



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE ESTADO DE PROTEÇÃO DA ORDEM URBANÍSTICA  
DO DISTRITO FEDERAL

Ouvidoria

Projeto - DF-LEGAL/OUV

**1. NOME DA INICIATIVA/PROJETO:**

Análise quantitativa e qualitativa de manifestações com objetivo de controle e planejamento de ações de fiscalização

**2. DATA DA IMPLEMENTAÇÃO DA INICIATIVA/PROJETO:**

Junho 2020

**3. ÓRGÃO :**

Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal

**4. RESPONSÁVEIS:**

José Carlos dos Santos Bezerra

**5. EQUIPE DE TRABALHO:**

Joseilda Noleto Cabral

Luciano de Sousa Pereira

José Carlos dos Santos Bezerra

**6. DADOS PARA CONTATO:**

Joseilda Noleto Cabral - 3961-5105

José Carlos dos Santos Bezerra - - 3961-5105//99216-5374

**7. DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA:**

A Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF Legal tem por objetivo assegurar a tutela do território, visando resguardar a ordem urbanística e o interesse público, para isso a Secretaria vem buscando consolidar e implantar instrumentos para o desempenho efetivo e eficaz da fiscalização de atividades urbanas, com objetivos claros e foco nos resultados.

As ações da Secretaria DF Legal pautam-se na defesa do interesse público; valorização da ordem urbanística; visão integrada do território; intersectorialidade das políticas governamentais; garantia da participação da sociedade civil e excelência na gestão.

A participação do cidadão, por meio dos canais de ouvidoria, que no Distrito Federal são dotados de capilaridade, diversidade e facilidade de acesso, é uma das ferramentas mais diretas de atuação da sociedade civil junto ao Poder Público, pois dispensa a participação do cidadão em conselhos ou grupos comunitários. O contato para cadastro de manifestações de ouvidoria pode ser realizado por telefone, internet ou de forma presencial, em vários órgãos públicos do Distrito Federal, onde qualquer manifestação é recepcionada, independente do assunto ou órgão a qual é dirigida.

Outro fator relevante e que prestigia a participação do cidadão é o tratamento prioritário, definido pela legislação, dado às manifestações de ouvidoria, tornando as protagonistas no planejamento e nas ações que visam o interesse público.

No ano de 2021, até a data 31/08, a Ouvidoria do Distrito Federal acatou 220.932 manifestações (\*Painel Ouvidoria Distrito Federal - <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>), sendo

atribuída a Secretaria DF Legal 18.533, correspondendo a 8,38% do total, no conjunto de mais de 80 ouvidorias seccionais dos órgãos da administração do DF.

Objetivando o atendimento de modo satisfatório as manifestações de ouvidoria, a Secretaria DF Legal desenvolveu um módulo, no sistema já em uso na Secretaria, que é o Sistema Integrado de Serviços e Ações Fiscais – SISAF, o referido módulo objetiva realizar todos os trâmites de ouvidoria no SISAF.

O controle das manifestações é realizado em sistema unificado, independente do canal de entrada, denominado de OUV-DF, que atende a todos os órgãos do Poder Executivo do Distrito Federal. Em face da abrangência do sistema OUV-DF não é possível o desenvolvimento de funcionalidades específicas para cada órgão.

O fluxo de atendimento das manifestações de ouvidoria na Secretaria DF-Legal atende ao seguinte ordenamento: a) leitura da manifestação no sistema OUV-DF; b) cadastro/inclusão da manifestação no sistema SISAF; c) encaminhamento, no SISAF, a uma das três subsecretaria de fiscalização da DF Legal (Obras, Atividades Econômicas e Resíduos); d) confecção, no SISAF, da ordem de serviço eletrônica para o atendimento fiscal; e) resposta, informatizada, do setor responsável; f) resposta definitiva extraída do SISAF e incluída no sistema OUV-DF.

No sistema SISAF é realizado o controle dos prazos para as respostas das manifestações de ouvidoria; o agrupamento das manifestações que versam sobre um mesmo contexto ou situação, evitando a duplicidades de ações fiscais; consulta ao histórico das ações fiscais sobre o assunto da manifestação, para conhecer se já não ocorrerem providencias fiscais relativas à situação reclamada. Ações essas que possibilitam agilidade e eficácia na resposta ao cidadão.

