

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020

Unidade Orgânica: Unidade de Análise e Distribuição de Demandas e Orientação ao Cidadão – UNIDOC

Atualizado em 28/12/2020

1.1 - Atividade Desenvolvida:

Núcleos de Atendimento ao Cidadão – NUACI's

Objetivo: prestar ao cidadão informações relativas às atividades realizadas pela DF Legal.

Contextualização:

Atualmente existem 10 (dez) Núcleos de Atendimento ao Cidadão localizados em cidades do DF, conforme listagem abaixo:

DF Legal	
Núcleos de Atendimento ao Cidadão – NA	
CONAC/ UNIDOC/ SECRETARIA DF LEGAL	
1	NA CEILÂNDIA Endereço: Administração Regional de Ceilândia – QNM 13, Módulo "B", Ceilândia/DF – CEP: 72.215-130
2	NA GAMA Endereço: Administração Regional do Gama – Área Especial S/N, Setor Central, Gama/DF – CEP: 72.045-610
3	NA LAGO NORTE Endereço: Administração Regional do Lago Norte – SHIN CA 5, Bloco "J", Lago Norte/DF – CEP: 71.503-505
4	NA LAGO SUL Endereço: Administração Regional do Lago Sul – SHIS QI 11, Área Especial nº 1, Lago Sul/DF – CEP: 71.625-600
5	NA PLANALTINA Endereço: Administração Regional de Planaltina – Setor Administrativo, Planaltina/DF – CEP: 73.380-000
6	NA PLANO PILOTO Endereço: Administração Regional de Brasília – SBN Quadra 02, Bloco "K", 2º Subsolo Brasília/DF – CEP: 70.040-020
7	NA S.I.A (Sede DF LEGAL) Endereço: Sede da DF Legal – Térreo – Trecho 03, Lotes 1545/1555 – SIA/DF CEP: 71.200-039 Telefone: 3961-5125/ 5126
8	NA SOBRADINHO Endereço: Administração Regional de Sobradinho – Quadra Central, Setor Administrativo, Lote "A" – Sobradinho/DF – CEP: 73.010-901
9	NA TAGUATINGA Endereço: Administração Regional de Taguatinga – Praça do Relógio, Lote "A", Centro – Taguatinga/DF – CEP: 70.297-400
10	NA SAMAMBAIA Endereço: Anexo Administração Regional de Samambaia – Quadra 302, Conjunto 10, Centro Urbano, Samambaia Sul – Samambaia/DF – CEP: 72.300-649
Horário de Funcionamento: de 8h às 18h Para mais informações, consulte o site: WWW.DFLEGAL.DF.ORG.BR Cuidar das cidades é cuidar das pessoas! OUVIDORIA GERAL DO GDF: 162	

Período de Realização:

De janeiro a dezembro de 2020

Resumo das Atividades Executadas:

Receber, registrar e encaminhar nos sistemas informatizados em uso na DF Legal requerimentos, solicitações de revisão de lançamento, suspensão de cobrança, isenção de taxa, comprovação de pagamentos, restituição de valores, alteração de endereço da atividade, manifestação de inconformidade, solicitações de desembargo, de desinterdição, de impugnações, recursos e outros documentos afetos à atuação de agentes de fiscalização da DF Legal. Receber os pedidos de parcelamento dos créditos não ajuizados de competência da DF Legal. Emitir certidões negativas de débitos e guias de pagamentos de competência da DF Legal. Registrar os lançamentos, por declaração do contribuinte, de taxas de competência da DF Legal.

Resultados Alcançados:

Em 14 de fevereiro do ano corrente foi inaugurado o núcleo da DF Legal na cidade de Samambaia. Foi finalizado e lançado o Manual de Procedimentos de Atendimento ao Cidadão. Foram finalizados os estudos para que todos os serviços prestados pelos núcleos de atendimento ao cidadão sejam realizados remotamente. Foram realizadas várias atualizações e ajustes nos procedimentos internos junta a outras unidades da DF Legal. Aprimoramento e atualização do site da DF Legal.

