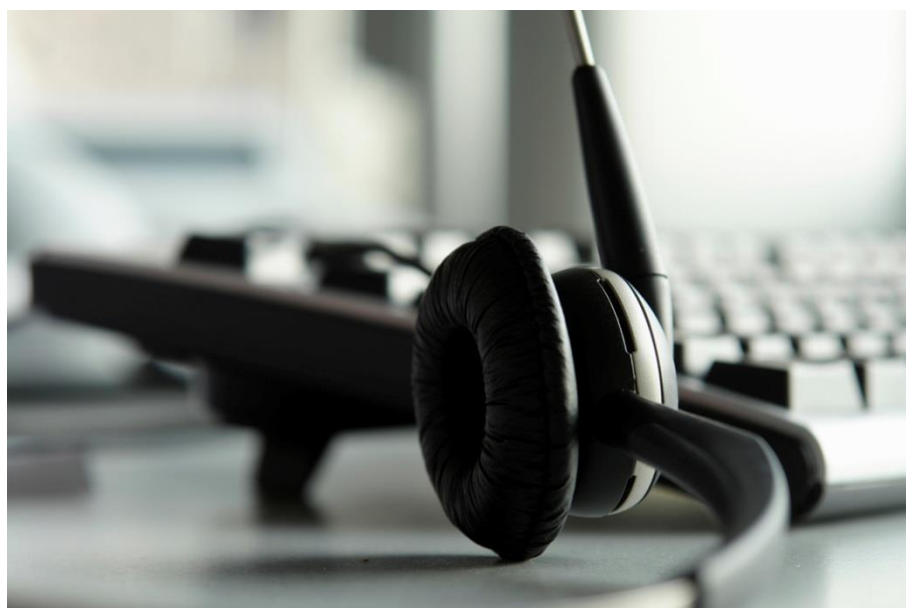




GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**

SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO DO  
TERRITÓRIO E HABITAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL

# **OUVIDORIA SEGETH**



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**OUVIDORIA**

**2015**



---

## 1. APRESENTAÇÃO

---

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Gestão do Território do Distrito Federal (SEGETH), vinculada diretamente à estrutura orgânica do gabinete, compete segundo a legislação pertinente à execução, controle e monitoramento dos seguintes canais de comunicação pública:

- **Sistema de Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)** – regulamentado pela Lei Distrital nº 4.990/2012, o canal permite que o cidadão formule, por meio da internet, seu pedido de informação/dados, independentemente de justificativa, para qualquer órgão público, de maneira fácil e rápida. Nesse novo modelo de transparência, os agentes públicos devem ter a consciência de que a informação pública pertence ao cidadão, cabendo ao Estado a gestão transparente da informação, uma vez que não se trata apenas de sua disponibilização, mas sim da divulgação dessas informações de forma objetiva, clara e em linguagem de fácil compreensão.
- **Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG)** – regulamentado pela Lei Distrital nº 4.896/2012, sistema de gerenciamento de demandas, cedido pelo Governo do Estado da Bahia, recebe o nome TAG em comemoração ao primeiro ouvidor do estado da Bahia – Tomás Antônio Gonzaga.



Para proporcionar o contato entre os cidadãos e o Governo do Distrito Federal o requerente pode protocolar cinco tipos de manifestação:

1. **RECLAMAÇÃO:** manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.
2. **DENÚNCIA:** comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação. As denúncias devem ser instruídas com fundamentação mínima para que possibilite a apuração pela Ouvidoria Geral.
3. **ELOGIO:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.
4. **SUGESTÃO:** manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica.
5. **INFORMAÇÃO:** manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras. Caso tenha interesse em obter informações sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na Lei Distrital de Acesso à Informação nº 4.990/2012.



As demandas podem ser registradas via internet, por telefone (162) e presencialmente no espaço físico da Ouvidoria, provido de estrutura adequada e de pessoal, com horário de funcionamento das 08 horas às 18 horas, ininterruptamente.

