

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

Janeiro – Março /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. 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.**

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 **88 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	(%)
Janeiro	33	0	100
Fevereiro	26	0	100
Março	29	0	100
Total	88	0	Total

2.2. Tipologia

As **45** reclamações, refletindo a preocupação da população em buscar soluções para questões pontuais. Além disso, as **27** 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 **1** sugestões, evidenciando o interesse do cidadão em contribuir para o aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados pela Seduh.

Por fim, foram registrados **7 elogios**, que mostra o reconhecimento positivo de ações e serviços oferecidos, o que também deve ser valorizado e incentivado.

Canais	Quantidade
Reclamações	45
Solicitações	27
Informações	06
Sugestões	01
Elogios	07
Total	88

3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ENTRADA – OUV/DF

3.1. Manifestações

Neste Trimestre foram registradas um total de **88 manifestações**, dos quais **68** demandas foram realizadas por meio do canal de entrada da internet - PARTICIPA/DF.

Além disso, recebemos **17** demandas por meio da Central de Atendimento do Governo, com o número 162.

Também foram registradas **3** 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	68	0	77,27
Governo 162	17	0	19,31
Presencialmente	03	0	3,4
Total	88	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 55%.**

Isso significa que, das respostas enviadas aos cidadãos, **55% 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 57% de satisfação**. Isso significa que 88, das 50 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 71% 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 **88 manifestações recebidas** no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF), **22 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 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 57%**, 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 71% 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 55%**, o que mostra nosso alinhamento em busca da solução efetiva das demandas apresentadas.

Descortinados 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

Neste trimestre, em relação ao quantitativo das manifestações no sistema e-SIC, informamos que foram recebidas um total de **95 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 (%)
Janeiro	29	4	100
Fevereiro	37	4	100
Março	29	4	100
Total	95	0	Total

11. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NO e-SIC SEDUH

11.1. Casos recorrentes e-SIC

Durante este trimestre, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC registrou um total de 96 manifestações.

Deste número, 31 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 18 manifestações referentes à CAP, abordando questões relacionadas ao habite-se, licenças de obras e cumprimento de prazos legais.

Registramos ainda 32 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, precipuamente 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/DF, 10 de abril de 2024.

Mauro Ribeiro Barbosa Junior

Ouvidor

Brunna Michael Pereira da Silva

Assessora