Dados anuais:

UNIDADE DE ANÁLISE E DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDAS E ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO – UNIDOC													
NÚCLEOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO DF LEGAL													
TOTAL MENSAL DE LANÇAMENTO DE TAXAS, PARCELAMENTOS, RECURSOS, NADA CONSTA E ATENDIMENTOS DIVERSOS													
LOCAIS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO ¹	ABRIL ²	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO ³	NOVEMBRO	DEZEMBRO ⁴	TOTAIS
BRÁSILIA	2.002	1.635	1.818	0	0	0	0	0	0	1.533	1.370	1.114	9.472
CEILÂNDIA	589	466	216	0	0	0	0	0	0	34	134	176	1.615
GAMA	287	286	118	0	0	0	0	0	0	45	87	104	927
LAGO NORTE	155	124	57	0	0	0	0	0	0	47	58	359	800
LAGO SUL	143	107	51	0	0	0	0	0	0	89	89	103	582
PLANALTINA	167	201	75	0	0	0	0	0	0	86	166	122	817
SAMAMBAIA (Inaugurada 14/02)	0	44	21	0	0	0	0	0	0	32	100	62	259
SIA	2.434	2.107	1.233	630	4.622	4.556	6.472	3.376	3.641	2.888	2.797	2.545	37.301
SOBRADINHO	604	460	218	0	0	0	0	0	0	58	188	236	1.764
TAGUATINGA	892	886	827	0	0	0	0	0	0	123	323	359	3.410
TOTAL MÊS	7.273	6.316	4.635	630	4.622	4.556	6.472	3.376	3.641	4.935	5.312	5.180	56.948

¹ Observações em razão do enfrentamento à pandemia do novo Corona Virus:
12/03/2020 - Exoneração dos Chefes de Núcleo do Lago Norte, Ceilândia, Planaltina, Lago Sul e Samambaia (DODF nº 26 - Edição Extra, de 12 de março de 2020).
 18/03/2020 o Núcleo de Atendimento ao Cidadão do S.I.A. funcionou de 8:00 às 12:30 horas. Os demais Núcleos permaneceram fechados desde o dia 18/03.
20/03/2020 - Retorno do funcionamento do Núcleo de Atendimento do S.I.A. (Portaria nº 17/2020). Entoque nos telefones: 3961-5125/5126 para recebimento de dúvidas, reclamações e informações.
31/03/2020 - Abertura do Núcleo do S.I.A para o atendimento ao cidadão (Portaria nº 21, de 30/03/2020), incluindo sábado e domingo.
² Continuidade do estado de emergência em razão da pandemia do novo Corona Virus (Decreto nº 40.939, de 02 de julho de 2020). O único Núcleo de Atendimento ao Cidadão aberto permaneceu sendo o S.I.A. (Sede DF Legal).
³ Retorno das atividades presenciais em todos os NA em 19/10/2020.
⁴ Retorno de todos os NA em 19/10/2020
 *Resultado parcial: 28/12

UNIDADE DE ANÁLISE E DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDAS E ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO – UNIDOC													
NÚCLEOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO DF LEGAL													
INFORMAÇÕES, DÚVIDA E RECLAMAÇÕES PELO TELEFONE (3961-5126)													
ATIVIDADE	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO ¹	ABRIL	MAIO ²	JUNHO	JULHO	AGOSTO ³	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO ⁴	TOTAIS
S.I.A (TOTAL DE LIGAÇÕES)	850	910	2628	2.968	2.515	2.151	3.309	2.680	2.391	1.512	909	831	23.654
Quantidade dias úteis/ mês	22	17	22	20	20	22	23	21	21	20	18	21	247
Média/ dia	39	54	119	148	126	98	144	128	114	76	51	40	1.135

