

Governo do Distrito Federal

**DF
Legal**

**Relatório de
Ouvidoria
1º Trimestre
2025**



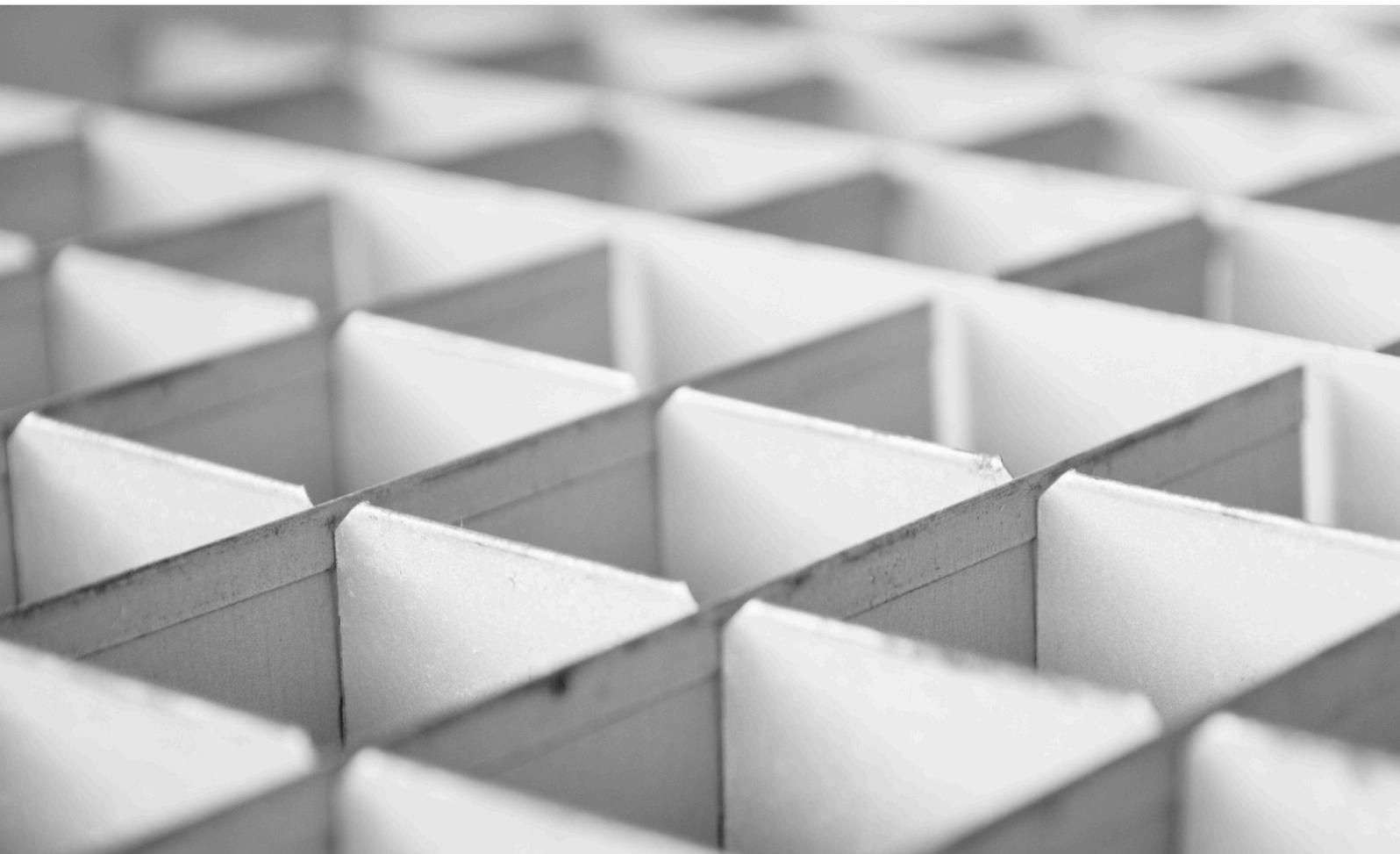
**Secretaria de Estado da Ordem Urbanística do
Distrito Federal - DF LEGAL**

Ouvidoria

Janeiro - Fevereiro - Março

MISSÃO

A missão institucional da Secretaria DF Legal é garantir o crescimento ordenado da cidade, sempre em conformidade com a legalidade. A Secretaria opera com autonomia em suas ações de fiscalização, adotando um novo perfil que inclui a mediação e a conciliação de conflitos, além de pautar suas atividades em estreita colaboração com os demais órgãos governamentais.



