



## GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE ESTADO DE PROTEÇÃO DA ORDEM URBANÍSTICA DO  
DISTRITO FEDERAL

Ouvidoria

Relatório nº 53386043/2020

### INTRODUÇÃO

Em seu preâmbulo, a Constituição de 1988 instituiu o Estado Democrático de Direito, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores fundamentais de uma sociedade comprometida com a solução pacífica das controvérsias.

A democracia preconizada na Carta Maior se desdobra em duas vertentes: a democracia representativa ou indireta (art. 1º, parágrafo único), em que o povo delega poderes para que seus representantes eleitos atuem em seu nome e na defesa de seus interesses, e a democracia participativa ou semidireta, que tem por fundamento a participação direta do povo no controle, na fiscalização e na tomada de decisões do Estado, num verdadeiro exercício de cidadania.

Foram previstos no texto constitucional enunciados visando a efetivação da democracia participativa, dentre os quais destaca-se: Constituição Federal de 1988 Art. 37. (...) § 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

Referido dispositivo ensejou a criação de ouvidorias e das corregedorias no serviço público.

Especificamente no âmbito do Distrito Federal, em 2012, por meio da Lei nº 4.896, foi criado o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, com 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 local. O sistema de Ouvidoria - SIGO/DF foi criado pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, com a finalidade de garantir a participação popular

e contribuir para o desenvolvimento da cultura de cidadania, além de aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo distrital. É composto por mais de oitenta órgãos e entidades.

Integram o SIGO/DF:

1. a Controladoria-Geral do Distrito Federal, como órgão superior do sistema;
2. a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, como unidade central do sistema;
3. as unidades especializadas.

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.

#### ATIVIDADES DESENVOLVIDAS:

Recebimento, tratamento, cadastro e resposta ao cidadão das manifestações recebidas quanto a solicitações, elogios, sugestões, reclamações, informações e denúncias.

#### **Contextualização**

A Ouvidoria da DF Legal tem o papel fundamental, no âmbito de suas competências, na garantia da participação popular por meio da escuta, pela compreensão e pelo respeito aos cidadãos, contribuindo para o desenvolvimento da cultura de cidadania e para o aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo. Para o alcance desse objetivo e defesa dos direitos humanos e constitucionais, a ouvidoria da DF Legal revisou e aprimorou os procedimentos internos e a interlocução com a população, cuidando de forma pontual de casos

reincidentes, adequando a Plataforma Tecnológica da Secretaria, e primando pela real solução dos problemas urbanos apontados.

O registro e acompanhamento das manifestações podem se dar pelos seguintes canais:

- a) o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF, disponível na Internet;
- b) a Central de Atendimento 162; e
- c) o atendimento presencial.

Período de Realização:

01/01/2020 À 28/12/2020

Resumo das Atividades Executadas:

- Recebimento das manifestações no Sistema OUV-DF;
- Análise e tratamento das manifestações com as devidas correções de fluxo para manifestações que não fazem parte das atribuições da DF Legal;
- Cadastro e tramitação nos sistemas próprios da Secretaria;
- Controle dos prazos para resposta ao cidadão;
- Resposta preliminar e definitiva ao cidadão.

