



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



RELATÓRIO TRIMESTRAL

Janeiro-Fevereiro-Março 2020



Conteúdo

| | |
|---|----|
| Introdução | 3 |
| Quantitativos | 4 |
| Comparativo de demandas Anos 2019/2020..... | 5 |
| Comparativo de demandas nos meses do 1º trimestre 2019/2020 | 6 |
| Comparativo de demandas nos meses do 1º trimestre 2019/2020 | 7 |
| Índices | 8 |
| Índices Janeiro 2020..... | 8 |
| Índices Fevereiro 2020..... | 9 |
| Índices março 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 2019 (meses abril, maio e junho).

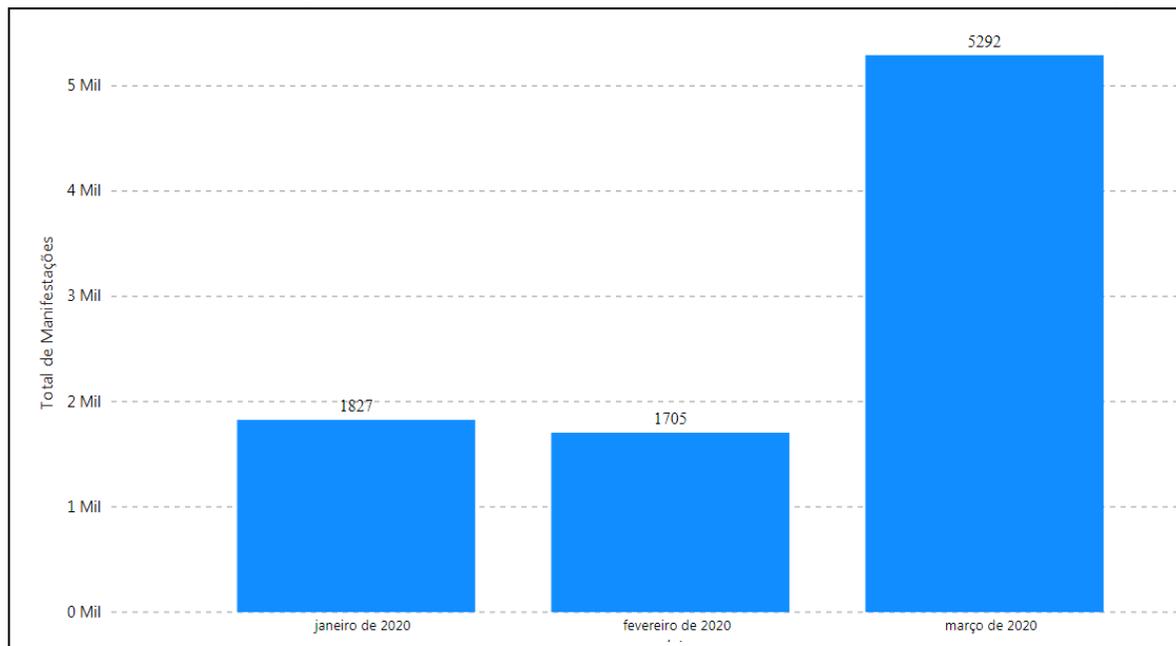


Quantitativos

Total de Manifestações no 1º Trimestre 2020

8.824 manifestações

| Mês | Quantidade |
|-----------|------------|
| Janeiro | 1827 |
| Fevereiro | 1705 |
| Março | 5292 |



