



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



RELATÓRIO TRIMESTRAL
Janeiro – Fevereiro – Março 2022



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística
Direção Geral — Ouvidoria



SECRETARIA DE ESTADO DE ORDEM PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

SECRETÁRIO DE ESTADO

Cristiano Manguiera de Sousa

SECRETÁRIO EXECUTIVO

José Airton Lira

CHEFE DE GABINETE

Leonardo Sampaio Oliveira

Ouvidora

Joseilda Noletto Cabral

Equipe da Ouvidoria:

Elson Martins Fialho— Assessor
José Carlos dos Santos Bezerra— Assessor
Thaynara Silva Rodrigues – Assessor
Ana Cristina Jorge de Souza Boamorte
Eduardo Braz de Medeiros
Maria de Jesus Rodrigues de Sousa
Dayanna Gracielly Cardoso
Davi Montalvão de Sousa
Deividson Rogério Mavignier da Silva

Elina Maria José da Silva
Kênia Ribeiro da Silva
Vinícius Augusto Araújo Moura

Conteúdo

Introdução.....	4
Manifestações no 1º Trimestre 2022 e comparativo de demandas 1º Trimestre 2021.....	5
Evolução diária de manifestações nos meses do 1º trimestre 2022.....	6
Índices.....	7
Julho 2021.....	7
Agosto 2021.....	8
Setembro 2021.....	9
Canais de Atendimento.....	10
Pedidos de Informação (e-sic).....	11
Quantidade por tipo de manifestação (Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio e Denúncia).....	12
Quantidade de manifestações por tema (TOP 10).....	13
Ações realizadas 4º Trimestre 2021.....	14



Introdução

A Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal - DF Legal, criada pela Lei nº 6.302/2019, em substituição da Agência de Fiscalização, 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 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 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 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 1º trimestre do ano de 2022 (meses Janeiro, Fevereiro e Março).



