



**Governo do Distrito Federal
Secretaria de Estado de Proteção
da Ordem Urbanística do Distrito
Federal**



Relatório Anual 2023



SOBRE NÓS

A Ouvidoria da Secretaria de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal DF Legal é um espaço dedicado à recepção, análise e encaminhamento de todas as manifestações do cidadão, como reclamações, solicitações, elogios e denúncias, visando direcioná-las aos setores competentes. Esse processo tem o potencial de fornecer dados e informações valiosas para melhorar o gerenciamento das atividades dentro da Secretaria e no Governo do Distrito Federal, auxiliando no atendimento aos anseios da população. A Ouvidoria desempenha um papel crucial ao facilitar o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública.



DF Legal

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

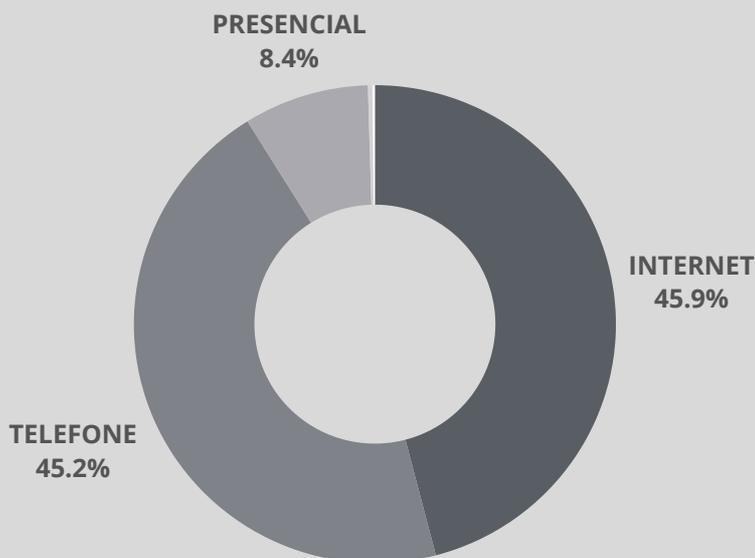
A resposta da demanda proveniente do setor responsável é remetida ao cidadão manifestante em uma linguagem de fácil compreensão (linguagem cidadã)

Compete, também, a Ouvidoria da Secretaria DF Legal encaminhar, aos gestores do órgão, informações gerenciais que possibilitam avaliar o grau de satisfação dos cidadãos com as respostas as demandas de ouvidoria (índice de resolatividade).

Total de
manifestações
2020 à 2023

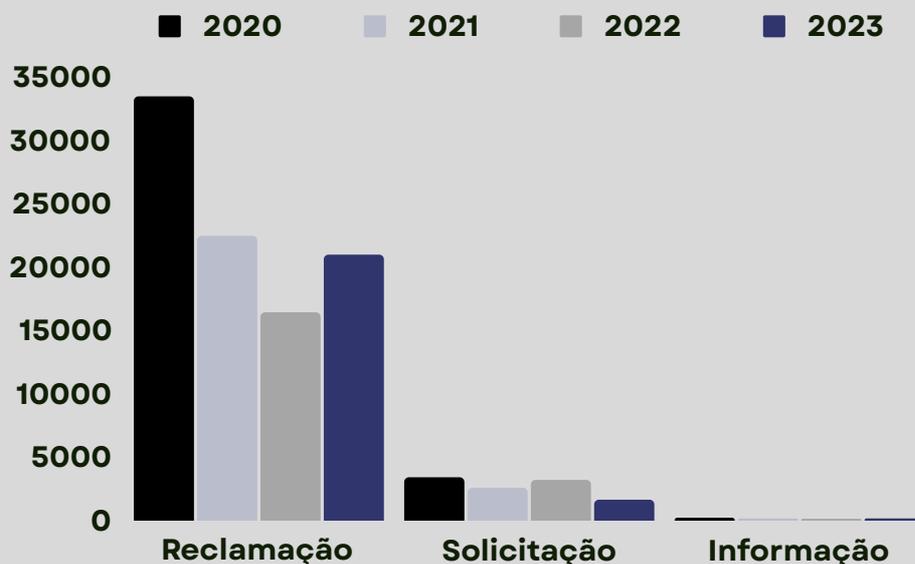
105.121

FORMA DE ENTRADA



A forma mais utilizada pelo cidadão para registrar manifestações para o DF Legal é predominantemente pela internet ou por telefone.

