



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



RELATÓRIO TRIMESTRAL
Abril – Maio – Junho 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

Valterson 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

José Roberto Farsette

Luciano Pereira de Souza

Maria de Jesus Rodrigues de Sousa

Bianca Gonçalves Camargos

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 2º Trimestre 2021 e comparativo de demandas 2º Trimestre 2020/2021	5
Evolução diária de manifestações nos meses do 2º trimestre 2021	6
Índices	7
Abril 2021	7
Março 2021	8
Junho 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 2º trimestre do ano de 2020 (meses Abril, Maio e Junho).



Quantitativos

Quantidade de Manifestações no 2º Trimestre 2021

Quantitativo de Manifestações
Últimos 12 meses

31111

Quantitativo de Manifestações 2º
Trim 2021

5887

Abril 2021

2269

Mai 2021

1884

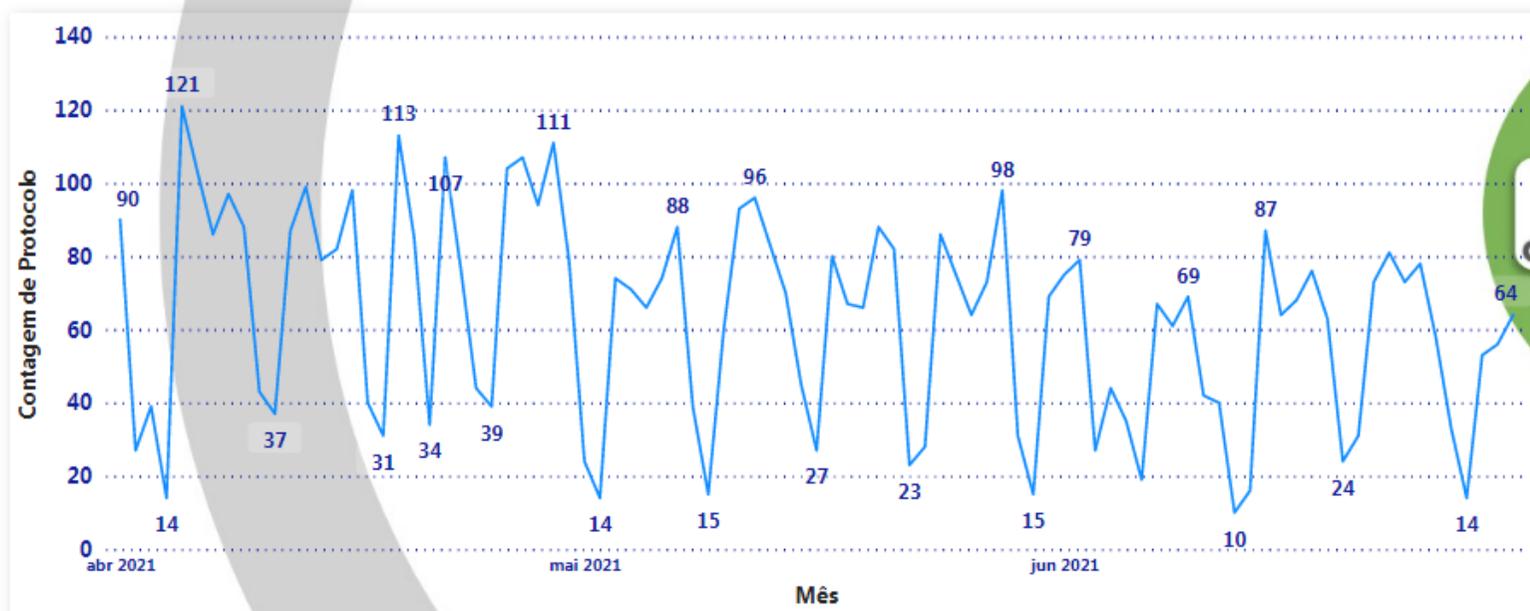
Junho 2021

1734





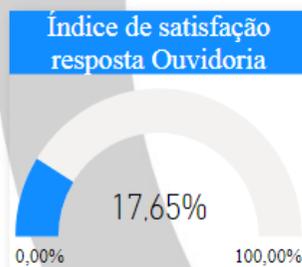
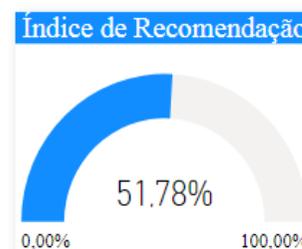
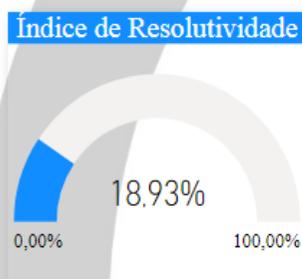
Evolução diária de manifestações nos meses do 2º trimestre 2021





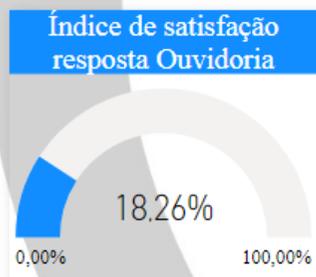
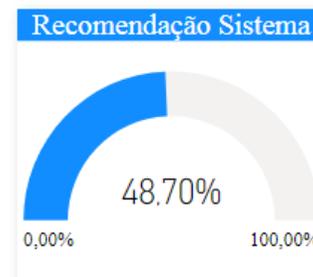
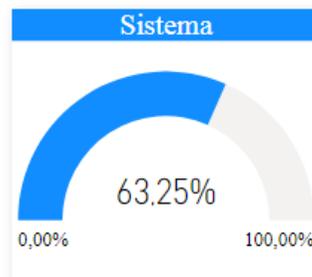
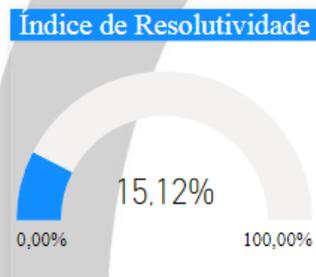
Índices

Abril 2021



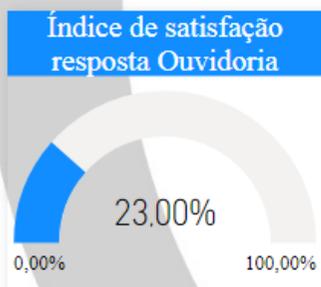
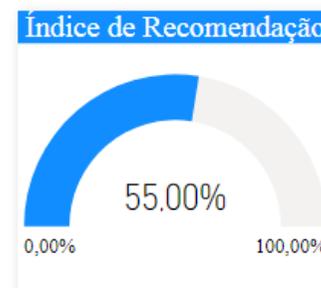
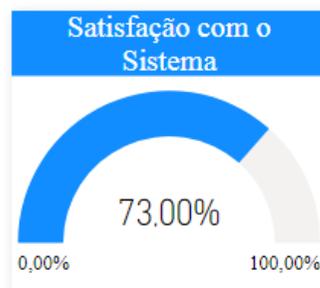
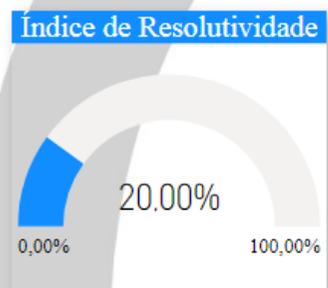