Quantitativos

Manifestações no 1º Trimestre 2022 e comparativo de demandas 1º Trimestre 2021

Quantidade de Manifestações no 1º Trimestre 2022

Quantitativo de Manifestações
Últimos 12 meses

21900

Quantitativo de Manifestações 4º
Trim 2021

5657

Janeiro 2022

1825

Fevereiro 2022

1848

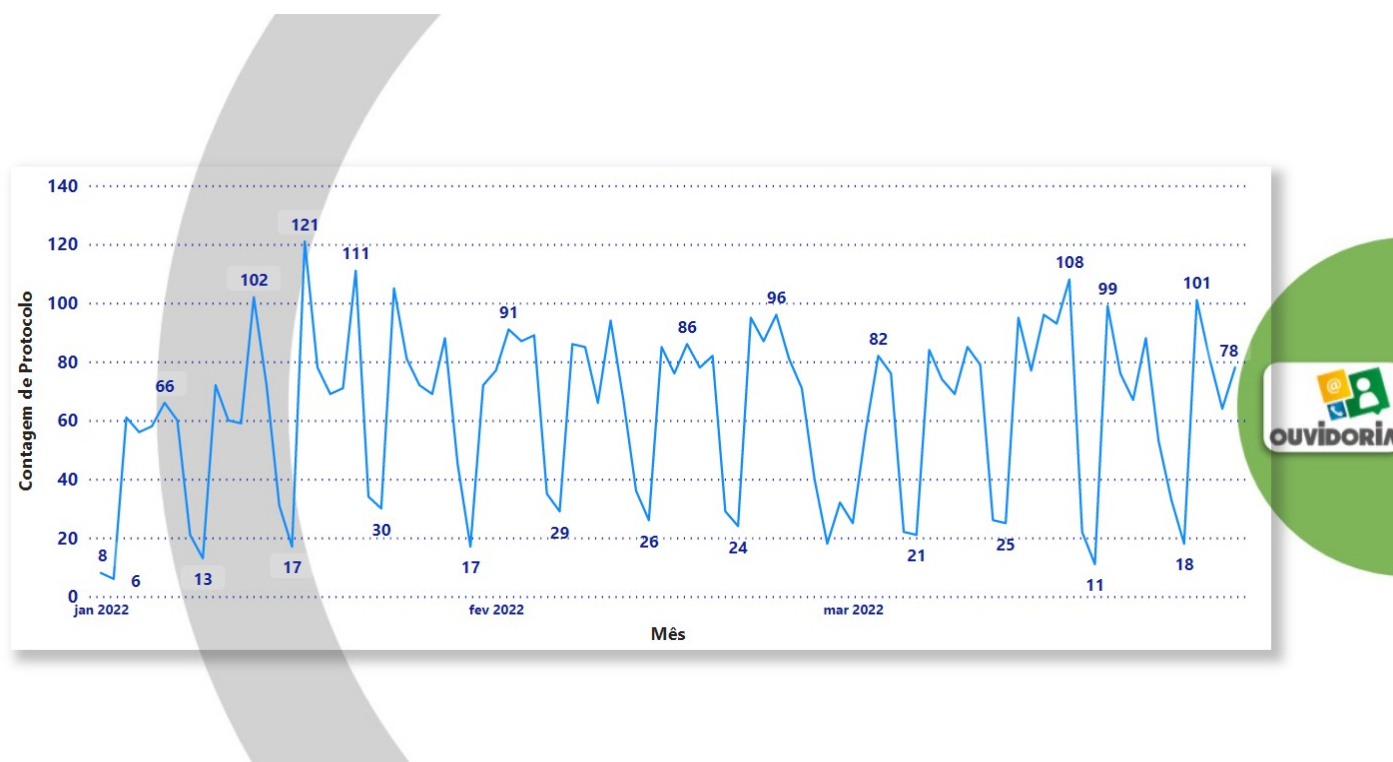
Março 2022

1984





Evolução diária de manifestações nos meses do 1º trimestre 2022

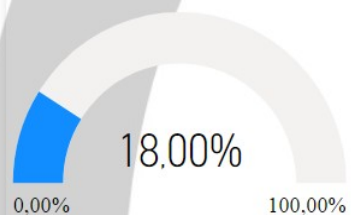




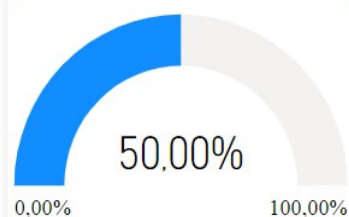
Índices

Janeiro 2022

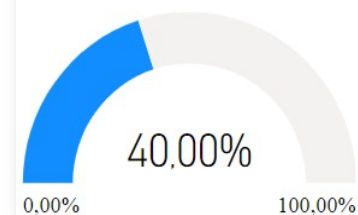
Índice de Resolutividade