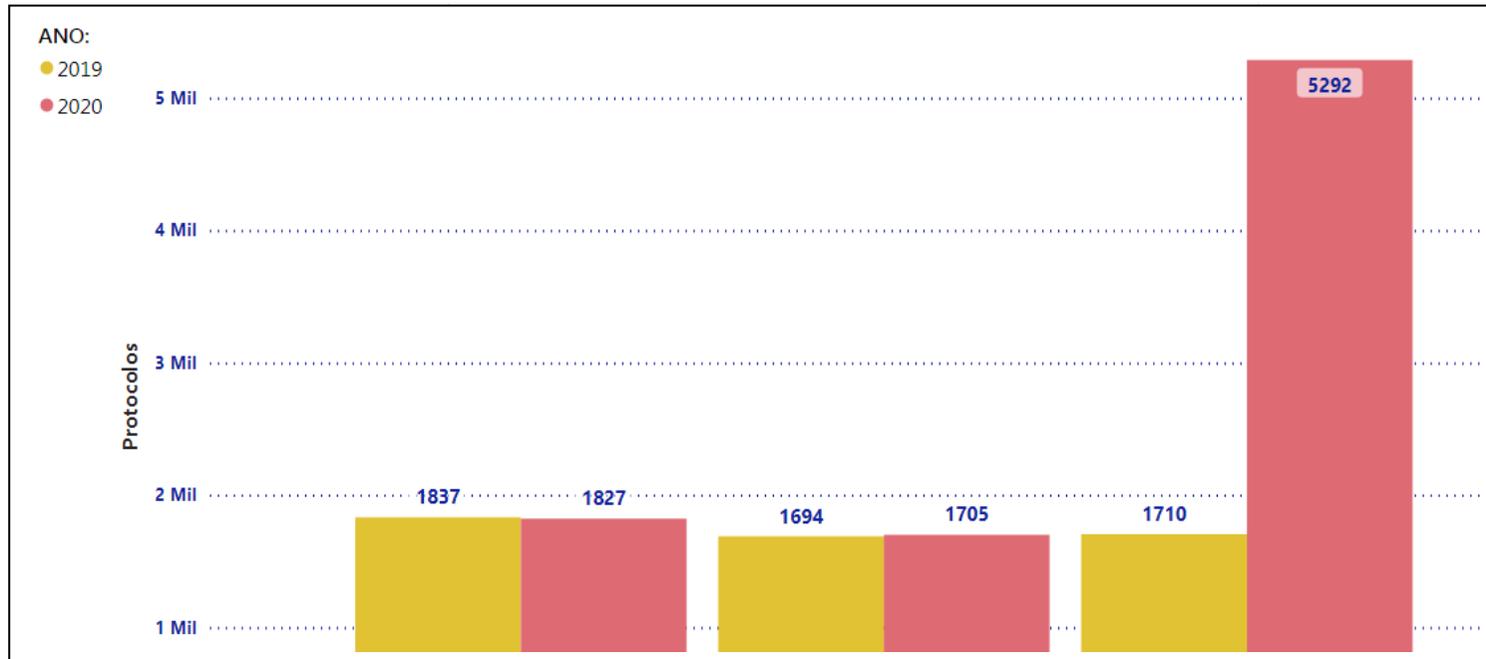


Comparativo de demandas Anos 2019/2020





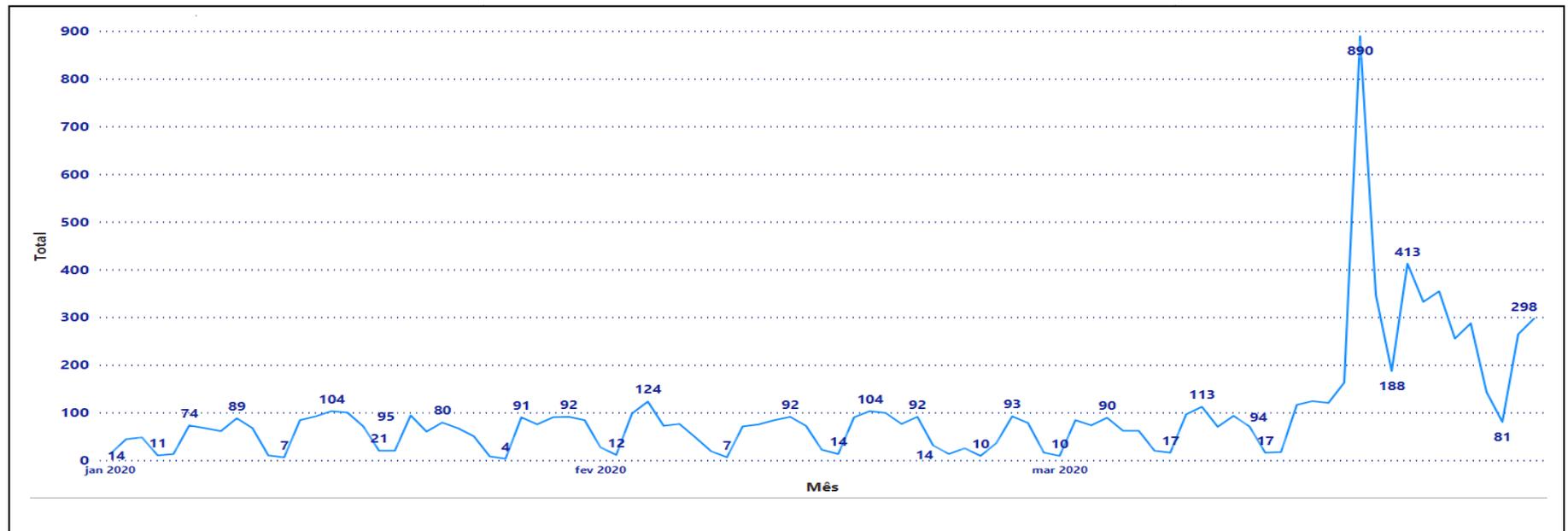
Comparativo de demandas nos meses do 1º trimestre 2019/2020



A Secretaria DF Legal recebeu, no período de 13 à 30, um total de 3670 manifestações com o assunto “Fiscalização Coronavírus”. Isto representa 70% das manifestações registradas no mês de Março de 2020.



Comparativo de demandas nos meses do 1º trimestre 2019/2020



A Secretaria - DF LEGAL é o órgão responsável por fiscalizar o cumprimento do Decreto 40.583/2020 e suas alterações que dispõem sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do novo coronavírus. Com isso, houve um aumento de 210% no número das manifestações direcionadas a Secretaria DF Legal.



