



Governo do Distrito Federal
Secretaria de Estado de Proteção
da Direção Geral

Ouvidoria



Relatório de Anual 2020



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do
Distrito Federal – DF Legal
Ouvidoria
Relatório de Gestão 2020



Governador

Ibaneis Rocha Barros Junior

Controlador-Geral Paulo

Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral

José dos Reis de Oliveira

Secretário de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF Legal

Cristiano Manguiera de Sousa

Chefe da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF Legal

Joseilda Noletto Cabral



Relatório de Gestão 2020

Sumário

Introdução	4
1. FLUXO DE TRABALHO DA OUVIDORIA.....	5
1.1. Trabalho desenvolvido pela equipe da Ouvidoria da DF Legal	6
1.2. Itens analisados na triagem das manifestações.....	6
1.3. Cadastro e Georreferenciamento - análises realizadas pela equipe da Ouvidoria da DF Legal	7
1.4. Distribuição nas Subsecretarias.	8
2. Total de manifestações recebidas pelo sistema OUV DF	8
3. Gráficos:.....	9
3.1. Relação entre o total de manifestações registradas na Ouvidoria da DF Legal, OUV DF e SISAF	9
3.2. Relação entre o total das manifestações registradas no OUV DF mais as correções de fluxo mensais realizadas pela Ouvidoria da DF Legal.....	10
3.3. Total de manifestações /Mês e Ano.....	11
3.4. Relação entre o total de manifestações mensais versus o assunto fiscalização coronavírus.....	11
3.5. Evolução das manifestações - Comparativo de 2018 à 2020	12
3.6. Evolução das manifestações - Comparativo de 2018 à 2020.....	12
3.7. Quantidade de atendimentos por data e tipo de atendimento.....	13
3.8. Quantidade e proporção de manifestações encaminhadas a Subsecretarias de fiscalização.....	13
3.9. Manifestações por tema	14
3.10. Manifestações por localidade	15
3.11. Gráfico Resolutividade Mensais de 2018 à 2020	15
3.12. Índice Anual da Resolutividade da DF Legal.....	16
4. Normas da Ouvidoria	16
5. E-sic.....	17
6. Conclusões e sugestões.....	17



Introdução

A Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal - DF Legal, criada pela Lei nº 6.302/2019, tem a competência 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 é a unidade da administração pública responsável por receber, examinar e encaminhar, aos setores competentes, todas as reclamações, solicitações, elogios e denúncias (manifestações do cidadão), como também gerar dados e informações que visam aperfeiçoar o gerenciamento das atividades do órgão ao qual é vinculada. 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 responsáveis depois de realizada à 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).

Nesse contexto e em cumprimento ao previsto na Lei nº 6.519/2020, Artigo 21, Parágrafo Único, Inciso I, que prescreve que a unidade de Ouvidoria do órgão, a que pertence, deve encaminhar relatório à autoridade máxima do órgão, elaborou-se o presente Relatório de Gestão de 2020.

Informa-se que todos os dados constantes neste relatório foram extraídos do Painel de Ouvidoria (<https://www.ouv.df.gov.br/#/>), Power BI da Ouvidoria e do Sisaf.



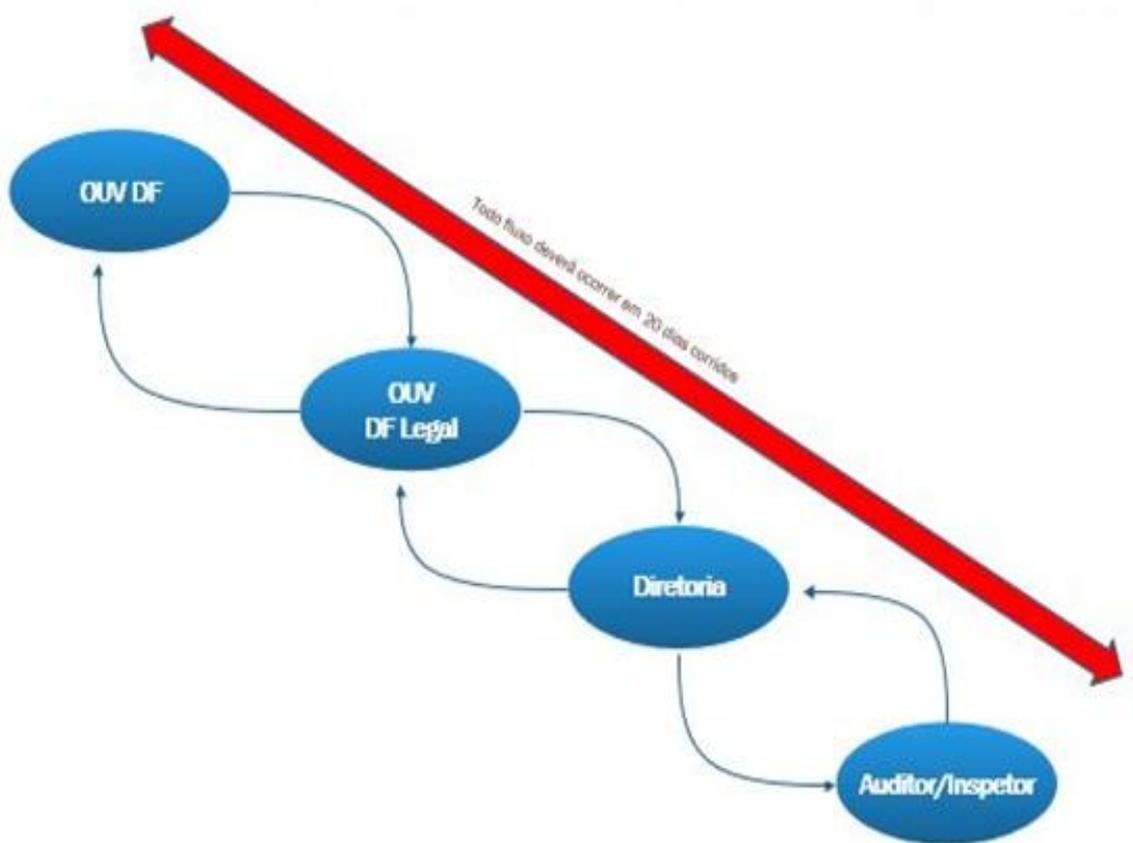
1. FLUXO DE TRABALHO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o Governo.