O sistema SISAF, utilizado na Secretaria DF legal, permite ainda, a verificação da geolocalização da situação apontada na manifestação do cidadão, possibilitando assim ajustes, caso necessário, e conseqüente maior precisão do local do fato. A localização precisa do local onde ocorre a situação manifestada pelo cidadão facilita o trabalho da fiscalização in loco e o planejamento de ações fiscais, de certo aprimorando a qualidade do serviço prestado por essa Secretaria DF – Legal.

## **8. DESCRIÇÃO PRÁTICA DO PROJETO:**

O advento do módulo de Ouvidoria no sistema SISAF, não possibilitou a existência de informações suficientes para a gestão das manifestações de ouvidoria. Os dados disponíveis no sistema não geravam as informações necessárias para a tomada de decisão. Eram necessários trabalhos extras para extrair informações, com o objetivo de controle de prazos e desempenho. A criação de painéis e dashboards no sistema, como solução para controle de prazos e desempenho, iria onerar os técnicos da área de TI, que trabalhariam no seu desenvolvimento, competindo assim com outras necessidades de TI da própria Secretaria.

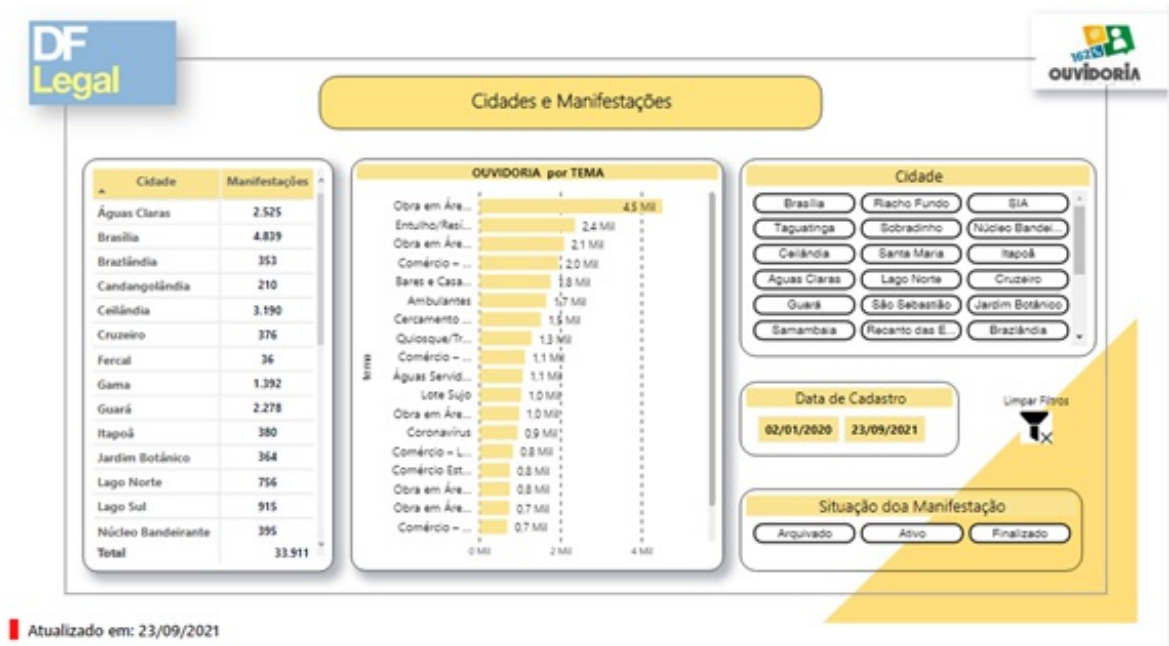
Na busca de soluções, em junho de 2020, verificou-se que o uso de ferramentas de ‘Business Intelligence’ – BI, disponíveis no mercado, poderia ser a solução do problema. A ferramenta em questão permite ao usuário final ter autonomia para a tomada de decisão do destino dos dados disponíveis, que estariam disponíveis sem a necessidade de utilização de profissionais de TI, com na solução exposta acima. Os dados disponíveis podem ser manipulados diretamente pelo usuário final, gerando as informações de gestão necessárias.

