



SECRETARIA DE ESTADO DE  
DESENVOLVIMENTO URBANO E HABITAÇÃO

**OUVIDORIA**  
[www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)

2022

**PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA**



## Sumário

<b>1. APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>2</b>
<b>2. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA SEDUH.....</b>	<b>3</b>
<b>3. FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA SEDUH.....</b>	<b>5</b>
<b>4. DIAGNÓSTICO.....</b>	<b>6</b>
<b>5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, AÇÕES E METAS.....</b>	<b>11</b>
<b>5.1 SITUAÇÃO I – MITIGAR AS OCORRÊNCIAS/SITUAÇÕES GRAVES QUE ACOMETEM OS SERVIÇOS DA CAP/SEDUH .....</b>	<b>11</b>
<b>5.2 SITUAÇÃO II – ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>5.3 SITUAÇÃO III – APRIMORAMENTO DA CULTURA DE OUVIDORIA.....</b>	<b>14</b>
<b>5.4 METAS DE DESEMPENHO INSTITUCIONAL PARA ANO 2022 .....</b>	<b>15</b>
<b>5.4.1 Taxa de Publicação dos Relatórios de Ouvidoria – Meta PPA 88% .....</b>	<b>15</b>
<b>5.4.2 Índice de cumprimento do prazo de resposta – Meta PPA 93% .....</b>	<b>15</b>
<b>5.4.3 Índice de Adequação da Carta de Serviços – Meta PPA 84%.....</b>	<b>15</b>
<b>5.4.4 Índice de Satisfação com Serviço de Ouvidoria – Meta PPA 69% .....</b>	<b>15</b>
<b>5.4.5 Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria – Meta PPA 75% .....</b>	<b>16</b>
<b>5.4.6 Índice de Qualidade de Resposta – Meta PPA 41% .....</b>	<b>16</b>
<b>5.4.7 Índice de Clareza da Carta de Serviço – Meta PPA 75% .....</b>	<b>16</b>
<b>5.4.8 Índice de Resolutividade – Meta PPA 42%.....</b>	<b>16</b>
<b>6. PROJETOS E AÇÕES DA OUVIDORIA .....</b>	<b>17</b>
<b>7. CROGROMA DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA SEDUH – ATÉ 15/12/2022.....</b>	<b>18</b>
<b>8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>19</b>



## 1. APRESENTAÇÃO

Como unidade integrante do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, nos termos da Lei nº 4.896, de 2012 (Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF), a Ouvidoria Seduh está sujeita à orientação normativa do órgão superior e à supervisão técnica do órgão central do sistema de ouvidoria, que é 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, tratados na Lei nº 4.896/2012 e no Decreto nº 36.462/2015, a **Ouvidoria da Seduh apresenta o seu Plano Ação para o ano 2022.**

A Ouvidoria seccional Seduh faz parte da estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação do DF (SEDUH) e tem as suas competências regimentais ditadas no art. 10 do Decreto nº 38.824, de 25 de janeiro de 2018.

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;



