

DF LEGAL



RELATÓRIO 2º TRIMESTRE

ABRIL-MAIO-JUNHO
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

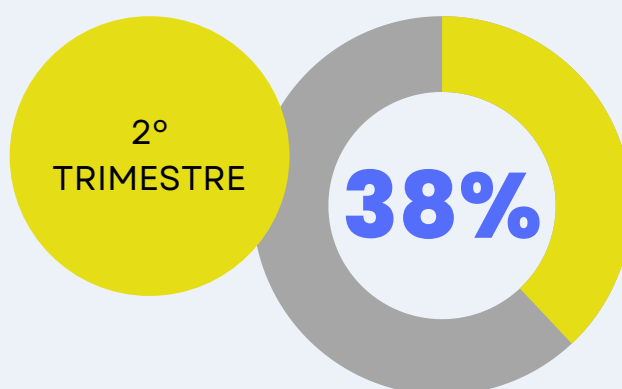
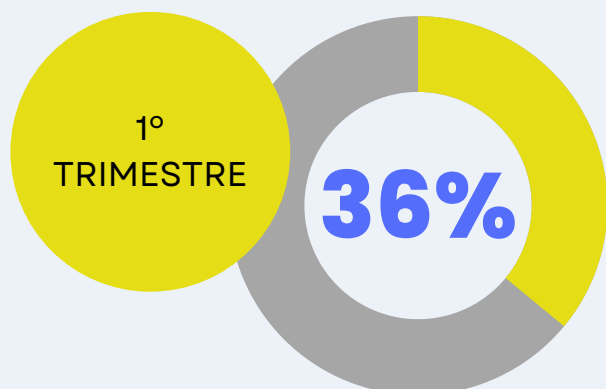
OUVIDORIA

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.

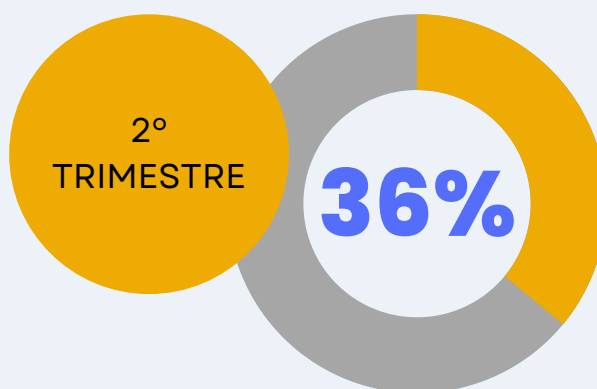
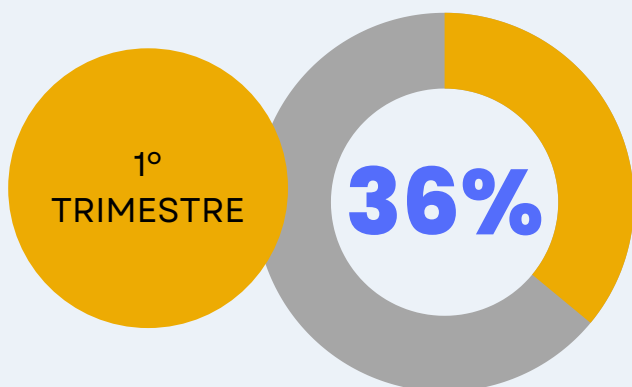
2022

Índice de Satisfação com o

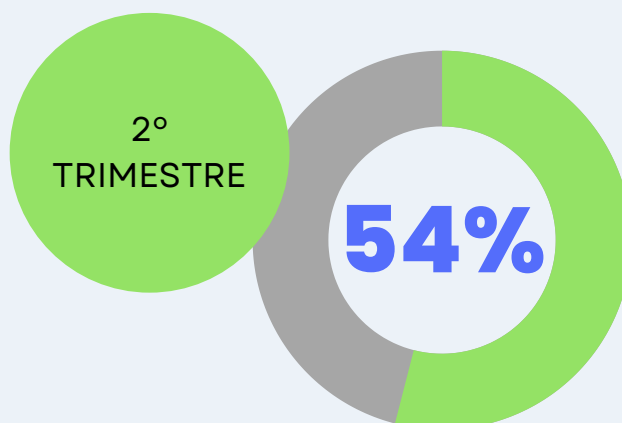
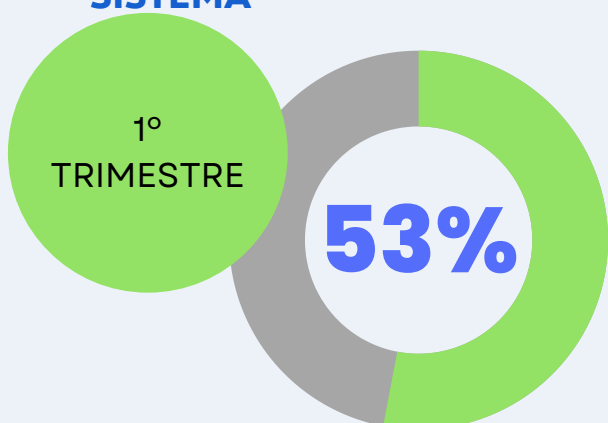
SERVIÇO DE OUVIDORIA



