



SECRETARIA DE ESTADO DE
DESENVOLVIMENTO URBANO E HABITAÇÃO
DO DF

OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

**PLANO DE AÇÃO
OUVIDORIA
2021**



Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	2
2. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA.....	3
3. FORÇA DE TRABALHO.....	5
4. DIAGNÓSTICO.....	6
5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, AÇÕES E METAS.....	8
5.1 SITUAÇÃO I – CASOS RECORRENTES.....	8
5.2 SITUAÇÃO II – CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO	9
5.3 SITUAÇÃO III – DESCONHECIMENTO DOS TRABALHOS DE OUVIDORIA.....	10
5.4 METAS DE DESEMPENHO INSTITUCIONAL PARA ANO 2021	11
5.4.1 Taxa de Publicação dos Relatórios de Ouvidoria – Meta PPA 88%	11
5.4.2 Índice de cumprimento do prazo de resposta – Meta PPA 93%.....	11
5.4.3 Índice de Adequação da Carta de Serviços – Meta PPA 84%.....	11
5.4.4 Índice de Satisfação com Serviço de Ouvidoria – Meta PPA 69%	12
5.4.5 Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria – Meta PPA 75%.....	12
5.4.6 Índice de Qualidade de Resposta – Meta PPA 41%	12
5.4.7 Índice de Clareza da Carta de Serviço – Meta PPA 75%.....	12
5.4.8 Índice de Resolutividade – Meta PPA 42%.....	13
6. PROJETOS E AÇÕES DA OUVIDORIA	13
7. CROGROMA DE ATIVIDADES 2021.....	14
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	15



1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria faz parte da estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação do DF – SEDUH e tem as suas competências regimentais ditadas no art. 10 do Decreto nº 38.824, de 25 de janeiro de 2018.

Os assuntos e demandas tratadas nesta Ouvidoria especializada estão relacionadas aos seguintes eixos temáticos:

- Ordenamento, uso e ocupação do solo;
- Planejamento, desenvolvimento e intervenção urbana;
- Gestão de Brasília como patrimônio cultural da humanidade;
- Estudos, projetos e criação de áreas habitacionais;
- Planejamento da política habitacional;
- Planejamento da política de regularização fundiária de áreas ocupadas; e
- Aprovação de projetos arquitetônicos, urbanísticos, de parcelamento do solo e licenciamento de atividades urbanas.



2. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Seduh atua na interlocução entre o cidadão e o Estado, dando a transparência necessária aos atos governamentais, de modo a promover o controle e a participação social para aprimoramento e melhoria dos serviços públicos. Nesse escopo, temos as seguintes competências:

- I - facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II - atender o cidadão com cortesia e respeito, de modo a oferecer a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime, afastado de qualquer discriminação e prejulgamento;
- III - registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;
- IV - encaminhar as manifestações à área ou setor competente, para análise e pronunciamento, cobrando o cumprimento dos prazos legais e a celeridade no processo de resposta;
- V - responder as manifestações com clareza, coerência e correção, primando pela qualidade e tempestividade das respostas;
- VI - participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- VII - prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- VIII - instruir o público em geral sobre a Lei de Acesso a Informação - LAI;



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação
Gabinete
Ouvidoria

- IX - protocolar no Sistema de Informação ao Cidadão - e-SIC, documentos e requerimentos de pedidos de acesso a informações;
- X - acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva e naqueles relativos à LAI, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;
- XI - manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades, fornecendo-as ao gestor como subsídios informacionais para a melhoria da prestação do serviço público;
- XII - encaminhar ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas;
- XIII - propor melhorias nos serviços públicos prestados pela Secretaria, motivadas por análise estatística das manifestações de ouvidorias e dos pedidos de Informações ao Cidadão - SIC, seja por meio de projetos, ações, ajustes de processos, procedimentos e ferramentas de trabalho;
- XIV - desenvolver ações e projetos de mobilização social, em parceria com o órgão central, de forma a incentivar o cidadão a interagir com o Governo de forma sistemática;
- XV - monitorar e coordenar os ajustes da Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito da Secretaria;
- XVI – garantir a efetividade da participação popular, nos moldes estabelecidos pelo Decreto nº 39.723, de 19 de março de 2019; e
- XVII - exercer outras atividades que lhe forem atribuídas na área de sua competência em consonância com a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012.