CLASSIFICAÇÃO

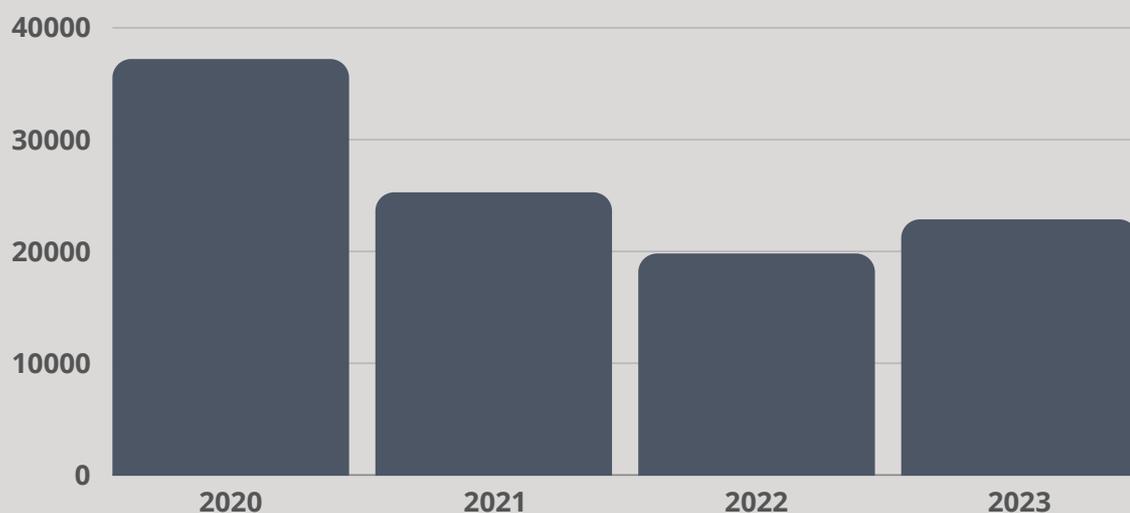


O cidadão utiliza a tipologia reclamação para solicitar fiscalização.

Total de
manifestações
2023

22.870

Total de manifestações/Ano



Comparando o ano de 2022 e 2023 observamos que houve um aumento do número de registros de manifestações em relação de 15,41%.

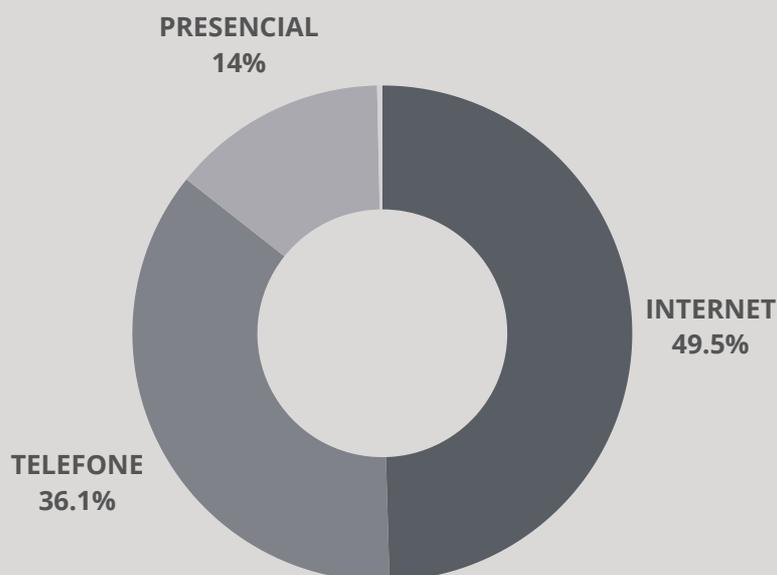
Total de manifestações 2023

RELATÓRIO ANUAL 2022

DF Legal

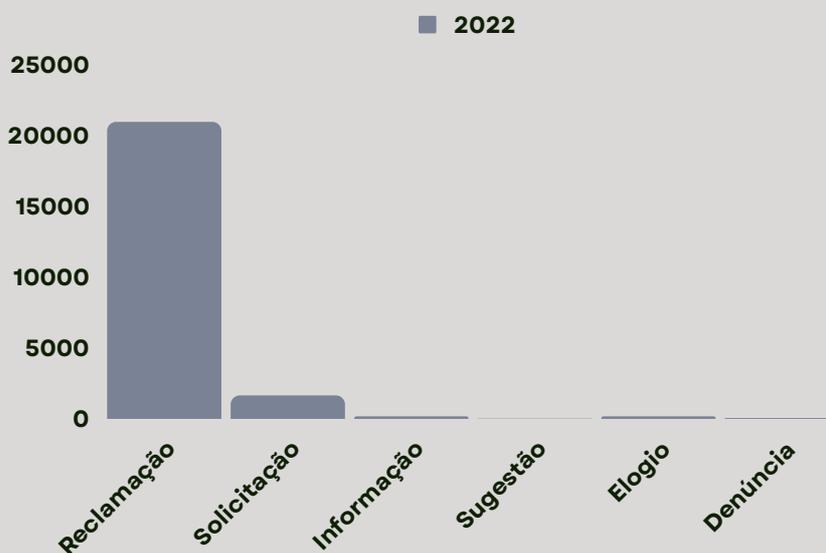
22.870

FORMA DE ENTRADA



Diferente de anos anteriores a forma mais utilizada pelo cidadão para registrar manifestações para o DF Legal é por meio da internet.