Como solução, optou-se pela extração dos dados já disponíveis com a utilização de ferramenta de ‘Business Intelligence’ – BI, “Power BI” versão desktop, disponível e gratuita, com o propósito de coletar dados gerados pelo sistema utilizado pela DF Legal e pelas unidades organizacionais.

Em junho 2020 foram levantadas as informações necessárias, junto ao Sistema Sisaf, para a utilização da ferramenta “Power BI”. Inicialmente foram disponibilizados os painéis interativos com as informações conforme seguem:

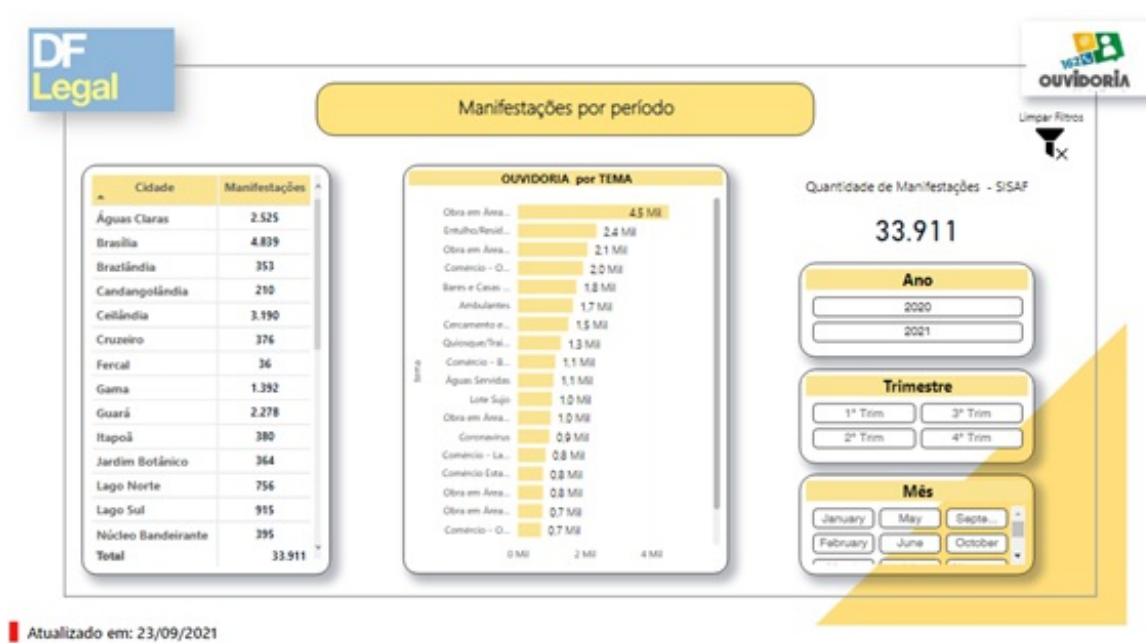
link para o painel : [Análise quantitativa e qualitativa de manifestações com objetivo de controle e planejamento de ações de fiscalização](#)

