

DF LEGAL



RELATÓRIO 4º TRIMESTRE

OUTUBRO
NOVEMBRO
DEZEMBRO
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

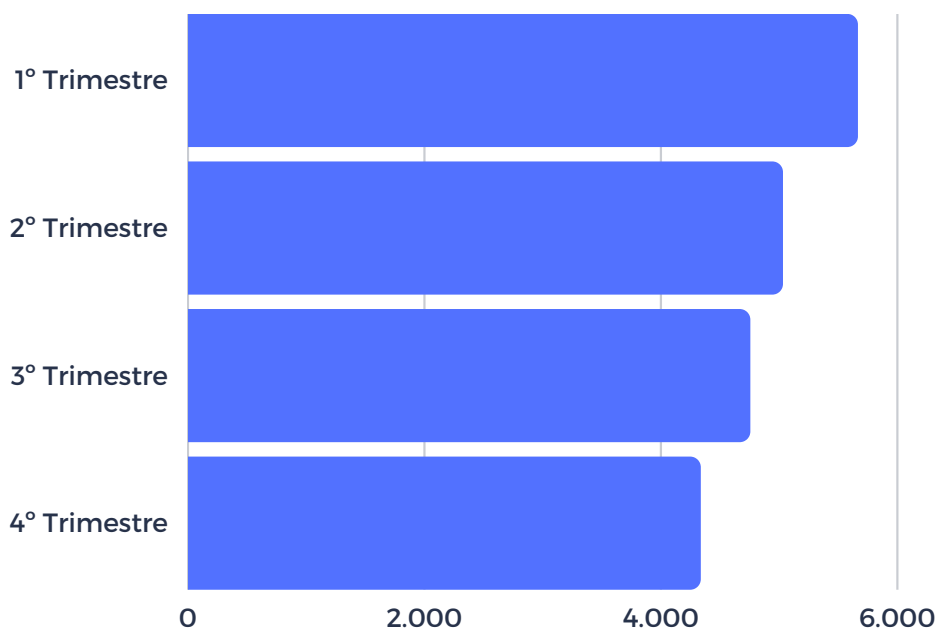
A Ouvidoria do DF Legal é uma unidade seccional do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, que possui a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.