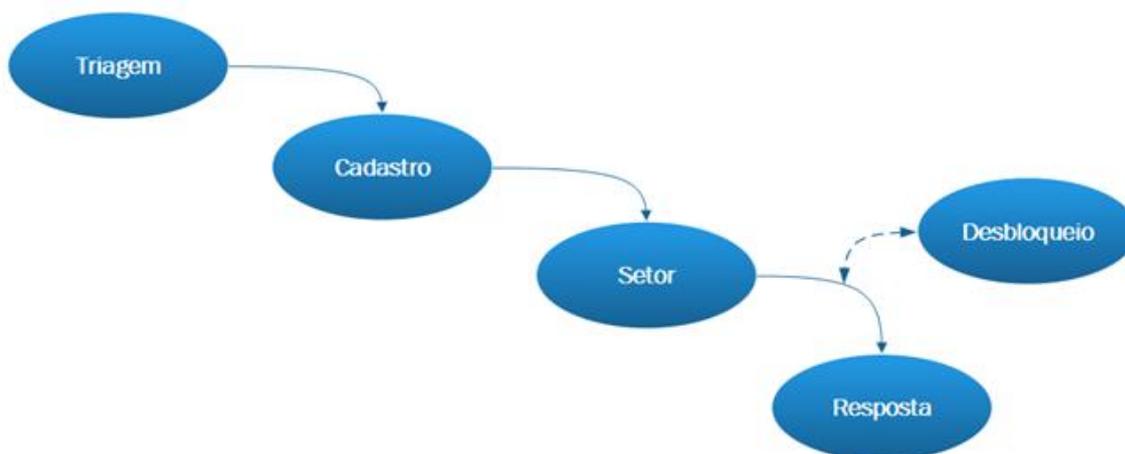
Fluxo do recebimento das manifestações

Fluxo de Trabalho Ouvidoria DF Legal - Manifestações

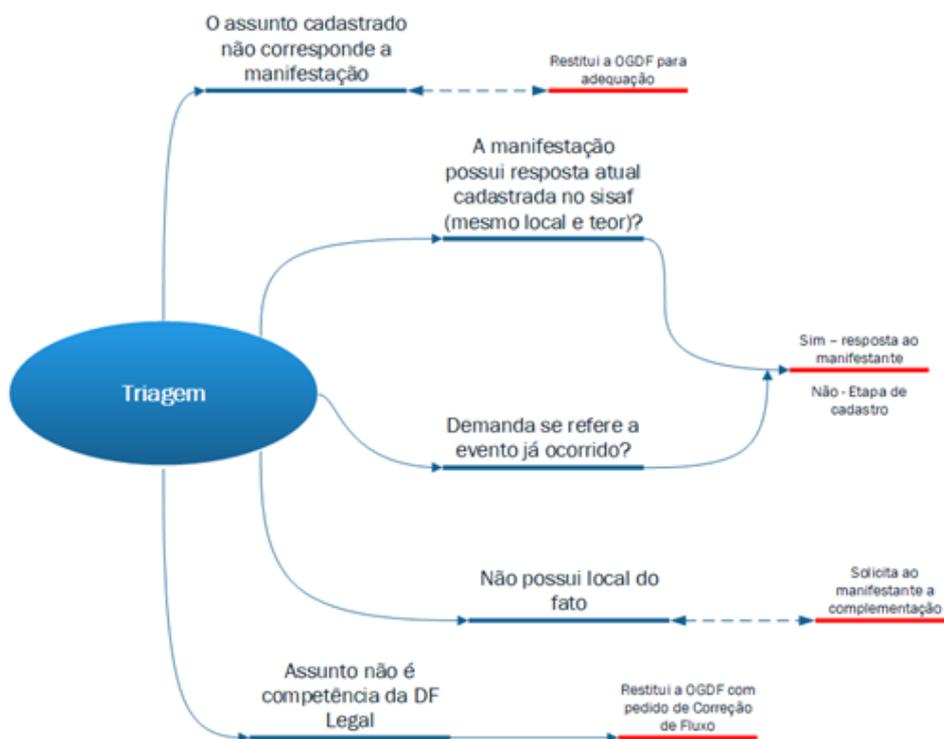




1.1. Trabalho desenvolvido pela equipe da Ouvidoria da DF Legal

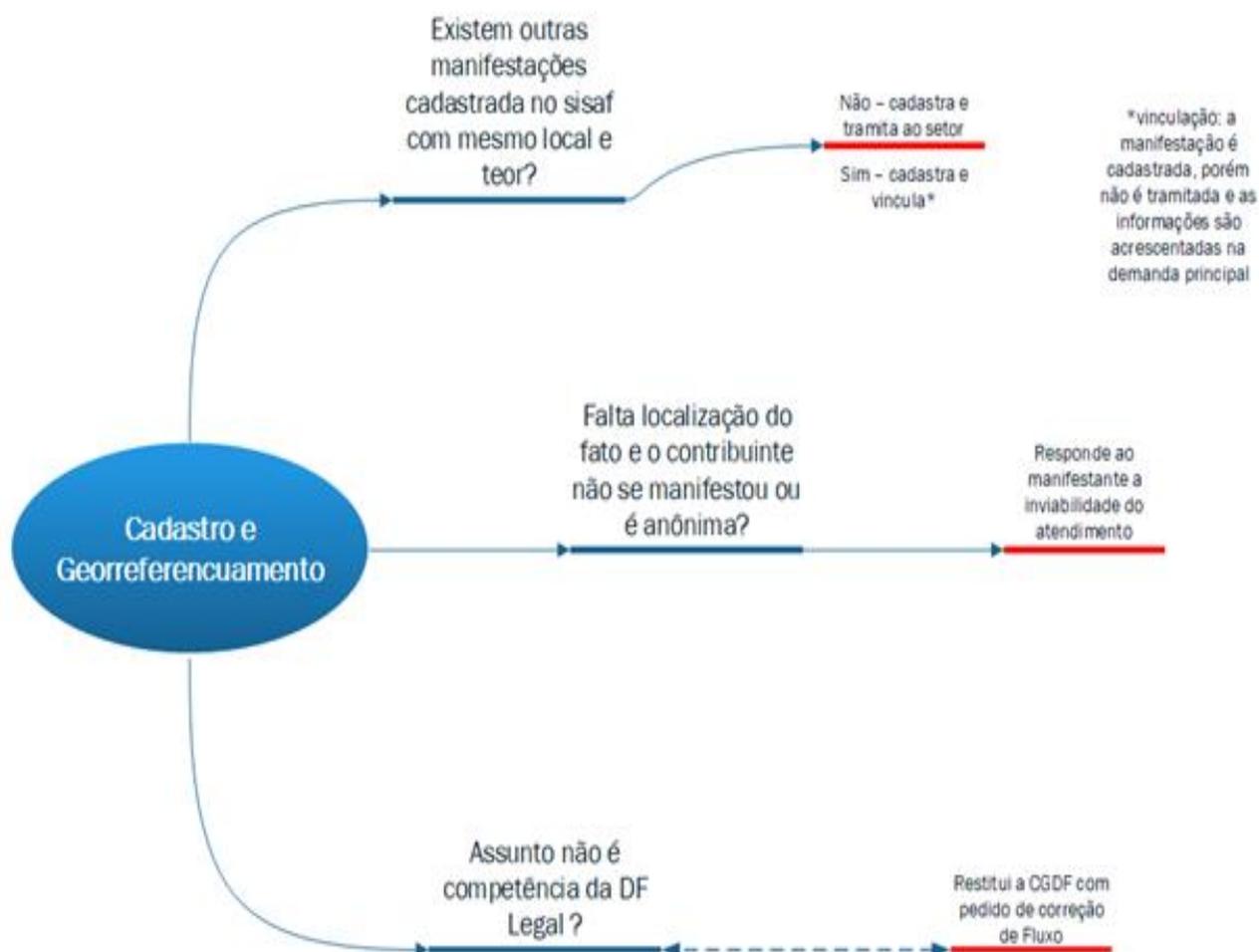


1.2. Itens analisados na triagem das manifestações





1.3. Cadastro e Georreferenciamento - análises realizadas pela equipe da Ouvidoria da DF Legal

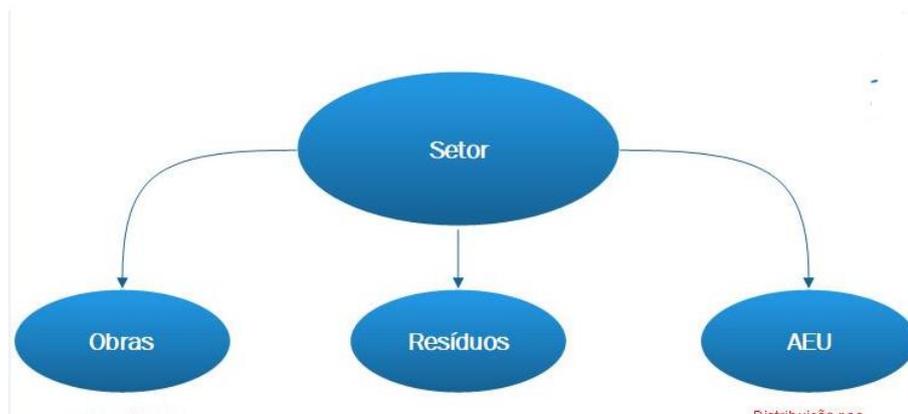


Observações:

- **Vinculação:** ocorre quando há uma nova manifestação de igual teor a uma manifestação já existente, então a nova manifestação é cadastrada e vinculada a anterior.
- **Correção de Fluxo:** ocorre quando uma manifestação recebida na Ouvidoria da Secretaria DF Legal não é matéria de competência dessa Secretaria, então o fluxo é corrigido, devolve-se a manifestação, pelo sistema OUV DF, informando e justificando da não competência material.