Resultados alcançados

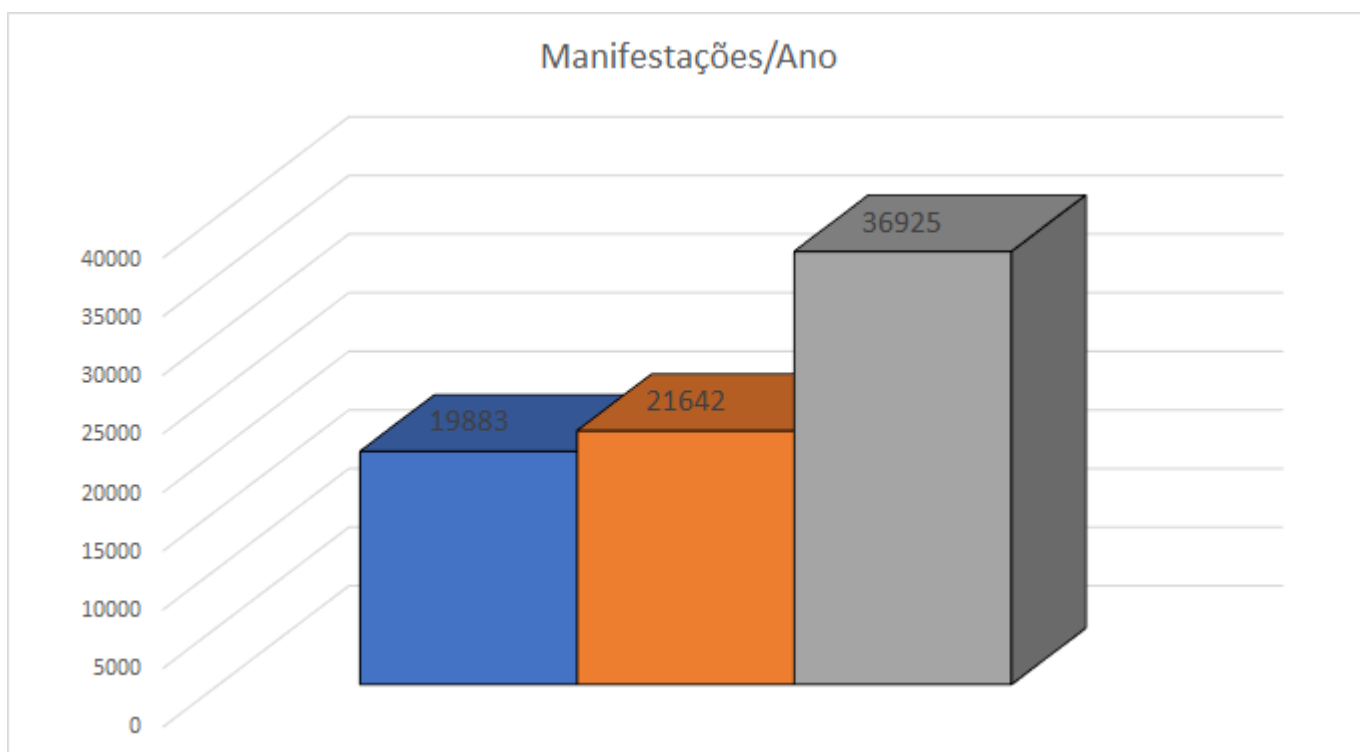
Órgãos mais demandados

| Posição | Órgão            | Qtd. Manifestações |
|---------|------------------|--------------------|
| 1º      | Sec. de Saúde    | 50.732             |
| 2º      | DF Legal         | 37.035             |
| 3º      | Detran           | 22552              |
| 4º      | Novacap          | 16440              |
| 5º      | Sec. de Educação | 16183              |