Total Trimestral de Manifestações



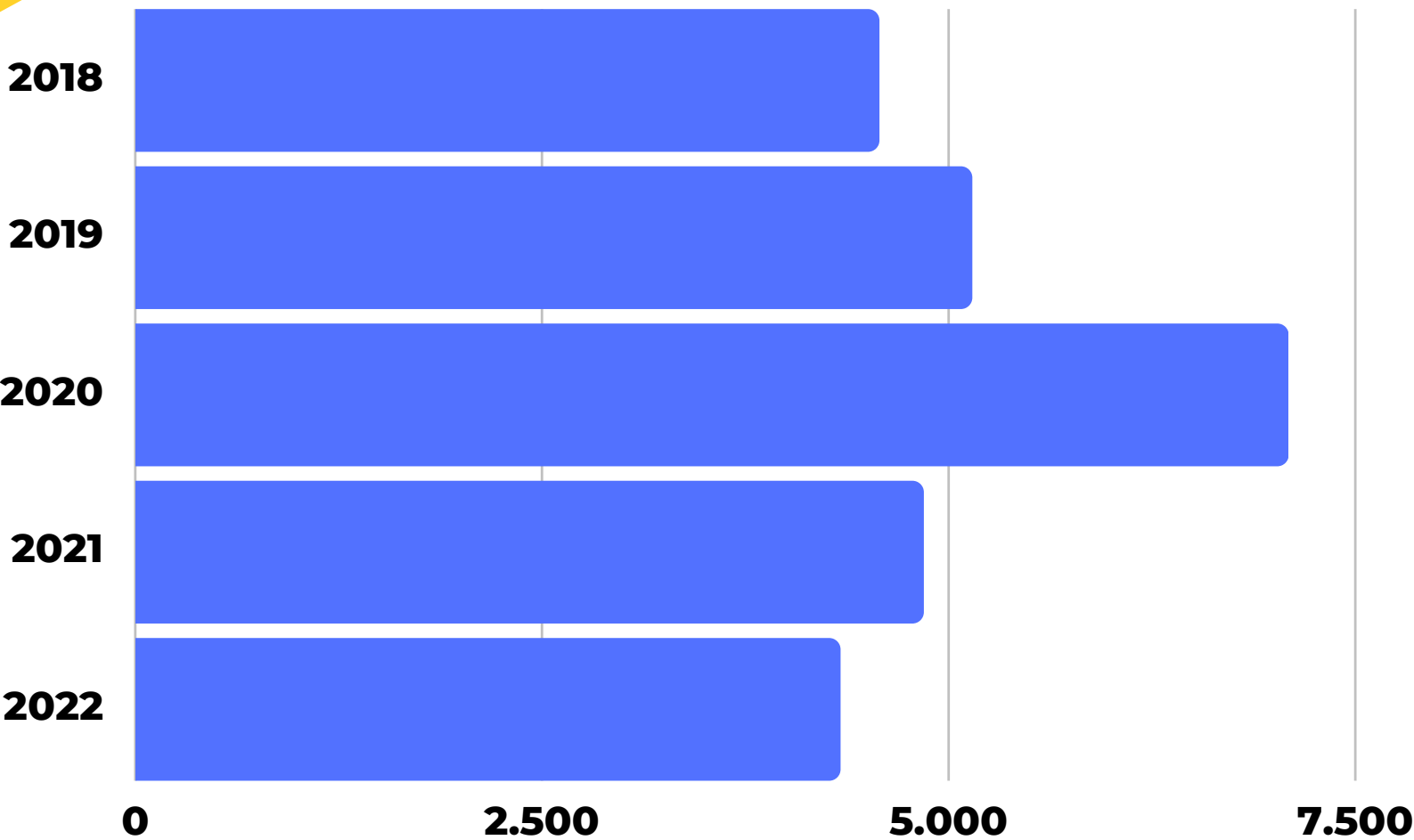
Manifestações 2022



O total de manifestações registradas no sistema informatizado de Ouvidoria reduziu no ano de 2022 e no 4º Trimestre.

Essa redução pode ter acontecido por causa do envolvimento das pessoas em dois grandes acontecimentos: Copa do mundo e a Eleição Presidencial

Manifestações do 4º Trimestre por Ano

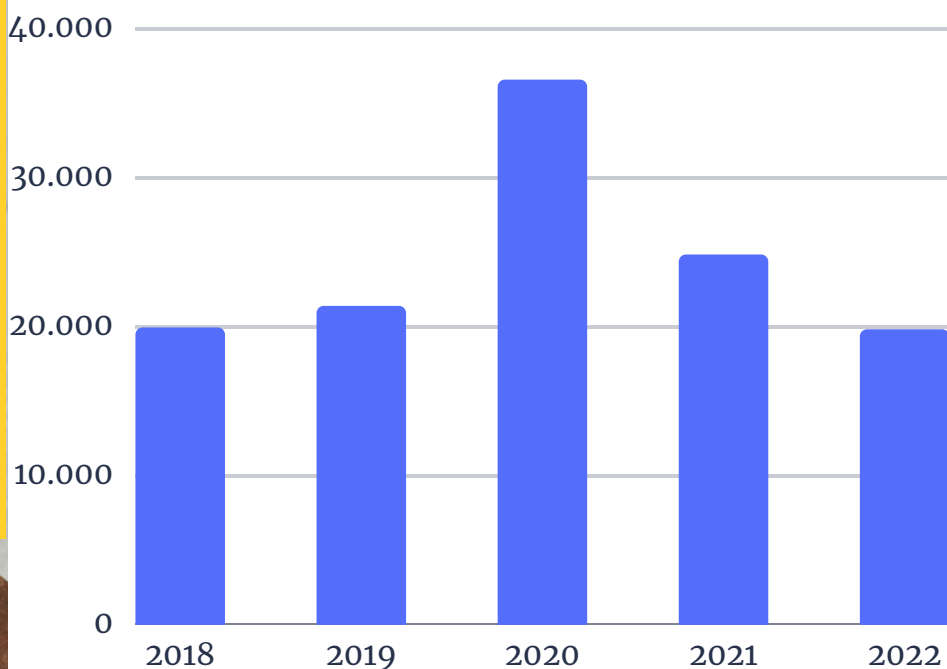


Historicamente, no 2º semestre há uma redução no número de registro de manifestações no sistema OUV DF direcionadas a Secretaria DF Legal. A redução no 4º Trimestre de 2022 e 2018 foram os menores registrados. Observa-se nesse caso que são anos onde aconteceram Copa do Mundo e Eleições.