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação  
Gabinete  
Ouvidoria

---

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

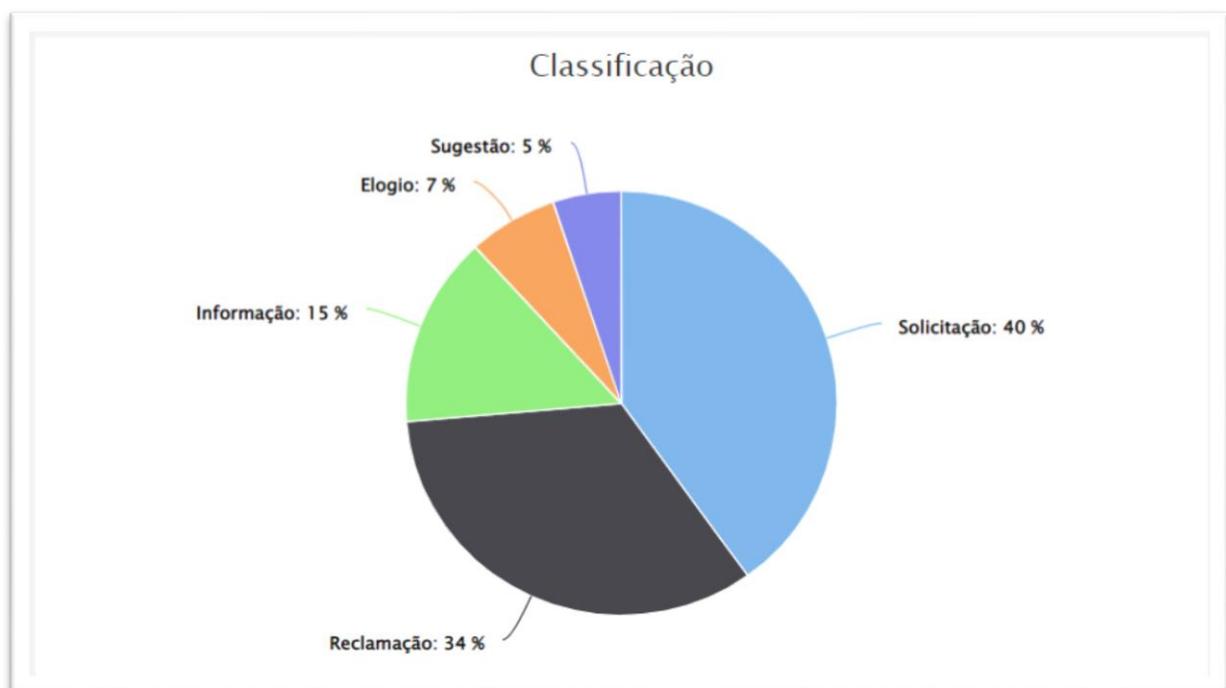
A Ouvidoria dispõe da seguinte força de trabalho:

