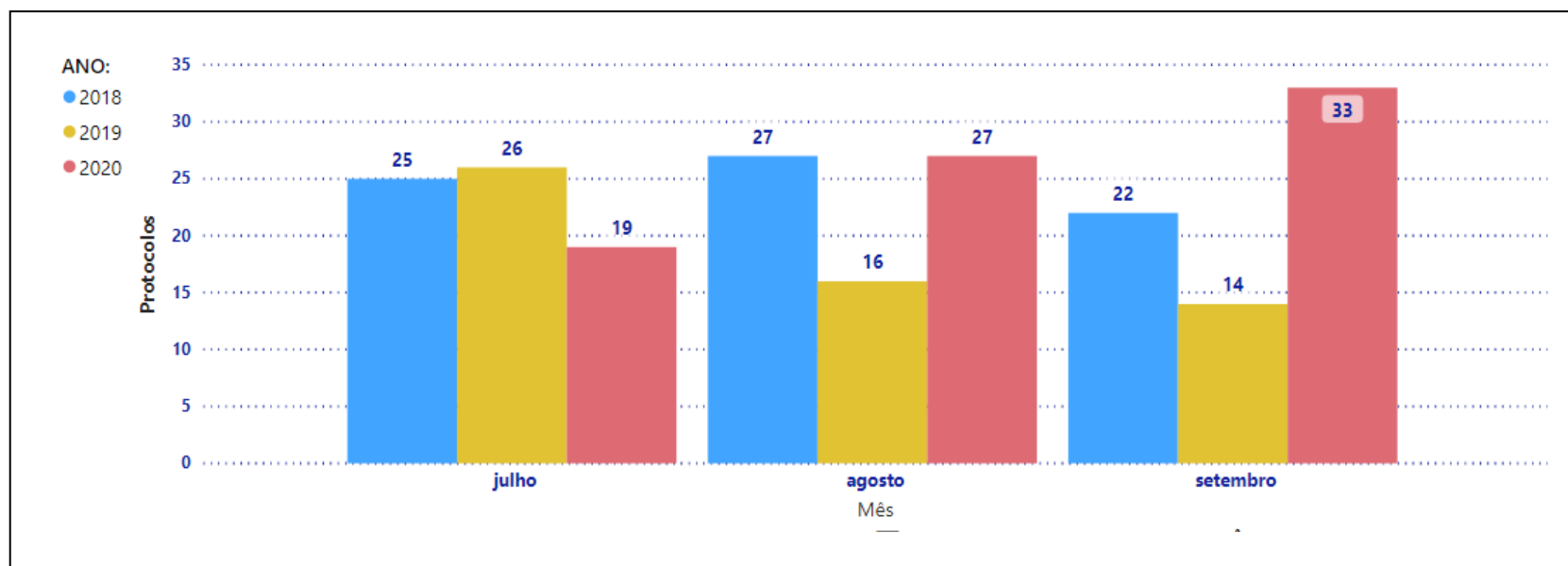
Canais de Atendimento





Pedidos de Informação (e-sic)

