



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

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

**4º RELATÓRIO TRIMESTRAL**

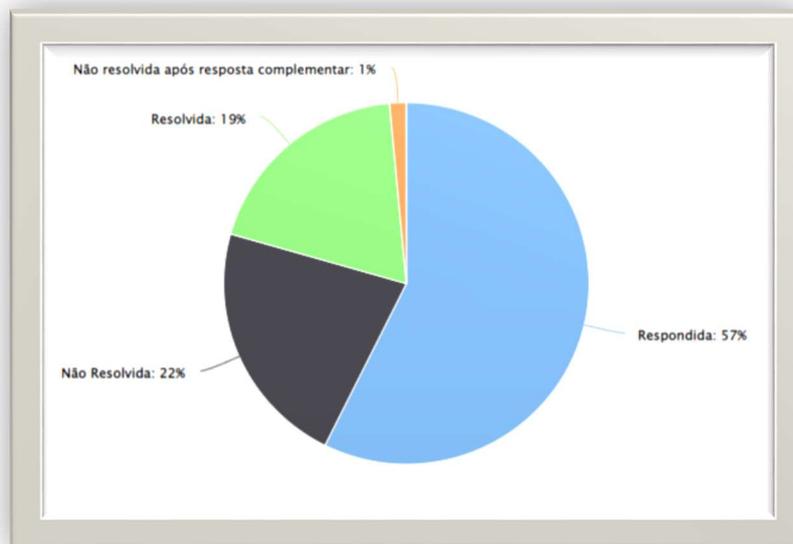
**REF.: OUT-DEZ 2021**



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

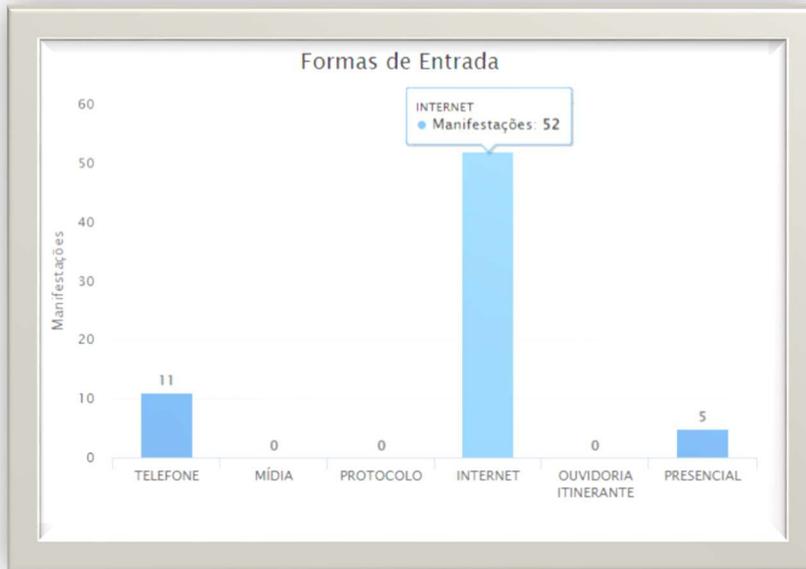


<b>OUT/NOV/DEZ</b>	<b>29/18/21</b>
<b>TOTAL DE DEMANDAS</b>	<b>68</b>
<b>RESPONDIDAS</b>	<b>68</b>
<b>NÃO RESOLVIDA</b>	<b>15</b>
<b>RESOLVIDA</b>	<b>13</b>