8.1. Quantidade de manifestações por cidade:



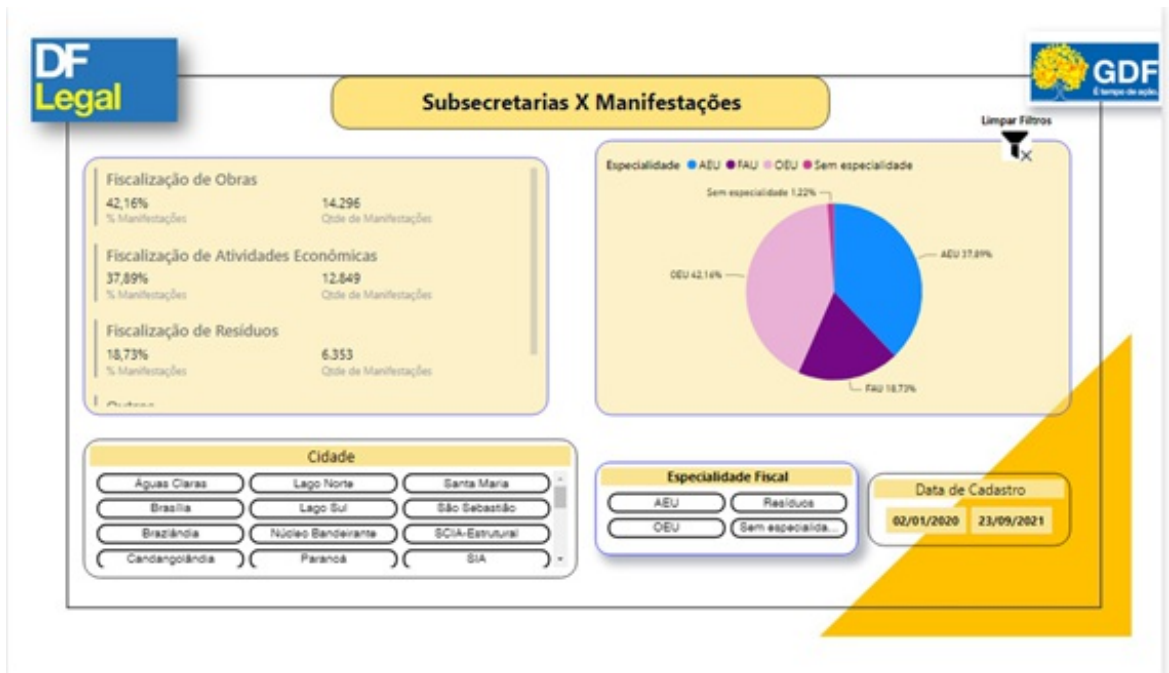
O objetivo do painel é verificar o quantitativo de manifestações por cidade e conseguir verificar os problemas específicos de cada cidade. Os problemas das localidades consolidadas são diferentes das em consolidação, logo o tratamento igualitário só gera atrito entre o Estado e a população. Outro dado de grande importância, no painel, são as informações relativas à quantidade de manifestações em cada cidade, pois ajuda a dimensionar a força de trabalho e a problemática em cada região administrativa.

8.2. Manifestações por período:



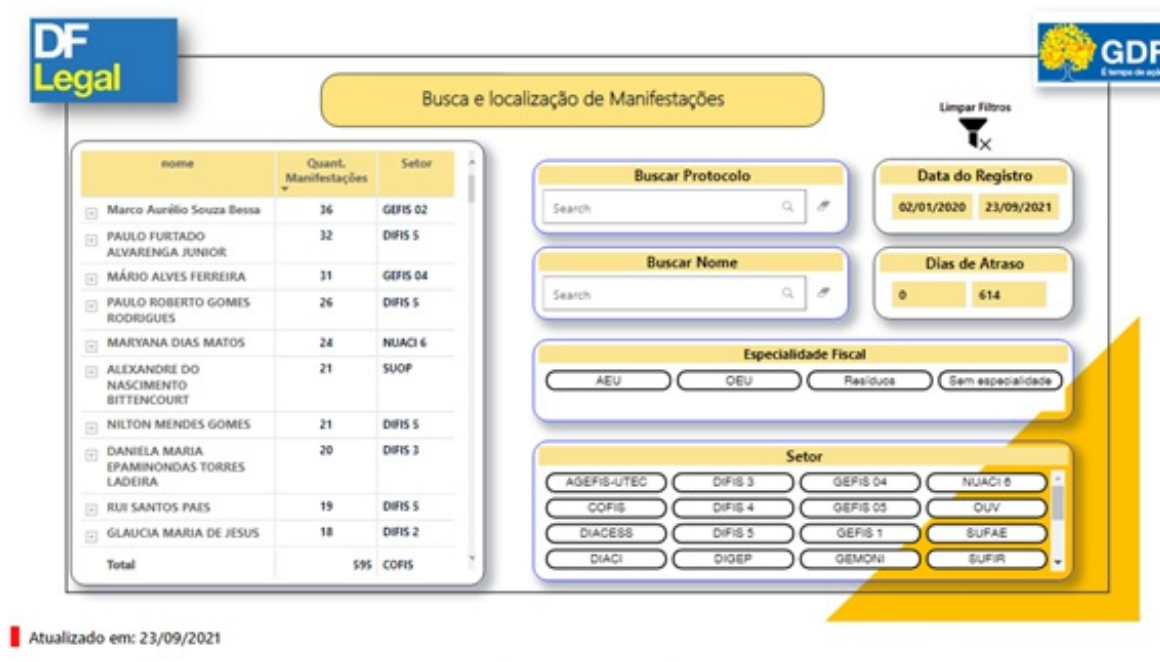
Verifica-se que alguns tipos manifestações ocorrem de maneira sazonal, muitas vezes é possível atuar no problema antes da sua ocorrência, como por exemplo, no período das chuvas as manifestações de lotes sujos sempre aumentam, sendo possível atuar em períodos anteriores para a mitigação do problema.