Quantitativo Geral e resolutividade

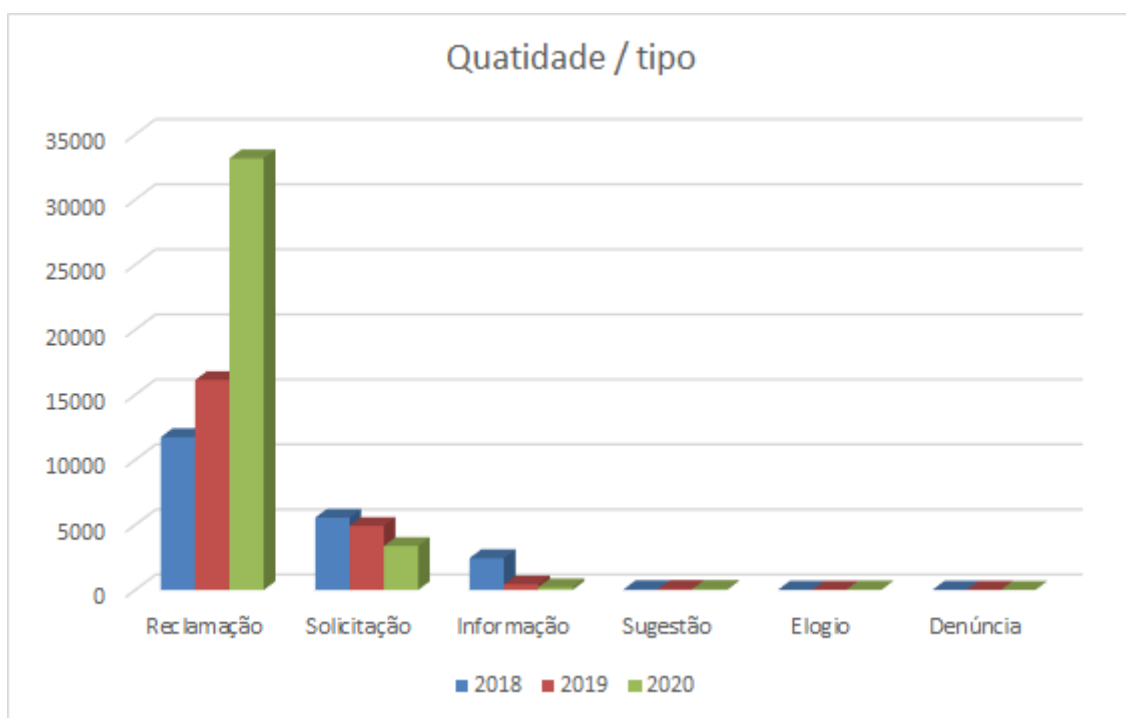
| ANO  | Manifestações | Resolutividade |
|------|---------------|----------------|
| 2018 | 19883         | 18%            |
| 2019 | 21642         | 21%            |

| ANO  | Manifestações | Resolutividade |
|------|---------------|----------------|
| 2020 | 36925         | 23%            |