Total Anual de Manifestações

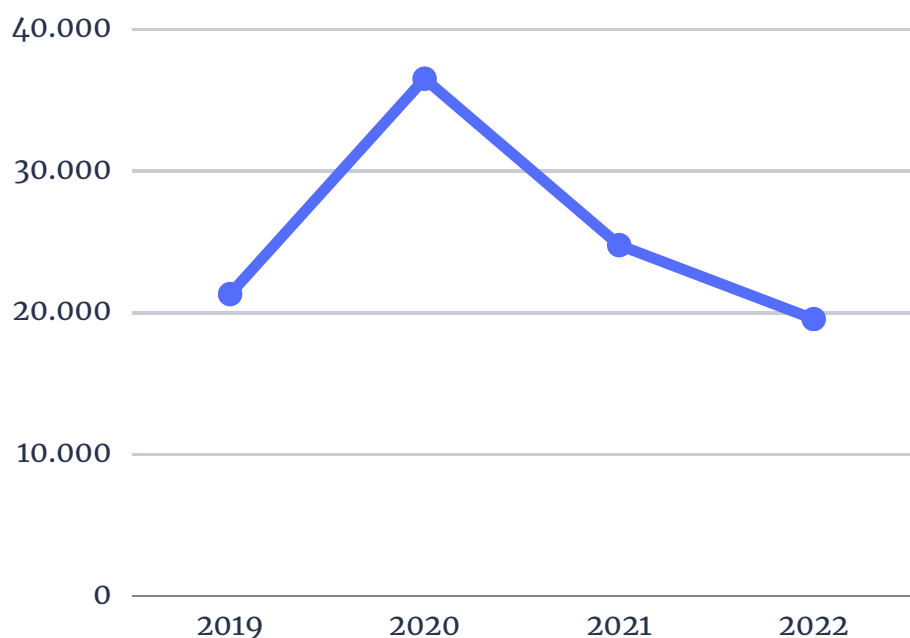


Manifestações



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ANO

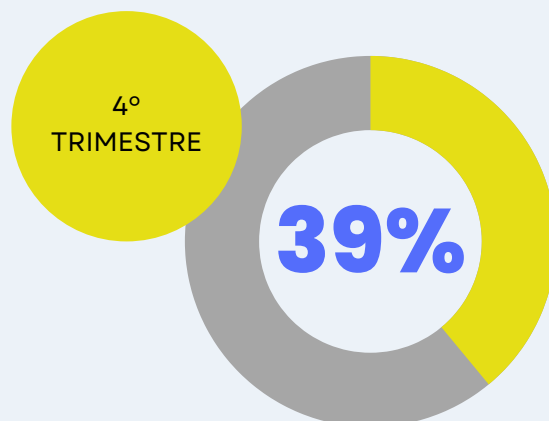
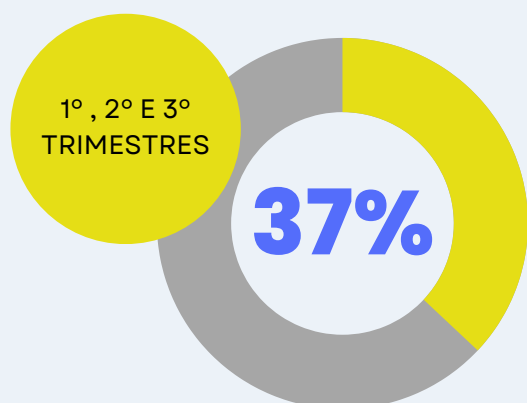
Os anos de 2019 e 2022 tem valores bem aproximados demonstrando que entramos em uma normalidade, com casos reduzidos de covid e com o comércio funcionando normalmente sem restrições. O ano de 2020 o números de registros de manifestações foi quase o dobro dos anos de 2019 e 2022, por causa da covid.



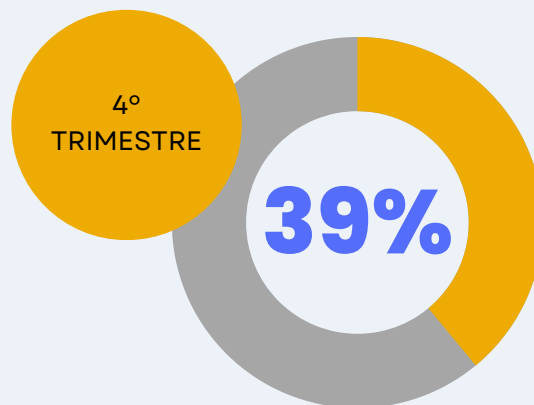
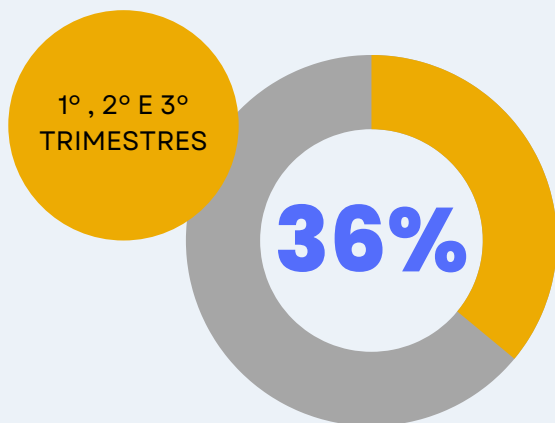
2022