3. FORÇA DE TRABALHO

A Ouvidoria dispõe da seguinte força de trabalho:

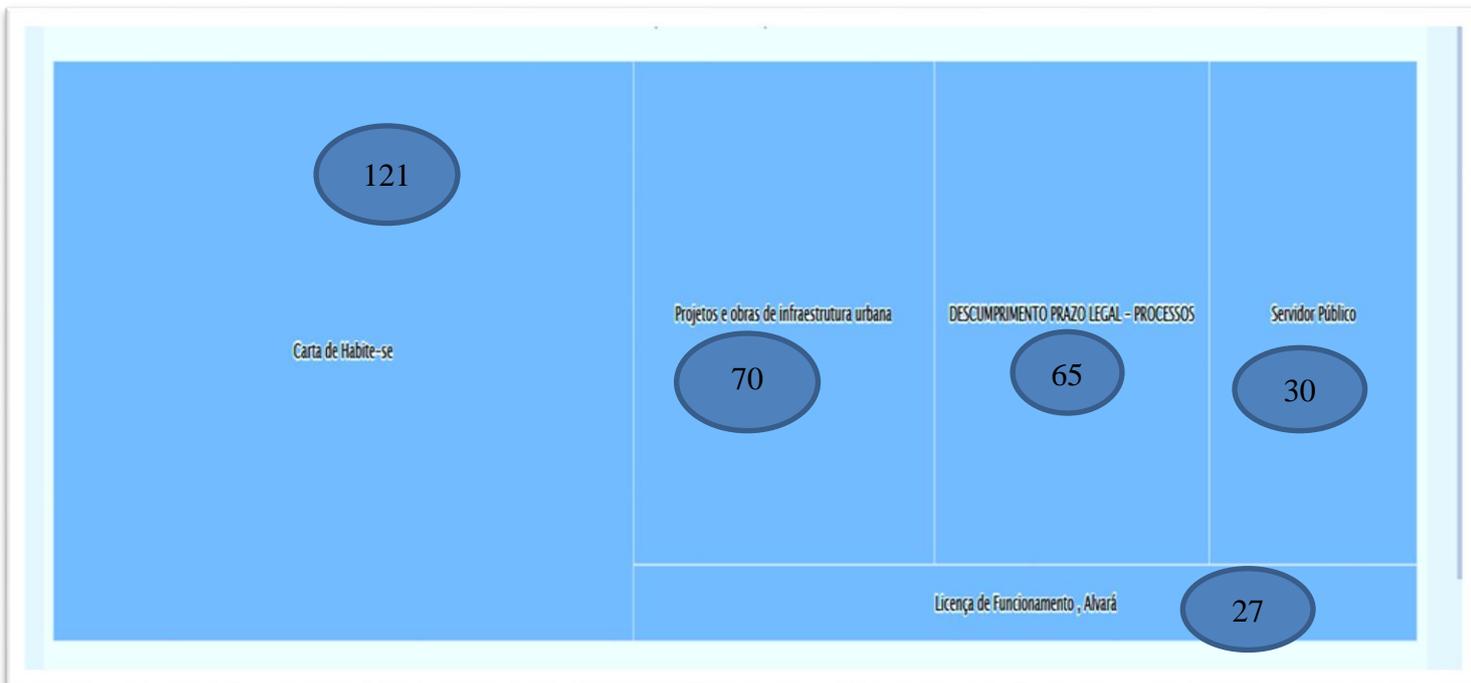
Cargo	Nome	Cargo/Função (Carreira)	Currículo Resumido
Ouvidor-Chefe (CNE – 06)	Mauro Ribeiro Barbosa Júnior	GPPGG	<ul style="list-style-type: none">- Advogado – OAB/DF nº 42.469- Bacharel em Matemática (UnB)- Bacharel em Direito (UCB)- Pós-Graduado Gestão Pública (UnB)- Mestre em Gestão de Políticas Públicas (UnB)
Servidora Pública	Rita de Cassia Martins Simões	GPPGG	<ul style="list-style-type: none">- Bacharel em Psicologia e educação física- Pós-Graduado em Docência
Servidor Público	Agnelo Fernandes	APPGG	<ul style="list-style-type: none">- Bacharel em Economia- Pós-Graduado em Gestão Pública



4. DIAGNÓSTICO

SITUAÇÃO I - CASOS RECORRENTES

Os casos mais recorrentes, cerca de 35% do total das demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria (Seduh), estão relacionados a reclamações e solicitações relativas ao processo de aprovação/licenciamento de projetos de obras e edificações, cuja competência institucional cabe a Central de aprovação de Projetos – CAP, que atualmente centraliza e concentra os procedimentos, regras e os processos edilícios das 33 Regiões Administrativas do DF. Ranking dos assuntos mais recorrentes do total de 416 manifestações protocoladas ano 2020:





SITUAÇÃO II - CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO

Com as recentes [reestruturções organizacionais](#) da Secretaria várias competências e ações foram assumidas e instituídas no rol de atividades da Seduh. A Carta de Serviços estabelecia 8 serviços públicos, sendo que atualmente com as mudanças institucionais e funcionais se faz necessário ajuste/atualização para incrementar cerca de 32 serviços, que atualmente são desempenhados pela Secretaria e efetivamente entregues para sociedade civil.

