



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

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

**2º RELATÓRIO TRIMESTRAL  
OUVIDORIA**

REF: ABR – JUN DE 2021

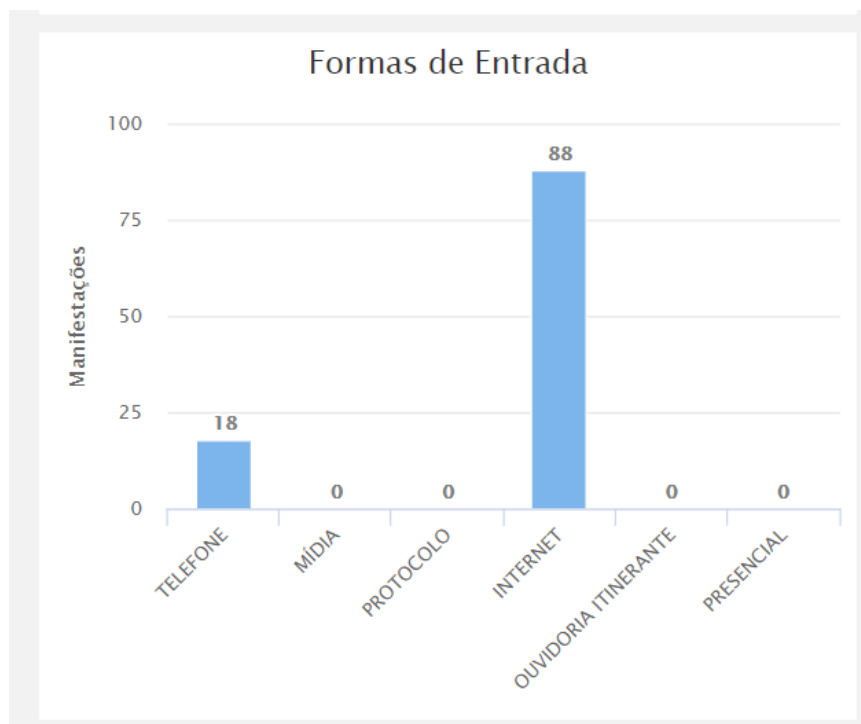


## 1- Quantitativo das manifestações no Sistema Ouv-DF



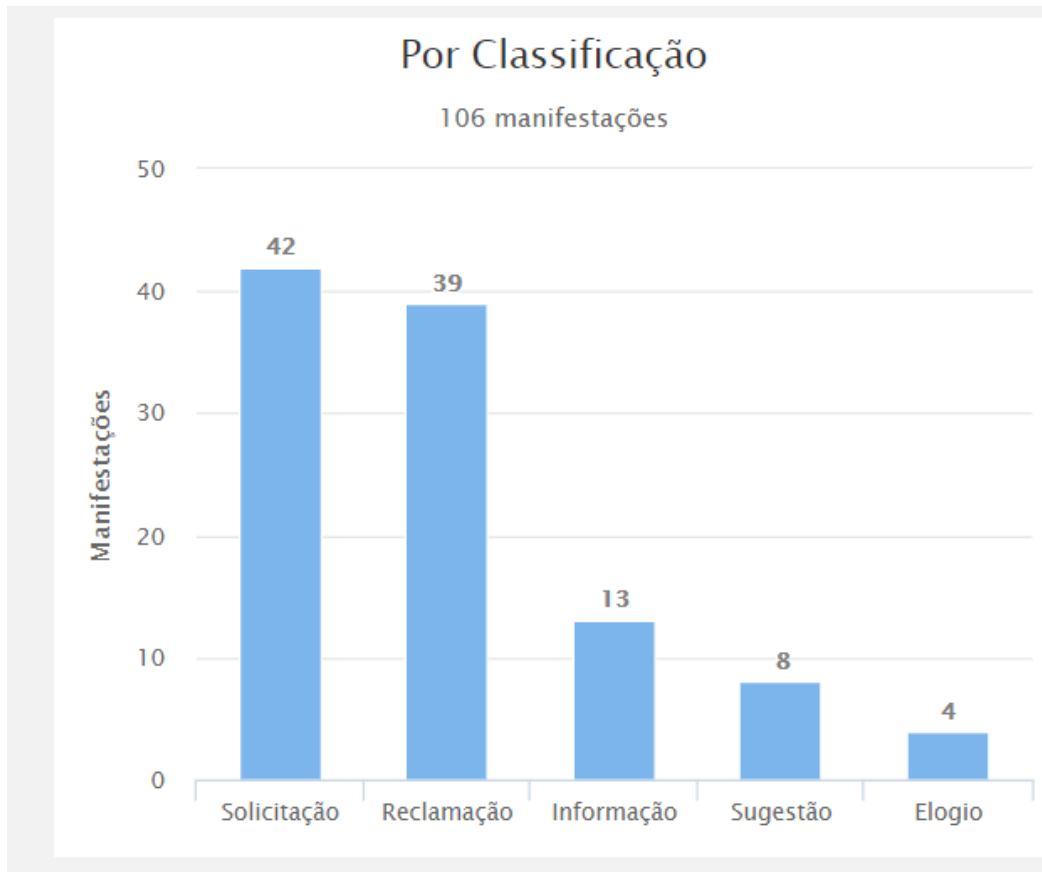
<b>ABR/MAI/JUN</b>	<b>44/32 /30</b>
<b>TOTAL DE DEMANDAS e-SIC</b>	<b>106</b>
<b>RESPONDIDAS</b>	<b>106</b>

