



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



**RELATÓRIO TRIMESTRAL**

outubro – novembro – dezembro 2020



## Conteúdo

Introdução .....	3
Quantitativos .....	4
Comparativo de demandas Anos 2019/2020.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Comparativo de demandas nos meses do 3º trimestre 2019/2020 .....	5
Comparativo de demandas nos meses do 3º trimestre 2019/2020 .....	6
Índices .....	7
Índices Julho 2020 .....	7
Índices Agosto 2020.....	8
Índices Setembro 2020.....	9
Resolutividade.....	10
Canais de Atendimento .....	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 4º trimestre do ano de 2020 (meses Julho, Agosto e Setembro).

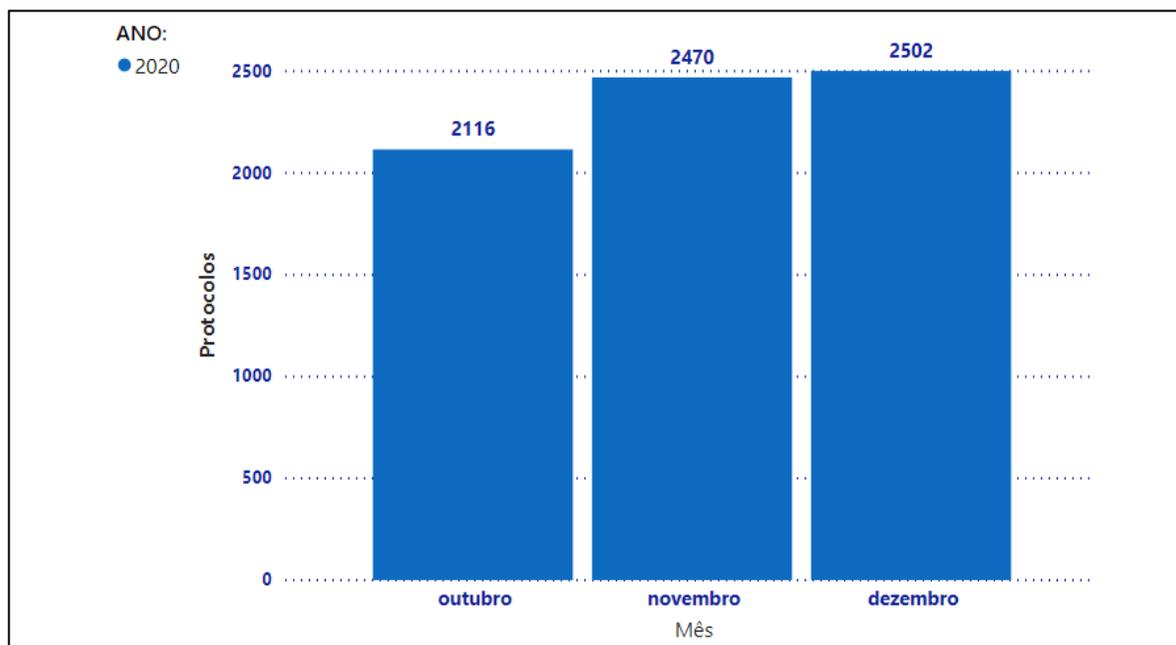


## Quantitativos

Total de Manifestações no 3º Trimestre 2020

7.088 manifestações

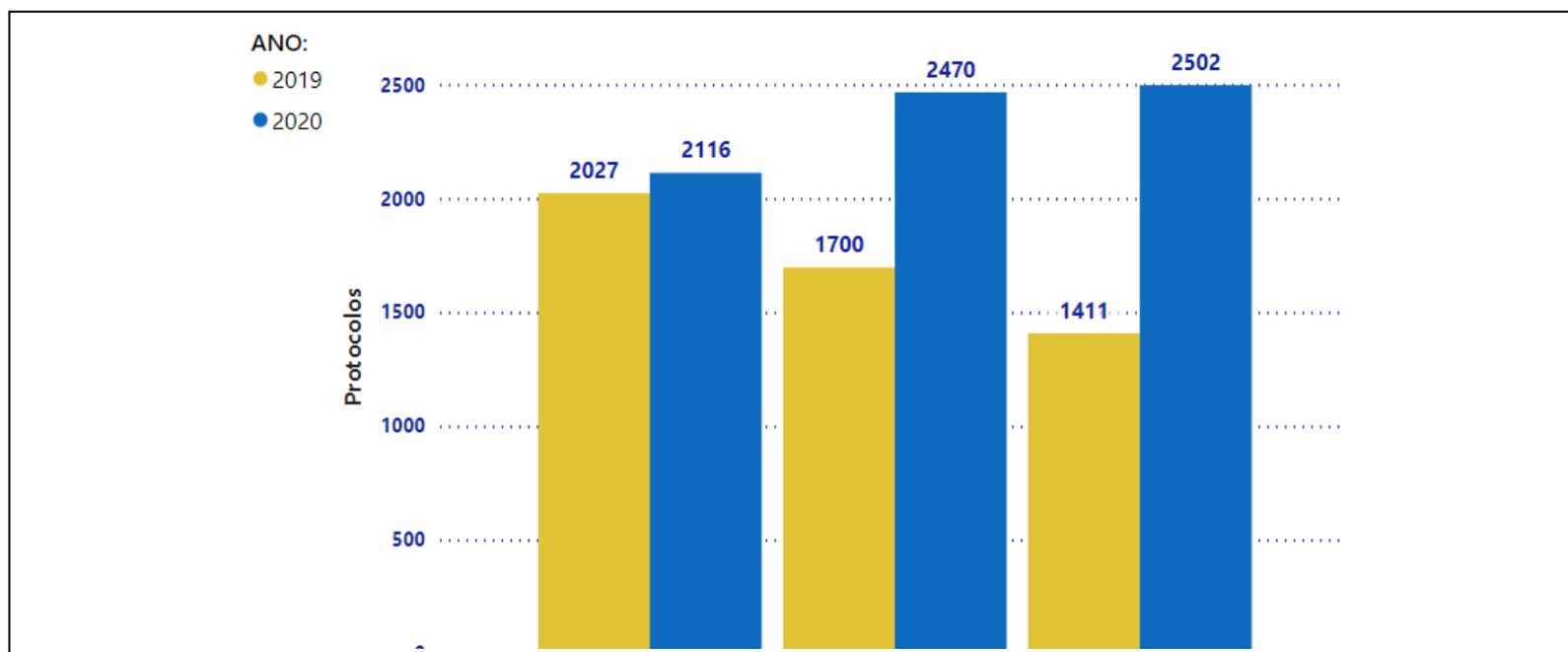
Mês	Quantidade
Outubro	2.116
Novembro	2.470
Dezembro	2.502
Total	7,088





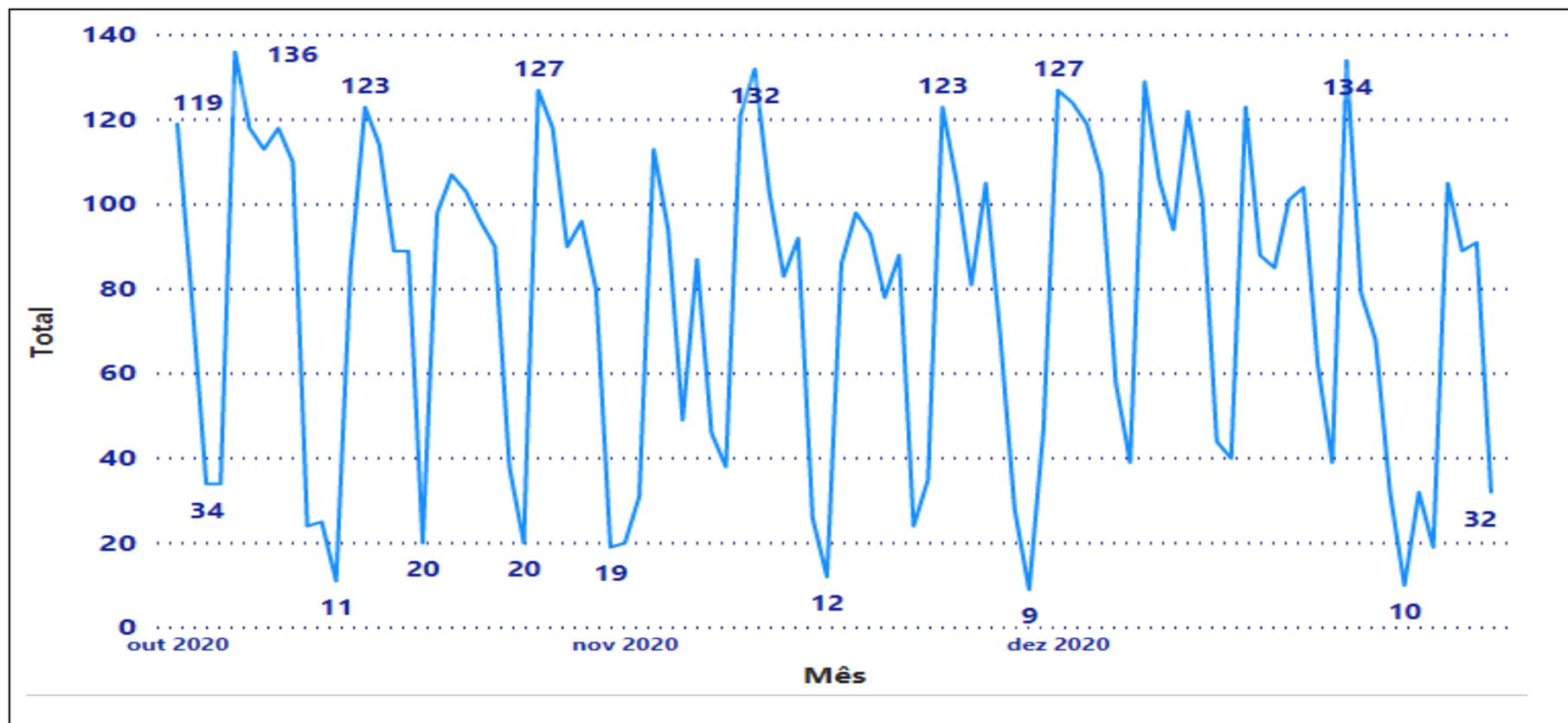
### Comparativo de demandas nos meses do 3º trimestre 2019/2020