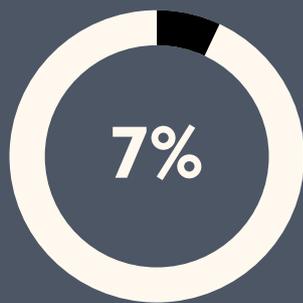
CLASSIFICAÇÃO



O cidadão utiliza a tipologia reclamação para solicitar fiscalização.



Total de manifestações 2023



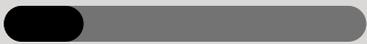
7,40% é a quantidade de manifestações registradas no Sistema Participa DF direcionadas à Secretaria DF Legal.

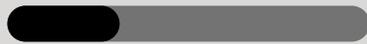
A cada 14 manifestações, uma é direcionada a Secretaria DF Legal

RANK ÓRGÃOS

Órgãos mais demandados

RANK DAS OUVIDORIAS	2020	2021	2022	2023
1º COLOCADO				
2º COLOCADO	DF LEGAL			
3º COLOCADO				
4º COLOCADO		DF LEGAL		DF LEGAL
5º COLOCADO				
6º COLOCADO			DF LEGAL	

Índice de Resolutividade  **22%**

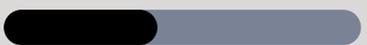
Satisfação com a resposta  **31%**

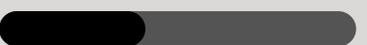
Índice de Recomendação  **43%**

Com a implantação do pré e do pós atendimento ao cidadão e a realização de reuniões com os setores, a Ouvidoria da DF Legal teve uma melhora nos índices de resolutividade e satisfação com a resposta da ouvidoria.

Estas ações foram em cumprimento as metas do Plano de Ação de 2023.

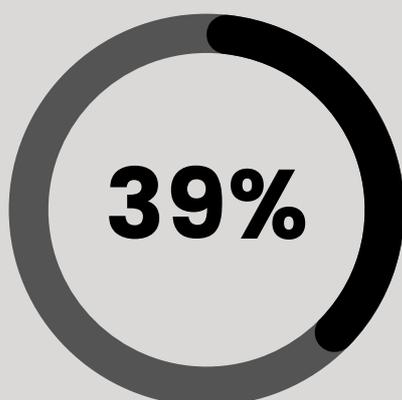
Índice de Satisfação

Serviço de Ouvidoria  **43%**

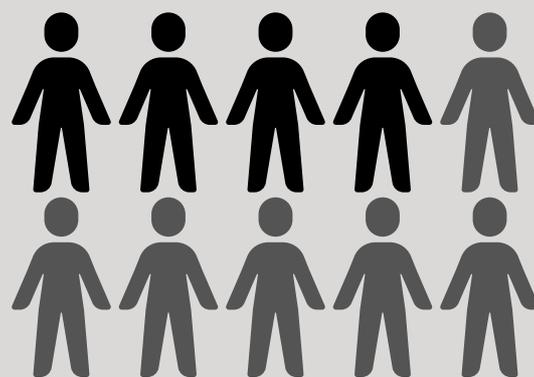
Atendimento  **41%**

Sistema  **57%**

Manifestações Anônimas

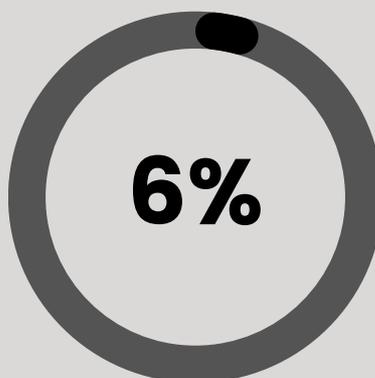


37% é a porcentagem de manifestações anônimas encaminhadas para a Secretaria DF Legal



A cada 10 manifestações encaminhadas a Secretaria DF Legal, 4 são anônimas.

