



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

OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

**1º RELATÓRIO TRIMESTRAL
OUVIDORIA**

REF: JAN – MAR DE 2021



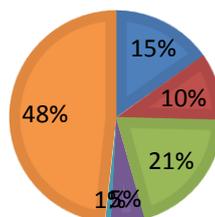
1- Quantitativo das manifestações no Sistema Ouv-DF



JAN/FEV/MAR	51/29 /31
TOTAL DE DEMANDAS	111
RESPONDIDAS	111

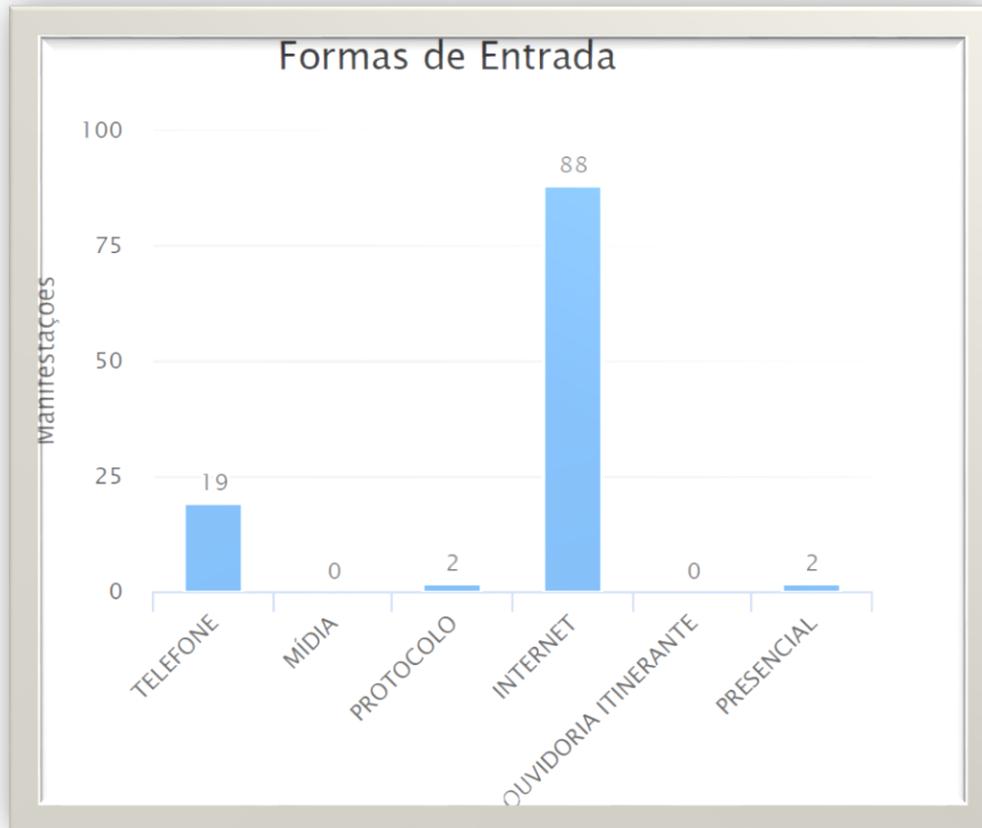
MANIFESTAÇÕES OUV/DF - JAN - MAR/2021

- Atraso (processo, descumprimento de prazo legal)
- Licenciamento de obras
- Equipamento Público (fluxo viário, duplicação de via, estacionamento público)
- Administrativo (RH, contratos)
- Elogio
- Habite-se





