

DF LEGAL



RELATÓRIO 3º TRIMESTRE

JULHO-AGOSTO-
SETEMBRO 2022

SECRETARIA DE ESTADO DA ORDEM URBANÍSTICA
DO DISTRITO FEDERAL - DF LEGAL
Ouvidoria



SOBRE A DF LEGAL

CRIAÇÃO

A Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal - DF Legal, foi criada pela Lei nº 6.302/2019, em substituição da Agência de Fiscalização

OUVIDORIA

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.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1º TRIMESTRE DE 2022

5.657

REDUÇÃO DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

11%

2º TRIMESTRE DE 2022

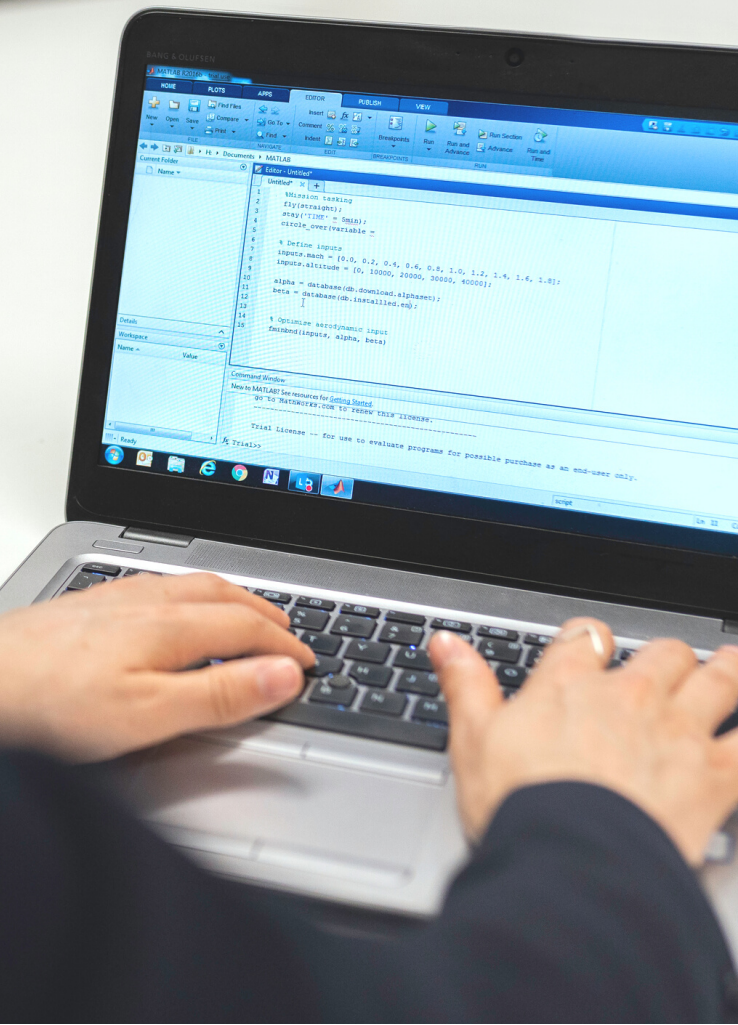
5.023

REDUÇÃO DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

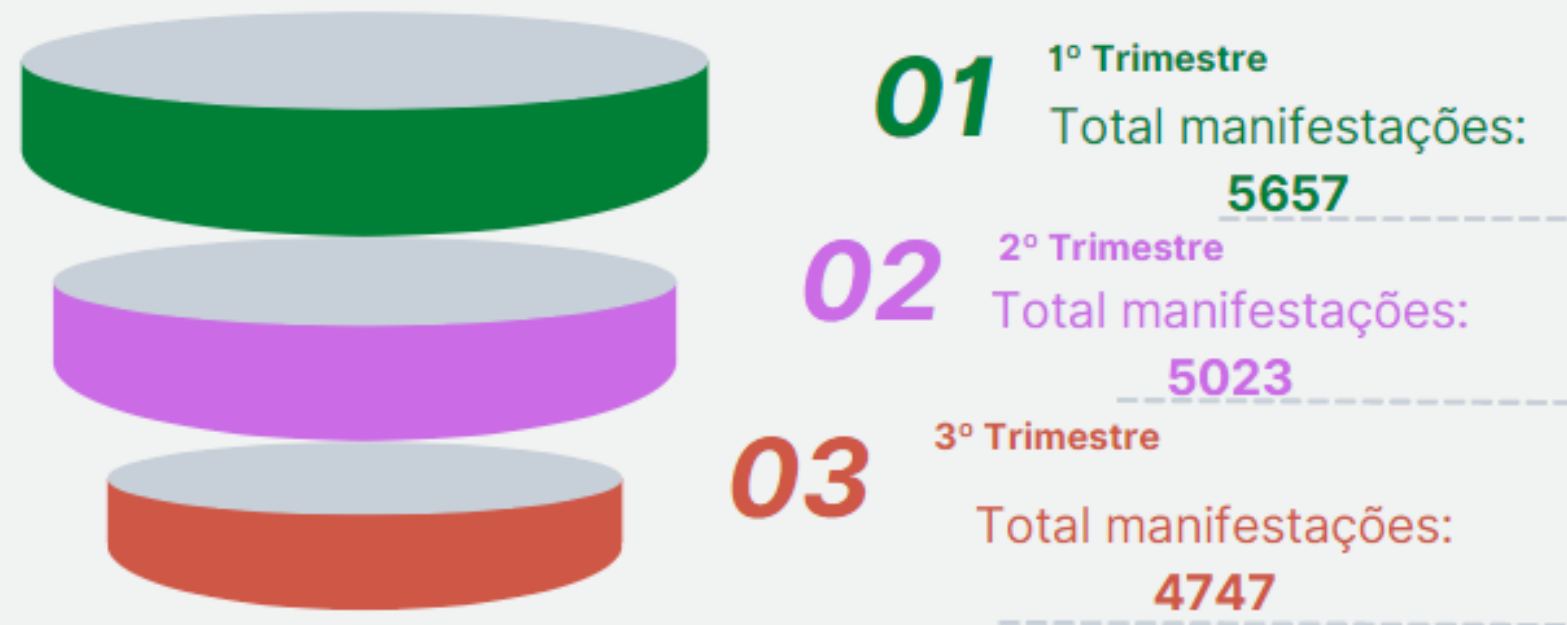
5,5%

3º TRIMESTRE DE 2022

4.747



TOTAL MANIFESTAÇÕES

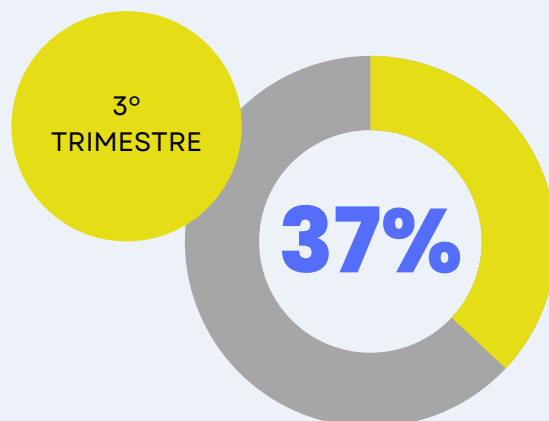
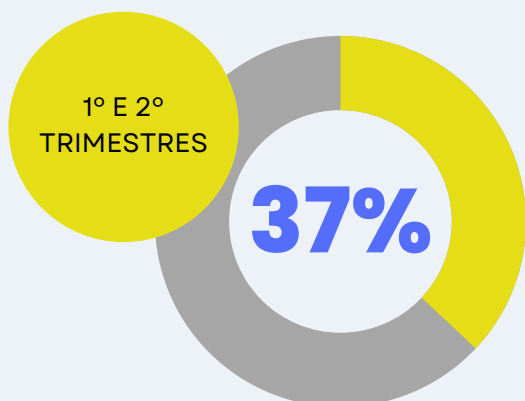


Historicamente, no 2º semestre há uma redução no número de registro de manifestações no sistema OUV DF direcionadas a Secretaria DF Legal, conforme demonstrado graficamente.