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



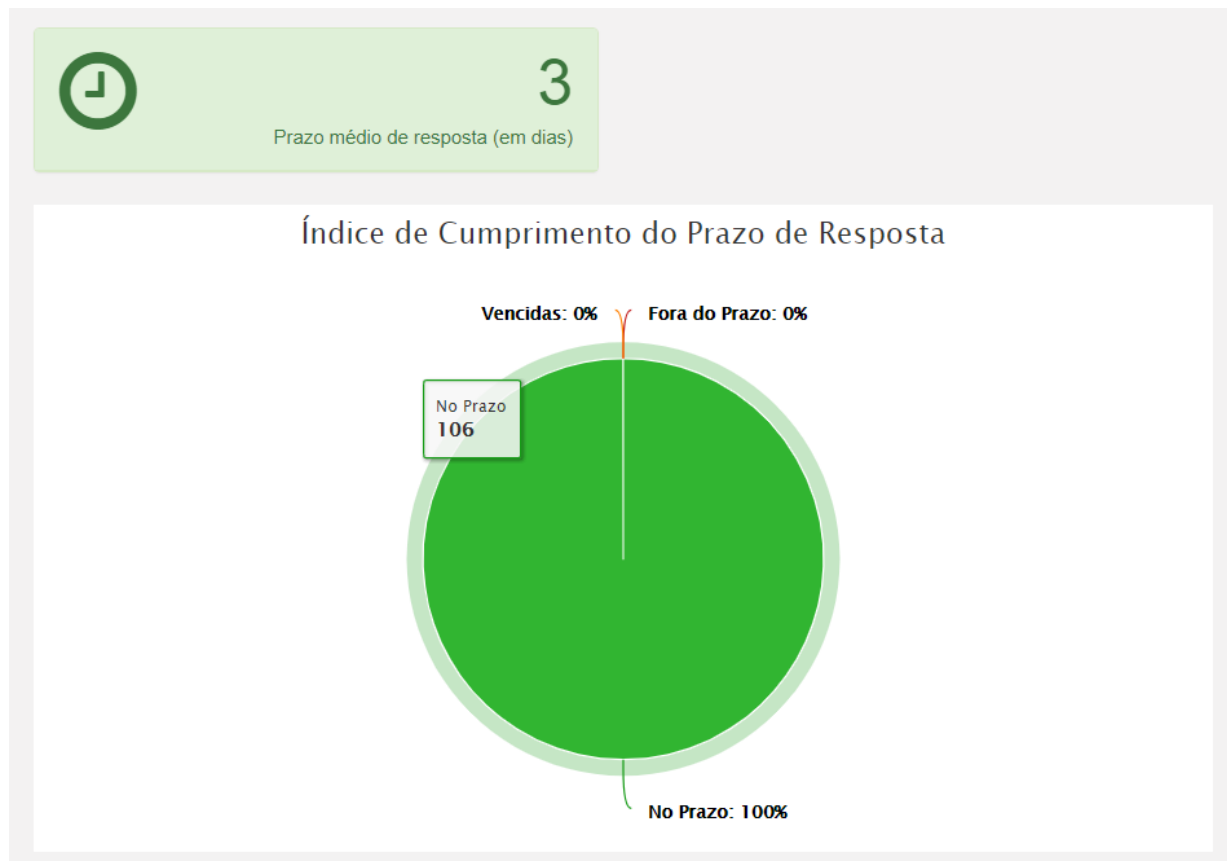


### 3 – Manifestações por classificação – OUV/DF





#### 4 –Índice