

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

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

**1º RELATÓRIO TRIMESTRAL**

**REF.: JAN – MAR 2022**



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

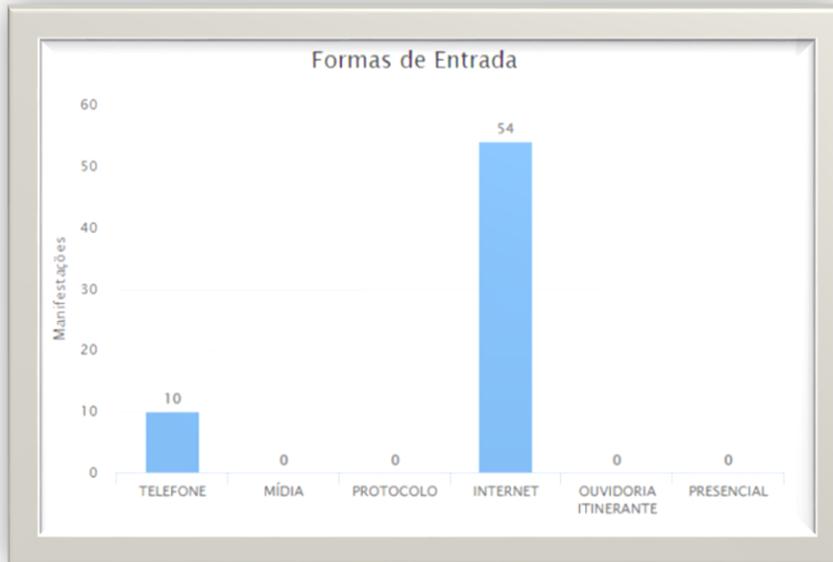


<b>JAN/FEV/MAR</b>	<b>17/22/25</b>
<b>TOTAL DE DEMANDAS</b>	<b>64</b>
<b>RESPONDIDAS</b>	<b>64</b>
<b>NÃO RESOLVIDA</b>	<b>14</b>
<b>RESOLVIDA</b>	<b>9</b>





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

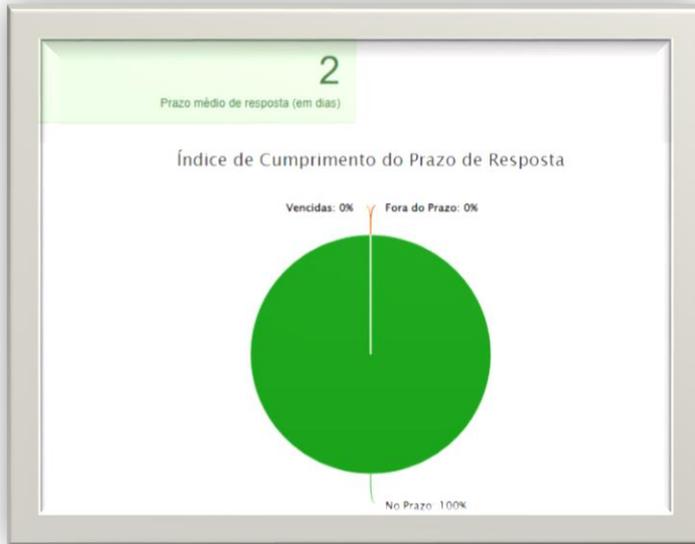


## 3 – Manifestações por classificação – OUV/DF





#### 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.– ASSUNTOS MAIS RECORRENTES DA SEDUH**

---

Das **64 manifestações** recebidas no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, primeiro trimestre, **28 demandas** (( **20 - habite-se, 5 - licença de obras, 3 - descumprimento prazo legal**)) representam casos recorrentes, ou seja, reclamações repetitivas relacionadas as etapas e procedimentos do processo de licenciamento edilício desempenhadas pela **CAP - Central de Aprovação de Projetos**.

## **11.– PROJETOS E AÇÕES DESENVOLVIDAS**

---

Para enfrentar os casos recorrentes que acometem os serviços da Seduh várias as ações vêm sendo adotadas atualmente pela Ouvidoria em conjunto com a CAP - Central de Aprovação de Projetos, de modo a dar celeridade/efetividade aos procedimentos e processo de emissão de licenciamento de obras.