Índice de Satisfação com o

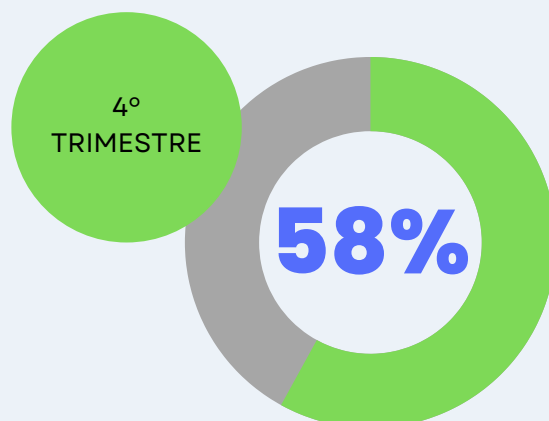
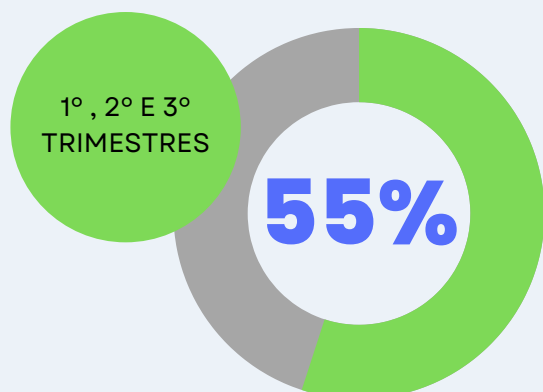
SERVIÇO DE OUVIDORIA



ATENDIMENTO



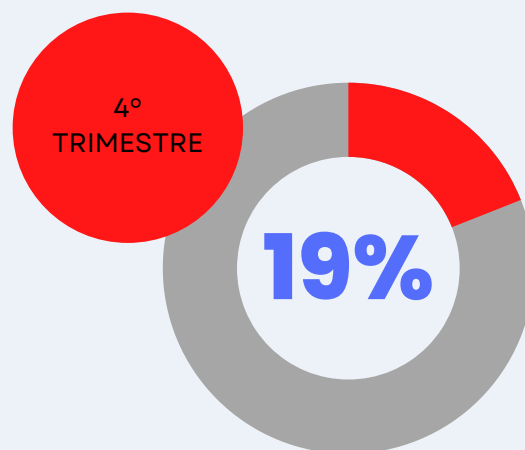
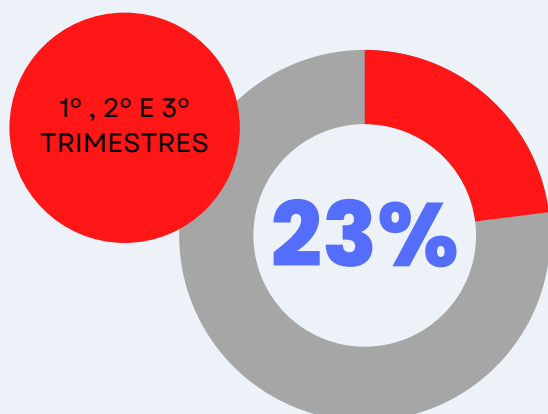
SISTEMA



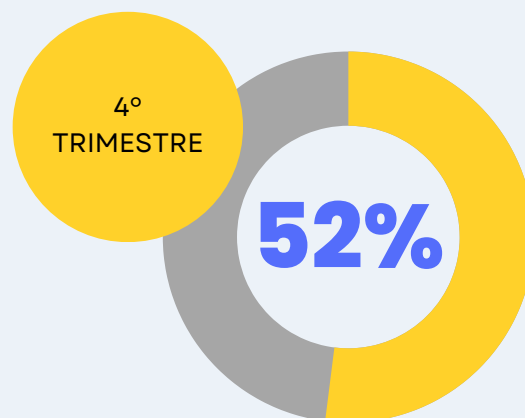
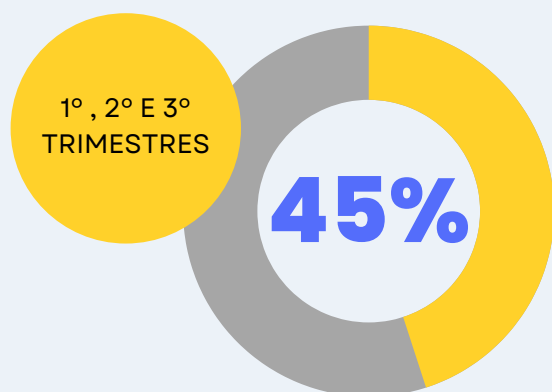
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2022