2 – Manifestações por canal de entrada –OUV/DF



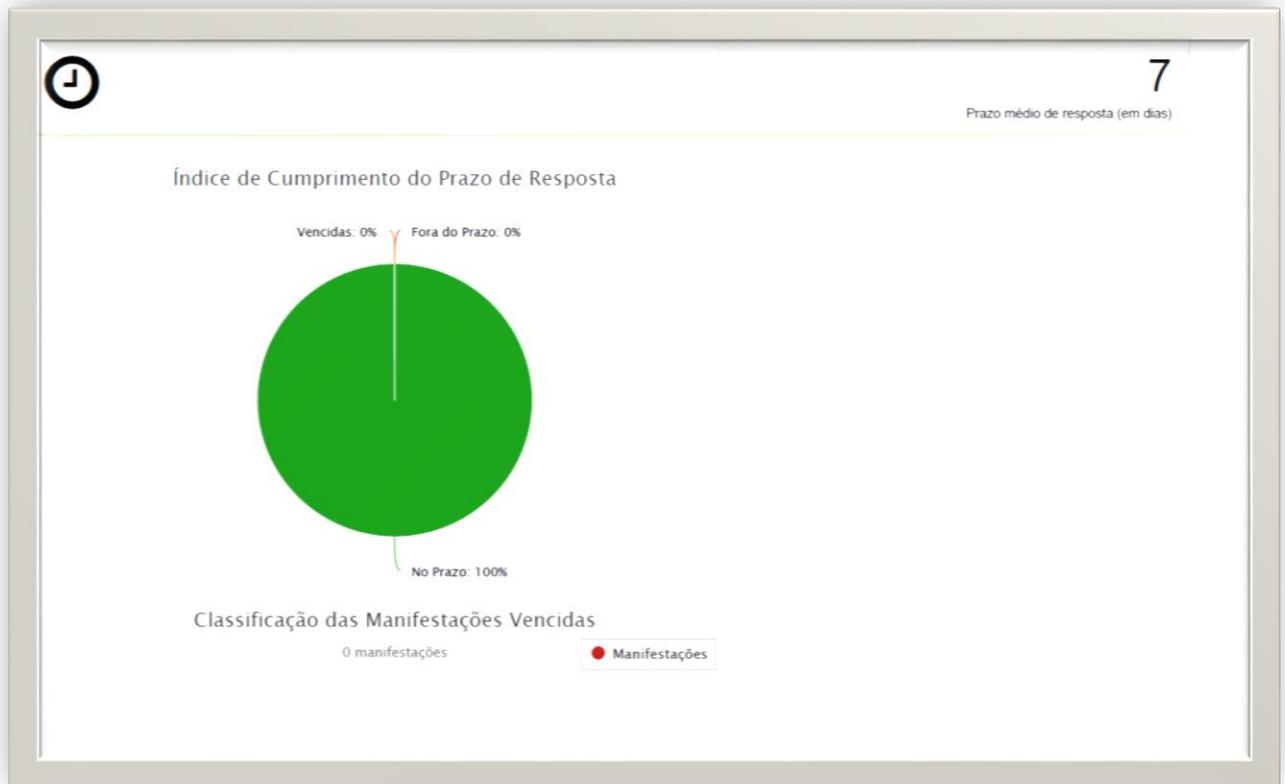


3 – Manifestações por classificação – OUV/DF





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



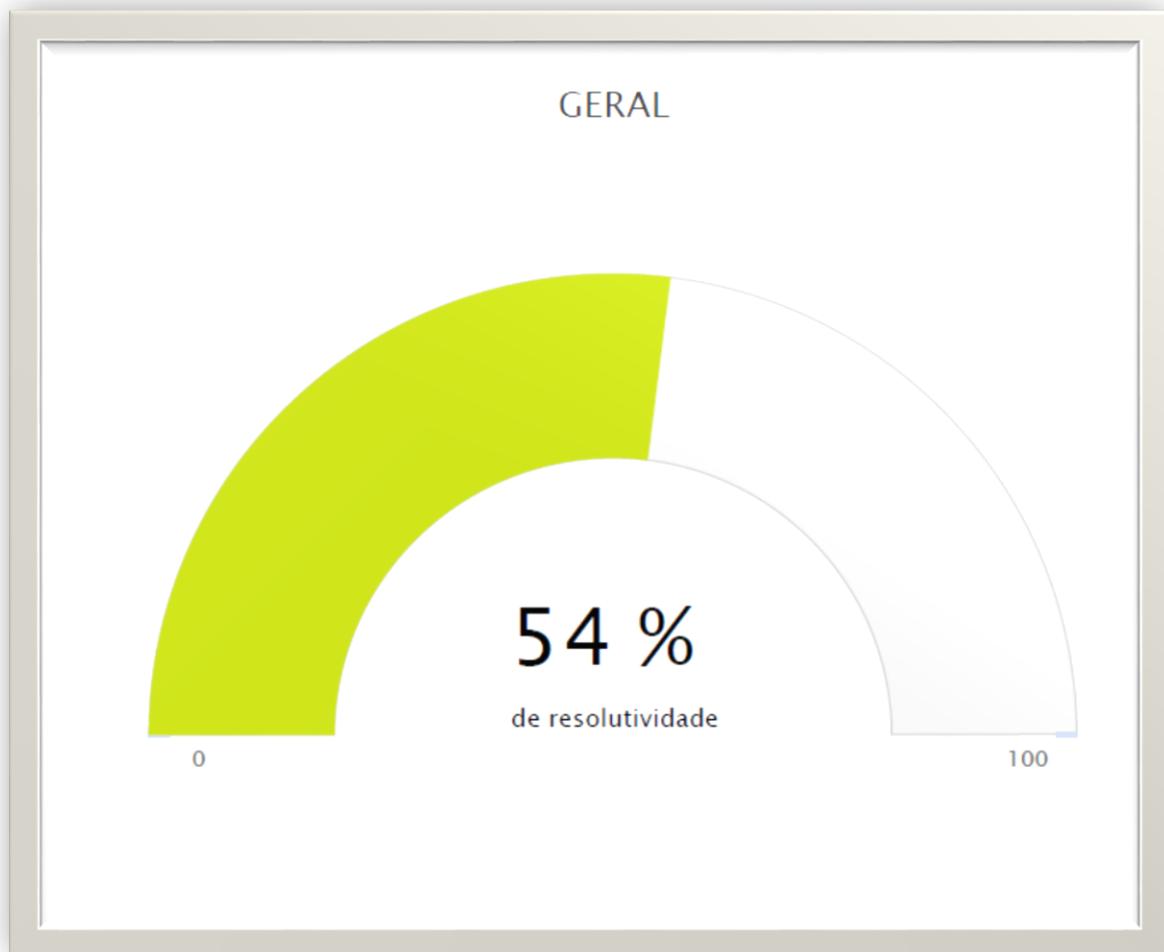


5 – Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados na SEDUH





6 – Índice de resolutividade





7 - Índice de recomendação com o serviço de ouvidoria



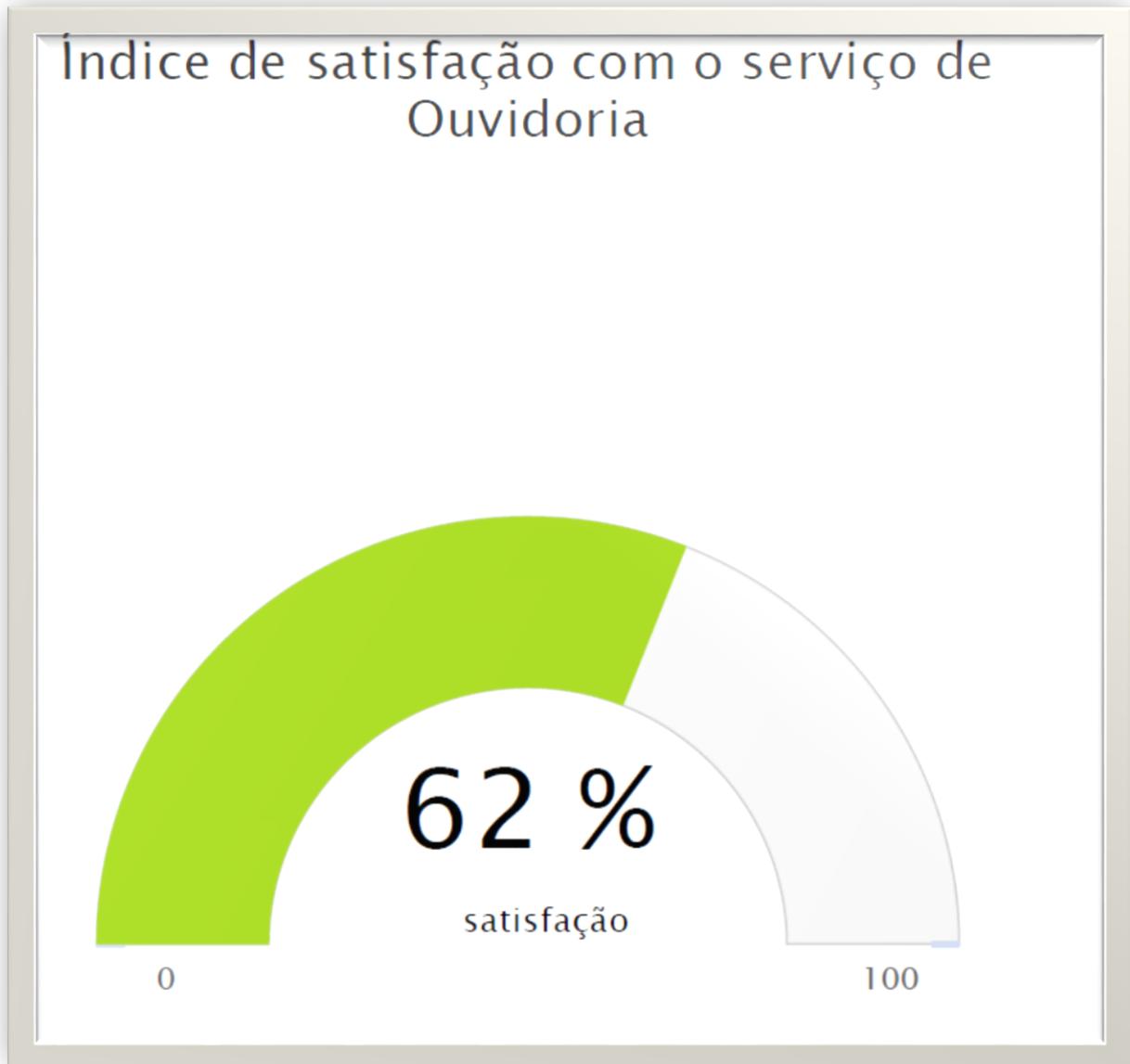


8 - Índice de qualidade da resposta





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

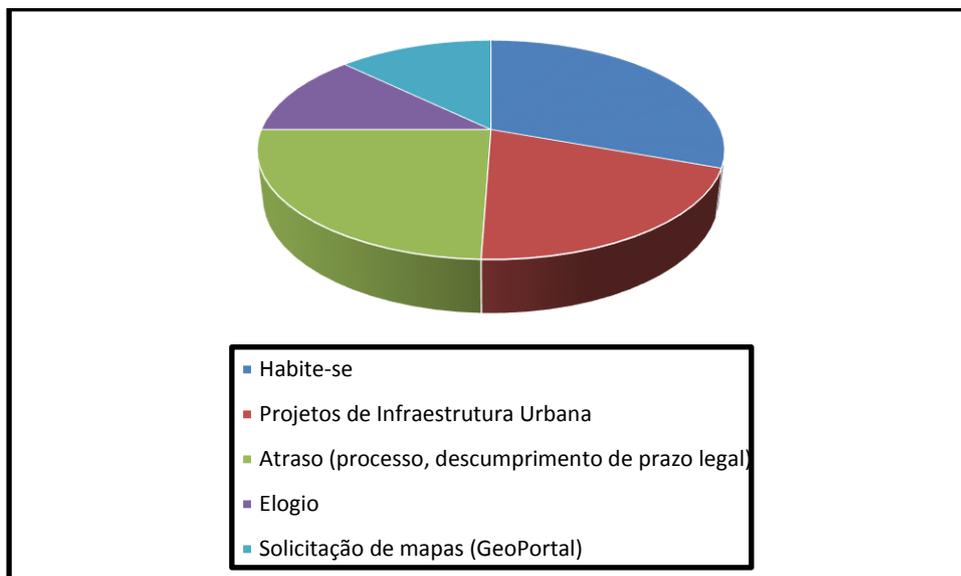




10 - Quantitativo das manifestações no sistema e-SIC



JAN/FEV/MAR	18 / 18 / 90
TOTAL DE DEMANDAS	126
RESPONDIDAS	126





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

Os relatórios das manifestações realizadas no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, tem apontado aumento expressivo de casos recorrentes, ou seja, reclamações repetitivas relacionadas ao processo de licenciamento edilício ((processo, atendimento virtual, descumprimento prazo legal)).