Maio2021



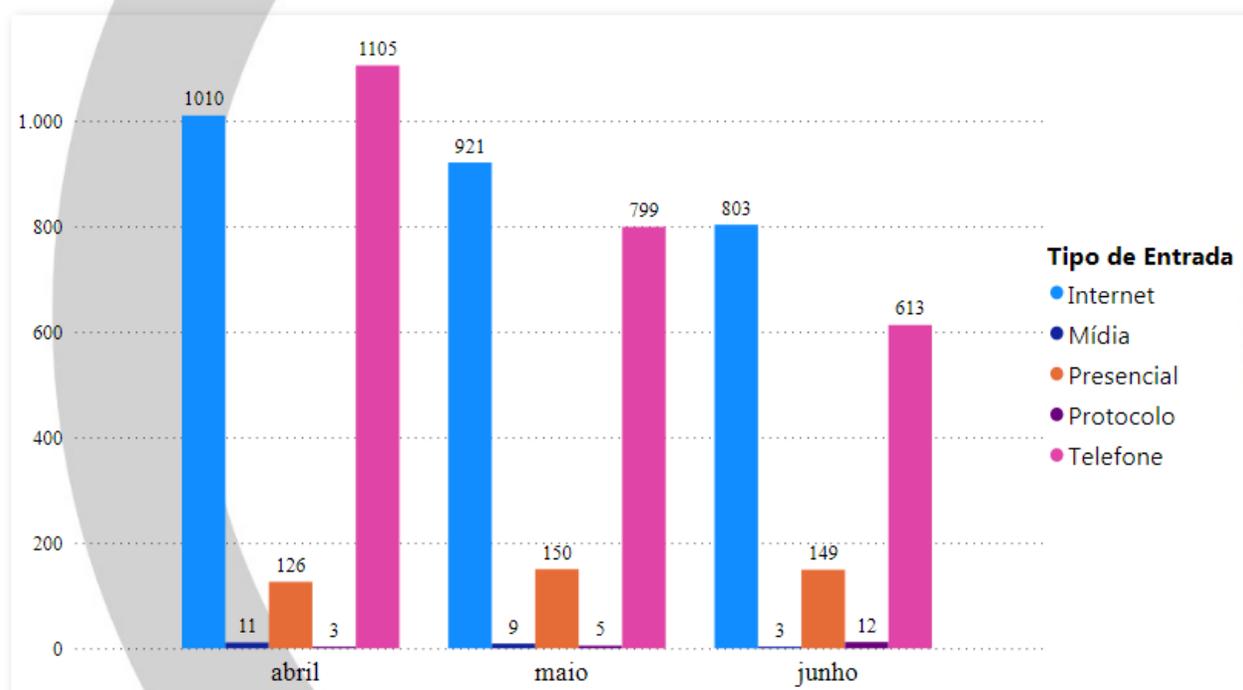


Junho 2021





Canais de Atendimento 2º Trimestre 2021





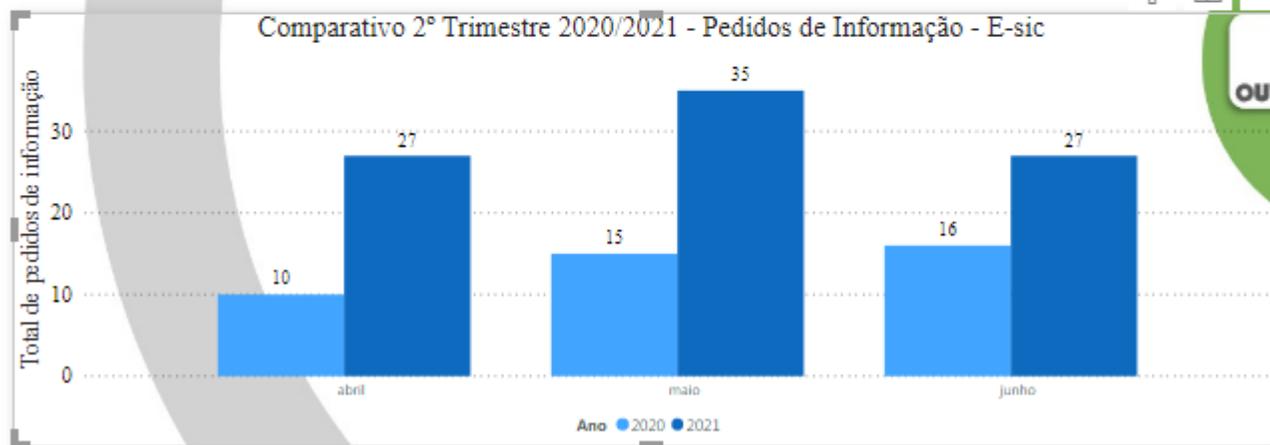
Pedidos de Informação 2º Trimestre 2021 (E-sic)

