



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



RELATÓRIO ANUAL 2021



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF Legal
Ouvidoria
Relatório de Anual 2021



Governador

Ibaneis Rocha Barros Junior

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

Cristiano Manguiera de Sousa

Controlador-Geral

Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral

Cecília Souza Fonseca

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

Joseilda Noleto Cabral



Relatório de Gestão 2021

Sumário

Introdução	5
1. FLUXO DE TRABALHO DA OUVIDORIA.....	7
1.1. Fluxo do recebimento das manifestações dos cidadãos por intermédio do Sistema OUV DF	8
1.2. Trabalho desenvolvido pela equipe da Ouvidoria da DF Legal	9
1.3. Itens analisados na triagem das manifestações	10
1.4. Cadastro e Georreferenciamento - análises realizadas pela equipe da Ouvidoria da DF Legal.....	11
1.5. Distribuição nas Subsecretarias:	12
2. Total de manifestações recebidas pelo sistema OUV DF – 2021	13
3. Comparativo 2020/2021 de manifestações recebidas pelo sistema OUV DF.....	14
4. Comportamento diário de manifestações recebidas pelo sistema OUV DF	15
5. Quantidade de manifestações cadastradas no Sistema de Ações Fiscais da DF Legal.	16
6. Distribuição por tipo de área de fiscalização	17
7. Distribuição por cidade	19
8. Distribuição por tipo de canal de atendimento.	20
9. Distribuição por tema de fiscalização.....	21



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF Legal
Ouvidoria
Relatório de Anual 2021



11.	Normativos da Ouvidoria	23
12.	e-sic.....	25
13.	Quantidade de pedidos de informações mensais	26
14.	Iniciativas.....	27
15.	Conclusões e sugestões.....	29



Introdução

A Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal - DF Legal, criada pela Lei nº 6.302/2019, é um órgão que 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 Ouvidoria da 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 objetivo 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 Ouvidoria 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 trabalho da Secretaria. A Ouvidoria atua no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública.

Compete a Ouvidoria da Secretaria DF Legal encaminhar as demandas do cidadão aos setores responsáveis depois de realizada a triagem, cadastro, georreferenciamento e vínculo no sistema informatizado em uso (Sisaf). Após o encaminhamento da resposta pelo setor técnico a ouvidoria tem o papel de responder ao cidadão em uma linguagem de fácil compreensão (linguagem cidadã).

Compete, também, a ouvidoria oferecer informações gerenciais aos Gestores do órgão afim de que seja aferido o grau de satisfação dos cidadãos com as políticas públicas e com a essência da DF Legal que é preservação e desenvolvimento da ordem urbanística do Distrito Federal.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF Legal
Ouvidoria
Relatório de Anual 2021



Desta forma, foi elaborado o Relatório de Gestão de 2021, em cumprimento ao previsto na Lei nº 6.519/2020, Artigo 21, Parágrafo Único, Inciso I, que determina a unidade de Ouvidoria do órgão a que pertence encaminhar este relatório à autoridade máxima do órgão. Informamos 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 Sistema de Sisaf.

O ano de 2021, assim como o de 2020 foi atípico devido aos efeitos do Coronavírus, a partir de março houve novo pico de infestação e em determinados períodos do ano devido a publicação de normativos relacionados a pandemia teve-se aumento significativo de manifestações relacionadas ao tema, como fiscalização de fechamento de estabelecimentos, horário de funcionamento de setores do comércio e atendimento das normas sanitárias por parte dos estabelecimentos.

Esclarecemos ainda que poderão ocorrer alterações nos dados durante o tempo pois foram extraídos na primeira semana de janeiro de 2022 e a base de dados é alimentada constantemente.



1. FLUXO DE TRABALHO DA OUVIDORIA

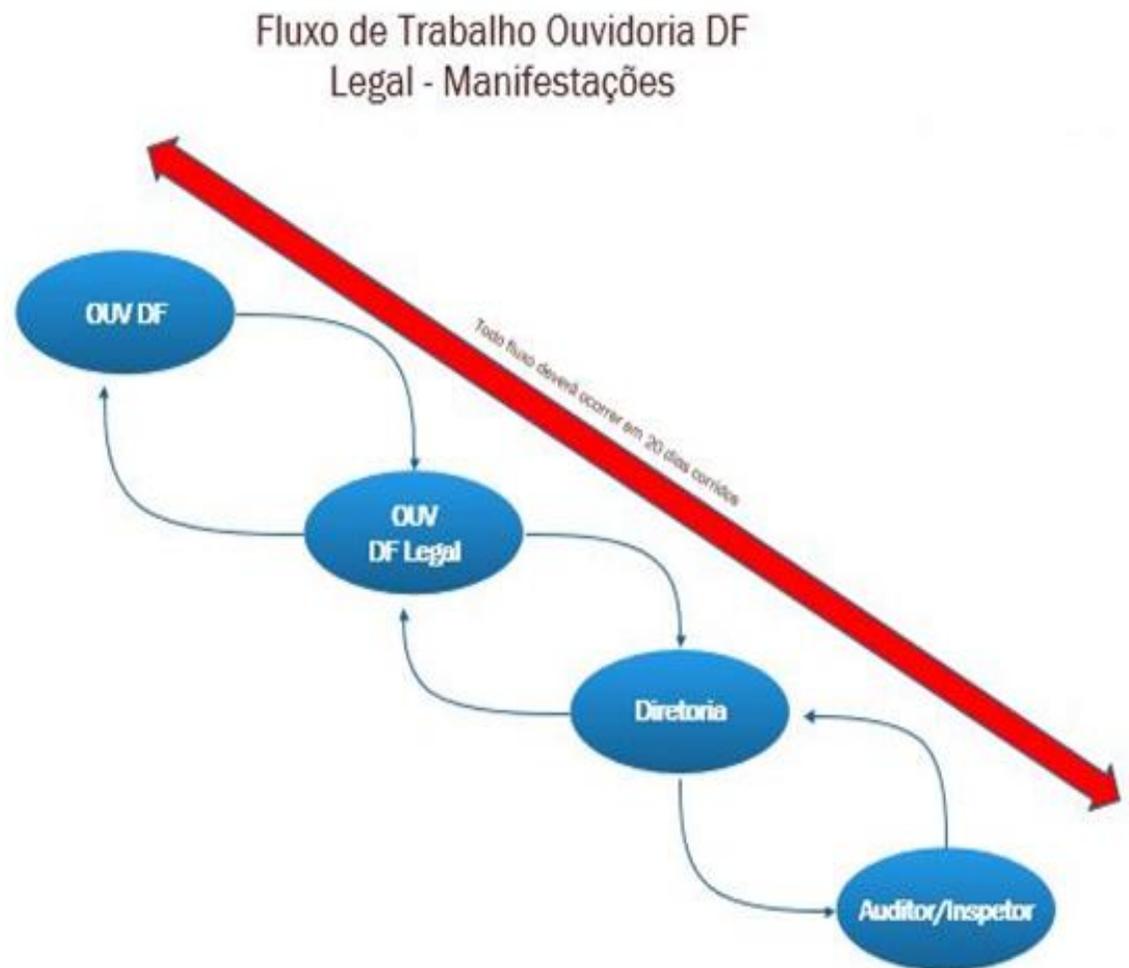


A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o Governo.

