



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



RELATÓRIO TRIMESTRAL
Julho – Agosto – Setembro 2021



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

Valtersen Silva

CHEFE DE GABINETE

Leonardo Sampaio Oliveira

Ouvidora

JoseildaNoletto 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

Kênia Ribeiro da Silva

Vinícius Augusto Araújo Moura

DayannaGracielly Cardoso

Davi Montalvão de Sousa

Deividson Rogério Mavignier da Silva

Elina Maria José da Silva

Conteúdo

Introdução	4
Quantitativos	5
Manifestações no 3º Trimestre 2021 e comparativo de demandas 3º Trimestre 2020/2021	5
Evolução diária de manifestações nos meses do 3º trimestre 2021	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 2º 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 3º trimestre do ano de 2021 (meses Julho, Agosto e Setembro).



Quantitativos

Manifestações no 3º Trimestre 2021 e comparativo de demandas 3º Trimestre 2020/2021

Quantidade de Manifestações no 3º Trimestre 2021

Quantitativo de Manifestações
Últimos 12 meses

27535

Quantitativo de Manifestações 3º
Trim 2021

5516

Agosto 2021

1707

Setembro 2021

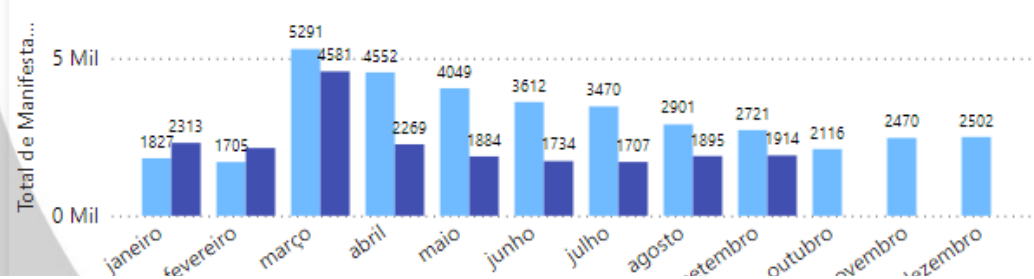
1895

Outubro 2021

1914



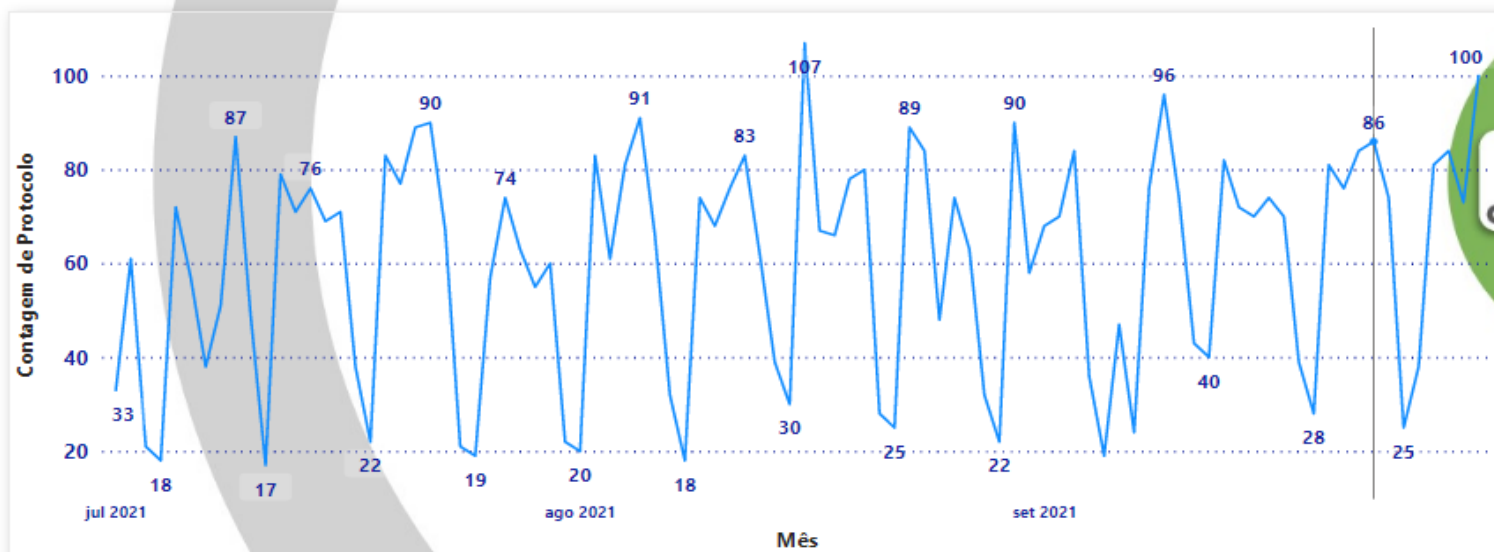
Comparativo 2020/2021





Evolução diária de manifestações nos meses do 3º trimestre 2021

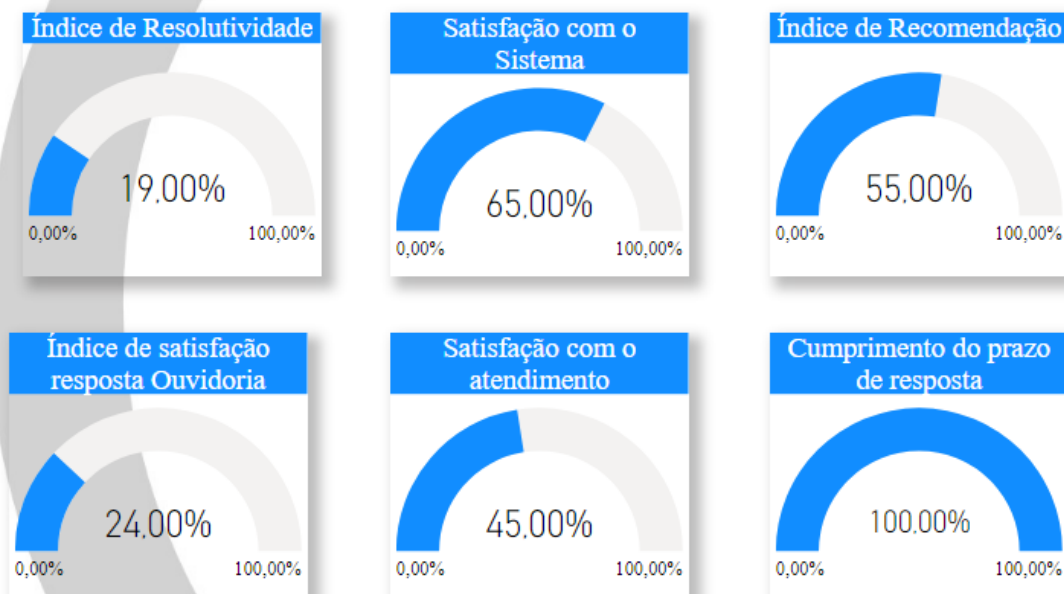
Evolução diária de manifestações nos meses do 3º trimestre 2021