de cumprimento de prazo de resposta – OUV/DF





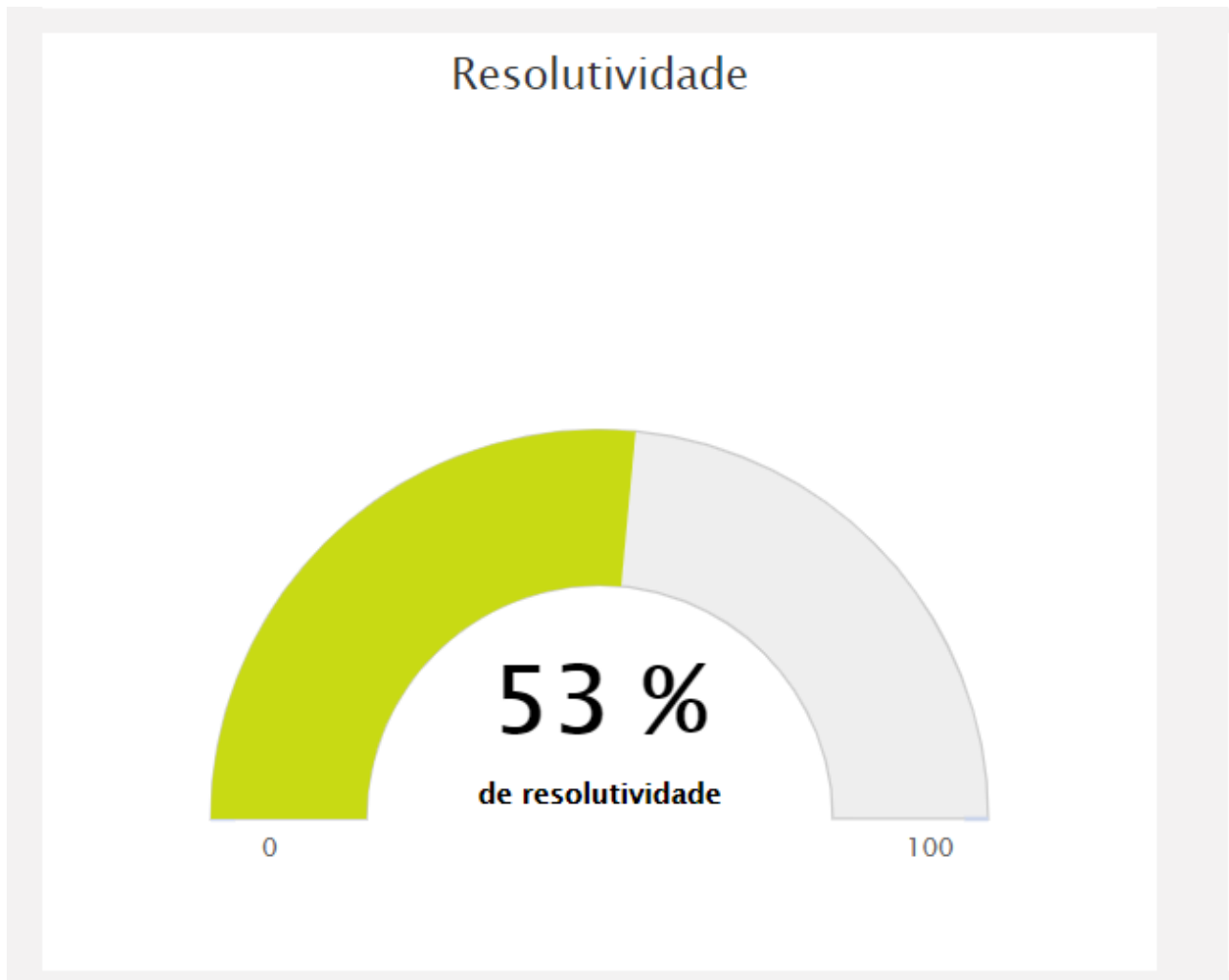
## 5 – Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados na SEDUH