1.4. Distribuição nas Subsecretarias.



2. Total de manifestações recebidas pelo sistema OUV DF

Total de manifestações 2020



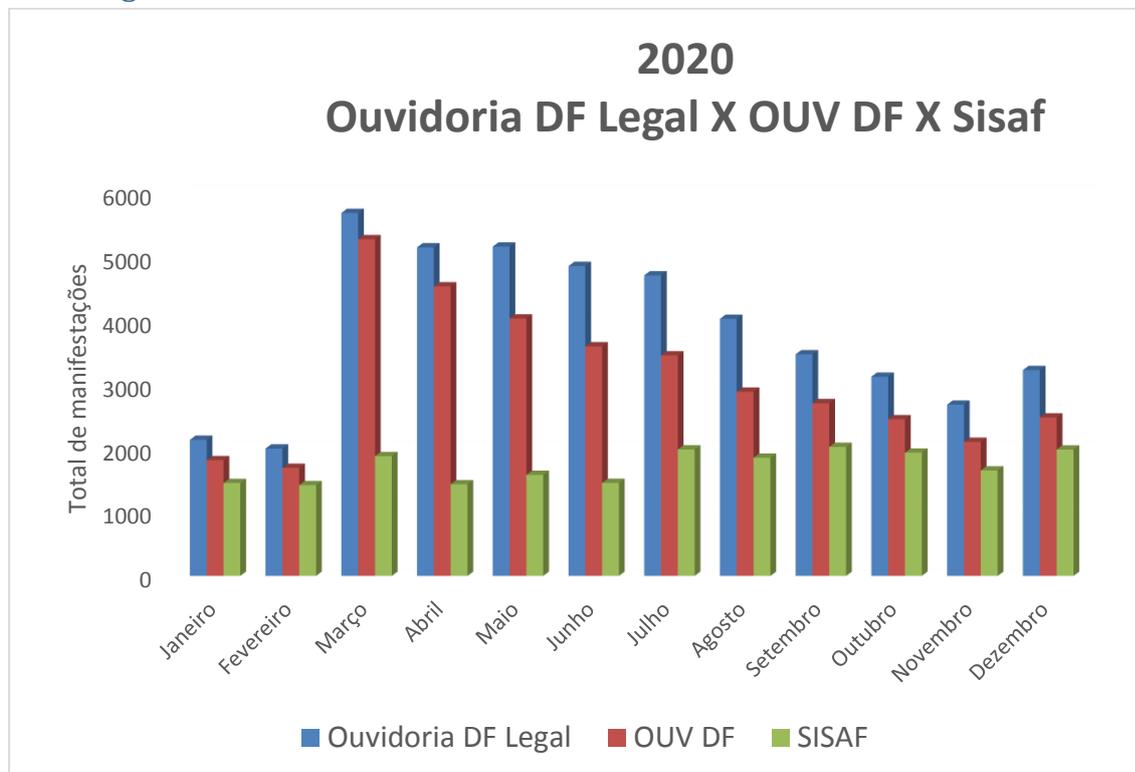
Cadastradas no Sistema de Ações Fiscais – SISAF

- Obras: 8.566
- Atividades Econômicas: 8.149
- Resíduos: 3.838



3. Gráficos:

3.1. Relação entre o total de manifestações registradas na Ouvidoria da DF Legal, OUV DF e SISAF

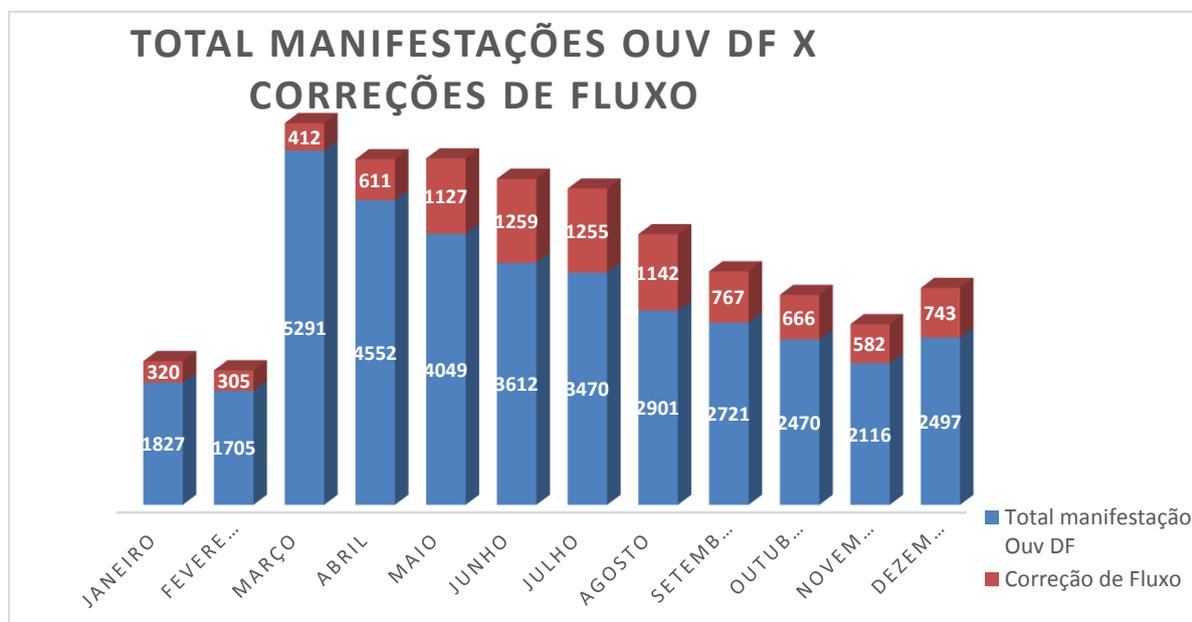


Observação:

- **Sistema OUV DF X Ouvidoria DF Legal:** O total das manifestações que são tratadas na Ouvidoria da DF Legal são maiores que as do sistema OUV DF por causa da correção de fluxo. Quando realiza-se a correção de fluxo à manifestação vai para outro órgão. Portanto, o total das manifestações da Ouvidoria DF Legal são as que aparecem no OUV DF mais as correções de fluxo. Este ano fechou-se com 46.400, sendo 37.570 no OUV DF mais 9.189 de correção de fluxo.
- **Sistema OUV DF X SISAF:** Do total de manifestações registradas no OUV DF apenas 55% são cadastradas no SISAF. Essa diferença se deve as respostas definitivas que se realiza diretamente no OUV DF sem encaminhar ao setor. Isto acontece quando já existem respostas recentes do setor ou porque não conseguimos localizar o endereço da demanda ou o cidadão apenas solicita uma informação.



3.2. Relação entre o total das manifestações registradas no OUV DF mais as correções de fluxo mensais realizadas pela Ouvidoria da DF Legal

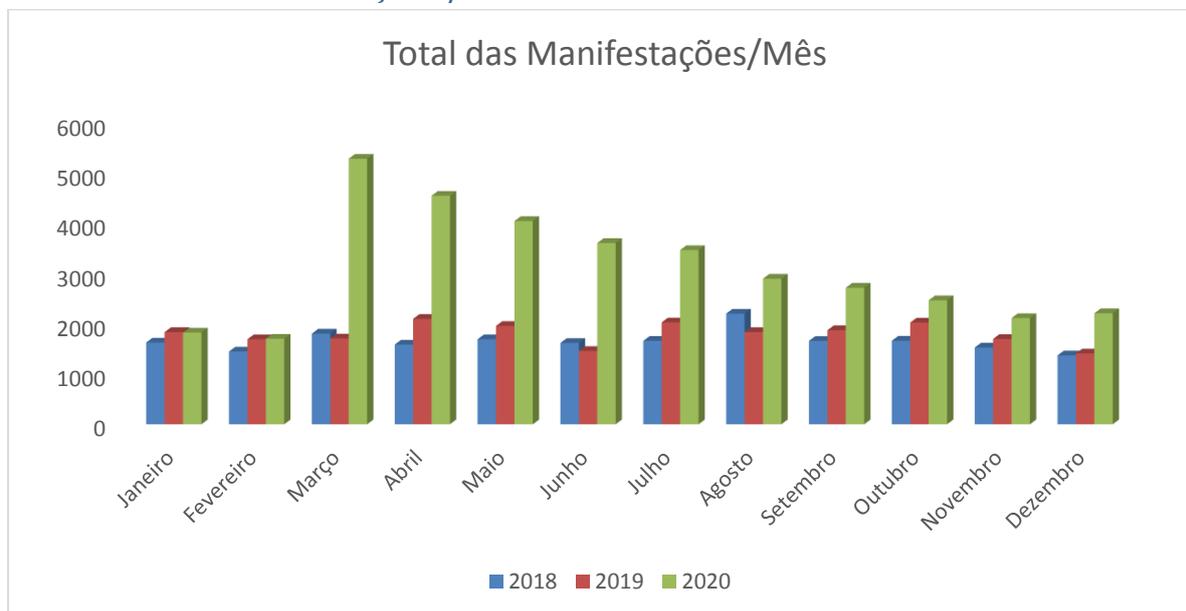


Observação:

Em 2019 realizou-se um total de 2.231 correções de fluxo e em 2020 o número foi de 9.189 correções, um aumento de 410%. O aumento ocorreu em razão do assunto “Fiscalização Coronavírus” que foi direcionado a Secretaria DF Legal e que não era atribuição dessa Secretaria fazendo-se, então, a correção de fluxo para outro órgão da Força Tarefa de combate a Covid-19.



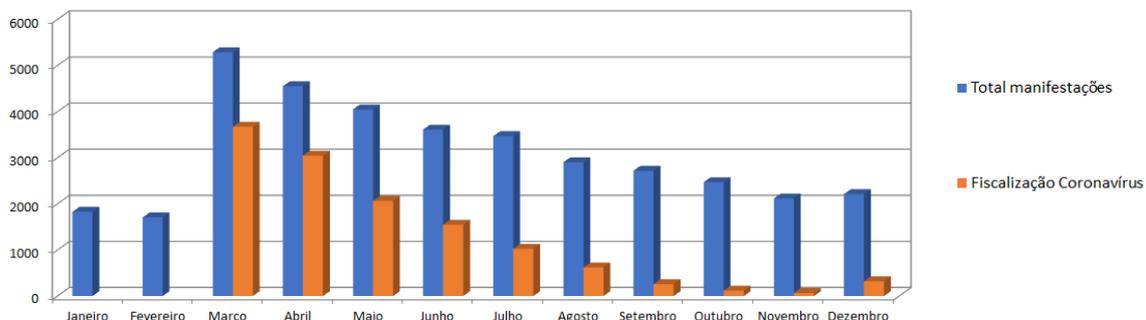
3.3. Total de manifestações /Mês e Ano



Crescimento de aproximadamente 75% nos registros em relação aos anos anteriores.