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

Atualmente a Ouvidoria conta com uma equipe de 04(quatro) 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	3	1	4
Requisitados   Órgãos do GDF	***	***	***
Servidores comissionados, sem vínculo efetivo.	***	***	***
(+) Cedidos para outros órgãos	***	***	***
<b>Total</b>			<b>4</b>

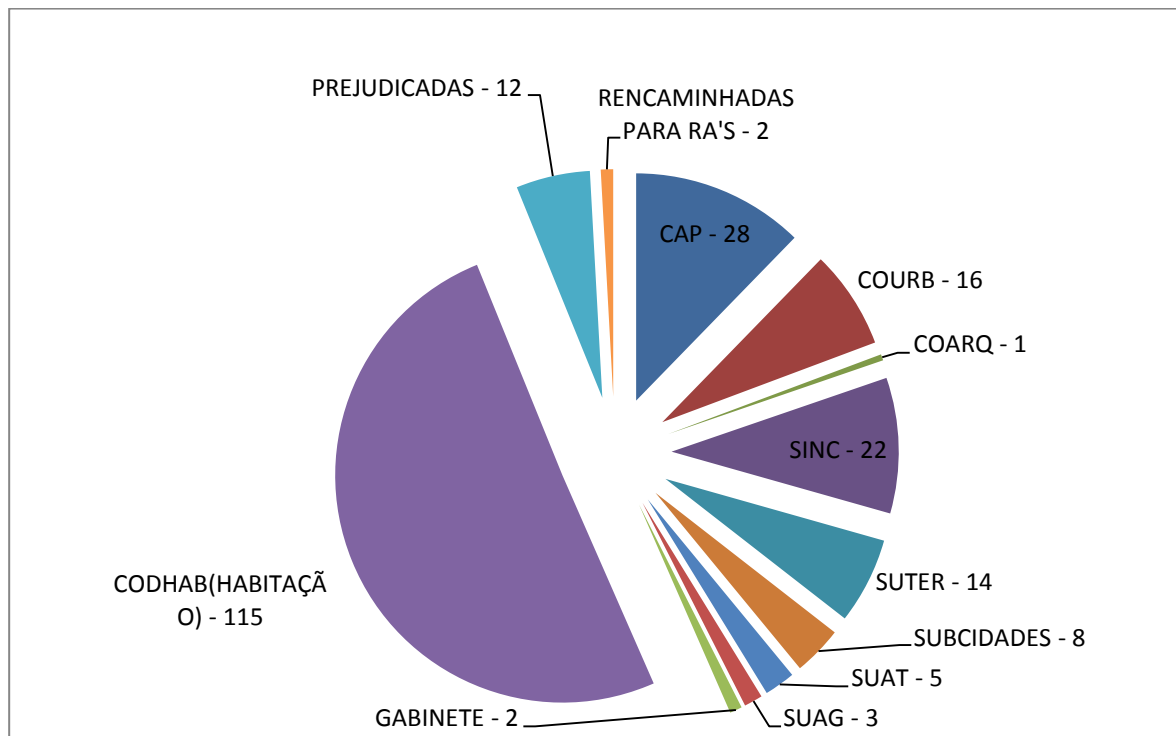


**e-SIC**

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

