

A photograph of a business meeting. In the foreground, a person's hand is pointing at a tablet displaying a bar chart and a pie chart. In the background, another person in a blue suit is sitting at a table with a cup of coffee and a glass of water.

Relatório Trimestral

Abril – Junho/2023

A set of four icons: a yellow square with an '@' symbol, a green square with a person icon, a blue square with a telephone handset, and a blue square with the number '162'.

162

OUVIDORIA

www.ouvidoria.df.gov.br

Secretaria de Estado de
Desenvolvimento Urbano
e Habitação - Seduh



ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	03
2. QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA DE OUVIDORIA DO DF (OUV-DF)	
2.1. Quantitativos	04
2.2. Tipologia	05
3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ENTRADA –OUV/DF	
3.1. Manifestações	06
4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DE RESPOSTA – OUV/DF	
4.1. Prazo médio para resposta	07
5. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE – OUV/DF	
5.1. Resolutividade das respostas enviadas	08
6. ÍNDICE DE QUALIDADE DA RESPOSTA - OUV/DF	
6.1. Qualidade da resposta	09
7. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA - OUV/DF	
7.1. Serviço de Ouvidoria Seduh	10
8. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NA OUV SEDUH	
8.1. Casos recorrentes OUV.....	11
9. METAS ALCANÇADAS NO TRIMESTRE - REDE OUV/DF	
9.1. Metas alinhadas	12
10. QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA E-SIC	
10.1 Manifestações e-SIC	14
11. ASSUNTOS MAIS RECORRENTE NO e-SIC SEDUH	
11.1 Casos recorrentes e-SIC	15
PROJETOS	16
NOSSA EQUIPE	17

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Seduh tem a missão precípua de atuar na interlocução entre o cidadão e o Estado, acolhendo a sociedade que nos procura de forma humanizada e generosa, sem pré-julgamento ou postura reativa.

A premissa número um é acolher cada demanda em suas especificidades e externalidades, sempre adotando uma postura pró cidadão, haja vista vulnerabilidade cidadão frente ao Estado, sem deixar de sensibilizá-lo quanto à complexidade e peculiaridades que envolvem as ações e intervenções do governo.

Os atendimentos da Ouvidoria Seduh não priorizam transformar necessidades e demandas sociais em reclamações, como um balcão de serviços, e sim a composição e conciliação das partes, buscando informações com as unidades responsáveis e soluções proativas, **de modo dar efetividade ao Bem Maior da Ouvidoria – Primazia da Pacificação Social.**

E é nesse escopo, que compartilhamos presente Relatório de Ouvidoria, de modo a fornecer uma visão ampla das demandas recebidas pela Ouvidoria e das respostas e encaminhamentos realizados pelos setores internos da Seduh.



Durante o período mencionado, recebemos diversas manifestações por meio da Ouvidoria, abordando uma variedade de assuntos e necessidades sociais.

Cada demanda foi tratada de forma cuidadosa e encaminhada aos setores competentes para análise e resposta adequada.

Neste relatório, apresentamos um resumo das principais temáticas abordadas pelas manifestações recebidas, bem como os encaminhamentos realizados.

Ressaltamos que, para garantir a transparência e a confidencialidade, todas as informações compartilhadas foram tratadas de maneira sigilosa, respeitando os princípios éticos e jurídicos da Lei de Acesso à Informação (LAI) e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Agradecemos pela confiança depositada em nossa Ouvidoria e reafirmamos nosso compromisso em atender às necessidades dos cidadãos, fortalecendo a relação entre a Seduh e a sociedade.

2. QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA DE OUVIDORIA DO DF - (OUV-DF)

2.1. Quantitativos

No período de abril, maio e junho, o Sistema de Ouvidoria do DF (Ouv-DF) registrou um total de 85 manifestações. Dessas demandas recebidas, todas foram devidamente respondidas, o que representa um índice de resolução de 100%.

Vejamos o panorama geral das demandas apresentadas.

Meses	Respondidas	Não respondida	%
Abril	24	0	100
Maio	30	0	100
Junho	31	0	100
Total	85	0	100%



2.2. Tipologia

A ouvidoria tem se mostrado um importante canal de comunicação com os cidadãos, registrando um total de 85 demandas, delineadas na seguinte perspectiva.