3.4. Relação entre o total de manifestações mensais versus o assunto fiscalização coronavírus

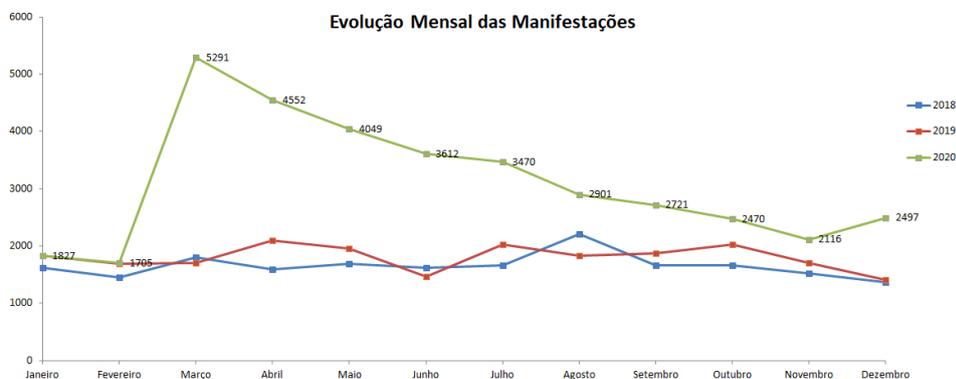
Total Manifestações X Fiscalização Coronavírus





3.5. Evolução das manifestações - Comparativo de 2018 à 2020

Comparativo 2018 a 2020



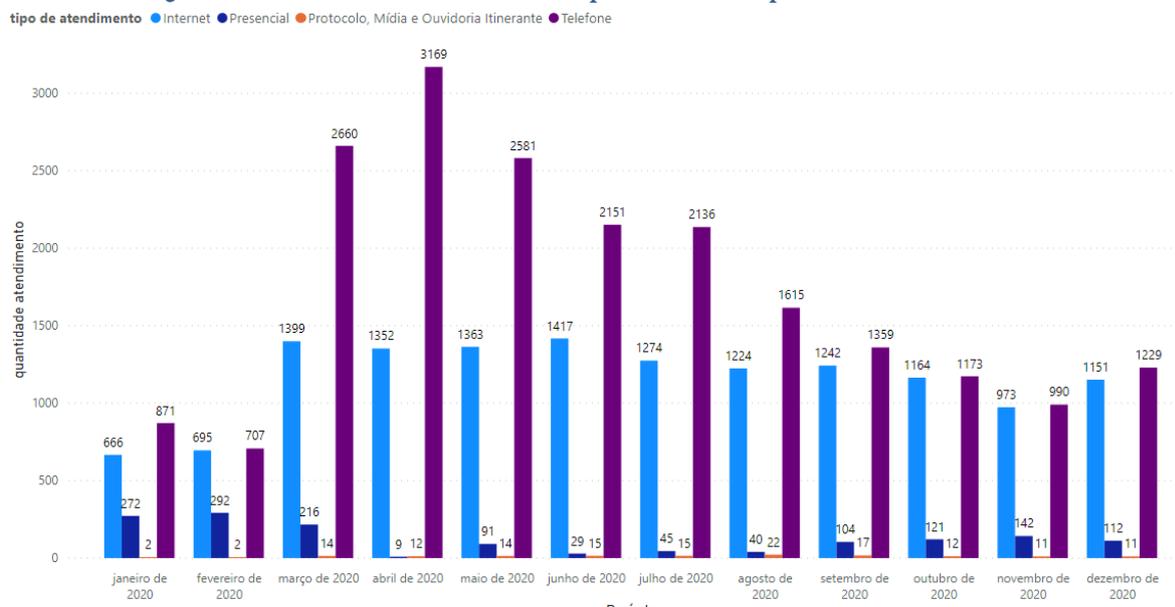
3.6. Evolução das manifestações - Comparativo de 2018 à 2020

Manifestação por dia





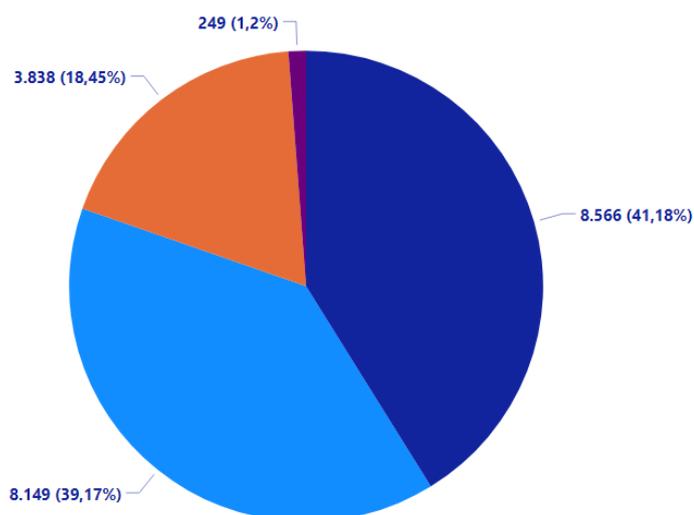
3.7. Quantidade de atendimentos por data e tipo de atendimento



