



GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**

**SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO  
URBANO E HABITAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL**

---

# **OUVIDORIA SEDUH**



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**OUVIDORIA SEDUH**

**2018**



## **1. APRESENTAÇÃO**

---

A Ouvidoria é um espaço que funciona como elo de ligação entre o governo e a sociedade civil. Mais do que apurar reclamações, denúncias e receber elogios, a Ouvidoria da SEDUH possibilitam aos cidadãos o direito de participar na formulação das políticas públicas urbanas e habitacionais.

Nesse sentido, a ouvidoria tem um papel fundamental para o aprofundamento do conceito de cidadania, fazendo valer a voz do cidadão perante as ações de governo, identificando e apontando as correções e oportunidades de melhoria e inovação no processos e procedimentos institucionais.

A ouvidoria atende o público externo e ao público interno (servidores, estagiários e colaboradores). O principal canal de comunicação é o trídígito 162 do governo (que recebe também ligações de celulares). Os serviços de ouvidoria podem ser acessados também pela internet ([www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)) ou presencialmente no térreo do edifício SEDUH.

Também somos responsáveis pelo serviço de informação ao cidadão (e-SIC), serviço regulamentado pela Lei de Acesso a Informação (LAI – nacional e distrital), no qual (em regra) garante ao cidadão acesso a dados e informações produzidas e custodiadas pela Administração pública.

Com mais de 5 anos existência o grande desafio da LAI é vencer a cultura do sigilo, que geralmente acaba norteando as ações dos agentes públicos.

### **O ACESSO É A REGRA, E O SIGILO, A EXCEÇÃO.**

Com a mudança da cultura de acesso a informação, a LAI tenha representado um grande avanço social e político, e está nas nossas mãos, servidores e gestores públicos, A MISSÃO DE FAZER ESSA MUDANÇA - colocando o acesso à informação pública como regra, não mais como exceção.



## **ACESSO à INFORMAÇÃO: Direito do Cidadão e Dever do Estado.**

Nesse sentido, a Ouvidoria da SEDUH É UM CANAL DE VIGILIA para correta e boa aplicação da LAI, de forma a assegurar aos cidadãos o direito constitucional de ter acesso às informações públicas e permitir ao Estado cumprimento do seu dever de informar.

## **2. FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA SEDUH**

---

Atualmente a Ouvidoria conta com uma equipe de 05(cinco) servidores públicos, sendo distribuídos da seguinte forma:

Servidores Públicos	Atividade-Meio		Total
	Com cargo em comissão	Sem cargo em comissão	
Quadro do Governo do DF	1	2	3
Requisitados   Órgãos do GDF	***	***	***
Servidores comissionados, sem vínculo efetivo.	1	***	1
(+) Cedidos para outros órgãos	***	***	***
<b>Total</b>			<b>4</b>



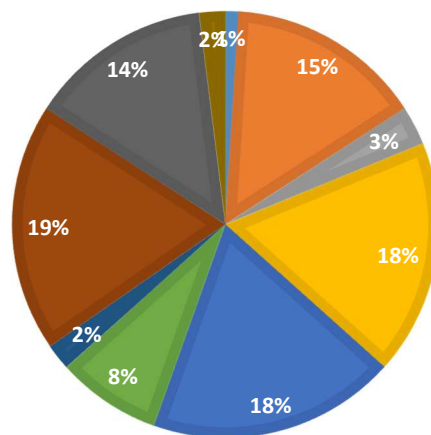
### 3 - QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA E-SIC



<b>TOTAL DE DEMANDAS</b>	<b>101</b>
<b>RESPONDIDAS</b>	<b>101</b>
<b>EM TRAMITAÇÃO</b>	<b>0</b>

#### MANIFESTAÇÕES E-SIC - 2018

- AJL - 1
- COURB - 18
- SUAG - 2
- TOPOGRAFIA - 2
- CAP - 15
- HABITAÇÃO - 19
- SUGEST - 19
- COPIA DE PROCESSO - 3
- INFORMAÇÃO TERRITORIAL - 8
- SUPLAN - 14





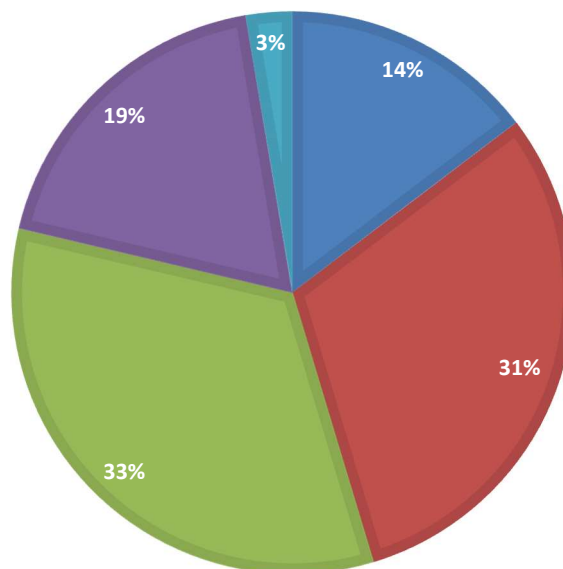
#### **4 QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA OUV-DF**



<b>TOTAL DE DEMANDAS</b>	<b>75</b>
<b>ENCERRADA</b>	<b>75</b>
<b>EM TRAMITAÇÃO</b>	<b>0</b>

#### **MANIFESTAÇÃO OUV - DF**

- Administrativo - 11
- Equipamentos Públicos - 25
- Demora em atendimento/órgão público - 2
- Acesso a documentos em órgãos públicos - 23
- Regularização de áreas urbanas - 14





## **5 – ATENDIMENTO PRESENCIAL DA OUVIDORIA**

---

Na média de **40 atendimentos por mês**. As questões mais recorrentes são relacionadas a Codhab, informação urbanísticas e territoriais, análise/aprovação de projetos arquitetônicos (CAP) e mapoteca. As demandas de caráter genérico são esclarecidas no próprio atendimento. Aquelas demandas que requerem um tratamento mais formal e complexo são protocoladas no Sistema de Ouvidoria Geral do DF (e-SIC ou TAG/OUV-DF).

## **6 – SERVIÇO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – Tel. nº 3214 - 4179 e 3214 - 4180**

---

Na média de **500 atendimentos por mês**. As questões mais recorrentes são relacionadas a Codhab, tramitação/analise/aprovação de projetos (CAP), andamento processual e protocolo de documentos, normas e mapas urbanísticos e territoriais. As demandas de caráter genérico são esclarecidas no decorrer do atendimento. Aquelas demandas que requerem um tratamento mais minucioso são protocoladas no Sistema de Ouvidoria Geral do DF - 162 ou acolhidas presencialmente na Ouvidoria SEDUH.

## **7 – Considerações finais**

---

Diante desses números, a Ouvidoria da SEDUH reafirma sua posição cidadã - representante da sociedade – estreitando cada vez mais a distância Estado *versus* Sociedade, possibilitando ao cidadão relacionar-se, diretamente, com esta Secretaria para solicitar informações e apresentar sugestões, queixas, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos ou ao desempenho institucional da SEDUH.

**Brasília, 18 de janeiro de 2019.**