Manifestações Vinculadas



Apenas 4% das manifestações encaminhadas a DF Legal são vinculadas a manifestações anteriores.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS
NO ANO

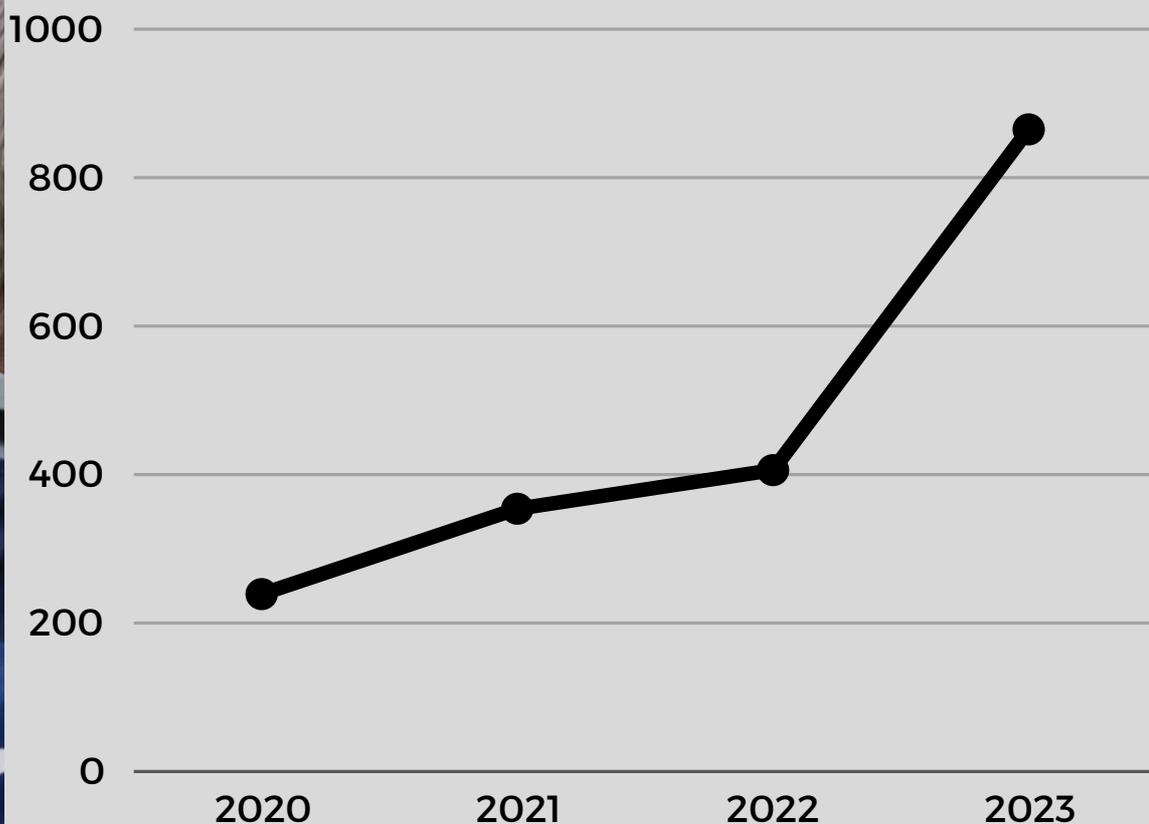
O assunto mais demandado da Secretaria DF Legal é Invasão de área pública; comumente o usuário do Sistema OUV DF não encontra a especificação do assunto que gostaria de utilizar, então opta pelo assunto Invasão de área pública, acreditando ser o mais próximo da sua demanda.

No sistema informatizado da DF Legal, o assunto é subdividido em:

- **Cercamento em área pública comercial ou residencial;**
- **Canteiro de obras;**
- **Mesas e cadeiras nos bares;**
- **Parcelamentos irregulares; e,**
- **Ambulantes**

Lei de Acesso a Informação - LAI

Total de pedidos de informação por ano



865

Total de solicitações em 2023

113%

1113 % foi o percentual de aumento dos pedidos de informação em 2022 em relação ao ano anterior

Ações implantadas em 2023

- 1 - Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação);
- 2 - Pós-atendimento (contato com o cidadão após a resposta da manifestação);
- 3- Análise da pesquisa de satisfação (Avaliação das respostas dos cidadãos nas pesquisas de satisfação);
- 4 - Reuniões com os setores da DF Legal para aprimorar as respostas encaminhadas ao cidadão.
- 5- reinamento com os Auditores Fiscais com os itens necessários na elaboração das respostas ao cidadãos.





SECRETÁRIO DE ESTADO

Cristiano Mangueira de Sousa

SECRETÁRIO EXECUTIVO

José Ribeiro Lustosa

CHEFE DE GABINETE

José Airton Lira

Ouvidor

José Carlos dos Santos Bezerra

Equipe da Ouvidoria:

Joseilda Noleto Cabral

Thaynara Silva Rodrigues

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

Heron Santos de Oliveira

Alexandre Vargas Ferreira