



**SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO  
URBANO E HABITAÇÃO DO DF**

**OUVIDORIA**  
[www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)

**3º RELATÓRIO TRIMESTRAL**

**REF.: JUL – SET 2021**

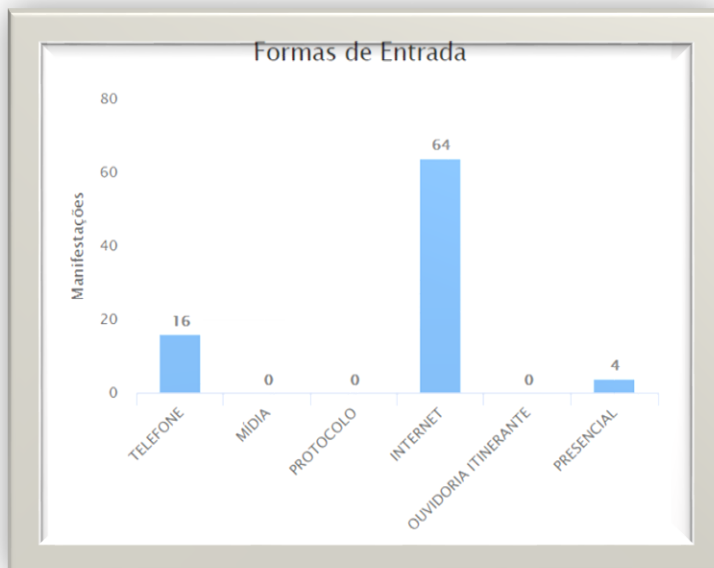


## 1- Quantitativo das manifestações no Sistema Ouv-DF



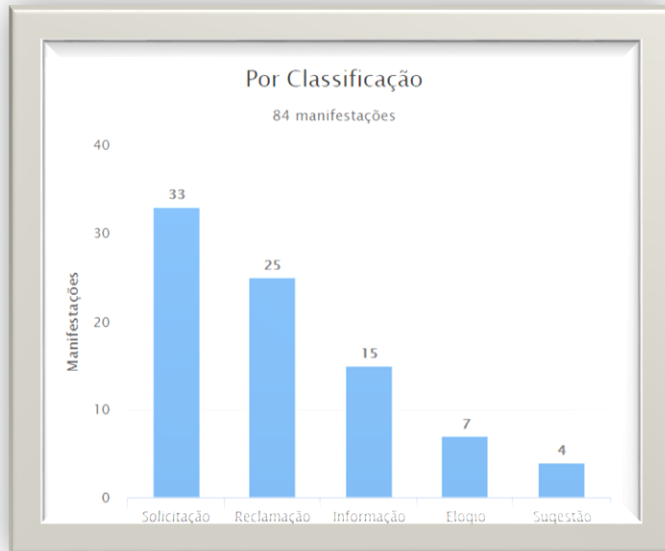
<b>JUL/AGO/SET</b>	<b>29/23 /32</b>
<b>TOTAL DE DEMANDAS</b>	<b>84</b>
<b>RESPONDIDAS</b>	<b>84</b>