### **3 - Quantitativo e situação das demandas inseridas no sistema e-SIC**

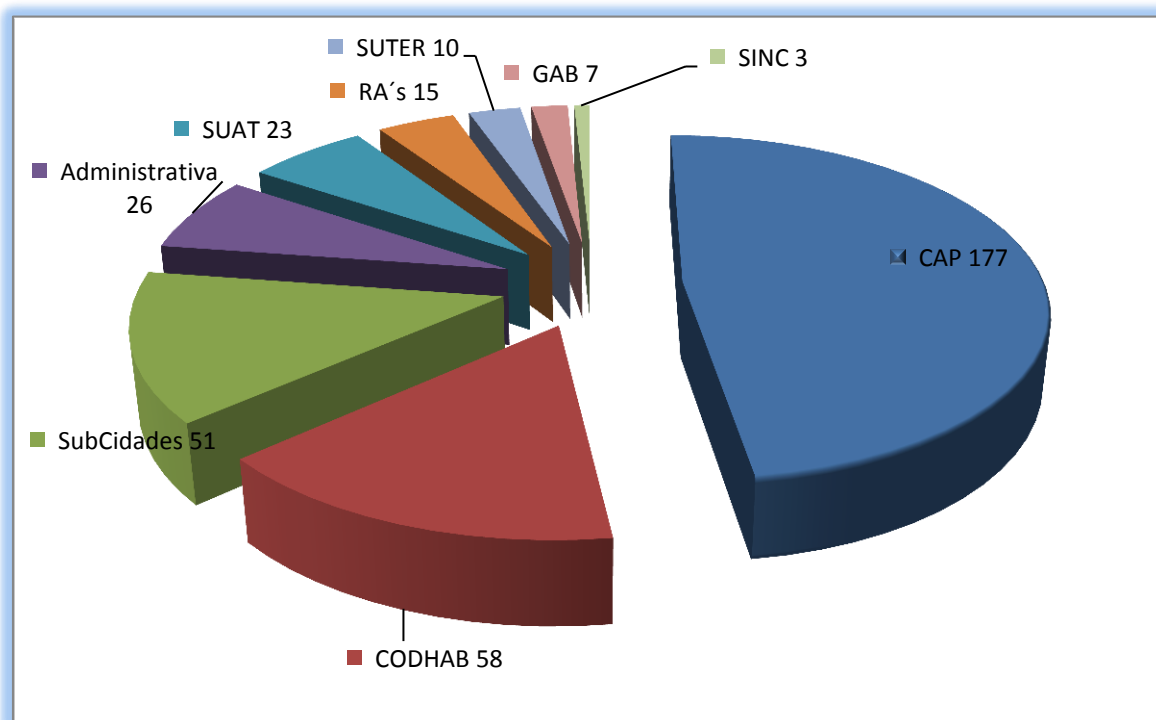
<b>TOTAL DE DEMANDAS</b>	<b>228</b>
<b>RESPONDIDAS</b>	<b>228</b>
<b>EM TRAMITAÇÃO</b>	<b>0</b>





#### **4 – Quantitativo de demandas respondidas por área/unidade**

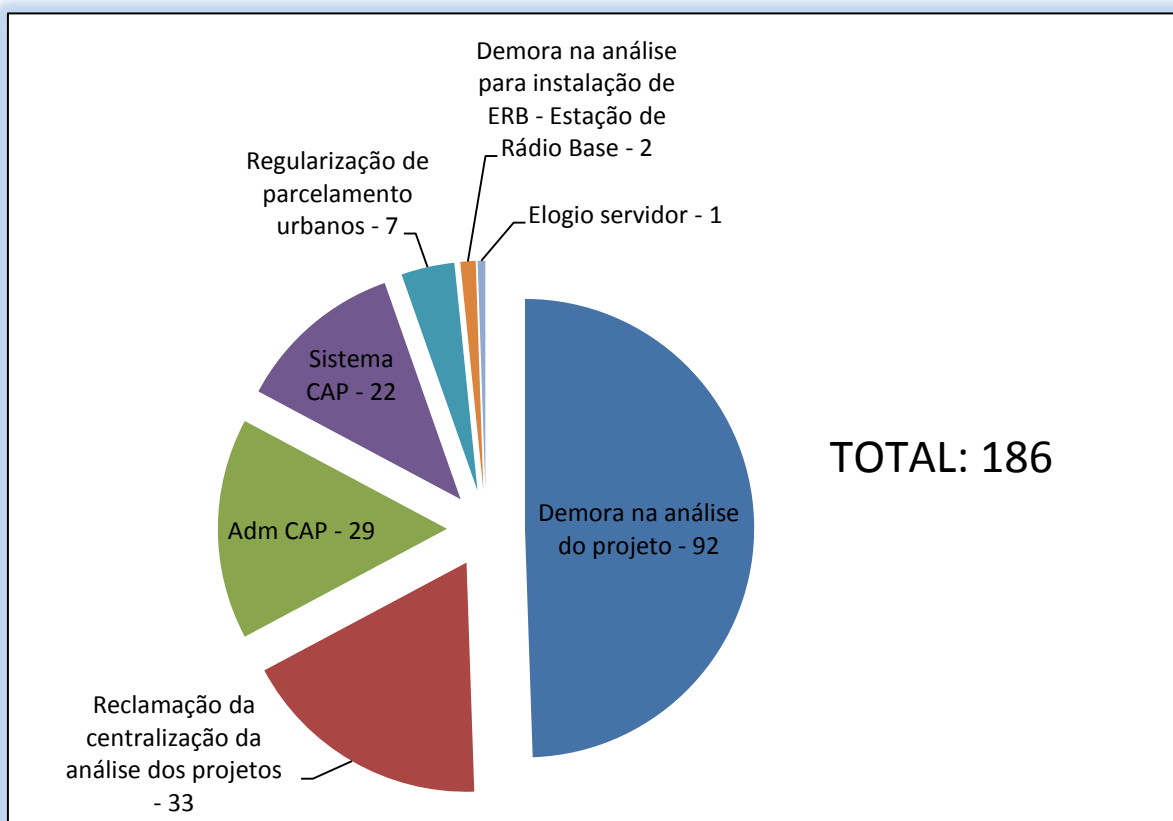
<b>TOTAL DE DEMANDAS</b>	<b>370</b>
<b>RESPONDIDAS</b>	<b>370</b>
<b>EM TRAMITAÇÃO</b>	<b>1</b>