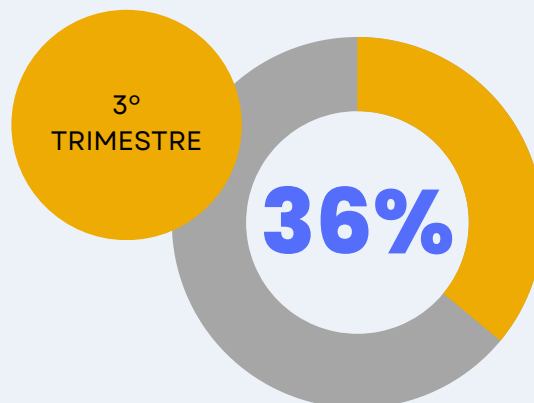
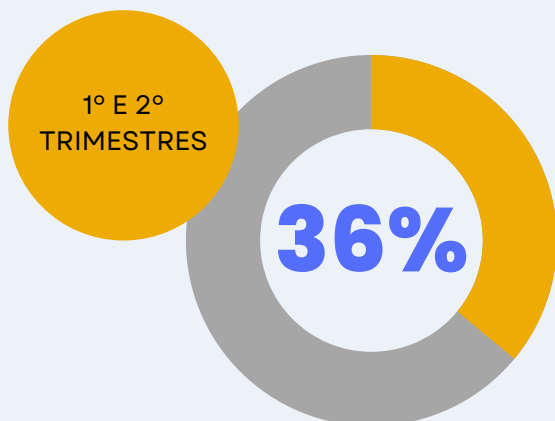
2022

Índice de Satisfação com o

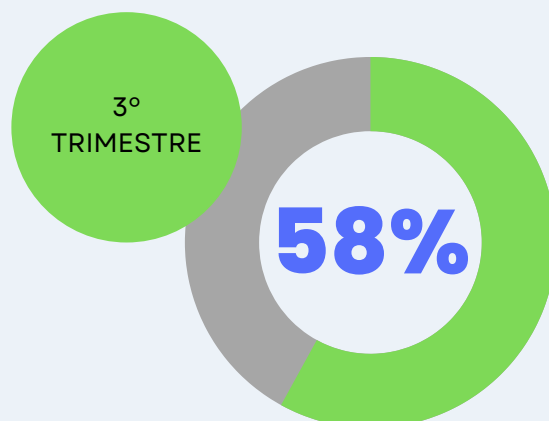
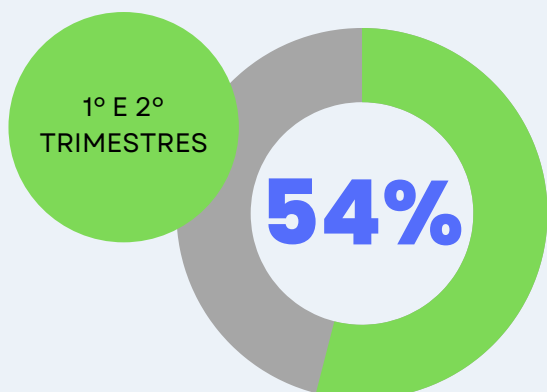
SERVIÇO DE OUVIDORIA