¹ Mês em que foi iniciado o enfrentamento à pandemia do novo Corona Virus (Decreto nº 40.512, de 13 de março de 2020). Foram incluídos Sábados e Domingos no atendimento ao cidadão. Foi incluído um novo ramal para o atendimento ao cidadão em razão da pandemia.
² Continuidade do estado de emergência em razão da pandemia do novo Corona Virus (Decreto nº 40.939, de 02 de julho de 2020).
³ A partir de 15/08 não foi disponibilizado atendentes aos finais de semana.
 *Resultado parcial: 28/12

Análise da Situação Atual:

Pelo contexto da pandemia apenas o NUACI SIA funcionou presencialmente nos meses de março a setembro de 2020. A inauguração dos novos Núcleos nas cidades de Santa Maria, Jardim Botânico e Brazlândia foram adiados.

Dificuldades encontradas:

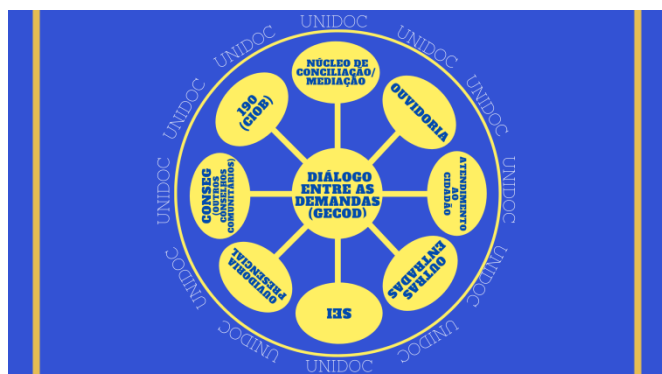
Baixa tecnologia disponível e altos custos para aprimorar o diálogo entre os sistemas utilizados pelos Núcleos, dificuldade de implantação de um banco de dados com as informações dos contribuintes. Mudança do Administrador de Taguatinga, o que adiou o deslocamento do respectivo núcleo para área interna do prédio da Administração Regional.

Conclusão:

Para 2021 está prevista a adesão da DF Legal ao Selo de Desburocratização e Simplificação em atendimento ao Cidadão, objetivando a desburocratização e melhoria na qualidade dos serviços prestados. A meta é que exista um NUACI em cada cidade do DF, para a interlocução direta e personalizada com as populações locais, visando sedimentar a meta da DF Legal: “Cuidar das Cidades é antes de tudo Cuidar das Pessoas”. Foram destacados recursos orçamentários para melhorias na infraestrutura dos Núcleos existentes.

1.2 - Atividade Desenvolvida:

Assessoria de Controle de Demandas – ASCOD (Antiga GECOD)



Objetivo: Triagem e análise das demandas por ação fiscal, se possuem ou não normativos, processos e ações precedentes já em andamento, se possuem mesmo teor e endereço, entre outras informações que auxiliem os setores operacionais. A ausência desta triagem gerou outrora a duplicidade de ações e atividades fiscais, a sobrecarga e acúmulo de processos administrativos e uma sensação de que nada está sendo realmente solucionado.

Contextualização:

A Secretaria acolhe demandas de diversos órgãos, da sociedade (ouvidoria e conselhos) e é necessária uma série de atividades administrativas antes da execução das ações de fiscalização. As análises das demandas se possuem ou não normativos ou ações precedentes já em andamento, devido a essas peculiaridades e complexidade, são essenciais para a mitigação de duplicação de ações e atividades fiscais. Atualmente existe um grande acúmulo de demandas nos setores, ainda não cadastradas e distribuídas. Assim, levando em consideração as peculiaridades e a complexidade das atividades de manutenção da ordem urbanística, foi criada a ASCOD/ UNIDOC, para mitigar os problemas apontados de análise e distribuição de demandas.

Período de Realização:

De janeiro a dezembro de 2020

Resumo das Atividades Executadas:

Foi criada a metodologia que estabeleceu critérios e parâmetros para o ingresso de demandas na ASCOD. O chefe do setor foi nomeado em 27 de julho de 2020.