Total de Solicitações 2º Trimestre 2021

89

Total acumulado 12 meses

311





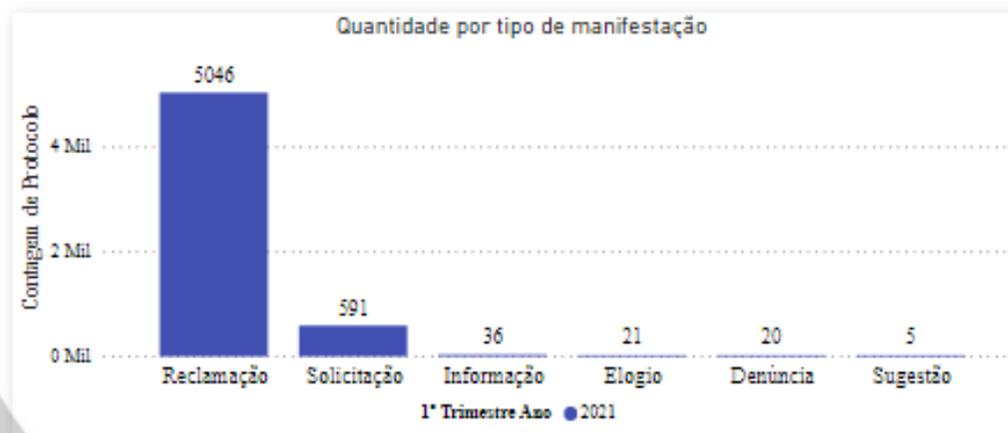
Quantidade de Manifestações por Tipo 2º Trimestre 2021