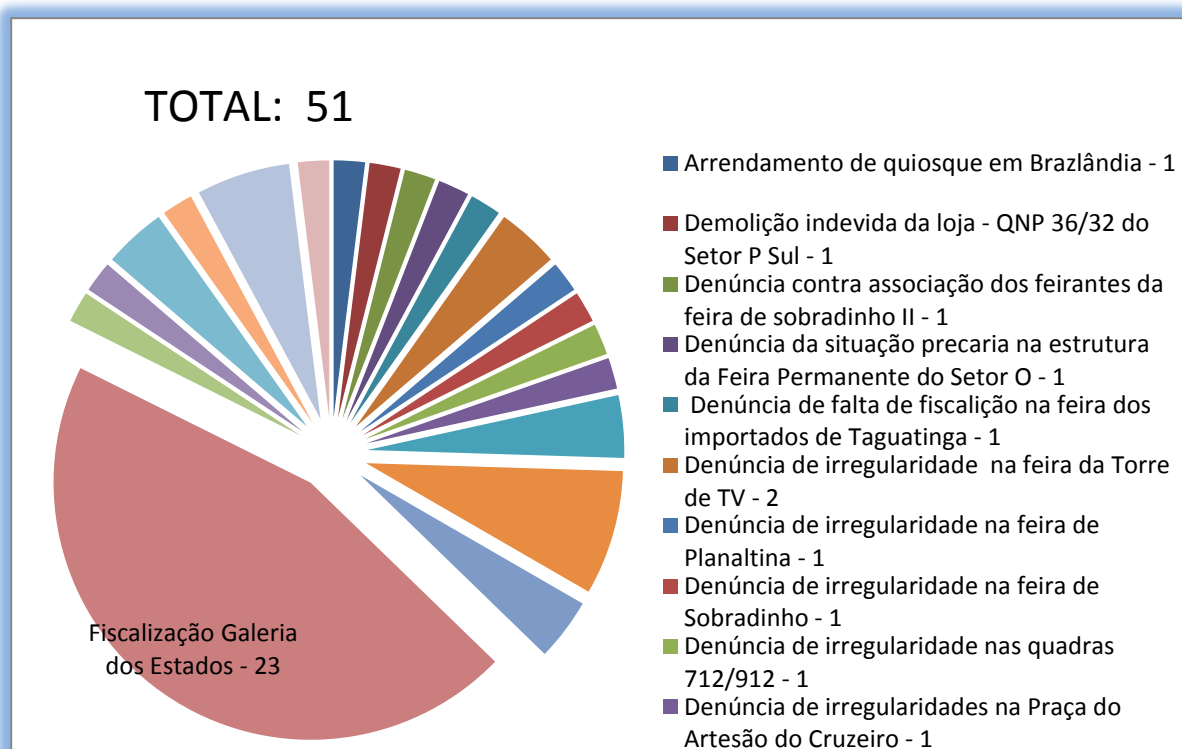
## 5 - Tipologia da manifestação

### CENTRAL DE APROVAÇÃO DE PROJETOS





## SUBSECRETARIA DE ORDENAMENTO DAS CIDADES

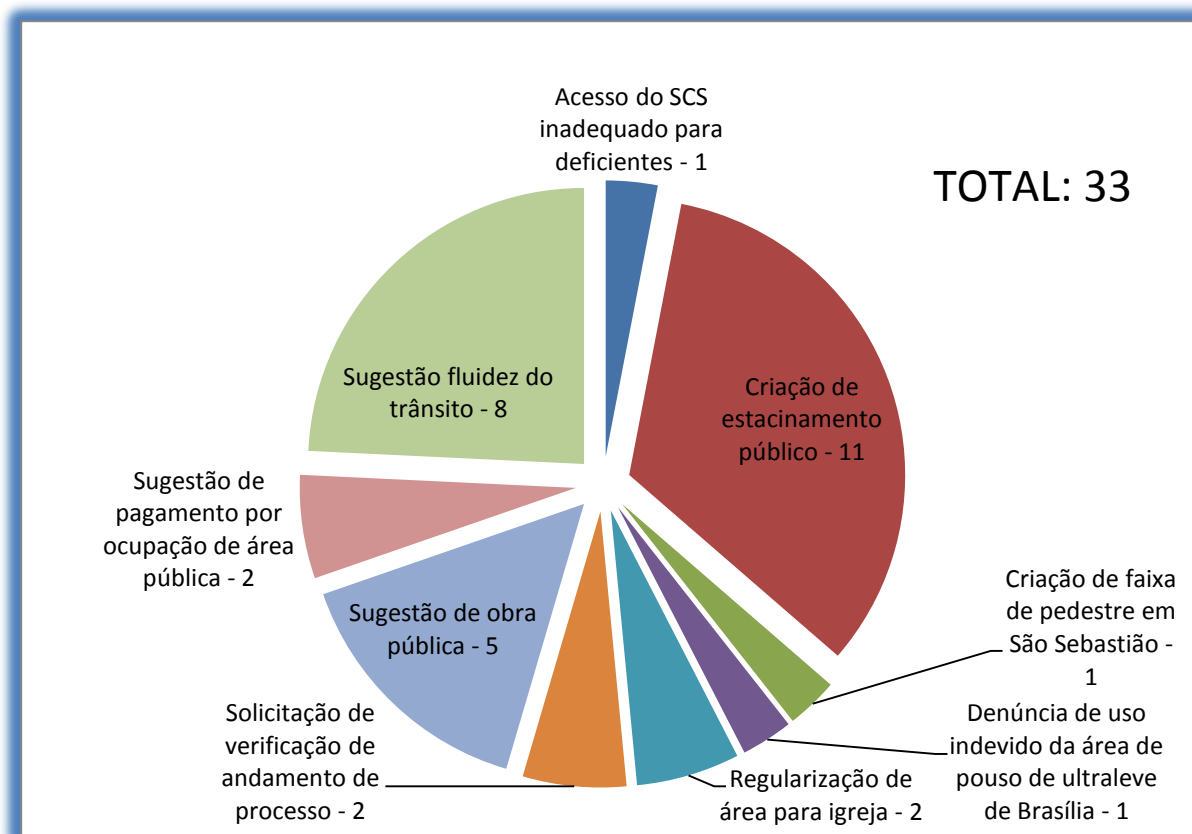






**SUBSECRETARIA DE ÁREAS TEMÁTICAS**

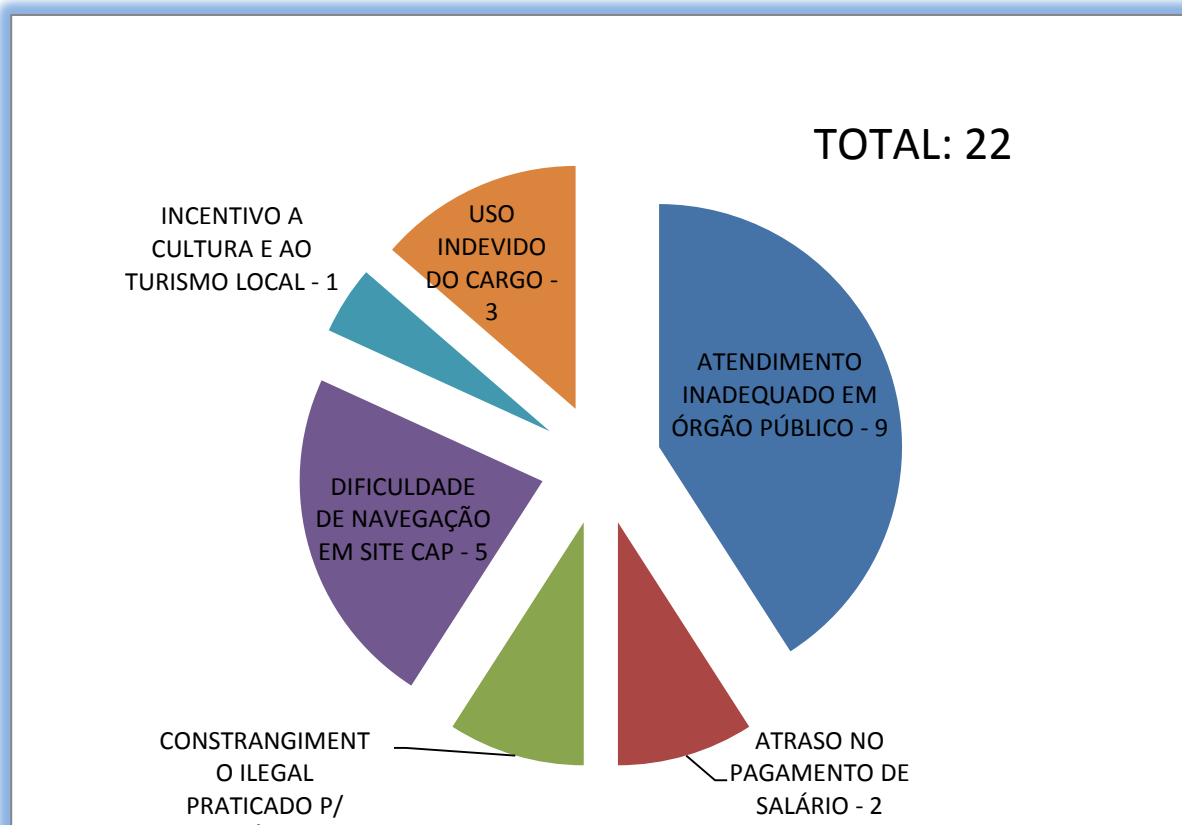
**SUBSECRETARIA DE UNIDADES DE PLANEJAMENTO TERRITORIAL**





---

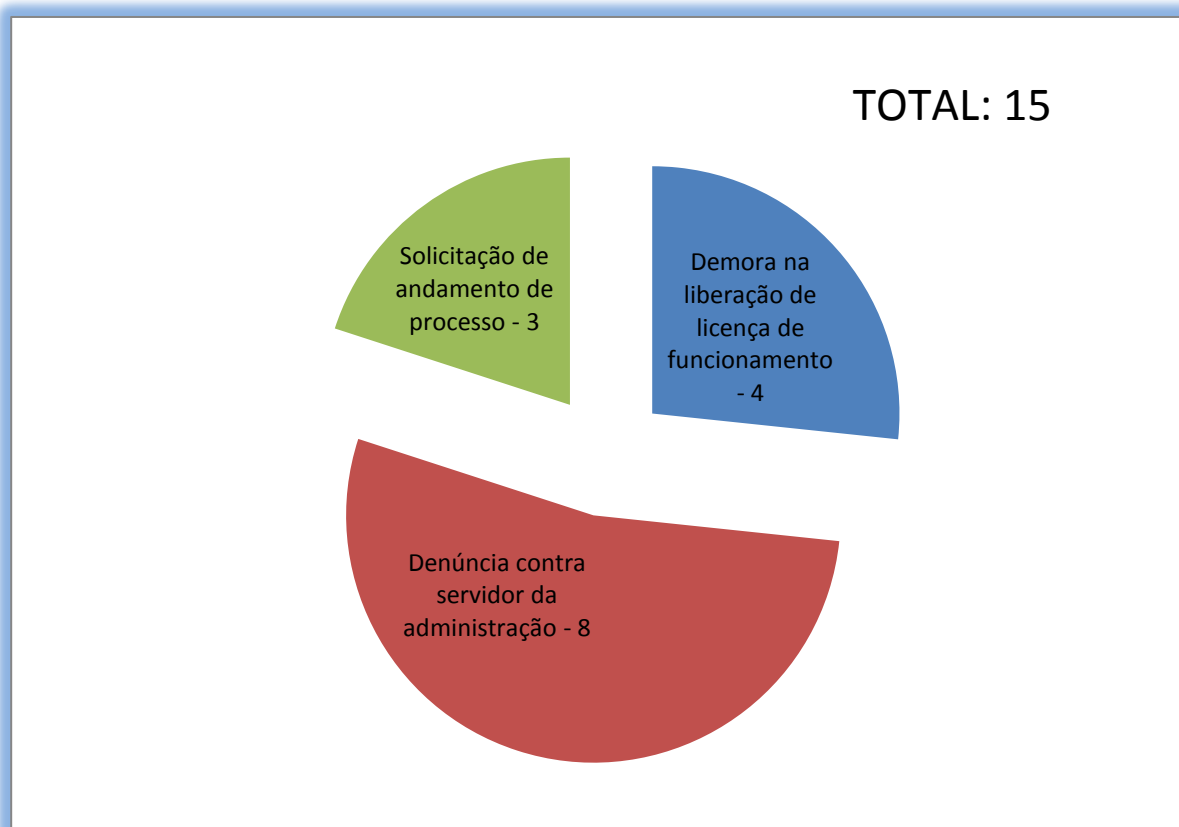
**ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS EM GERAL**





---

## DEMANDAS REDIRECIONADAS PARA AS RA's





## **6 – Atendimento presencial da Ouvidoria**

---