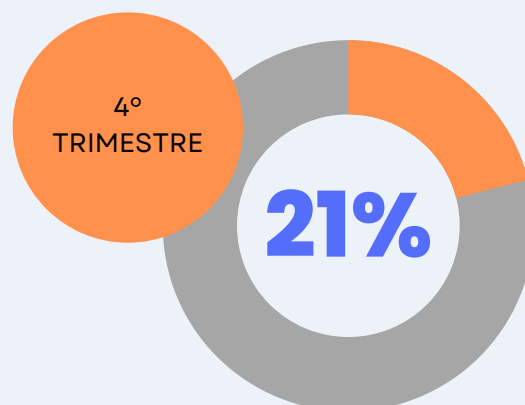
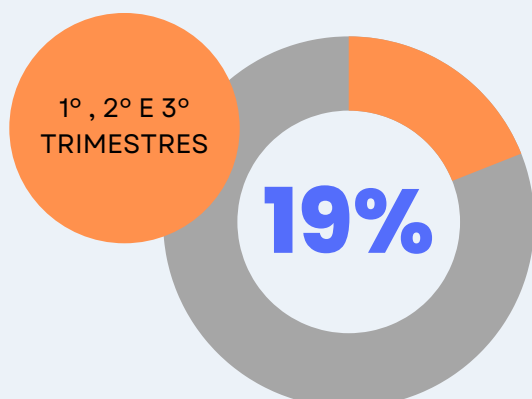
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



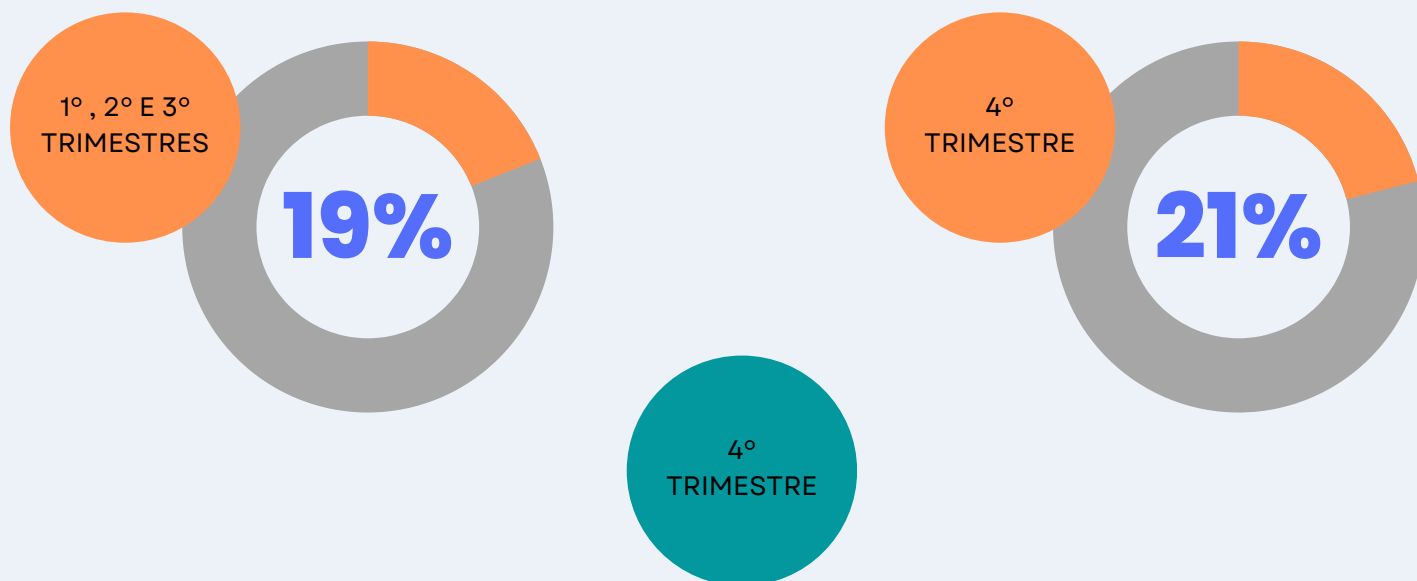
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



