SECRETARIA DE ESTADO DE
DESENVOLVIMENTO URBANO E HABITAÇÃO

OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

2023

PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA

Sumário

1. APRESENTAÇÃO....2
2. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA SEDUH....3
3. FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA SEDUH....5
4. DIAGNÓSTICO....6
5. RESULTADOS DOS INDICADORES EM 2022....7
5.1 Índice de Satisfação com Serviço de Ouvidoria – 64%....7
5.2 Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria – 71%....7
5.3 Índice de Qualidade de Resposta – 50%....7
5.4 Índice de Resolutividade – 43%....7
6.0 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES....8
7.0 PERFORMANCE INSTITUCIONAL....9
6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, AÇÕES E METAS....11
6.1 SITUAÇÃO I – MITIGAR AS OCORRÊNCIAS QUE ACOMETEM OS SERVIÇOS DA CAP/SEDUH....11
6.2 SITUAÇÃO II – APRIMORAMENTO DA CULTURA DE OUVIDORIA....13
7. PROJETOS E AÇÕES DA OUVIDORIA....14
8. CROGROMA DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA SEDUH – Dez/2023....15
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS....16

1. APRESENTAÇÃO

Como unidade integrante do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, nos termos da Lei n° 4.896, de 2012 (Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF), a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação (SEDUH) está sujeita à orientação normativa do órgão superior e à supervisão técnica do órgão central do sistema de ouvidoria – A Ouvidoria Geral do DF (OGDF).

Em cumprimento ao estabelecido na Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal (CGDF), que detalha os procedimentos dos serviços de ouvidoria, estabelecidos na Lei nº 4.896/2012 e no Decreto nº 36.462/2015, **a Ouvidoria da Seduh apresenta o seu Plano Ação 2023**.

Organicamente a Ouvidoria seccional Seduh faz parte da estrutura organizacional da SEDUH e tem as suas competências regimentais regidas na Portaria nº 227, de 11 de julho de 2022.

Os assuntos e demandas tratadas nesta Ouvidoria estão relacionadas aos seguintes eixos temáticos:

- Uso e ocupação do solo urbano ou rural;
- Parcelamento do solo urbano;
- Regularização fundiária urbana;
- Licença para implantação de infraestrutura de telecomunicações em áreas e bens públicos e privados;
- Regularização de templos e entidades de assistência social;
- Desdobro ou desdobramento de lote; e
- Aprovação de projetos arquitetônicos e urbanísticos.

2. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA SEDUH

A Ouvidoria atua na interlocução entre o cidadão e o Estado, dando a transparência necessária aos atos governamentais, de modo a promover o controle e a participação social para aprimoramento e melhoria dos serviços públicos. Nesse escopo, temos as seguintes competências:

I - facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;

II - atender o cidadão com cortesia e respeito, de modo a oferecer a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime, afastado de qualquer discriminação e prejulgamento;

III - registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;

IV - encaminhar as manifestações à área ou setor competente, para análise e pronunciamento, cobrando o cumprimento dos prazos legais e a celeridade no processo de resposta;

V - responder as manifestações com clareza, coerência e correção, primando pela qualidade e tempestividade das respostas;

VI - participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;

VII - prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;

VIII - instruir o público em geral sobre a Lei de Acesso a Informação - LAI;

IX - protocolar no Sistema de Informação ao Cidadão - e-SIC, documentos e requerimentos de pedidos de acesso a informações;

X - acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva e naqueles relativos à LAI, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

XI - manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades, fornecendo-as ao gestor como subsídios informacionais para a melhoria da prestação do serviço público;

XII - encaminhar ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas;

XIII - propor melhorias nos serviços públicos prestados pela Secretaria, motivadas por análise estatística das manifestações de ouvidorias e dos pedidos de Informações ao Cidadão - SIC, seja por meio de projetos, ações, ajustes de processos, procedimentos e ferramentas de trabalho;

XIV - desenvolver ações e projetos de mobilização social, em parceria com o órgão central, de forma a incentivar o cidadão a interagir com o Governo de forma sistemática;

XV - monitorar e coordenar os ajustes da Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito da Secretaria;

XVI – garantir a efetividade da participação popular, nos moldes estabelecidos pelo Decreto nº 39.723, de 19 de março de 2019; e

XVII - exercer outras atividades que lhe forem atribuídas na área de sua competência em consonância com a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012.

3. FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA SEDUH

A Ouvidoria dispõe da seguinte força de trabalho:

Cargo	Nome	Cargo/Função (Carreira)	Currículo Resumido
Chefe	**Mauro Ribeiro Barbosa Júnior**	**GPPGG**	**- Matemática (UnB) - Direito (UCB) - Advogado – OAB/DF nº 42.469 -Especialista em Gestão Pública (UnB) - Mestre em Gestão e Políticas Públicas (UnB)**
Assessora	**Brunna Michael Pereira da Silva**	**Comissionada**	**- Tecnologia em RH**
Servidor Público	**Agnelo Fernandes**	**APPGG**	**- Bacharel em Economia -Pós-Graduado em Gestão Pública**

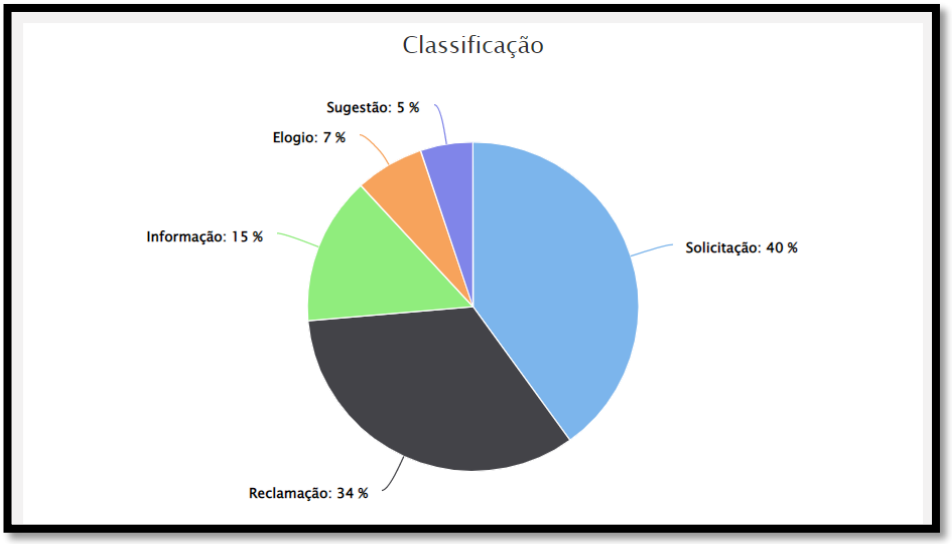
4. DIAGNÓSTICO

Em 2021, a Ouvidoria Seduh recebeu um total de 372 manifestações, das quais 175 manifestações recebidas (47%) foram classificadas como casos recorrentes, ou seja, reclamações repetitivas relacionadas aos serviços e procedimentos do licenciamento edilício desemprenhadas pela Central de Aprovação de Projetos (CAP/SEDUH)

Enquanto em 2022 a Seduh recepcionou 256 manifestações, aumento significativo de 31% em relação ao ano anterior. Tal aumento representa o aquecimento do setor da construção civil e o retorno paulatino da vida social e das atividades comerciais paralisadas por conta da Pandemia de COVID-19.

Das 256, 81 (31,25%) manifestações foram classificadas como casos recorrentes, todas relacionadas as etapas, regras e procedimentos do processo de licenciamento edilício capitaneados pela CAP/SEDUH.

Nesse cenário de números, temos o seguinte o comportamento da tipologia das manifestações recebidas ao longo do ano de 2022.



Do quadro acima, verificam-se que 40% (103) são da tipologia SOLICITAÇÃO e 34% do total (88) referem-se a tipologia RECLAMAÇÃO.

Esse panorama é reflexo da burocracia normativa e prescritiva dos serviços prestados pela Seduh, notadamente as entregas e serviços prestados pela CAP e pela Subsecretaria de Parcelamento e Regularização Fundiária – SUPAR/SEDUH.