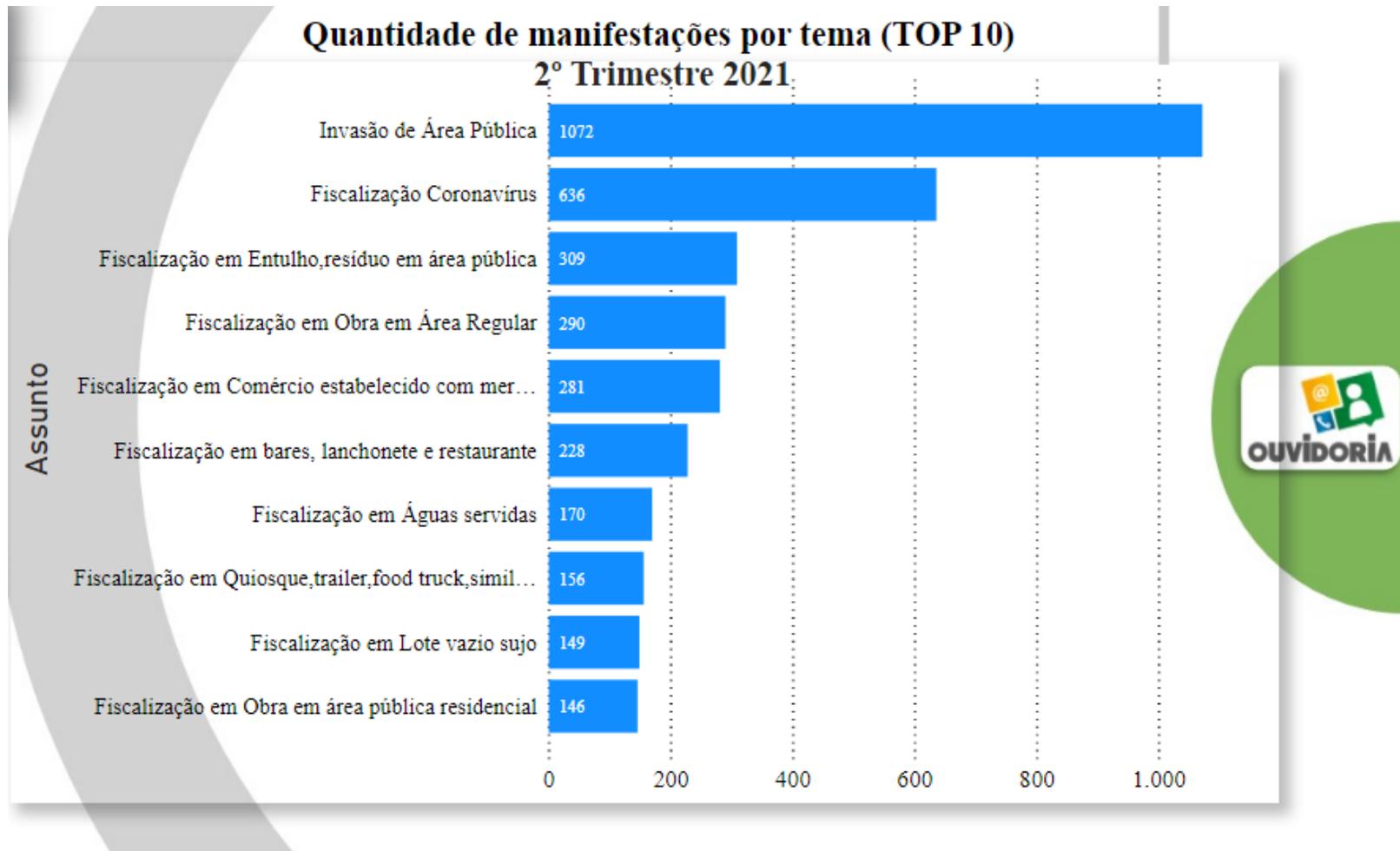
Quantitativo de
Manifestações 2º Trim 2021

5887

Quantitativo de
Manifestações Últimos 12
meses

31111







Ações realizadas 2º Trimestre 2021

- ❖ Curso para equipe da Ouvidoria da DF Legal com carga horária de 15 horas sobre "Ambientação dos novos Ouvidores - SIGO/DF". Treinamento da equipe quanto a "Qualidade da Resposta".
- ❖ Realização de seminário “Café com a ouvidoria da DF Legal”, onde foi apresentada junto à Ouvidoria Geral e Ouvidorias Seccionais com o objetivo de esclarecer nossas atribuições e reduzir a quantidade de tramites equivocados que aconteciam.
- ❖ Reunião com os Subsecretários da DF Legal e o Coordenador da Subcontroladoria de Transparência e Controle Social da Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF sobre a Lei de Acesso a Informação - LAI, sua importância, prazos e procedimentos.
- ❖ Curso on-line (Secretaria de Economia - SEEC) da LAI.

Estratégias para melhorar os índices da Ouvidoria

- Treinamento dos gestores de Ouvidoria nas Subsecretaria de Fiscalização de Atividades Econômicas (SUFAE), Subsecretaria de Fiscalização de Obras (SUOB) e Subsecretaria de Fiscalização de Resíduos (SUFIR) quanto a qualidade da resposta;
 - Capacitação na ferramenta de Power BI de gerenciamento de manifestações da DF Legal
 - Reuniões mensais com os Subsecretários;
 - Reuniões mensais com os auditores e inspetores das Subsecretarias.
-
- ❖ 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.
 - ❖ O aumento do número das manifestações com o assunto "Invasão de área pública" pode ser por causa da divulgação do Pronto Emprego Invasões, amplamente difundido na mídia, com ações de remoção de até 72h.