



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



**RELATÓRIO TRIMESTRAL**  
Janeiro – Fevereiro – Março 2021



## Conteúdo

Introdução .....	3
Quantitativos .....	4
Total de Manifestações no 1º Trimestre 2021 e comparativo de demandas 1º Trimestre 2020/2021 .....	4
Evolução diária de manifestações nos meses do 1º trimestre 2021 .....	5
Índices .....	6
Janeiro 2021 .....	6
Fevereiro 2021 .....	7
Março 2021 .....	8
Canais de Atendimento .....	9
Pedidos de Informação (e-sic).....	10
Quantidade por tipo de manifestação (Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio e Denúncia).....	11
Quantidade de manifestações por tema (TOP 10).....	12



## **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

### Quantidade de Manifestações no 1º Trimestre 2021

Quantitativo de Manifestações  
Últimos 12 meses

37437

Quantitativo de Manifestações 1º  
Trim 2021

9044

Janeiro 2021

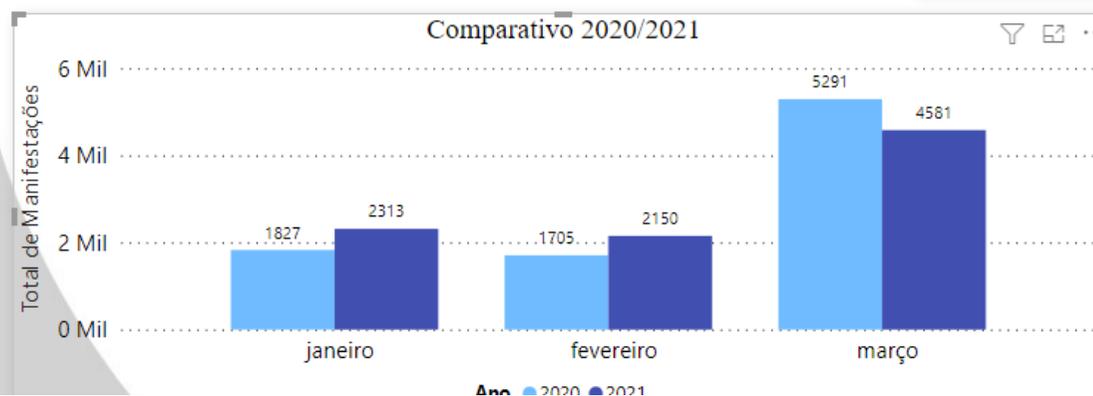
2313

Fevereiro 2021

2150

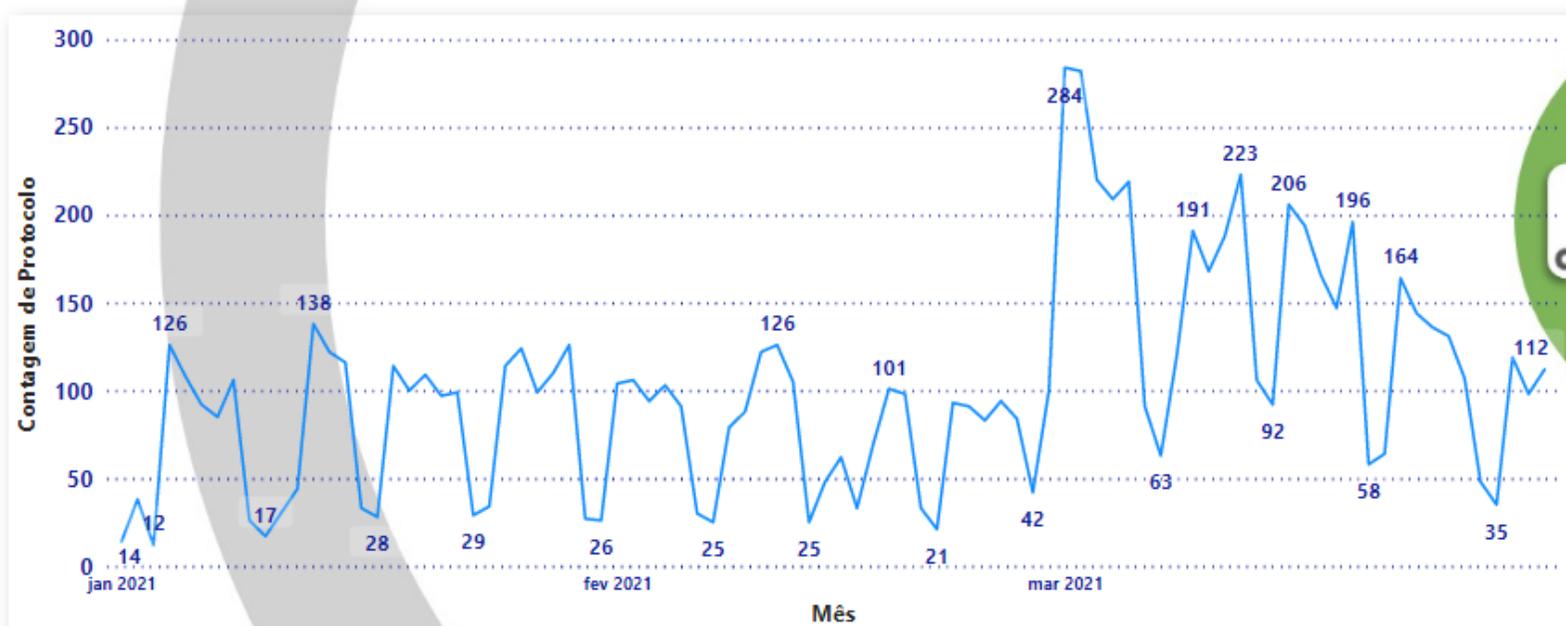
Março 2021

4581





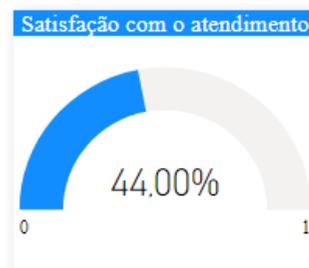
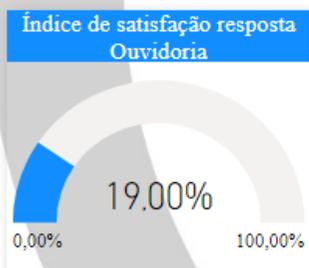
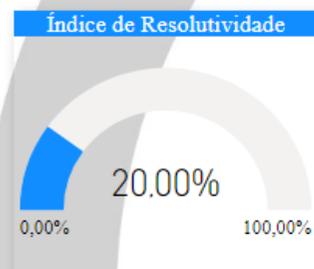
## Evolução diária de manifestações nos meses no 1º trimestre 2021





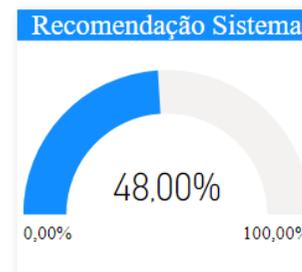
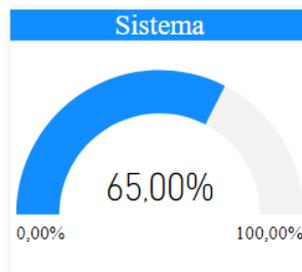
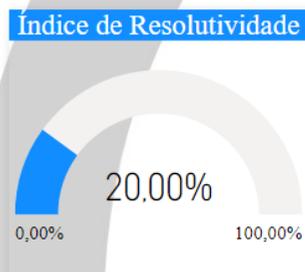
## Índices

