



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



RELATÓRIO TRIMESTRAL
Outubro – Novembro – Dezembro 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

Joseilda Noleto 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
Quantitativos	5
Manifestações no 4º Trimestre 2021 e comparativo de demandas 4º Trimestre 2020/2021	5
Evolução diária de manifestações nos meses do 4º 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 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 4º trimestre do ano de 2021 (meses Outubro, Novembro e Dezembro).



Quantitativos

Manifestações no 4º Trimestre 2021 e comparativo de demandas 4º Trimestre 2020/2021

Quantidade de Manifestações no 4º Trimestre 2021

Quantitativo de Manifestações
Últimos 12 meses

25287

Quantitativo de Manifestações 4º
Trim 2021

5516

Outubro 2021

1754

Novembro 2021

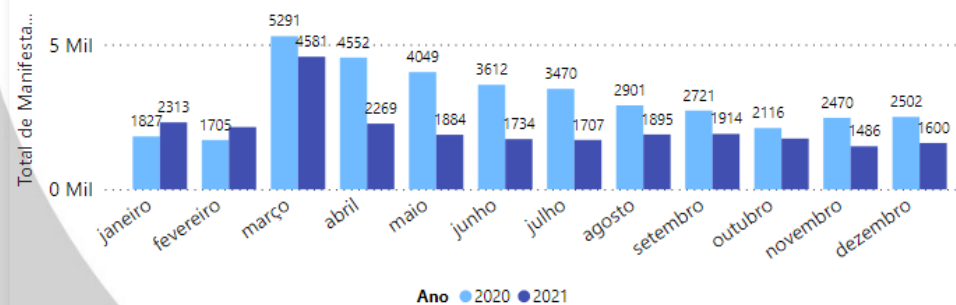
1486

Dezembro 2021

1600

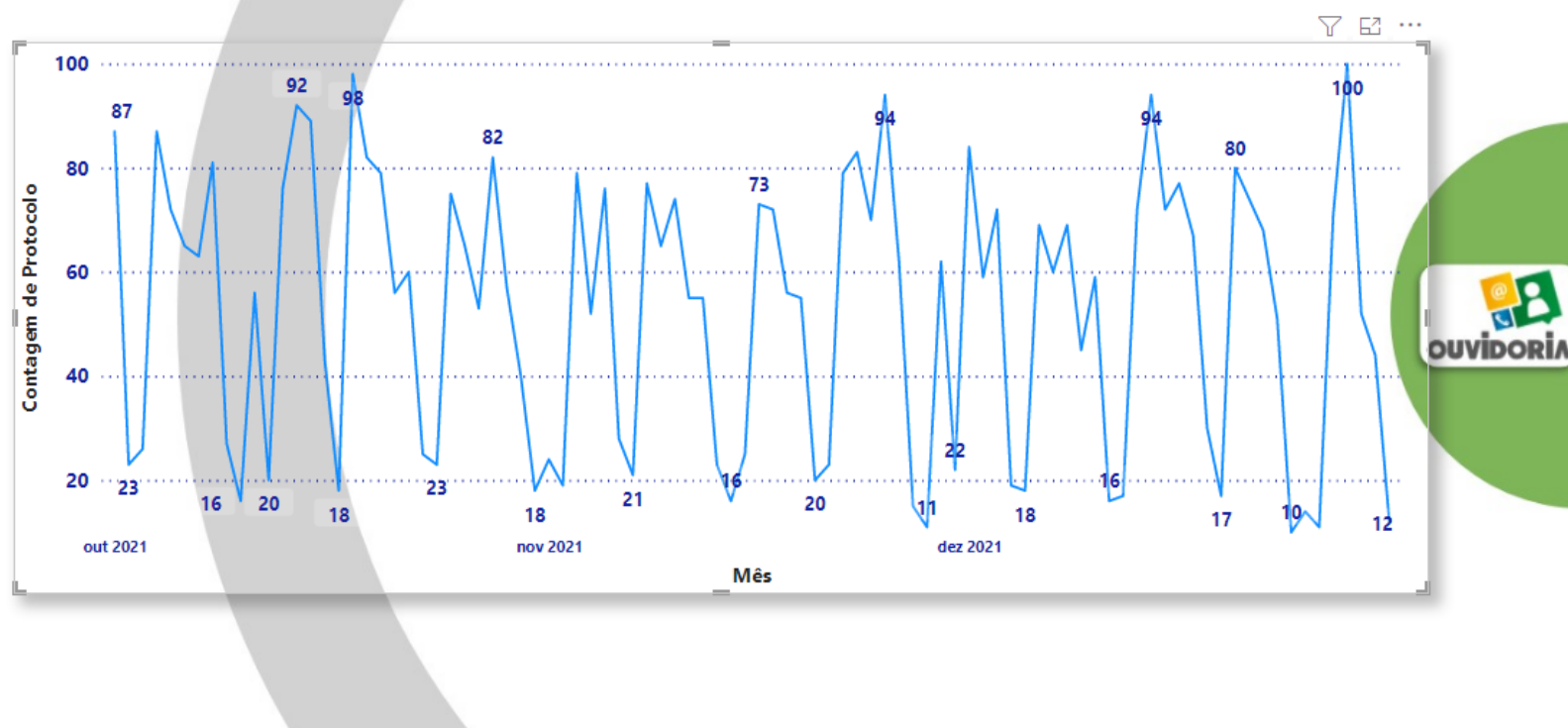


Comparativo 2020/2021





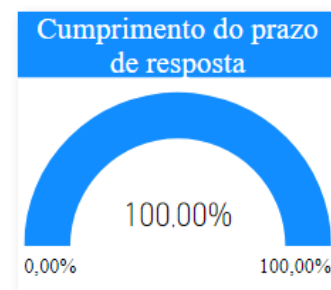
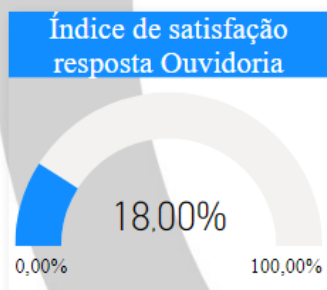
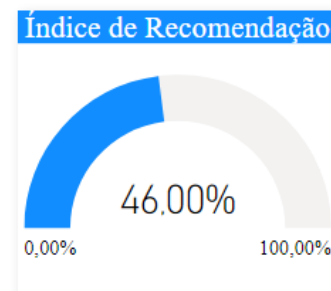
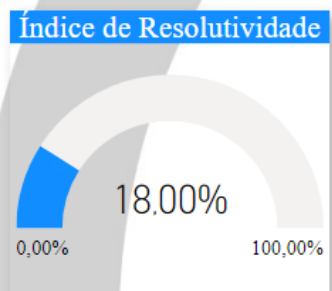
Evolução diária de manifestações nos meses do 4º trimestre 2021





Índices

Outubro 2021

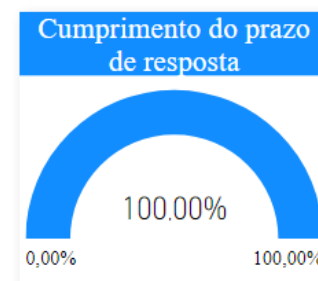
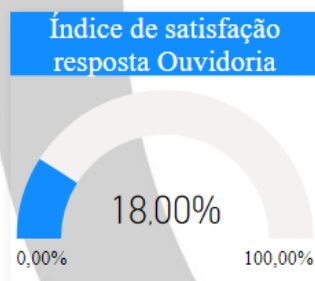
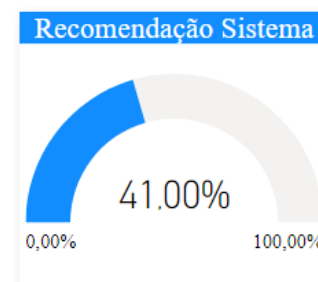
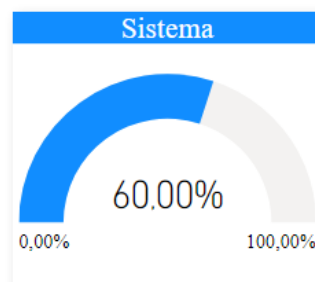
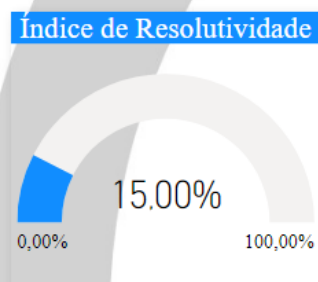




GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística
Ouvidoria



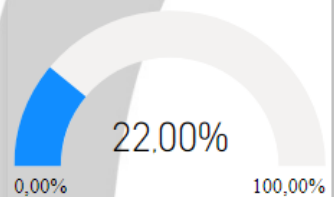
Novembro 2021



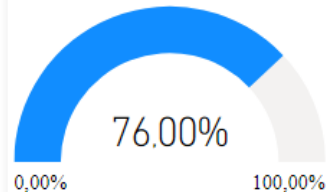


Dezembro 2021

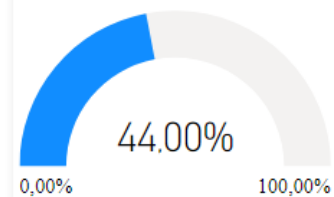
Índice de Resolutividade



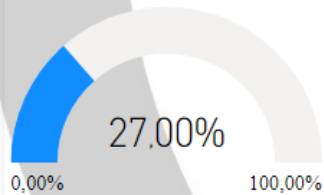
Satisfação com o Sistema



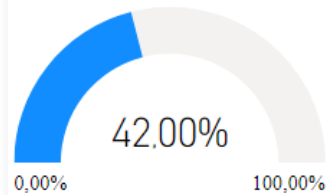
Índice de Recomendação



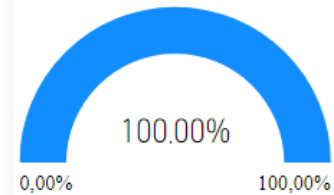
Índice de satisfação resposta Ouvidoria



Satisfação com o atendimento

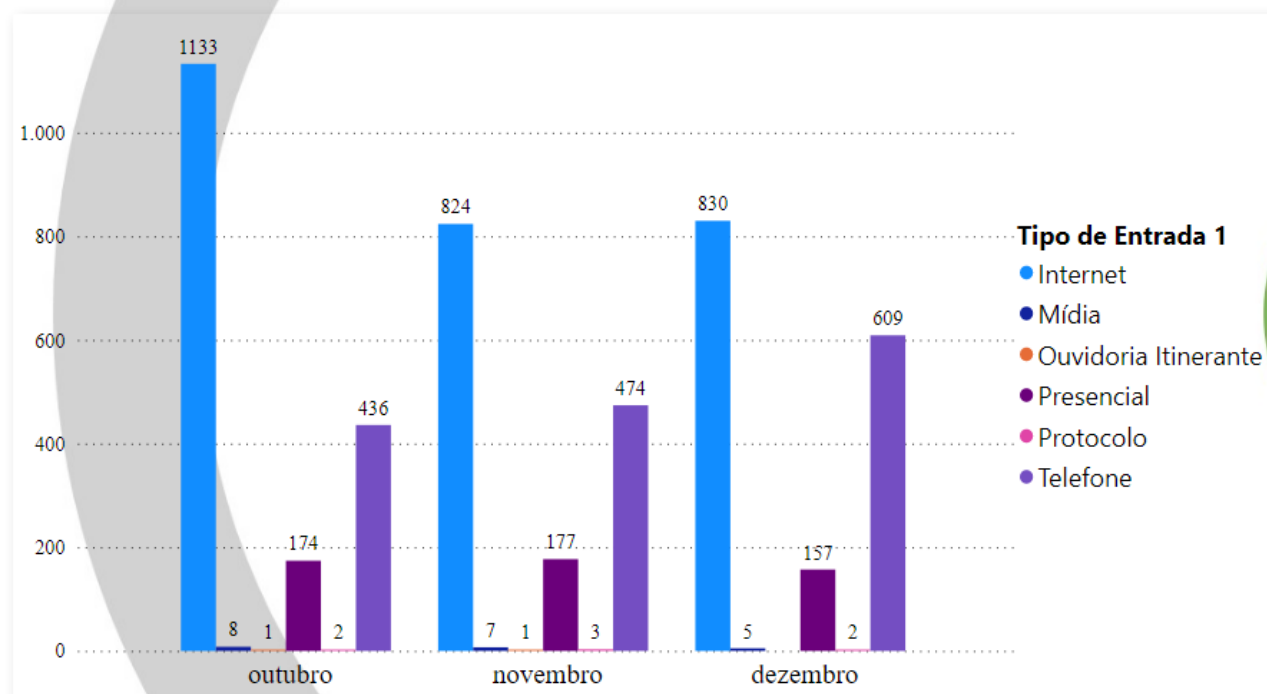


Cumprimento do prazo de resposta





Canais de Atendimento 4º Trimestre 2021





Pedidos de Informação (e-sic)



