



**Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística**  
**Ouvidoria DF Legal**



**Plano de Ação 2021**



## **SECRETARIA DE ESTADO DE ORDEM PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL**

### **SECRETÁRIO DE ESTADO**

Cristiano Mangueira de Sousa

### **SECRETÁRIO EXECUTIVO**

Valtersson 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 GonçalvesCamargos

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



## **APRESENTAÇÃO**

Cumprindo o previsto na Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal (CGDF), que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e no Decreto nº 36.462/2015; a Ouvidoria Seccional da Secretaria de Estado da Proteção da Ordem Urbanística – DF Legal apresenta o seu Plano de Ação Anual (PAA) para o exercício do ano 2021, que está em conformidade com Plano Estratégico do Distrito Federal – PEDF 2019-2023 e Plano Plurianual do DF – PPA 2020-2023.

A Ouvidoria da Secretaria DF Legal atua no sentido de atender as manifestações oriundas dos cidadãos, com eficiência e transparência, como, também, busca auxiliar os gestores no aprimoramento das atuações de competência legal dessa Secretaria.



## VINCULAÇÃO, COMPETÊNCIAS e ESTRUTURA

A Ouvidoria, na estrutura da Secretaria DF Legal, é vinculada ao Gabinete do Senhor Secretário, com as atribuições definidas pela Portaria nº 65/2020 DF Legal (Regimento Interno).

*Art. 22. À Ouvidoria, unidade orgânica de direção e execução, diretamente subordinada à Unidade de Análise e Distribuição de Demandas e Orientação ao Cidadão, compete:*

*I – gerenciar as manifestações oriundas do sistema informatizado de ouvidoria definido pelo órgão superior do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, no âmbito da DF Legal;*

*II – gerenciar as demandas oriundas do sistema informatizado de ouvidoria do Distrito Federal no âmbito da DF Legal;*

*III – realizar a triagem das manifestações oriundas do sistema informatizado de ouvidoria e a correção de fluxo, devidamente fundamentada, quando necessária;*

*IV – cadastrar e tramitar no Sistema Informatizado em uso na DF Legal as manifestações oriundas do sistema informatizado de ouvidoria;*

*V – acompanhar o tratamento das manifestações recebidas pelo sistema informatizado de ouvidoria, cobrar o cumprimento dos prazos legais e a celeridade no processo de elucidação;*

*VI – promover as respostas preliminar, definitiva e complementar ao cidadão por meio do sistema informatizado de ouvidoria;*

*VII – prestar informações ao usuário por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC/DF, em conformidade com a Lei de Acesso a Informação – LAI;*

*VIII – propor políticas, diretrizes e ações necessárias ao aprimoramento, racionalização e eficiência dos serviços prestados pela DF Legal;*



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



*IX – supervisionar os resultados produzidos, avaliar a efetividade das respostas oferecidas e elaborar relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão da DF Legal;*

*X – Realizar diligências e vistorias externas para coleta de informações complementares ao atendimento das ouvidorias;*

*XI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF;*

*XII – propor capacitação contínua aos servidores da Ouvidoria;*

*XIII – coordenar a elaboração da Carta de Serviços;*

*XIV – elaborar o relatório de atividades relacionados a sua área de competência; e*

*XV – exercer outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.”*



## ESTRUTURA DA OUVIDORIA DA SECRETARIA DF LEGAL

01 - Ouvidor Chefe,

04 - Assessores (01 do quadro permanente e 03 em cargo em comissão)