Índices

Julho 2021

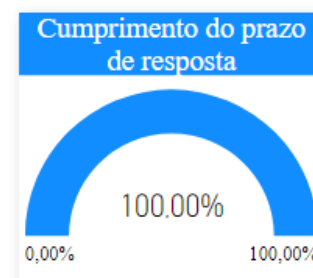
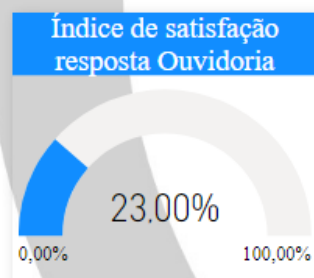
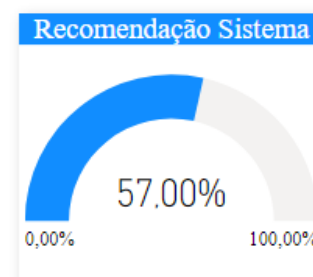
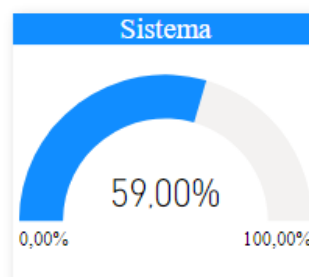
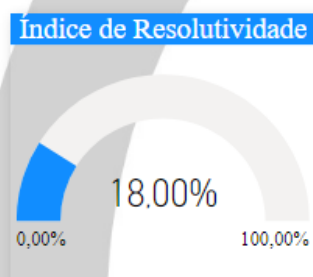




GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística
Ouvidoria

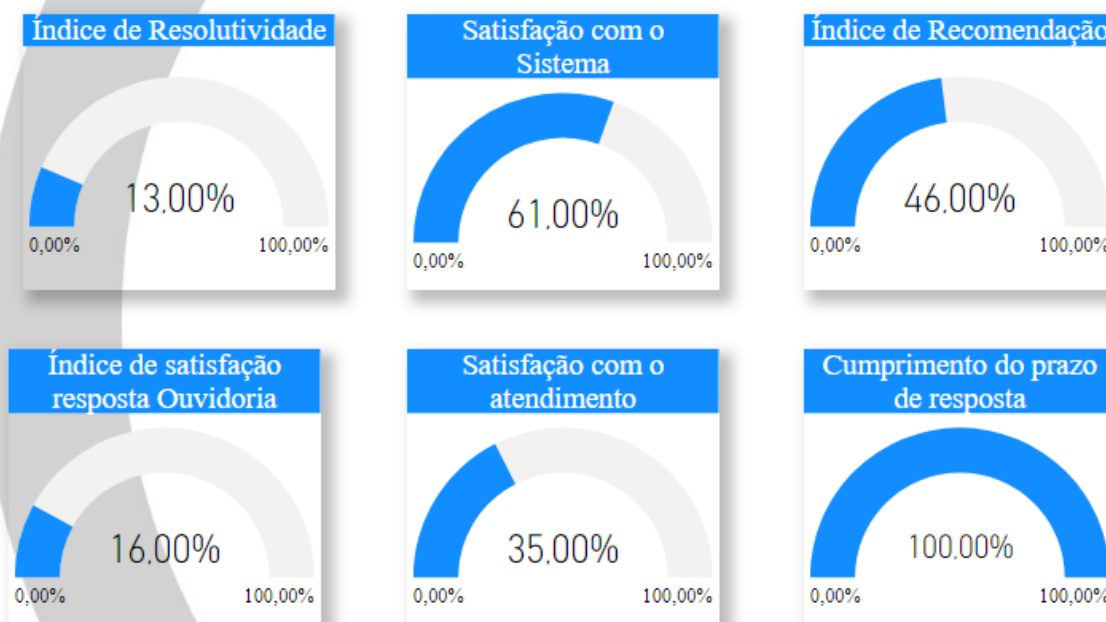


Agosto 2021



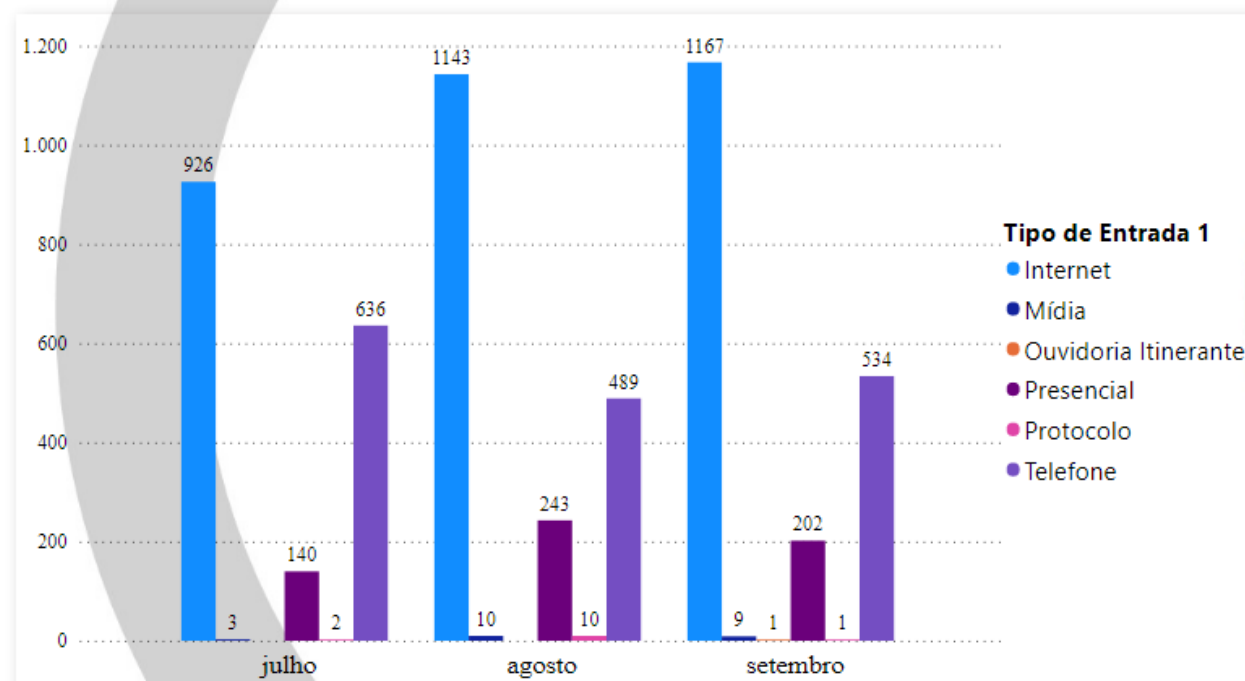


