



**SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO  
URBANO E HABITAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL**

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

**RELATÓRIO ANUAL**

**2020**

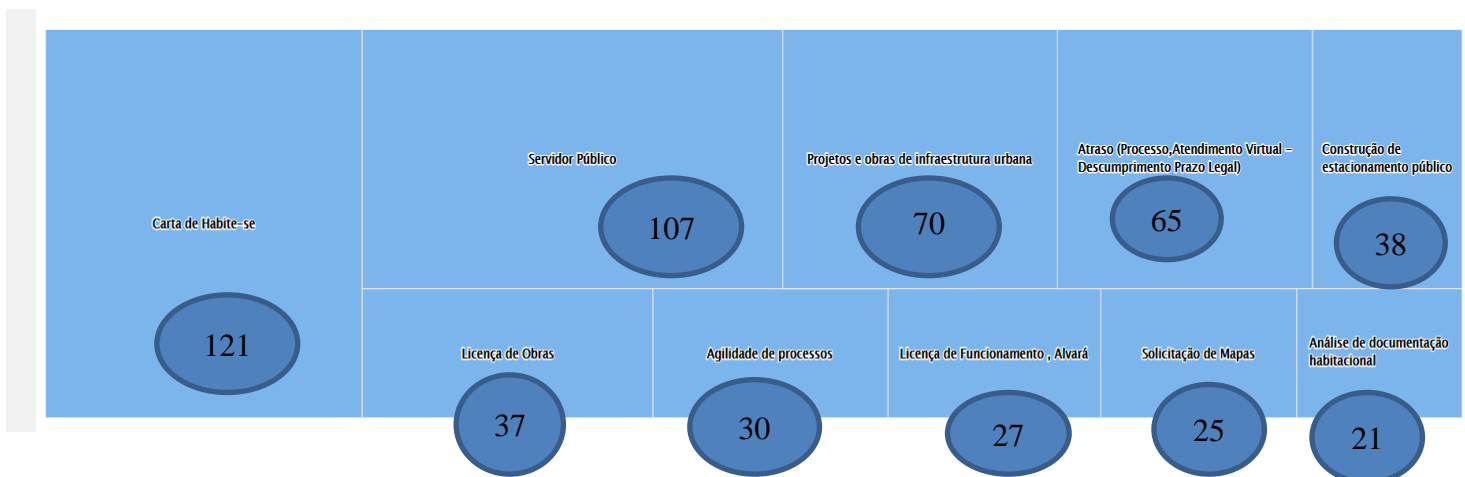


## 1- Quantitativo e assuntos mais recorrentes no Sistema Ouv-DF



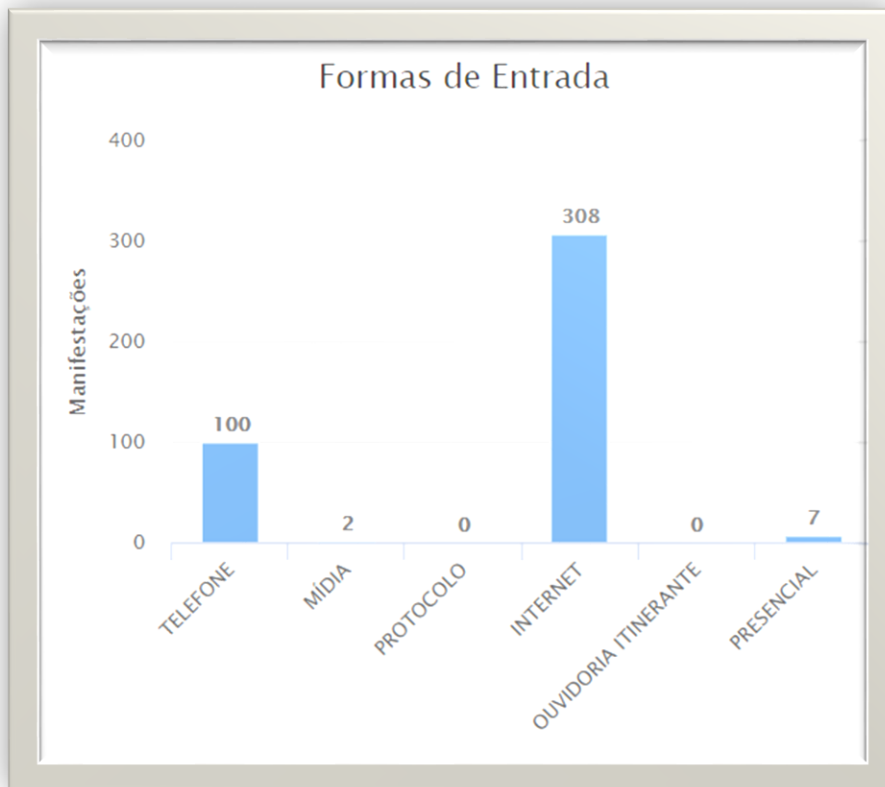
<b>Quantitativo de Manifestações OUV/DF - 2020</b>	<b>417</b>
<b>JAN/FEV/MAR/ABR/MAI/JUN</b>	<b>31/41/36/35/42/41</b>
<b>JUL/AGO/SET/OUT/NOV/DEZ</b>	<b>34/29/32/30/34/32</b>
<b>Total de Manifestações Respondidas</b>	<b>417</b>