Mês	Quantidade	Quantidade
Outubro	2.027	2.116
Novembro	1.700	2.470
Dezembro	1.411	2.502
Total	5.138	7,088





### Comparativo de demandas nos meses do 3º trimestre 2019/2020

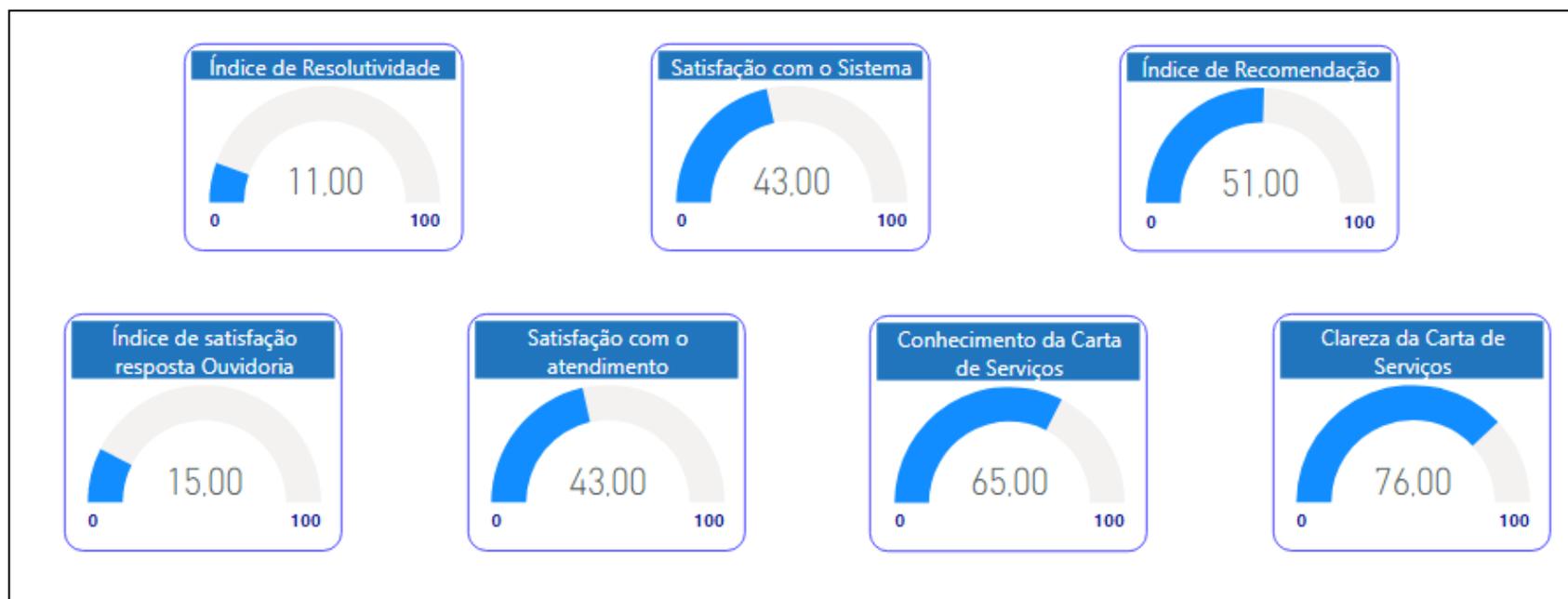




## Índices

### Índices setembro 2020

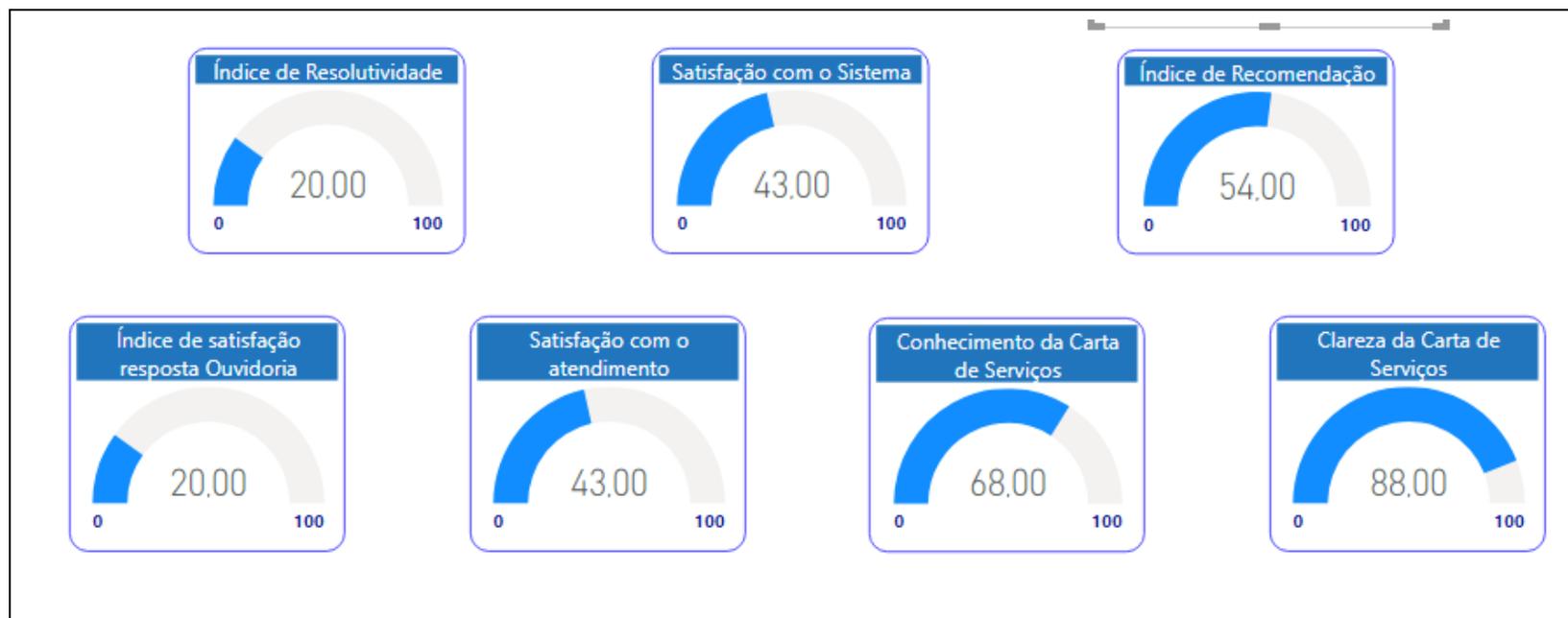
Valores em %





## Índices Novembro 2020

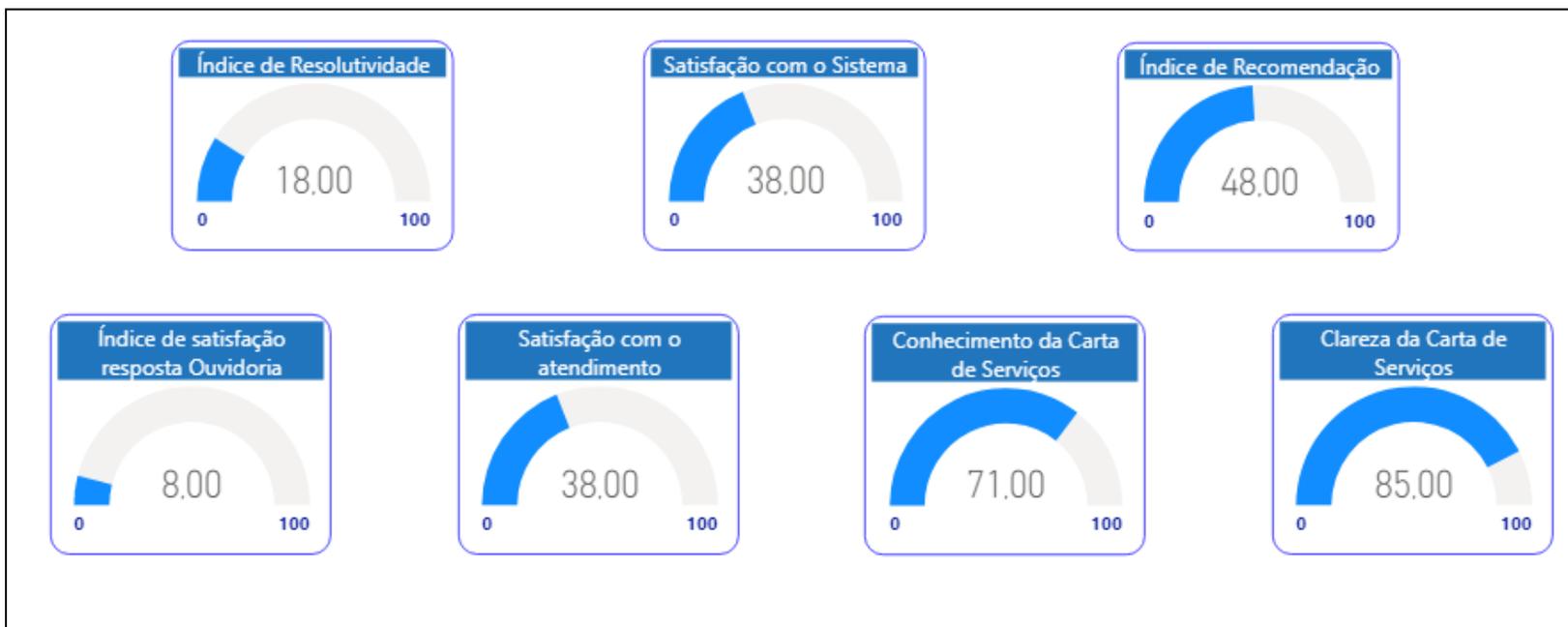