## 2 – Manifestações por canal de entrada –OUV/DF

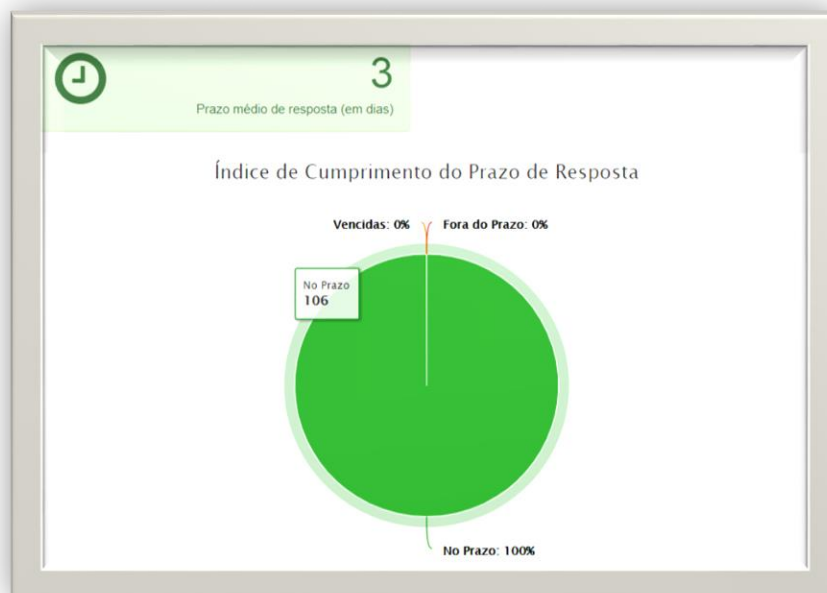




### 3 – Manifestações por classificação – OUV/DF

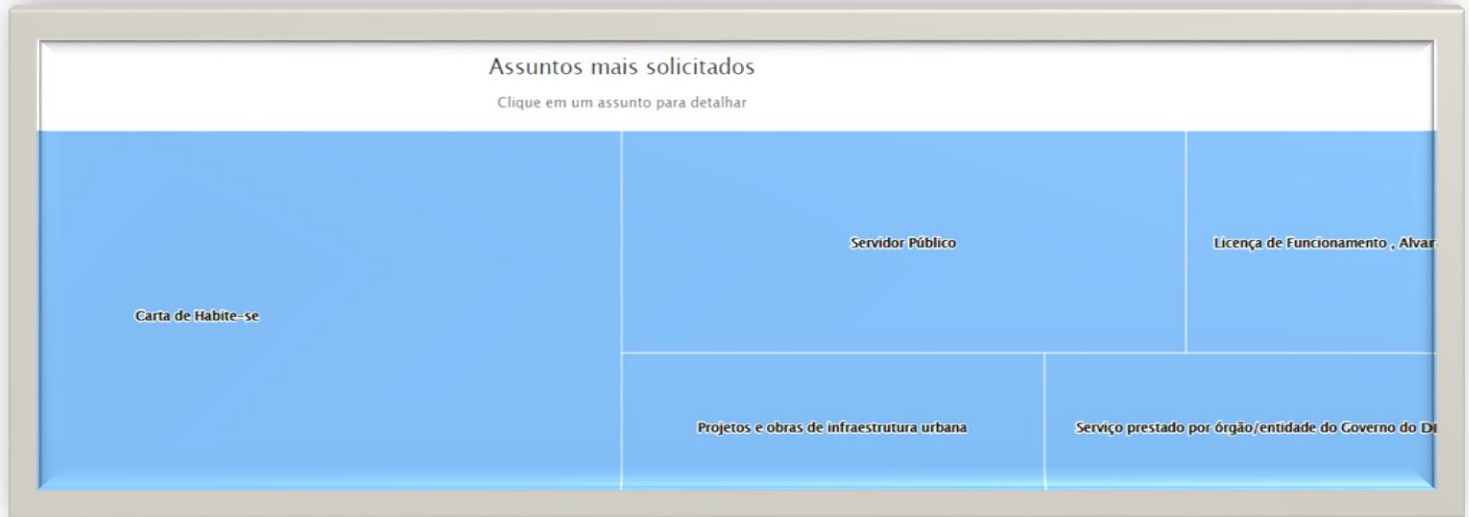


### 4 – Índice de cumprimento de prazo de resposta – OUV/DF

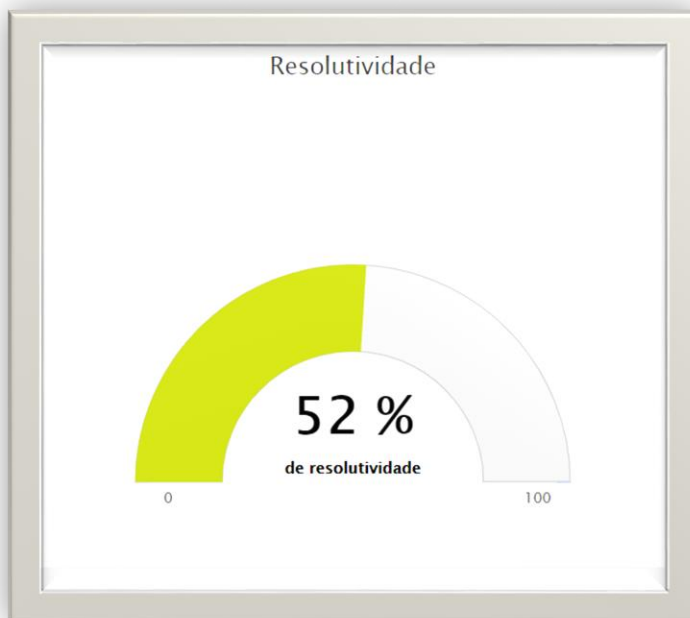




## 5 – Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados na SEDUH

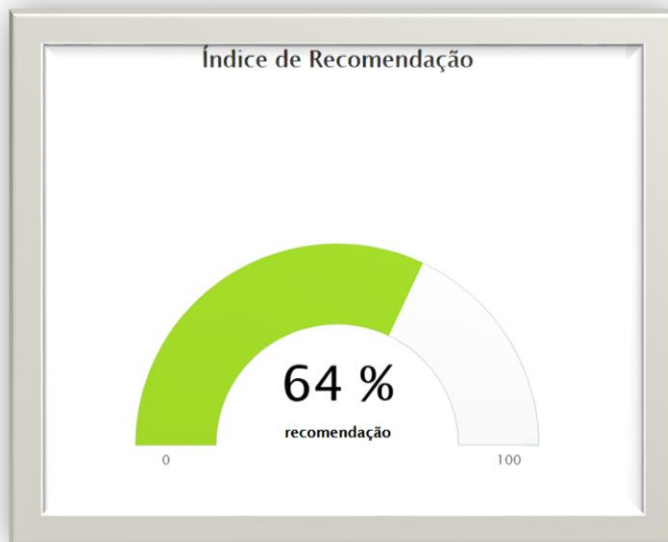


## 6 – Índice de resolutividade

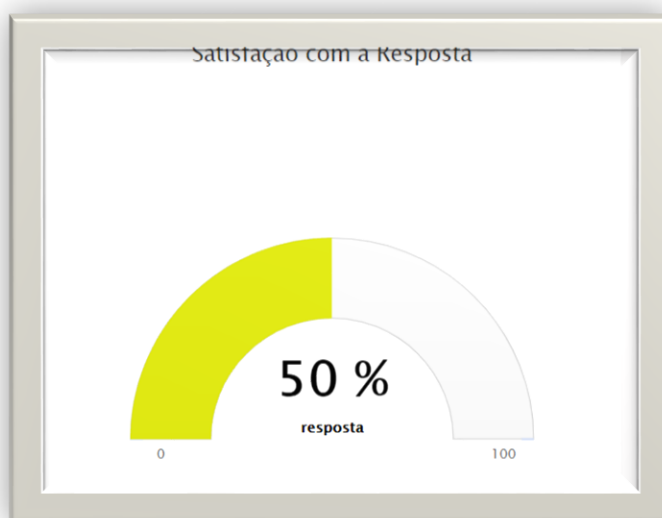




## 7 - Índice de recomendação com o serviço de ouvidoria

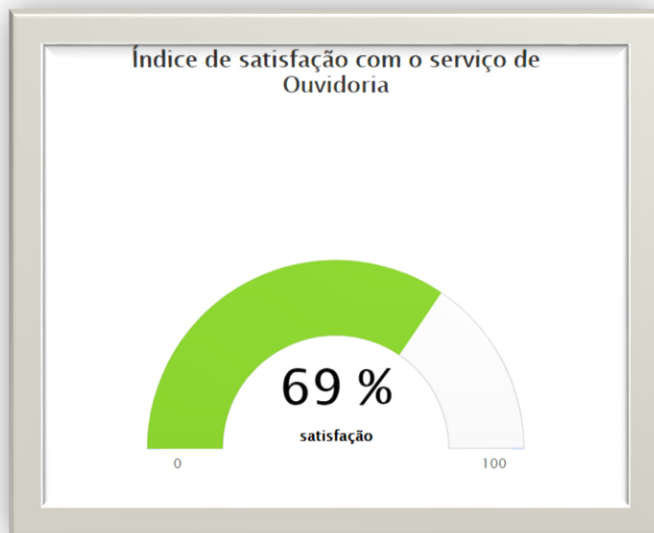


## 8 - Índice de qualidade da resposta





## 9 –Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria – OUV/DF





## 10 - Quantitativo das manifestações no sistema e-SIC



**e-SIC**

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

<b>JUL / AGO / SET</b>	<b>26 / 29 / 30</b>
<b>TOTAL DE DEMANDAS e-SIC</b>	<b>85</b>
<b>RESPONDIDAS</b>	<b>85</b>





## **11 - Apontamento de sugestões de melhorias e providências para as demandas recorrentes**

Dos números de atendimentos acima colacionados, importante, para melhor entendimento da sociedade que nos procura, delinear o assunto - **CARTA DE HABITE-SE**.