#### Quantidade por tipo de manifestação

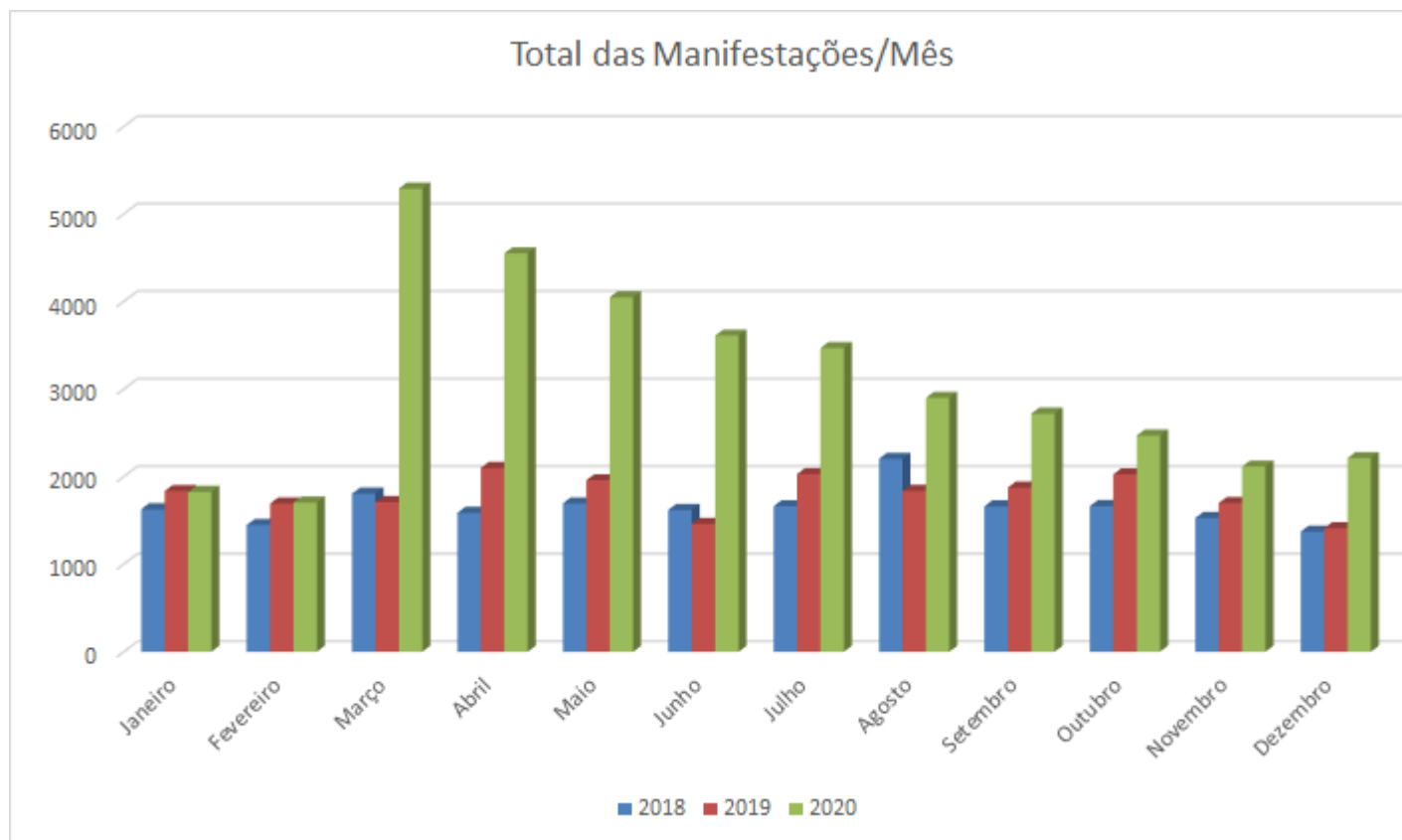
| ANO  | Reclamação | Solicitação | Informação | Sugestão | Elogio | Denúncia |
|------|------------|-------------|------------|----------|--------|----------|
| 2018 | 11758      | 5559        | 2448       | 67       | 27     | 24       |
| 2019 | 16137      | 4925        | 434        | 88       | 30     | 28       |
| 2020 | 33185      | 3378        | 210        | 86       | 46     | 20       |

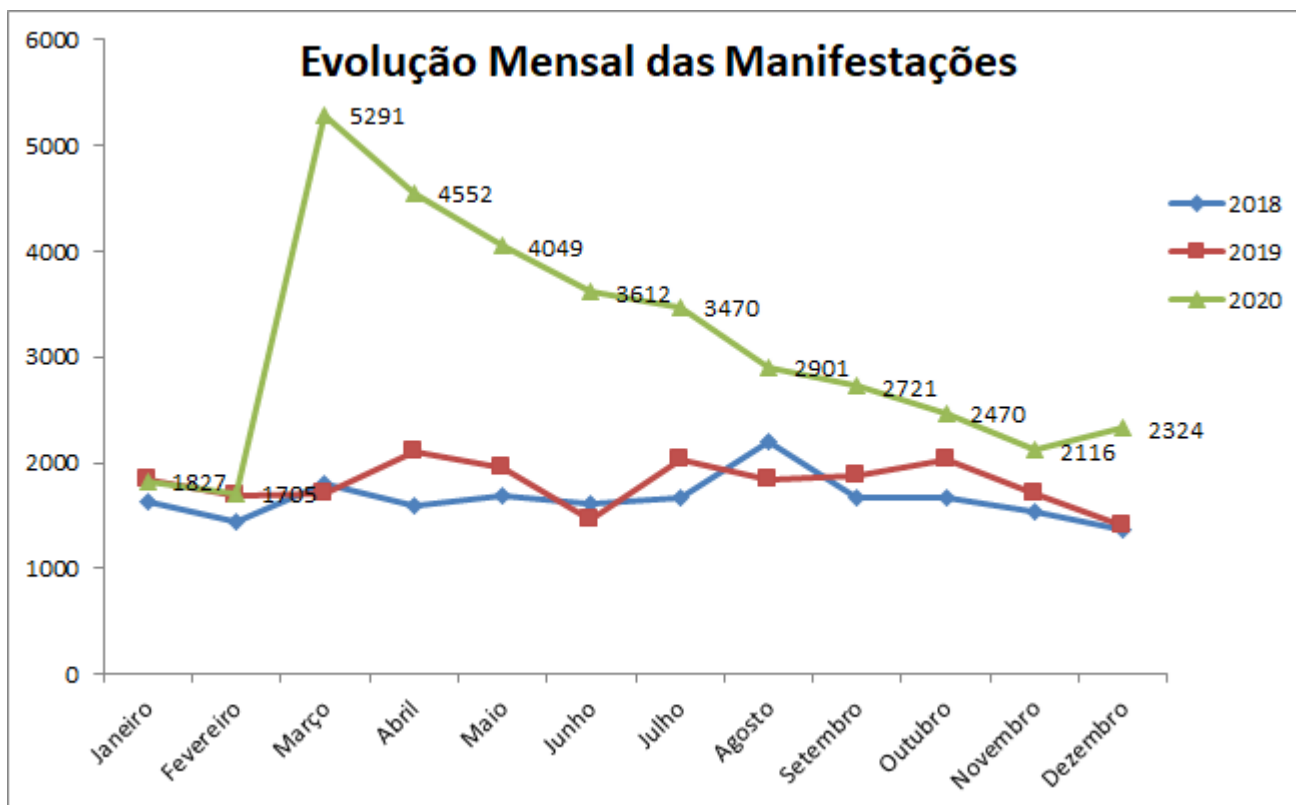


Total manifestações/mês

|              | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------|------|------|------|
| Janeiro      | 1628 | 1837 | 1827 |
| Fevereiro    | 1449 | 1694 | 1705 |
| Março        | 1807 | 1710 | 5291 |
| Abril        | 1588 | 2100 | 4552 |
| Maio         | 1694 | 1959 | 4049 |
| Junho        | 1621 | 1461 | 3612 |
| Julho        | 1663 | 2030 | 3470 |
| Agosto       | 2204 | 1838 | 2901 |
| Setembr<br>o | 1662 | 1875 | 2721 |
| Outubro      | 1665 | 2027 | 2470 |
| Novembr<br>o | 1529 | 1700 | 2116 |
| Dezembr<br>o | 1373 | 1411 | 2212 |

|       | 2018      | 2019      | 2020      |
|-------|-----------|-----------|-----------|
| Total | 1988<br>3 | 2164<br>2 | 3692<br>6 |





## ACESSO À INFORMAÇÃO

### Contextualização

O acesso a informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito fundamental do cidadão, garantido pela Constituição Federal de 1988.

No Distrito Federal, esse direito é regulamentado pela Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, elaborada nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, conhecidas como Lei de Acesso à Informação – LAI.

A partir da LAI, o cidadão pode solicitar acesso a qualquer informação produzida ou custodiada pelo Estado, de acordo com os procedimentos, e prazos previstos, desde que não tenha caráter sigiloso. Todos os órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal devem disponibilizar o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, que são unidades físicas para registro dos pedidos de acesso. No Distrito Federal, os SICs funcionam nas Ouvidorias dos órgãos e entidades.

O Governo do Distrito Federal oferece, ainda, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC: [www.e-sic.df.gov.br](http://www.e-sic.df.gov.br).

O e-SIC permite que qualquer cidadão formule seus pedidos de informação para os órgãos e entidades distritais de maneira fácil e rápida, por meio da internet. Além de fazer o pedido, é possível, pelo sistema:

- ⑩ acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado;
- ⑩ receber a resposta da solicitação por e-mail;
- ⑩ entrar com recursos; e
- ⑩ consultar as respostas recebidas.

O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas. Trata-se de sistema desenvolvido pela Controladoria-Geral da União e cedido à Controladoria-Geral do Distrito Federal, sem qualquer ônus.

Período de Realização:

01/01/2020 À 28/12/2020

Resumo das Atividades Executadas:

Acesso ao sistema e-sic quando da solicitação ao cidadão de informação;

Análise do pedido quanto ao pedido e as atribuições da Secretaria;

Encaminhar ao setor competente ou responsável pelas informações;

Encaminhar a resposta fornecida pelo setor ao cidadão;

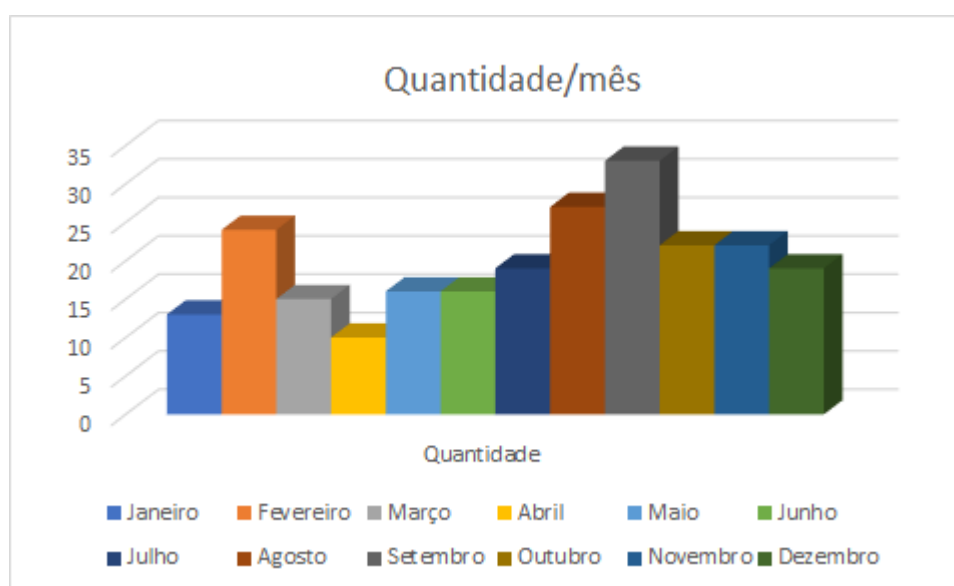
Acompanhar os prazos para resposta.

Resultados alcançados

|                  |            |
|------------------|------------|
| <b>Ano 2020</b>  |            |
| <b>Meses</b>     | Quantidade |
| <b>Janeiro</b>   | 13         |
| <b>Fevereiro</b> | 24         |
| <b>Março</b>     | 15         |
| <b>Abril</b>     | 10         |
| <b>Maio</b>      | 16         |
| <b>Junho</b>     | 16         |
| <b>Julho</b>     | 19         |
| <b>Agosto</b>    | 27         |



|                 |     |
|-----------------|-----|
| <b>Setembro</b> | 33  |
| <b>Outubro</b>  | 22  |
| <b>Novembro</b> | 22  |
| <b>Dezembro</b> | 19  |
| <b>Total</b>    | 236 |



## DIFICULDADES ENCONTRADAS

## RESPONSÁVEL: TITULAR DA PASTA DE OUVIDORIA

Titular da pasta de Ouvidoria

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

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.