

Secretaria de Estado de Desenvolvimento
Urbano e Habitação - Seduh

Relatório Anual da Ouvidoria – Seduh

2024

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 DENÚNCIA

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 2024 foram **372** manifestações recebidas no Sistema OUV/DF, sendo que em 2023 o sistema registrou um total **284 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 .



*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 **372 demandas**, delineadas na seguinte perspectiva.

228 reclamações, refletindo a preocupação da população em buscar soluções para questões pontuais. Além disso, as **95** solicitações demonstram a busca por serviços e benefícios, evidenciando a necessidade de atender às demandas do público.

Ainda, do total foram recebidas **18** pedidos de informações, que refletem o interesse da comunidade em compreender melhor as ações governamentais.

Por fim, foram registrados **18** elogios, que demonstram a 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 **6**.

03. MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA e-SIC

3.1. Quantitativos

Em relação ao quantitativo das manifestações no sistema e-SIC, referente ao ano **2024**, gostaríamos de informar que foram recebidas um total de **454** demandas. Sendo que no ano passado (2023) o sistema registrou **427** 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 **2024**, observamos que das **372** manifestações recebidas no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF), **110** 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 **454** manifestações.

Deste número, **132** referem-se pedidos de acesso “usuário externo”, demonstrando o interesse dos cidadãos em acompanhar o andamento de processos e procedimentos governamentais.

Além disso, **102** 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. DENÚNCIA

Recebemos **6 denúncias** por meio dos sistemas de Ouvidoria e e-SIC da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação (SEDUH).

A denúncia recebida pela Ouvidoria da Seduh representa um canal fundamental para que os cidadãos possam expor irregularidades, problemas ou situações que merecem atenção do Estado. São manifestações que, muitas vezes, revelam questões críticas que afetam não apenas o denunciante, mas também a comunidade em geral.

Através dessas denúncias, é possível identificar e abordar temas que demandam ação imediata ou investigação aprofundada da conduta dos agentes públicos, contribuindo para a melhoria da gestão pública e o aprimoramento dos serviços oferecidos pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação (SEDUH).

Cada denúncia recebida pela Ouvidoria Seduh é tratada no rigor da Lei, com total confidencialidade e esmero, com o objetivo de assegurar que os problemas identificados sejam adequadamente investigados e solucionados.

A Ouvidoria, portanto, desempenha um papel essencial na promoção da transparência e da responsabilidade governamental.

07. MELHORIAS E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Diante das expressivas mudanças organizacionais que impactaram significativamente a prestação dos serviços públicos da Seduh e das recentes inovações legislativas e técnicas trazidas pelas Políticas Urbanas desempenhadas pela Secretaria, **a Carta de Serviços (Digital) passou por uma atualização/ajuste drástico e detalhado dos parâmetros, padrões e regras de acesso aos serviços**, contemplando novas rotinas de atendimento, procedimentos desburocratizados e disponibilização de serviços on-line, de modo trazer mais facilidade, celeridade e resolutividade às demandas e aos serviços públicos ofertados pela Seduh.

Registra-se que escopo principal desta atualização/ajuste considerou os serviços e entregas especificamente da CAP, vez que estes serviços foram amplamente alterados pelos Decreto nº **45.782/2024, nº 46.279/2024 e nº 45.189/2023, 45.038/2023**, no qual trouxeram várias inovações normativas e procedimentais relacionadas ao licenciamento edilício como um todo.

Outrossim, todos os meandros, ações e evoluções deste processo de atualização estão consubstanciados no processo administrativo nº **00390-00005019/2024-63**, que, além de observar os requisitos contidos no Decreto 36.419/2015, observa detidamente as novas orientações e metodologia contidas no novo Manual de Gestão SIGO/DF, no qual coube à ASCOM os ajustes referente a padronização da nova marca e da identidade visual, nos termos contidas no Manual de Identidade Visual.

08. EQUIPE OUVIDORIA

Mauro Ribeiro Barbosa Junior
Ouvidor

Brunna Michael Pereira da Silva
Assessora