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



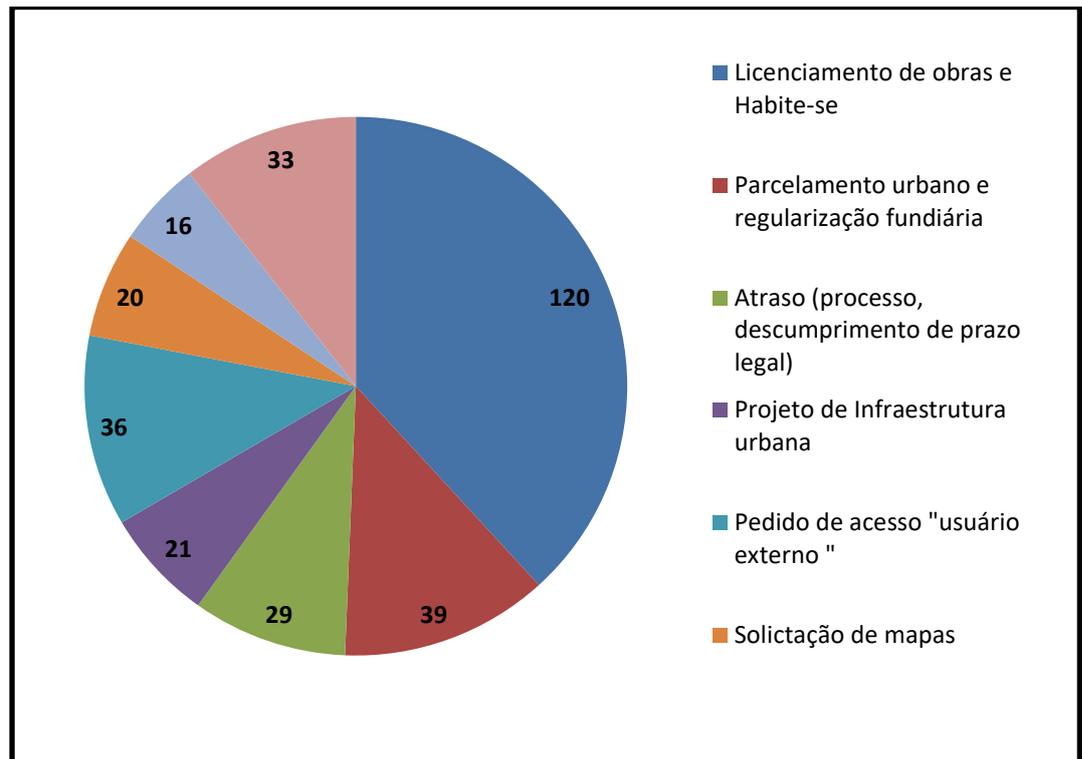
#### 4. DIAGNÓSTICO

Em 2021 a Ouvidoria da Seduh recebeu um total de **372 manifestações** pelo Sistema de Ouvidoria do DF (OUV/DF) distribuídas sob as seguintes tipologias.





Das 372 demandas protocoladas no Sistema OUV/DF os assuntos mais recorrentes tiveram a seguinte perspectiva.

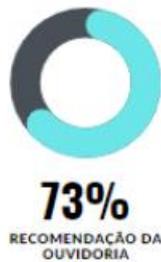


A partir desses números, e em parceria com a Ouvidoria Geral do DF, e com base o referencial metodológico de planejamento a *estratégia OKR - Objetivos e Resultados Chaves*, foram mapeados e identificados os Indicadores de Performance Institucional (*Key Performance Indicators - KPI*), que, em síntese, representam a saúde operacional da Rede SIGO.

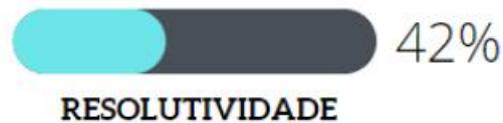
Os indicadores de performance são monitorados como “Painel de bordo”, indicando o funcionamento adequado da Rede SIGO. O Painel de bordo da Ouvidoria é composto pelos seguintes indicadores:



INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF (Metas para 2022)



INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS



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

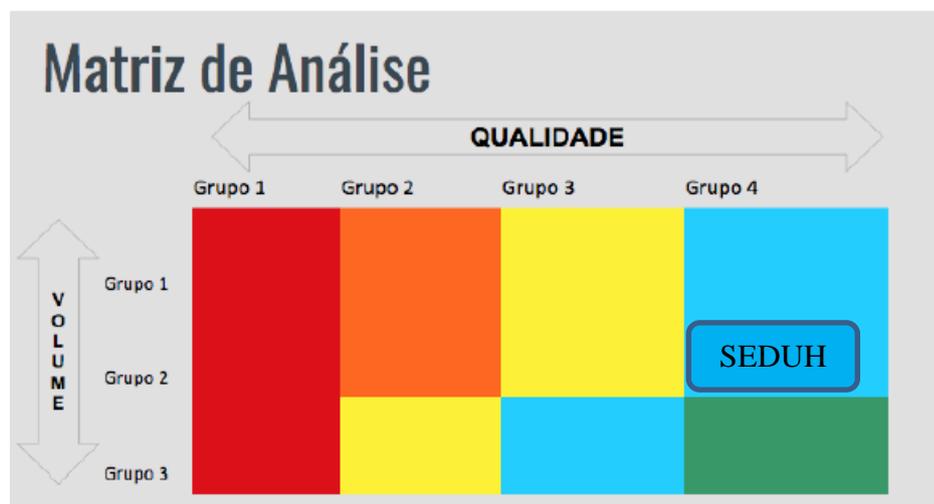
Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO

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 2021 – 51%
- Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria em 2021 – 68%
- Índice de Recomendação do serviço de ouvidoria em 2021 – 74%
- Índice de qualidade da resposta da ouvidoria em 2021 – 54%





A categoria **AZUL** na perspectiva da estratégia OKR, entabulados pela Ouvidoria Geral do DF, demonstra o bom desempenho da ouvidoria Seduh frente a Rede SIGO, que dentre as 76 ouvidorias seccionais do DF, está no grupo das 33 ouvidorias azuis.

Para permanecermos no seletor grupo azul, precisamos manter e aprimorar a efetividade dos serviços da Ouvidoria Seduh, notadamente em três 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 47% das manifestações recebidas (2021) foram classificadas como casos recorrentes e situações graves, ou seja, reclamações repetitivas relacionadas as etapas e procedimentos do processo de licenciamento edilício desempenhadas pela CAP - Central de Aprovação de Projetos ((servidor público, processo, atendimento virtual, descumprimento prazo legal)).

