



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

OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

JULHO, AGOSTO, SETEMBRO / 2022



1- Quantitativo das manifestações no Sistema Ouv-DF

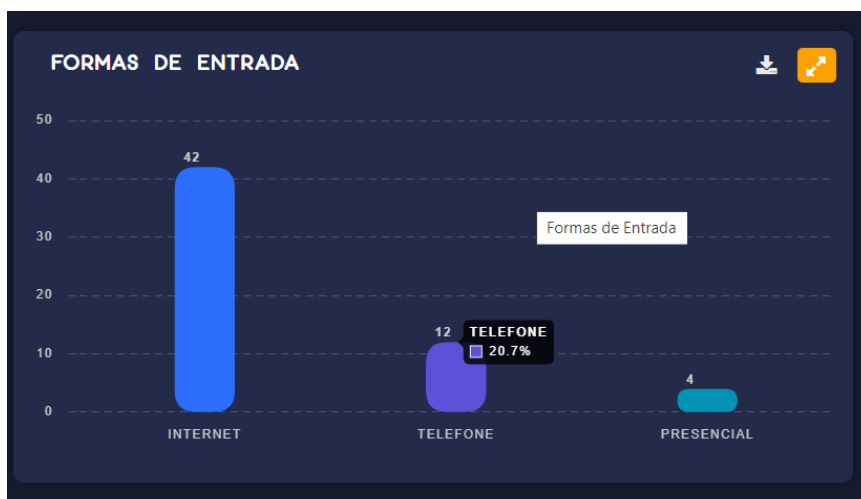


JULHO/AGOSTO/SETEMBRO	16/27/15
TOTAL DE DEMANDAS	58
RESPONDIDAS	58
NÃO RESOLVIDA	6
RESOLVIDA	7





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

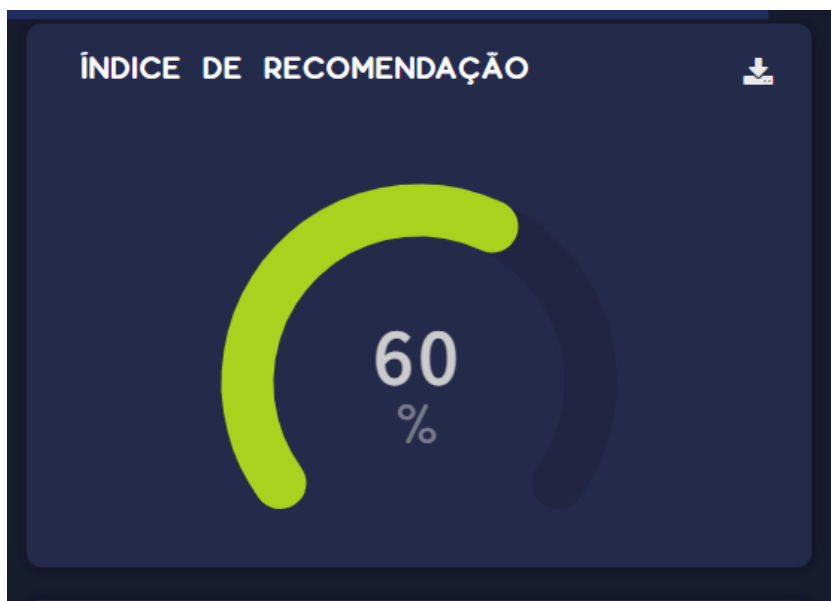




6 – Índice de Resolutividade



7 - Índice de recomendação com o serviço de ouvidoria

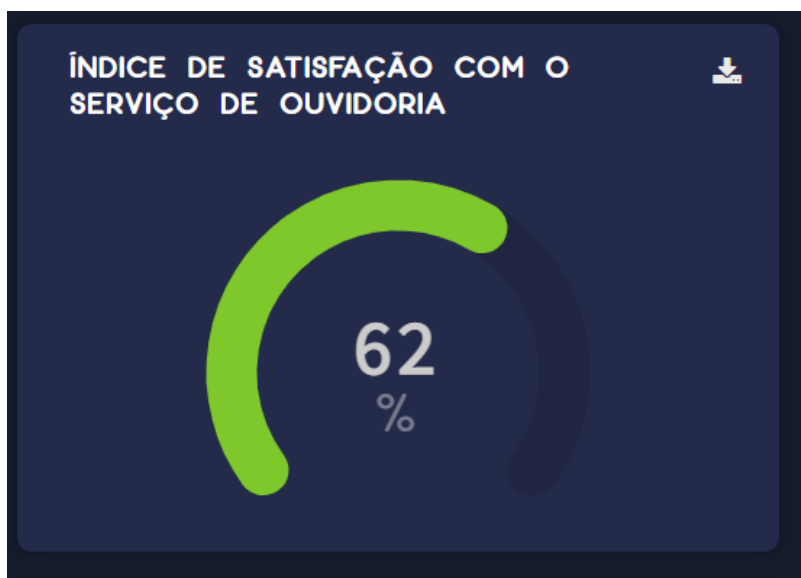




8 - Índice de qualidade da resposta



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





10. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES DA SEDUH

Das **58 manifestações** recebidas no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, **3º Trimestre, 28 demandas** ((**19 - habite-se, 6 - 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 CAP/SEDUH várias 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.