OUVIDORIA DA DF LEGAL



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.

Compete a Ouvidoria da Secretaria DF Legal encaminhar as demandas dos cidadãos aos setores competentes depois de realizada a triagem, o cadastro, o georreferenciamento e vínculo no sistema informatizado em uso nesta Secretaria chamado de Sisaf.

A resposta da demanda proveniente do setor responsável é remetida ao cidadão manifestante em uma linguagem de fácil compreensão (linguagem cidadã).

FISCALIZAÇÃO

A Secretaria DF Legal é subdivida em 3 Subsecretarias de Fiscalização:

SUOB - SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS

A Subsecretaria de Fiscalização de Obras tem como função principal planejar, supervisionar e orientar a fiscalização das edificações, do uso e ocupação do solo no Distrito Federal. Além disso, é responsável por acompanhar o andamento das obras e verificar se estão em conformidade com as normas estabelecidas no Código de Edificação do Distrito Federal - COE/DF, no Plano Diretor de Ordenamento Territorial do Distrito Federal e na legislação correlata.



SUFAE - SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE ATIVIDADES ECONÔMICAS

A Subsecretaria de Fiscalização de Atividades Urbanas tem como objetivo propor, coordenar, acompanhar e orientar a auditoria, controle e a fiscalização das atividades econômicas no Distrito Federal.



SUFIR - SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE RESÍDUOS

A Subsecretaria de Fiscalização de Resíduos tem como responsabilidade planejar, coordenar e supervisionar a fiscalização de resíduos de todas as naturezas, em conformidade com as normas vigentes.