SITUAÇÃO III – DESCONHECIMENTO DOS TRABALHOS DE OUVIDORIA

As atribuições e competência da Ouvidoria Pública são desconhecidas pelos cidadãos, e muita das vezes, pelo próprio agentes públicos e atores governamentais.

A falta de informação por parte da sociedade faz com que muitas manifestações recebidas não correspondem aos trabalhos específicos da Ouvidoria e sim de um atendimento inicial, uma informação geral, que pode ser dada e trabalhada por servidores operacionais do atendimento ao público.

Na questão interna, devido a rotatividade de servidores e colaboradores, é notório desconhecimento acerca dos trabalhos da Ouvidoria. Em recente pesquisa realizada na Secretaria restou claro esse cenário de desconhecimento.



5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, AÇÕES E METAS

Diante desse diagnóstico foi criado Grupo de Trabalho (GT) composto por servidores/interlocutores de cada uma das unidades e subsecretarias com o objetivo de formular e implementar ações conjuntas para atacar as situações acima descritas, como também, implementar e executar planos e projetos melhoria e aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Seduh.

5.1 SITUAÇÃO I – CASOS RECORRENTES

Objetivo estratégicos: Melhoria dos serviços de licenciamento edilício prestados pela CAP.
Ações: <ul style="list-style-type: none">• Aumento do número de projetos licenciados mensalmente;• Redução do tempo de licenciamento dos processos de obras em função da alteração do Código de Obras e Edificações do DF;• Maior transparência nos procedimentos e tramitação dos processos; e• Praticidade e agilidade proporcionadas pelo processo via Web, dispensando a presença dos interessados na maioria das situações.
Indicador: Diminuição da quantidade de reclamações relacionadas aos procedimentos, regras e celeridade dos processos de aprovação e licenciamento de obras.
Responsável: Equipe ouvidoria e equipe CAP
Recursos: servidores da área de tecnologia, ASCOM e especialistas da CAP.
Previsão de início e término: Janeiro a Dezembro de 2021 (em andamento)



Diante desse cenário se faz necessário redesenhar e informatizar o processo de licenciamento de obras e edificações, desde a análise do projeto até a emissão do alvará de construção, tornando-o alinhado a um novo Código de Obras e Edificações do DF.

Nessa premissa, o novo PORTAL CAP - MEU TERRITÓRIO, está em fase de formulação e implementação, e irá otimizar o Processo de Licenciamento Edilício e Urbanístico do DF, com procedimentos integrados de gestão em todas as etapas das rotinas técnicas do licenciamento, de modo que o cidadão poderá acompanhar todas as fases do processo, desde atuação, recepção, análise até a habilitação do projeto arquitetônico, trazendo assim segurança e transparência pública aos administrados.

E como forma de incentivar e agregar valor ao serviço público, o novo Portal CAP também prevê a implementação de programas de incentivo e reconhecimento da produtividade dos servidores públicos envolvidos, beneficiando medidas de progressão na carreira pública.

5.2 SITUAÇÃO II – CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO

Devido à incorporação de ações e atividades pela Seduh desde o início da atual gestão, foi necessário que a Ouvidoria atualizasse a Carta, para a sociedade acompanhar e ter conhecimento de todos os serviços públicos oferecidos pela secretaria.

Objetivo estratégicos: Atualização/ajuste da Carta Serviços Seduh
Ações: <ul style="list-style-type: none">• Atualizar, ajustar, parametrizar e publicar a Carta de Serviços contendo 32 serviços públicas oferecidas pela Seduh; e



- Solicitar a divulgação da Carta para que os cidadãos e servidores públicos conheçam e tenham acesso as informações referentes aos serviços públicos oferecidos pela Seduh.

Indicador: Número de acessos na WEB repositório da Carta de Serviços e quantidade de atualizações realizadas da carta de serviços

Responsável: Equipe ouvidoria e interlocutores de cada unidade da Seduh

Recursos: servidores da ASCOM, os Site, Redes sociais, Intranet da Seduh

Previsão de início e término: Janeiro a Junho de 2021 (em andamento)

5.3 SITUAÇÃO III – DESCONHECIMENTO DOS TRABALHOS DE OUVIDORIA

O trabalho de conscientização dos trabalhos de Ouvidoria deve ser amplamente divulgado e conhecido pela sociedade civil, e multiplicados para os colaboradores e servidores públicos da Seduh.