Nesse escopo, recentemente lançamos a **NOVA** versão da Plataforma **GeoPortal**, com várias ferramentas, ações e instrumentos normativos on-line e de acesso público - <https://www.geoservicos.segeth.df.gov.br>.

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

PERÍODO	2º tri
META ATINGIDA	4 DIAS

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

PERÍODO	2º tri
META ATINGIDA	62%

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

PERÍODO	2º tri
META ATINGIDA	60 %

Índice de Qualidade de Resposta – Meta PPA 41%

PERÍODO	2º tri
META ATINGIDA	50%

Índice de Resolutividade – Meta PPA 42%

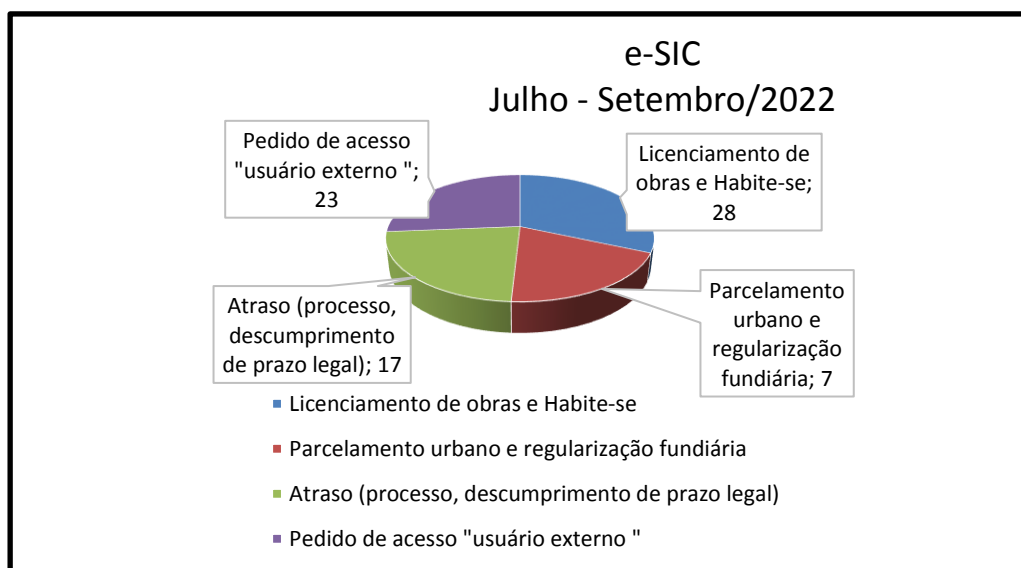
PERÍODO	2º tri
META ATINGIDA	54%



10 - Quantitativo das manifestações no sistema e-SIC



OUT/ NOV /DEZ	27 /19/29
TOTAL DE DEMANDAS e-SIC	75
RESPONDIDAS	75



Brasília, 21 de outubro de 2022

Atenciosamente,

Equipe Ouvidoria

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação do DF

SEDUH