ATENDIMENTO



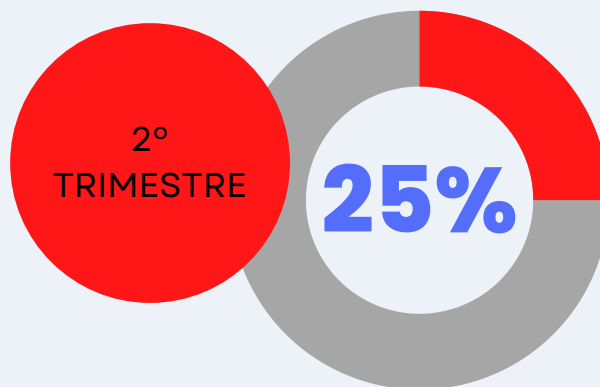
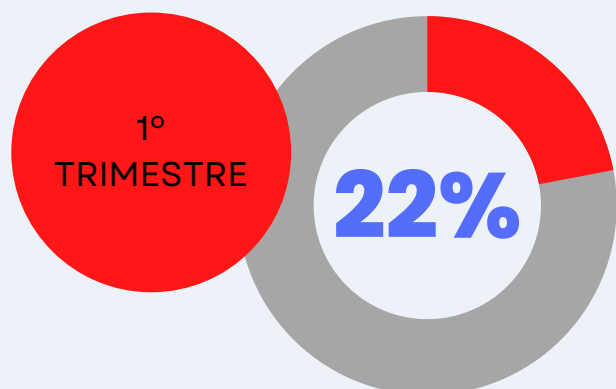
SISTEMA



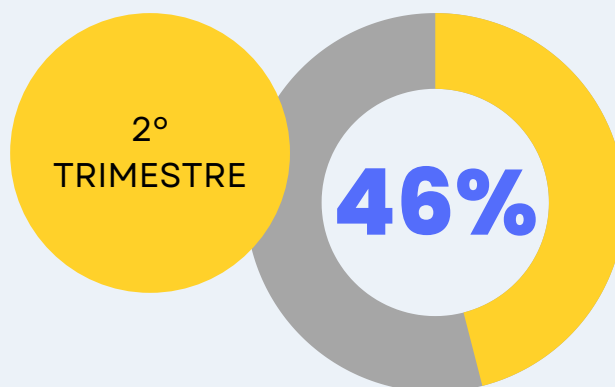
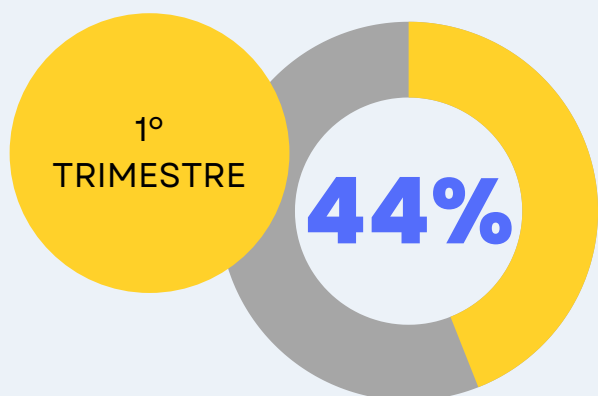
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2022

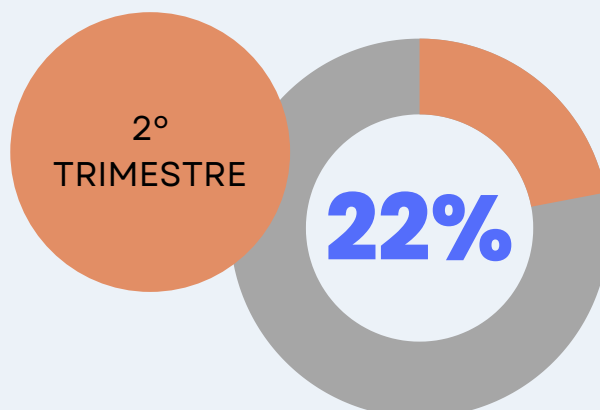
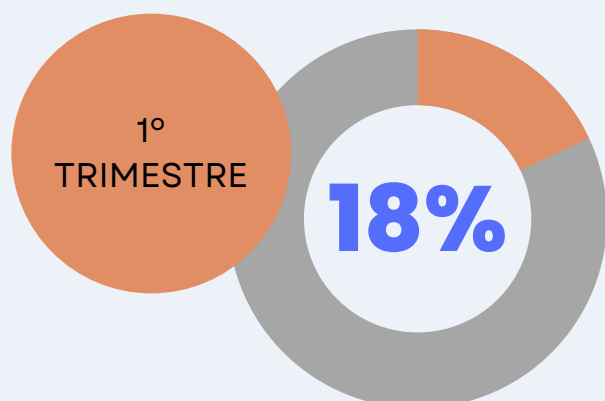
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