Setembro 2021





Canais de Atendimento 3º Trimestre 2021





Pedidos de Informação (e-sic)



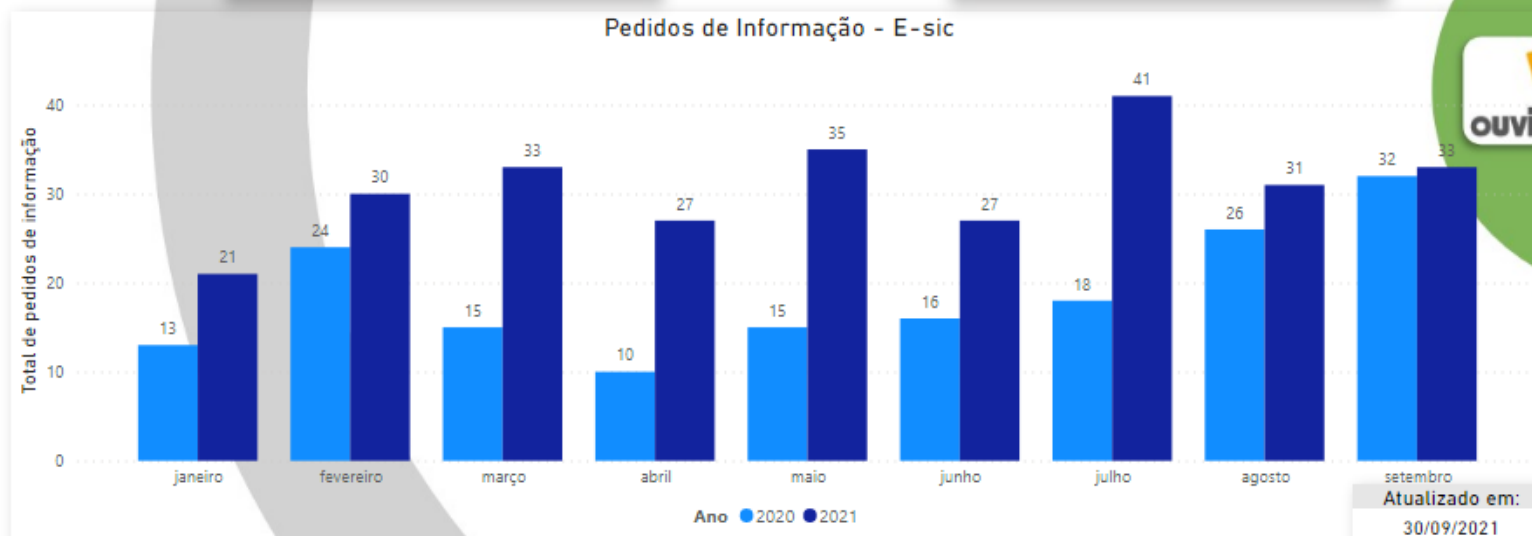
Solicitações de Informação (E-sic) mês a mês

