

Secretaria de Estado de Desenvolvimento
Urbano e Habitação - Seduh

Relatório Anual da Ouvidoria – Seduh

2021

SUMÁRIOS

01 INTRODUÇÃO

02 MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA DE OUVIDORIA

- 2.1. Quantitativo
- 2.2. Tipologia

03 MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA E-SIC

- 3.1. Quantitativos

04 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES OUV

- 4.1. Casos recorrentes OU

05 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E-SIC

- 5.1. Casos recorrentes SIC

06 MELHORIAS E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

07 FLUXO DE ATUALIZAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

08 EQUIPE TÉCNICA

01. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta o acompanhamento anual das ações relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI), transparência, processos de ouvidoria da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação (SEDUH).

Conforme diretrizes estabelecidas, serão detalhados os principais aspectos relativos à transparência ativa, o atendimento aos pedidos de acesso à informação, bem como as manifestações da registradas na Ouvidoria.

O compromisso da SEDUH com a transparência e o fortalecimento do acesso à informação é refletido neste documento, que tem como objetivo fornecer uma visão abrangente das atividades desenvolvidas no âmbito da LAI, das estatísticas de atendimento e das ações da Ouvidoria. Além disso, o relatório ressalta a importância de abordar os conteúdos das reclamações e denúncias recebidas, com o intuito de gerar discussões construtivas no Comitê Interno de Governança.

Neste contexto, o relatório abrange os seguintes pontos:

a) Acompanhamento da transparência ativa das informações de Interesse Geral ou Coletivo, conforme estabelecido na Instrução Normativa nº 2, de 08/12/2015, no qual serão apresentados os avanços e iniciativas relacionados à divulgação de informações de relevância para a sociedade.

b) Acompanhamento Estatístico de Pedidos de Acesso à Informação, no qual será detalhada a quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos, visando proporcionar uma compreensão clara dos pedidos de acesso à informações e dos resultados alcançados.

c) Acompanhamento das Manifestações de Maior Impacto, no qual serão abordadas os assuntos mais recorrentes das manifestações registradas nos Sistemas de Ouvidoria, com o propósito de identificar os pontos relevantes para o aprimoramento e melhoria dos serviços ofertados pela Seduh.

d) Acompanhamento das Respostas a Denúncias e Reclamações, no qual serão apresentadas análise das respostas dadas às denúncias e reclamações recebidas, destacando-se os encaminhamentos adotados e as soluções propostas.

Além disso, este relatório também destaca a importância de informar o fluxo dos processos relacionados às Ações de Transparência e a atualização das informações no portal da transparência, refletindo o compromisso contínuo da SEDUH com a divulgação transparente e acessível das informações públicas.

Através dessa análise detalhada e abrangente, espera-se contribuir para a promoção da transparência, aprimoramento dos serviços públicos e fortalecimento do compromisso da SEDUH com os princípios da governança e da participação cidadã.

02. MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA DE OUVIDORIA

2.1. Quantitativos

Em 2020 foram **417** manifestações recebidas no Sistema OUV/DF, sendo que em 2021 o sistema registrou um total **312 demandas**, todas foram efetivamente respondidas **no prazo de 4 dias**, bem inferior aos 20 dias estipulados pela lei, fato também que representa um índice de resposta 100% dentro prazo legal .

2.1. Tipologia

A ouvidoria tem se mostrado um importante canal de comunicação com os cidadãos, registrando um total de **312 demandas**, delineadas na seguinte perspectiva.

125 reclamações, refletindo a preocupação da população em buscar soluções para questões pontuais. Além disso, as **149** solicitações demonstram a busca por serviços e benefícios, evidenciando a necessidade de atender às demandas do público.

Ainda, do total foram recebidas **54** pedidos de informações, que refletem o interesse da comunidade em compreender melhor as ações governamentais.

Por fim, foram registrados **25** elogios, que demonstram a bom desempenho dos atendimentos e serviços ofertados pela Seduh, além de **19** sugestões o que exterioriza a importância da ouvidoria na coleta de feedback da comunidade.



*Ouvindo a Sociedade:
Promovendo a
Transparência e a
Participação através das
Manifestações no Sistema
Ouvidoria da SEDUH.*

03. MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA e-SIC

3.1. Quantitativos

Em relação ao quantitativo das manifestações no sistema e-SIC, referente ao ano 2021, gostaríamos de informar que foram recebidas um total de **318** demandas. Sendo que no ano passado (2020) o sistema registrou **206** pedidos de informação.

Todas as **318** demandas foram respondidas, representando um índice de **100% de respostas atendidas no do prazo 5 dias, bem inferior ao prazo regimental de 20 dias.**



04. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES OUV

4.1. Casos recorrentes OUV



Durante o ano **2021**, observamos que das **312** manifestações recebidas no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF), **165** demandas se destacaram como casos recorrentes na Seduh.

Essas demandas estão relacionadas as questões como habite-se, licença de obras e descumprimento de prazo legal, representando reclamações repetitivas que envolvem as etapas e procedimentos do processo de licenciamento edifício conduzidos pela CAP - Central de Aprovação de Projetos.

Essa identificação de assuntos mais recorrentes nos permite direcionar nossos esforços para aprimorar os processos e buscar soluções mais eficientes, visando a melhoria na prestação dos serviços públicos aos cidadãos que nos procuram.

05. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES e-SIC

5.1. Casos recorrentes e-SIC

Durante o mês de setembro, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC registrou um total de **318** manifestações.

Deste número, **124** referem-se pedidos de acesso “usuário externo”, demonstrando o interesse dos cidadãos em acompanhar o andamento de processos e procedimentos governamentais.

Além disso, **154** manifestações foram registradas buscando informações relacionadas a projetos de licenciamento urbano e de obras.

Sendo assim, tais números ressaltam a relevância do e-SIC como uma ferramenta importante para a interação entre o governo e os cidadãos, bem como a necessidade de fornecer informações públicas e serviços em consonância com as demandas da população.



06. FLUXO DE ATUALIZAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

A transparência é um pilar fundamental da atuação da Seduh, e o compromisso em disponibilizar informações atualizadas de maneira acessível reafirma a busca por uma gestão pública cada vez mais aberta e responsiva. A divulgação periódica dessas informações, além de cumprir com os princípios da LAI, fortalece a relação entre a administração pública e os cidadãos, contribuindo para a construção de uma sociedade informada e participativa.

Mensalmente a Ouvidoria Seduh atualiza as informações de caráter interesse geral ou coletivo, nos termos estabelecidos pela Instrução Normativa nº 2, de 08/12/2015.

Esse procedimento é notável para que alcancemos o índice de 100% transparência pública estabelecido pelo ITA - Índice de Transparência Ativa.

Nesse contexto, a Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF) introduziu o iTA, com o propósito de avaliar o grau de conformidade com os dispositivos da Lei Distrital de Acesso à Informação (LAI) por parte dos órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital. O objetivo central é ampliar a transparência pública e fortalecer o controle social e participação cidadã.

Cabe esclarecer, que no contexto do Índice, a transparência ativa abrange os requisitos mínimos acerca das informações de interesse coletivo ou geral que os órgãos e entidades do Distrito Federal devem disponibilizar em seus sites oficiais, conforme listado no artigo 8º da Lei 4.990/2012, e nos artigos 7º e 8º do Decreto Distrital nº 34.276/2013, esses critérios são detalhados na Instrução Normativa nº 02, de 08 de dezembro de 2015, emitida pela Controladoria-Geral, e são ilustrados no Guia de Transparência Ativa.

É importante destacar que tanto o Guia quanto os critérios de avaliação, os relatórios e o ranking de transparência ativa de exercícios anteriores, incluindo o de 2021, estão acessíveis no site institucional da CGDF, na seção de Transparência Ativa.

07. MELHORIAS E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Os relatórios das manifestações realizadas no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, tem apontado aumento expressivo de casos recorrentes, ou seja, reclamações repetitivas relacionadas ao processo de licenciamento edilício ((processo, atendimento virtual, descumprimento prazo legal)).

No contraponto deste cenário, várias as ações vêm sendo adotadas atualmente para dar celeridade/efetividade ao processo de emissão de licenciamento de obras.

Os números da Central de Aprovação de Projetos (CAP) demonstram 49,62% de aumento da produtividade se compararmos 2020 versus 2021.

EVOLUÇÃO DOS NÚMEROS DA CAP/SEDUH				
#	APROVADOS VISADOS	ALVARÁ	HABITE-SE	TOTAL
2020	981	2.200	807	3.988
2021	1.422	2.642	1.903	5.967
PRODUTIVIDADE:	44,95%	20,10%	135,81%	49,62%

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 do servidores públicos envolvidos, beneficiando medidas de progressão na carreira pública.

Outro ponto inovador, que irá otimizar os serviços da SEDUH, é o recém 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 Central de Aprovação de Projetos (CAP), de modo que o cidadão irá entender de forma clara e simples todas as etapas, requisitos e procedimentos dos 22 processos de licenciamento ofertados pela CAP.

Em outro giro, registra-se também, a possibilidade de emissão on-line da Certidão de Parâmetros Urbanísticos e a Cota de Soleira - <https://www.geoservicos.segeth.df.gov.br/certidao/>, avanço que irá trazer maior agilidade e eficiência ao processo de aprovação de projetos arquitetônicos.

Além destas ações, vale registrar o recente lançamento da Carta de Serviços ao Cidadão DIGITAL (<http://www.seduh.df.gov.br/category/carta-de-servicos/>), que consolida um conjunto de mais de 32 serviços públicos, e em especial 17 serviços - detalhados, entabulados e ofertados - digitalmente pela Central de Aprovação de Projetos (CAP), de modo que o cidadão irá entender de forma clara e simples todas as etapas, requisitos e procedimentos do processo de licenciamento edilício.

Por fim, vale mencionar que os números quantitativos e qualitativos das aprovações, produções e entregas da SEDUH estão disponíveis e abertos no portal CAP - <http://www.cap.seduh.df.gov.br/> .

08. EQUIPE OUVIDORIA

Mauro Ribeiro Barbosa Junior
Ouvidor

Brunna Michael Pereira da Silva
Assessora