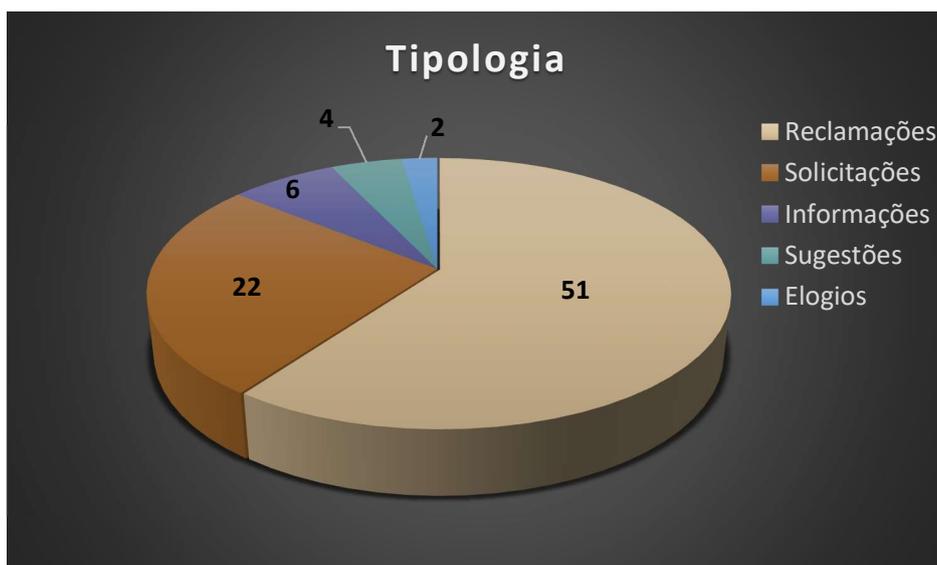
51 reclamações, refletindo a preocupação da população em buscar soluções para questões pontuais. Além disso, as 22 solicitações demonstram a busca por serviços e benefícios, evidenciando a necessidade de atender às demandas do público.

Ainda, do total foram recebidas 06 pedidos de informações, que refletem o interesse da comunidade em compreender melhor as ações governamentais.

Além disso, registra-se que foram acolhidas 04 sugestões, evidenciando o interesse do cidadão em contribuir para o aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados pela Seduh.

Por fim, foram registrados 02 elogios, que mostra o reconhecimento positivo de ações e serviços oferecidos, o que também deve ser valorizado e incentivado.

Canais	Quantidade
Reclamações	51
Solicitações	22
Informações	06
Sugestões	04
Elogios	02
Total	85



3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ENTRADA – OUV/DF

3.1. Manifestações

No período em análise, foram registradas um total de 85 manifestações, dos quais 73 demandas foram realizadas por meio do canal de entrada da internet - PARTICIPA/DF.

Além disso, recebemos 09 demandas por meio da Central de Atendimento do Governo, com o número 162.

Também foram registradas 03 manifestações realizadas de forma presencial.

A diversidade de canais de entrada reflete o compromisso da Ouvidoria em proporcionar diferentes opções para que os cidadãos possam expressar suas demandas e ter suas questões atendidas de forma eficiente e transparente.

Demandas	Respondidas	Não respondidas	%
Portal Participa/DF	73	0	100
Governo 162	10	0	100
Presencialmente	2	0	100
TOTAL	85	0	100



4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DE RESPOSTA – OUV/DF

4.1. Prazo médio para resposta

A média de prazo para resposta das demandas protocoladas nesse trimestre é de 4,8 dias.



Isso significa que, em média, as solicitações recebidas foram atendidas e respondidas no prazo muito mais célere do que o estabelecido na Lei, que é de 20 dias.

Essa medida de tempo é um indicativo do tempo médio que a Ouvidoria e a autoridades ou responsáveis levam para processar e fornecer uma resposta aos pedidos recebidos, demonstrando o nosso nível de eficiência e agilidade no tratamento das demandas sociais.

5. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE – OUV/DF

5.1. Resolutividade das respostas enviadas



O índice de resolutividade refere-se ao grau de efetividade na solução das demandas respondidas. No caso em questão, o índice de resolutividade alcançou 40%.

Isso significa que, das respostas enviadas aos cidadãos, 40% deles afirmaram estar satisfeitos e consideraram que suas demandas foram resolvidas de maneira adequada com as

soluções apresentadas.

Esse índice é um indicador importante da qualidade e presteza do atendimento e da capacidade da Ouvidoria em conjunto com as autoridades ou responsáveis em resolver as questões levantadas pelos cidadãos, demonstrando um alto nível de eficiência na resposta dada e na adequação da solução ao problema social levantado.

6. ÍNDICE DE QUALIDADE DA RESPOSTA - OUV/DF

6.1. Qualidade da resposta

O índice de qualidade de resposta atingiu o patamar de 50% de satisfação. Isso significa que 43, das 85 demandas, foram atendidas de forma eficiente e satisfatória, garantindo a excelência no serviço de Ouvidoria aos cidadãos.

7. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA

7.1. Serviço de Ouvidoria Seduh

Alcançamos o patamar de 75% do índice de satisfação com o serviço de ouvidoria, no âmbito do OUV/DF.

Esse resultado demonstra o compromisso e a dedicação da nossa equipe em proporcionar um atendimento de excelência, acolhendo e respondendo às demandas dos cidadãos de forma eficiente e satisfatória.

8. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NA OUV SEDUH

8.1. Casos recorrentes OUV

Durante o Segundo trimestre, observamos que das 85 manifestações recebidas no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF), 29 demandas se destacaram como casos recorrentes na Seduh.