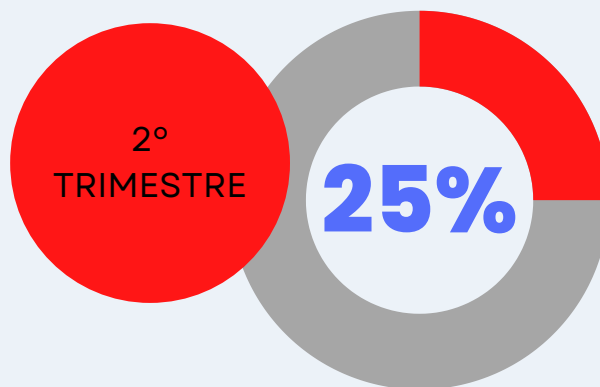
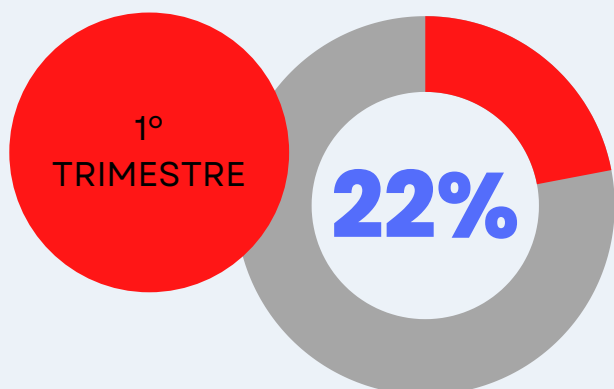


SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



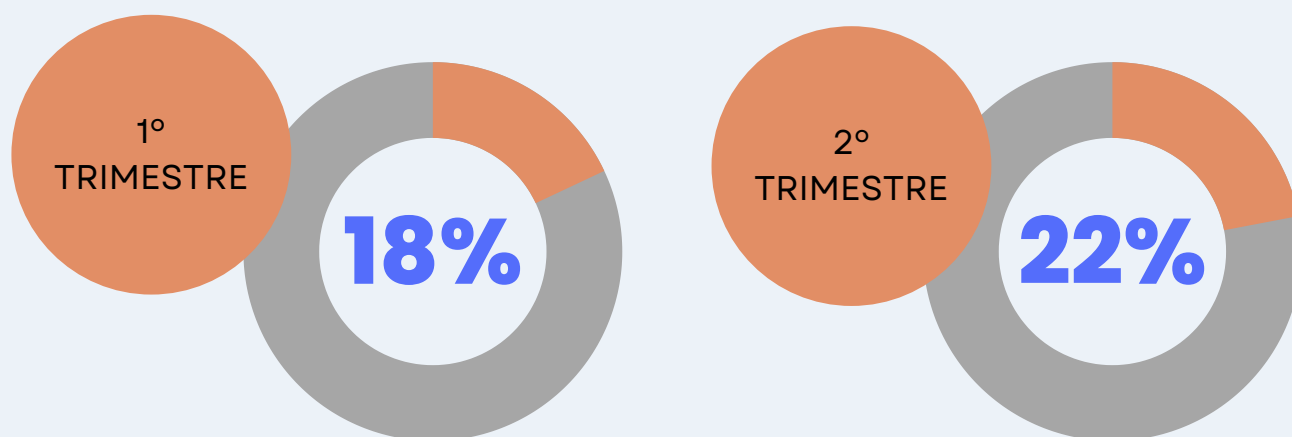
2022

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



O índice de resolutividade aumentou porque foi implantado o pré- atendimento. A Ouvidoria faz contato com o cidadão após o registro da manifestação.

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



O índice satisfação com a resposta aumentou porque foi implantado o pós - atendimento. A Ouvidoria tem acompanhado a pesquisa de satisfação respondida pelos cidadãos para elaborar respostas com linguagem simples e cidadã.

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 até mesmo em parcelamentos irregulares é utilizado o assunto invasão de área pública.

