



2023

**RELATÓRIO
1º TRIMESTRE**



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

Ouvidoria

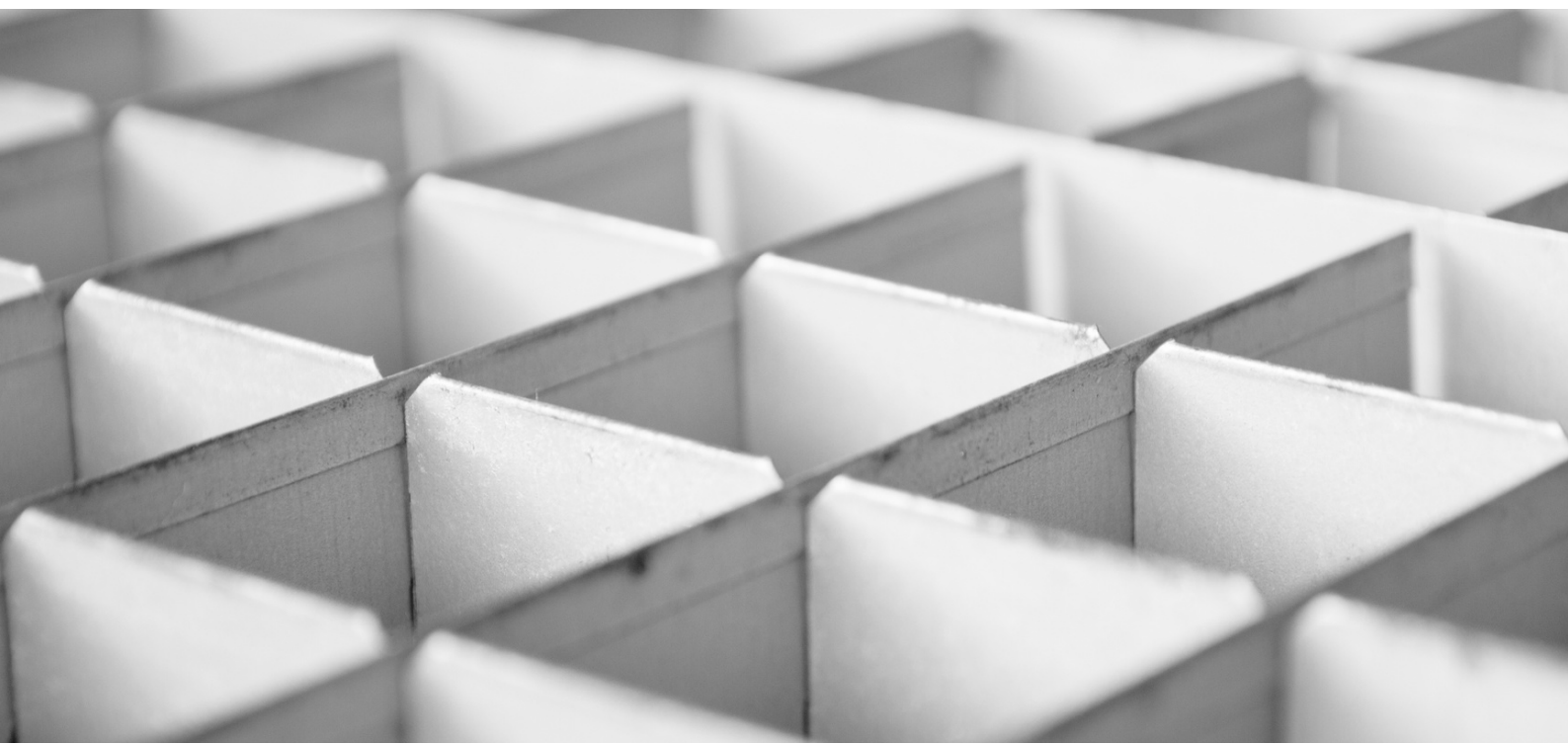
JANEIRO - FEVEREIRO - MARÇO



INTRODUÇÃO

A missão institucional da Secretaria DF Legal é promover o crescimento ordenado da cidade dentro da legalidade. A Secretaria tem autonomia em suas ações de fiscalização, com um novo perfil de atuação, incluindo a mediação e conciliação de conflitos, além de pautar sua atuação em conjunto com os demais órgãos do governo.