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

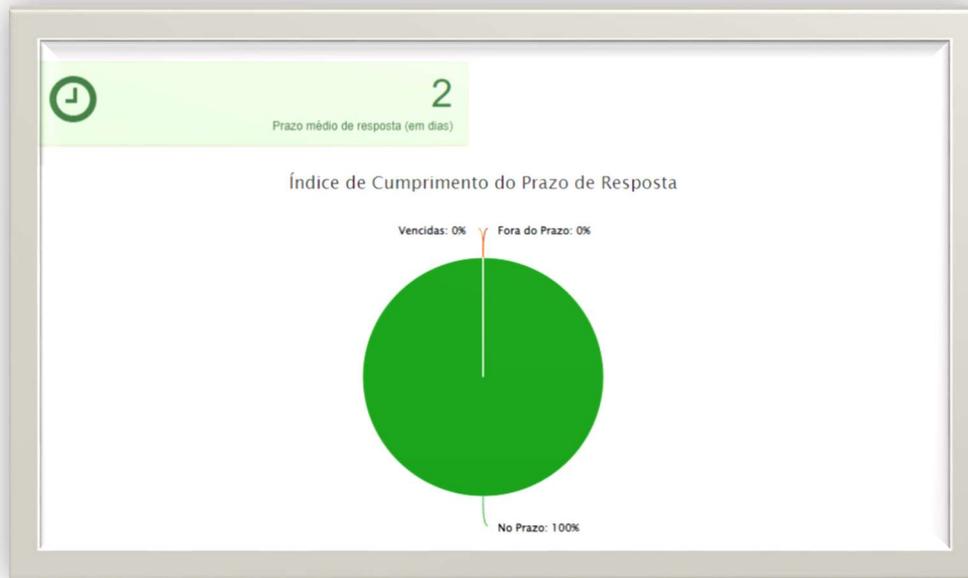


## 3 – Manifestações por classificação – OUV/DF





#### 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

---





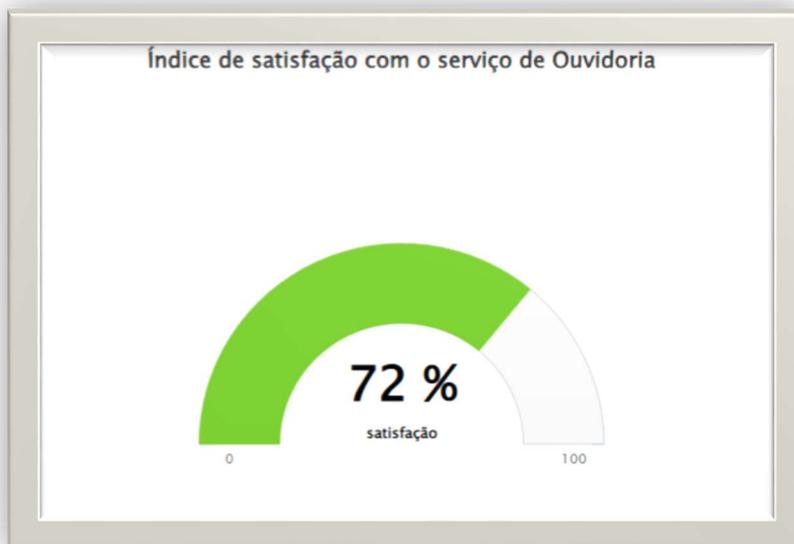
## 8 - Índice de qualidade da resposta

---



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

---

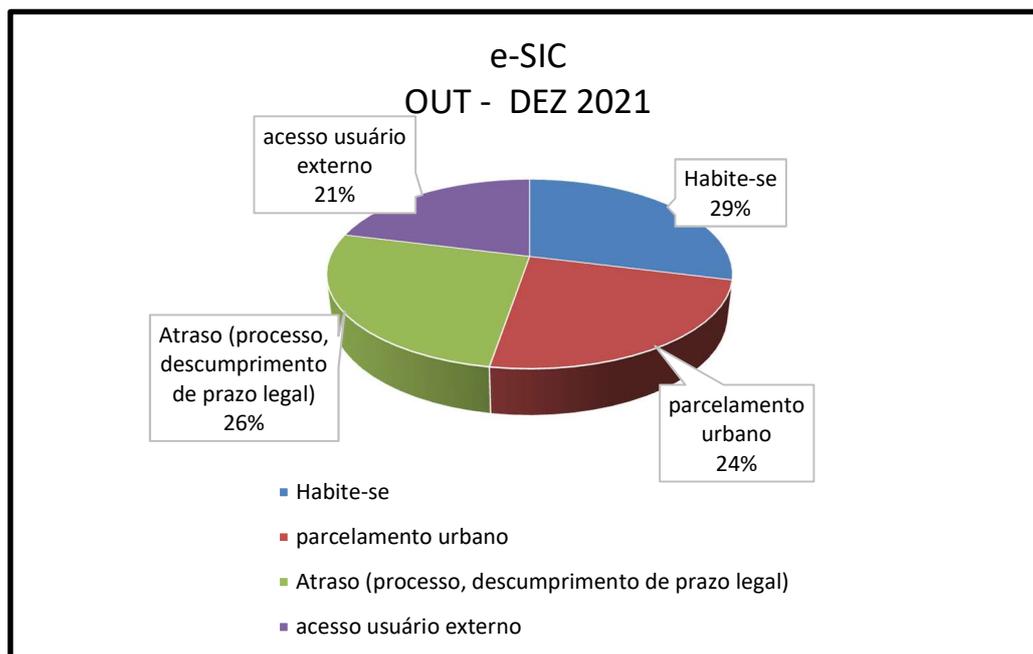




## 10 - Quantitativo das manifestações no sistema e-SIC



<b>OUT/ NOV /DEZ</b>	<b>18 /11/9</b>
<b>TOTAL DE DEMANDAS e-SIC</b>	<b>38</b>
<b>RESPONDIDAS</b>	<b>38</b>





## **11 – Projetos e ações desenvolvidas pela Ouvidoria Seduh**

Em outubro participamos **6ª Edição do Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria Pública do DF**, da Ouvidoria Geral do DF (OGDF), da Controladoria-Geral do DF (CGDF), que tem por objetivo "*estimular, reconhecer e premiar iniciativas desenvolvidas pelas ouvidorias públicas em todos os níveis da federação, que promovam o aprimoramento do controle social, a ampliação de espaços e canais de participação social na gestão e a melhoria na prestação de serviços públicos por meio de ouvidorias*".

Apresentamos o **Projeto "SELO OUVIDORIA"**, que trata da implementação e aprimoramento de fluxos, rotinas e procedimentos internos de análise, monitoramento, avaliação e resposta às manifestações protocoladas no Sistema SIGO - Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal.

O Projeto "SELO OUVIDORIA" vencedor na categoria ferramenta de gestão, confirmando os resultados qualitativos e quantitativos alcançados, com especial atenção para o aumento de **17% para 67%** o **índice de resolatividade** das demandas dos últimos dois anos, além de reduzir o **tempo médio de resposta para apenas três dias**, sendo que o prazo estipulado em norma é 20 dias.

A ferramenta "Selo Ouvidoria" representa também uma mudança significativa da cultura organizacional, vez que as atribuições e competência das Ouvidorias Públicas são, de maneira geral, desconhecidas pelos cidadãos, e muitas das vezes, pelo próprio agentes públicos e atores governamentais. Nesse ponto, a ferramenta é extremamente oportuna, pois traz lucro social significativo no alcance dos serviços da Ouvidoria.

**Brasília, 1º de fevereiro de 2022.**

**Atenciosamente, Equipe Ouvidoria Seduh.**