### Ranking dos assuntos mais recorrentes





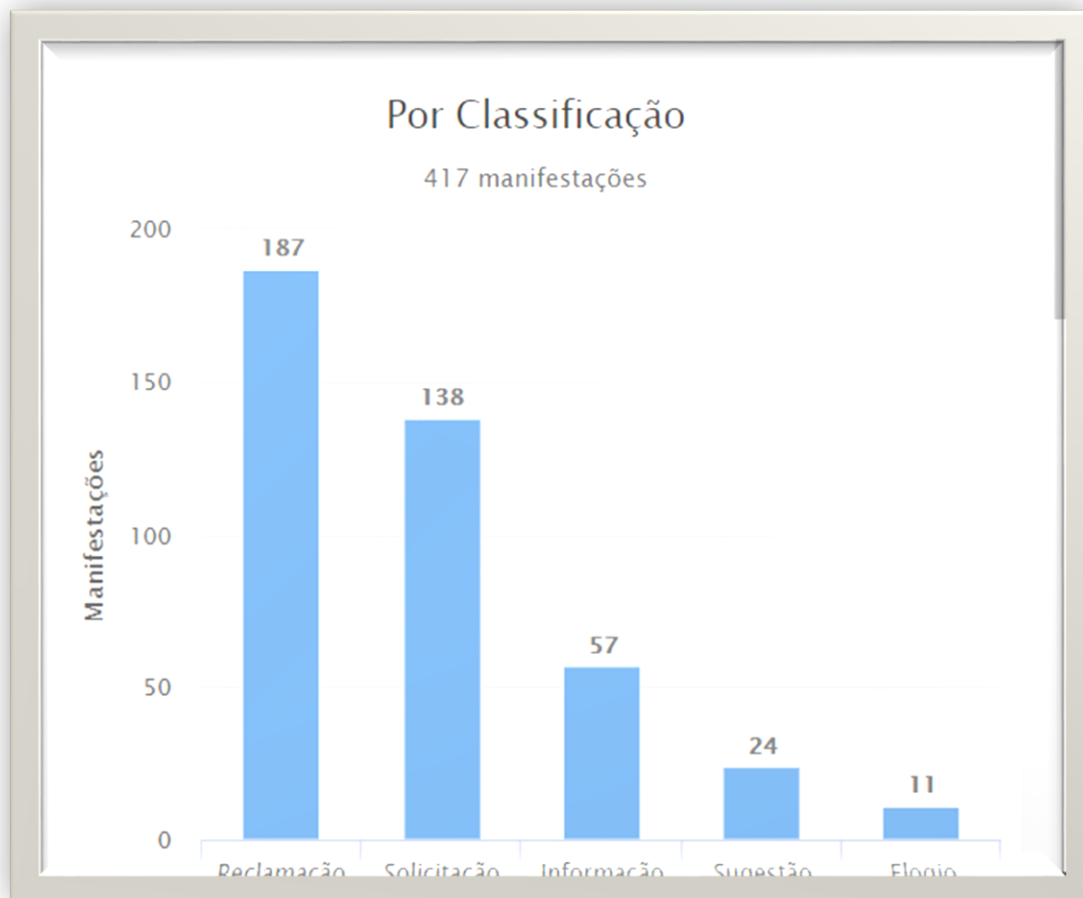
## **2 – Manifestações por canal de entrada –OUV/DF**