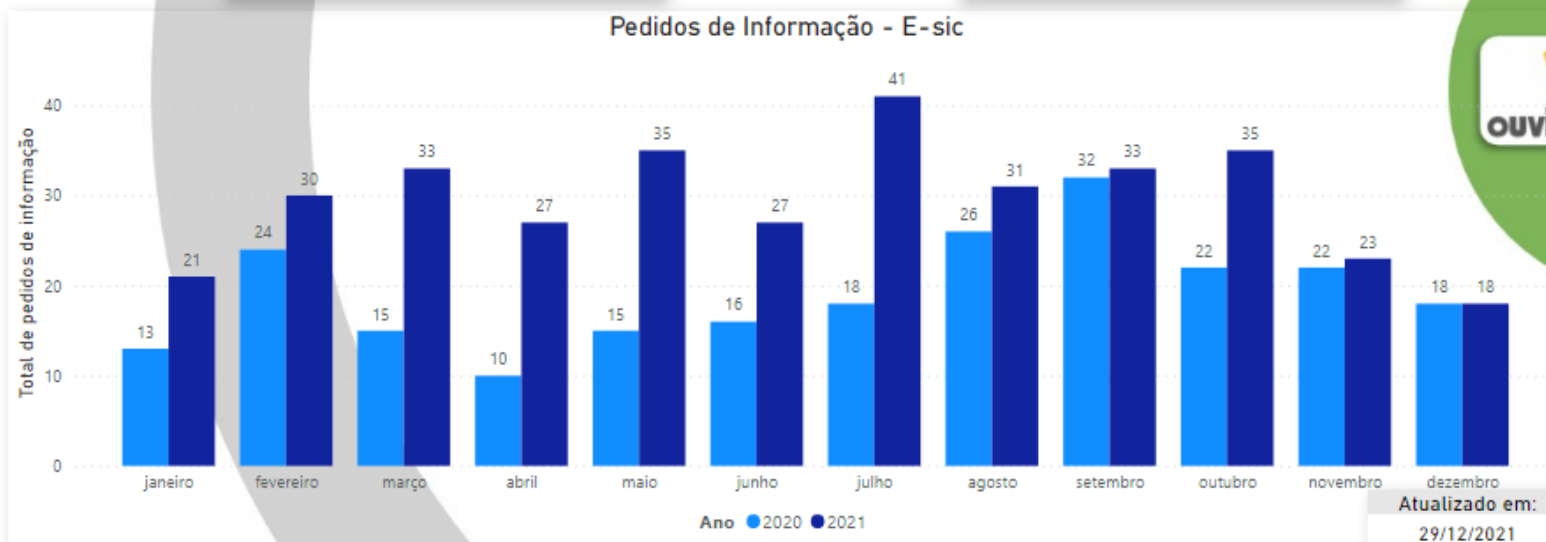
Solicitações de Informação (E-sic) mês a mês

Total de Solicitações 2021

354

Total acumulado 12 meses

354





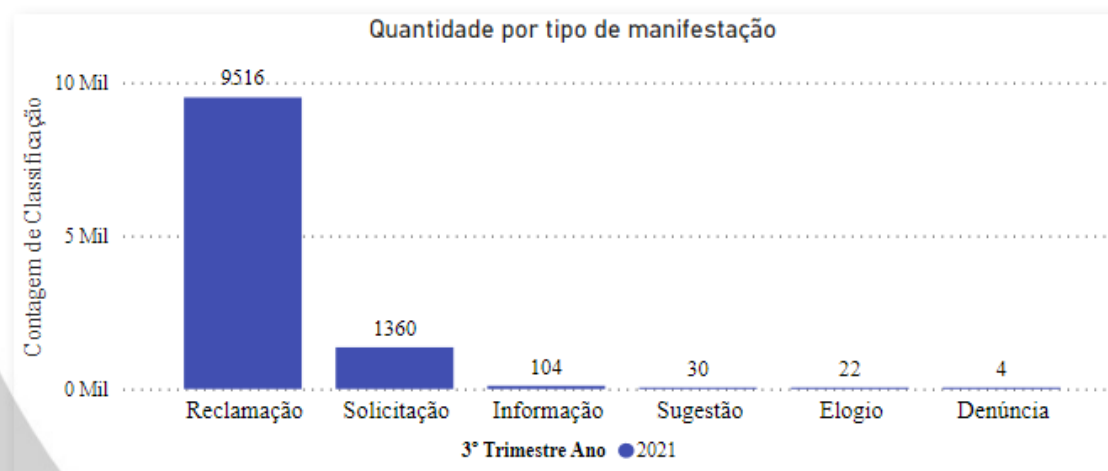
Quantidade de Manifestações por Tipo 4º Trimestre 2021