ATENDIMENTO



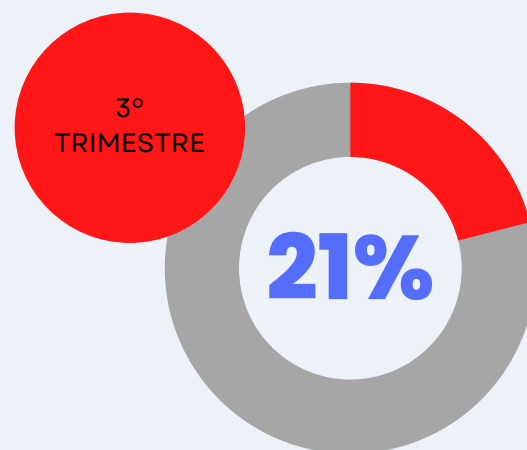
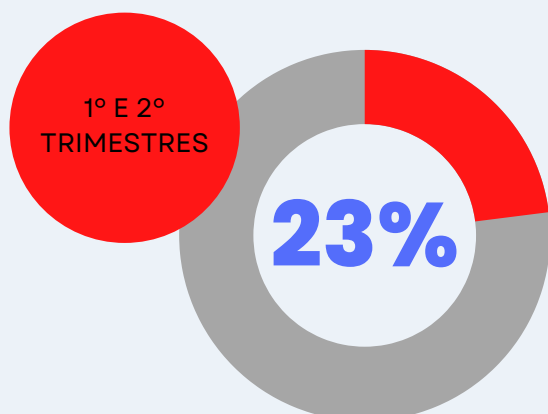
SISTEMA



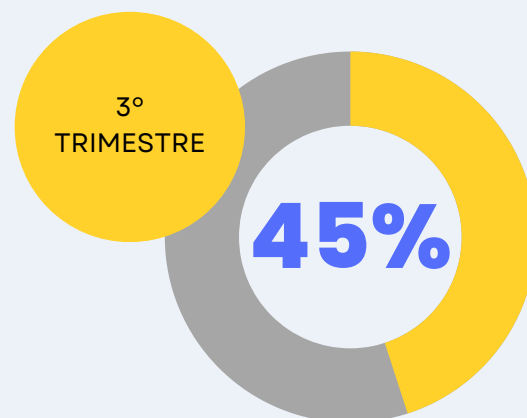
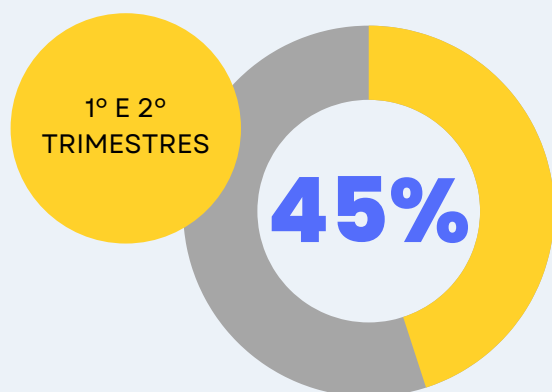
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2022

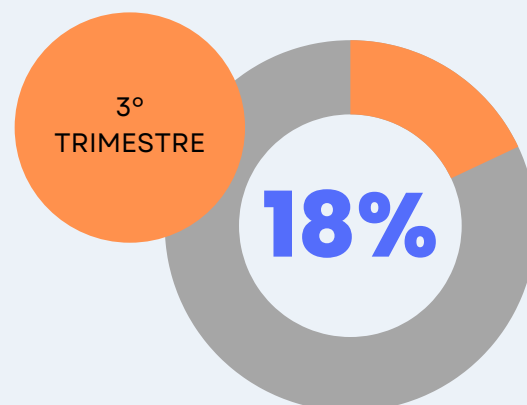
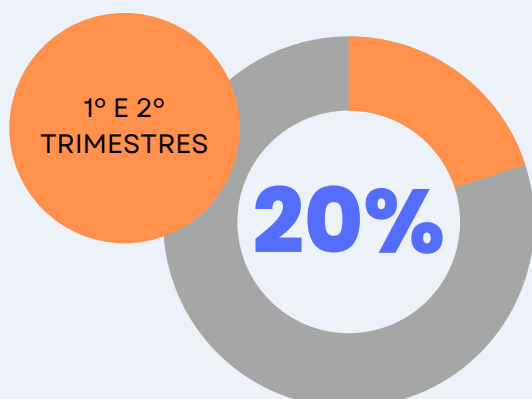
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