VISÃO GERAL

RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE DE 2024

6.578

Total de manifestações no Trimestre

2.319

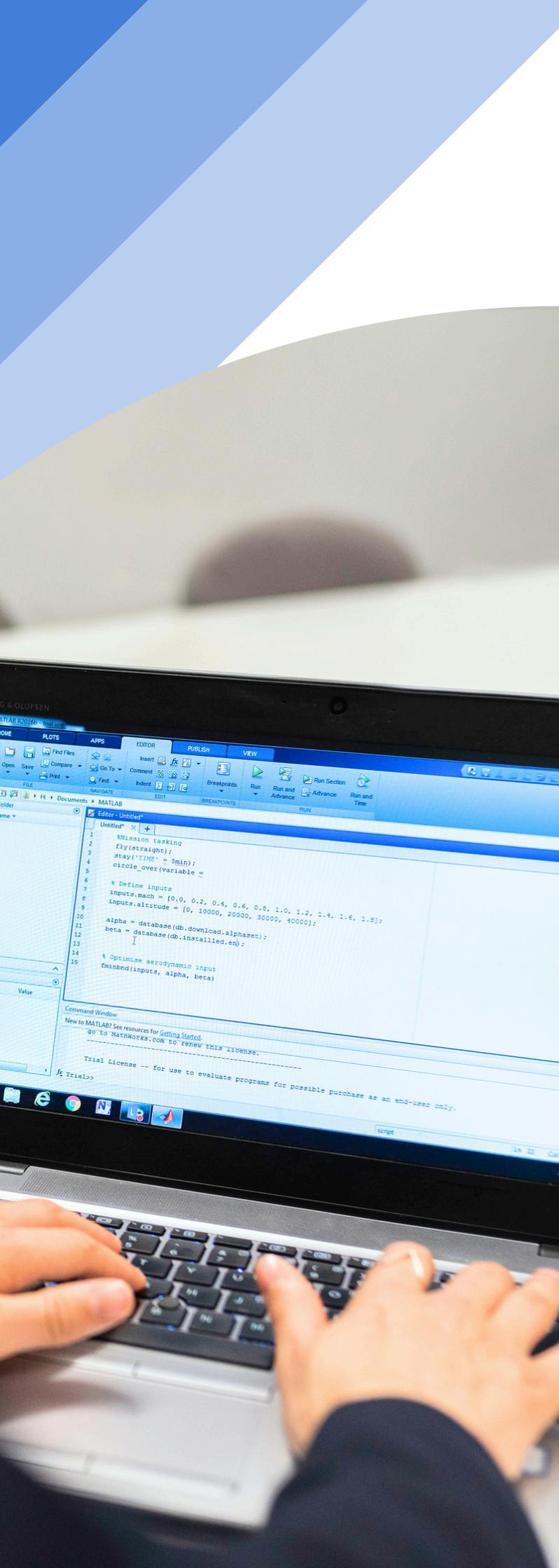
Janeiro 2025

2.246

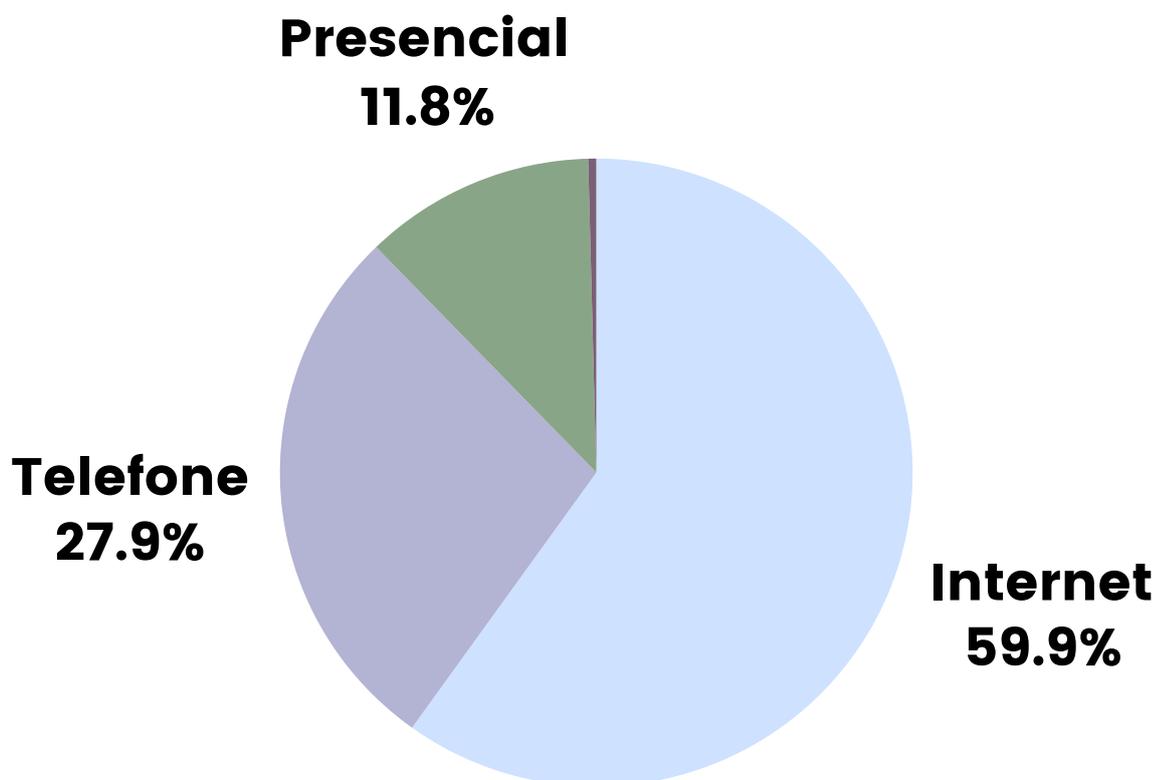
Fevereiro 2025

2.013

Março 2025



Formas de entrada das manifestações



3.940

Registros pela
Internet

1.832

Registros por
Telefone

A forma mais amplamente utilizada para registrar manifestações no sistema Participa DF é através da internet e do telefone. Esses meios oferecem facilidade de acesso rápido e direto à Ouvidoria, permitindo que os usuários possam registrar suas manifestações de maneira ágil e conveniente.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação no sistema de Ouvidoria é uma ferramenta utilizada para avaliar a qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários. Por meio dela, é possível identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria, e implementar medidas corretivas.

