



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE ESTADO DE PROTEÇÃO DA ORDEM URBANÍSTICA DO
DISTRITO FEDERAL

Ouvidoria

Relatório nº 53503654/2021

Complementação do documento sei nº 53363804

3. DIFICULDADES ENCONTRADAS

A ouvidoria da DF Legal, teve que adequar, durante o ano de 2019 os fluxos de trabalho diante dos impactos da pandemia do novo coronavírus. Os desafios se sobrepõem para adequar as ações à realidade do trabalho remoto e da elevada demanda com a situação de emergência na saúde, e diante das decisões administrativas que diretamente impactavam a maneira da atuação do órgão quanto as restrições da atividade comercial e quanto ao uso de máscaras da população.

Nos casos da Lei de Acesso à Informação e devido que o órgão em parte desenvolvia o trabalho em home office nem sempre era possível ter acesso aos documentos necessários para embasar as respostas aos pedidos formulados, porém não afetando os prazos para a entrega dos questionamentos realizados pela população.

Além da situação atípica da pandemia verifica-se que a força de trabalho para atuação na área dia a dia vem diminuindo, e no sentido inverso a população vem utilizando cada vez mais os canais de ouvidoria, aumentando o número de demandas atendidas por servidor, causando acúmulo de demandas, apesar da ouvidoria da DF Legal vincular demandas de mesmo teor e local.

Os prazos de atendimento das manifestações e resposta definitiva ao cidadão é de 20 dias, em muito diferindo dos prazos dados em ações fiscais, sendo a resposta definitiva dada antes dos prazos concedidos, em obediência a legislação, diminuindo sensivelmente a visão do cidadão quanto a resolutividade.

A adequação dos sistemas informatizados em relação as atividades desenvolvidas pelo setor de ouvidoria é um desafio constante devido a gama de

sistemas utilizados(sistemas: e-sic, ouv-df, Sisaf, Power Bi) e suas interações merecendo a atenção do setor de TI.