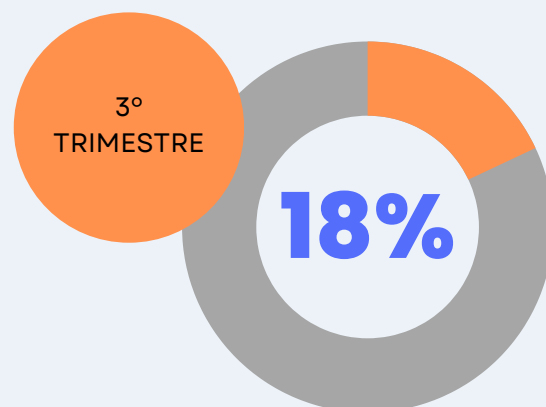
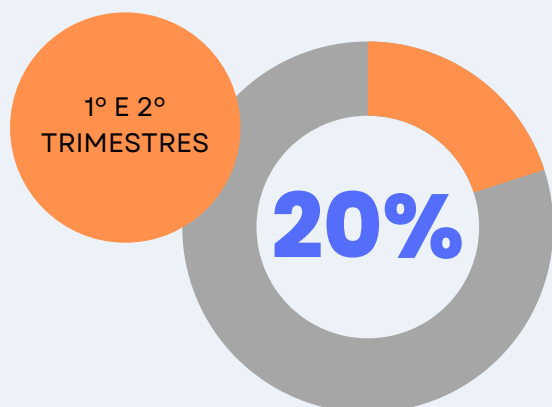
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



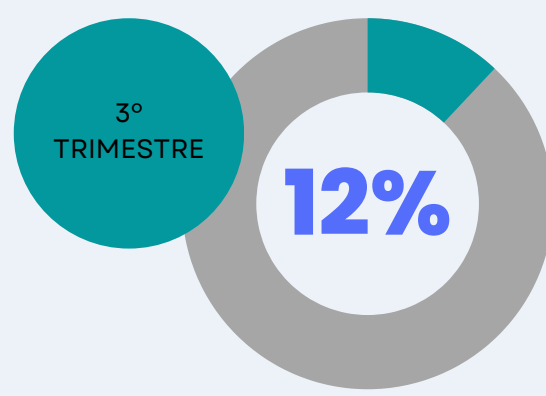
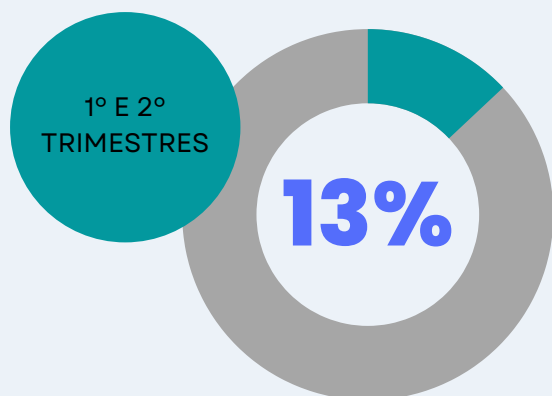
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2022