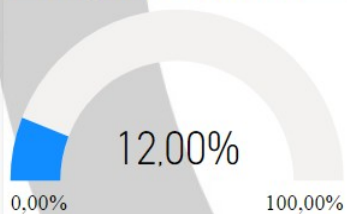
Satisfação com o Sistema



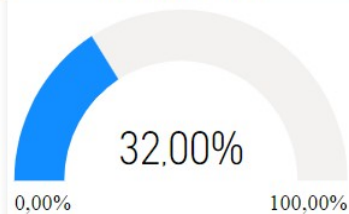
Índice de Recomendação



Índice de satisfação resposta Ouvidoria



Satisfação com o atendimento



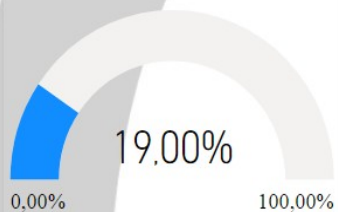
Cumprimento do prazo de resposta



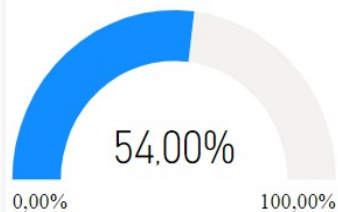


Fevereiro 2022

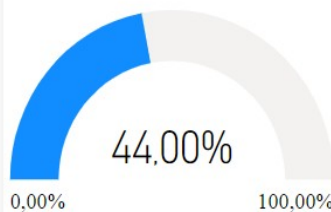
Índice de Resolutividade



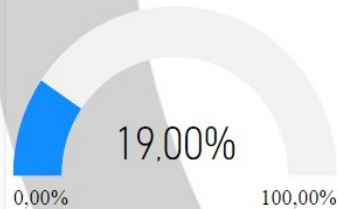
Sistema



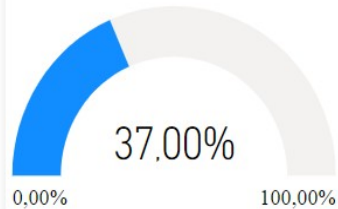
Recomendação Sistema



Índice de satisfação
resposta Ouvidoria



Satisfação com o