Do procedimento administrativo – Habite-se depreendem-se inúmeras tipos de atendimento e serviços do licenciamento de projetos, obras e edificações. Ao destacar o teor do Art. 61, da Lei nº 6.138/2018 – Código de Obras e Edificações (COE/DF) – verificamos que a conclusão da obra é caracterizada pela de emissão dos seguintes documentos: I - carta de habite-se [...], portanto, não correspondendo na prática às demandas relacionadas a este tema especificamente, e sim abrangendo fases, etapas e procedimentos concatenados no decorrer do trâmite do processo administrativo em verificação a partir da carta de serviços da Central de Aprovação de Projetos (CAP).

Logo, resposta à manifestação inicial não se configura como reflexo de uma solicitação recepcionada, e sim como um conjunto de procedimentos técnicos concluídos por servidor público, sob forma de documentos em conformidade, em desconformidade e em intermediários.

Para melhor compreensão os relatórios gerenciais publicizados mensalmente no sítio eletrônico da CAP (<http://www.cap.seduh.df.gov.br/>, aba “Relatórios Gerenciais de Produção”), é possível aferir que no 2º trimestre do ano de 2021 (meses de abril, maio e junho) foram instaurados no Setor de Protocolo, da Coordenação de Apoio Administrativo, modalidade presencial e virtual, 12.196 demandas diversas, acarretando na produção direta de 322 produtos da verificação de projetos em conformidade (aprovações, vistos, atestados de viabilidade, atestados de habilitação e atestados de regularização) e 1.238 produtos da verificação de





execução e conclusão (alvarás de construção, contratos, termos de autorização e licenças específicas).

Por outro lado, quanto ao prazo legal para manifestação formal às solicitações e reanálise habite-se, salientamos que os mesmos estão detalhados no Art. 68, da Lei nº 6.138/2018, e que conforme relatório técnico extraído do Sistema Interno da CAP – SiSCAP, o **tempo médio para manifestação** para o trimestre foi de **32 dias**.

Ademais, com o objetivo de apresentar melhorias constantes no atendimento ao cidadão, a Central de Aprovação de Projetos trabalha na implementação do **Portal CAP/MEU TERRITÓRIO** ([00390-00002829/2020-34](https://portalcap.meuterritorio.gov.br)), que consiste no desenvolvimento de um novo sistema de engenharia de software focado nas necessidades dos trâmites inerentes às rotinas mapeadas que propiciará a centralização dos dados correlacionados à elaboração de normativos urbanísticos, edificações e técnicas bem como possibilitará a implantação dos instrumentos atinentes ao Gerenciamento de Riscos para todos os setores e frentes de serviço, com a concentração das informações de obras e projetos em um repositório único de dados, com intercâmbio, cooperação e ampla difusão destas entre entes públicos e privados, ação esta que certamente trará resultados positivos para os habitantes do Distrito Federal.

Destaca-se como principais objetivos e resultados esperados da implantação do Portal a produção de uma base de informação confiável, parametrizar condicionantes urbanísticas de uso do solo no DF, padronizar informações necessárias à conclusão dos licenciamentos de obras e serviços, divulgar ao cidadão as fases do atendimento a demandas da população, reduzir custos para o contribuinte/cidadão a partir do aumento de produtividade e redução de prazos de análises dos projetos e licenças, valorização do servidor através de incentivos e reconhecimento da produtividade, combater iniciativas de corrupção, automatizar



atividades, integrar os sistemas dos diversos órgãos envolvidos no processo de licenciamento de obras, entre outros.

**Brasília, 13 de OUTUBRO de 2021.**

**Atenciosamente,  
Equipe Ouvidoria Seduh**