Solicitações no 1º Trimestre





Tarefas realizadas pela Ouvidoria do DF Legal

3º Trimestre 2020

Manifestações recebidas pelo sistema Ouv-DF 9.093 manifestações

Manifestações Cadastradas no Sistema Sisaf Geo
5.899 manifestações

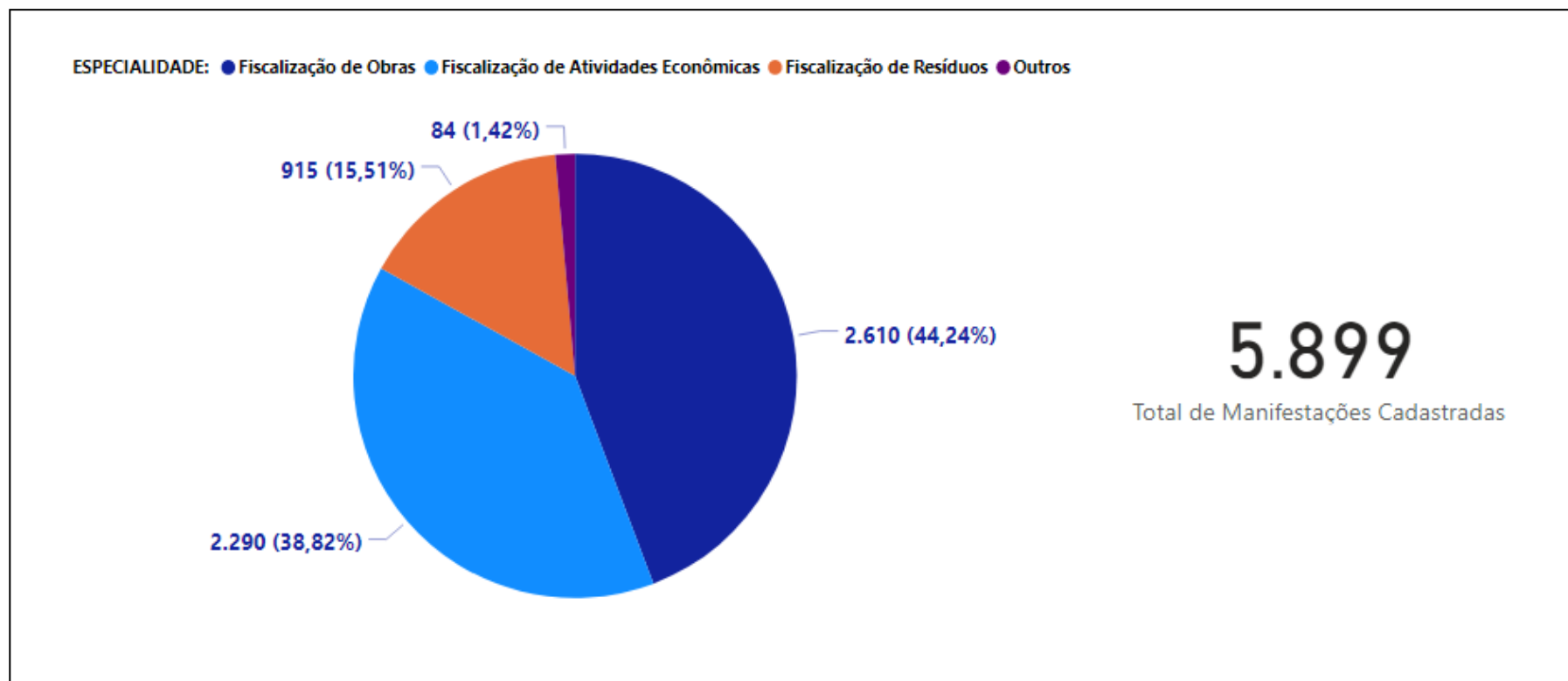
Correção de Fluxo
3.161 Manifestações

Diferença entre cadastrado no Sisaf Geo e recebido pelo sistema ouv
3.194 (35,12% do total de manifestações)



Distribuição das Demandas por setores DF Legal

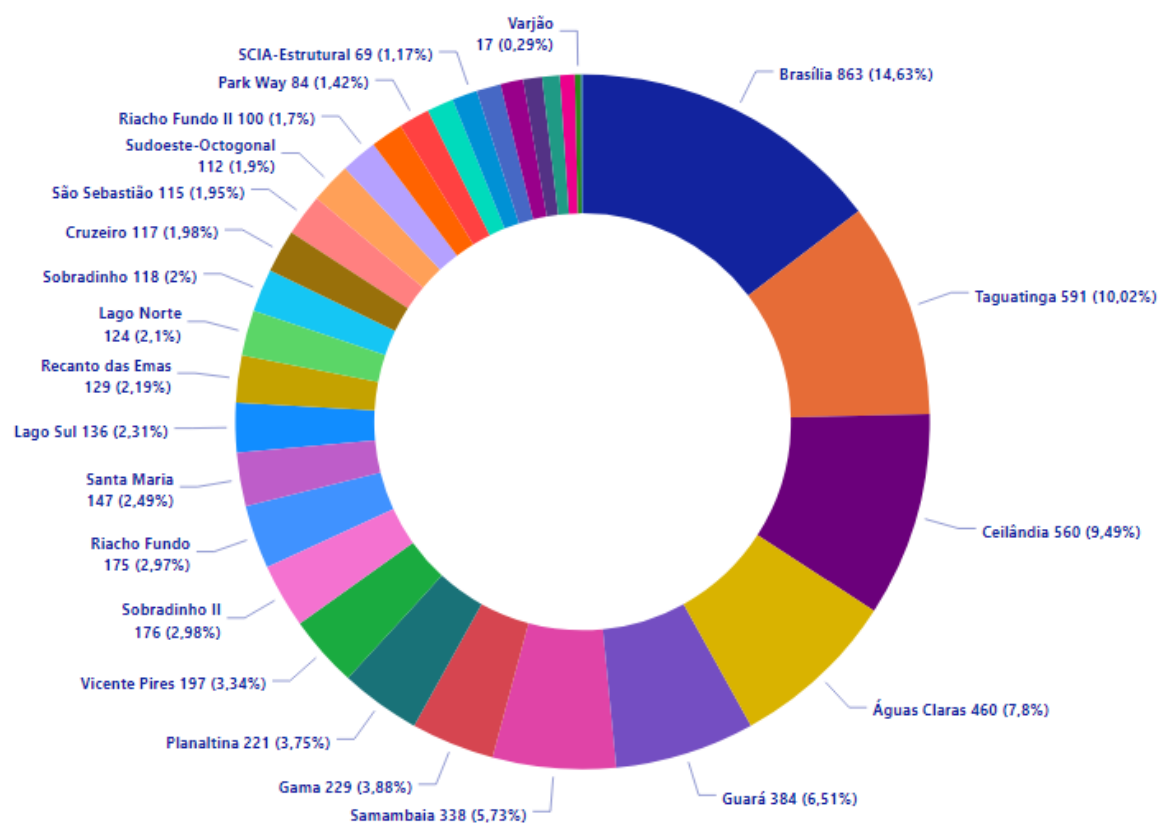
3º Trimestre 2020





Distribuição das Demandas por cidades

3º Trimestre 2020





Distribuição das Demandas por Temas

3º Trimestre 2020

