

Secretaria de
Desenvolvimento
Urbano e Habitação



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

Relatório de Gestão Anual
Ouvidoria – Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação (SEDUH)
Exercício 2020

Introdução

O presente relatório aponta os dados consolidados da Ouvidoria Central da Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação – SEDUH/PE e de suas ouvidorias setoriais, dos órgãos subordinados a esta Secretaria, quais sejam: CTM/Grande Recife, Detran/PE, CEHAB e CONDEPE/FIDEM.

Os dados aqui elencados são relativos ao período de 01/01/2020 a 31/12/2020.

Ouvidoria Central SEDUH

A Ouvidoria da SEDUH recebe manifestações através de forma presencial, pelo telefone 162 da OGE e também por e-mail.

Em 2020 foram registradas 22 manifestações atendidas na Ouvidoria Central da Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação.

O assunto mais demandado foi “Pedido de Acesso à Informação” com 09 (nove) manifestações; e “Solicitação” com 07 (sete) manifestações foi o segundo assunto mais demandado.

Classificação das manifestações recebidas, por sua natureza.

Em 2020, as 22 manifestações recebidas na Ouvidoria da SEDUH, foram distribuídas conforme sua natureza, de acordo com os dados abaixo registrados:

Natureza	Quantidade
Solicitação	7

Reclamação	4
------------	---

Elogio	--
--------	----

Sugestão	--
Denúncia	2
Pedido de Acesso à Informação	9

Ouvidorias Setoriais

A seguir apresentamos dados consolidados nos relatórios de Gestão Anual das Ouvidorias dos órgãos subordinados à SEDUH, reproduzindo as informações repassadas por cada uma das Ouvidorias Setoriais.

DETRAN-PE
Relatório de Gestão Anual de acordo com a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO
OUIDORIA – DETRAN/PE

1. TIPO DE MANIFESTAÇÃO

1. TABELA PARA FORMA DE CONTATO

Forma de Contato	
0800	33
Internet	5896
E-mail	1090
Fone	199
Presencial	187
162	77

3. ANALISE MANIFESTAÇÕES RECORRENTES E/OU RELEVANTES

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto / Teor	Providências Adotadas
Site DETRAN/PE	O novo site do DETRAN-PE oferece duas portas de acesso ao usuário: consultas de veículos, habilitação e protocolo, bem como agendamento e serviços online. Devido ao grande acesso dos usuários no início do ano, para obter informações sobre valores do licenciamento, o mesmo apresenta variações e quedas em seu funcionamento, gerando muitas reclamações.	Apesar de procurar atualizar as informações gerenciais, no início de cada ano, o site do DETRAN, devido ao grande acesso, apresenta queda em seu desempenho. A sobrecarga leva a oscilações. Após abrir chamado, a Gerência de Informática de imediato procura detectar de onde está partindo tais variações, acionando a sua área técnica que em menor tempo possível normaliza o funcionamento.
Clínica/Médico Credenciados	Os candidatos à primeira habilitação ou os que estão renovando a CNH deverão acessar o site para realizar o agendamento do Exame Médico e/ou da Avaliação Psicológica. Algumas vezes no dia do atendimento, o profissional atrasa ou simplesmente não comparece.	A Ouvidoria através do registro do candidato, contacta a Gerência Psicomédica, que procura identificar o motivo do ocorrido e adverte o profissional garantindo que o candidato não tenha nenhum tipo de ônus, caso não tenha realizado o exame no dia agendado.
Laudo Médico	O laudo é o documento que atesta o resultado de perícia realizada por médico(s) e/ou psicólogo(s) especializados como pré-requisito para solicitações posteriores a exemplo da Isenção de Impostos na aquisição de veículos automotores. O prazo para emissão do laudo médico, após o exame médico do DETRAN-PE, é de até 45 dias, acarretando por vezes, certo descontentamento.	Ao direcionarmos a manifestação, a Gerência Psicomédica, já se posiciona com data e horários marcados para a entrega do laudo ao favorecido pela isenção, apresentando desculpas por algum transtorno e se colocando ao dispor.
Agendamento Junta Médica	O agendamento para a Junta Médica é pré-pago. Só é possível realizar o serviço, após pagamento da taxa e compensação bancária. Porém, devido a grande procura por este benefício, as vagas ficam indisponíveis, gerando inúmeros registros em nossa Ouvidoria	Após o encaminhamento da manifestação, a própria Gerente da área, administra esta dificuldade, informando o período em que abrirão novas vagas, orientando que o usuário acesse novamente o serviço desejado para verificar o surgimento das mesmas.
Exame Prático	A Prova Prática para obtenção da Primeira Habilitação deve ser agendada junto ao Centro de Formação de Condutores (autoescola) em que o candidato estiver matriculado. Quando ocorre a inaptidão durante seu exame e o candidato não concorda com o resultado, registra junto a Ouvidoria a sua insatisfação.	Em caso de discordância com as faltas marcadas no exame prático de direção veicular, o candidato deverá agendar um atendimento no site do Detran/PE, preencher o requerimento padrão, para que seja dado entrada em um protocolo de análise do exame, para que o fato narrado seja devidamente analisado. O candidato caso desejar, poderá assistir as imagens do seu exame, tendo para isso, anteriormente agendado com a Unidade de Exames e Classificação.
Examinador da Prova Prática	O papel do examinador durante a prova prática de direção, é avaliar a performance do candidato no exame de trânsito que é obrigatório para a obtenção de uma Carteira Nacional de Habilitação. É comum o clima de tensão durante o teste, ocasionando por vezes algum tipo de desentendimento do candidato com o examinador.	Após o registro realizado, o encaminhamento é direcionado ao Gestor de Habilitação, sobre a postura do examinador. O mesmo é convocado a dar suas explicações sobre o ocorrido e é avaliado sobre a postura adotada. Após esse confronto é encaminhado um pedido de desculpas ao candidato, onde é dada a opção de em seu novo reteste não fazer mais com o examinador.