No plano de ação da DF Legal está como meta o auxílio a redefinição os assuntos do sistema OUV DF.

Contato Telefônico

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

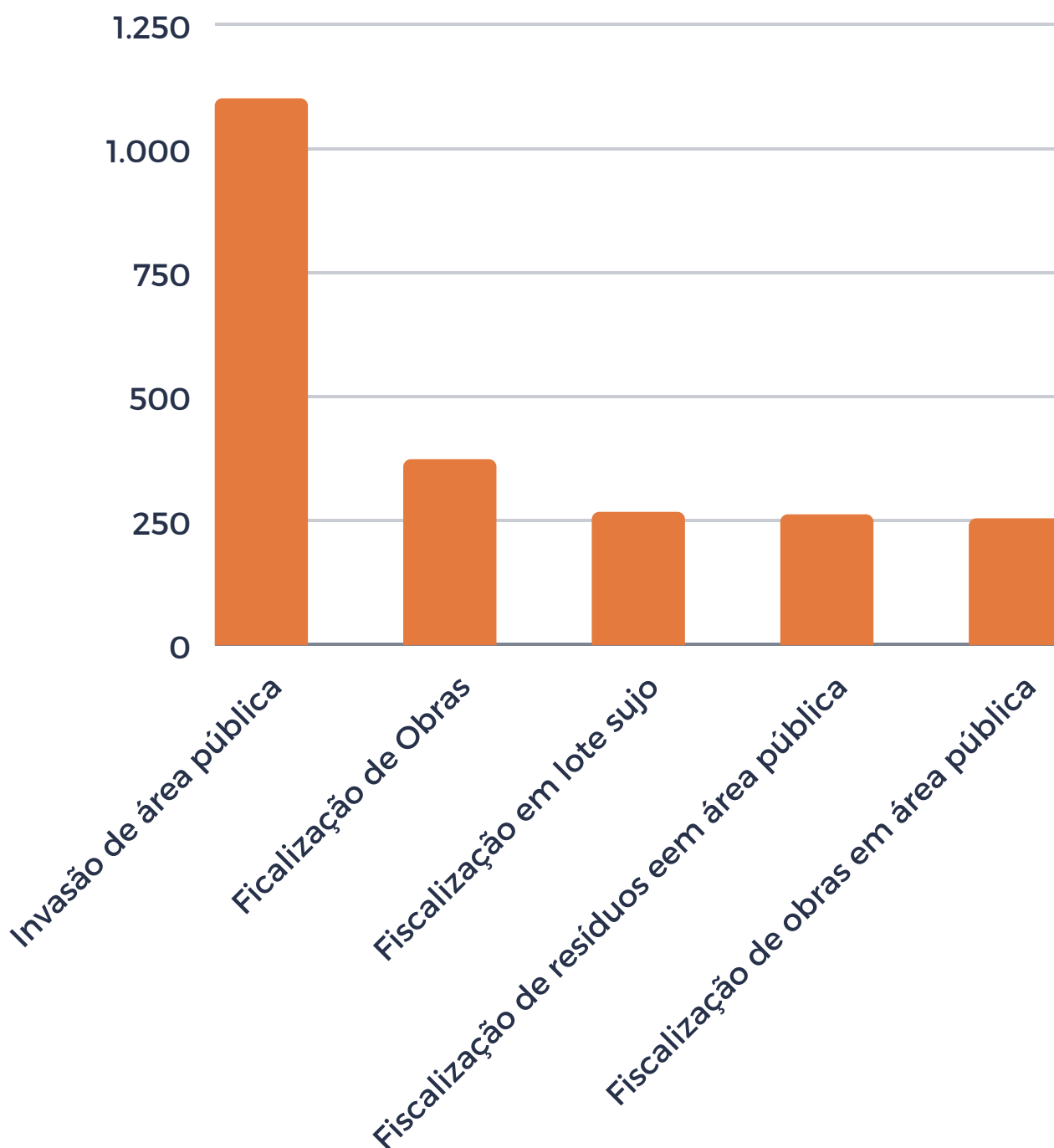
**2º TRIMESTRE DE
2022**

47

**retornos
telefônicos**



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS





SECRETARIA DE ESTADO DA ORDEM URBANISTICA
DO DISTRITO FEDERAL

SECRETÁRIO DE ESTADO
CRISTIANO MANGUEIRA DE SOUSA

SECRETÁRIO EXECUTIVO
JOSÉ AIRTON LIRA

CHEFE DE GABINETE
LEONARDO SAMPAIO OLIVEIRA

OUVIDORA
JOSÉ CARLOS DOS SANTOS BEZERRAL

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
VINÍCIUS AUGUSTO ARAÚJO MOURA