Total de Solicitações 2021

278

Total acumulado 12 meses

340





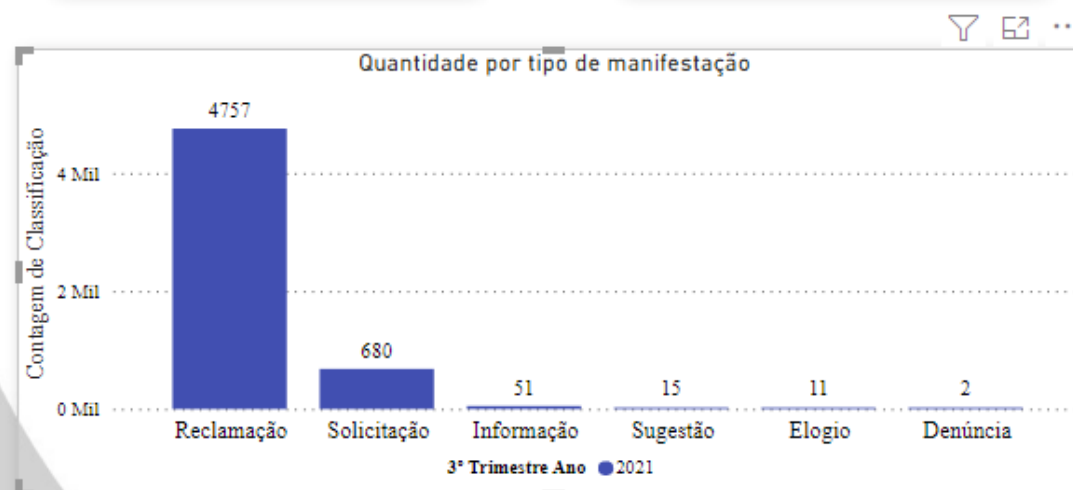
Quantidade de Manifestações por Tipo 3º Trimestre 2021

Quantitativo de Manifestações 3º
Trim 2021

5516

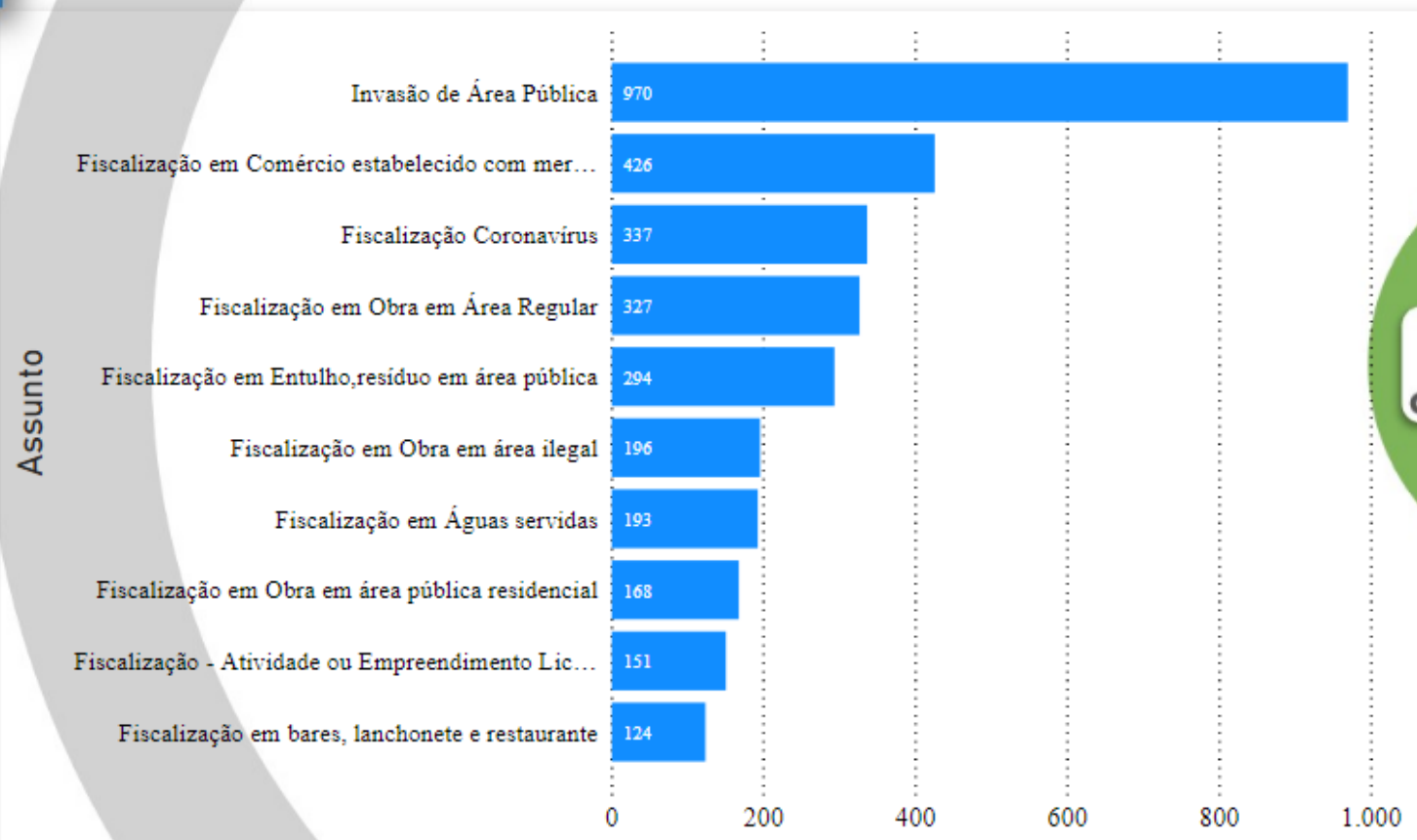
Quantitativo de Manifestações
Últimos 12 meses

27535





Quantidade de manifestações por tema (TOP 10) 3º Trimestre 2021





Ações realizadas 3º Trimestre 2021

- ❖ Reunião com os Subsecretários da DF Legal sobre a Lei de Acesso a Informação - LAI, sua importância, prazos e procedimentos.
- ❖ Curso on-line (OUV-DF) da Ambientação de novos ouvidores.

Estratégias para melhorar os índices da Ouvidoria

- Capacitação na ferramenta de Power BI de gerenciamento de manifestações da DF Legal
- Reuniões mensais com os Subsecretários;
- ❖ 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 e assim garantir novas ações do governo para flexibilização do comércio até a sua normalidade.