Janeiro 2021



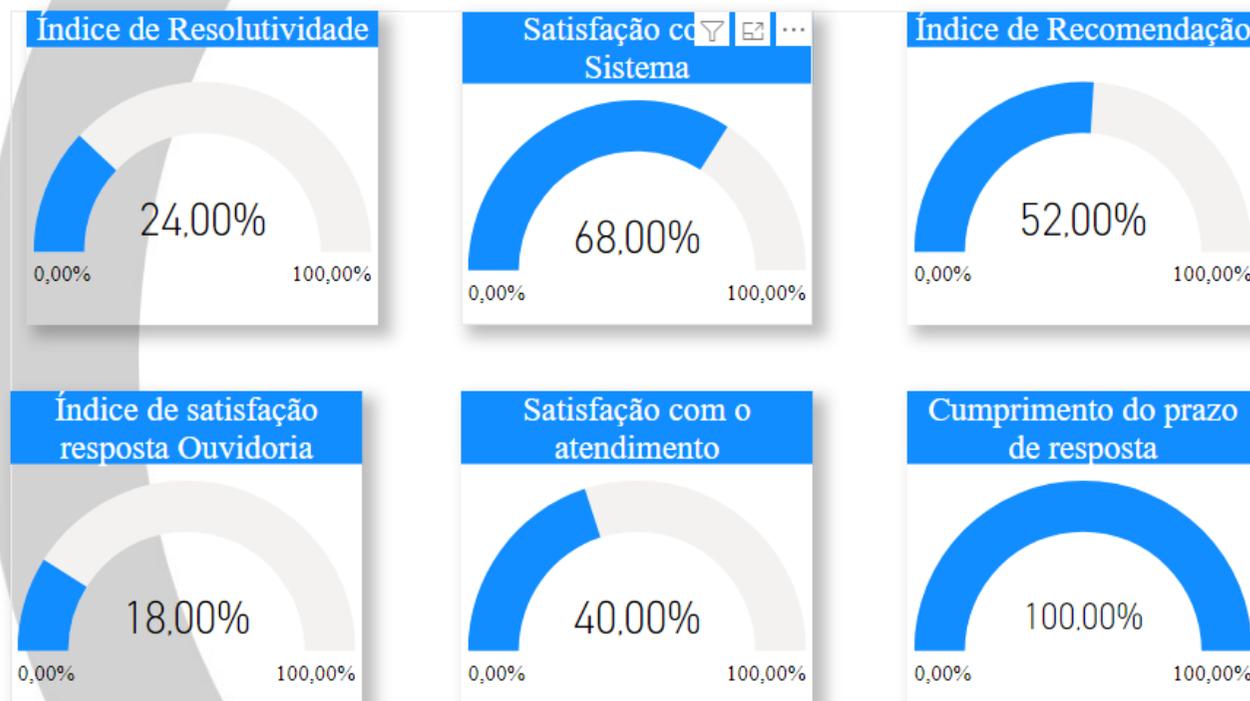


### Fevereiro 2021



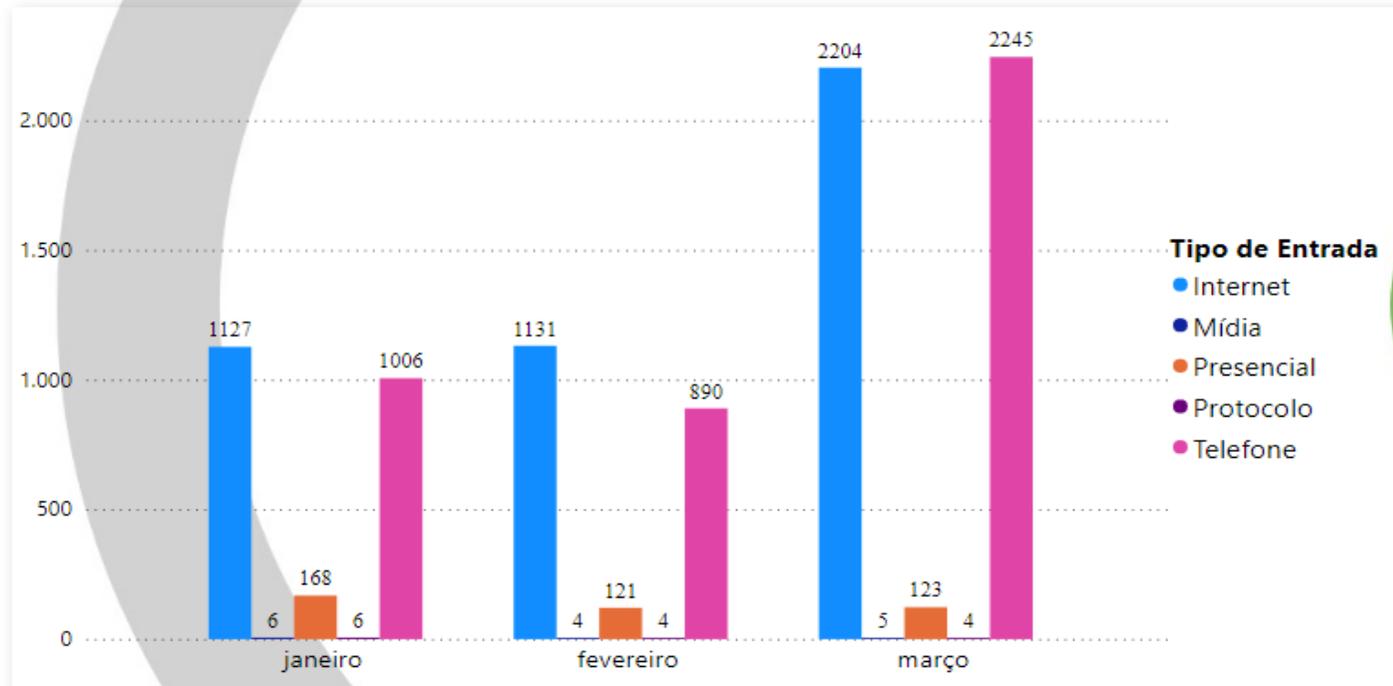


## Março 2021





### Canais de Atendimento





## Pedidos de Informação 1º Trimestre 2021 (E-sic)

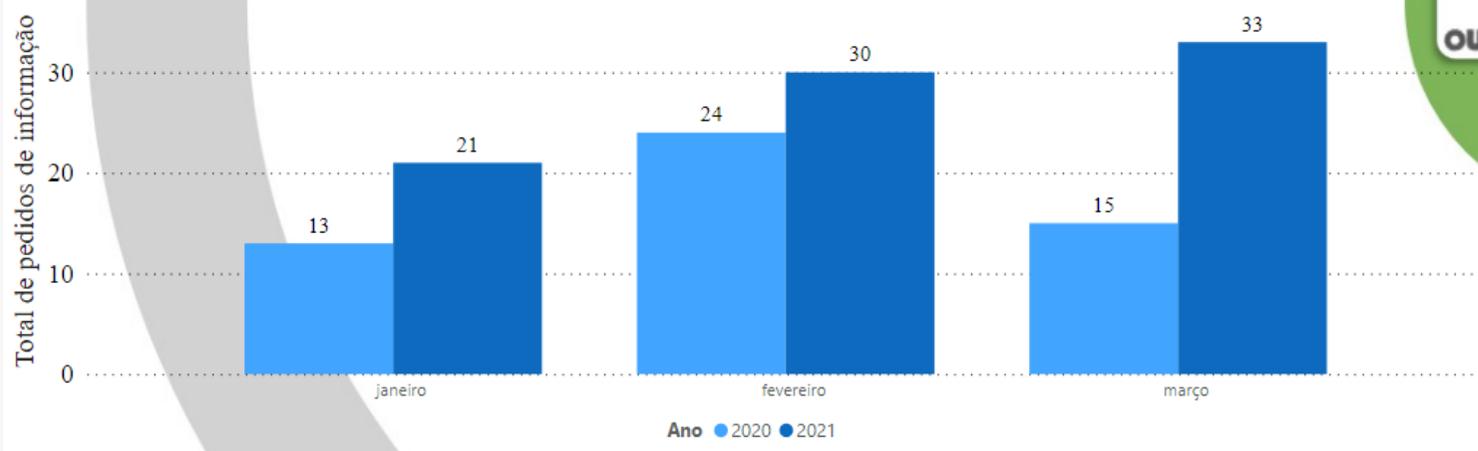
Total de Solicitações 1º Trimestre 2021

84

Total acumulado 12 meses

274