Índices

Índices Janeiro 2020

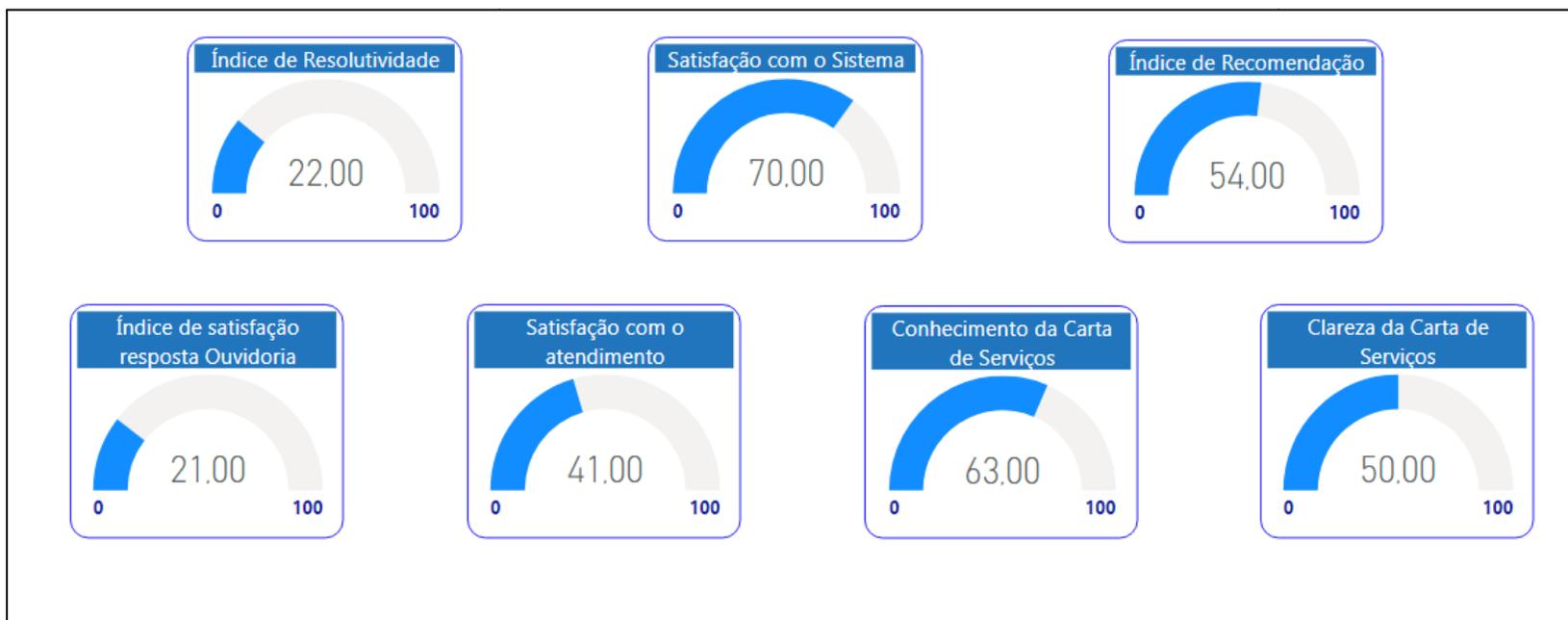
Valores em %





Índices Fevereiro 2020

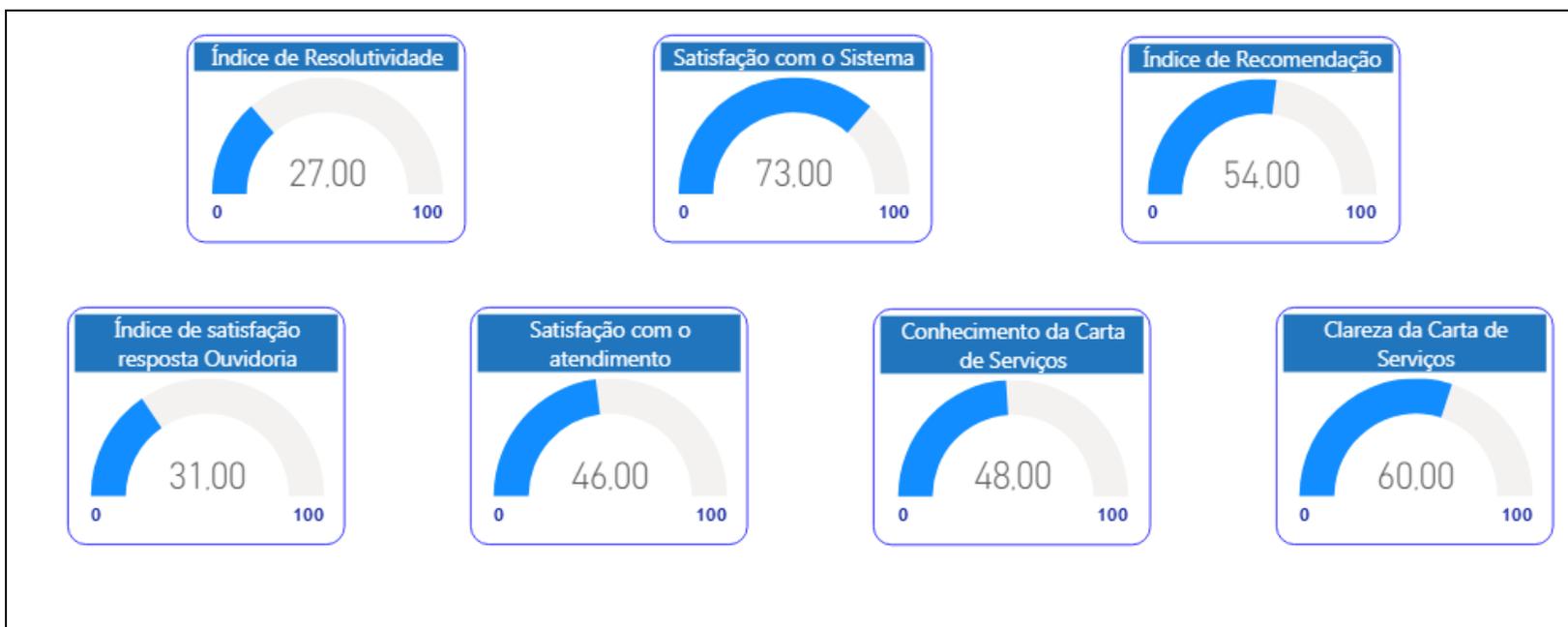
