



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

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

**2º RELATÓRIO TRIMESTRAL**

**ABRIL, MAIO, JUNHO/2022**



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



<b>ABRIL/MAIO/JUNHO</b>	<b>17/31/25</b>
<b>TOTAL DE DEMANDAS</b>	<b>73</b>
<b>RESPONDIDAS</b>	<b>73</b>
<b>NÃO RESOLVIDA</b>	<b>14</b>
<b>RESOLVIDA</b>	<b>7</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 **73 manifestações** recebidas no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, primeiro trimestre, **24 demandas (( 17 - habite-se, 4 - 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 **Central de Aprovação de Projetos (CAP/SEDUH)**.

## **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.



Outro ponto inovador que merece destaque, recente lançamento da ferramenta on-line do mecanismo de medição da Cota de Soleira - <https://www.geoservicos.segeth.df.gov.br/certidao/>.

## **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>2º tri</b>
<b>META ATINGIDA</b>	<b>3 DIAS</b>

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

<b>PERÍODO</b>	<b>2º tri</b>
<b>META ATINGIDA</b>	<b>66%</b>

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

<b>PERÍODO</b>	<b>2º tri</b>
<b>META ATINGIDA</b>	<b>78%</b>



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

<b>PERÍODO</b>	<b>2º tri</b>
<b>META ATINGIDA</b>	<b>50%</b>

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

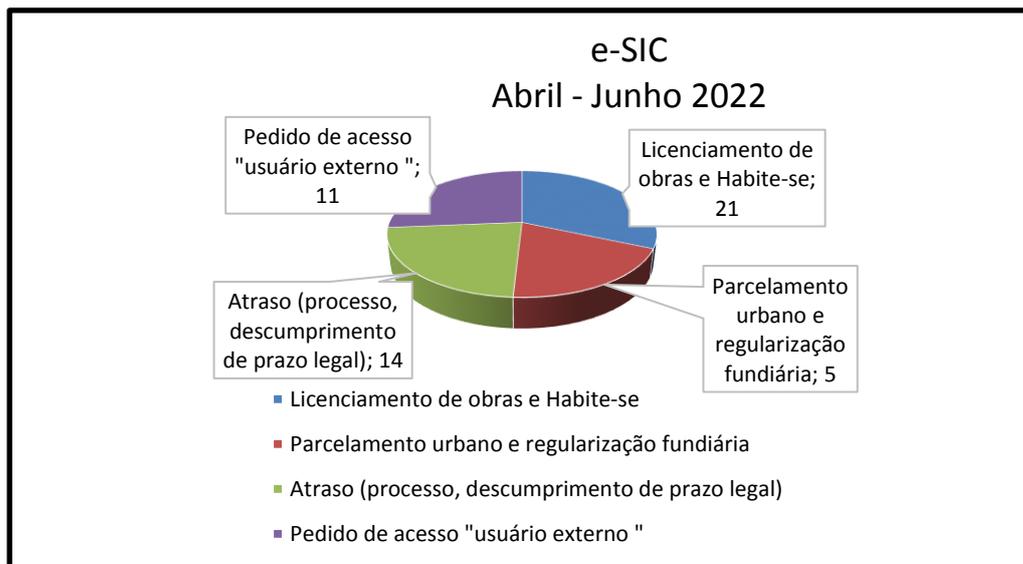
<b>PERÍODO</b>	<b>2º tri</b>
<b>META ATINGIDA</b>	<b>33%</b>



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



<b>OUT/ NOV /DEZ</b>	<b>17 /13/21</b>
<b>TOTAL DE DEMANDAS e-SIC</b>	<b>51</b>
<b>RESPONDIDAS</b>	<b>51</b>



**Brasília, 21 de setembro de 2022**

**Atenciosamente,  
Equipe Ouvidoria**

**Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação do DF  
SEDUH**