#### **SITUAÇÃO II – ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO**

No ano de 2021 houve a primeira atualização da Carta de Serviços que atualizou de seis para 32 serviços públicos oferecidas pela pasta à população. Além da descrição das competências em si, ela traz as condições de acesso por parte do cidadão, as etapas do processo, os modos de prestação de atendimento e os prazos, entre outras informações.

Com as recentes reestruturações organizacionais da Secretaria várias competências e ações foram assumidas e instituídas no rol de atividades da Seduh, que precisam ser replicadas na Carta serviço para melhor atender o cidadão.



### **SITUAÇÃO III – 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.

## **5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, AÇÕES E METAS**

Diante desse SITUAÇÃO I, II e III acima esculpida, foi criado 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.

### **5.1 SITUAÇÃO I – MITIGAR AS OCORRÊNCIAS/SITUAÇÕES GRAVES 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.



Vale destacar, entre os vários avanços da CAP, o novo PORTAL CAP - **MEU TERRITÓRIO**, em fase final de implementação, que irá otimizar o Processo de Licenciamento Edilício e Urbanístico do DF, com procedimentos integrados de gestão em todas as etapas das rotinas técnicas do licenciamento, de modo que o cidadão poderá acompanhar todas as fases do processo, desde atuação, recepção, análise até a habilitação do projeto arquitetônico, trazendo assim segurança e transparência pública aos administrados. E como forma de incentivar e agregar valor ao serviço público, o novo portal também prevê a implementação de programas de incentivo e reconhecimento da produtividade dos servidores públicos envolvidos, beneficiando inclusive medidas de progressão na carreira pública.

Outro ponto inovador, que vem otimizando os serviços da SEDUH, notadamente da CAP, é o recente lançamento da **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO DIGITAL** - <http://www.seduh.df.gov.br/category/carta-de-servicos/>, que contempla um conjunto de 32 serviços públicos parametrizados e uniformizados, e em especial 22 serviços ofertados digitalmente pela CAP. Na Carta Digital o cidadão acessa de forma clara e simples todas as etapas, requisitos, procedimentos e norma dos 22 processos de licenciamento ofertados pela CAP.

Em outro giro, registra-se também, o lançamento da ferramenta digital para a **emissão da Certidão de Parâmetros Urbanísticos e a Cota de Soleira** - <https://www.geoservicos.segeth.df.gov.br/certidao/>, avanço que traz maior agilidade e eficiência ao processo de aprovação de projetos arquitetônicos.

Para comprovar a evolução dos serviços de licenciamento edilício a SEDUH disponibiliza no Portal da CAP todos os **relatórios qualitativos e quantitativos** das produções e das entregas realizadas pela CAP - <http://www.cap.seduh.df.gov.br/>



<b>Objetivo estratégicos:</b> Mitigar as ocorrências/situações graves que acometem a serviços da CAP/SEDUH
<b>Prazo:</b> janeiro a dezembro
<b>Ações:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fomentar ajustes e melhorias no Portal da CAP</li><li>• Implementar projetos/ações conjuntas para aprimoramento dos serviços e entregas da CAP; e</li><li>• Propor ferramentas e procedimentos internos para otimização dos serviços ofertados pela CAP.</li></ul>
<b>Indicador:</b> Número de manifestações relacionadas aos serviços da CAP, protocoladas no Sistema OUV/DF.
<b>Responsável:</b> Equipe ouvidoria e Gabinete CAP/SEDUH
<b>Recursos:</b> servidores da CAP e da Ouvidoria, portal da CAP, Redes sociais, Intranet da Seduh
<b>Previsão de início e término:</b> Janeiro a Dezembro de 2022

## 5.2 SITUAÇÃO II – ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO

Devido as recentes incorporações de competências, ações e atividades pela Seduh foi necessário que a Ouvidoria atualize a Carta de Serviços ao Cidadão, de modo que a sociedade acompanhe e tenha conhecimento de todos os serviços públicos oferecidos pela Secretaria.