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

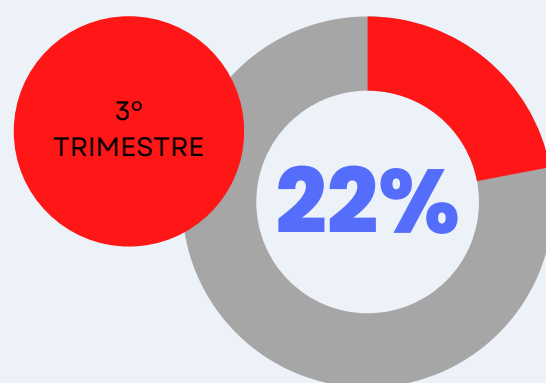
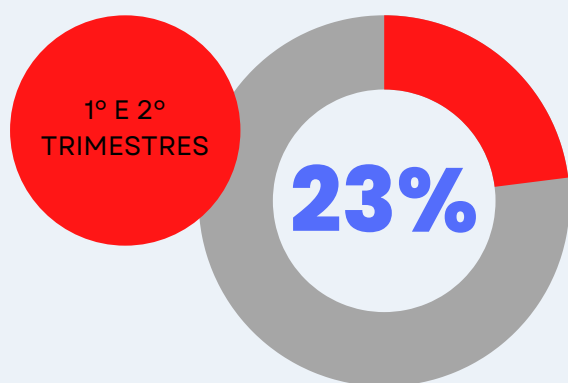


PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



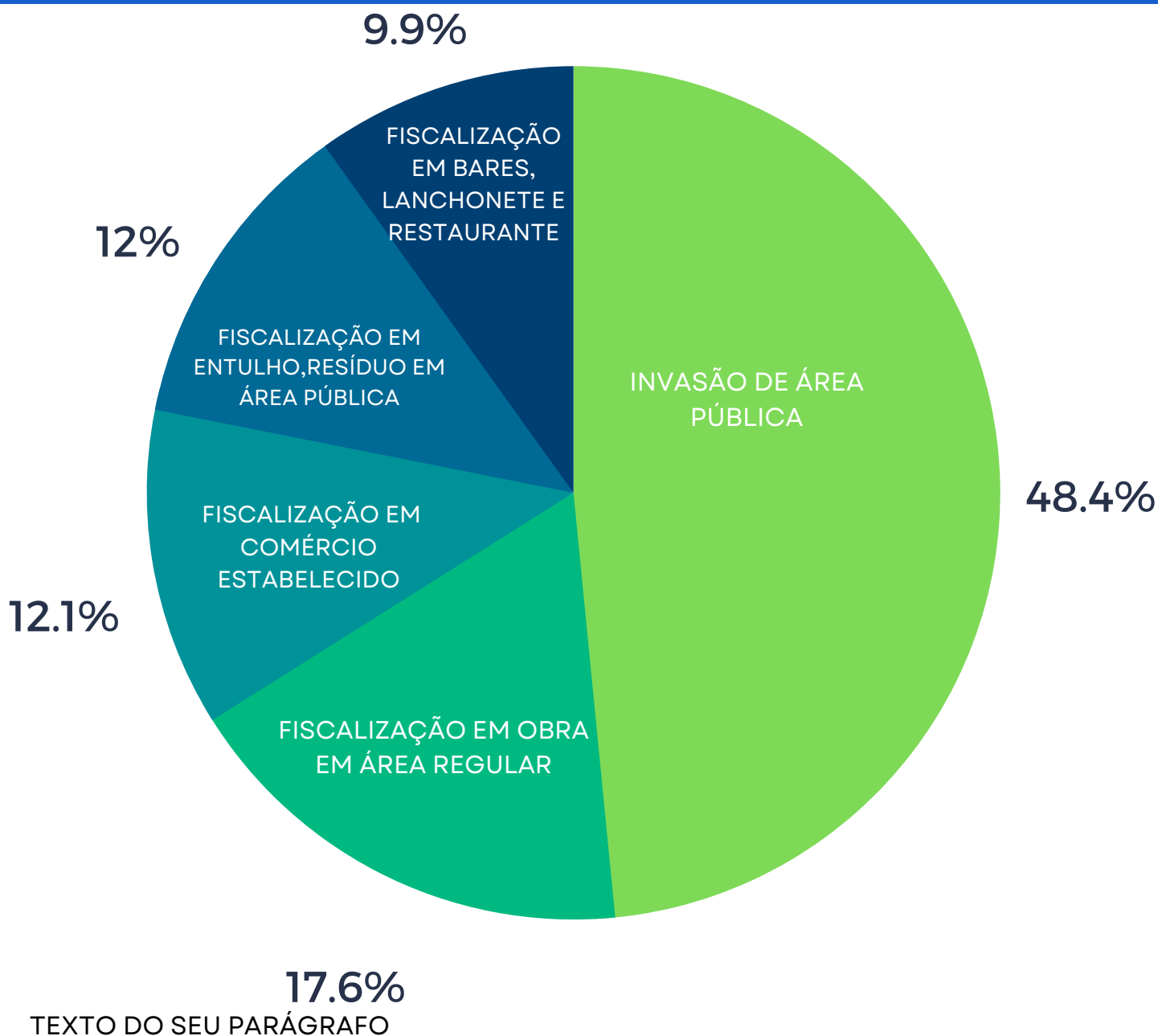
A diminuição no índice de satisfação com a resposta está diretamente relacionado com a diminuição do prazo médio de resposta. Reduzimos em 7,7% o prazo da resposta e com isso perdemos na qualidade.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