5. RESULTADOS DOS INDICADORES EM 2022

5.1 Índice de Satisfação com Serviço de Ouvidoria – 64%

PERÍODO	2022
META 2023	70%

5.2 Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria – 71%

PERÍODO	2022
META 2023	75%

5.3 Índice de Qualidade de Resposta – 50%

PERÍODO	2022
META 2023	55%

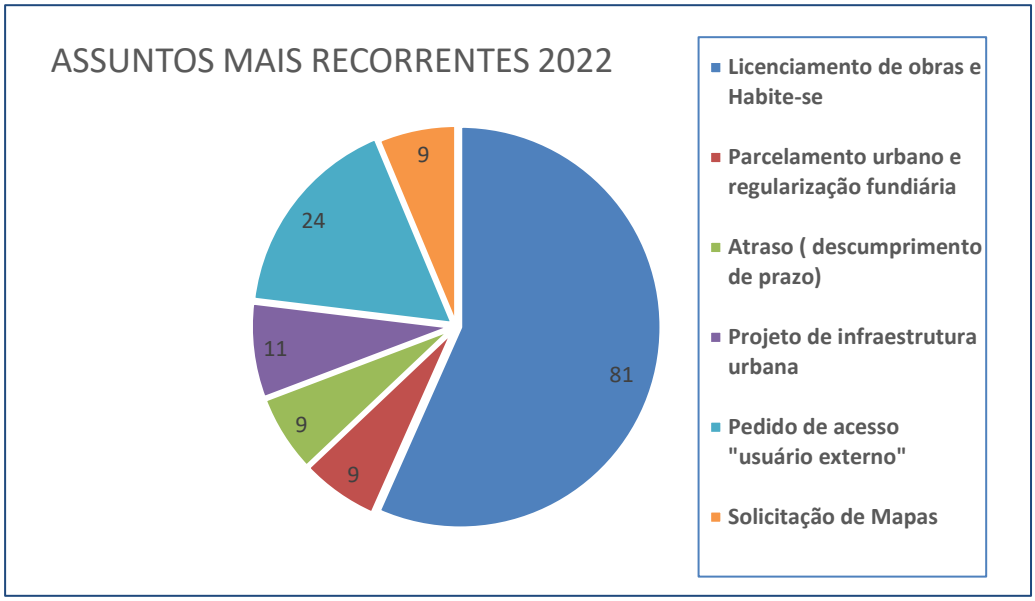
5.4 Índice de Resolutividade – 43%

PERÍODO	2022
META 2023	50%

6.0 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

Das 256 manifestações acolhidas na Ouvidoria Seduh, 81 (32%) das manifestações recebidas (2022) foram classificadas como casos recorrentes, ou seja, reclamações repetitivas relacionadas as etapas e procedimentos do processo de licenciamento edilício desemprenhadas pela CAP - Central de Aprovação de Projetos.

Esta recorrência de assuntos e casos estão relacionadas as regras, procedimentos e padrões que devem ser perseguidos para emissão da licença de obras e outorga da Carta de Habite-se.



7.0 PERFORMANCE INSTITUCIONAL

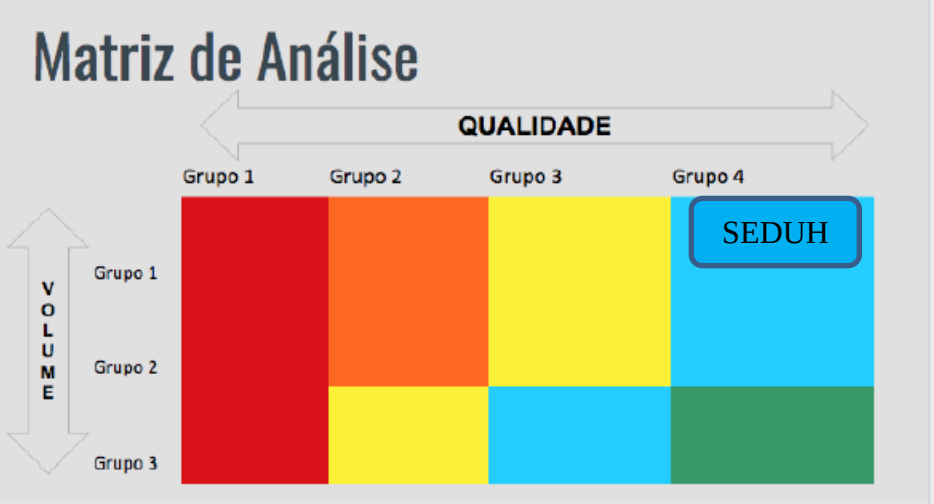
A partir da análise e cotejamento desses indicadores, a Ouvidoria Seduh foi categorizada na perspectiva da seguinte Matriz de análise:

DIMENSÃO VOLUME
Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações
Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações p/ano
Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações p/ano

DIMENSÃO QUALIDADE
Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO
Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO
Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO
Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO

A partir do cotejamento dessas variantes (acima), verificou-se que a cor **da Ouvidoria Seduh se enquadra – AZUL**, na perspectiva dos seguintes valores:

- Índice de Resolutividade das demandas em 2022 – 51%
- Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria em 2022 – 64%
- Índice de Recomendação do serviço de ouvidoria em 2022 – 71%
- Índice de qualidade da resposta da ouvidoria em 2022 – 50%



Em 2022, mantemos nosso patamar AZUL alcançados em 2021. E para permanecermos nesse patamar precisamos aprimorar os serviços e trabalhos da Ouvidoria Seduh, notadamente em 2 frentes de ataque:

SITUAÇÃO I – MITIGAR OCORRÊNCIAS/SITUAÇÕES GRAVES QUE ACOMETEM OS SERVIÇOS OFERTADOS PELA CAP/SEDUH

Os relatórios das manifestações realizadas no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF apontam que 31% das manifestações recebidas (2022) foram classificadas como casos recorrentes, ou seja, reclamações repetitivas relacionadas as etapas e procedimentos do processo de licenciamento edilício desemprenhadas pela CAP - Central de Aprovação de Projetos ((servidor público, processo, atendimento virtual, descumprimento prazo legal)).

SITUAÇÃO II – APRIMORAMENTO DA CULTURA DE OUVIDORIA

As atribuições e competência da Ouvidoria Pública são desconhecidas pelos cidadãos, e muita das vezes, pelo próprio agentes públicos e atores governamentais.

A falta de informação por parte da sociedade faz com que muitas manifestações recebidas não correspondam aos trabalhos específicos da Ouvidoria e sim de um atendimento inicial, uma informação geral, que pode ser dada e trabalhada por servidores operacionais do atendimento ao público.

Na questão interna, devido a rotatividade de servidores e colaboradores, é notório desconhecimento acerca dos trabalhos da Ouvidoria.

6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, AÇÕES E METAS

Diante desse SITUAÇÃO I e II acima esculpida, foi criado oficialmente, DODF nº 136 de 21.07.2022, Grupo de Trabalho (GT) composto por servidores/interlocutores de cada uma das unidades e subsecretarias com o objetivo de formular e implementar ações conjuntas para atacar as situações acima descritas, como também, implementar e executar ações, planos e projetos de melhoria e aprimoramento na seguinte perspectiva de trabalho.

6.1 SITUAÇÃO I – MITIGAR AS OCORRÊNCIAS QUE ACOMETEM OS SERVIÇOS DA CAP/SEDUH

Várias as ações vêm sendo adotadas atualmente pela Central de Aprovação de Projetos (CAP/SEDUH) para dar celeridade/efetividade ao processo de emissão de licenciamento de obras.

Entre as várias ferramentas disponibilizadas pela CAP, o Portal da CAP, http://www.cap.seduh.df.gov.br/, reúne e integra o processo de Licenciamento Edilício e Urbanístico do DF. E como forma de incrementar e agregar valores aos serviços prestados pela CAP, a Ouvidoria Seduh vem apontando e participando das melhorias e aprimoramento do Portal, como por exemplo, vídeos explicativos, cartilhas, manuais e fluxos de atendimento.

Em outro giro, registra-se também, em parceria com a Ouvidoria Seduh, a implementação **da Central de Atendimento Telefônico da Seduh**, telefone nº 3214-4000, como forma de otimizar e solucionar os casos mais recorrentes e emblemáticos que acometem a sociedade que nos procura.

Outro ponto positivo, como forma de comprovar a evolução histórica dos serviços de licenciamento edilício, a CAP disponibiliza **relatórios qualitativos e quantitativos** das produções e das entregas realizadas pela CAP - http://www.cap.seduh.df.gov.br/ .

Objetivo estratégicos: Mitigar os casos recorrentes que acometem a serviços da CAP/SEDUH
Prazo: janeiro a dezembro
Ações: • Fomentar ajustes e melhorias no Portal da CAP sinalizadas pelas constantes solicitações e reclamações recebidas na Ouvidoria Seduh • Implementar projetos/ações conjuntas para aprimoramento dos serviços e entregas da CAP; e • Propor ferramentas e procedimentos internos para otimização dos serviços ofertados pela CAP.
Indicador: Número de manifestações relacionadas aos serviços da CAP, protocoladas no Sistema OUV/DF.