<b>Objetivo estratégicos:</b> Atualização/Ajuste da Carta Serviços Seduh
<b>Prazo:</b> julho a dezembro
<b>Ações:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atualizar, ajustar, parametrizar e publicar a Carta de Serviços contendo novos serviços oferecidas pela Seduh; e</li></ul>



- Solicitar a divulgação da Carta para que os cidadãos e servidores públicos conheçam e tenham acesso as informações referentes aos serviços públicos oferecidos pela Seduh.

**Indicador:** Número de acessos na WEB repositório da Carta de Serviços e quantidade de atualizações realizadas da carta de serviços

**Responsável:** Equipe ouvidoria, ASCOM e interlocutores de cada unidade da Seduh

**Recursos:** servidores da ASCOM, os Site, Redes sociais, Intranet da Seduh

**Previsão de início e término:** Janeiro a Dezembro de 2022

### 5.3 SITUAÇÃO III – 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 para 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 término:** Janeiro a Dezembro de 2022 (em andamento)



#### **5.4 METAS DE DESEMPENHO INSTITUCIONAL PARA ANO 2022**

Os principais desafios a serem enfrentados por esta Ouvidoria Especializada se referem à manutenção e preservação do princípio da participação social e transparência pública, a partir do alcance das seguintes metas abaixo elencadas:

##### **5.4.1 Taxa de Publicação dos Relatórios de Ouvidoria – Meta PPA 88%**

PERÍODO	2022
<b>META</b>	<b>100%</b>

##### **5.4.2 Índice de cumprimento do prazo de resposta – Meta PPA 93%**

PERÍODO	2022
<b>META</b>	<b>100%</b>

##### **5.4.3 Índice de Adequação da Carta de Serviços – Meta PPA 84%**

PERÍODO	2022
<b>META</b>	<b>95%</b>

##### **5.4.4 Índice de Satisfação com Serviço de Ouvidoria – Meta PPA 69%**



PERÍODO	2022
<b>META</b>	<b>70%</b>

#### 5.4.5 Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria – Meta PPA 75%

PERÍODO	2022
<b>META</b>	<b>75%</b>

#### 5.4.6 Índice de Qualidade de Resposta – Meta PPA 41%

PERÍODO	2022
<b>META</b>	<b>55%</b>

#### 5.4.7 Índice de Clareza da Carta de Serviço – Meta PPA 75%

PERÍODO	2022
<b>META</b>	<b>95%</b>

#### 5.4.8 Índice de Resolutividade – Meta PPA 42%

PERÍODO	2022
<b>META</b>	<b>50%</b>



## **6. 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 - "Bate papo com a Ouvidoria", com encontros mensais, 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.

Temas vertentes e de grande relevância para o dia-a-dia da prestação do serviço público serão abordados: Lei de Acesso à Informação (LAI), Sistema de Ouvidoria do DF (OUV/DF), aplicabilidade da linguagem cidadã, externalidades que envolvem o pedido de acesso "usuário externo" do Sistema Eletrônico de Informação (SEI), Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), dentre outros.

Outra ação vertente, é a elaboração normativo/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.



## 7. CROGROMA DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA SEDUH – ATÉ 15/12/2022

<b>ATIVIDADE /AÇÃO</b>	<b>INÍCIO/FIM</b>
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
Aprimorar o formato e a essência do Plano de Ação	Jul / 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	Jul / Dez
Propor intervenções e melhorias para o aprimoramento dos serviços ofertados pela CAP/SEDUH	Jan / Dez



## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria Seduh tem a **missão precípua de atuar na interlocução entre o cidadão e o Estado, acolhendo a sociedade que nos procura de forma humanizada e generosa**, sem pré-julgamento ou postura reativa.

A premissa número um 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.

Os atendimentos da 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, de modo dar efetividade ao Bem Maior da Ouvidoria – **Primazia da Pacificação Social**.

Esta é a breve filosofia que propomos e assumimos todos os dias nos trabalhos da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação do Distrito Federal.

Brasília, 17 de maio de 2022.