atendimento



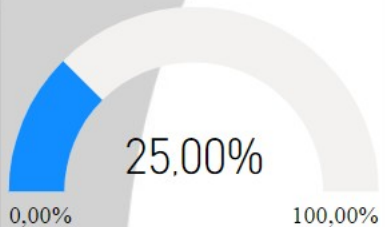
Cumprimento do prazo
de resposta



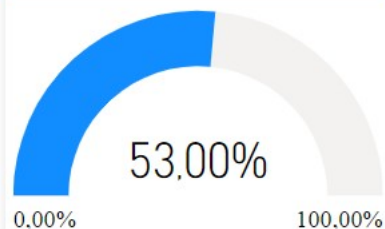


Março 2022

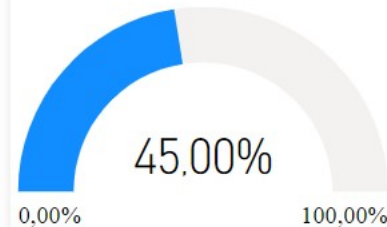
Índice de Resolutividade



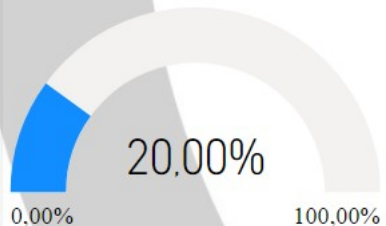
Satisfação com o Sistema



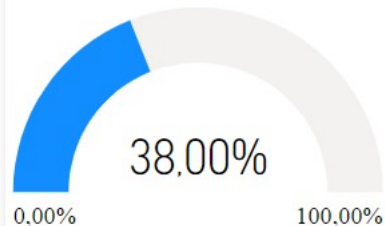
Índice de Recomendação



Índice de satisfação resposta Ouvidoria



Satisfação com o atendimento

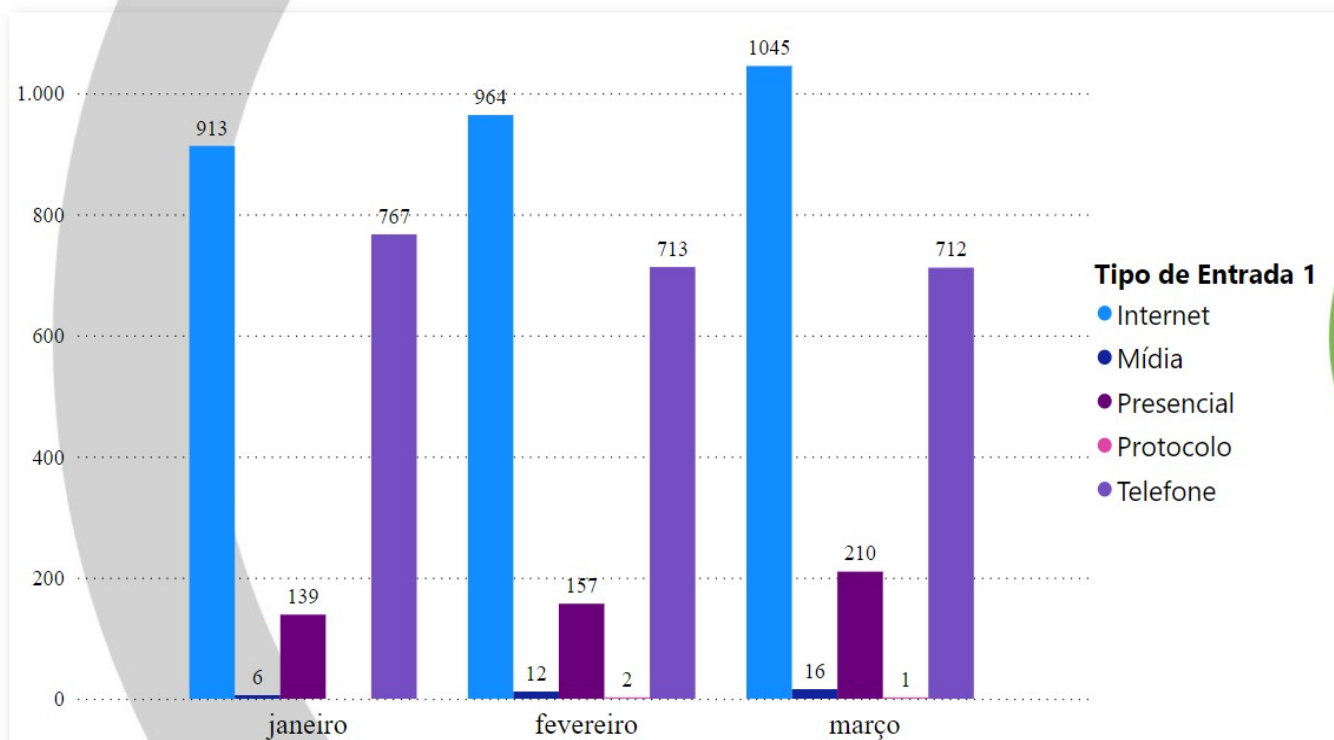


Cumprimento do prazo de resposta





Canais de Atendimento 1º Trimestre 2022





Solicitações de Informação (E-sic)