3.8. Quantidade e proporção de manifestações encaminhadas a Subsecretarias de fiscalização

ESPECIALIDADE:

- Fiscalização de Obras
- Fiscalização de Atividades Econômicas
- Fiscalização de Resíduos
- Outros





3.9. Manifestações por tema

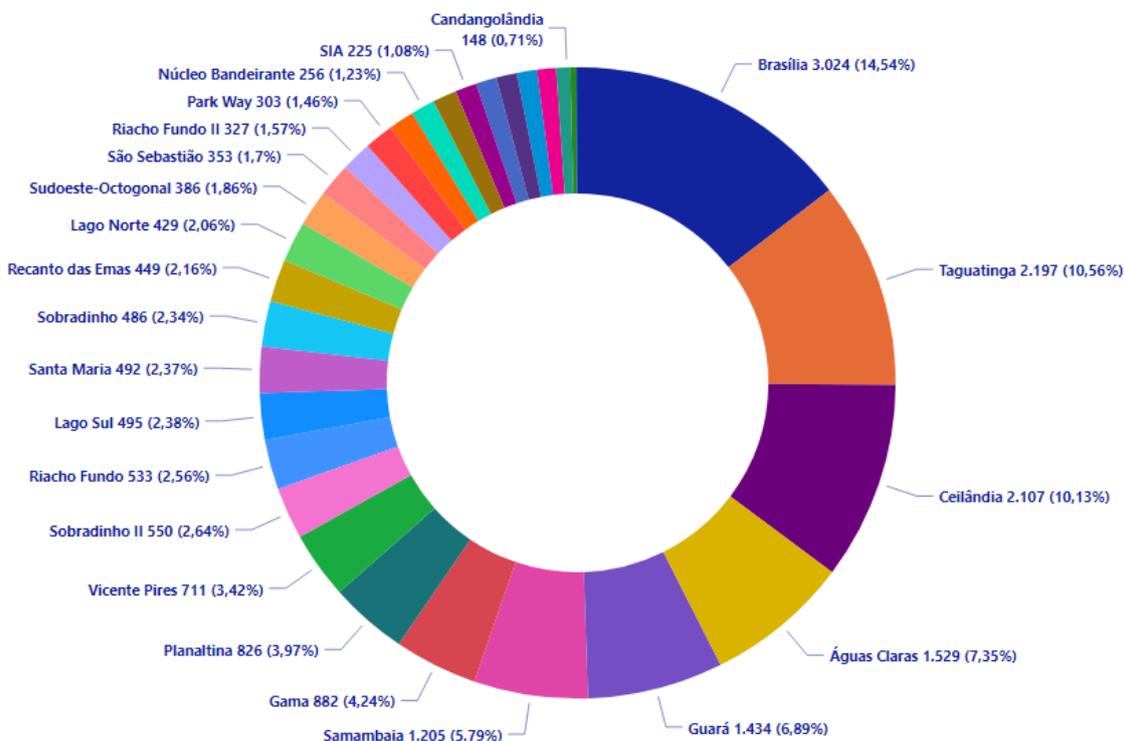




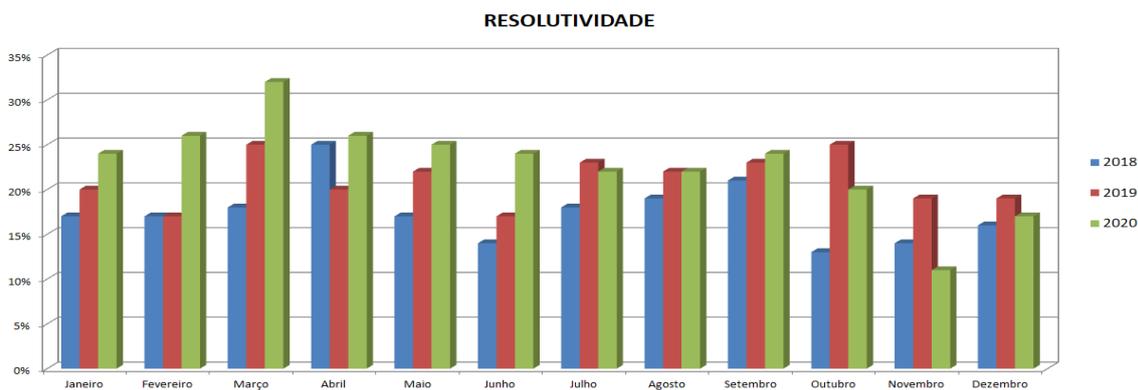
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do
Distrito Federal – DF Legal
Ouvidoria
Relatório de Gestão 2020



3.10. Manifestações por localidade



3.11. Gráfico Resolutividade Mensais de 2018 à 2020





3.12. Índice Anual da Resolutividade da DF Legal



O índice de **Resolutividade** abaixo de 30% não pode ser compreendido como incapacidade da Secretaria DF Legal em solucionar as irregularidades apresentadas pelo cidadão; pois, geralmente, não compete a Secretaria DF Legal solucionar o problema apresentado, mas, **apenas**, fiscalizar e, constatando a irregularidade, **autuar** e **solicitar** o saneamento (seja ao provocador ou a outro órgão público); o que, certamente, não satisfaz ao manifestante, que demonstra seu inconformismo quando responde a pesquisa de satisfação existente no sistema de ouvidoria.