Veículos da Prova Prática	Os veículos utilizados na prova prática dispõem de câmeras internas e são diariamente mecanicamente vistoriados para que não prejudiquem os candidatos durante seu exame prático. Por vezes quando reprovados, o candidato atribui o fato ao veículo que segundo o mesmo apresentava defeito.	O contato é realizado com a Gerência de Habilitação que já verifica o fato com a Terceirizada que tem a preocupação de retirar o veículo caso o seja confirmado o problema. Para que não haja prejuízo ao candidato, o mesmo é informado que fará um reteste sem ônus, apresentando inclusive as desculpas em nome do Órgão.
Centro de Formação de Condutores CFC	Aprovado nos exames psicológico e médico, o cidadão deverá se dirigir a um Centro de Formação de Condutores (CFC) de sua preferência para realização do Curso Teórico-Técnico. Após a conclusão do curso, o Centro se encarregará de efetuar o agendamento para a realização do Exame Teórico-Técnico. Apenas após a aprovação no Exame Teórico-Técnico, o cidadão poderá se submeter à instrução prática. Alguns alunos reclamam da demoram na marcação dos exames.	A manifestação é enviada para a Unidade de Supervisão de CFC que verifica se a dificuldade no procedimento é por conta do sistema do DETRAN ou do próprio CFC. Assim é garantida ao candidato a ciência de que o assunto fora resolvido inclusive lhe dando a opção na escolha da data para a realização do seu exame.
Atendimento Presencial	O atendimento presencial ocorre além da Sede/DETRAN, nos Expressos, Shoppings e CIRETRAN's. É atenção prestada ao cliente, onde os envolvidos têm interesses próprios e esperam ser materializados naquele instante. É comum, recebermos reclamações sobre a forma de tratamento prestada.	A Gerência de Atendimento, apresenta desculpas pelo mal atendimento, ocorrida nas dependências do Ponto de Atendimento, salientando que o serviço que lhe fora prestado, destoa dos padrões de excelência. Informa ainda as providências tomadas, garantindo que o fato não mais ocorra se colocando ao inteiro dispor do usuário.
Atendimento Telefônico	São disponibilizados na página do site os contatos com o Órgão com seus respectivos horários. Devido a grande demanda, haja vista que o Órgão não dispõe de "0800" é comum o número de reclamações sobre a dificuldade no contato.	Ao sermos acionados e verificarmos qual é a competência pelo questionamento, já direcionamos a área competente, como também, informamos outros números de contato com o Órgão.
Baixa de Débitos	Ao quitar os débitos do veículo, algumas vezes os mesmos permanecem em aberto no sistema, geralmente por problema na atualização do sistema, gerando transtorno para o proprietário do veículo que não consegue retirar o documento, pois constam débitos.	Como providência, a Gerência de Atendimento através de gestões junto a baixa de débitos, atualiza o sistema e informa ao usuário através do e-mail que não consta mais os débitos, como também, orienta quanto a retirada do documento.
Taxas Pagas em Duplicidade	Equivocamente algumas taxas são pagas em duplicidade (Licenciamento, Bombeiros, Manutenção, Taxas DETRAN)	Os usuários são orientados a solicitar restituição, onde o procedimento é realizado através do preenchimento do requerimento padrão (tanto acessível no site, como nos Pontos de Atendimento), anexando xerox do pagamento realizado, documento de identificação e uma conta-corrente, onde será depositado o valor. Ao final do serviço é gerado um número de protocolo, um prazo previsto de resposta, bem como o contato do Teleatendimento para maiores informações.
Órgãos Fiscalizadores	Tendo como função principal fiscalizar e fazer cumprir a legislação de trânsito, os Órgãos Fiscalizadores de Trânsito, tem o poder de autuar o motorista caso ele cometa alguma infração contida no Código de Trânsito Brasileiro. É comum, os mesmos atribuírem ao DETRAN à responsabilidade.	Com a informação da placa do veículo e após consulta em nosso sistema, geralmente verificamos não ser do nosso Órgão a competência. Assim, explicamos que de acordo com o Artigo 24 do CTB, que trata da municipalização, qual o Órgão atuador, bem como informamos os contatos com o referido.
Clonagem de Veículos	De acordo com o CONTRAN (Conselho Nacional de Trânsito), um veículo clonado, é aquele que teve a sua placa de identificação	Assim, é repassada a orientação da Gerência de Fiscalização, para que o proprietário compareça ao DETRAN para comunicar o problema do veículo