A Ouvidoria da Secretaria 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.

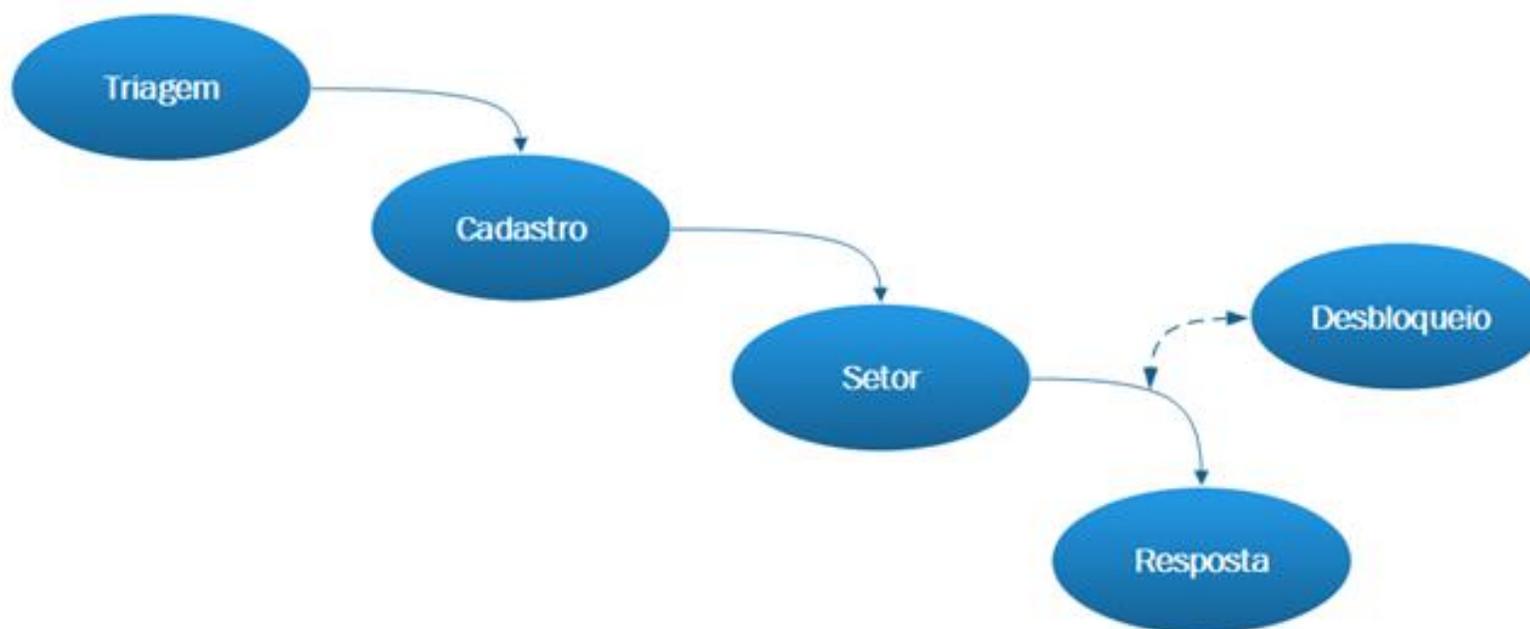


1.1. Fluxo do recebimento das manifestações dos cidadãos por intermédio do Sistema OUV DF



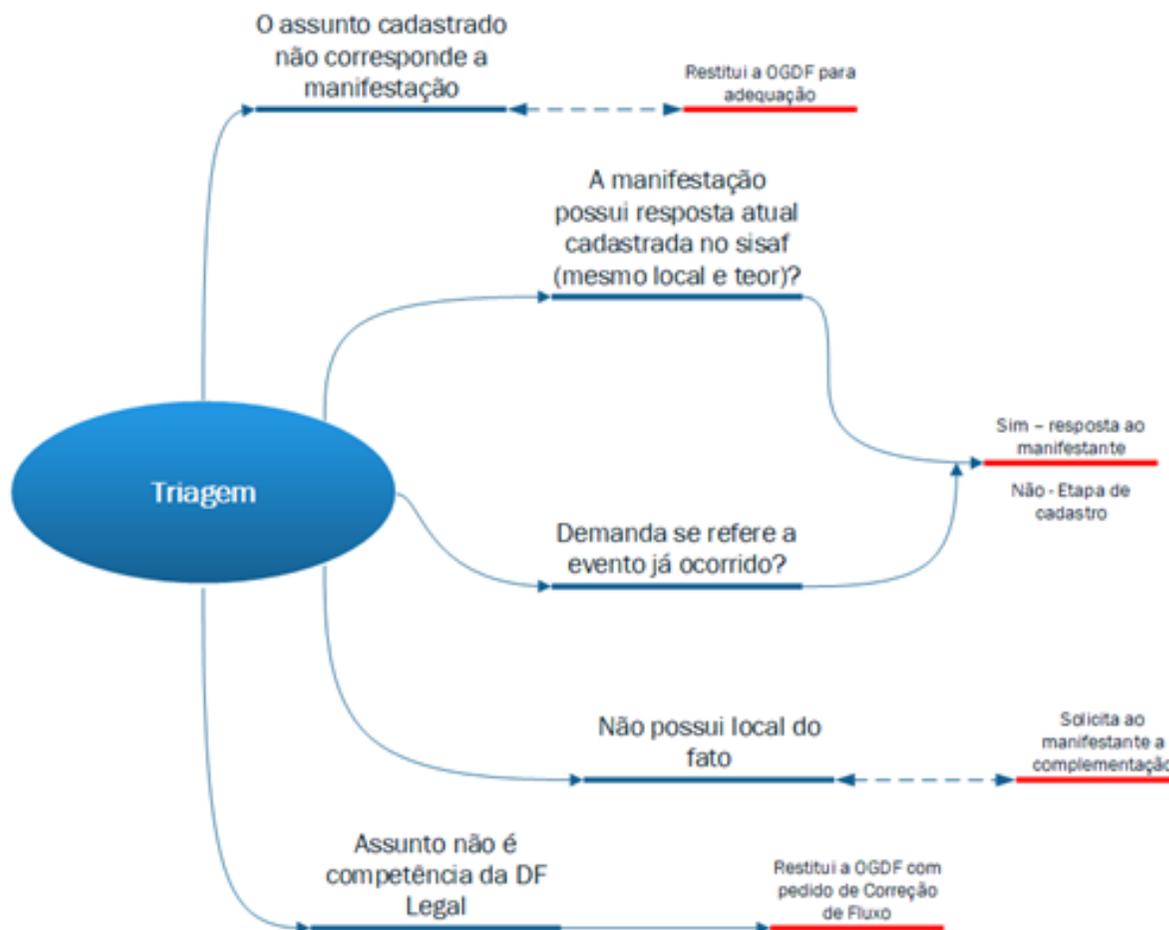


1.2. Trabalho desenvolvido pela equipe da Ouvidoria da DF Legal