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

---



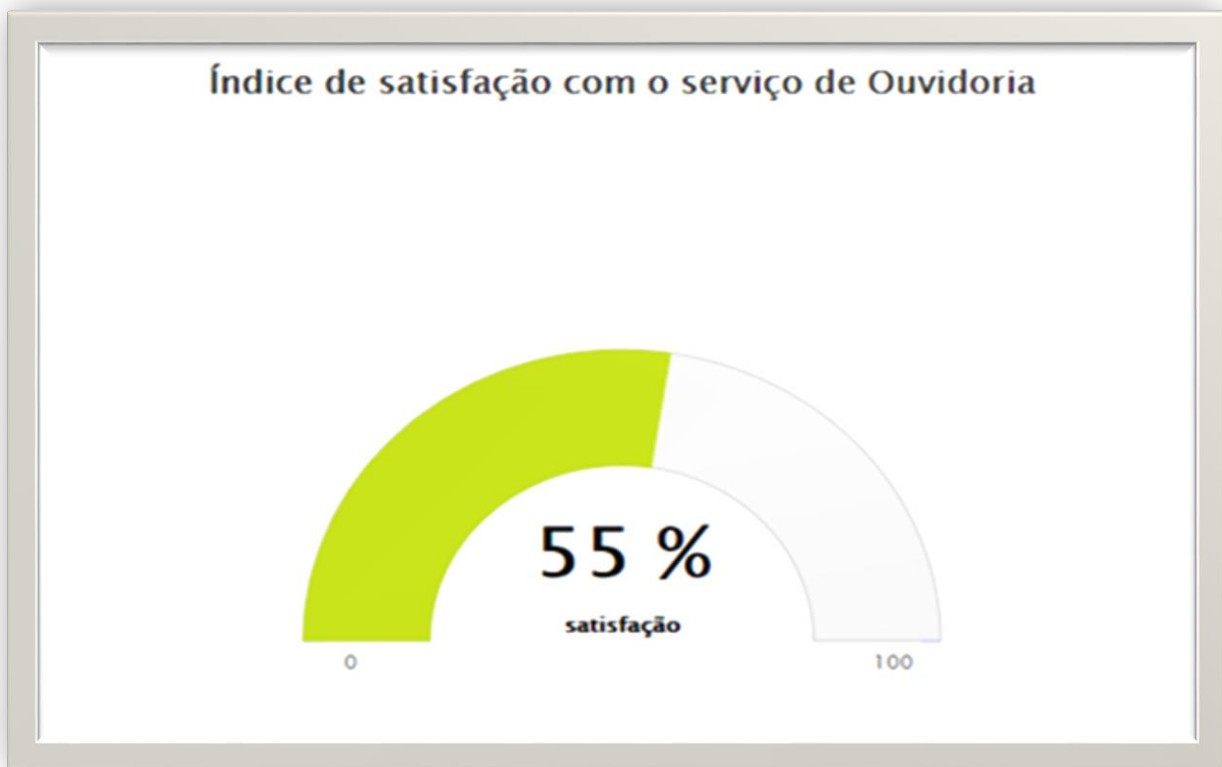


#### **4 –Índice de cumprimento de prazo de resposta – OUV/DF**



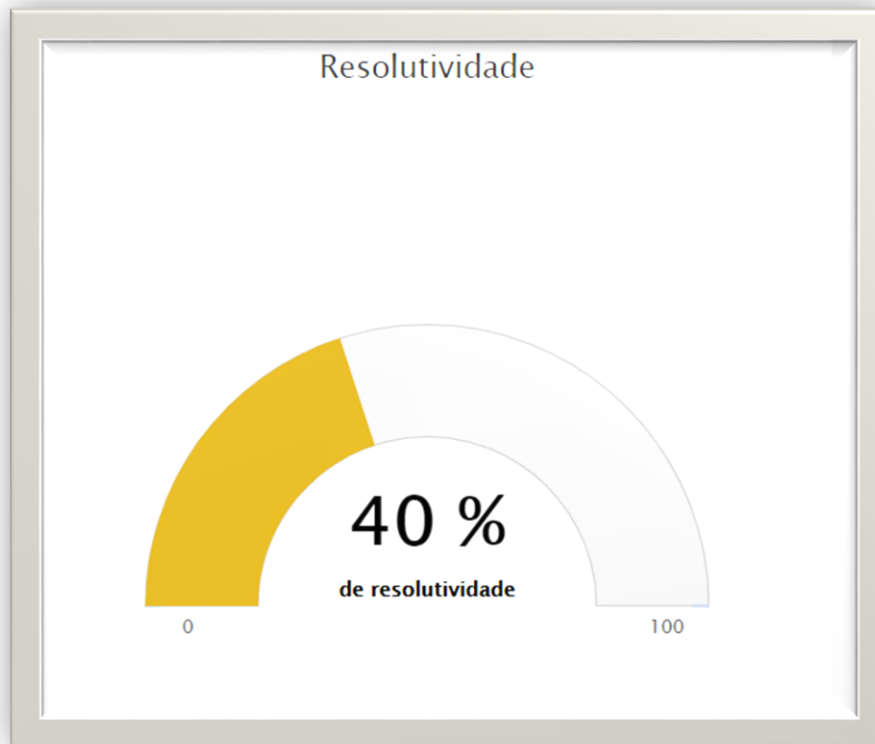


## 5 –Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria – OUV/DF





## 6 - Índice de Resolutividade – OUV/DF





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



**e-SIC**

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

<b>Quantidade de Pedidos de informação e-SIC</b>	<b>206</b>												
<b>Total de Manifestações Respondidas e-SIC</b>	<b>206</b>												
<b>Ranking dos assuntos mais recorrentes</b>													
<table border="1"><thead><tr><th>Assunto</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>Processo de aprovação de projetos</td><td>85</td></tr><tr><td>Mapas e Normas Urbanísticas</td><td>40</td></tr><tr><td>Parcelamento Urbano</td><td>31</td></tr><tr><td>Equipamentos Urbanos</td><td>31</td></tr><tr><td>Administrativo</td><td>19</td></tr></tbody></table>		Assunto	Quantidade	Processo de aprovação de projetos	85	Mapas e Normas Urbanísticas	40	Parcelamento Urbano	31	Equipamentos Urbanos	31	Administrativo	19
Assunto	Quantidade												
Processo de aprovação de projetos	85												
Mapas e Normas Urbanísticas	40												
Parcelamento Urbano	31												
Equipamentos Urbanos	31												
Administrativo	19												

**Brasília, 15 de março de 2021.**

**Atenciosamente,**

**Equipe Ouvidoria Seduh  
Autoridade de Monitoramento da LAI**