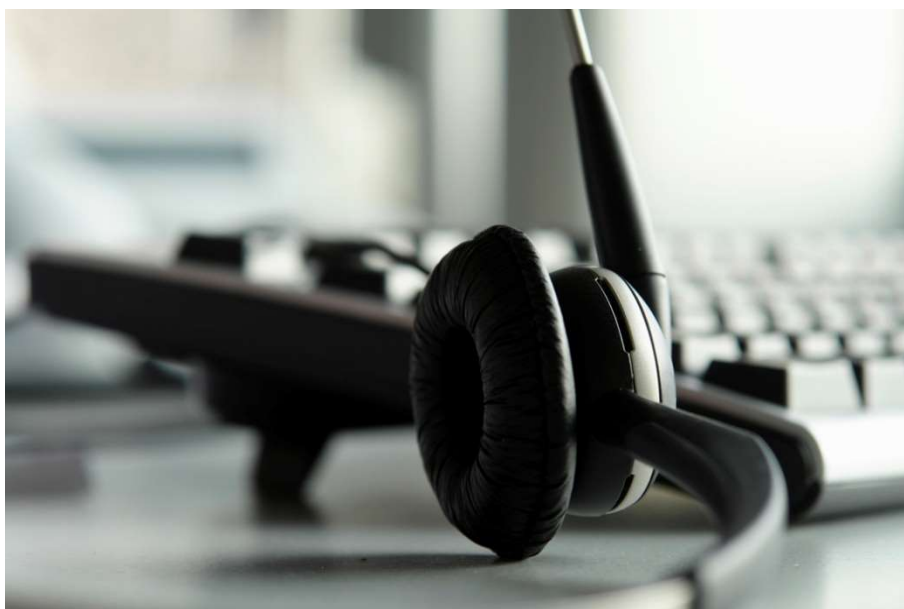




GOVERNO DE
BRASÍLIA

SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO DO
TERRITÓRIO E HABITAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL

OUVIDORIA SEGETH



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

OUVIDORIA SEGETH

2017



1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um espaço que funciona como elo de ligação entre o governo e a sociedade civil. Mais do que apurar reclamações, denúncias e receber elogios, a Ouvidoria da SEGETH possibilita aos cidadãos o direito de participar na formulação das políticas públicas urbanas e habitacionais.

Nesse sentido, a ouvidoria tem um papel fundamental para o aprofundamento do conceito de cidadania, fazendo valer a voz do cidadão perante as ações de governo, identificando e apontando as correções e oportunidades de melhoria e inovação no processos e procedimentos institucionais.

A ouvidoria atende o público externo e ao público interno (servidores, estagiários e colaboradores). O principal canal de comunicação é o trídígito 162 do governo (que recebe também ligações de celulares). Os serviços de ouvidoria podem ser acessados também pela internet (www.ouvidoria.df.gov.br) ou presencialmente no térreo do edifício SEGETH.

Também somos responsáveis pelo serviço de informação ao cidadão (e-SIC), serviço regulamentado pela Lei de Acesso a Informação (LAI – nacional e distrital), no qual (em regra) garante ao cidadão acesso a dados e informações produzidas e custodiadas pela Administração pública.

Com mais de 5 anos existência o grande desafio da LAI é vencer a cultura do sigilo, que geralmente acaba norteando as ações dos agentes públicos.

O ACESSO É A REGRA, E O SIGILO, A EXCEÇÃO.

Com a mudança da cultura de acesso a informação, a LAI tem representado um grande avanço social e político, e está nas nossas mãos, servidores e



gestores públicos, A MISSÃO DE FAZER ESSA MUDANÇA - colocando o acesso à informação pública como regra, não mais como exceção.

ACESSO à INFORMAÇÃO: Direito do Cidadão e Dever do Estado.

Nesse sentido, a Ouvidoria da SEGETH É UM CANAL DE VIGILIA para correta e boa aplicação da LAI, de forma a assegurar aos cidadãos o direito constitucional de ter acesso às informações públicas e permitir ao Estado cumprimento do seu dever de informar.

2. FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA SEGETH

Atualmente a Ouvidoria conta com uma equipe de 04(quatro) servidores públicos, sendo distribuídos da seguinte forma:

Servidores Públicos	Atividade-Meio		Total
	Com cargo em comissão	Sem cargo em comissão	
Quadro do Governo do DF	3	1	4
Requisitados Órgãos do GDF	***	***	***
Servidores comissionados, sem vínculo efetivo.	***	***	***
(+) Cedidos para outros órgãos	***	***	***
Total			4



3 - QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA E-SIC

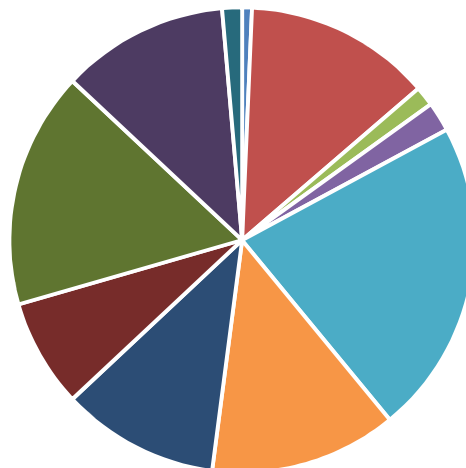


e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

TOTAL DE DEMANDAS	146
RESPONDIDAS	146
EM TRAMITAÇÃO	0

MANIFESTAÇÕES e-SIC - 2017



- AJL - 1
- CAP - 19
- CIDADES - 2
- COPIA DE PROCESSO - 3
- COURB - 32
- HABITAÇÃO - 19
- INFORMAÇÃO TERRITORIAL - 16
- SUAG - 11
- SUGEST - 24
- SUPLAN - 17
- TOPOGRAFIA - 2

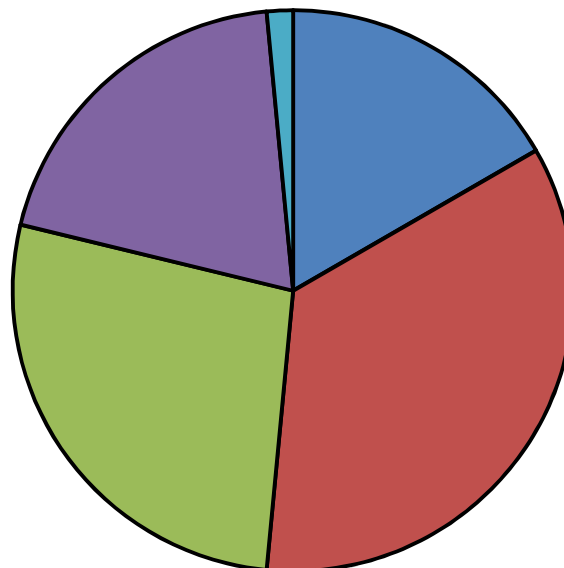


4 QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA OUV-DF



TOTAL DE DEMANDAS	66
ENCERRADA	66
EM TRAMITAÇÃO	0

MANIFESTAÇÕES OUV - DF



■ Administrativo - 11
■ Equipamentos Públicos - 18

■ Acesso a documentos em órgãos públicos - 23
■ Regularização de áreas urbanas - 13



5 – ATENDIMENTO PRESENCIAL DA OUVIDORIA

Na média de 16 **atendimentos por mês**. As questões mais recorrentes são relacionadas a informação territorial, análise/aprovação de projetos arquitetônicos (CAP), programas habitacionais e urbanismo. As demandas de caráter genérico são esclarecidas no próprio atendimento. Aquelas demandas que requerem um tratamento mais formal e complexo são protocoladas no Sistema de Ouvidoria Geral do DF (e-SIC ou TAG/OUV-DF).

6 – SERVIÇO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – Tel. nº 3214 - 4179 e 3214 - 4180

Na média de 500 **atendimentos por mês**. As questões mais recorrentes são relacionadas a tramitação/análise/aprovação de projetos (CAP), andamento processual e protocolo de documentos, normas e mapas urbanísticos e territoriais. As demandas de caráter genérico são esclarecidas no decorrer do atendimento. Aquelas demandas que requerem um tratamento mais minucioso são protocoladas no Sistema de Ouvidoria Geral do DF - 162 ou acolhidas presencialmente na Ouvidoria Segeth.

7 – Considerações finais

Diante desses números, a Ouvidoria da Segeth reafirma sua posição cidadã - representante da sociedade – estreitando cada vez mais a distância Estado *versus* Sociedade, possibilitando ao cidadão relacionar-se, diretamente, com esta Secretaria para solicitar informações e apresentar sugestões, queixas, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos ou ao desempenho institucional da Segeth.

Brasília, 19 de março de 2018.