

A photograph of a business meeting. In the foreground, a person's hand points at a tablet displaying a bar chart and pie chart. In the background, another person in a blue suit has their hands clasped. A cup of coffee and a glass of water are on the table.

Relatório Trimestral

Julho – Setembro/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 julho, agosto e setembro, o Sistema de Ouvidoria do DF (Ouv-DF) registrou um total de 78 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 respondidas | (%) |
|--------------|-------------|-----------------|--------------|
| Julho | 25 | 0 | 100 |
| Agosto | 27 | 0 | 100 |
| Setembro | 26 | 0 | 100 |
| Total | 78 | 0 | Total |

2.2. Tipologia

A ouvidoria tem se mostrado um importante canal de comunicação com os cidadãos, registrando um total de 78 demandas, delineadas na seguinte perspectiva.

58 reclamações, refletindo a preocupação da população em buscar soluções para questões pontuais. Além disso, as 11 solicitações demonstram a busca por serviços e benefícios, evidenciando a necessidade de atender às demandas do público.

Ainda, do total foram recebidos 05 pedidos de informações, que refletem o interesse da comunidade em compreender melhor as ações governamentais.

Além disso, registra-se que foram acolhidas 01 sugestões, evidenciando o interesse do cidadão em contribuir para o aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados pela Seduh.

Por fim, foram registrados 03 elogios, que mostra o reconhecimento positivo de ações e serviços oferecidos, o que também deve ser valorizado e incentivado.

| Canais | Quantidade |
|--------------|------------|
| Reclamações | 58 |
| Solicitações | 11 |
| Informações | 05 |
| Sugestões | 01 |
| Elogios | 03 |
| Total | 78 |

3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ENTRADA – OUV/DF

3.1. Manifestações

No período em análise, foram registradas um total de 78 manifestações, dos quais 39 demandas foram realizadas por meio do canal de entrada da internet - PARTICIPA/DF.

Além disso, recebemos 33 demandas por meio da Central de Atendimento do Governo, com o número 162.

Também foram registradas 06 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.

| Canais | Respondidas | Não respondidas | % |
|---------------------|-------------|-----------------|------------|
| Portal Participa/DF | 39 | 0 | 100 |
| Governo 162 | 33 | 0 | 100 |
| Presencialmente | 06 | 0 | 05 |
| Total | 78 | 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 4,3 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 as autoridades ou responsáveis levam para processar e fornecer uma resposta aos pedidos recebidos, demonstrando o

nosso alto 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 75% de satisfação. Isso significa que 58, das 78 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 terceiro trimestre, observamos que das 78 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.

Nesse ponto, a ouvidoria mensalmente juntamente com técnicos da CAP fornece informações e demandas da sociedade para o aprimoramento e melhoria do Portal CAP, notadamente das questões que envolvem procedimentos e regras edilícias. A exemplo em virtude do volume de dúvidas e esclarecimentos acerca das regras e modelos de pergolados e coberturas individuais no Setor Noroeste a Ouvidoria contribui para elaboração da Cartilha nº 14- obras em coberturas coletivas e individuais que está disponibilizado no seguinte link: <https://www.cap.seduh.df.gov.br/wp-content/uploads/2021/04/MANUAL-COBERTURA-R01.pdf>

9. METAS ALCANÇADAS NO TRIMESTRE – REDE OUV/DF

9.1. Metas alinhadas

Durante o terceiro trimestre, a Ouvidoria Seduh se empenhou em alcançar diversas metas alinhadas com o Plano de Ação do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF), de modo a preservar o princípio da participação social e transparência pública.

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



O índice de **qualidade de resposta alcançado pela Ouvidoria Seduh foi de 75%**, 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 91% 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 atingiu 73%. Vale destacar que a **Ouvidoria da Seduh alcançou uma notável marca de 100%**, evidenciando o compromisso em aprimorar continuamente o seu desempenho e a satisfação da sociedade.

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 julho, agosto e setembro, gostaríamos de informar que foram recebidas um total de 97 demandas.

Todas as 97 demandas foram respondidas, representando um índice de 100% de respostas atendidas.

| Meses | Respondidas | Não respondidas | (%) |
|--------------|-------------|-----------------|--------------|
| Julho | 42 | 0 | 100 |
| Agosto | 30 | 0 | 100 |
| Setembro | 25 | 0 | 100 |
| Total | 97 | 0 | Total |

11. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NO e-SIC SEDUH

11.1. Casos recorrentes e-SIC

Durante o terceiro trimestre, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC registrou um total de 97 manifestações.

Deste número, 16 delas se referem a pedidos de acesso de "usuários externos", evidenciando o interesse dos cidadãos em acompanhar o andamento de processos e procedimentos governamentais.

Adicionalmente, 06 manifestações estavam relacionadas à SUAG. Outras 04 demandas buscaram informações por meio do Geoportal, destacando o interesse da população em acessar dados geográficos e cartográficos.

Também recebemos 12 manifestações referentes à CAP, abordando questões relacionadas ao habite-se, licenças de obras e cumprimento de prazos legais.

Registramos ainda 37 manifestações que não se enquadravam na competência da Seduh, sendo encaminhadas aos órgãos apropriados do GDF para soluções adequadas. Isso demonstra para o cidadão que suas solicitações foram enviadas aos órgãos competentes.

Estes números destacam a relevância do e-SIC como uma ferramenta essencial para a interação entre o governo e os cidadãos, bem como a necessidade de fornecer informações públicas e serviços alinhados 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, 10 de outubro de 2023.

Mauro Ribeiro Barbosa Junior

Ouvidor

Agnelo Fernandes Silva Filho

Técnico Política Pública e Gestão Governamental

Brunna Michael Pereira da Silva

Assessora