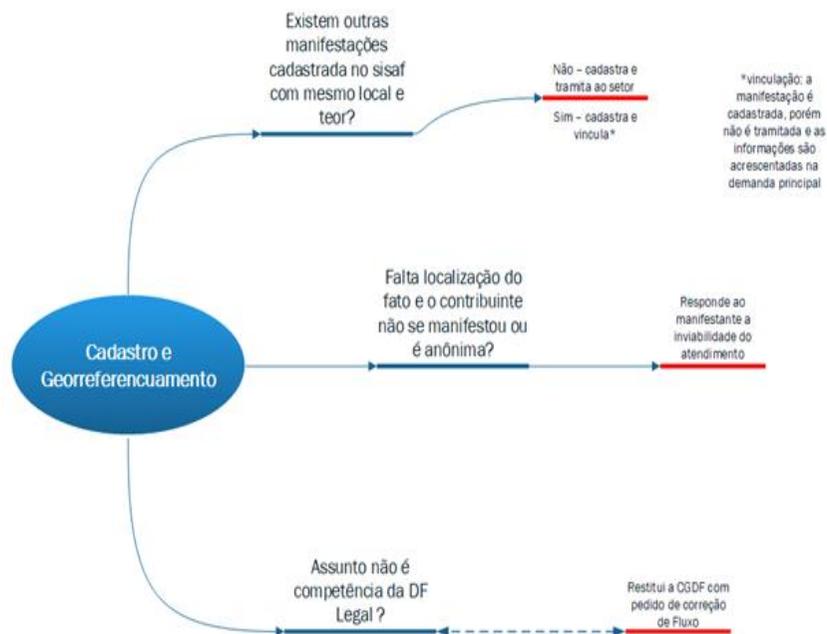


1.3. Itens analisados na triagem das manifestações





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

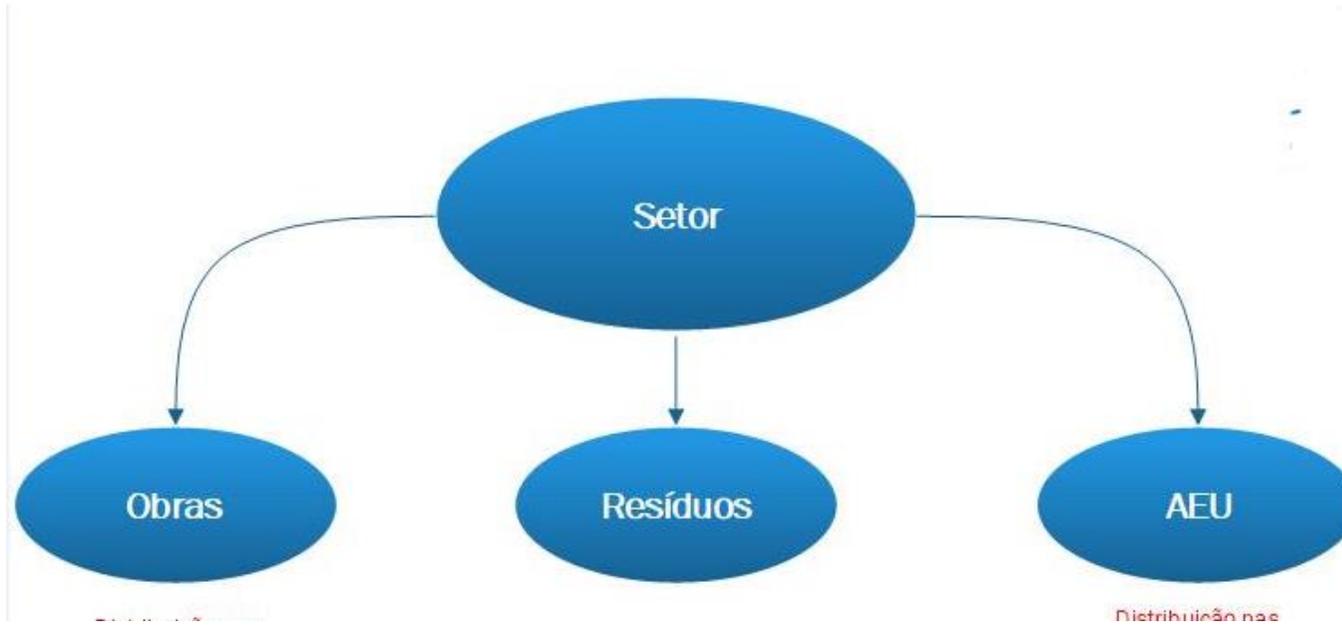


Observações:

- 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.

