



SECRETARIA DE ESTADO DE
DESENVOLVIMENTO URBANO E HABITAÇÃO

OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

2024

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 2023	7
5.1 Índice de Satisfação com Serviço de Ouvidoria 2023 – 88%	7
5.2 Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria 2023 – 86%.....	7
5.3 Índice de Qualidade de Resposta 2023 – 79%.....	7
5.4 Índice de Resolutividade 2023 – 50%	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. CROGROMA DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA SEDUH A SEREM IMPLEMENTADAS EM 2024	14
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	15



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 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 2024.**

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;



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação
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:

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



4. DIAGNÓSTICO

Em 2022 a Seduh recebeu 256 manifestações, enquanto que em 2023 foram **284 demandas**, o que representa **aumento significativo de 11% em relação ao ano anterior**.

Tal aumento representa o aquecimento do setor da construção civil, fato este que reflete frontalmente no serviço ofertado pela Central Aprovação de Projetos (CAP/SEDUH) - licenciamento edilício, que por conseguinte nos serviços/trabalhos da Ouvidoria Seduh, que traduzem em um aumento expressivo do quantitativo de reclamações, pedidos de informações, solicitações, sugestões e denúncias.

Das 284, 100 (35,21%) 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 23,60% (67) são da tipologia SOLICITAÇÃO e 62,70% do total (178) referem-se a tipologia RECLAMAÇÃO.

Esse panorama é reflexo dos padrões normativos e procedimentos altamente prescritivos 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 2023

5.1 Índice de Satisfação com Serviço de Ouvidoria 2023 – 88%

PERÍODO	2024
META	80%

5.2 Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria 2023 – 86%

PERÍODO	2024
META	80%

5.3 Índice de Qualidade de Resposta 2023 – 79%

PERÍODO	2024
META	70%

5.4 Índice de Resolutividade 2023 – 50%

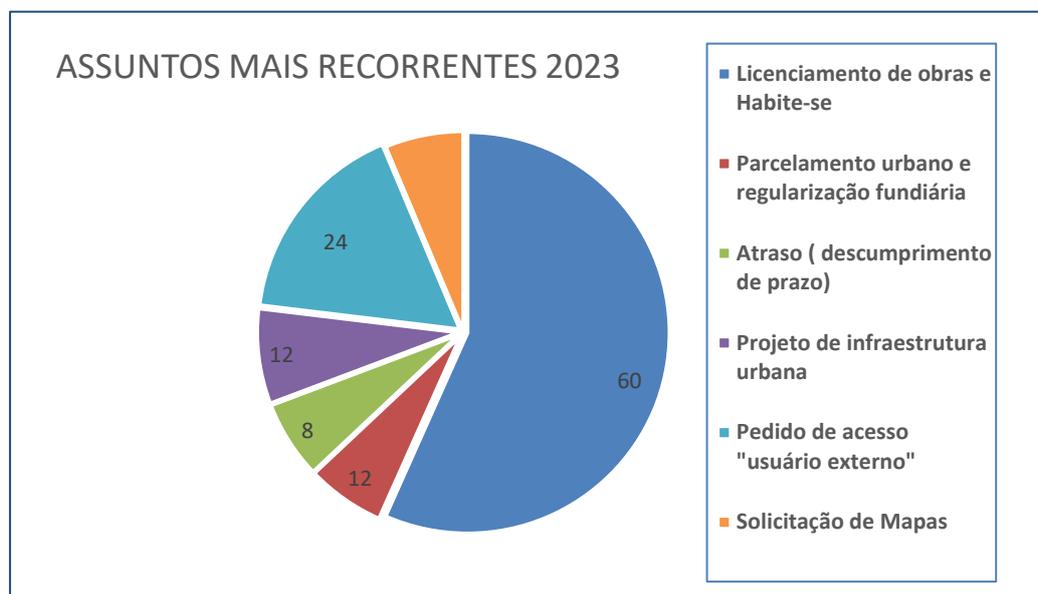
PERÍODO	2024
META	50%



6.0 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

Das **284** manifestações acolhidas na Ouvidoria Seduh, **100 (35 %)** das manifestações recebidas (2023) foram classificadas como casos recorrentes, ou seja, reclamações repetitivas relacionadas as etapas e procedimentos do processo de licenciamento edilício desempenhadas pela CAP - Central de Aprovação de Projetos.