	veicular aplicada em outro. Algumas infrações são contestadas pelo fato do veículo ser notificado em outro Estado.	clonado. É informado ainda que se faz necessário um laudo de vistoria veicular, fotos do veículo original, bem como Boletim de Ocorrência. Paralelamente também deverá apresentar uma defesa contra a referida infração.
Comunicação de Venda	É uma restrição administrativa, que formaliza o Artigo 134 do CTB (Código de Trânsito Brasileiro), que obriga o proprietário anterior informar a venda no veículo dentro de 30 dias. É corriqueiro o proprietário do veículo ao vendê-lo entregar ao comprador o CRV (Certificado de Registro de Veículo), sem realizar este procedimento.	A recomendação da Gerência de Veículo parece óbvia, mas se não levada em consideração pode trazer problemas, como a pontuação indevida na carteira de habilitação. Isso porque, se ela for negligenciada, o vendedor continua como proprietário perante o DETRAN e, eventuais infrações bem como acidentes serão creditadas em sua CNH. A orientação, é que munido da cópia do CRV autenticada e de documento oficial com foto, o procedimento pode ser realizado, isentando assim, o antigo proprietário da responsabilidade pelo veículo.
Veículos e CNH Apreendidos	De acordo com o CTB (Código de Trânsito Brasileiro), algumas irregularidades levam à apreensão de veículos e documentos. A apreensão é uma penalidade; a retenção e a remoção são medidas administrativas. Quando isto ocorre, o proprietário deverá se dirigir ao DETRAN, a fim de sanar essas irregularidades. Porém como o atendimento suspenso, o mesmo ficou impossibilitado da realização e a preocupação se deu no fato das diárias que seriam cobradas enquanto o veículo estivesse retido no depósito.	A Gerência de Fiscalização informou que devido ao atendimento encontrar-se suspenso por conta do Decreto Estadual e da Pandemia, solicitava compreensão por parte dos usuários, com relação a documentos e veículos apreendidos. Era também, informado que os valores das diárias encontravam-se congeladas e que aos poucos iriam conseguir liberar tais documentos/veículos, sem que houvesse danos aos mesmos.
Recursos de Infração	As Juntas Administrativas de Recursos de Infrações são órgãos colegiados componentes do Sistema Nacional de Trânsito, responsáveis pelo julgamento dos recursos interpostos contra penalidades aplicadas pelos órgãos e entidades executivas de trânsito ou rodoviários. É preciso realizar o agendamento para apresentar defesa prévia junto ao Órgão. Muita insatisfação por parte do usuário por não obter êxito quanto ao agendamento.	Diante da dificuldade, os usuários acessavam nossos serviços no intuito da realização do procedimento. Eram posicionados que a Ouvidoria não era o canal válido para interposição de qualquer recurso. Informávamos ainda que os prazos encontravam-se suspensos por tempo indeterminado em decorrência do Decreto Estadual 15.398/2020 e da Deliberação do CONTRAN nº 185/2020. Por fim, enfatizávamos que, tão logo o nosso atendimento retornasse a normalidade, os mesmos poderiam agendar atendimento para protocolar seu recurso em qualquer ponto de atendimento do DETRAN/PE.
CRLV 2020	Sendo todo procedimento realizado através de agendamento prévio no site do DETRAN, muitas reclamações sobre o pouco quantitativo de vagas para a retirada do CRLV (Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo). Este documento, é obrigatório durante uma abordagem por parte de Agentes Fiscalizadores de Trânsito.	Através de orientação da Diretoria de Atendimento, informamos aos usuários que devido a Pandemia, tivemos o nosso atendimento ao público suspenso por determinação do Decreto Estadual nº 15.398, de 20/03/2020. E que a Deliberação CONTRAN nº 185, de 19 de março de 2020, em seu artigo 5º, interrompeu por tempo indeterminado todos os prazos. Como opção quanto ao documento, foi informado que poderiam baixar o CRLV digital por meio do aplicativo Carteira Digital de Trânsito, disponível na Applestore e no Google Play ou no site do DENATRAN.
Programa Popular do Governo	O Programa Popular de Formação, Qualificação e Habilitação Profissional de Condutores de Veículos Automotores beneficia a população pernambucana, emitindo a Carteira Nacional de	Através do e-mail ou contato telefônico informado na manifestação, a Gerência de Habilitação esclarece que não há até o momento previsão de abertura de inscrições. Quando houver, o fato será amplamente divulgado. Ainda orienta o acompanhamento às infrações na página oficial do Site ou através do Facebook