No contra-ponto deste cenário, várias as ações vêm sendo adotadas atualmente para dar celeridade/efetividade ao processo de emissão de licenciamento de obras.

Cabe registrar que a partir da Lei nº 6.138, de 26 de abril de 2018, que institui o Código de Obras e Edificações do Distrito Federal, ocorreu a centralização da análise de projetos arquitetônicos, emissão de licenças e cartas de habite-se nesta Pasta.

Houve inclusive um período de transição para a remessa dos processos em andamento nas Administrações Regionais para a CAP. Nesse meio tempo, tivemos problemas com logística, equipamentos para conversão dos processos (poucos equipamentos e alta demanda), sem contar dificuldade de espaço, triagem e devoluções de processos por ausência de folhas, numeração incorreta e etc. Tal período foi regulado por meio da Portaria Conjunta nº 05, de 29 de agosto de 2018 - SECID e SEDUH.

Outro ponto relevante, reside na grande quantidade de processos da etapa de confecção de laudo topográfico para fins de vistoria do DF Legal (art. 140 do Decreto 39.272/2018). Essa etapa, tem um número elevado de processos e reduzida equipe, que frontalmente refletiu no extrapolamento do prazo de confecção do laudo. E como forma de minimizar o problema, foi possibilitado aos profissionais particulares a confecção do laudo, desde que seguindo as diretrizes estabelecidas na **Portaria nº 134**, de 02 de setembro de 2019.

Ademais, como forma de facilitar ainda mais o procedimento de confecção desse laudo, criamos um modelo ainda mais simplificado para as habitações unifamiliares, chamado de "croqui de locação", instituído pelas alterações no Decreto 39.272/2018, trazidas pelo Decreto 40.849, de 1º de junho de 2020.

Estes avanços refletiram significativamente no processo de licenciamento. Enquanto em **2019 conseguimos emitir 431** cartas de habite-se,