8.3. Quantidade de manifestações por Subsecretaria:



Como dito anteriormente, as manifestações são distribuídas entre as subsecretarias de acordo com o assunto e atribuições do setor, desta forma é possível verificar a demanda específica dos setores, possibilitando análise específica de demandas de cada setor.

8.4. Busca e Localização de manifestações:



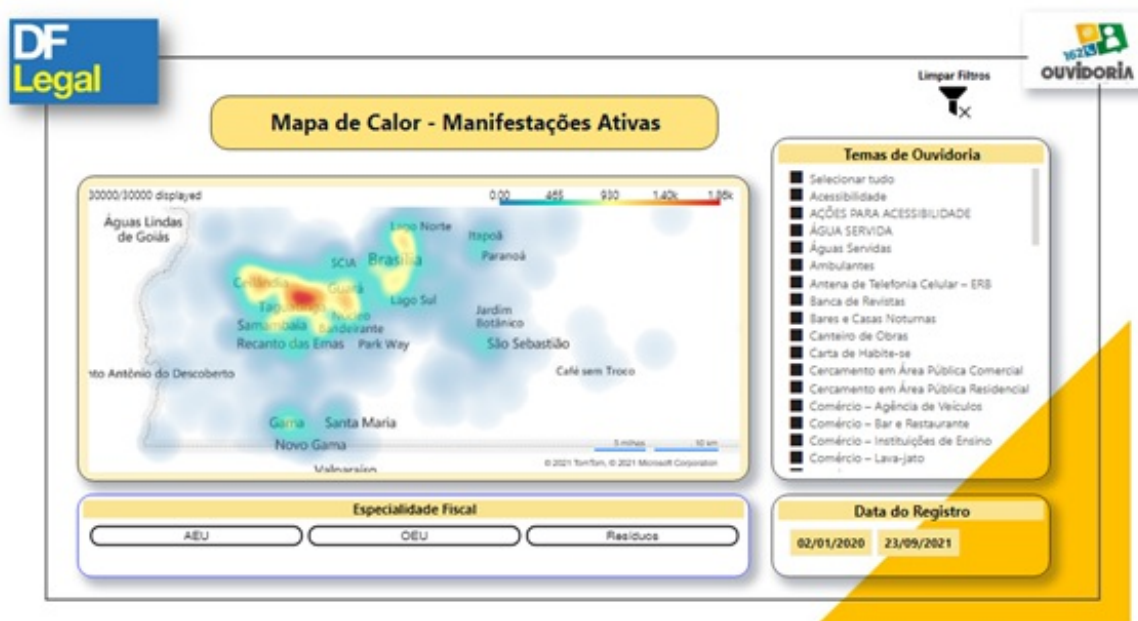
O presente painel tem o objetivo de realizar pesquisas quanto a localização de demandas em andamento pelos seguintes critérios: setor que a demanda se encontra, usuário atualmente responsável pela demanda, especialidade do servidor, se a demanda está em atraso para resposta ao cidadão, número do protocolo da manifestação e data de registro.

8.5. Busca e localização de manifestações por servidores:



Painel para verificação de quantidade de demanda por servidor, podendo filtrar o total de demandas, demandas em atraso e demandas dentro do prazo por subsecretaria de fiscalização.

### Mapa de calor – Manifestações Ativas



O presente painel tem a finalidade de analisar o comportamento das manifestações ativas conforme seleção por temas. Ele oferece uma apresentação bidimensional, com cores diferenciadas, disponibilizando como resultado de sua análise as maiores incidências, de acordo com a quantidade e localização das manifestações.