Valores em %





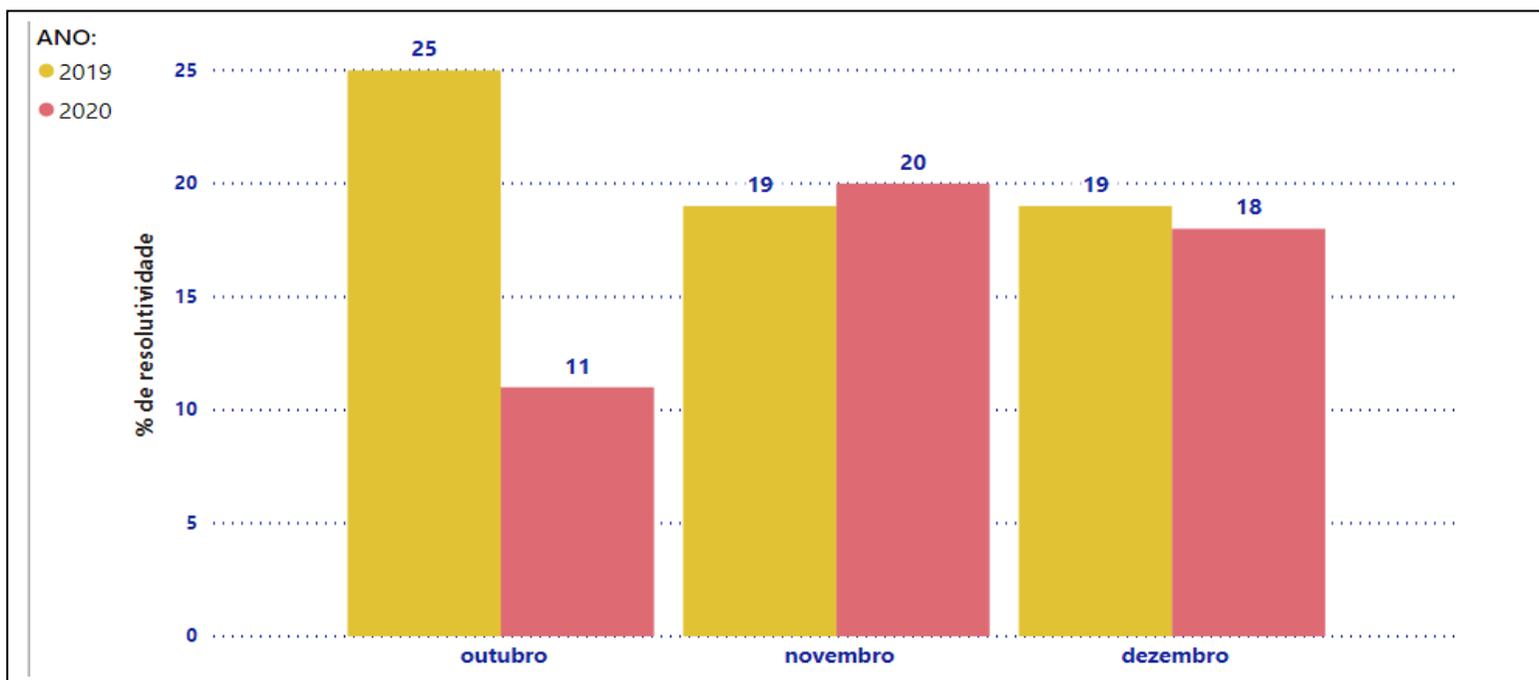
## Índices Dezembro 2020

Valores em %



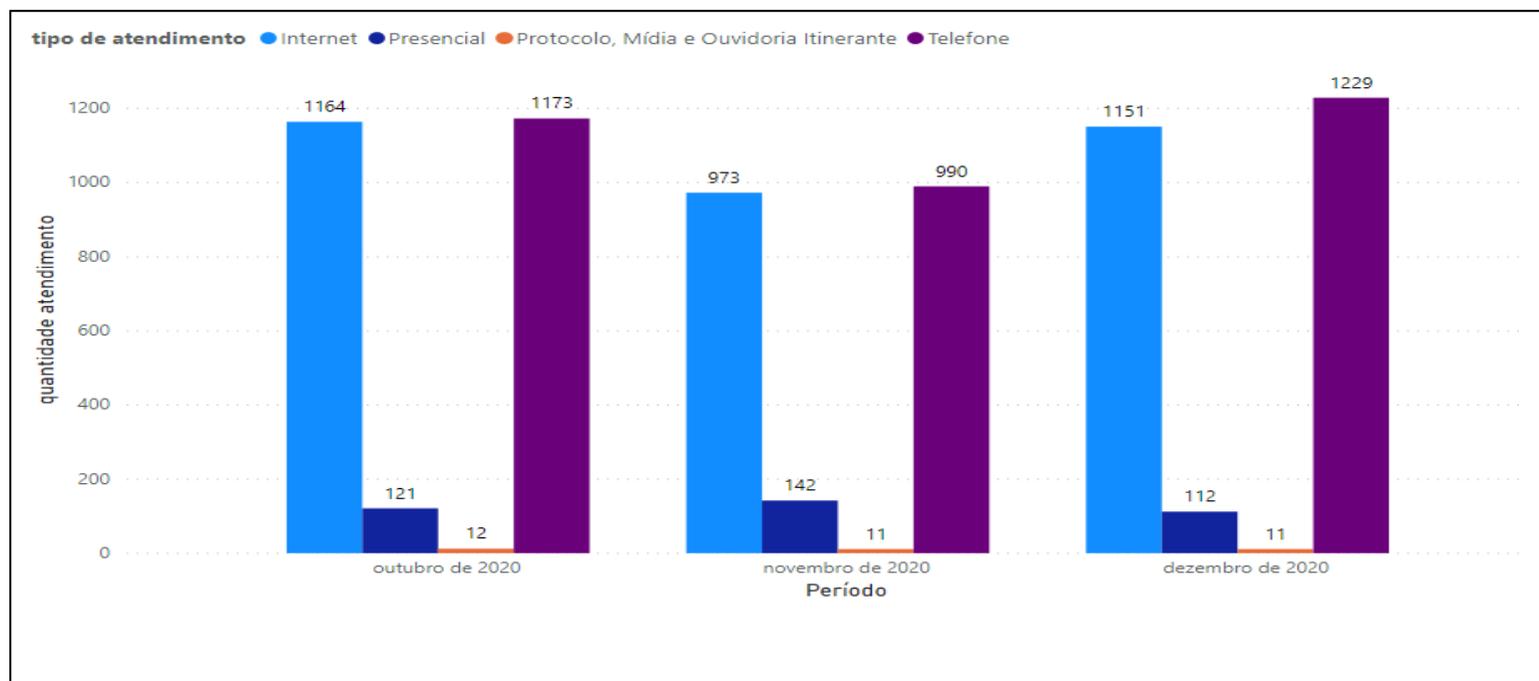


## Resolutividade



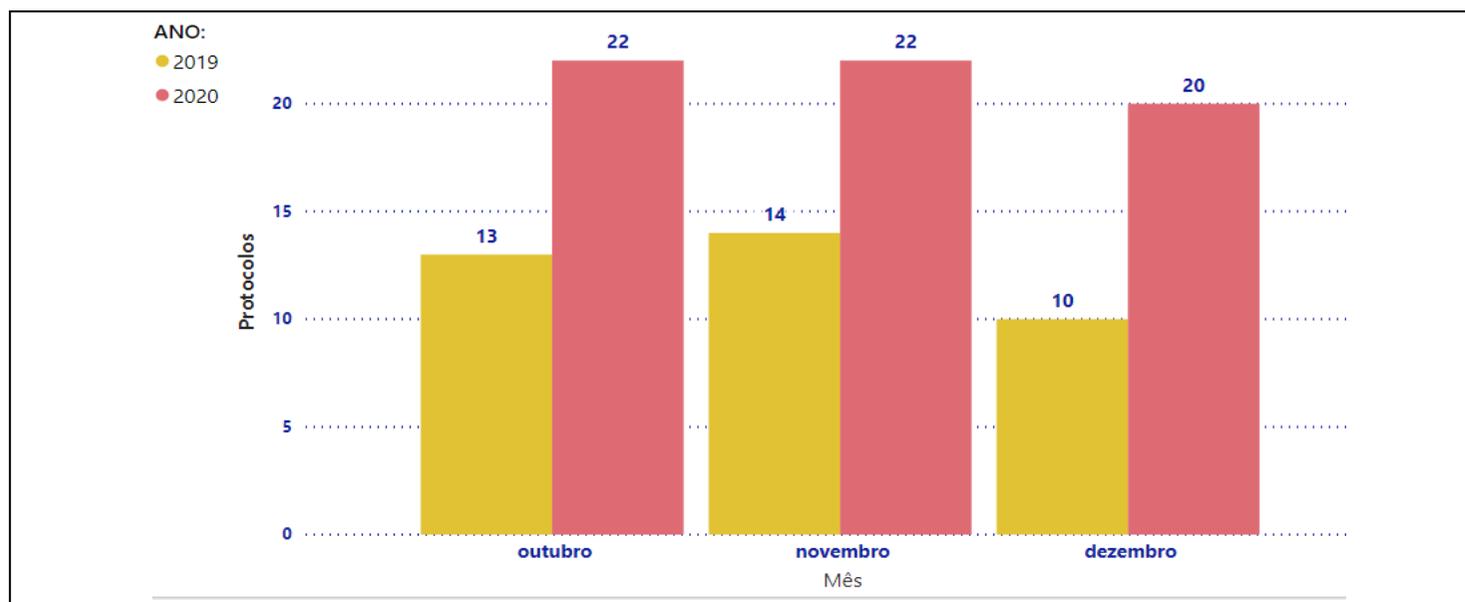