Valores em %





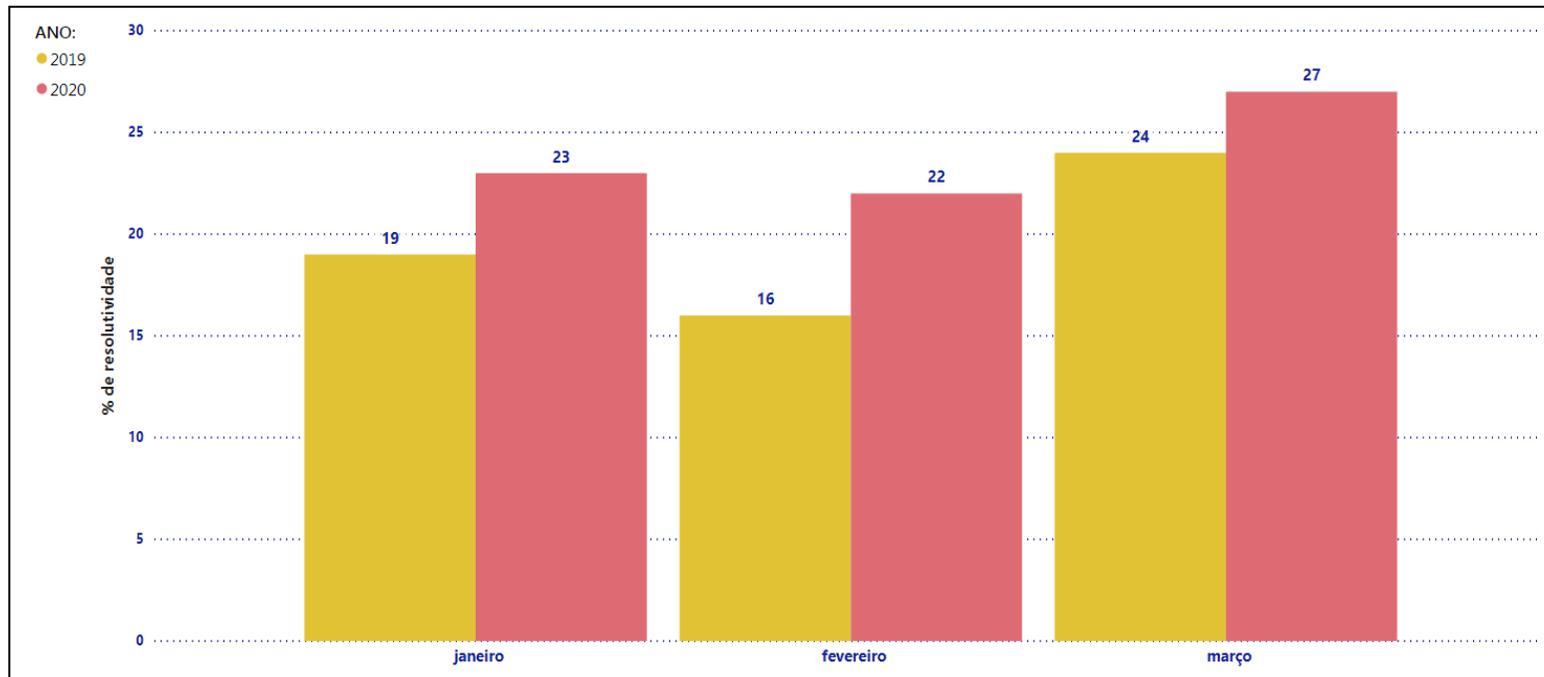
Índices março 2020

Valores em %



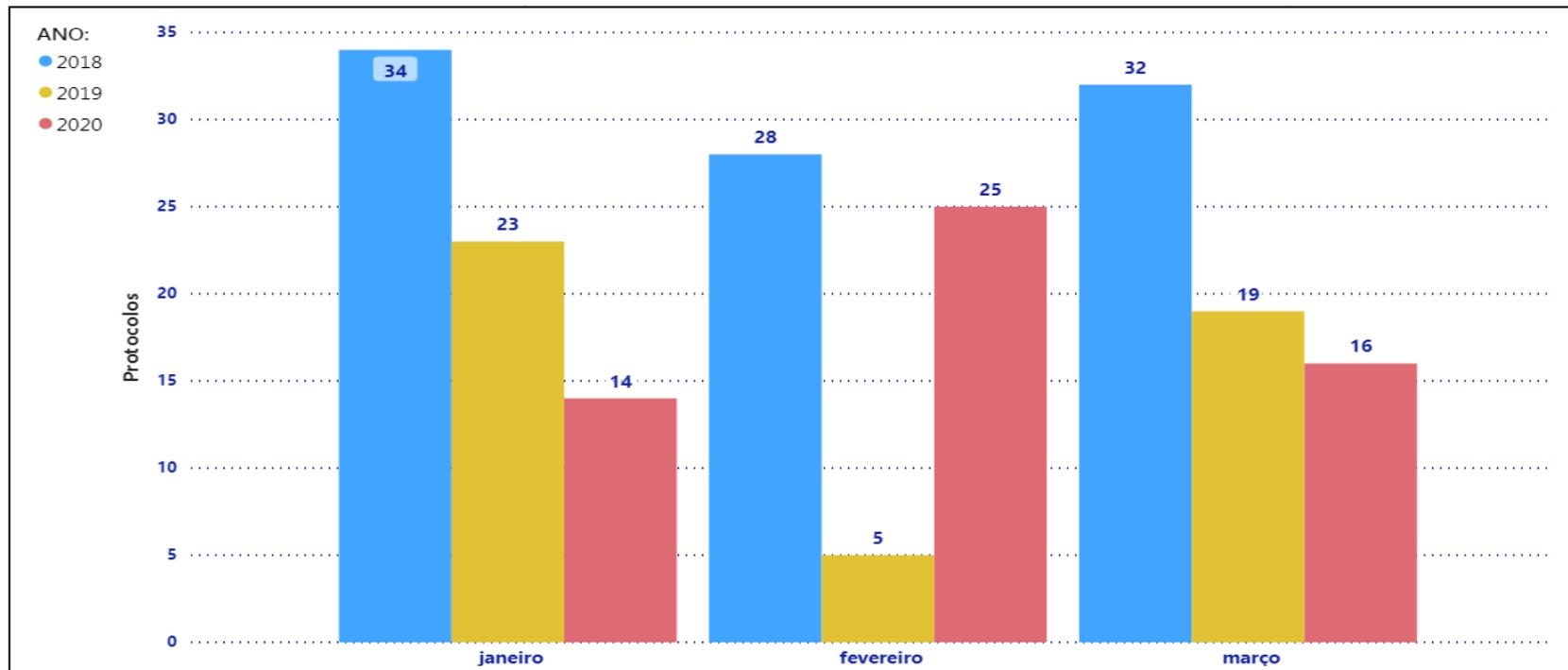


Resolutividade





Pedidos de Informação (e-sic) Solicitações no 1º Trimestre



Os pedidos de informações vêm diminuindo demonstrando o maior grau de transparência das ações da fiscalização.



