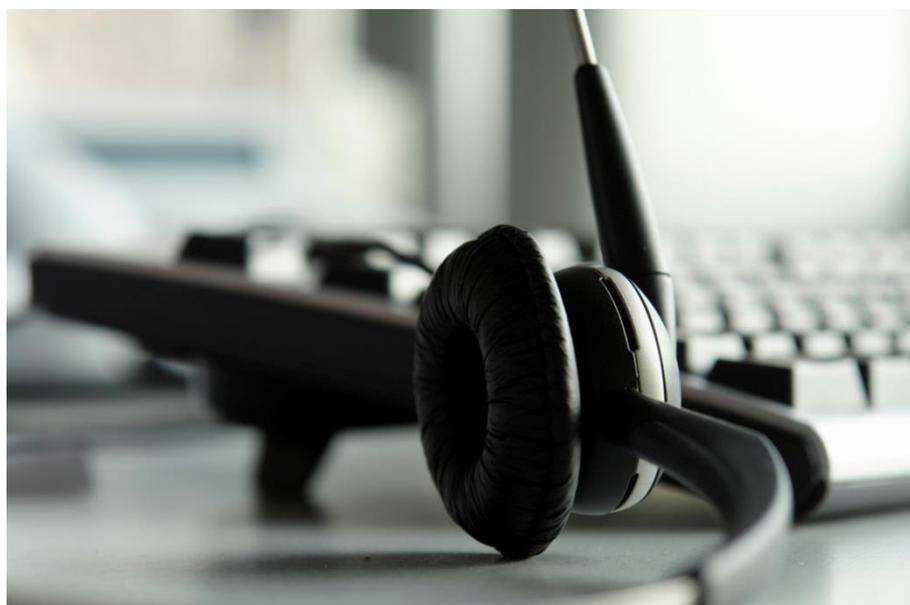




GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**

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

# OUVIDORIA SEGETH



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**  
**OUVIDORIA SEGETH**

2016



---

## 1. APRESENTAÇÃO

---

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Gestão do Território do Distrito Federal (SEGETH), vinculada diretamente à estrutura orgânica do gabinete, compete segundo a legislação pertinente à execução, controle e monitoramento dos seguintes canais de comunicação pública:

- **Sistema de Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)** – regulamentado pela Lei Distrital nº 4.990/2012, o canal permite que o cidadão formule, por meio da internet, seu pedido de informação/dados, independentemente de justificativa, para qualquer órgão público, de maneira fácil e rápida. Nesse novo modelo de transparência, os agentes públicos devem ter a consciência de que a informação pública pertence ao cidadão, cabendo ao Estado a gestão transparente da informação, uma vez que não se trata apenas de sua disponibilização, mas sim da divulgação dessas informações de forma objetiva, clara e em linguagem de fácil compreensão.
- **Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública** – regulamentado pela Lei Distrital nº 4.896/2012, o sistema de gerenciamento de demandas – OUV-DF foi desenvolvido, implementado e monitorado pela Controladoria Geral do DF em substituição a sistema TAG (Set/2016). .



Para proporcionar o contato entre os cidadãos e o Governo do Distrito Federal o requerente pode protocolar cinco tipos de manifestação:

1. **RECLAMAÇÃO:** manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.
2. **DENÚNCIA:** comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação. As denúncias devem ser instruídas com fundamentação mínima para que possibilite a apuração pela Ouvidoria Geral.
3. **ELOGIO:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.
4. **SUGESTÃO:** manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica.
5. **INFORMAÇÃO:** manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras. Caso tenha interesse em obter informações sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na Lei Distrital de Acesso à Informação nº 4.990/2012.

As demandas podem ser registradas via internet, por telefone (162) e presencialmente no espaço físico da Ouvidoria, provido de estrutura adequada e de pessoal, com horário de funcionamento das 08 horas às 18 horas, ininterruptamente.



## **2. FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA SEGETH**

Atualmente a Ouvidoria conta com uma equipe de 03(três) 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		***	***	***
<b>Total</b>				<b>4</b>