Criado módulo específico no SISAF (sistema interno DF Legal) para tramitação das demandas por ação fiscal aos setores (expedientes). Foi criado o Fluxo de Distribuição de Demandas aos setores. Criação de formulário específico e controle de expedientes.

Resultados Alcançados:

Para as 306 demandas por ação fiscal foram gerados os estudos técnicos necessários e criados 177 expedientes encaminhados aos setores pertinentes de forma a facilitar a resolutividade do problema apontado. Ou seja, 58% das demandas por ação fiscal que ingressaram na DF Legal e passaram pela UNIDOC já possuíam ação fiscal pregressa, o que viabilizou a agilidade na resposta à população, evitando um número maior de processos internos e aumentando o melhor tratamento e encaminhamentos internos.

Dados anuais:

UNIDADE DE ANÁLISE E DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDAS E ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO – UNIDOC													
ASSESSORIA DE CONTROLE DE DEMANDAS - ASCOD													
TOTAL DE ANÁLISE E DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDAS POR AÇÃO FISCAL													
ORIGEM DA DEMANDA	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO ¹	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO*	TOTAIS
Processos restituídos (diversos órgãos)							34	5	16	3	2	0	60
Demandas CIOB (190)							28	18	24	25	33	107	235
Processos Administrações Regionais							6	3	1	0	0	0	10
Órgãos de Controle (TCDFT, MPDFT, outros)							0	0	0	0	0	0	0
E@idades							0	1	0	0	0	0	1
Quantidade dias úteis/ mês							23	21	20	20	18	21	123
TOTAL MÊS							68	27	41	28	35	107	306
Média/dia							3	1	2	1	2	5	

¹ A Gerência iniciou a rotina de trabalho em julho de 2020.

Foram gerados pela ASCOD/ UNIDOC 177 expedientes no SISAF com encaminhamento de demandas por ação fiscal aos setores pertinentes.

*Resultado parcial: 28/12

Análise da Situação Atual:

Aguardando reunião com os Secretários da DF Legal para sedimentar o fluxo de trabalho da ASCOD (Processo SEI nº 04017-00013213/2020-15).

Destacamos que tal metodologia irá impactar positivamente no fluxo de trabalho do Gabinete - GAB da DF Legal e que existe a necessidade do encaminhamento de Circular às Subsecretarias, com a máxima brevidade, com a chancela desta nova metodologia pelos Secretários. A confecção dos Expedientes da ASCOD/ UNIDOC vem acontecendo diariamente e as Subsecretarias não encontram nenhuma resistência neste encaminhamento, porém, como é algo a ser aprimorado, uma Circular via GAB traz a formalização necessária ao processo.

Dificuldades encontradas:

Convergência com o trabalho do GAB/ DF Legal, na área de recebimento documental da Secretaria.

Falta de definição dos processos internos de trabalho. Foi iniciado grupo de trabalho, porém pelo contexto da pandemia o trabalho foi suspenso. Baixo envolvimento da alta hierarquia da Secretaria.

Conclusão:

O grande desafio é suplantando a complexidade do controle da entrada de demandas por ação fiscal, que não dialogam entre si e contribuir para a melhor organização e fluxo de trabalho para o perfeito e ágil atendimento da grande diversidade de demandas externas que ingressam na Secretaria.

1.3 - Atividade Desenvolvida:

Assessoria Especializada em Conselhos Comunitários – ASSECON

Objetivo:

Atender as demandas de competência da Secretaria expostas pela população em Conselhos Comunitários. Atualmente a DF Legal está representada nos 37 (trinta e sete) Conselhos Comunitários de segurança Pública - CONSEGs realizados nas cidades do DF.