Na média de 3 **atendimentos presenciais por dia**, **44 atendimentos por mês**. As questões mais recorrentes são relacionadas a análise/aprovação de projetos (CAP), regularização de feiras/quiosques/bancas de revista, programas habitacionais, mobilidade urbana, normas urbanísticas e mapas urbanísticos e territoriais. As demandas de caráter genérico são esclarecidas no decorrer do atendimento. Aquelas demandas que requerem um tratamento mais formal e complexo são protocoladas no Sistema de Ouvidoria Geral do DF (e-SIC ou TAG).

## **7 – Considerações finais**

---

A comunicação pública da SEGETH, integrado pelos sistemas TAG e e-SIC, são ferramentas eletrônicas que, somadas ao atendimento telefônico realizado pela Central 162 do governo, informam, esclarecem, orientam, ampliam e aproximam a SEGETH à sociedade civil.

O tema aprovação de projetos (CAP), planejamento urbano e territorial (SUTER) e ordenamento das cidades (Subcidades) são os mais recorrentes de acordo com levantamento feito pela Ouvidoria especializada da SEGETH. De forma geral, esses números refletem a relevância que esses temas ocupam no cenário das políticas públicas implementadas e executadas pela atual gestão.

Diante dos números e complexidade/profundidade das demandas tratadas, os sistemas TAG e e-SIC configuram-se importante instrumentos mediadores e avaliador da eficiência dos projetos, programas e ações empreendidas e prestadas pela SEGETH.



Acreditando no serviço ouvidoria pública à distância, a SEGETH vem ampliando e otimizando a comunicação pública via internet, melhorando o conteúdo disponível em nosso sítio eletrônico, aprimorando os canais de acesso, a estrutura digital e, por conseguinte a amigabilidade e usabilidade da interface digital com a sociedade civil.

**Brasília, 04 de abril de 2016.**