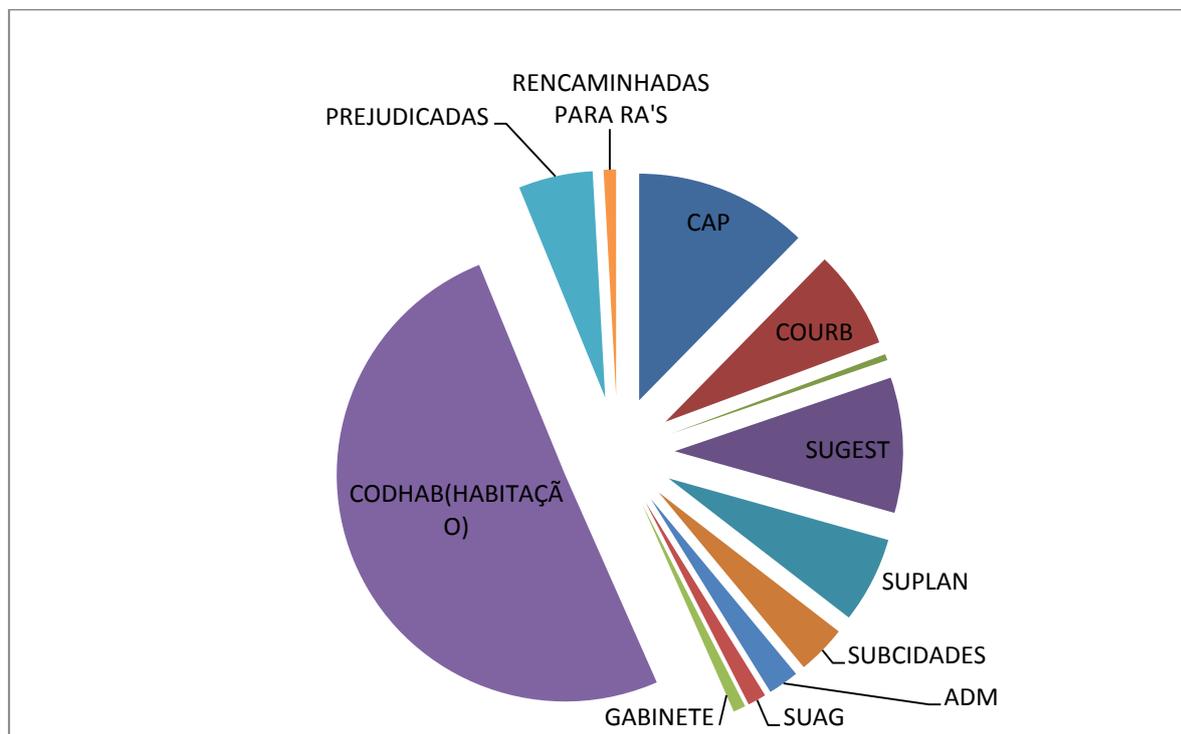
### 3 - Quantitativo das manifestações no sistema e-SIC



**e-SIC**

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

<b>TOTAL DE DEMANDAS</b>	<b>153</b>
<b>RESPONDIDAS</b>	<b>153</b>
<b>EM TRAMITAÇÃO</b>	<b>0</b>





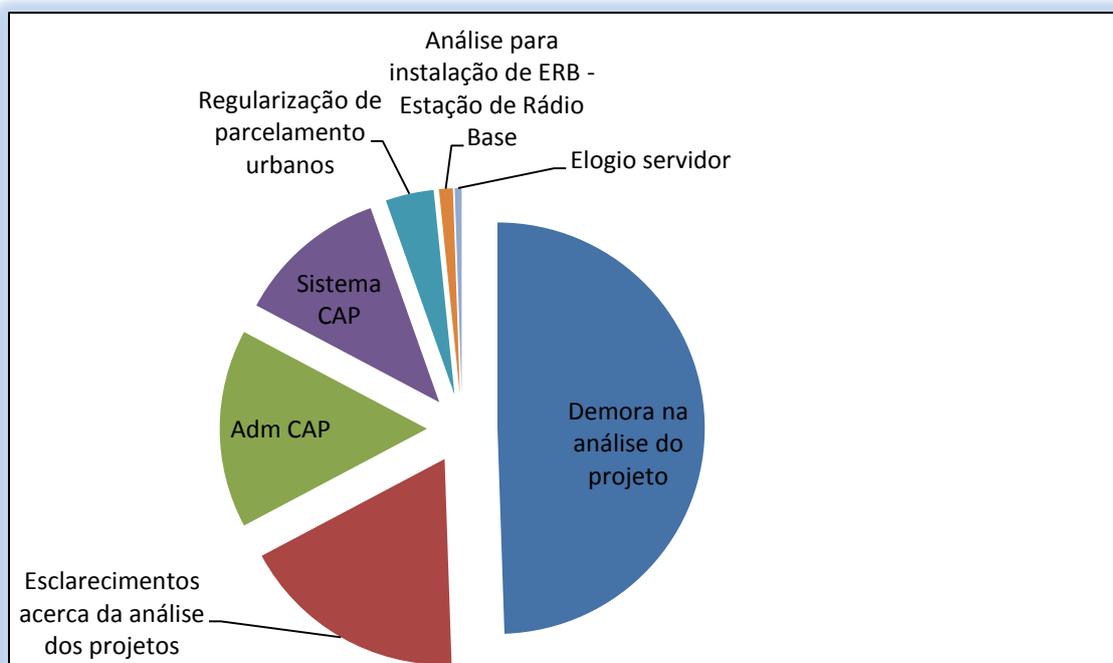
#### **4 Quantitativo das manifestações no sistema TAG + OUV-DF**