Dentre várias ações em desenvolvimento, a principal é a implementação do Portal CAP/MEU TERRITÓRIO, 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 da dados correlacionados à elaboração de normativos urbanísticos, edifícios e técnicos 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.

Outro ponto inovador que merece destaque, recente lançamento da ferramenta on-line de emissão da Certidão de Parâmetros Urbanísticos e a Cota de Soleira - <https://www.geoservicos.segeth.df.gov.br/certidao/>, avanço que irá trazer maior agilidade e eficiência ao processo de aprovação de projetos arquitetônicos.

## **12 - METAS ALNÇADAS NO TRIMESTRE**

---

A missão precípua da Ouvidoria Seduh é a preservação do princípio da participação social e transparência pública, a partir do alcance das seguintes metas.

### **Índice de médio de resposta- 11 dias**

<b>PERÍODO</b>	<b>1º tri</b>
<b>META ATINGIDA</b>	<b>2 DIAS</b>



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

<b>PERÍODO</b>	<b>1º tri</b>
<b>META ATINGIDA</b>	<b>70%</b>

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

<b>PERÍODO</b>	<b>1º tri</b>
<b>META ATINGIDA</b>	<b>77%</b>

**Índice de Qualidade de Resposta – Meta PPA 41%**

<b>PERÍODO</b>	<b>1º tri</b>
<b>META ATINGIDA</b>	<b>54%</b>

**Índice de Resolutividade – Meta PPA 42%**

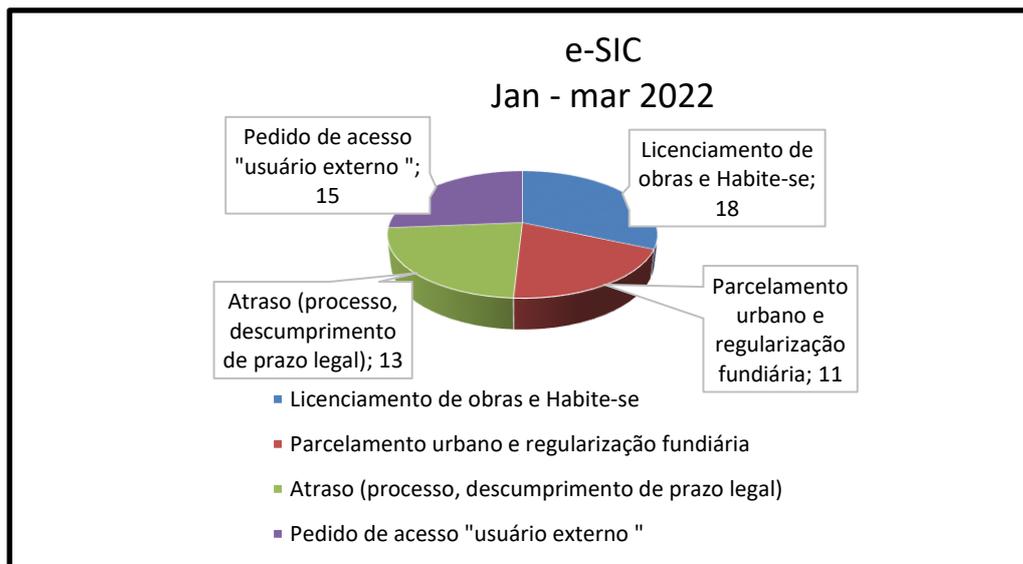
<b>PERÍODO</b>	<b>1º tri</b>
<b>META ATINGIDA</b>	<b>45%</b>



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



<b>OUT/ NOV /DEZ</b>	<b>14 /23/20</b>
<b>TOTAL DE DEMANDAS e-SIC</b>	<b>57</b>
<b>RESPONDIDAS</b>	<b>57</b>



**Brasília, 21 de julho de 2022**

**Atenciosamente,  
Equipe Ouvidoria**

**Seduh**