### 8.6. Pronto Emprego

Pronto Emprego -  
Manifestações Ativas - Filtro

Limpar Filtros

Temas de Ouvidoria

- Selecionar tudo
- Acessibilidade
- AÇÕES PARA ACESSIBILIDADE
- ÁGUA SERVIDA
- Águas Servidas
- Ambulantes
- Antena de Telefonia Celular – ERB
- Banca de Revistas
- Bares e Casas Noturnas
- Canteiro de Obras
- Carta de Habite-se
- Cercamento em Área Pública Comercial
- Cercamento em Área Pública Residencial
- Comércio – Agência de Veículos
- Comércio – Bar e Restaurante
- Credenciamento de Empresas

Especialidade Fiscal

AEU Resíduos

OEU Sem espe...

Data de Cadastro

02/01/2020 23/09/2021

Cidade

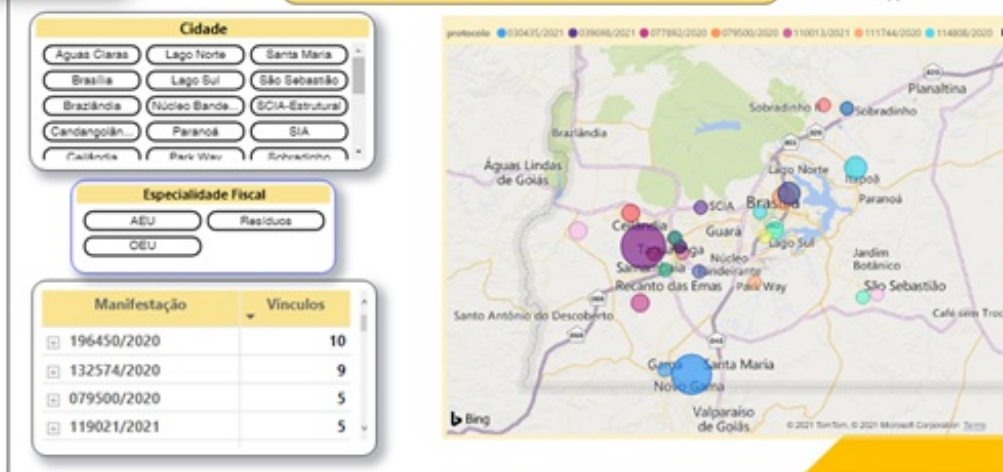
- Taguatinga
- Riacho Fundo
- Núcleo Ban...
- Brasília
- Sobradinho II
- Sudoeste-O...
- Ceilândia
- Park Way
- Lago Sul
- Guará
- Recanto das...
- Brazlândia
- Samambaia
- São Sebastião
- Candangolá...
- Santa Maria
- SIA
- Itapoá
- Vicente Pires
- Riacho Fund...
- Jardim Botá...
- Gama
- SCIA-Estruc...
- Varjão
- Águas Claras
- Lago Norte
- Cruzeiro
- Planaltina
- Sobradinho
- Paranoá

Pronto Emprego - Filtrado

Especialidade	tema	protocolo	dt_registro	descricao
Fiscalização de Obras	Acessibilidade	181462/2020	17/09/2020	Cidadão reclama que foi construído um muro em cima da calçada pedestre.Solicita fiscalização.
Fiscalização de Obras	Acessibilidade	191862/2020	14/10/2020	Meu pai é cadeirante há quase dois anos, quase não saímos com e transporte público é precário para deficientes físicos. Hoje, dia 30/09, calçadas da rua do hospital, na QNM 17, AS calçadas são todas irre dificultam ainda mais a passagem daqueles que têm dificuldade de vista que já é tão complicada a vida de um deficiente, ainda ter qu rampas e sem obstáculos. Isso é um direito, que deve ser garantido Federal. Espero a resposta com a melhoria da acessibilidade não se solucionar, procurarei outros meios, inclusive indenizatórios, a fir
Fiscalização de Obras	Acessibilidade	202043/2021	02/09/2021	Reclama da moradora no endereço da Quadra 601 Conjunto 13 ca cimento), onde está impedindo a passagem dos pedestres e até m
Fiscalização de Obras	Acessibilidade	207257/2021	10/09/2021	Reclama sobre uma construção de calçada na Chácara 97 Conjuntc frente, é um descaso essa calçada atrapalha até o trânsito.
Fiscalização de Obras	Acessibilidade	210109/2021	15/09/2021	Bom dia! O demandante relata que devido a uma obra na Av Hélio quase 3 meses.