<b>TOTAL DE DEMANDAS</b>	<b>139</b>
<b>ENCERRADA</b>	<b>139</b>
<b>EM TRAMITAÇÃO</b>	<b>0</b>

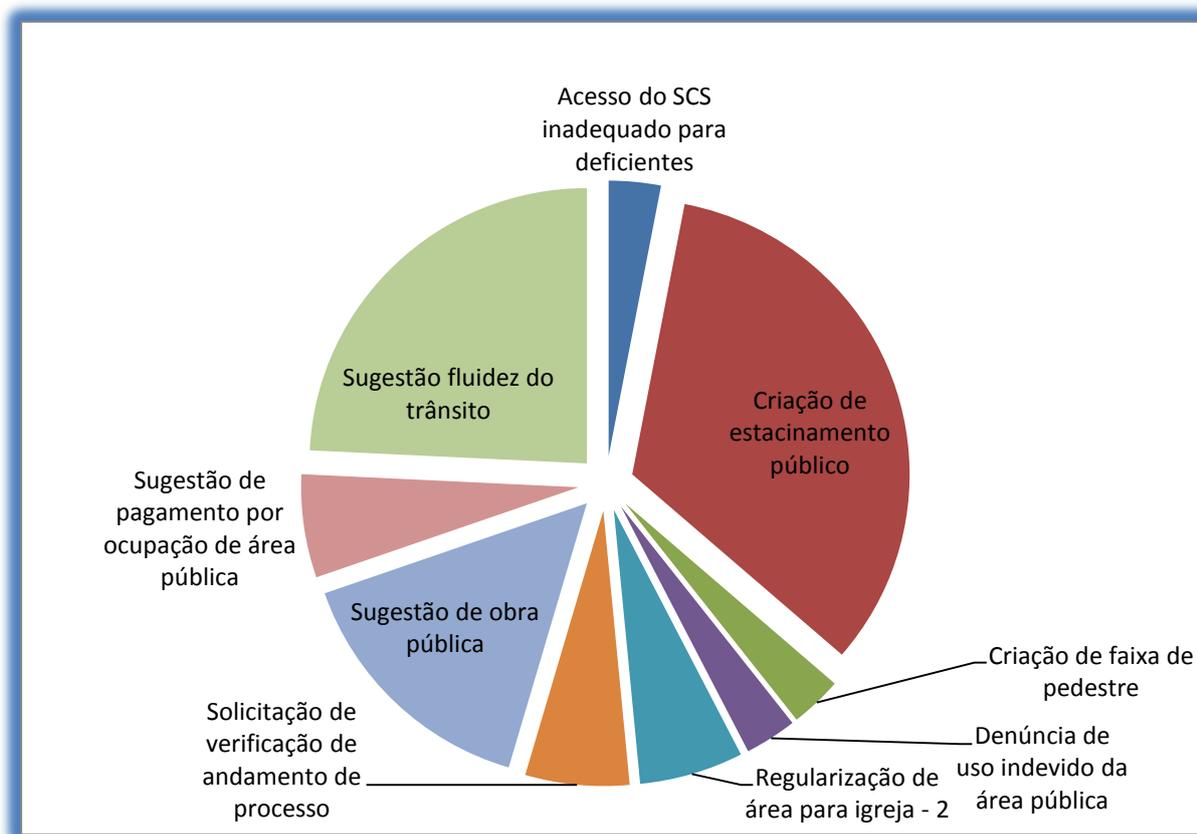
#### **5 - Tipologia da manifestação por unidade**