Esta recorrência de assuntos e casos estão relacionadas as regras, procedimentos e padrões que devem ser seguidos 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%



Desde 2022, perpassando 2023. 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 35% das manifestações recebidas (2023) foram classificadas como casos recorrentes, 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 – 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.

Em 2023, a Cultura de Ouvidoria na Seduh, interna corporis, alcançou expressiva calibre e capilaridade com a participação da unidade Ouvidoria nas reuniões mensais do Gabinete e Subsecretarias, momento em que os trabalhos, procedimentos e ações da Ouvidoria Seduh são disseminados e pactuados com a alta escalão da Seduh.

6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, AÇÕES E METAS

Diante desse SITUAÇÃO I e II acima esculpida, foi criado oficialmente, DODF nº 136 de 21.07.2022, PORTARIA nº 53, Equipe de 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.



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

Em 2023, houve atualização e aprimoramento do Portal da CAP, <http://www.cap.seduh.df.gov.br/>, com a inclusão de novos manuais, vídeos, cartilhas e relatórios, além novo layout do site, como forma de incrementar e agregar valores aos serviços prestados pela CAP. Tais inovações foram apontadas e construídas em conjunto com a Ouvidoria Seduh.

Outro ponto que merece destaque, foi a atualização do Sistema de protocolo da CAP, SisCap - <https://capcidadeao.seduh.df.gov.br/login>, com novo formato de Requerimento Padrão mais amigável e novas funcionalidades que proporcionam um sistema mais interativo e cognitivo para acessar e protocolar pedidos de acesso a processo, solicitações em geral e serviços relativos ao licenciamento edifício.

Objetivo estratégicos: Mitigar os casos recorrentes relacionados ao serviços da CAP/SEDUH
Prazo: janeiro a dezembro
Ações: <ul style="list-style-type: none">Fomentar ajustes e melhorias no Portal da CAP sinalizadas pelas constantes reclamações recebidas na Ouvidoria Seduh;
Indicador: 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 2024



6.2 SITUAÇÃO II – APRIMORAMENTO DA CULTURA DE OUVIDORIA

Os trabalhos e serviços ofertados Ouvidoria devem ser amplamente divulgados e conhecidos pela sociedade civil, e multiplicados para os colaboradores e agentes públicos da Seduh. Em especial, no tocante as práticas de assédio moral e sexual dentro do serviço público.

Objetivo estratégicos: Disseminação das atribuições, assuntos, procedimentos e competências da Ouvidoria
Prazo: janeiro a dezembro
Ações: <ul style="list-style-type: none">• Realizar oficinas e palestras sobre temas relacionados a Ouvidoria e Lei de Acesso à Informação (LAI);
Indicador: Quantidade de palestras e oficinas realizadas patrocinadas pela Ouvidoria.
Responsável: Equipe Ouvidoria Seduh
Recursos: Canais de comunicação interna, redes sociais, intranet e e-mail institucional, reunião por videoconferência.
Previsão de início e término: janeiro a Dezembro de 2024



7. CROGROMA DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA SEDUH A SEREM IMPLEMENTADAS EM 2024

ATIVIDADE /AÇÃO	INÍCIO/FIM
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



8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A missão da Ouvidoria Seduh transcende simplesmente o fato de receber e tratar demandas social. Nossa visão e missão é acolher o cidadão em suas especificidades e externalidades, adotando assim uma postura pró-cidadão, haja vista vulnerabilidade do 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 sempre priorizam as necessidades sociais e a composição e conciliação das partes, buscando informações com as unidades responsáveis e soluções proativas.

Brasília, 09 de abril de 2024.