05 - Servidores do Quadro permanente do Distrito Federal,

06 - Servidores terceirizados

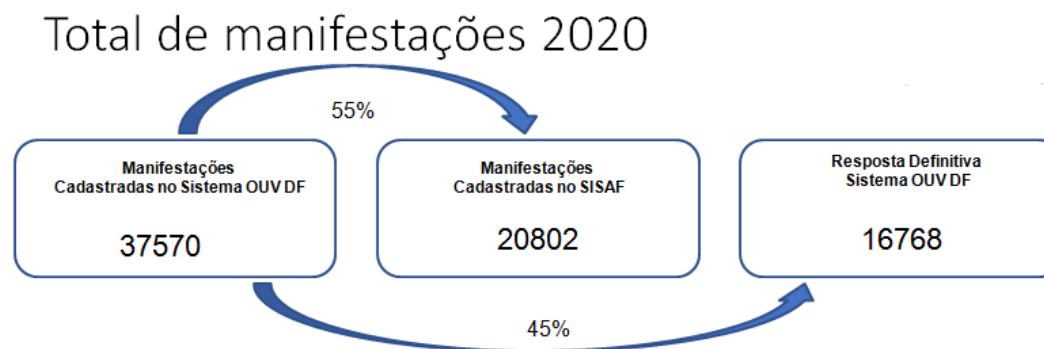


## DIAGNÓSTICO

A situação da Ouvidoria da Secretaria DF Legal ao final de 2020, exposta no documento “Relatório de Anual 2020” publicado em <http://www.dflegal.df.gov.br/wp-content/uploads/2021/02/Relatorio-anual-2020.pdf>, expressa o diagnóstico a partir do qual foi elaborado o presente Plano de Ação Anual.

Destaca-se daquele documento:

- Total de manifestações recebidas pelo sistema OUV-DF





➤ Cadastradas no Sistema de Ações Fiscais – SISAF

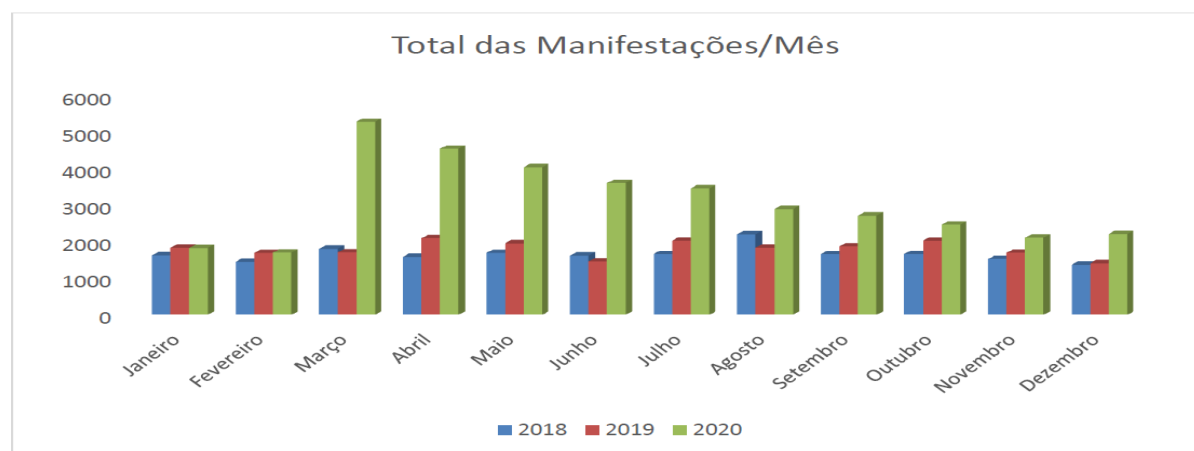
Obras: 8.566

Atividades Econômicas: 8.149

Resíduos: 3.838.

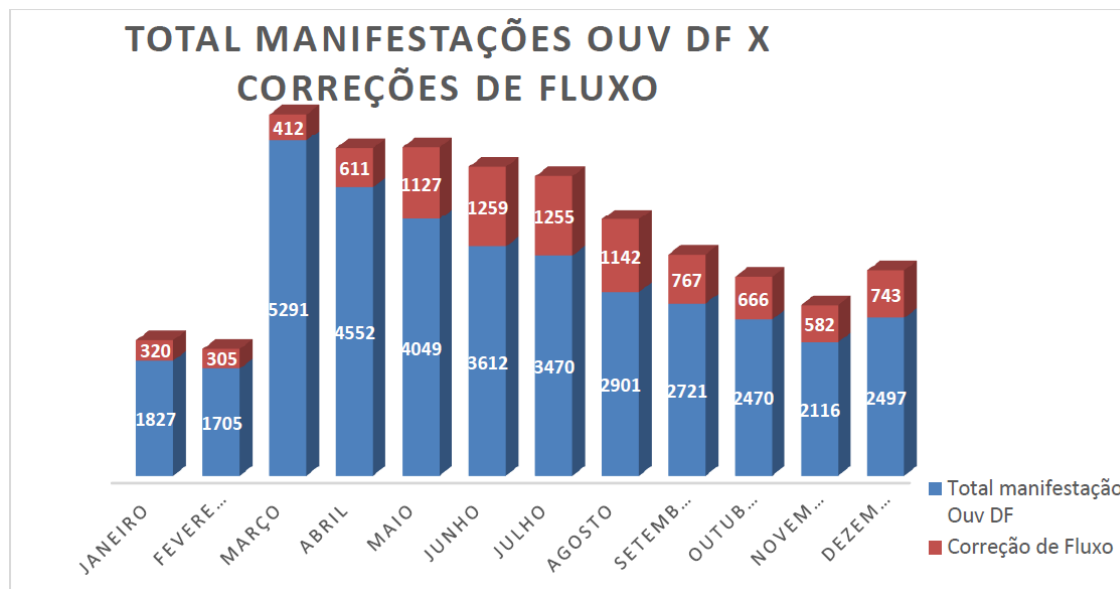
## DIFICULDADES DA OUVIDORIA EM 2020

\*Crescimento de aproximadamente 75% nos registros em relação aos anos anteriores.



\*Aumento das correções de fluxos no Sistema informatizado de Ouvidoria (OUV-DF). Em 2019 realizou-se um total de 2.231 correções de fluxo e em 2020 o número foi de 9.189 correções, um aumento de 410%. O aumento ocorreu em razão do assunto “Fiscalização Coronavírus”, que foi direcionado à Secretaria DF Legal e que não era atribuição dessa Secretaria, fazendo-se, então, a correção de fluxo para outro órgão da Força Tarefa de combate a Covid-19.





## METAS PARA O EXERCÍCIO DE 2021

1. Avaliar a distribuição das manifestações dentro das Subsecretarias.
2. Reuniões periódicas nas Subsecretarias para verificação dos problemas enfrentados (quando o não cumprimento dos prazos).
3. Difundir o uso da ferramenta de Bussiness Intelligence – BI na DF Legal.



## PLANEJAMENTO PARA O EXERCÍCIO DE 2021

### ➤ METAS POR FORÇA DE LEGISLAÇÃO:

| Item                                          | Meta 2021                                           | Legislação                                  | Indicador                   |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------|
| Plano de Ação Anual                           | Novembro                                            | Instrução normativa nº 01, de 05/05/2017    | Plano elaborado             |
| Publicação de relatórios trimestrais          | Abril/2021, Julho 2021, Outubro 2021 e Janeiro 2022 | Instrução normativa nº 01, de 05/05/2017    | Publicação efetuada         |
| Relatório Anual                               | Janeiro 2021                                        | Instrução normativa nº 01, de 05/05/2017    | Publicação efetuada         |
| Índice de Resolutividade                      | 48%                                                 | Portaria cgdf nº 102, de 29 de maio de 2020 | Sistema Ouv-DF – Dashboards |
| Satisfação com o serviço de ouvidoria         | 73%                                                 | Portaria cgdf nº 102, de 29 de maio de 2020 | Sistema Ouv-DF – Dashboards |
| Recomendação com o serviço de ouvidoria       | 80%                                                 | Portaria cgdf nº 102, de 29 de maio de 2020 | Sistema Ouv-DF – Dashboards |
| Cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria | 95%                                                 | Portaria cgdf nº 102, de 29 de maio de 2020 | Sistema Ouv-DF – Dashboards |