Sempre, são sete assuntos, por isso os outros

Carta de Habite-se	Projetos e obras de infraestrutura urbana	Servidor Público	Elaboração de projetos de infraestrutura urbana	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF
	DESCUMPRIMENTO PRAZO LEGAL – PROCESSOS	Solicitação de Mapas	Aquidante de processos	Regularização de imóvel

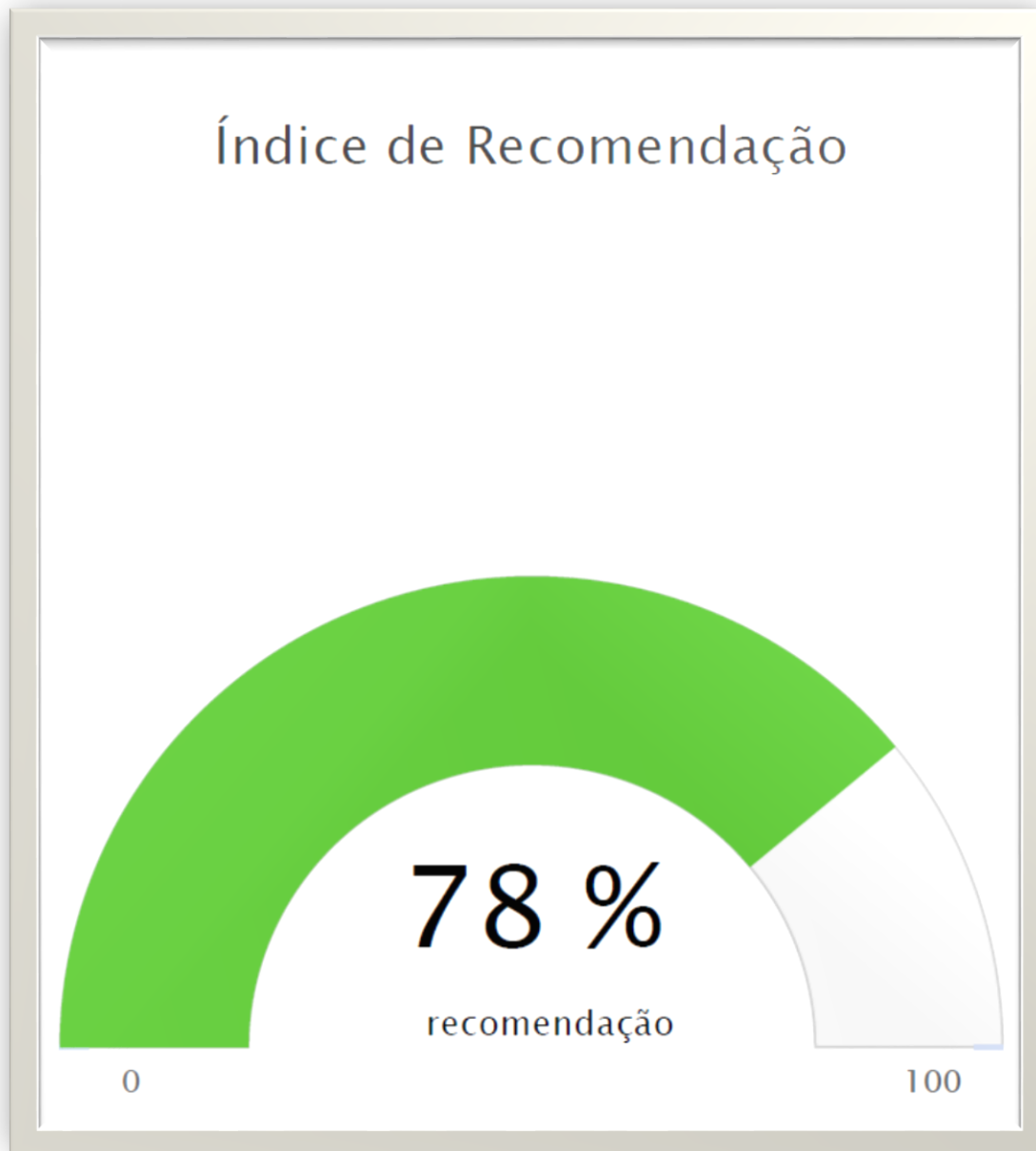


## 6 – Índice de resolutividade



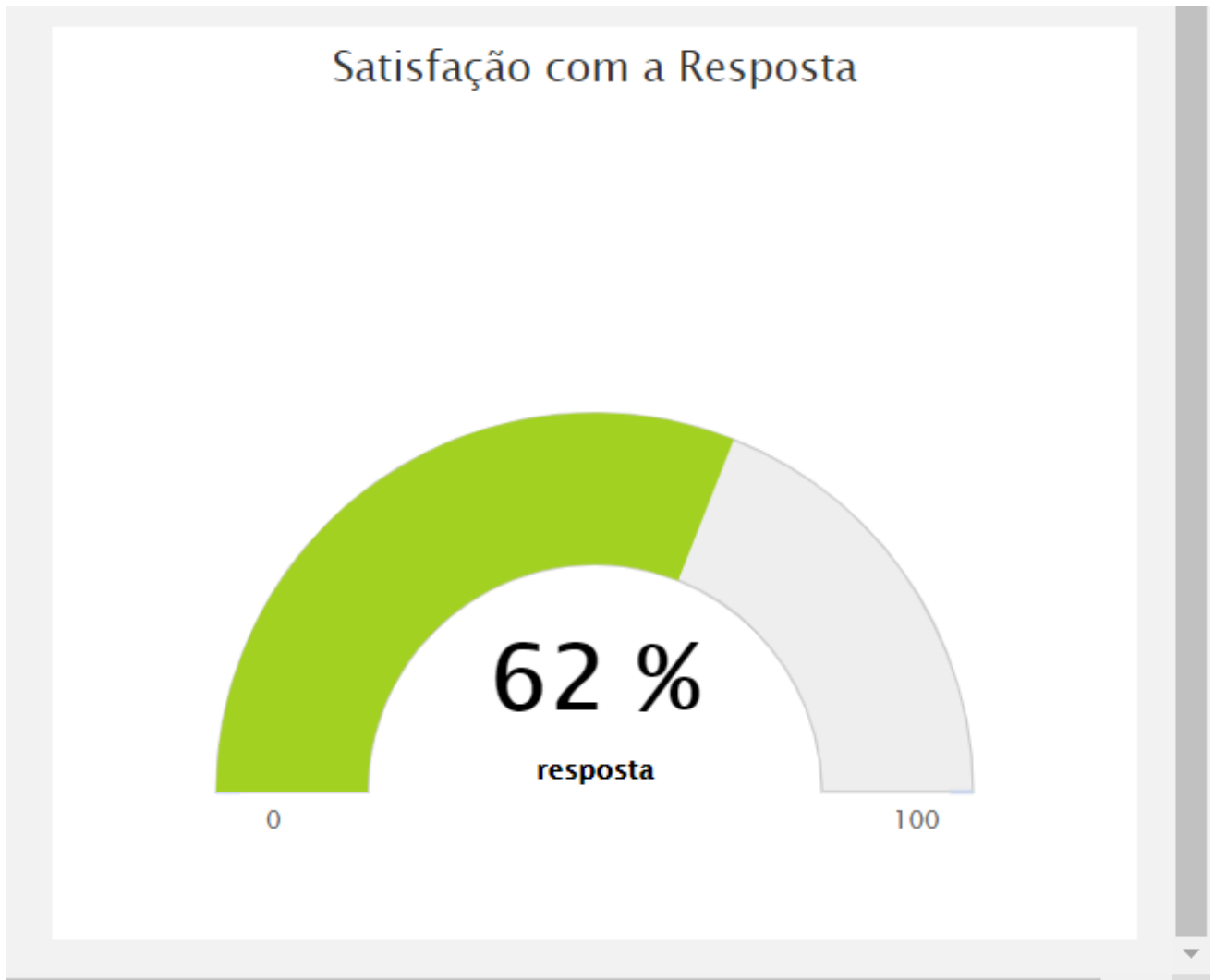


## 7 - Índice de recomendação com o serviço de ouvidoria





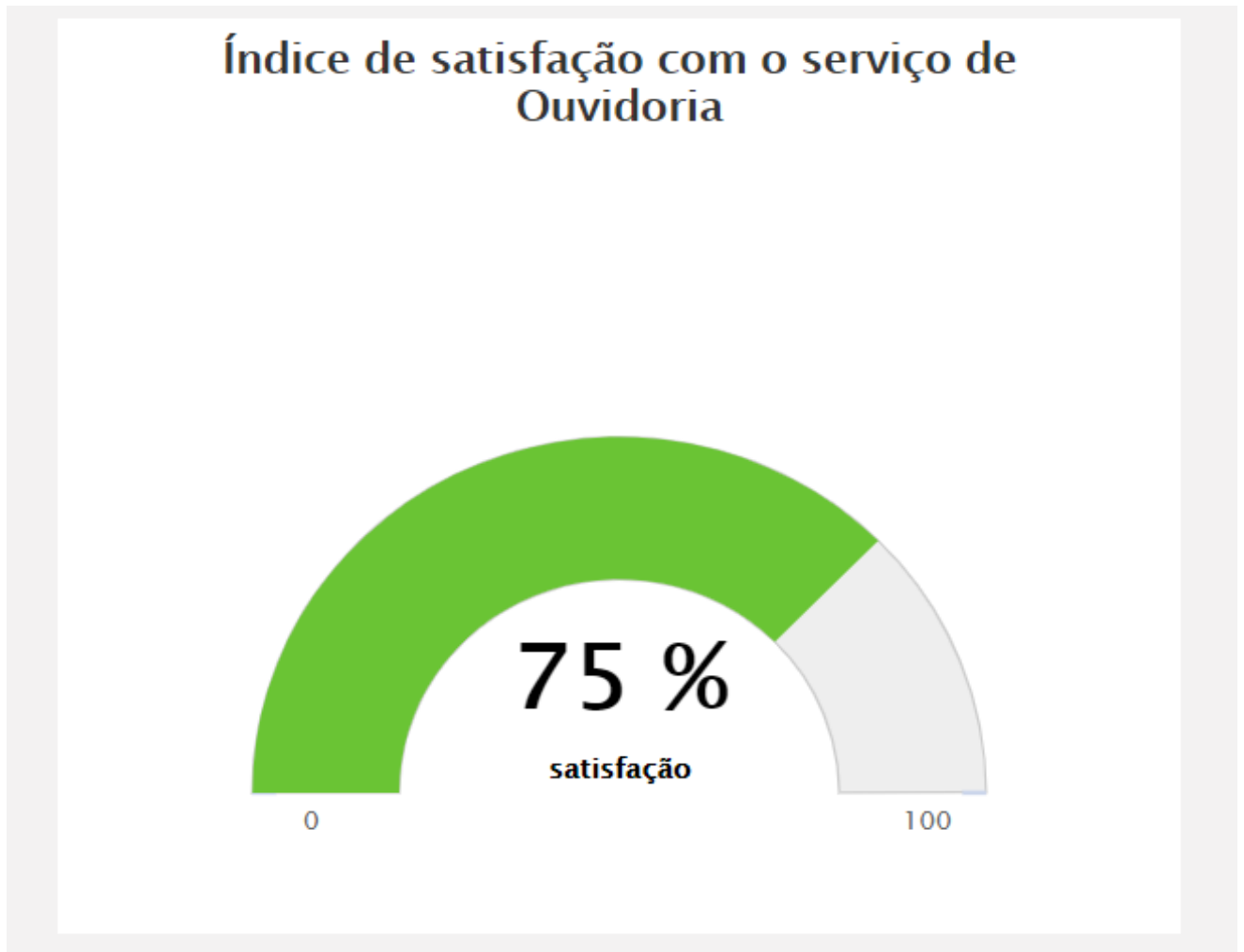
## 8 - Índice de qualidade da resposta







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

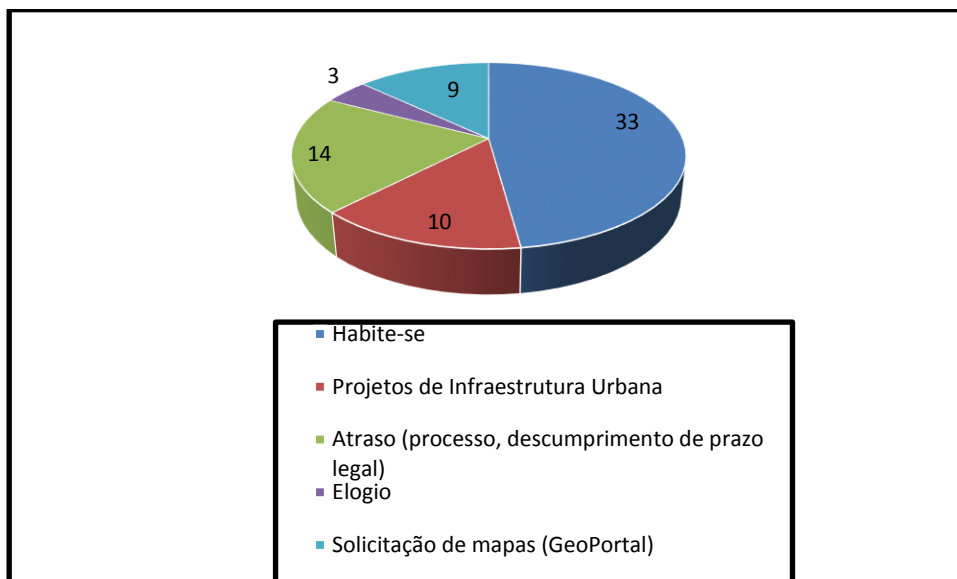




## 10 - Quantitativo das manifestações no sistema e-SIC



<b>ABR / MAI / JUN</b>	<b>27 / 24 / 18</b>
<b>TOTAL DE DEMANDAS e-SIC</b>	<b>69</b>
<b>RESPONDIDAS</b>	<b>69</b>





## 11 – Apontamentos de melhorias e providências para as demandas recorrentes

Os relatórios das manifestações realizadas no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, tem