Habilitação gratuitamente. É comum o questionamento de quando abrirá novas inscrições.

CEHAB-PE

Relatório de Gestão da Ouvidoria CEHAB-PE Período 01/01/2020 a 31/12/2020

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
0800	11
Internet	59
E-mail	152
Presencial	2
Telefone	3
162	26

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto / Teor*	Providências adotadas
Inscrição do Programa Minha Casa Minha Vida- MCMV	Casa Própria	Ressaltamos que foi repassado para todas as famílias que realizaram o cadastro em 2009 a informação de que não era garantia de recebimento da Unidade Habitacional. Atualmente, o programa Minha Casa Minha Vida utiliza o sistema de Cadastro Único, que é feito nos Centros de Referência em Assistência Social (CRAS) dos municípios. As pessoas que fazem esse cadastramento devem ganhar até meio salário mínimo ou ter uma renda familiar de até três salários.
Auxílio Moradia	Reclamação de atraso no pagamento.	Informamos que o auxílio moradia está correndo conforme o prazo de liberação que é até a ultima data de cada mês. No mês de maio 30 e 31 pegou o fim de semana, por conseguinte deverá ser liberado na semana vindoura.
Habitacional Lagoa Olho D'Água	Vazamento e rachadura nas caixas d'água dos blocos. Construção irregular por parte dos moradores do conjunto habitacional, como colocar muros fechando ruas, construir "puxadinhos" nos apartamentos, esgoto estourado a céu aberto...	Considerando as medidas sanitárias de isolamento social ordenadas pelo Decreto Estadual nº 48.834/2020 em que determinou a suspensão de determinadas atividades no estado de Pernambuco para contenção da pandemia do Covid-19, as visitas para fiscalização foram suspensas temporariamente para atendimento ao decreto. Com a autorização da retomada de atividades, a CEHAB voltou a realizar as visitas, agora seguindo um cronograma que garanta a segurança de todos os envolvidos na execução da fiscalização a fim de evitar contaminação do servidores envolvidos. Neste sentido, já foram executadas visitas ao Conjunto Habitacional Olho D Água desde julho/2020, momento em que foram recolhidas provas das irregularidades e foram propostas as medidas judiciais cabíveis.

Canal do Fragoso	Andamento na obra do Canal do Fragoso em Olinda, preocupação com as chuvas	A obra de revestimento do Canal do Fragoso que estava em execução já foi concluída. Atualmente, esta Companhia executa as vias marginais no trecho onde o canal já se encontra revestido. Está em tramitação o processo licitatório para a execução do revestimento do canal do Fragoso e as suas vias marginais até as mediações da ponte do Janga."
Boletos de pagamento	Atraso nos envios dos boletos para pagamento das mensalidades	Foi encaminhado pelo e-mail fornecido do cidadão.