## Canais de Atendimento





## Pedidos de Informação (e-sic) Solicitações no 4º Trimestre





## Tarefas realizadas pela Ouvidoria do DF Legal

4º Trimestre 2020

**Manifestações recebidas pelo sistema Ouv-DF**  
**7.078 manifestações**

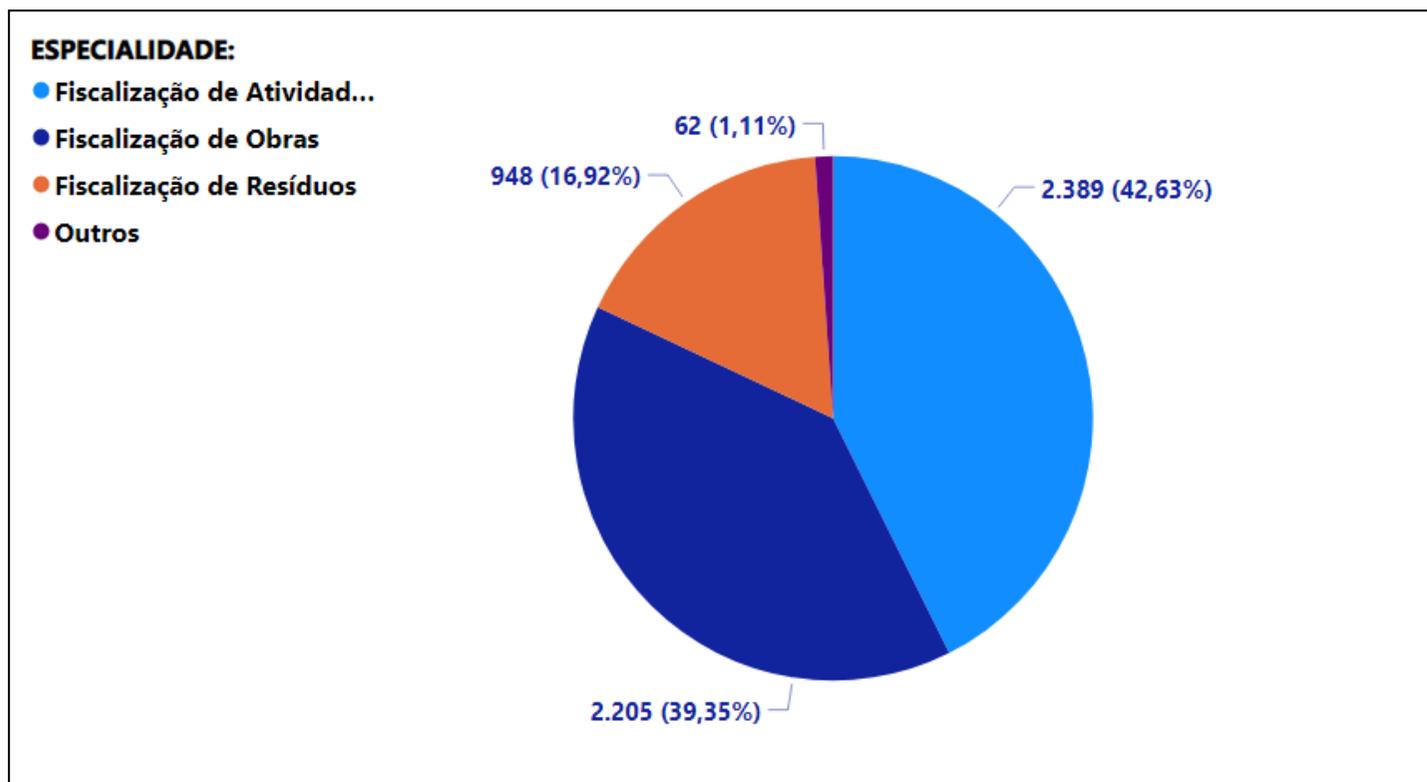
Manifestações Cadastradas no Sistema Sisaf Geo  
5.604 manifestações