Tarefas realizadas pela Ouvidoria do DF Legal

1º Trimestre 2020

Manifestações recebidas pelo sistema Ouv-DF
8.824 manifestações

Manifestações Cadastradas no Sistema sisaf Geo
4.793 manifestações

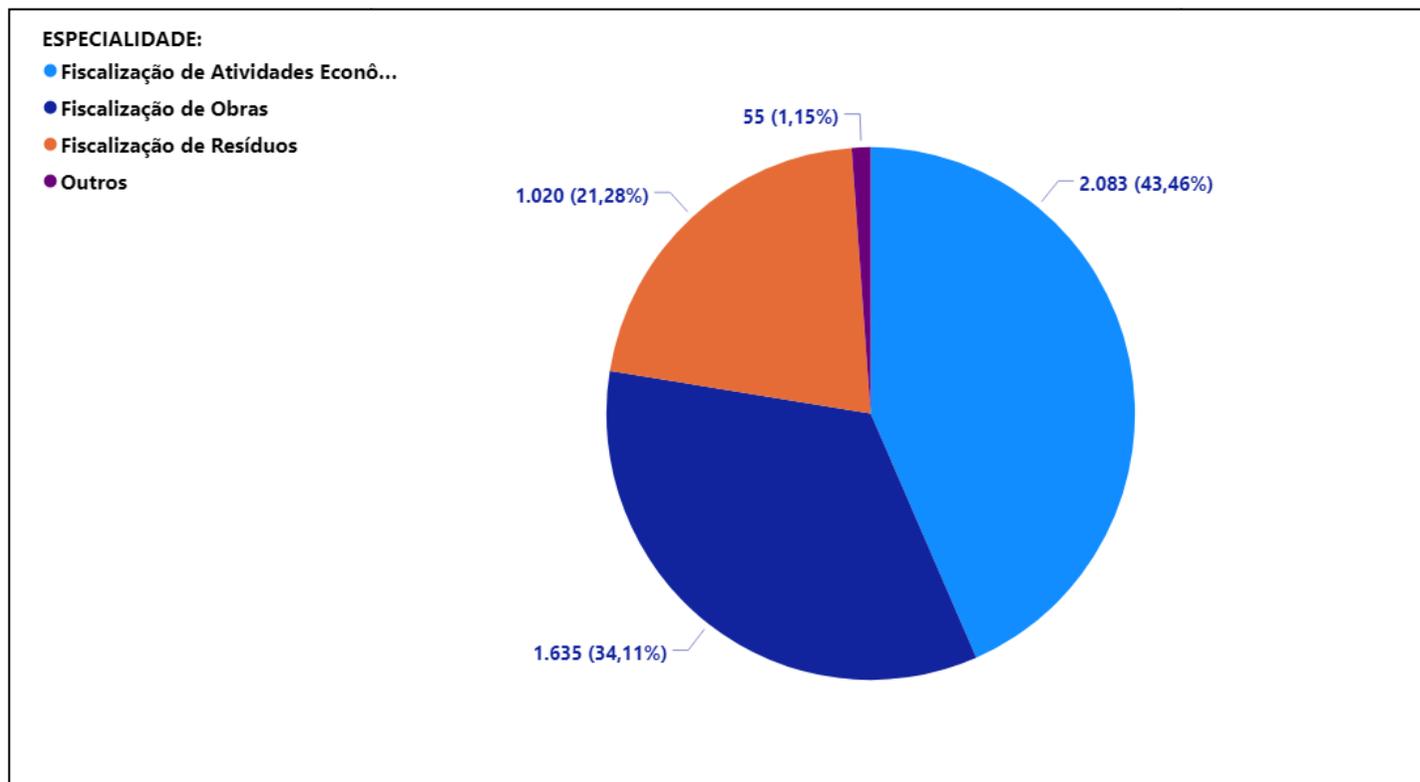
Correção de Fluxo
1.036 Manifestações

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



Distribuição das Demandas por setores DF Legal

1º Trimestre 2020

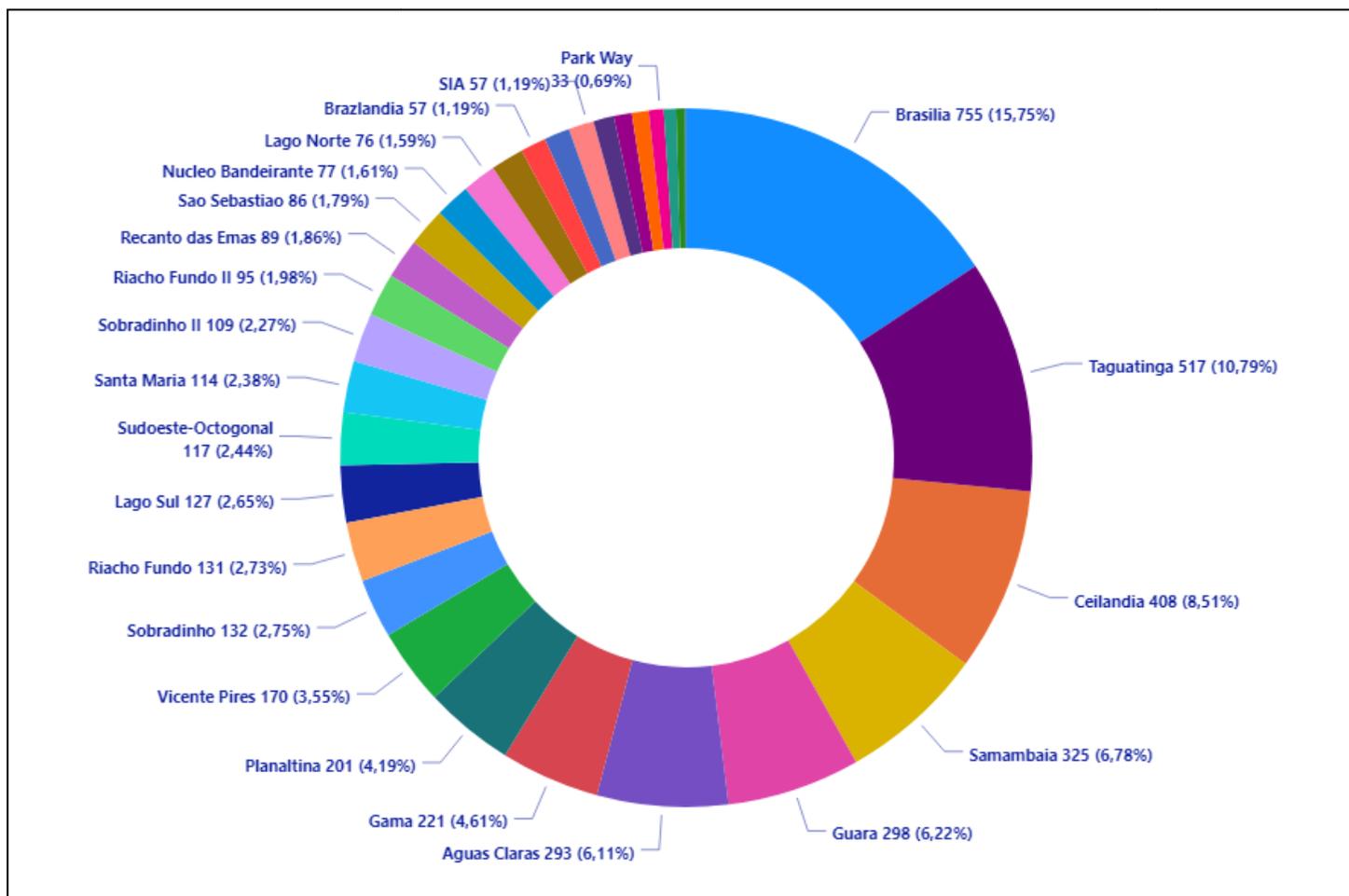


Quantidade total de manifestações: 4.793



Distribuição das Demandas por cidades

1º Trimestre 2020





Distribuição das Demandas por Temas

1º Trimestre 2020