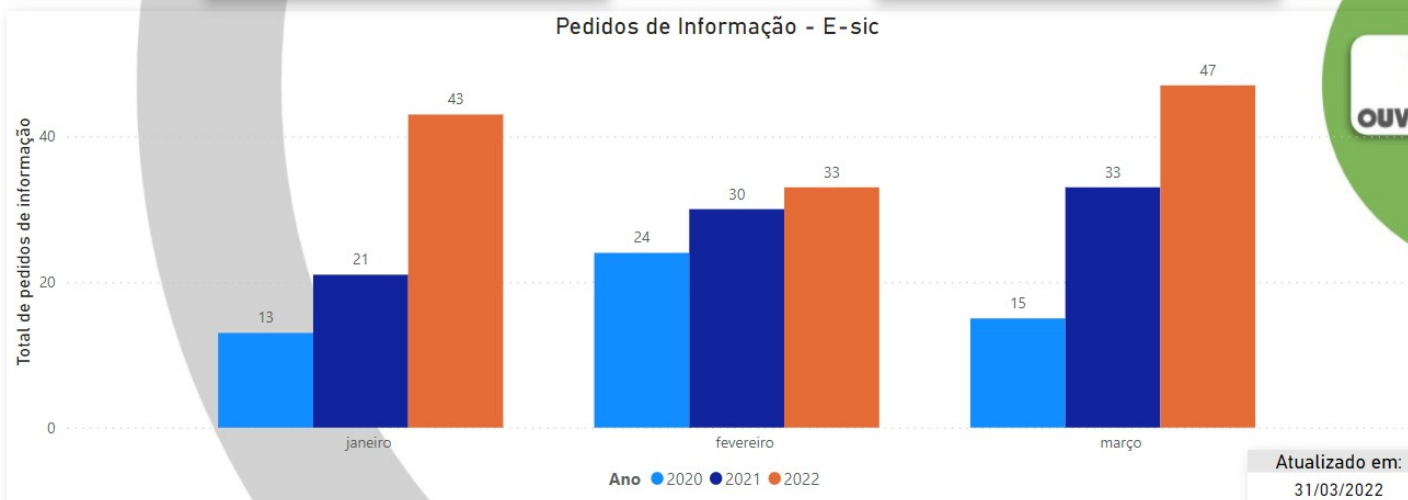
mês a mês

Total de Solicitações 2021

123

Total acumulado 12 meses

393





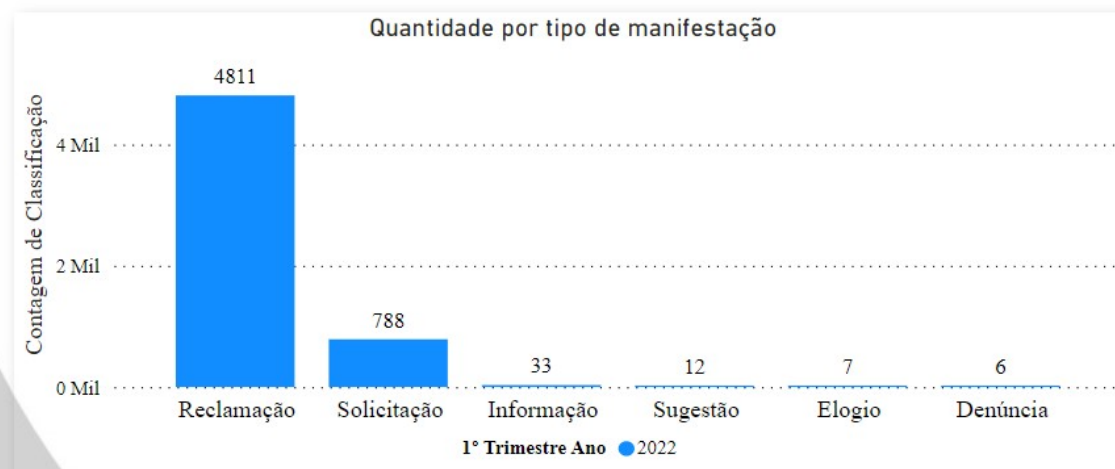
Quantidade de Manifestações por Tipo 1º Trimestre 2022