Quantitativo de Manifestações 4º
Trim 2021

4840

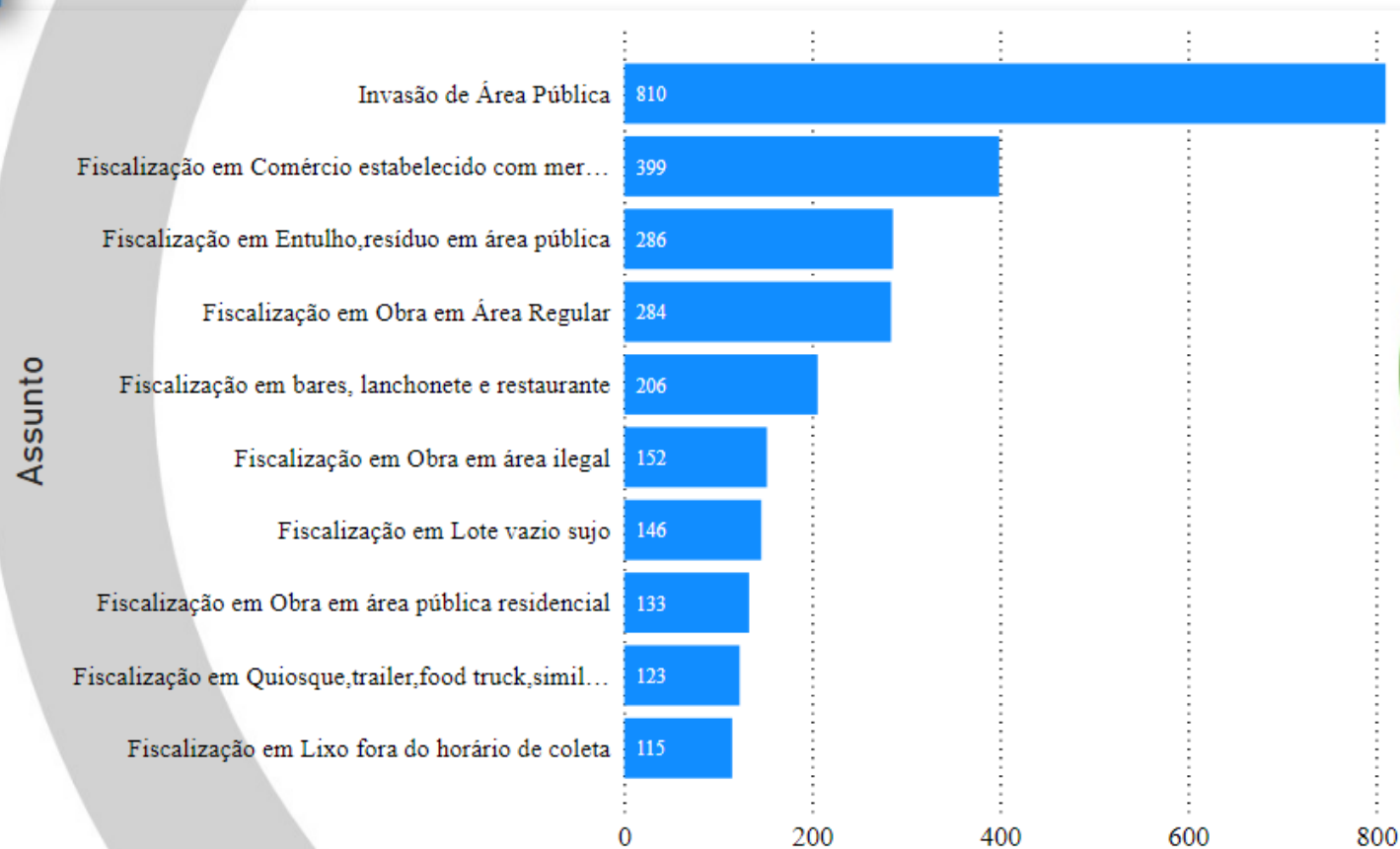
Quantitativo de Manifestações
Últimos 12 meses

25287





Quantidade de manifestações por tema (TOP 10) 4º Trimestre 2021





Ações realizadas 4º 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.