O índice de resolutividade não pode ser compreendido como incapacidade da Secretaria DF Legal em solucionar as irregularidades apresentadas pelo manifestante; pois, geralmente, não compete a Secretaria DF Legal solucionar o problema apresentado, mas, apenas, fiscalizar e, constatando a irregularidade, **autuar** e **solicitar** o saneamento (seja ao provocador ou a outro órgão público); o que, certamente, não satisfaz ao manifestante, que demonstra seu inconformismo quando responde a pesquisa de satisfação. A resposta do questionamento é relacionada a uma sensação de resolução, da maneira que o cidadão acha correta, não se vinculando aos aspectos legais.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



48,4%

Invasão de área pública

O ASSUNTO INVASÃO DE ÁREA PÚBLICA É SUBDIVIDIDO EM :

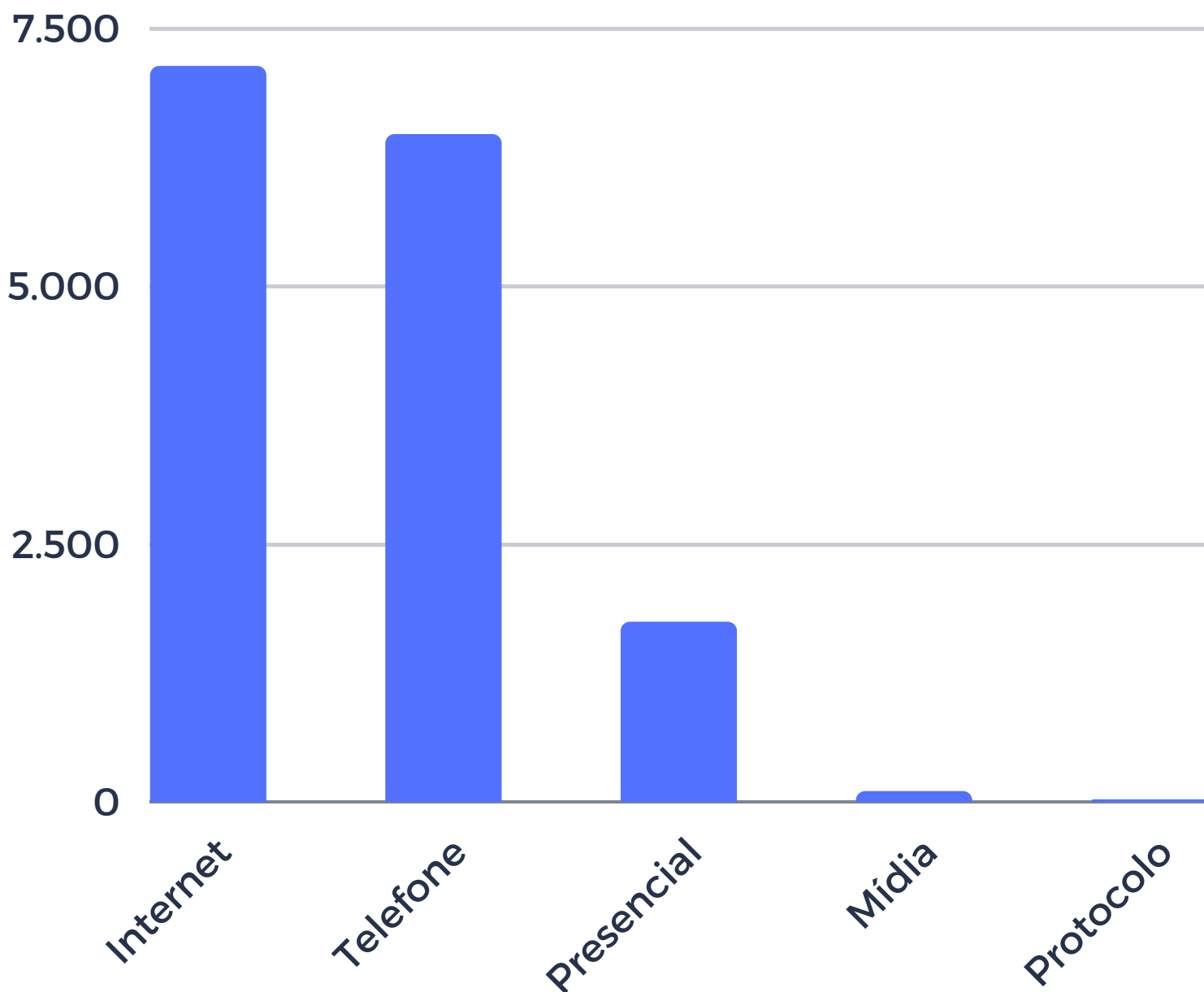
- CERCAMENTO EM ÁREA PÚBLICA COMERCIAL OU RESIDENCIAL;
- CANTEIRO DE OBRAS;
- MESAS E CADEIRAS NOS BARES; E,
- PARCELAMENTOS IRREGULARES É UTILIZADO O ASSUNTO INVASÃO DE ÁREA PÚBLICA.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