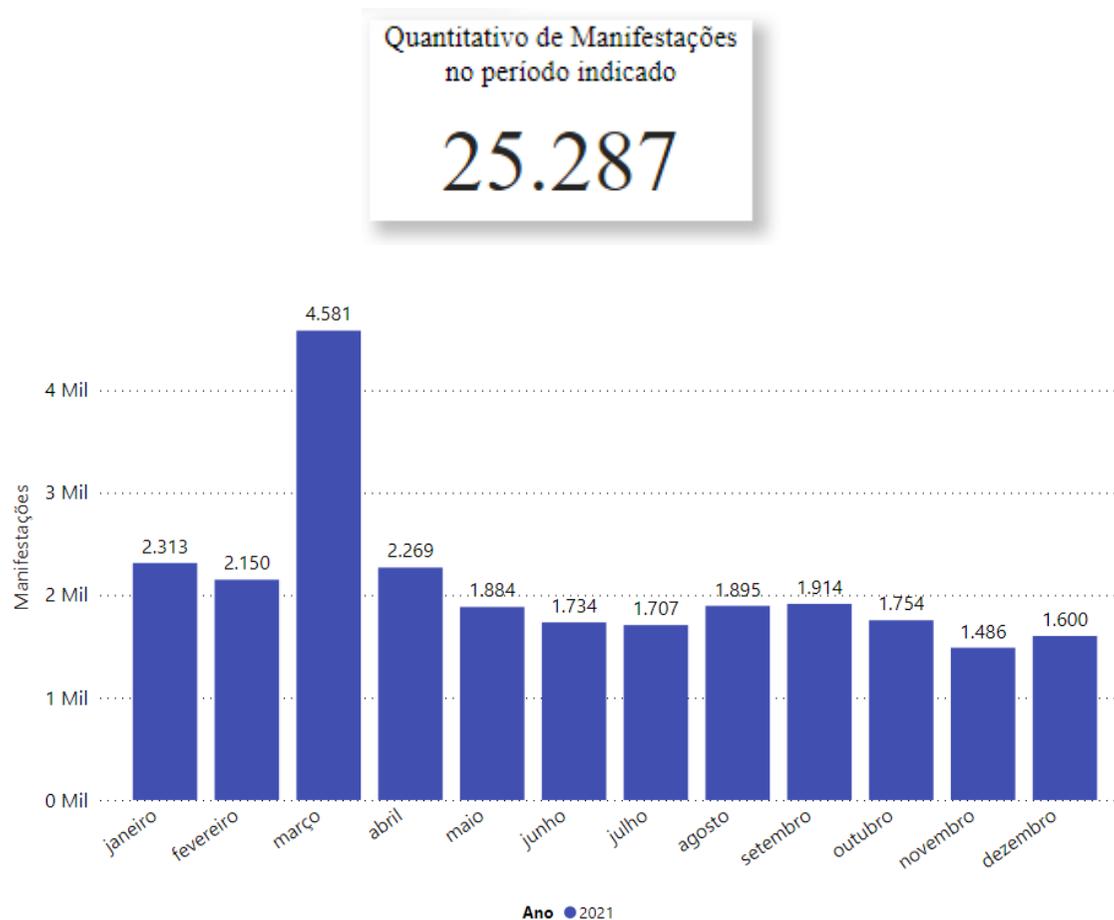


1.5. Distribuição nas Subsecretarias:



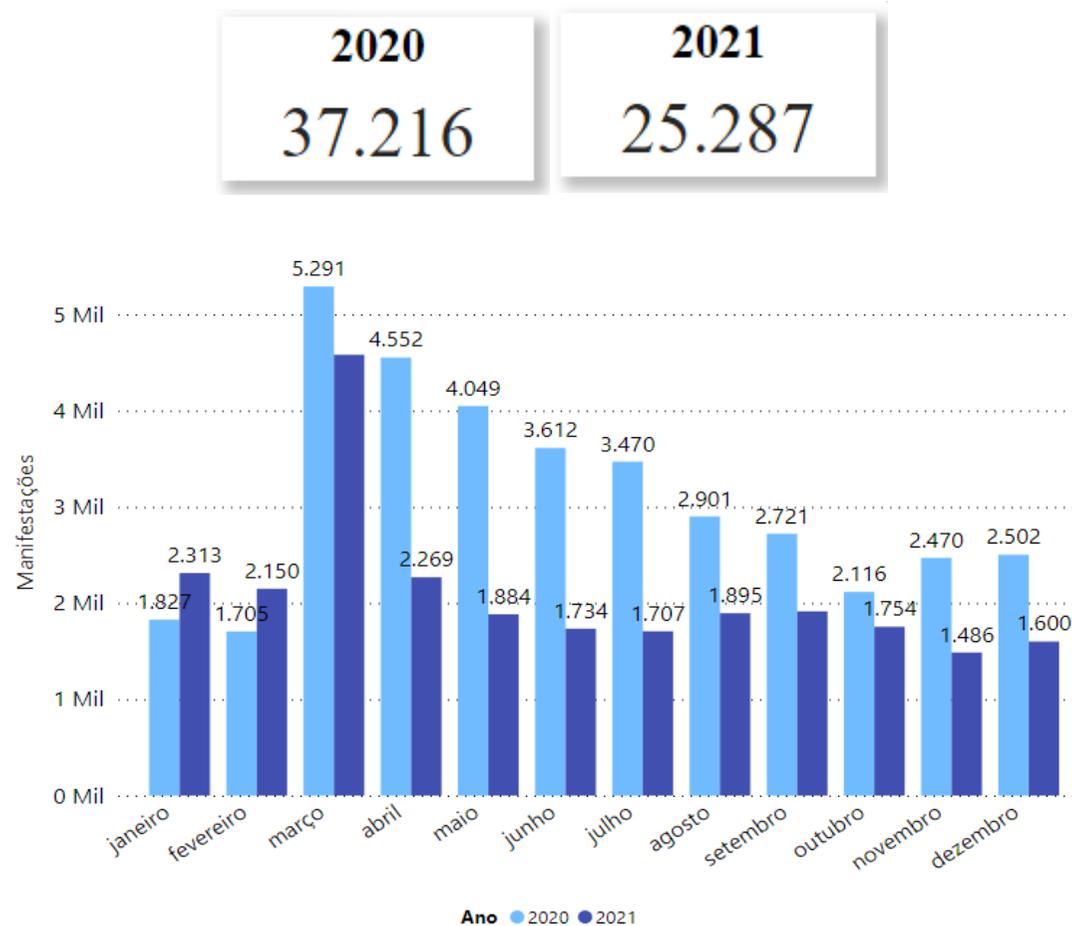


2. Total de manifestações recebidas pelo sistema OUV DF – 2021



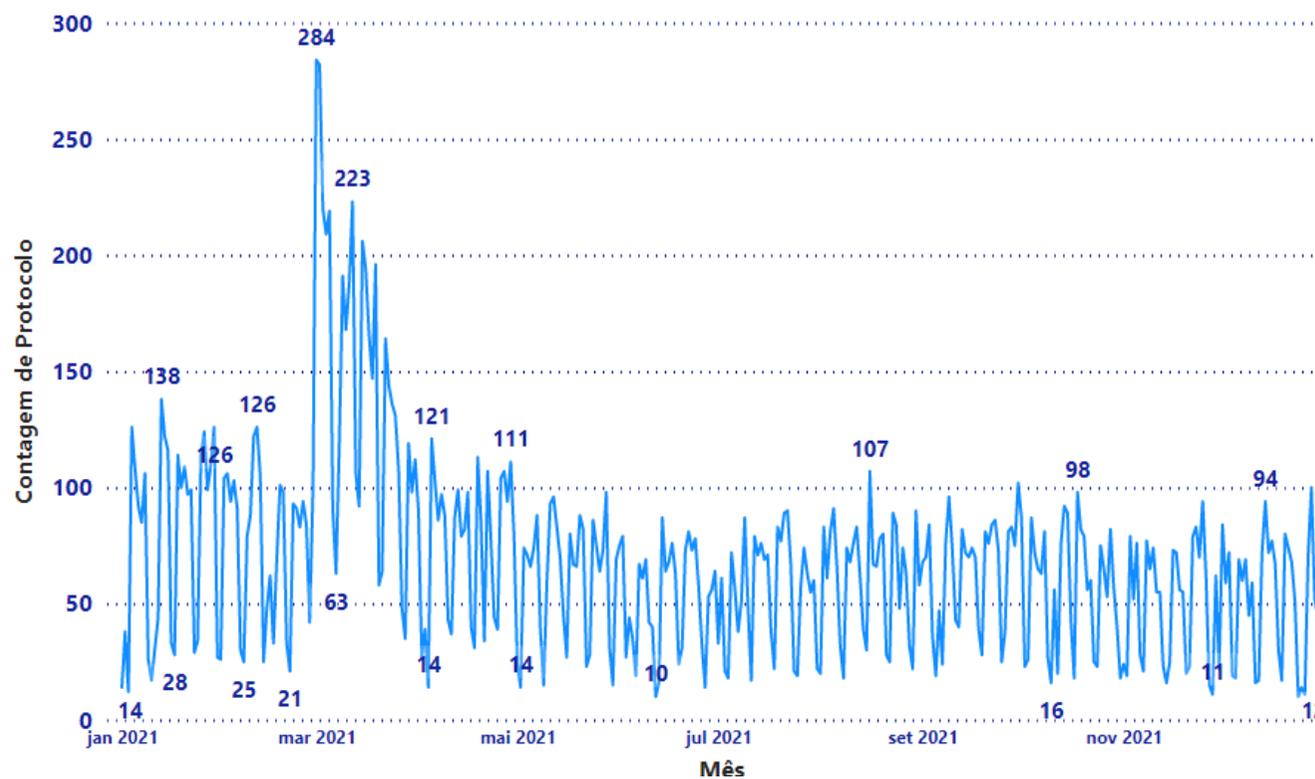


3. Comparativo 2020/2021 de manifestações recebidas pelo sistema OUV DF





4. Comportamento diário de manifestações recebidas pelo sistema OUV DF



- Média de registro diário de 100 manifestações;