apontado aumento expressivo de casos recorrentes, ou seja, reclamações repetitivas relacionadas ao processo de licenciamento edilício ((processo, atendimento virtual, descumprimento prazo legal)).

No contraponto deste cenário, várias as ações vêm sendo adotadas atualmente para dar celeridade/efetividade ao processo de emissão de licenciamento de obras.

Os números da Central de Aprovação de Projetos (CAP) demonstram **49% de aumento da produtividade** se compararmos o 1º trimestre de 2020 **versus** 2021.

EVOLUÇÃO DOS NÚMEROS DA CAP/SEDUH				
1º TRIMESTRE	APROVADOS VISADOS	ALVARÁ	HABITE-SE	TOTAL
2020	220	522	153	895
2021	314	593	428	1335
<b>PRODUTIVIDADE:</b>	<b>42,73%</b>	<b>13,60%</b>	<b>179,74%</b>	<b>49,16%</b>



Vale destacar, entre os vários avanços da CAP, o novo **PORTAL CAP - MEU TERRITÓRIO**, em fase final de implementação, que irá otimizar o Processo de Licenciamento Edifício e Urbanístico do DF, com procedimentos integrados de gestão em todas as etapas das rotinas técnicas do licenciamento, de modo que o cidadão poderá acompanhar todas as fases do processo, desde atuação, recepção, análise até a habilitação do projeto arquitetônico, trazendo assim segurança e transparência pública aos administrados. E como forma de incentivar e agregar valor ao serviço público, o novo portal também prevê a implementação de programas de incentivo e reconhecimento da produtividade do servidores públicos envolvidos, beneficiando medidas de progressão na carreira pública.

Outro ponto inovador, que irá otimizar os serviços da SEDUH, é o recém lançamento da **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO DIGITAL** - <http://www.seduh.df.gov.br/category/carta-de-servicos/>, que contempla um conjunto de **32 serviços públicos parametrizados e uniformizados**, e em especial **22 serviços ofertados digitalmente pela Central de Aprovação de Projetos (CAP)**, de modo que o cidadão irá entender de forma clara e simples todas as etapas, requisitos e procedimentos dos 22 processos de licenciamento ofertados pela CAP.

Em outro giro, registra-se também, a possibilidade de emissão **on-line da Certidão de Parâmetros Urbanísticos e a Cota de Soleira** - <https://www.geoservicos.segeth.df.gov.br/certidao/>, avanço que irá trazer maior agilidade e eficiência ao processo de aprovação de projetos arquitetônicos.

Além destas ações, vale registrar o recente lançamento da **Carta de Serviços ao Cidadão DIGITAL** (<http://www.seduh.df.gov.br/category/carta-de-servicos/>), que consolida um conjunto de mais de 32 serviços públicos, e em especial 17 serviços - detalhados, entabulados e ofertados - digitalmente pela Central de Aprovação de Projetos (CAP), de modo que o cidadão irá entender de forma clara e



simples todas as etapas, requisitos e procedimentos do processo de licenciamento edilício.

Por fim, vale mencionar que os números quantitativos e qualitativos das aprovações, produções e entregas da SEDUH estão disponíveis e abertos no portal CAP - <http://www.cap.seduh.df.gov.br/> .

**Brasília, 04 de agosto de 2021.**

**Atenciosamente,  
Equipe Ouvidoria Seduh**