A resposta do questionamento é relacionado a uma sensação de resolução, da maneira que o cidadão acha correta, não se vinculando aos aspectos legais.

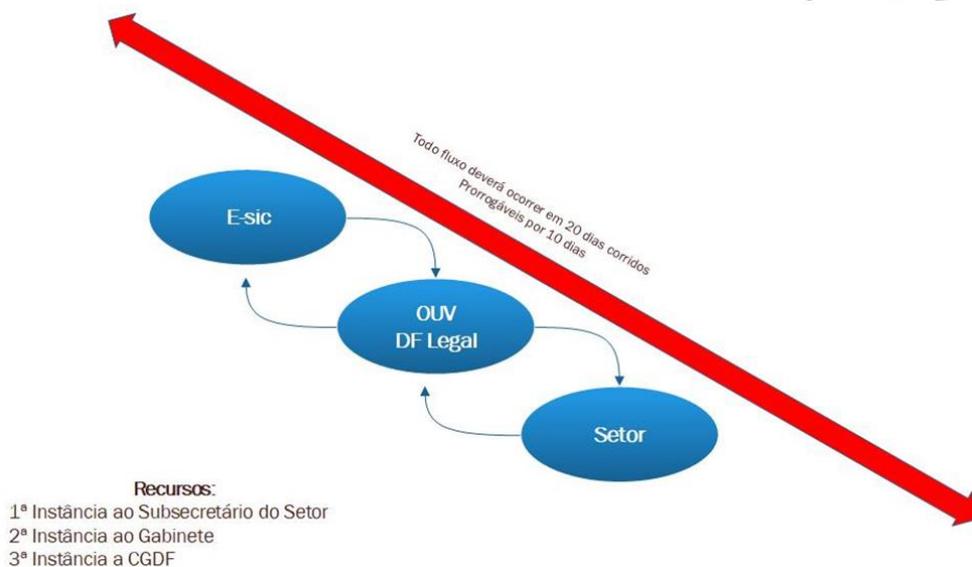
4. Normas da Ouvidoria

- [Decreto nº 39.723/2019](#) - prioridade nas manifestações de Ouvidoria.
- [Portaria nº 342/2019](#) – regulamenta o Decreto nº 39.723/2019 na caracterização das ocorrências ou situações graves das manifestações recebidas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF.
- [Portaria nº 56/2019](#) – Estabelece medidas e procedimentos, no âmbito da DF Legal, que visam garantir o tratamento prioritário das demandas provenientes das manifestações do Sistema Informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal.
- [Decreto nº 36.462/2015](#) – *Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.*

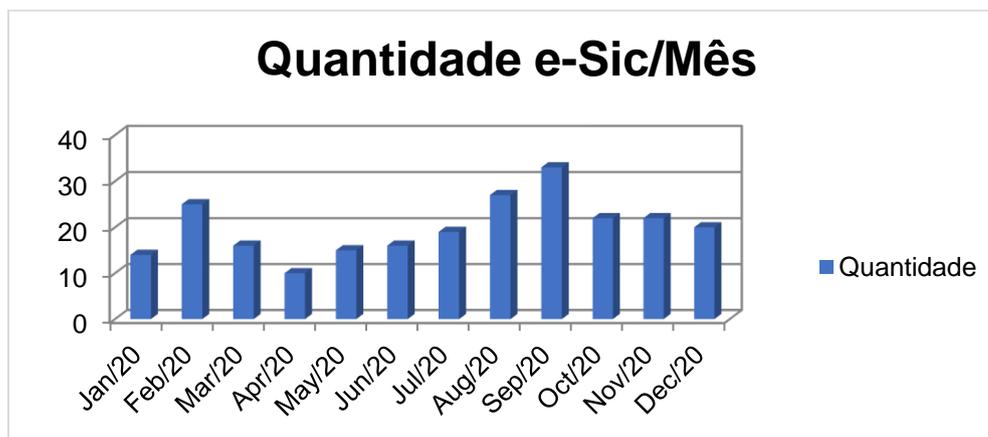


5. E-sic

Fluxo de Trabalho Ouvidoria DF Legal
Lei acesso a informação - E-sic



12.1. Quantidade de pedidos de informações mensais



TOTAL = 239

6. Conclusões e sugestões

A Ouvidoria da DF Legal vem buscando junto às áreas técnicas uma solução efetiva para as demandas apresentadas pelo cidadão.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do
Distrito Federal – DF Legal
Ouvidoria
Relatório de Gestão 2020



Desenvolveu ferramentas, juntamente com o setor de Tecnologia da Informação, para o acompanhamento rápido das demandas a vencer para facilitação do gestor no controle de prazos.

A ouvidoria da DF-Legal recebeu da Controladoria-Geral do DF o Prêmio ITA (Índice de Transparência Ativa) em sua 5ª edição, o qual tem por objetivo estimular a publicação ativa de informações de interesse público.

Como sugestões para o próximo exercício, com foco no cidadão deveremos:

1. Avaliar a distribuição das manifestações dentro das Subsecretarias.
2. Reuniões periódicas nas Subsecretarias para verificação dos problemas enfrentados (quando o não cumprimento dos prazos).
3. Difundir o uso da ferramenta de Bussiness Intelligence – BI- na DF Legal.