CTM/GRANDE RECIFE**Relatório de Gestão da Ouvidoria CTM/GRANDE RECIFE
Período 01/01/2020 a 31/12/2020****1. TIPO DE MANIFESTAÇÃO**



2.Tabela para a Forma de Contato

Forma de Contato	
0800	15
162	41
E-mail	1597
Fone	762
Internet	1275
Presencial	4

3.Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

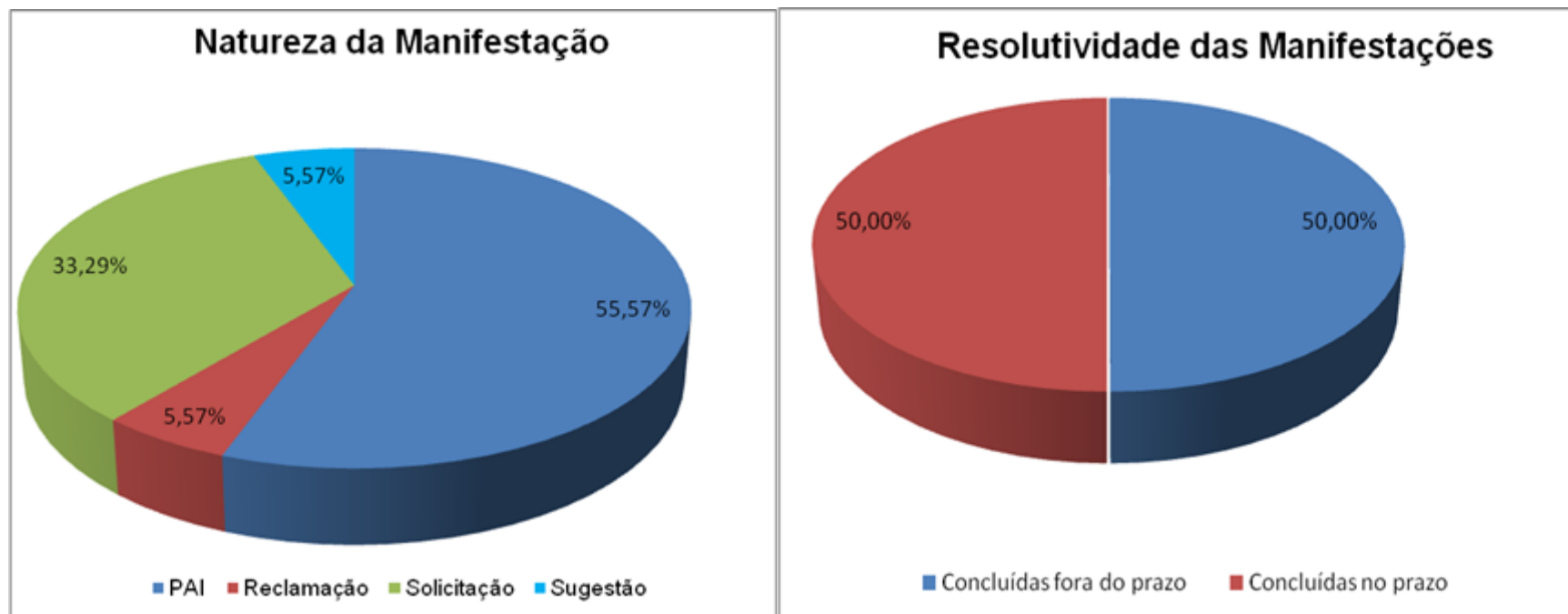
Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes

Assunto	Objeto / Teor	Providências adotadas
Má Conduta / Falta de Urbanidade	Usuário reclama junto à Ouvidoria deste CTM, com relação à má conduta do operador da linha em questão, gerando grandes transtornos.	Encaminhamos a manifestação ao setor responsável que por sua vez analisou e notificou a empresa operadora.
Descumprimento Quadro de Horário	Usuário reclama junto à Ouvidoria deste CTM, com relação ao descumprimento do quadro de horário estabelecido por este Órgão Gestor.	Encaminhamos a manifestação ao setor responsável que por sua vez encaminhou e notificou a empresa operadora.
Queima de Parada	Usuário reclama junto à Ouvidoria deste CTM, com relação à queima de parada do ônibus da referida linha, gerando grandes transtornos.	Encaminhamos a manifestação ao setor responsável que por sua vez encaminhou e notificou a empresa operadora.