O trabalho da Secretaria tem foco na prevenção de grandes invasões. O DF Legal veio para melhorar a relação da fiscalização com a sociedade e ter voz ativa enquanto Secretaria de Proteção da Ordem Urbanística, além de manter as atribuições anteriores da extinta Agência de Fiscalização.



OUVIDORIA DA 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)

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.

FISCALIZAÇÃO

A Secretaria DF Legal é subdivida em 3 subsecretarias de fiscalização:

SUOB - SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS



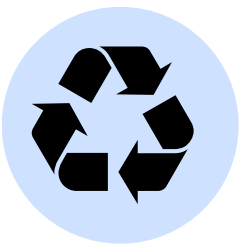
A Subsecretaria de Fiscalização de Obras tem como função principal planejar, supervisionar e orientar a fiscalização das edificações, do uso e ocupação do solo no Distrito Federal. Além disso, é responsável por acompanhar o andamento das obras e verificar se estão em conformidade com as normas estabelecidas 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 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
2023

5032

TOTAL DE
MANIFESTAÇÕES NO 1º
TRIMESTRE

1637

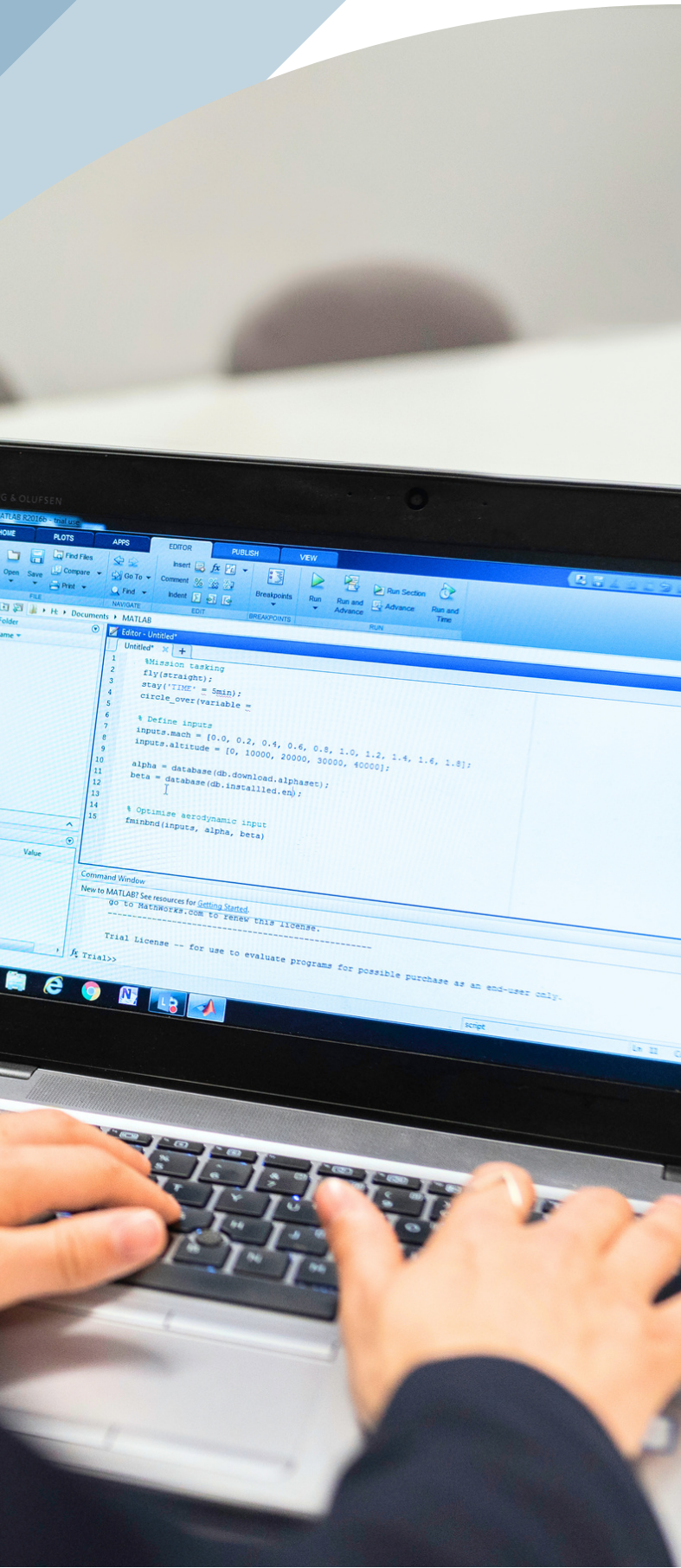
JANEIRO

1492

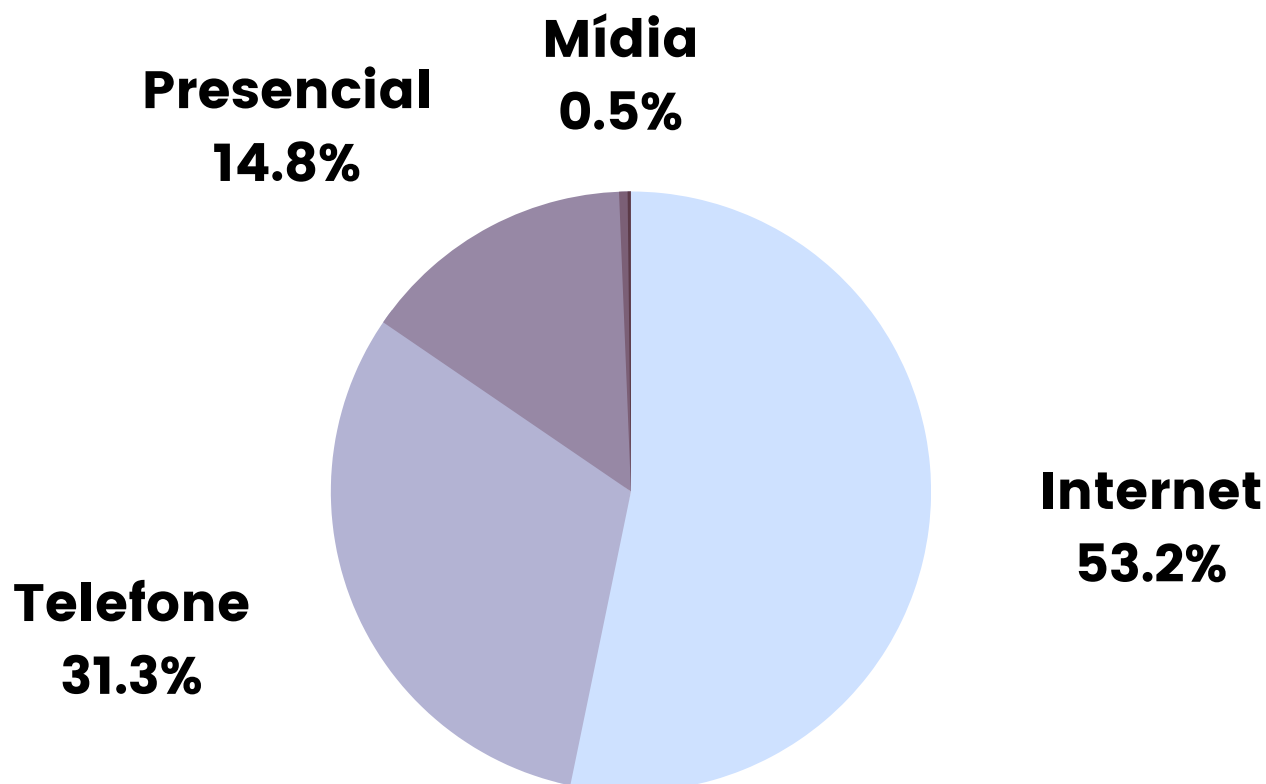
FEVEREIRO

1903

MARÇO



Formas de entrada das manifestações



2679

Registros pela
Internet

1575

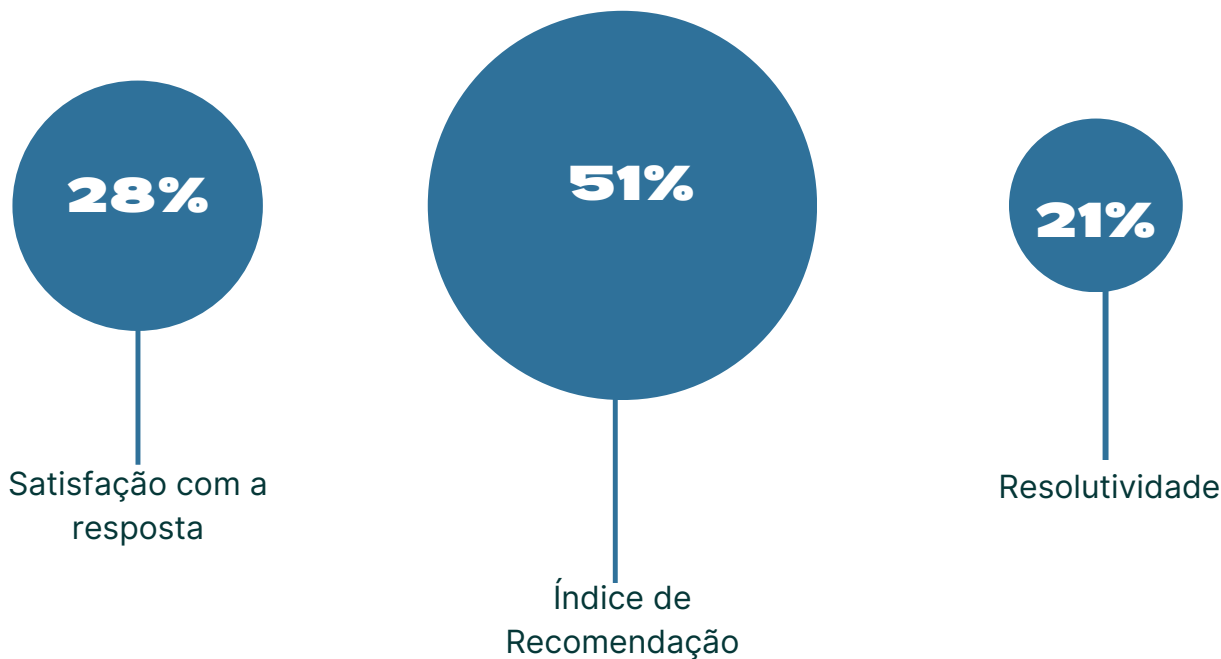
Registros pelo
Telefone

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.

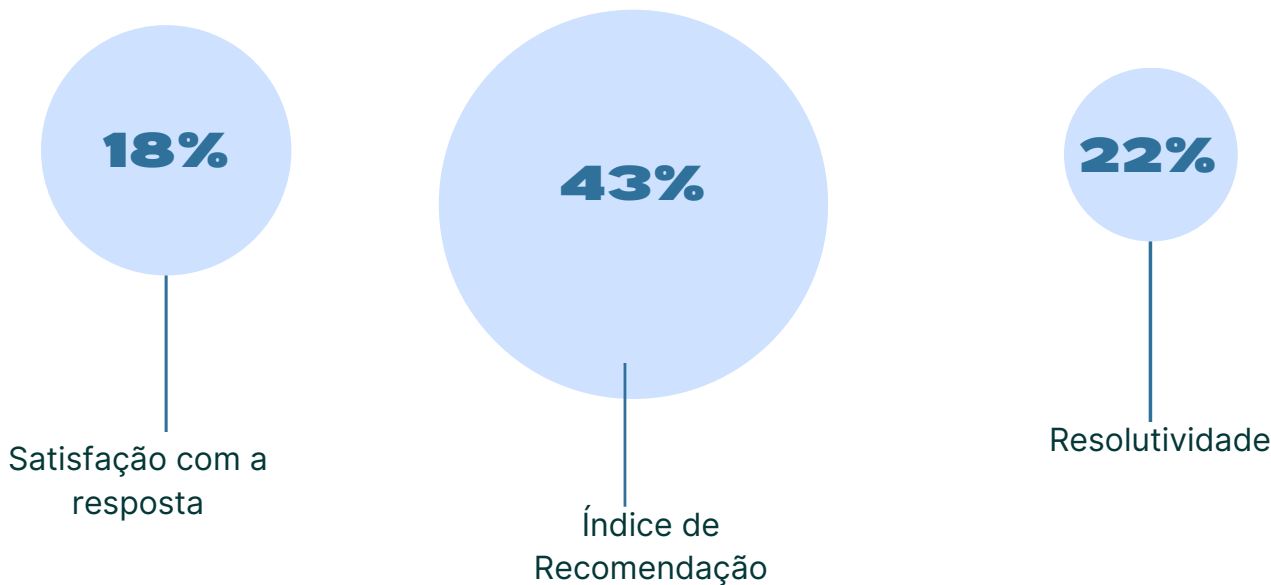
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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 2023



1º TRIMESTRE DE 2022

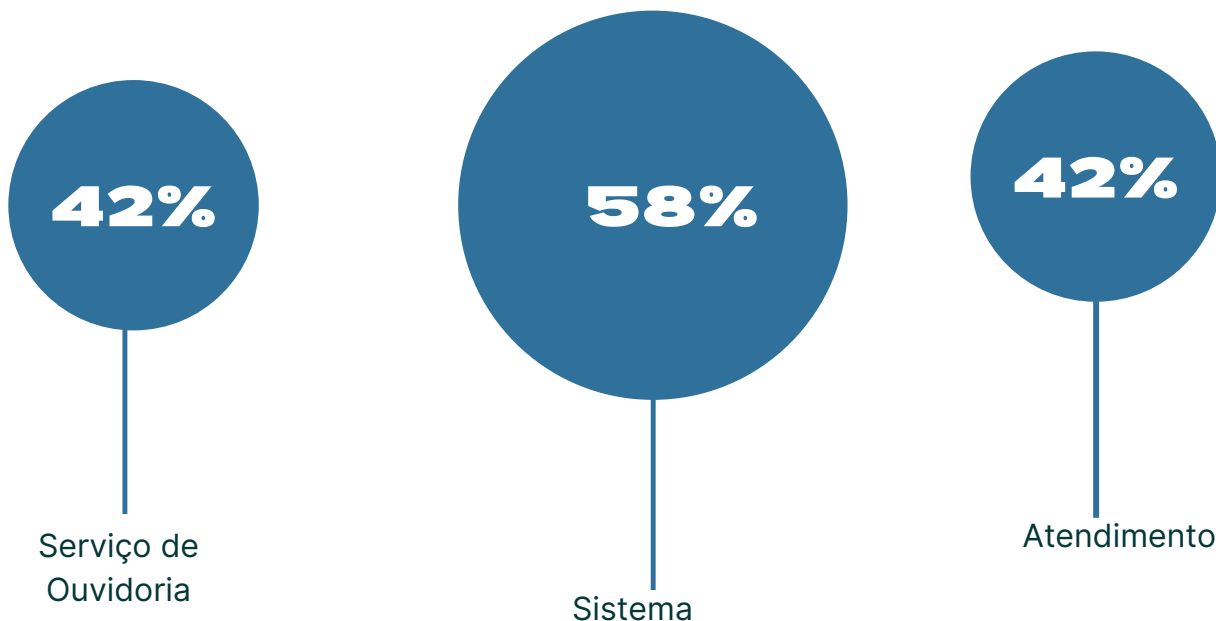


COMPARATIVO DE 2023 COM 2022

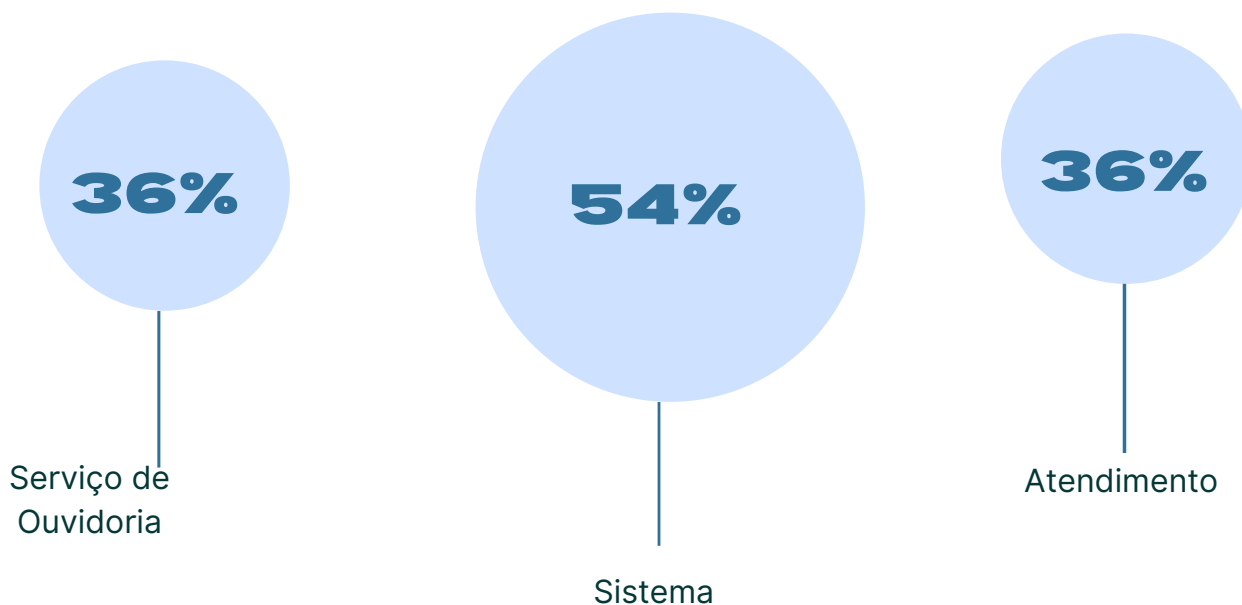
- Aumentou 10% o índice de satisfação com a resposta
- Aumentou 8% o índice de recomendação

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1º TRIMESTRE DE 2023



1º TRIMESTRE DE 2022



COMPARATIVO DE 2023 COM 2022

- Aumentou 6% o índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria e com o atendimento
- Aumentou 8% o índice de satisfação com o sistema de Ouvidoria

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

OS MAIORES DESAFIOS PARA 2023

- Aumentar o índice de resolutividade e qualidade da resposta em 2%

AÇÕES IMPLANTADAS

Para intensificar a comunicação com os setores responsáveis pela fiscalização e atendimento das manifestações de Ouvidoria, a Ouvidoria da DF Legal implementou reuniões periódicas bimestrais e trimestrais com o objetivo de realizar ajustes, abordar problemas pontuais e fornecer orientações para a melhoria da qualidade das respostas. Essas reuniões visam fortalecer a colaboração entre as equipes e promover uma efetiva resolução dos problemas levantados.



Nº 01 – REUNIÃO PERÍODICA

Reunião bimestral com os Diretores e gerentes dos setores de fiscalização da Secretaria DF Legal . Já foi realizada a 1ª reunião no dia 21/03/2023



Nº 02 – TREINAMENTO AUDITORES

Treinamento semestral com os auditores. O objetivo é capacitar 70% dos auditores em relação a qualidade da resposta. Já foram realizados 3 treinamentos nos dias 17/01/2023, 07/02/2023 e 09/02/2023.

RESULTADO DAS REUNIÕES E TREINAMENTO

- Os índices na pesquisa de satisfação do 1º trimestre de 2023 apresentaram melhorias significativas em comparação com os resultados obtidos em 2022.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

34,8%

INVASÃO DE
ÁREA PÚBLICA

14,3%

FISCALIZAÇÃO
EM OBRA EM
ÁREA
REGULAR

11,3%

FISCALIZAÇÃO
EM LOTE
VAZIO SUJO

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

1.154

INVASÃO DE
ÁREA PÚBLICA

474

FISCALIZAÇÃO
EM OBRA EM
ÁREA REGULAR

374

FISCALIZAÇÃO
EM LOTE VAZIO
SUJO

É importante destacar que o assunto "invasão de área pública" é um dos mais demandados e frequentemente relatados pelos cidadãos. A ocupação indevida de espaços públicos por particulares, seja para fins comerciais, residenciais ou parcelamentos irregulares, tem sido uma preocupação constante na sociedade. A busca por soluções e a necessidade de fiscalização nesses casos evidenciam a relevância desse assunto e a importância de medidas para combater e prevenir invasões de área pública.

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 respeitando 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
DAYANNA GRACIELLY CARDOSO
DAVI MONTALVÃO DE SOUSA
DEIVIDSON ROGÉRIO MAVIGNIER DA SILVA
ELINA MARIA JOSÉ DA SILVA
THAYNARA SILVA RODRIGUES