5. Quantidade de manifestações cadastradas no Sistema de Ações Fiscais da DF Legal.

Total de manifestações 2021



Observação:

- **Sistema OUV DF X SISAF:** Do total de manifestações registradas no OUV DF apenas 69% 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.



6. Distribuição por tipo de área de fiscalização

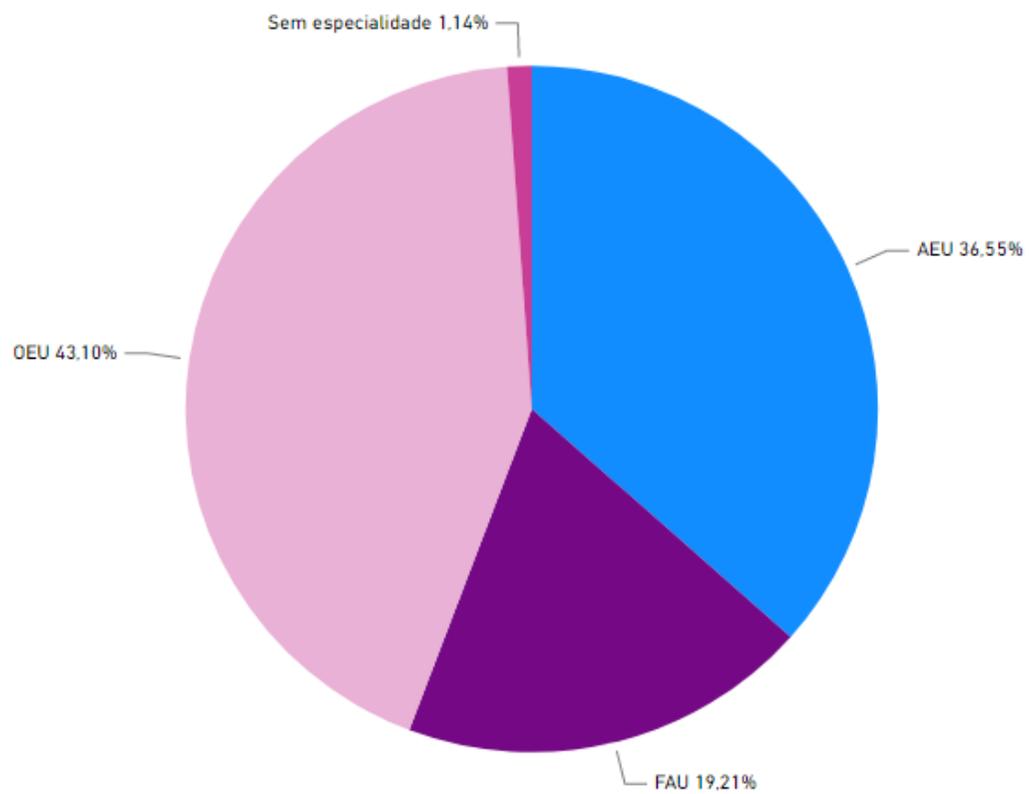
Fiscalização de Obras		
43,10%		7.776
% Manifestações		Qtde de Manifestações
Fiscalização de Atividades Econômicas		
36,55%		6.595
% Manifestações		Qtde de Manifestações
Fiscalização de Resíduos		
19,21%		3.465
% Manifestações		Qtde de Manifestações
Outros		
1,14%		206
% Manifestações		Qtde de Manifestações



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF Legal
Ouvidoria
Relatório de Anual 2021