CONDEPE/FIDEM

**Relatório de Gestão Anual da Agência
Estadual de Planejamento e Pesquisas de Pernambuco
Período 01/01/2020 a 31/12/2020**

1. TIPO DE MANIFESTAÇÃO



2.Tabela para a Forma de Contato

Formas de Contato	Quantidade
Internet	15
E-mail	3

3.Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências Adotadas
Planejamento de avenidas e lotes	Crescimento de forma ordenada	<p>Ressaltamos que: A Lei 10.257/2001, conhecida como Estatuto da Cidade, em seu Art. 41, dispõe sobre a obrigatoriedade de elaboração dos Planos Diretores exclusivamente para os Municípios de Regiões Metropolitanas e aqueles com mais de 20 mil habitantes, instrumento este que estabelece as diretrizes e estratégias para melhor ordenar e desenvolver o território do Município; e a Lei 13.089 de 12 de janeiro de 2015 (Estatuto da Metrópole), estabelece para as Regiões Metropolitanas o Plano de Desenvolvimento Urbano Integrado – PDUI/RMR, instrumento este que vai estabelecer, com base em processo permanente de planejamento, as diretrizes para o desenvolvimento urbano da Região Metropolitana. Ora em elaboração sob a coordenação da Agência.</p> <p>Quanto a Agência CONDEPE/FIDEM, está entre as suas atribuições, o apoio técnico ao Planejamento Regional, Metropolitano e Municipal, e o Fortalecimento dos Municípios, atuando da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prestar apoio aos municípios no desenvolvimento de instrumentos e mecanismos de gestão de controle do uso e ocupação do solo urbano (Apoio técnico à elaboração de Planos Diretores Municipais e Fortalecimento Institucional dos Municípios, por meio de capacitação de suas equipes técnicas), destacando-se entre os recentes: <ul style="list-style-type: none"> - Os Planos de Desenvolvimento Regional (Salgueiro, Bom Conselho e entorno); - Os Planos Diretores Municipais de Caruaru, Taquaritinga do Norte, Serra Talhada; - Capacitação das equipes técnicas de Goiana e dos Municípios do entorno; e - Os Planos Diretores e legislações urbanísticas (leis de parcelamento, uso e ocupação do solo; códigos de obras e de postura dos 5 (cinco) municípios do entorno de Suape; Cabo de Santo Agostinho, Ipojuca, Escada, Sirinhaém, Rio Formoso e Ribeirão; bem como a estruturação das áreas de controle urbano e ambiental, e

- Além desse apoio técnico e da coordenação do processo de elaboração do PDUI, a Agência participa como membro de Conselhos de Desenvolvimento Urbano de Municípios da RMR.

Por fim é importante registrar que esta Agência respeita a autonomia Municipal, na sua posição de ente federado, conforme Art.18 da Constituição Federal de 1988 e suas competências estabelecidas no Art. 30 da CF especificamente o inciso VIII*, e que atua sob demanda, de acordo com as necessidades e especificidades de cada Município e/ou de cada Região.

*Inciso VIII do Art. 30 da Constituição Federal: Compete aos Municípios:

I – Legislar sobre assuntos de inetrresse local;

II – Suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;VIII – promover, no que couber, adequado ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano; ...

Considerações finais

A Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação – SEDUH, com este relatório, consolida as informações de sua Ouvidoria e das ouvidorias setoriais, referentes ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

Destacamos que o ano de 2020, foi marcado pelo início da pandemia do Coronavírus no Brasil, tendo esta Ouvidoria trabalhado preferencialmente de forma remota (online) durante o ano de 2020.

Como componente da Rede Estadual de Ouvidorias, esta Ouvidoria da SEDUH, participou das reuniões promovidas pela Ouvidoria Geral do Estado – OGE no ano de 2020, com a presença da Ouvidora Luzineide Fernandes Zaidan e da Assistente de Ouvidoria Kyldma Hardman.

Recife, 31 de dezembro de 2020.

Luzineide Fernandes Zaidan
Ouvidora

Kyldma Hardman
Assistente de Ouvidoria



Documento assinado eletronicamente por **Kyldma Christina Araújo Hardman**, em 04/10/2021, às 11:44, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Maria Luzineide Fernandes Zaidan Gama**, em 04/10/2021, às 11:44, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.pe.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **17486617** e o código CRC **342535D7**.

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO E HABITAÇÃO DE PERNAMBUCO

Estrada do Barbalho, 889-A, - Bairro Iputinga, Recife/PE - CEP 50690-000, Telefone: