

Secretaria de Estado de Desenvolvimento
Urbano e Habitação - Seduh

Relatório Anual da Ouvidoria – Seduh

2023

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 OUV

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 2023 foram **284** manifestações recebidas no Sistema OUV/DF, sendo que em 2022 o sistema registrou um total **256 demandas**, todas foram efetivamente respondidas **no prazo de 3 dias**, bem inferior aos 20 dias estipulados pela lei, fato também que representa um índice de resposta 100% dentro prazo legal .



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

2.1. Tipologia

A ouvidoria tem se mostrado um importante canal de comunicação com os cidadãos, registrando um total de **284 demandas**, delineadas na seguinte perspectiva.

178 reclamações, refletindo a preocupação da população em buscar soluções para questões pontuais. Além disso, as **67** solicitações demonstram a busca por serviços e benefícios, evidenciando a necessidade de atender às demandas do público.

Ainda, do total foram recebidas **19** pedidos de informações, que refletem o interesse da comunidade em compreender melhor as ações governamentais.

Por fim, foram registrados **9** elogios, que demonstram o bom desempenho dos atendimentos e serviços ofertados pela Seduh, além de 7 sugestões o que exterioriza a importância da ouvidoria na coleta de feedback da comunidade.

Sendo que em relação à denúncia o Sistema OUV/DF registrou **4**.

03. MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA e-SIC

3.1. Quantitativos

Em relação ao quantitativo das manifestações no sistema e-SIC, referente ao ano 2023, gostaríamos de informar que foram recebidas um total de **427** demandas. Sendo que no ano passado (2022) o sistema registrou **250** pedidos de informação.

Todas as **250** demandas foram respondidas, representando um índice de **100% de respostas atendidas no do prazo 4 dias, bem inferior ao prazo regimental de 20 dias.**



04. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES OUV

4.1. Casos recorrentes OUV



Durante o ano **2023**, observamos que das **284** manifestações recebidas no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF), **100** 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 edilício 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 **427** manifestações.

Deste número, **152** referem-se pedidos de acesso “usuário externo”, demonstrando o interesse dos cidadãos em acompanhar o andamento de processos e procedimentos governamentais.

Além disso, **92** manifestações foram registradas buscando informações relacionadas a projetos de parcelamento urbano e edificação (habite-se e alvará de construção).

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 estão acessíveis no site institucional da CGDF, na seção de Transparência Ativa.

07. MELHORIAS E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Frente a necessidade latente da adequação legal, cultural e organizacional da SEDUH à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, precipuamente dotando-a com capacidade para gerenciar e aplicar as novas diretrizes de tratamento de dados pessoais, com foco em compliance de proteção de dados. A Ouvidoria vem auxiliando o processo de construção das ações e planos de implementação e adequação à LGPD.

Outras ações desenvolvidas pela Ouvidoria estão presentes também nos processos de formulação e revisão da Lei Complementar PDOT - Plano Diretor de Ordenamento Territorial do Distrito Federal. A Ouvidoria é 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 Complementar.

08. EQUIPE OUVIDORIA

Mauro Ribeiro Barbosa Junior
Ouvidor

Brunna Michael Pereira da Silva
Assessora