1º trimestre de 2025



42%

Índice de
Recomendação



47%

Satisfação com
a resposta



22%

Resolutividade

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação no sistema de Ouvidoria é uma ferramenta utilizada para avaliar a qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários. Por meio dela, é possível identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria, e implementar medidas corretivas.

1º trimestre de 2025

46%

Serviço de
Ouvidoria

53%

Sistema

37%

Atendimento

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

32,8%

FISCALIZAÇÃO
EM LOTE
VAZIO, SUJO

14,4%

INVASÃO DE
ÁREA PÚBLICA

11,4%

FISCALIZAÇÃO
EM ENTULHO,
RESÍDUOS EM
ÁREA PÚBLICA

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

2.096

INVASÃO DE
ÁREA PÚBLICA

920

FISCALIZAÇÃO
EM OBRA

732

FISCALIZAÇÃO EM
ENTULHO,
RESÍDUOS EM ÁREA
PÚBLICA

LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO - LAI

O acesso às informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito do cidadão garantido pela Constituição Federal.

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.

A Lei de Acesso à Informação - LAI estabelece procedimentos e prazos para que todos os órgãos públicos prestem informações aos cidadãos, seja por meio da Internet ou por meio do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, que funciona nas ouvidorias do GDF.

TOTAL DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO 1º TRIMESTRE DE 2024

97

JANEIRO 2025

123

FEVEREIRO 2025

213

MARÇO 2025

119

JANEIRO 2023

106

FEVEREIRO 2023

165

MARÇO 2023

Total de Pedidos

416

1º TRIM 2025

INVASÃO DE ÁREA PÚBLICA

Assuntos correlacionados com a invasão de área pública incluem:

1

Cercamento em área pública comercial ou residencial: refere-se à situação em que indivíduos ou estabelecimentos privados delimitam e utilizam indevidamente áreas públicas para fins comerciais ou residenciais, como a instalação de cercas, muros ou portões em espaços que deveriam ser de acesso público.

2

Canteiro de obras: refere-se à ocupação indevida de áreas públicas para a realização de obras, sem autorização ou licença adequada. Isso pode envolver a utilização de calçadas, praças ou outras áreas destinadas ao uso público para armazenamento de materiais, equipamentos ou construção em si.

3

Mesas e cadeiras em bares: trata-se da colocação indevida de mesas e cadeiras por estabelecimentos comerciais, como bares e restaurantes, em espaços públicos, como calçadas ou praças, sem a devida autorização ou desrespeitando limites estabelecidos.

4

Parcelamentos irregulares: refere-se à ocupação e divisão irregular de áreas públicas para fins de loteamentos e parcelamentos, sem os devidos procedimentos legais e sem respeitar as normas urbanísticas e de ocupação do solo. Essa prática resulta em construções clandestinas e desordenadas em áreas que deveriam ser destinadas ao interesse coletivo.

Em todos esses casos, a invasão de área pública é o elemento comum, indicando a utilização indevida de espaços destinados ao uso coletivo para fins particulares, desrespeitando as normas e regulamentações estabelecidas.



SECRETARIA DE ESTADO DA ORDEM URBANISTICA
DO DISTRITO FEDERAL

SECRETÁRIO DE ESTADO
CRISTIANO MANGUEIRA DE SOUSA

SECRETÁRIO EXECUTIVO
FRANCINALDO OLIVEIRA CONCEIÇÃO

CHEFE DE GABINETE
JOSÉ AIRTON LIRA

OUVIDOR
JOSÉ CARLOS DOS SANTOS BEZERRA

EQUIPE DA OUVIDORIA:
JOSEILDA NOLETO CABRAL- ASSESSORA
ALEXANDRE VARGAS FERREIRA
ANA CRISTINA JORGE DE SOUZA BOAMORTE
EDUARDO BRAZ DE MEDEIROS
MARIA DE JESUS RODRIGUES DE SOUSA
WENDELL FELICIANO
JEISIANE DE CARVALHO LOIOLA
DAVI MONTALVÃO DE SOUSA
DEIVIDSON ROGÉRIO MAVIGNIER DA SILVA
ELINA MARIA JOSÉ DA SILVA
THAYNARA SILVA RODRIGUES