O **assunto mais demandado** da Secretaria DF Legal é **Invasão de área pública**. No entanto, esse assunto é subdividido no sistema informatizado da DF Legal. O usuário do Sistema OUV DF muitas vezes não encontra o assunto que gostaria de utilizar e escolhe o assunto que acredita explicar sua reclamação. O assunto Invasão de área pública é subdividido em :

- Cercamento em área pública comercial ou residencial;
- canteiro de obras;
- mesas e cadeiras nos bares; e,
- parcelamentos irregulares é utilizado o assunto invasão de área pública.

FORMA DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES



46%

Utiliza a internet como forma de registrar as manifestações no sistema OUV DF

13%

Utiliza a forma presencial para registrar as manifestações no sistema OUV DF

Contato Telefônico

Com o Objetivo
de prestar melhor
atendimento e
melhorar a
satisfação do
usuário

**3º TRIMESTRE DE
2022**

58

**retornos
telefônicos**



PLANO DE AÇÃO

AÇÕES IMPLANTADAS

1 - PRÉ-ATENDIMENTO (CONTATO COM O CIDADÃO APÓS O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO)

FORAM REALIZADOS 58 RETORNOS TELEFÔNICOS

2- RELATÓRIO ANALÍTICO DAS RESPOSTAS AVALIADAS NEGATIVAMENTE PELO CIDADÃO (ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO)

3 - QUALIFICAR A RESPOSTA DE OUVIDORIA AO CIDADÃO - REUNIÕES COM OS SETORES

4 - CRIAÇÃO DE FORMULÁRIO PADRÃO PARA RESPOSTAS DE MANIFESTAÇÃO OUV