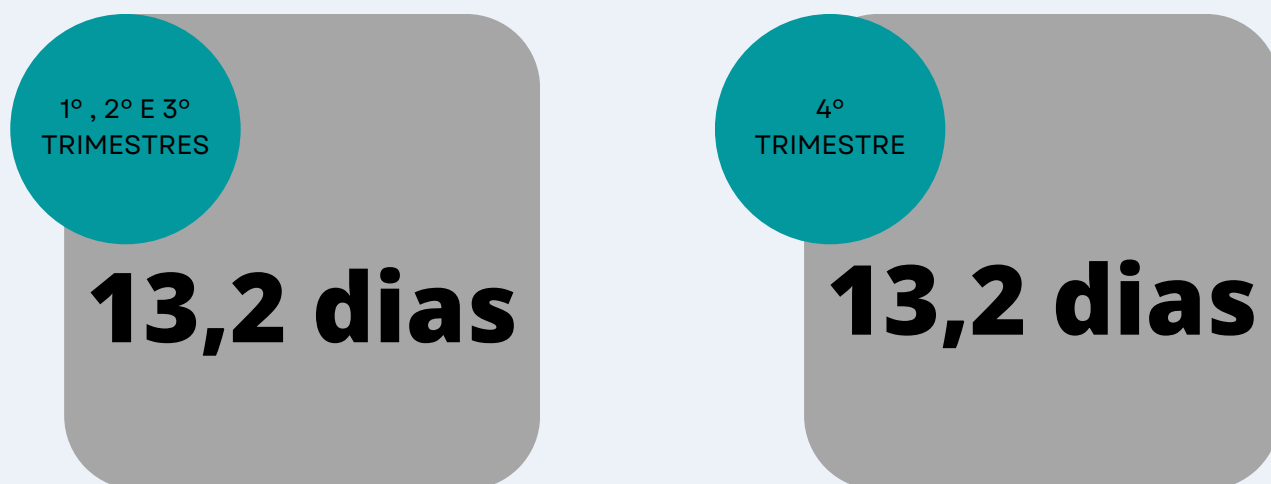
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2022

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

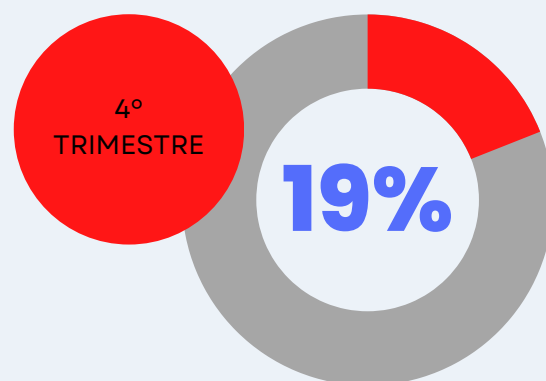
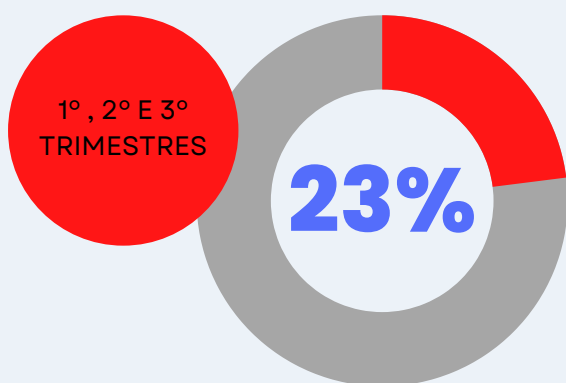


PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



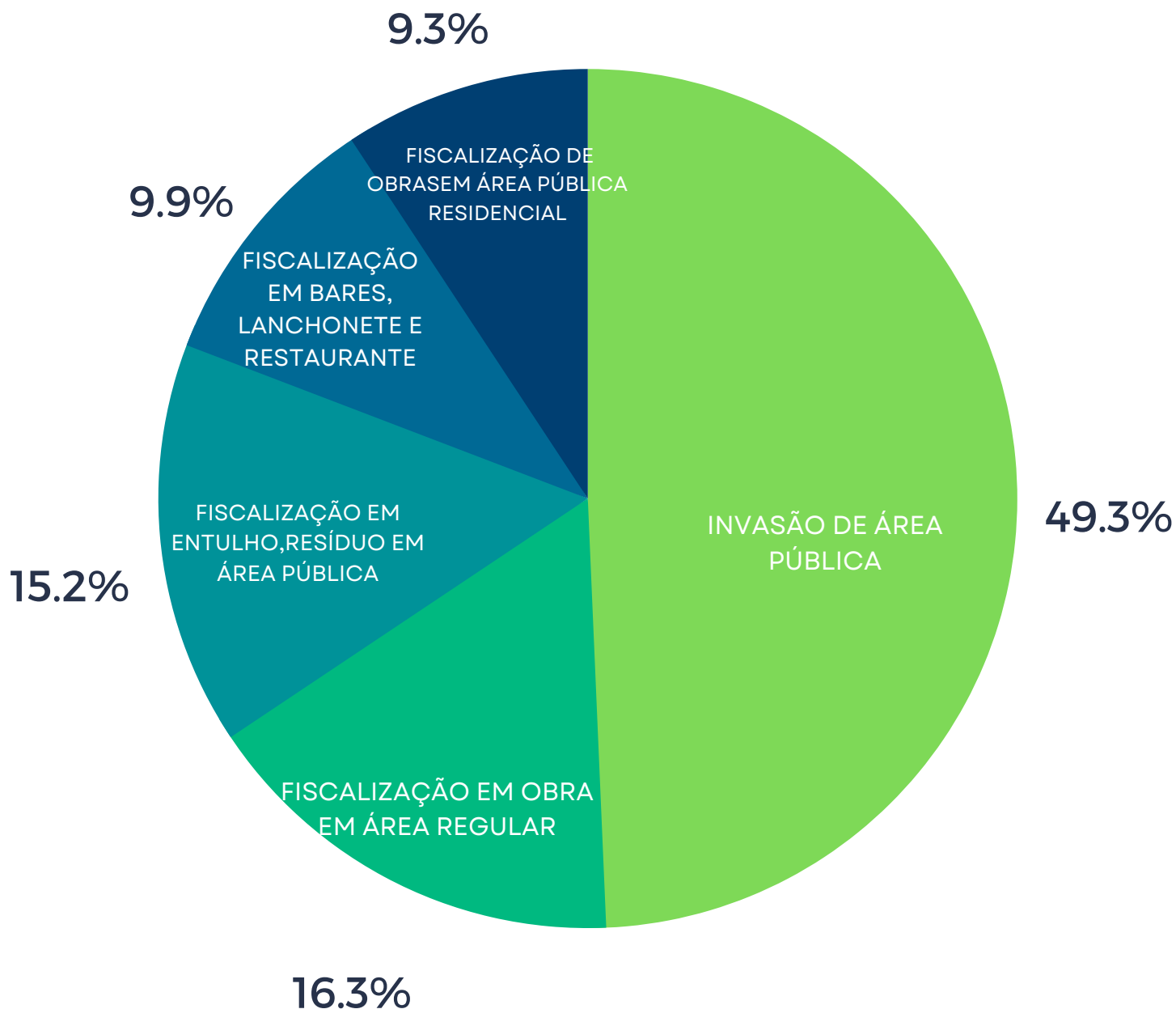
Houve um aumento no índice de satisfação com a resposta , pois foram ministrados cursos ao gestores de Ouvidoria nos setores e para os auditores que executam a fiscalização. Foi criado um formulários com itens indispensáveis nas respostas das manifestação.

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



49,4%

Invasão de área pública

O ASSUNTO INVASÃO DE ÁREA PÚBLICA É SUBDIVIDIDO EM :