O Pronto Emprego é a utilização da força de trabalho e equipamentos para realizar um atendimento em uma cidade ou setor de maneira massiva, por exemplo, força tarefa e mutirões. Desta forma, os painéis acima auxiliam na filtragem de assuntos ou locais que podem ser atendidos de maneira rápida, sem a necessidade de pesquisas complexas nos sistemas do órgão.

8.7. Manifestações Reiteradas:



Atualizado em: 23/09/2021

Esse painel localiza manifestações de mesmo teor e local, gerando economia de tempo e recurso, possibilitando alocar a força de trabalho de maneira mais inteligente.

## 9. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS

Com ajuda do Power BI, a ouvidoria da DF Legal passou a monitorar, de forma bem mais efetiva, a quantidade de manifestações próximas ao vencimento de resposta e o andamento da manifestação no âmbito da DF Legal. Essas ações reduziram o número de manifestações em atraso nos setores, como podemos ver no gráfico de monitoramento de respostas em atraso.

Outro benefício constatado, após análise dos dados coletado usando "Power BI", foi a realização, de maneira proativa, de novo treinamento nesta ferramenta (realizada em 14/08/2021) e a realização de reuniões periódicas.

Estas ações ocorreram motivadas pela verificação do aumento do número de demandas em atraso, a partir no mês de julho de 2021 (pico de crescimento no gráfico acima). De maneira mediata houve sensível melhora diminuindo os níveis de atraso, desde que o monitoramento foi realizado.

Porém o maior benefício, é que após a análise de dados já presentes na instituição, sem a necessidade de alteração de fluxo de trabalho ou inclusão de novas rotinas, é possível realizar o planejamento das ações, dando aos gerenciadores perspectivas quanto a novas ocorrências e a possibilidade de mitigação dos problemas enfrentados, aumentando a eficiência da força de trabalho.

## 10. RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS DO REGULAMENTO:

### 10.1. Quanto a inovação

Os investimentos em tecnologia e inovação são ainda mais importantes principalmente quando sabemos que a mão-de-obra especializada é escassa. Porém sabemos que quando partimos para a contratação de soluções, os processos são demorados e os resultados são obtidos a médio ou longo prazo. No caso em questão os investimentos estão basicamente na capacitação dos servidores, pois a solução está baseada em software gratuito, sendo atualmente uma tendência a utilização dos dados para transformá-los em informação que irá reduzir custos e melhorar as entregas para a população.

### 10.2. Quanto a participação social

Como já foi dito, a população é protagonista do processo de ouvidoria, pois a

manifestação é originada de maneira simples, de maneira desburocratizada e de qualquer local do Distrito Federal. O entendimento do comportamento dessas manifestações, visualizado de maneira geral dá subsídios aos órgãos de governo atuarem de maneira assertiva e, até mesmo proporem soluções mais abrangentes, a partir da análise dos dados dessas manifestações.

#### 10.3. Simplicidade e Replicabilidade

Após a criação da base de dados é totalmente viável a criação de modelos a serem aplicados com temas específicos e voltados ao dia a dia e especificidades de cada órgão, que após breve capacitação, poderão aplicar a metodologia em qualquer órgão do GDF.

#### 10.4. Utilização das informações de Ouvidoria

Os insumos básicos do projeto são as manifestações de ouvidoria, coletando os dados de tipo de manifestação, local e período, transformando esses dados em informação e de posse de outros dados e informações, realizar a toma de decisões de maneira mais assertiva.

**José Carlos dos Santos Bezerra**

servidor responsável

**Joseilda Noletto Cabral**

Ouvidora da DF Legal

**Cristiano Manguiera de Sousa**

Secretário de Estado



Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ CARLOS DOS SANTOS BEZERRA - Matr.0041193-0, Assessor(a)**, em 07/10/2021, às 16:47, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **JOSEILDA NOLETO CABRAL - Matr.0091328-6, Ouvidor(a)**, em 07/10/2021, às 17:06, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **CRISTIANO MANGUEIRA DE SOUSA - Matr.0043784-0, Secretário(a) de Estado de Proteção da Ordem Urbanística**, em 08/10/2021, às 09:21, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0&verificador=71557474](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=71557474) código CRC= **E286D2FC**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SIA TRECHO 03 LOTES 1545/1555 - Torre A - sala 403 - Bairro SIA - CEP 71200-039 - DF