Essas demandas estão relacionadas as questões como habite-se, licença de obras e descumprimento de prazo legal, representando reclamações repetitivas que envolvem as etapas e procedimentos do processo de licenciamento edilício conduzidos pela CAP - Central de Aprovação de Projetos.

Essa identificação de assuntos mais recorrentes nos permite direcionar nossos esforços para aprimorar os processos e buscar soluções mais eficientes, visando a melhoria na prestação dos serviços públicos aos cidadãos que nos procuram.

9. METAS ALCANÇADAS NO TRIMESTRE – REDE OUV/DF

9.1. Metas alinhadas

Durante o segundo trimestre, a Ouvidoria Seduh se empenhou em alcançar diversas metas alinhadas com sua missão de preservar o princípio da participação social e transparência pública.

Diante dos indicadores e metas propostas pelo Plano de Ação da Rede de Ouvidoria do DF e estabelecidas pela Ouvidoria Geral do DF, temos o seguinte quadro.



O índice de qualidade de resposta alcançado pela Ouvidoria Seduh foi de 50%, o que mostra que estamos alinhados com Plano de Ação 2023, cuja a meta estabelecida foi de 50%.

O índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria, cuja meta oficial estipulada foi de 66%, alcançamos patamar superior de 75% de satisfação, o que demonstra reconhecimento e a confiança dos usuários do serviço de Ouvidoria.

O índice de recomendação do serviço de Ouvidoria estabelecido pela Rede foi de 73%, sendo que a Ouvidoria Seduh alcançou 50%, o que demonstra que a Ouvidoria Seduh está empenhada em melhorar esse desempenho nesse segmento de satisfação social.

O índice de resolutividade teve a meta estipulada de 40%, no qual alcançamos 40%, o que mostra nosso alinhamento em busca da solução efetiva das demandas apresentadas.

Descurtinados esses números, vale destacar que a Ouvidoria Seduh está em consonância com as metas oficiais da Rede Ouvidorias do DF, o que demonstra que nosso intuito é promover o alcance da excelência no atendimento e garantir a participação e satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados pela Seduh.

10. QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA E-SIC

10.1. Manifestações e-SIC

Em relação ao quantitativo das manifestações no sistema e-SIC, referente aos meses de abril, maio e junho, gostaríamos de informar que foram recebidas um total de 136 demandas.

Todas as 136 demandas foram respondidas, representando um índice de 100% de respostas atendidas.

Meses	Respondidas	Não respondida	%
Abril	42	0	100
Maio	62	0	100
Junho	32	0	100
Total	136	0	100%



11. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NO e-SIC SEDUH

11.1. Casos recorrentes e-SIC

Durante o segundo trimestre, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC registrou um total de 136 manifestações.

Deste número, 71 referem-se pedidos de acesso “usuário externo”, demonstrando o interesse dos cidadãos em acompanhar o andamento de processos e procedimentos governamentais.

Além disso, 11 manifestações foram relacionadas à solicitação de planta de imóvel. Outras 12 demandas buscaram informações através do Geoportal, evidenciando o interesse da população em acessar dados geográficos e cartográficos.

Adicionalmente, 14 manifestações foram referentes a questões relacionadas a torres de telefonia, demonstrando que a preocupação da sociedade frente as inúmeras ERB's - Estação Rádio Base que estão sendo construídas.

Sendo assim, tais números ressaltam a relevância do e-SIC como uma ferramenta importante para a interação entre o governo e os cidadãos, bem como a necessidade de fornecer informações públicas e serviços em consonância com as demandas da população.

12. PROJETOS

Frente a necessidade latente da adequação legal, cultural e organizacional da SEDUH à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, principalmente dotando-a com capacidade para gerenciar e aplicar as novas diretrizes de tratamento de dados pessoais, com foco em compliance de proteção de dados. A Ouvidoria vem auxiliando o processo de construção das ações e planos de implementação e adequação à LGPD.

Outras ações desenvolvidas pela Ouvidoria estão presentes também nos processos de formulação e revisão da Lei Complementar PDOT - Plano Diretor de Ordenamento Territorial do Distrito Federal. A Ouvidoria é partícipe em todas as etapas do processo de controle e participação social, de forma a monitorar, avaliar e legitimizar o cidadão frente ao debate, discussão, negociação, formulação e elaboração das minutas de Projetos de Lei Complementar.

13. NOSSA EQUIPE



Nossa equipe da Ouvidoria da Seduh é dedicada e comprometida em alcançar um serviço de excelência aos cidadãos.

Estamos sempre prontos para ouvir as manifestações, esclarecer dúvidas, receber sugestões e atender as demandas de forma generosa e com uma escuta ativa de sem pre-julgamentos.

Valorizamos a participação social e a transparência pública, buscando sempre aprimorar nossos processos e fortalecer a comunicação entre a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação do DF e a sociedade civil.

Brasília, 03 de agosto de 2023.

Mauro Ribeiro Barbosa Junior

Ouvidor

Agnelo Fernandes Silva Filho

Técnico Política Pública e Gestão Governamental

Brunna Michael Pereira da Silva

Assessora