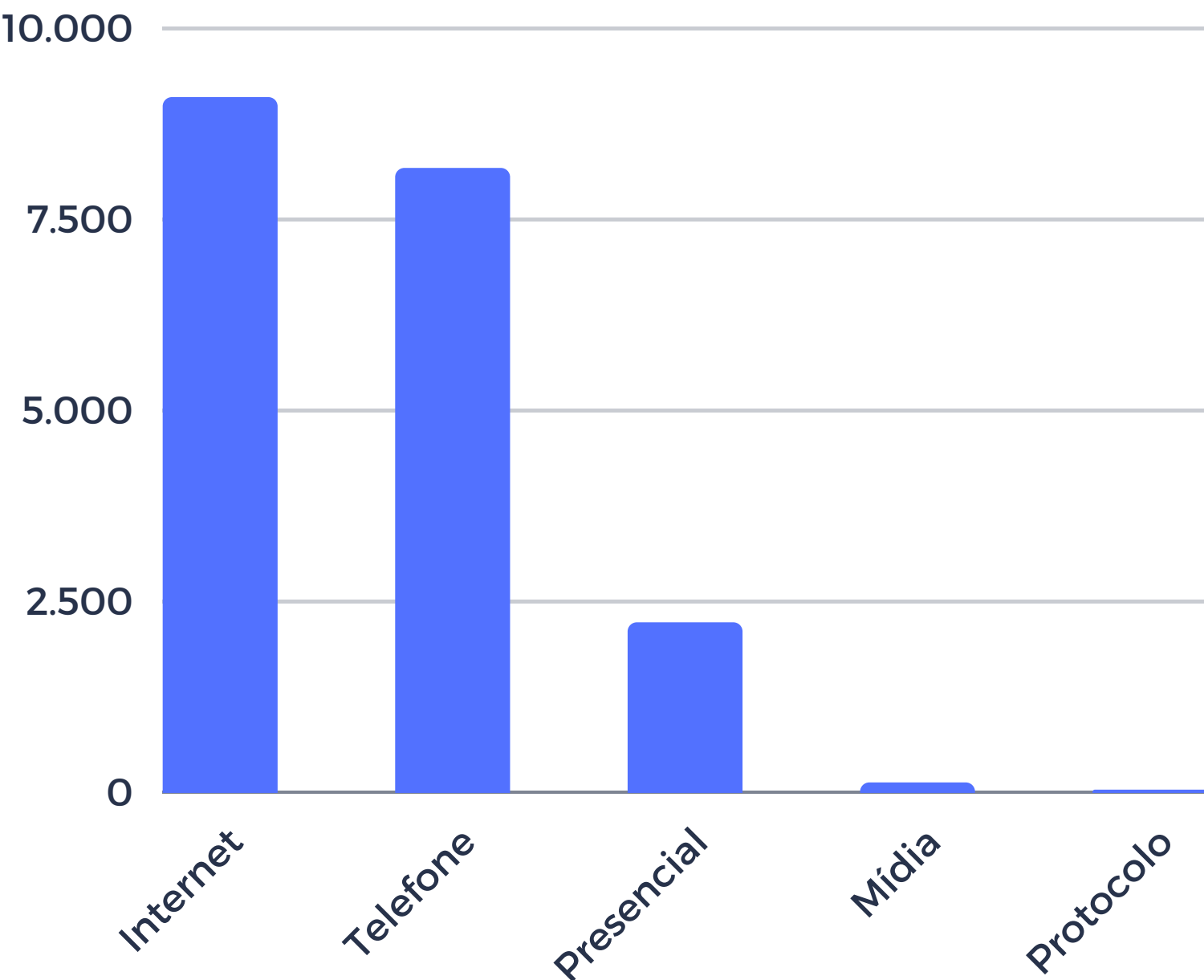
- CERCAMENTO EM ÁREA PÚBLICA COMERCIAL OU RESIDENCIAL;
- CANTEIRO DE OBRAS;
- MESAS E CADEIRAS NOS BARES; E,
- PARCELAMENTOS IRREGULARES É UTILIZADO O ASSUNTO INVASÃO DE ÁREA PÚBLICA.

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



46,4%

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

11,3%

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

**4º TRIMESTRE DE
2022**

53

**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





SECRETARIA DE ESTADO DA ORDEM URBANÍSTICA
DO DISTRITO FEDERAL

SECRETÁRIO DE ESTADO
CRISTIANO MANGUEIRA DE SOUSA

SECRETÁRIO EXECUTIVO
JOSÉ AIRTON LIRA

CHEFE DE GABINETE
LEONARDO SAMPAIO OLIVEIRA

OUVIDOR
JOSÉ CARLOS DOS SANTOS BEZERRA

EQUIPE DA OUVIDORIA:
ELSON MARTINS FIALHO- ASSESSOR
JOSEILDA NOLETO CABRAL- ASSESSORA
THAYNARA SILVA RODRIGUES - ASSESSORA
ANA CRISTINA JORGE DE SOUZA BOAMORTE
EDUARDO BRAZ DE MEDEIROS
MARIA DE JESUS RODRIGUES DE SOUSA
DAYANNA GRACIELLY CARDOSO
DAVI MONTALVÃO DE SOUSA
DEIVIDSON ROGÉRIO MAVIGNIER DA SILVA
ELINA MARIA JOSÉ DA SILVA
KÊNIA RIBEIRO DA SILVA
ALEXANDRE VARGAS FERREIRA