

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

Relatório Trimestral OUT – DEZ /2024



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. QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA E-SIC	
9.1. Manifestação e-SIC.....	12
10. ASSUNTOS MAIS RECORRENTE NO e-SIC SEDUH IC	
10.1 Casos recorrentes e-SIC	14
11. NOSSA EQUIPE	

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.**

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

Neste trimestre o Sistema de Ouvidoria do DF (Ouv-DF) registrou um total de **89 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	(%)
Outubro	29	0	100
Novembro	29	0	100
Dezembro	31	0	100
Total	89	0	Total

2.2. Tipologia

As **60** reclamações, refletindo a preocupação da população em buscar soluções para questões pontuais. Além disso, as **18** solicitações demonstram a busca por serviços e benefícios, evidenciando a necessidade de atender às demandas do público.

Ainda, do total foram recebidas **03** pedidos de informações, que refletem o interesse da comunidade em compreender melhor as ações governamentais.

Além disso, registra-se que foram acolhidas **02** sugestões, evidenciando o interesse do cidadão em contribuir para o aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados pela Seduh.

Foram registrados **04** elogios, que mostra o reconhecimento positivo de ações e serviços oferecidos, o que também deve ser valorizado e incentivado.

Por fim, neste trimestre recebemos somente 2 **caso de denúncia**. A denúncia recebida pela Ouvidoria da Seduh representa um canal fundamental para que os cidadãos possam expor irregularidades, problemas ou situações que merecem atenção do Estado. São manifestações que, muitas vezes, revelam questões críticas, e até ilegais, que afetam não apenas o denunciante, mas também a comunidade em geral.

Através dessas denúncias, é possível identificar e abordar temas que demandam ação imediata ou investigação aprofundada da conduta dos agentes públicos, contribuindo para a melhoria da gestão pública e o aprimoramento dos serviços oferecidos pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação (SEDUH).

Canais	Quantidade
Reclamações	60
Solicitações	18
Informações	03
Sugestões	02
Elogios	04
Denúncia	02
Total	89

3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ENTRADA – OUV/DF

3.1. Manifestações

Neste Trimestre foram registradas um total de **89 manifestações**, dos quais **77** demandas foram realizadas por meio do canal de entrada da internet - PARTICIPA/DF.

Além disso, recebemos **11** demandas por meio da Central de Atendimento do Governo, com o número 162.

Também foram registradas **01** 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	77	0	86,5
Governo 162	11	0	12,4
Presencialmente	01	0	1,1
Total	89	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 neste trimestre é de 4 dias.



Isso significa que, em média, as manifestações recebidas foram atendidas e **respondidas no prazo 4 dias, ou seja, 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 alto nível de eficiência e agilidade no tratamento das demandas sociais.

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 38%.**

Isso significa que, das respostas enviadas aos cidadãos, **38% 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 86% de satisfação**. Isso significa que 77, das 89 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 90% 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 trimestre, observamos que das **89 manifestações recebidas** no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF), **12 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. QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA E-SIC

9.1. Manifestações e-SIC

Neste trimestre, em relação ao quantitativo das manifestações no sistema e-SIC, informamos que foram recebidas um total de **102 demandas**.

Todas as 96 demandas foram respondidas, representando um índice de **100% de respostas** atendidas, no prazo médio de resposta de **4 dias**.

Meses	Respondidas	Não respondidas	Prazo Médio (%)
Outubro	47	0	100
Novembro	33	0	100
Dezembro	22	0	100
Total	102	0	Total

10.1. Casos recorrentes e-SIC

Durante este trimestre, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC registrou um total de **102** manifestações.

Deste número, **51** delas se referem a pedidos de acesso de "usuários externos", evidenciando o interesse dos cidadãos em acompanhar o andamento de processos e procedimentos governamentais.

Também recebemos **39** manifestações referentes à Parcelamento Urbano e Licenciamento Edifício, abordando questões relacionadas ao habite-se, licenças de obras e cumprimento de prazos legais.

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.

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/DF, 27 de dezembro de 2024.

Mauro Ribeiro Barbosa Junior

Ouvidor

Brunna Michael Pereira da Silva

Assessora