Contextualização:

Aperfeiçoar a interlocução com a população e promover ações fiscais em busca da resolutividade dos problemas de ordem urbanística apontados é uma das metas da Secretaria. Os CONSEGs são canais de participação popular que tratam de assuntos ligados à segurança pública. São de caráter consultivo, sem fins lucrativos e de cooperação voluntária onde são tratados os mais diversos temas relacionados ao dia a dia das cidades. Os representantes desta Secretaria participaram de todas as reuniões agendadas.

Período de Realização:

De janeiro a dezembro de 2020

Resumo das Atividades Executadas:

Organização e divulgação de cronograma semanal de reuniões do CONSEG para conhecimento do Secretário. Qualificação das demandas por ação fiscal e encaminhamento aos setores por meio de módulo específico no SISAF (Sistema interno) para o CONSEG. Participação em todas as reuniões do CONSEG nas cidades, distribuindo informativos das atribuições da Secretaria, para um melhor entendimento da comunidade na hora da solicitação das demandas.

Resultados Alcançados:

Um estreitamento no relacionamento entre a comunidade e a Secretaria através da participação continuada dos representantes, levando às reuniões as devolutivas, fazendo conciliação entre comunidade, Secretaria e Administração Regional, resultando maior credibilidade do trabalho executado pela Secretaria. Aprimoramento da interlocução dos representantes do CONSEG com os gestores internos (política de boa convivência).

Dados anuais:

UNIDADE DE ANÁLISE E DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDAS E ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO - UNIDOC													
ASSESSORIA ESPECIALIZADA EM CONSELHOS COMUNITÁRIOS - ASSECON													
TOTAL DE REUNIÕES VIRTUAIS E PRESENCIAIS													
ORIGEM DA DEMANDA	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO*	TOTAIS
CONSEG	11	31	20	0	0	0	0	3	4	11	18	21	119
outros	0	0	0	-	0	-	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL MÊS	11	31	20	0	0	0	0	3	4	11	18	21	119
Paralisação das Reuniões por ocasião do estado de Pandemia (COVID).													
													*Resultado parcial: 28/12
UNIDADE DE ANÁLISE E DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDAS E ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO - UNIDOC													
ASSESSORIA ESPECIALIZADA EM CONSELHOS COMUNITÁRIOS - ASSECON													
TOTAL DE DEMANDAS ENCAMINHADAS VIA CONSEG													
ORIGEM DA DEMANDA	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO*	TOTAIS
Conciliadas em reunião	1	4	5	0	0	0	0	0	0	0	13	9	32
Fiscalizadas	8	12	23	0	0	0	0	7	2	11	18	9	90
Em andamento	6	33	58	-	0	-	0	1	4	6	17	13	138
TOTAL MÊS	15	49	86	0	0	0	0	8	6	17	48	31	260
Paralisação das Reuniões por ocasião do estado de Pandemia (COVID).													
													*Resultado parcial: 28/12

Análise da Situação Atual:

Pelo contexto da pandemia as demandas via CONSEG foram intensas o que aperfeiçoou ainda mais a participação da DF Legal neste Conselho. Para 2021 será promovida reunião com todos os presidentes do CONSEG, representante da Secretaria de Segurança Pública - SSP e o Secretário da DF Legal para incluírem a DF Legal como membro efetivo do CONSEG e para sedimentar a participação indispensável da Secretaria em Conselhos Comunitários. Atualmente o Decreto nº 39.910, de 26 de junho de 2019, que institui os Conselhos e os membros efetivos, obrigatórios e convidados, incluiu a DF Legal como convidada.

Dificuldades encontradas:

Enorme quantidade de reuniões presenciais e virtuais e apenas um representante da DF Legal (Chefe da ASSECON). Dificuldade em obter o TAXIGOV. Baixo planejamento das reuniões pela SSP e o não cumprimento do protocolo sanitário por ocasião da COVID descrito no Decreto nº 40.393, de 02/07/2020).

Conclusão:

Há uma grande representatividade dos moradores das cidades e Órgãos do GDF nas reuniões do CONSEG, e a dedicação, seriedade e comprometimento dos representantes dessa Secretaria, trouxeram a melhoria da imagem da mesma. É notório que a Secretaria DF Legal é indispensável nas reuniões dos CONSEGS, já que grande parte da demanda local trata de temas vinculados à ordem urbanística.