Objetivo estratégico: Divulgação dos trabalhos de Ouvidoria

Ações:

- Realizar oficinas e palestras sobre temas relacionados a Ouvidoria e Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Divulgar informativos do papel da ouvidoria e de seus relatórios para que sociedade tomem conhecimento de sua importância.

Indicador: Número de palestras e oficinas realizadas patrocinadas pela Ouvidoria.

Responsável: Equipe ouvidoria

Recursos: Canais de comunicação interna, redes sociais, intranet e e-mail institucional, reunião por videoconferência.

Previsão de início e término: Janeiro a Dezembro de 2021 (em andamento)



5.4 METAS DE DESEMPENHO INSTITUCIONAL PARA ANO 2021

Os principais desafios a serem enfrentados por esta Ouvidoria Especializada seria a manutenção e preservação do princípio da participação social e transparência pública, a partir do alcance das seguintes metas abaixo elencadas:

5.4.1 Taxa de Publicação dos Relatórios de Ouvidoria – Meta PPA 88%

PERÍODO	2021
META	100%

5.4.2 Índice de cumprimento do prazo de resposta – Meta PPA 93%

PERÍODO	2021
META	100%

5.4.3 Índice de Adequação da Carta de Serviços – Meta PPA 84%

PERÍODO	2021
META	100%



5.4.4 Índice de Satisfação com Serviço de Ouvidoria – Meta PPA 69%

PERÍODO	2021
META	70%

5.4.5 Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria – Meta PPA 75%

PERÍODO	20 21
META	80 %

5.4.6 Índice de Qualidade de Resposta – Meta PPA 41%

PERÍODO	20 21
META	50 %

5.4.7 Índice de Clareza da Carta de Serviço – Meta PPA 75%

PERÍODO	2021
META	100%



5.4.8 Índice de Resolutividade – Meta PPA 42%

PERÍODO	2021
META	50%

6. PROJETOS E AÇÕES DA OUVIDORIA

Com o objetivo de aproximar o convívio e promover a cultura do direito ao acesso à informação, a Ouvidoria Seduh lança o programa - "**Bate papo com a Ouvidoria**", encontro periódico, às quartas-feiras, às 9:00 horas, momento que será de aprendizado, multiplicação de conhecimento, troca de experiências e *bate papo* com os servidores, estagiários e colaboradores da Seduh.

Temas vertentes e de grande relevância para o dia-a-dia da prestação do serviço público serão abordados: Lei de Acesso à Informação (LAI), Sistema de Ouvidoria do DF (OUV/DF), aplicabilidade da linguagem cidadã, externalidades do pedido de acesso "usuário externo" (SEI), Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), dentre outros.



7. CROGROMA DE ATIVIDADES 2021

ATIVIDADE /AÇÃO	AÇÃO
Elaborar Relatórios Trimestrais da Ouvidoria	TRIMESTRAL
Elaborar Plano de Ação Anual	ANUAL
Fomentar a divulgação das atividades e ações da Ouvidoria no Portal Seduh	MENSAL
Aprimorar a forma e procedimentos de atendimento das demandas de Ouvidoria	PONTUAL
Propor intervenções e ajustes contínuos para atualizações da Carta de Serviço ao Cidadão	CONTÍNUA
Instalação de banners no hall de entrada do prédio	CONTÍNUA
Aprimorar o formato e a essência do Plano de Ação	CONTÍNUA
Promover a cultura de capacitação aos membros de e servidores da Ouvidoria	CONTÍNUA
Promover palestras e oficinas de temas relacionados a Ouvidoria em prol da mudança da cultura de acesso à informação	CONTÍNUA
Acompanhar e avaliar os indicadores de desempenho propostos pela Ouvidoria Geral (SIGO)	CONTÍNUA



8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Seduh tem a **missão precípua de atuar na interlocução entre o cidadão e o Estado, acolhendo a sociedade que nos procura de forma humanizada e generosa, sem pré-julgamento e postura reativa.**

A premissa número é acolher cada demanda em suas especificidades e externalidades, sempre adotando uma postura pro cidadão, haja vista vulnerabilidade cidadão frente ao Estado, sem deixar de sensibiliza-lo quanto a complexidade e peculiaridade que envolve as ações e intervenções do governo.

Nos atendimentos a prioridade não é transformar necessidades e demandas sociais em irresignações e reclamações, como um balcão de serviços, e sim a composição e conciliação das partes, buscando informações com as unidades responsáveis e soluções proativas, de modo dar efetividade ao Bem Maior da Ouvidoria – **Primazia da Pacificação Social.**

Esta é a breve filosofia que propomos e assumimos todos os dias nos trabalhos da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação do DF.