##### **CENTRAL DE APROVAÇÃO DE PROJETOS**



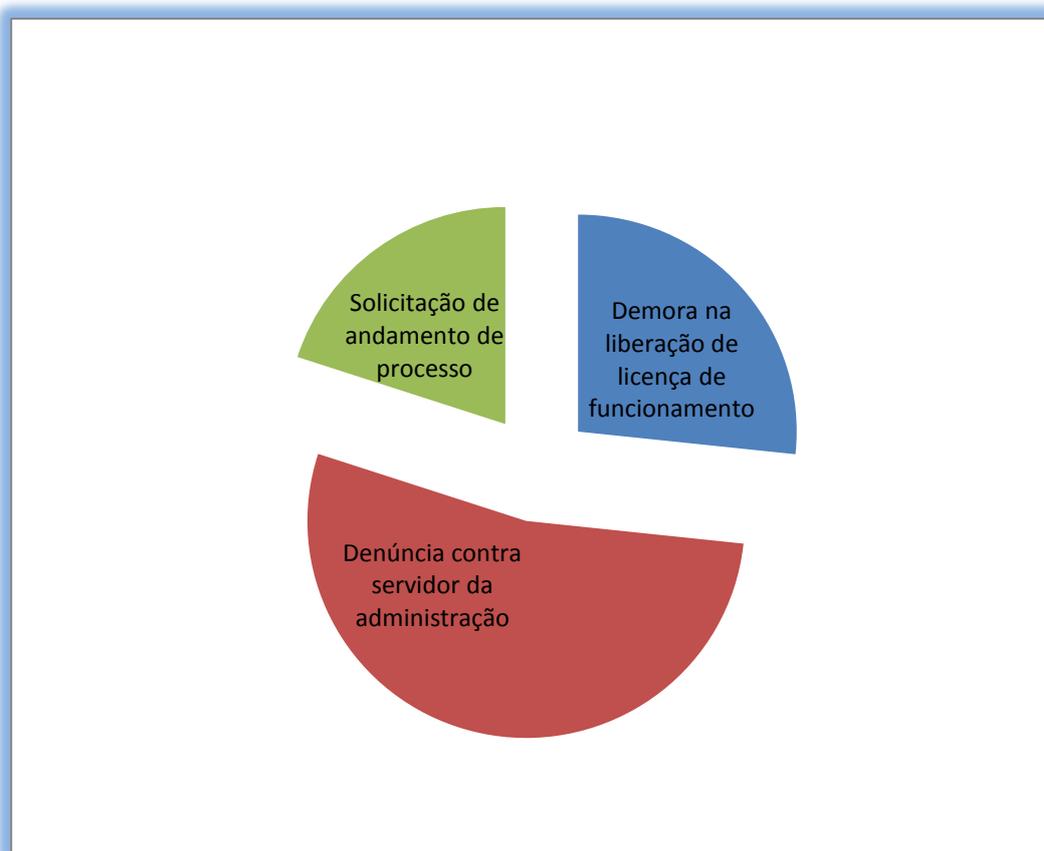


## SECRETARIA DE GESTÃO URBANA





## DEMANDAS REDIRECIONADAS PARA AS RA's





## **6 – Atendimentos presenciais da Ouvidoria**

A média é de **40 atendimentos por mês**. As questões mais recorrentes são relacionadas a análise/aprovação de projetos (CAP), programas habitacionais, mobilidade urbana, normas urbanísticas e mapas urbanísticos/territoriais. As demandas de caráter genérico são esclarecidas no decorrer do atendimento. Aquelas demandas que requerem um tratamento mais formal e complexo são protocoladas no Sistema de Ouvidoria Geral do DF (OUV-DF) e no Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC).

## **7 – Serviço Telefônico de Atendimento ao Cidadão (3214 - 4179 / 3214 - 4180)**

A média é de 600 **atendimentos por mês**. As questões mais recorrentes são relacionadas a tramitação/análise/aprovação de projetos (CAP), andamento processual e protocolo de documentos, normas urbanísticas e mapas urbanísticos. As demandas de caráter genérico são esclarecidas no decorrer do atendimento. Aquelas demandas que requerem um tratamento mais formal e complexo são redirecionadas para o tri dígito 162 do Governo ou recepcionadas presencialmente.

## **8 – Considerações finais**

A Ouvidoria Pública da SEGETH, integrado pelos sistemas TAG/OUV-DF e e-SIC, são ferramentas eletrônicas que, somadas ao atendimento telefônico realizado pela Central do governo e da SEGETH, informam, esclarecem, orientam, ampliam e aproximam a SEGETH à sociedade civil.

O tema aprovação de projetos (CAP) e planejamento urbano e territorial (SUGEST) e Programas Habitacionais são os mais recorrentes de acordo com levantamento feito pela Ouvidoria SEGETH. De forma geral, esses números refletem a



relevância que esses temas ocupam no cenário das políticas públicas distritais implementadas e executadas pela atual gestão.

Diante dos números e complexidade/profundidade das demandas tratadas, os sistemas OUV-DF e e-SIC configuram-se importante instrumentos mediadores e avaliadores da eficiência e efetividade dos projetos, programas e ações empreendidas pela SEGETH.

Acreditando cada vez mais no serviço ouvidoria pública à distância, a Ouvidoria da SEGETH vem ampliando e otimizando a comunicação pública via internet, melhorando o conteúdo disponível em nosso sítio eletrônico, aprimorando os canais de acesso, a estrutura digital e, por conseguinte a amigabilidade e usabilidade da interface digital com a sociedade civil.

**Brasília, 1º de fevereiro de 2017.**