1.4 - Atividade Desenvolvida:

Diretoria de Conciliação e Mediação de Conflitos da DF Legal - DICON

Objetivo: Proporcionar ao cidadão o acesso à informação no que se refere aos seus direitos e deveres, a conscientização acerca do fenômeno do conflito no âmbito da administração pública e a possibilidade de terem seus conflitos contra o Estado solucionados de forma eficaz e efetiva, evitando a judicialização, que demanda tempo e custos elevados.

Contextualização:

A Lei de criação da Secretaria, Lei nº 6.302, de 15/06/2019, inciso XI do Art. 3º, traz a conciliação e mediação administrativos como meta: **XI- promover a conciliação e a mediação administrativa dos conflitos relacionados à ordem urbanística e a convivência urbana**, com o propósito de formalizar a atuação de forma dialogada entre partes, agindo na tomada de nova consciência sobre os conflitos, em alternativa à interposição de

ações fiscais, com penalidades decorrentes e aumento de processos administrativos (burocratização do sistema), o que gera ônus operacional para a administração pública. Soma-se a isso, a necessidade de estimular maior proximidade com a população, enfraquecida com as ações truculentas das gestões anteriores, criando e disponibilizando um canal diferenciado de diálogo com a sociedade. O DF Legal é o terceiro órgão mais demandado no DF, após a Secretaria de Transporte e Mobilidade (DFTRANS) e a Secretaria de Estado de Saúde – SES, em grande parte por conflitos de vizinhança e similares que não se solucionam apenas com aplicações de penalidade.

Período de Realização:

De janeiro a dezembro de 2020

Resumo das Atividades Executadas:

Em 19/11/2020 foi assinado o Acordo de Cooperação Técnica, com o seguinte objeto: conjugação de esforços com vistas à criação, instalação e implementação de um Núcleo de Resolução de Conflitos da Rede Internacional de Excelência Jurídica – RIEX, fundamentado na Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, editada pelo CNJ e sua Emenda nº 01 de 31 de janeiro de 2013. O CODESE, por meio da Câmara Técnica de Justiça e Paz e não Judicialização, está promovendo a parceria entre a RIEX e a nossa Secretaria.

<http://www.dflegal.df.gov.br/nucleo-de-conciliacao-para-pequenos-conflitos/>

Resultados Alcançados:

Conforme Plano de Trabalho apresentado no Acordo de Cooperação Técnica em comento, as ações serão iniciadas em 2021.

Análise da Situação Atual:

O Núcleo de Conciliação e Mediação de Conflitos da DF Legal, será composto, inicialmente, pelo núcleo técnico da própria RIEX-DF, para a realização dos estudos necessários para a realização de audiências pautadas nos meios consensuais no ambiente da DF Legal, após a consolidação deste Núcleo será promovida a capacitação, o treinamento e a atualização conciliadores/ mediadores do próprio quadro de servidores da Secretaria.

A necessidade do método de negociação, conciliação e mediação no ambiente do DF Legal foi legitimada no PPA 2020 – 2023, com as seguintes metas: elaboração do método de orientação, conciliação e mediação administrativos do DF Legal e do Manual de Procedimentos.

Dificuldades encontradas:

Pelo contexto da pandemia as atividades em 2020 foram adiadas. Baixo envolvimento da alta hierarquia da Secretaria.

Conclusão:

Apresentar a resolução de conflitos mais eficiente e humanizada é a pauta desta gestão. Com a criação do Núcleo a Secretaria estará modernizando seus procedimentos administrativos fiscais. É a primeira Secretaria de Fiscalização do Brasil a implementar uma metodologia de trabalho com conciliação e mediação.



Responsável

JULIANE BERBER
matrícula: 46.514-3
Chefe da UNIDOC