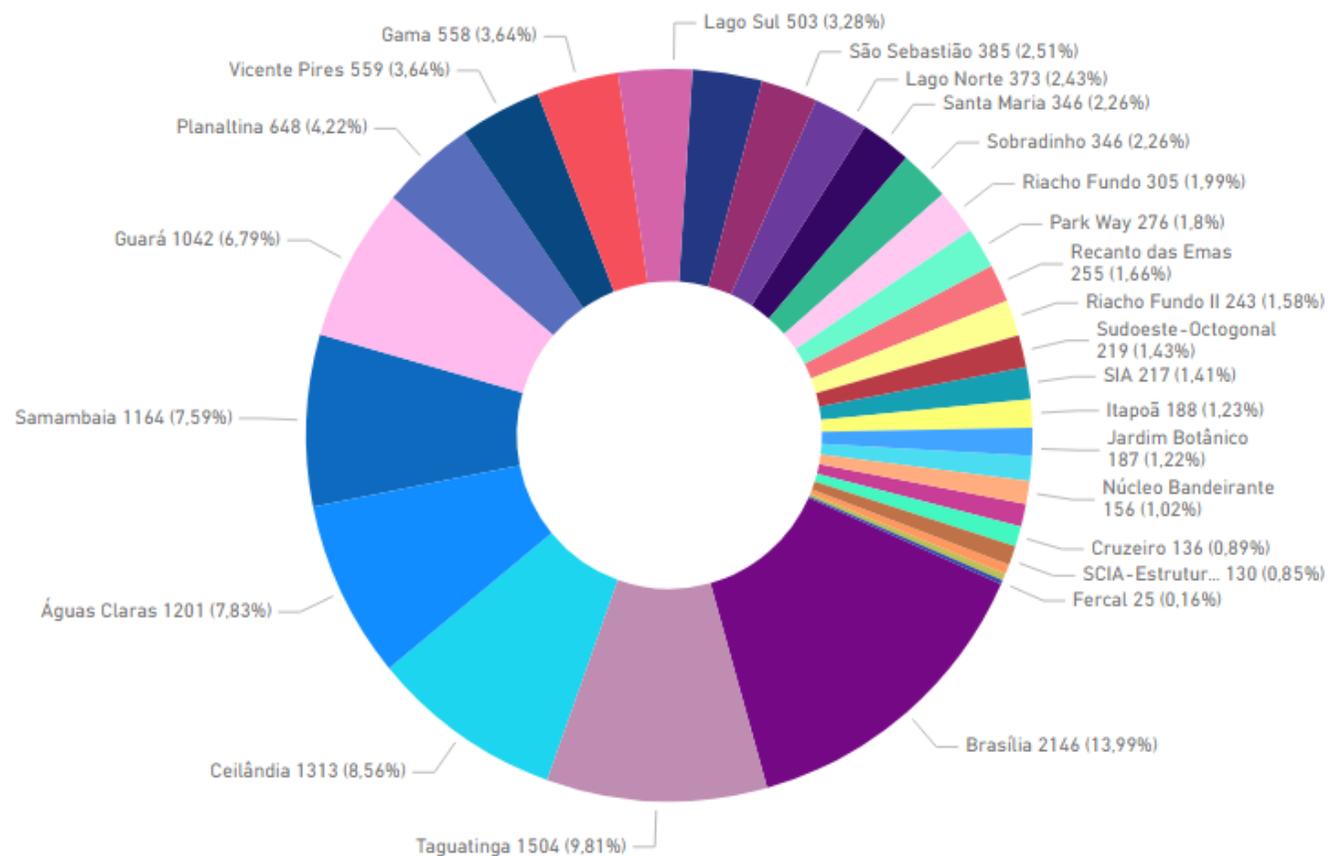


Especialidade ● AEU ● FAU ● OEU ● Sem especialidade





7. Distribuição por cidade

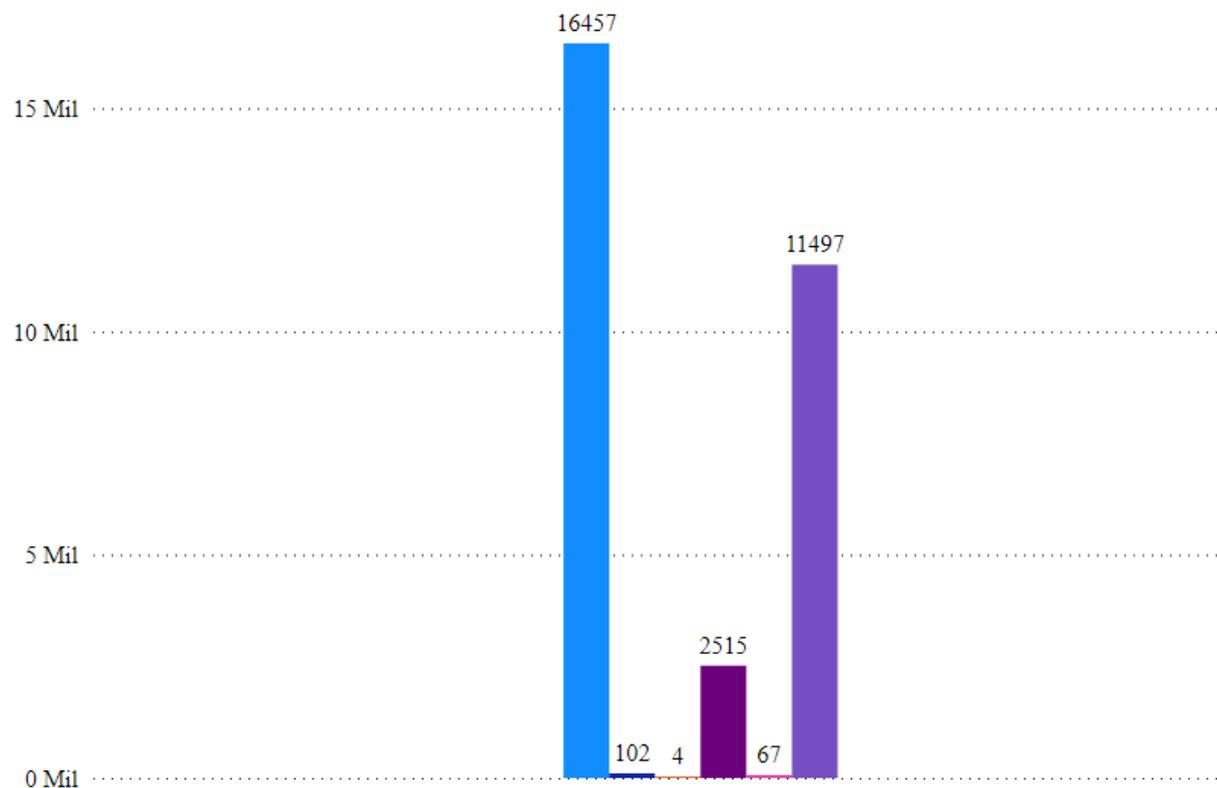




8. Distribuição por tipo de canal de atendimento.

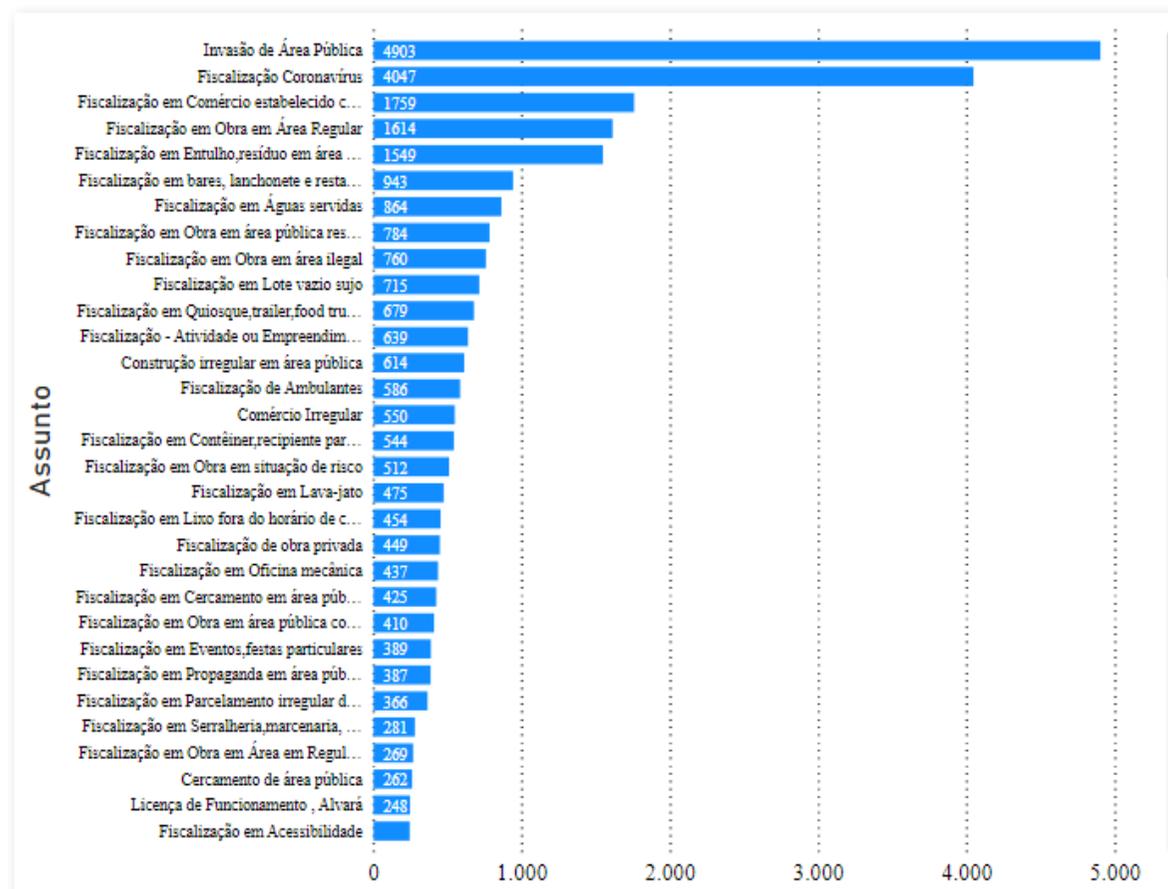
Tipo de Entrada 1

- Internet
- Mídia
- Ouvidoria Itinerante
- Presencial
- Protocolo
- Telefone



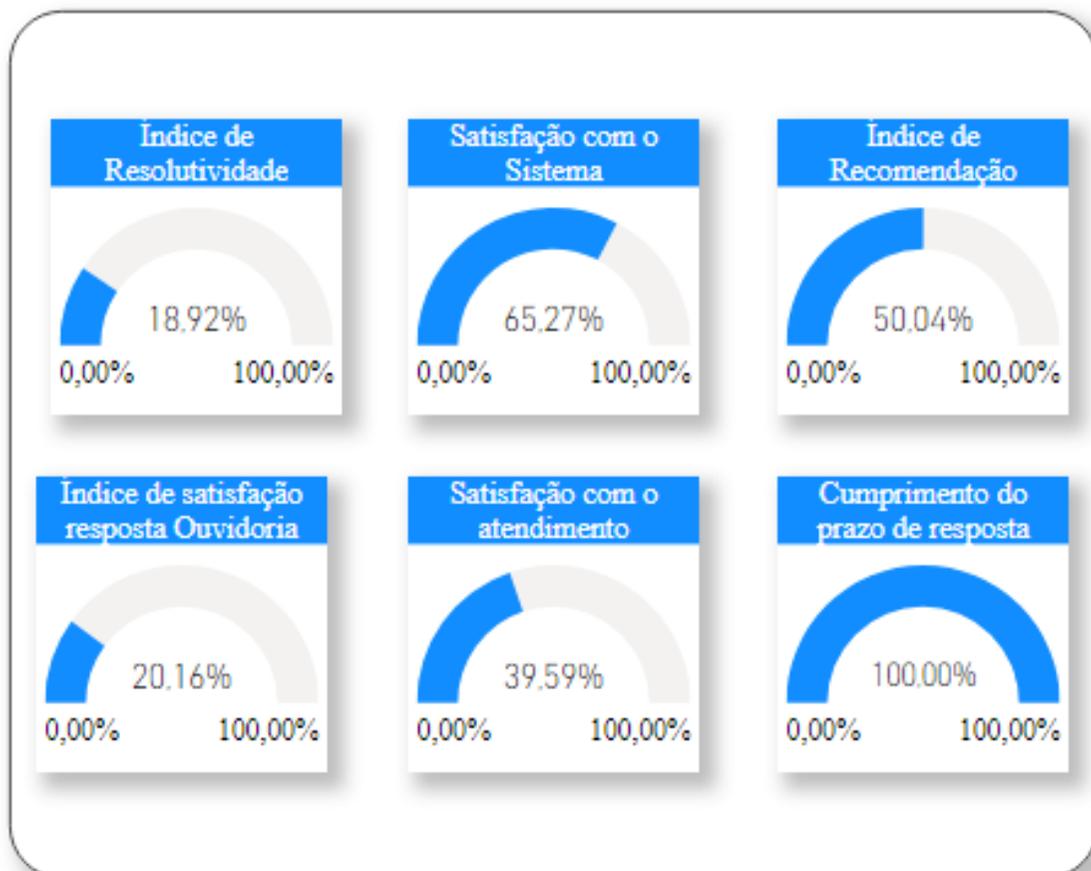


9. Distribuição por tema de fiscalização





10. Índices ano 2021





11. Normativos da Ouvidoria

LEIS FEDERAIS

- Lei nº 13.460/2017 – Lei dos Usuários dos Serviços Públicos – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação Pública – Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências

LEIS DISTRITAIS

- Lei nº 6.519/2020 – Dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal. Recepção a Lei nº 13.460/2017 no âmbito do Distrito Federal.
- Lei nº 4.896/2012 – Lei do SIGO/DF – Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.
- Lei nº 4.990/2012 – Lei de Acesso à Informações no DF – Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.
- Lei 6302 de 16/05/2019 -Dispõe sobre a extinção da Agência de Fiscalização do Distrito Federal e a criação da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal - DF Legal.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF Legal
Ouvidoria
Relatório de Anual 2021