Quantitativo de Manifestações 1º
Trim 2022

5657

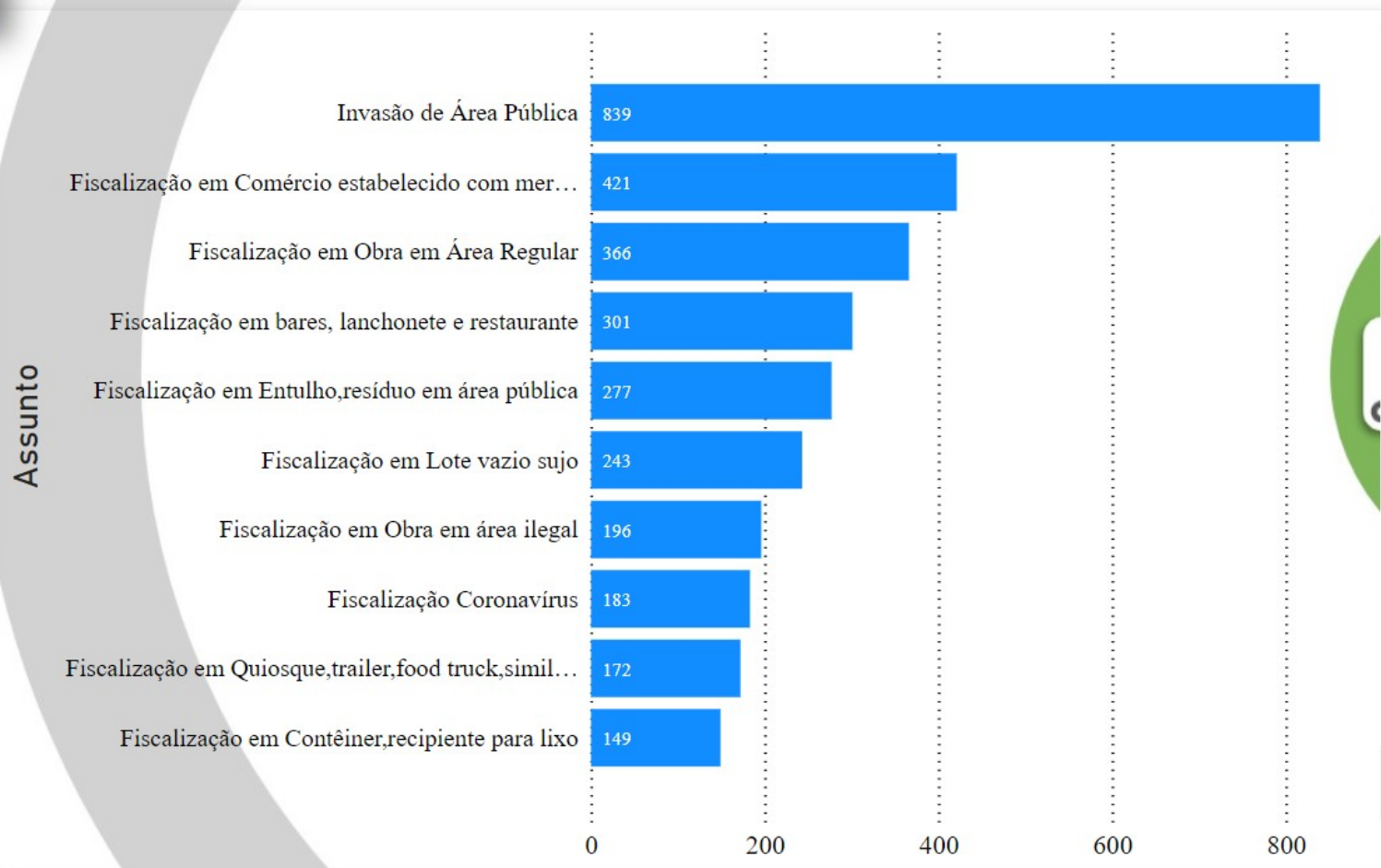
Quantitativo de Manifestações
Últimos 12 meses

21900





Quantidade de manifestações por tema (TOP 10) 1º Trimestre 2022





Ações realizadas 1º Trimestre 2022

- ❖ Curso on-line (OUV-DF) Qualidade da Resposta.
- ❖ Curso On-line (OUV-DF) Análise de riscos.

Estratégias para melhorar os índices da Ouvidoria

- Início de estudo das respostas classificadas como não resolvidas pelo cidadão, na tentativa de identificar padrões ou elementos técnicos que possam subsidiar estratégias de melhoria na prestação dos serviços e nas respostas oferecidas.
 - Realização de Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação) em casos de dúvida do tema ou endereço, com a meta de 1% das manifestações recebidas;
 - Acompanhamento das manifestações nas Subsecretarias com a ferramenta de Power BI de gerenciamento de manifestações da DF Legal.
-
- ❖ Apesar da redução do número de manifestações com o assunto "Fiscalização Coronavírus" continuam os grupos de pronto emprego Covid diurno e noturno, com o objetivo de manter o controle dos protocolos de segurança, o que promoveu ações do governo para flexibilização do comércio com sua quase normalidade.