Responsável: Equipe ouvidoria e Gabinete CAP/SEDUH
Recursos: servidores da CAP e da Ouvidoria, portal da CAP, Redes sociais, Intranet da Seduh
Previsão de início e termino: Janeiro a Dezembro de 2023

6.2 SITUAÇÃO II – APRIMORAMENTO DA CULTURA DE OUVIDORIA

Os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria devem ser amplamente divulgados e conhecidos pela sociedade civil, e multiplicados para os colaboradores e servidores públicos da Seduh.

Objetivo estratégicos: Divulgação dos trabalhos e serviços de Ouvidoria
Prazo: janeiro a dezembro
Ações: • Realizar oficinas e palestras sobre temas relacionados a Ouvidoria e Lei de Acesso à Informação (LAI); • Divulgar informativos do papel da ouvidoria e de seus relatórios de modo que a sociedade tome conhecimento de sua importância.
Indicador: Número de palestras e oficinas realizadas patrocinadas pela Ouvidoria.
Responsável: Equipe Ouvidoria e da ASCOM
Recursos: Canais de comunicação interna, redes sociais, intranet e e-mail institucional, reunião por videoconferência.
Previsão de início e termino: Janeiro a Dezembro de 2023

Setor Comercial Norte, Quadra 01, Bloco A - Edifício Number One - Asa Norte - Brasília/DF, CEP: 70711-900
Telefone: (61) 3214-4094

7. PROJETOS E AÇÕES DA OUVIDORIA

Com o objetivo de aproximar o convívio e promover a cultura do direito ao acesso à informação, a Ouvidoria Seduh dará continuidade ao programa - " **Conversa com a Ouvidoria**", com encontros pontuais, presencialmente no auditório da SEDUH, como forma de aprimorar o aprendizado, multiplicação de conhecimento, troca de experiências e bate papo com os servidores, estagiários e colaboradores da Seduh.

Outra ação vertente, é a elaboração **PORTARIA** detalhando e padronizando regras, fluxos e rotinas necessárias para uniformização do procedimento interno de acesso “usuário externo” aos processos do SEI, em consonância com a Lei de Acesso à Informação (LAI) e normas do SEI.

As ações prioritárias da Ouvidoria para 2023 estão presentes também nos **processos de revisão, formulação e implementação dos projetos de lei complementar (PPCUB, PDOT, PLANDHIS)** que tratam das políticas públicas voltadas ao urbanismo e planejamento territorial do DF. Nesse escopo, a Ouvidoria irá atuar como partícipe em todas as etapas do processo de controle e participação social, de forma a **monitorar, avaliar e legitimizar o cidadão frente ao debate, discussão, negociação, formulação e elaboração das minutas de Projetos de Lei.**

8. CROGROMA DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA SEDUH – Dez/2023

ATIVIDADE /AÇÃO	INÍCIO/FIM
Fomentar junto a ASCOM a divulgação dos trabalhos e ações da Ouvidoria no Portal Seduh	1º dia de cada trimestre
Aprimorar a forma e procedimentos de atendimento das demandas de Ouvidoria	Jan / Dez
Propor intervenções e ajustes contínuos para atualizações da Carta de Serviço ao Cidadão	Jan / Dez
Promover a cultura de capacitação aos membros de e servidores da Ouvidoria	Jan /Dez
Promover palestras e oficinas de temas relacionados a Ouvidoria em prol da mudança da cultura de acesso à informação	Jan / Dez
Propor intervenções e melhorias para o aprimoramento dos serviços ofertados pela CAP/SEDUH	Jan / Dez

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A premissa número um da Ouvidoria Seduh é acolher cada demanda em suas especificidades e externalidades, sempre adotando uma postura pró cidadão, haja vista vulnerabilidade cidadão frente ao Estado, sem deixar de sensibilizá-lo quanto à complexidade e peculiaridades que envolvem as ações e intervenções do governo.

Nesta senda, os atendimentos realizados pela Ouvidoria Seduh não priorizam transformar necessidades e demandas sociais em reclamações, como um balcão de serviços, e sim a composição e conciliação das partes, buscando informações com as unidades responsáveis e soluções proativas.

Brasília, 02 de março de 2023.