➤ AÇÕES PARA 2021

| Item                                                          | Meta 2021                                                                       | Prazo                | Indicador                          |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------|
| Controle das manifestações tramitadas dentro do órgão         | Criação de ferramenta para realização do Controle (Bussiness Intelligence – BI) | Julho/2021           | Criação da Ferramenta              |
| Atualização da Carta de Serviços                              | Elaboração da Carta de Serviços                                                 | Junho/2021           | Publicação no site da DF Legal     |
| Capacitação de Servidores                                     | Curso/semestre/servidor                                                         | Julho e Outubro/2021 | Cursos/servidor                    |
| Controle dos pedidos de informação tramitadas dentro do órgão | Criação de ferramenta para realização do controle (Bussiness Intelligence – BI) | Julho/2021           | Criação da Ferramenta              |
| Reuniões de alinhamento com a equipe                          | 01 Reunião/trimestre                                                            | Junho e Outubro/2021 | Quantidade de reuniões no semestre |



## ➤ AÇÕES PARA 2021 - Continuação

| Item                                                                    | Meta 2021       | Prazo | Indicador                          |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------|------------------------------------|
| Divulgação e Treinamento nas Subsecretarias sobre Pedidos de informação | 02 Reuniões/Ano |       | Quantidade de reuniões no semestre |
| Qualidade de resposta das Subsecretarias/equipe                         | 02 Reuniões/Ano |       | Quantidade de reuniões no Ano      |
| Intercâmbio entre ouvidorias                                            | 01 Reunião/Ano  |       | Quantidade de reuniões no Ano      |

### Os benefícios esperados com essas ações:

- Maior controle das manifestações tramitadas dentro do órgão;
- Aprimorar o controle de prazos;
- Otimizar a integração com os demais setores da DF Legal;
- Capacitar através da realização de visitas técnicas, encontros online, reuniões, palestras e vídeos os servidores das Subsecretarias de Fiscalização;
- Construir histórico das manifestações com mesmo tema e localização;
- Melhorar o conjunto de informações disponíveis para o cidadão no portal da DF Legal, por meio da atualização da Carta de serviços;
- Capacitar os servidores lotados na unidade para desempenharem com excelência as atividades desenvolvidas na Ouvidoria e realizar em pesquisas nos diversos sistemas da DF Legal; e
- Contribuir com a alta gestão, com dados e sugestões que possam subsidiar a tomada de decisões.



## Legislação Aplicada

### ✓ LEIS FEDERAIS

- ✓ **Lei nº 13.460/2017** – Lei dos Usuários dos Serviços Públicos – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- ✓ **Lei nº 12.527/2011** – Lei de Acesso à Informação Pública – Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências

### LEIS DISTRITAIS

- ✓ **Lei nº 6.519/2020** – Dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal. Recepção a Lei nº 13.460/2017 no âmbito no Distrito Federal.
- ✓ **Lei nº 4.896/2012** – Lei do SIGO/DF – Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.
- ✓ **Lei nº 4.990/2012** – Lei de Acesso à Informações no DF – Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.
- ✓ **Lei 6302 de 16/05/2019** – Dispõe sobre a extinção da Agência de Fiscalização do Distrito Federal e a criação da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal - DF Legal.
- ✓ **Decreto nº 39.723/2019** – Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.



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



- ✓ Decreto nº 36.462/2015 – Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.
- ✓ **Decreto nº 36.419/2015** – Institui a Carta de Serviços ao Cidadão.
- ✓ **Decreto nº 34.276/2013** – Regulamenta a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216, todos da Constituição Federal de 1988.
- ✓ Decreto nº 39.895/2019, dispõe sobre a estrutura administrativa da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal - DF Legal, e dá outras providências.
- ✓ **PORTARIA Nº 56/2019 DF Legal** – Estabelece medidas e procedimentos, no âmbito da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal - DF Legal, que visam garantir o tratamento prioritário das demandas provenientes das manifestações do Sistema Informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal.
- ✓ **PORTARIA Nº 65/2020 DF Legal** – Altera o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF Legal.
- ✓ **PORTARIA Nº 102/2020 CGDF, Art. 1º** – Aprovar os indicadores de desempenho que contribuirão para o alcance dos resultados-chave baseados em valores constantes do Plano Estratégico Institucional – PEI para o quadriênio 2020-2023, na forma do Anexo Único.