



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

OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

4º RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUTUBRO, NOVEMBRO, DEZEMBRO

2022



1- Quantitativo das manifestações no Sistema Ouv-DF



OUT/NOVEMBRO/SETEMBRO	21/19/17
TOTAL DE DEMANDAS	58
RESPONDIDAS	58
NÃO RESOLVIDA	6
RESOLVIDA	7

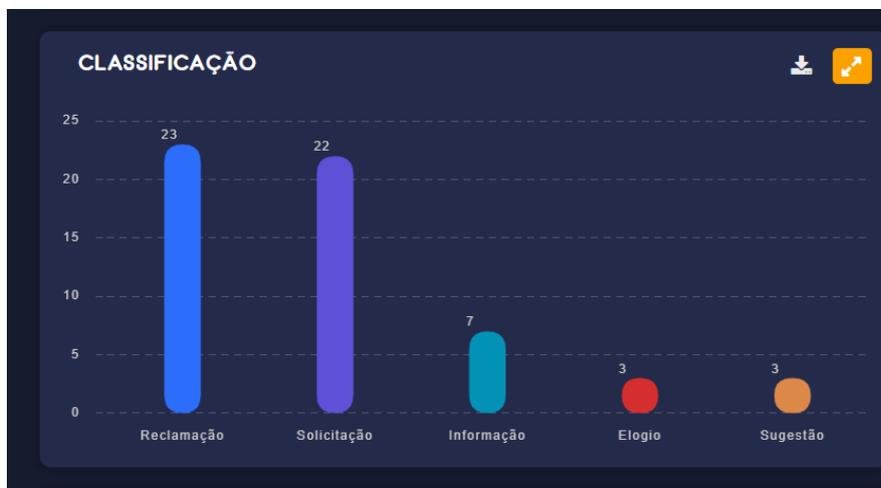




2 – Manifestações por canal de entrada –OUV/DF



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

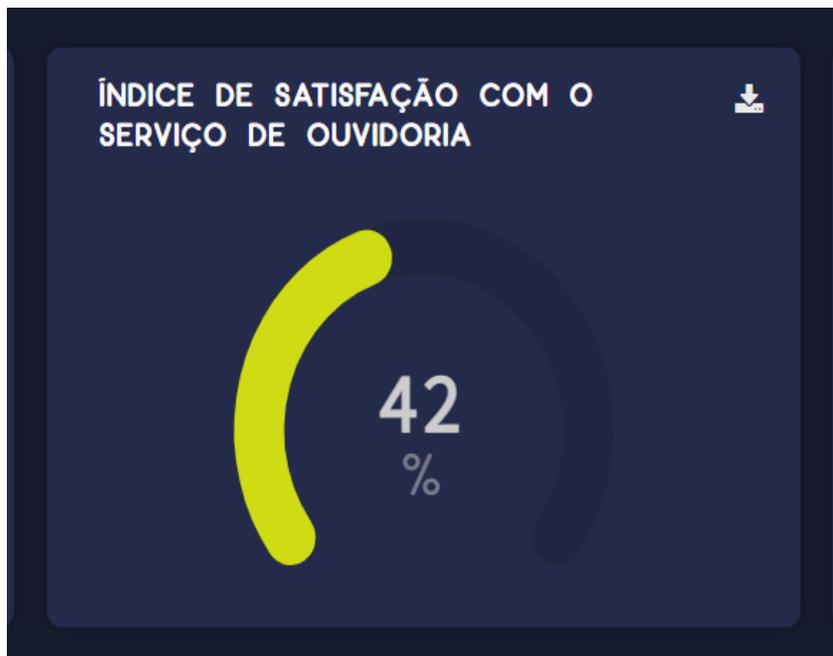




8 - Índice de qualidade da resposta



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





10. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES DA SEDUH

Das **57 manifestações** recebidas no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, **4º Trimestre, 22 demandas** ((15 - habite-se, 3 - licença de obras, 4 - 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.- 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	4º tri
META ATINGIDA	4 DIAS

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

PERÍODO	4º tri
META ATINGIDA	42%



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

PERÍODO	4º tri
META ATINGIDA	50%

Índice de Qualidade de Resposta – Meta PPA 41%

PERÍODO	4º tri
META ATINGIDA	25%

Índice de Resolutividade – Meta PPA 42%

PERÍODO	4º tri
META ATINGIDA	54%



10 - Quantitativo das manifestações no sistema e-SIC



OUT/ NOV /DEZ	26 /17/24
TOTAL DE DEMANDAS e-SIC	67
RESPONDIDAS	67



Brasília, 21 de dezembro de 2022

**Atenciosamente,
Equipe Ouvidoria**

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