Correção de Fluxo  
1.991 Manifestações

Diferença entre cadastrado no Sisaf Geo e recebido pelo sistema ouv  
1.474 (20,82% do total de manifestações)



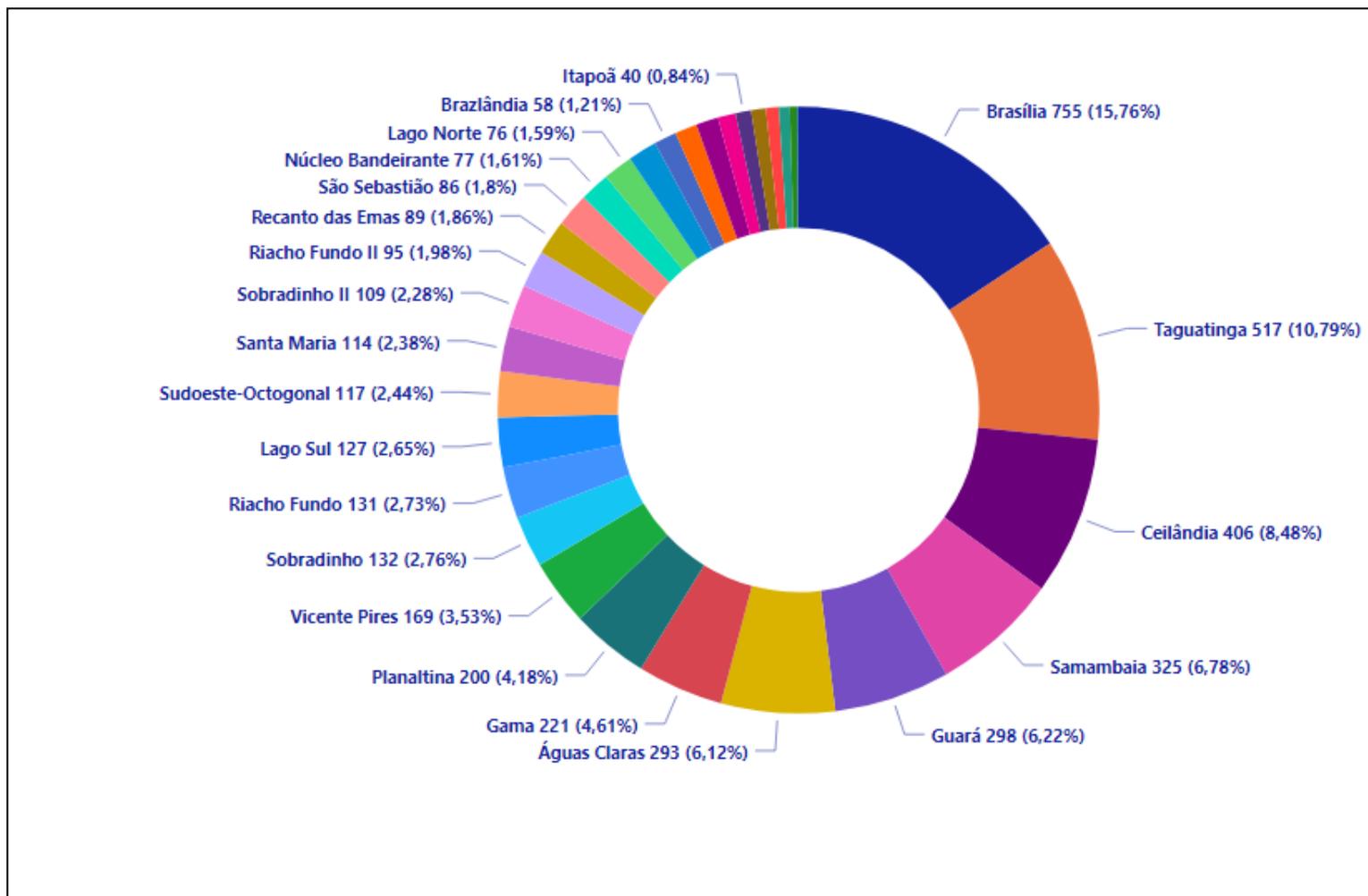
## Distribuição das Demandas por setores DF Legal 3º Trimestre 2020





## Distribuição das Demandas por cidades

3º Trimestre 2020





## Distribuição das Demandas por Temas

4º Trimestre 2020