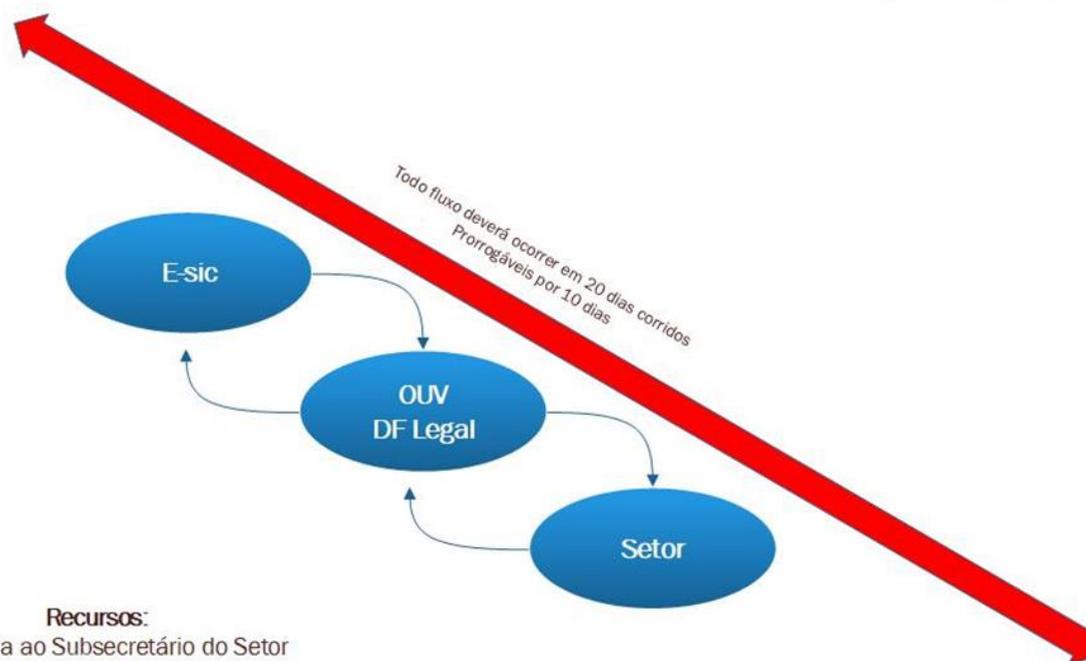


- Decreto nº 39.723/2019 – Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.
- 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.
- Decreto nº 36.419/2015 – Institui a Carta de Serviços ao Cidadão.
- Decreto nº 34.276/2013 – Regulamenta a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216, todos da Constituição Federal de 1988.
- Decreto nº 39.895/2019, Dispõe sobre a estrutura administrativa da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal - DF LEGAL, e dá outras providências.
- PORTARIA Nº 56/2019 DF Legal - Estabelece medidas e procedimentos, no âmbito da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal - DF Legal, que visam garantir o tratamento prioritário das demandas provenientes das manifestações do Sistema Informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal.
- PORTARIA Nº 65/2020 Df Legal - Altera o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF Legal
- PORTARIA Nº 102/2020 CGDF, Art. 1º Aprovar os indicadores de desempenho que contribuirão para o alcance dos resultados-chave baseados em valor constantes do Plano Estratégico Institucional – PEI para o quadriênio 2020-2023, na forma do Anexo Único.



12. Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC

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



Recursos:

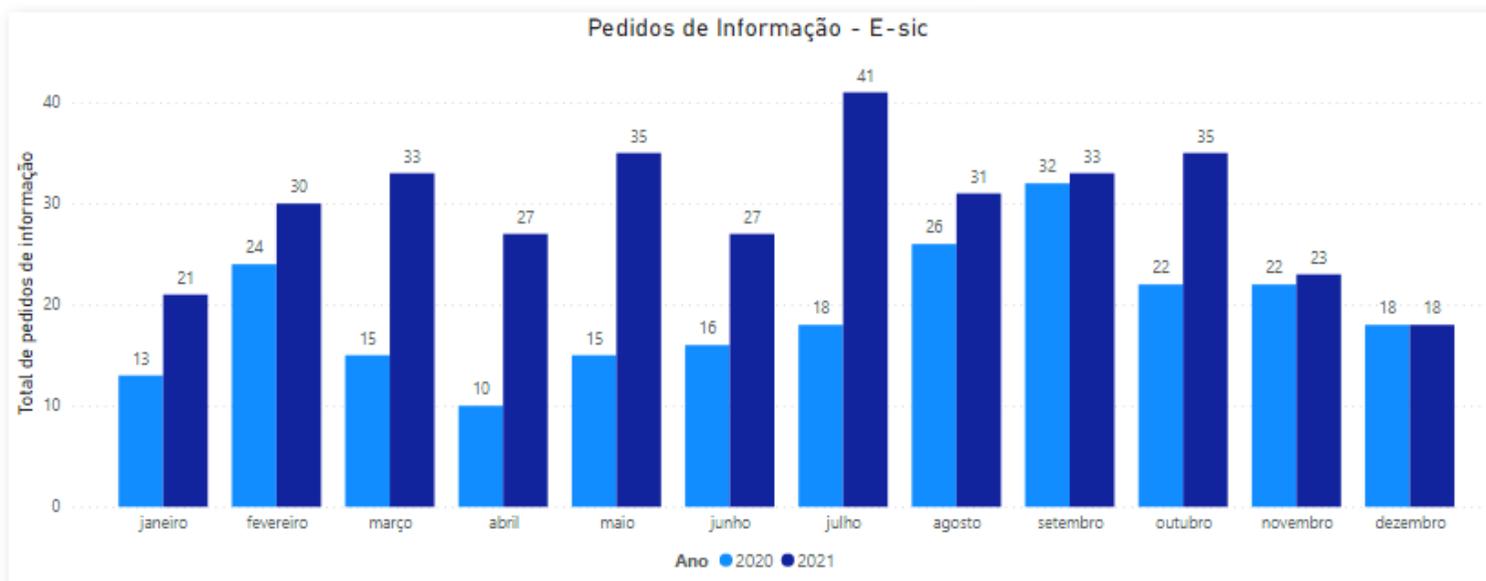
- 1ª Instância ao Subsecretário do Setor
- 2ª Instância ao Gabinete
- 3ª Instância a CGDF



13. Quantidade de pedidos de informações mensais

Total de Solicitações 2021

354





14. Iniciativas

O advento do módulo de Ouvidoria no sistema em uso na DF Legal (Sistema informatizado de Ações Fiscais – SISAF), não possibilitou a existência de informações suficientes para a gestão e controle das manifestações de ouvidoria no âmbito do órgão. Os dados disponíveis no sistema não geravam as informações necessárias para a tomada de decisão. Eram necessários trabalhos extras para extrair informações, com o objetivo de controle de prazos e desempenho. A criação de painéis e dashboards no sistema, como solução para controle de prazos e desempenho, iria onerar os técnicos da área de TI, que trabalhariam no seu desenvolvimento, competindo assim com outras necessidades de TI da própria Secretaria.

Na busca de soluções, em junho de 2020, verificou-se que o uso de ferramentas de ‘Business Intelligence’ – BI, disponíveis no mercado, poderia ser a solução do problema. A ferramenta em questão permite ao usuário final ter autonomia para a tomada de decisão do destino dos dados disponíveis, que estariam disponíveis sem a necessidade de utilização de profissionais de TI, com a solução exposta acima. Os dados disponíveis podem ser manipulados diretamente pelo usuário final, gerando as informações de gestão necessárias.

Como solução, optou-se pela extração dos dados já disponíveis com a utilização de ferramenta de ‘Business Intelligence’ – BI, “Power BI” versão desktop, disponível e gratuita, com o propósito de coletar dados gerados pelo sistema utilizado pela DF Legal e pelas unidades organizacionais.

Essa iniciativa recebeu o prêmio do concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria de 2021, realizado pela Controladoria Geral do Distrito Federal.

Além da iniciativa acima indicada a Ouvidoria da DF Legal, em cumprimento ao Plano Anual de Ação de 2021 realizou as seguintes atividades:

- Publicação dos relatórios trimestrais de 2021;



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF Legal
Ouvidoria
Relatório de Anual 2021



- Criação de ferramenta de Business Intelligence BI para o auxílio das áreas fins do controle de manifestações de ouvidoria;
- Capacitação de servidores no âmbito da ouvidoria;
- Reformulou e atualizou a Carta de Serviços;
- Reuniões periódicas de alinhamento da equipe da Ouvidoria da DF Legal;
- Treinamento com a alta cúpula sobre o tema da Lei de Acesso da Informação, patrocinada pela Controladoria Geral do Distrito Federal;
- Realização de seminário “Café com as Ouvidorias”, patrocinado pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal, com o objetivo de esclarecer as competências e limites da atuação da DF Legal.



15. Conclusões e sugestões

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

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 de transparência Ativa na 5ª edição do Prêmio ITA (Índice de Transparência Ativa), que 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.
4. Contribuir com a alta gestão, com dados e sugestões que possam subsidiar a tomada de decisões.
5. Otimizar a integração com os demais setores da DF Legal;