



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

OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

RELATÓRIO TRIMESTRAL

REF.: JANEIRO – MARÇO

2023



1- Quantitativo das manifestações no Sistema de Ouvidoria do DF (Ouv-DF)



JAN/FEV/MAR	19/19/32
TOTAL DE DEMANDAS	70
RESPONDIDAS	70
NÃO RESOLVIDA	4
RESOLVIDA	9



2 – Manifestações por canal de entrada –OUV/DF

58 demandas via internet, Portal PARTICIPA/DF;
9 pela Central de Atendimento do Governo 162; e
3 demandas foram realizadas presencialmente.

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

A média de prazo para resposta é de 4,8 dias das demandas protocoladas nos 3 primeiros meses 2023.

6 – Índice de resolutividade

O **grau de resolutividade** das demandas respondidas **representam 69%**, ou seja, das respostas enviadas para o cidadão 69% responderam que ficaram satisfeitos e resolvidos com a solução dada na resposta.

7 - Índice de recomendação com o serviço de ouvidoria

O **índice de recomendação** alcançados nesses tres primeiros meses do ano 2023 alcançou o patamar máximo de **100% recomendação**.



8 - Índice de qualidade da resposta

O **índice de qualidade da resposta** alcançou o patamar máximo de **100% de satisfação**.

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

Alcançamos o patamar máximo de **100% de satisfação**.

10.– ASSUNTOS MAIS RECORRENTES DA SEDUH

Das **70 manifestações** recebidas no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, primeiro trimestre, **22 demandas** ((**13 - 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 **CAP - Central de Aprovação de Projetos**.



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	1º tri
META ATINGIDA	4,8DIAS

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

PERÍODO	1º tri
META ATINGIDA	100%

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

PERÍODO	1º tri
META ATINGIDA	100%

Índice de Qualidade de Resposta – Meta PPA 41%

PERÍODO	1º tri
META ATINGIDA	100%

Índice de Resolutividade – Meta PPA 42%

PERÍODO	1º tri
META ATINGIDA	69%



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação
Ouvidoria

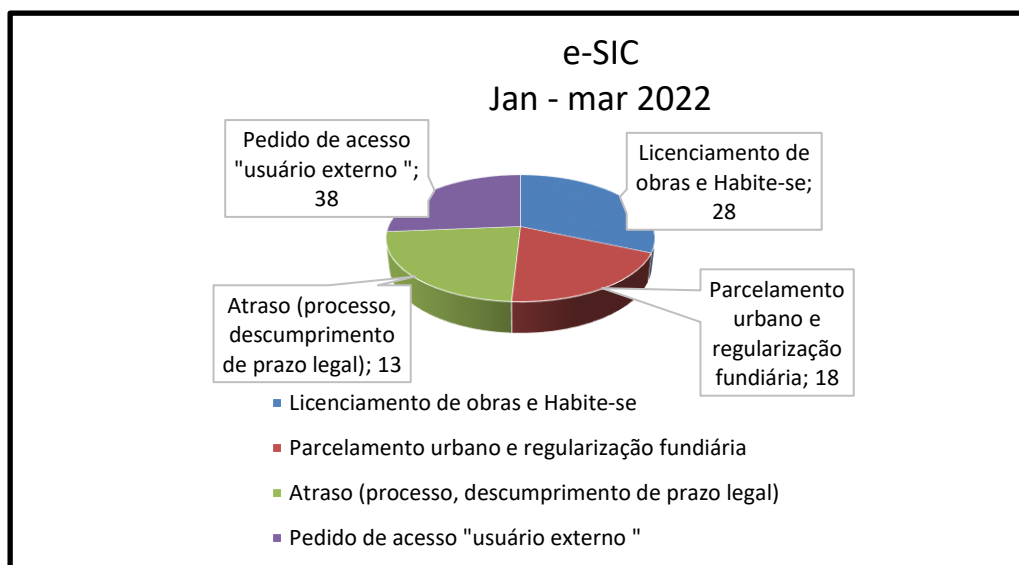
10 - Quantitativo das manifestações no sistema e-SIC



e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

OUT/ NOV /DEZ	34 / 33 / 30
TOTAL DE DEMANDAS e-SIC	97
RESPONDIDAS	97



Brasília, 25 de maio de 2023

Atenciosamente,

Equipe Ouvidoria

Seduh