Comparativo 1º Trimestre 2020/2021 - Pedidos de Informação - E-sic





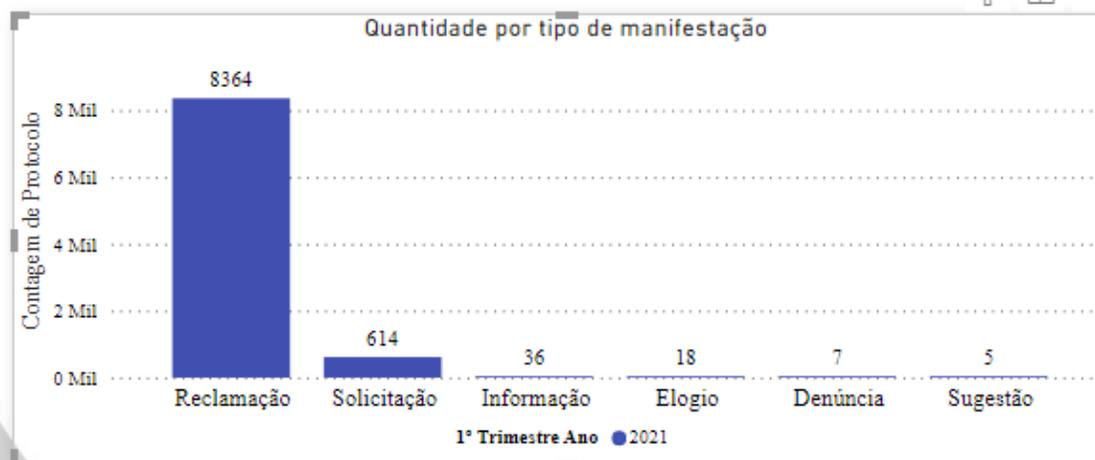
## Quantidade de Manifestações por Tipo 1º Trimestre 2021

Quantitativo de Manifestações 1º  
Trim 2021

9044

Quantitativo de Manifestações  
Últimos 12 meses

37437





### Quantidade de manifestações por tema (TOP 10) - 1º Trim 2021

