

## Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria SEDUH 2025

No período compreendido entre janeiro e dezembro de 2025, a Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação - **SEDUH**, registrou o total de **61 manifestações** por meio do Sistema **OUBE.PE**.

O fluxo abrangeu as seguintes manifestações: elogios, reclamações, denúncias, solicitações e Pedidos de Acesso à Informação - PAI.

É importante destacar a excelência no índice de resolutividade, uma vez que 93% das demandas foram respondidas e concluídas rigorosamente dentro do prazo estabelecido pela Ouvidoria Geral do Estado - OGE. Tal desempenho reflete o compromisso desta Ouvidoria com a transparência e a eficiência no atendimento ao cidadão.

### Informações Adicionais:

- **Volume de Atendimento:** 61 manifestações processadas.
- **Ferramenta de Gestão:** Sistema OUBE.PE.
- **Qualidade:** Índice de resposta total (zero pendências).
- **Média Mensal:** A média foi de aproximadamente 5,8
- **Destaque Positivo:** o índice de **95%** das demandas foi concluído dentro do prazo.

### 1. Panorama Geral e Eficiência

- **Total de Demandas:** 61 manifestações registradas.
- **Resolutividade:** Alta eficiência, com **95%** das demandas respondidas dentro do prazo legal.

### 2. Perfil das Manifestações

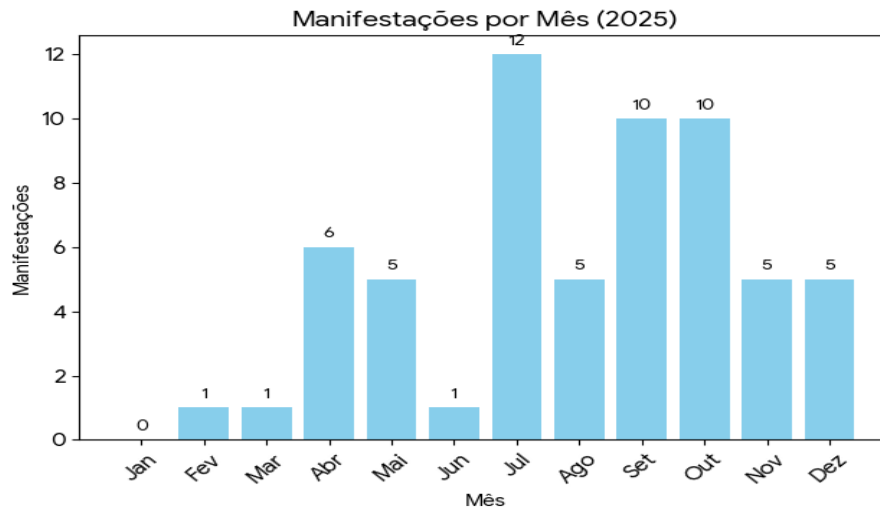
- **Foco Temático:** A maioria das queixas reflete problemas de infraestrutura, a área principal da Secretaria.

### 3. Comportamento do Usuário

- **Canais:** Digitalização total, com 98% dos acessos via formulário eletrônico.
- **Sazonalidade:** O volume de trabalho concentrou-se no segundo semestre, especialmente em julho, setembro e outubro.

### Comportamento Sazonal:

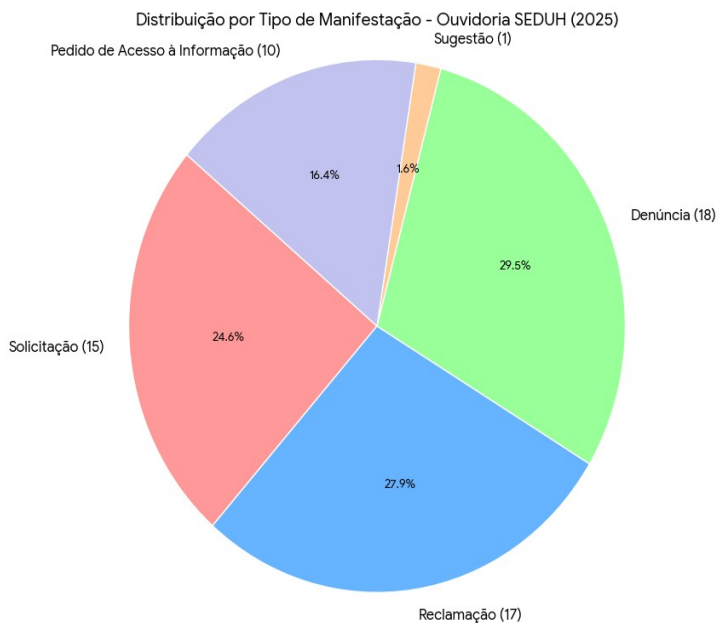
O gráfico de Distribuição Mensal (Barras) indica que o segundo semestre demanda uma maior alocação de força de trabalho ou atenção da equipe, especialmente nos meses de julho, setembro e outubro, onde o volume de interações atinge seu ápice.



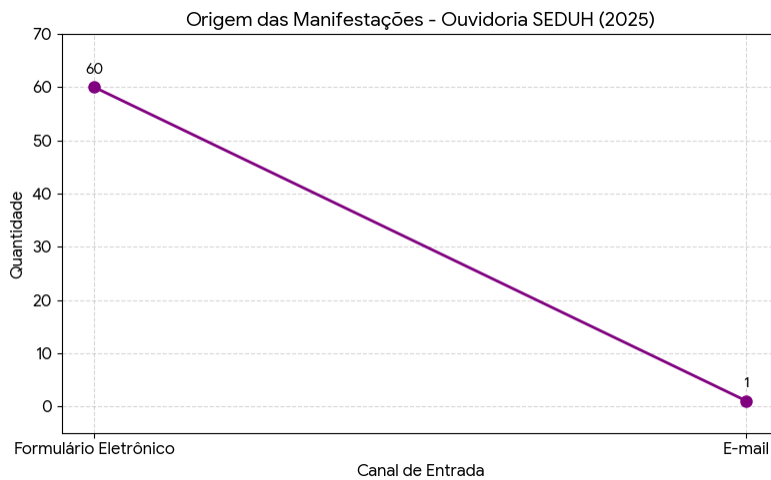
### 4. Processo de Fiscalização:

A análise por Tipo de Manifestação (Pizza) as denúncias, em sua maioria, apresentam conteúdo semelhante ao das reclamações, frequentemente abordando os mesmos temas. De modo geral, tratam de questões relacionadas ao andamento de obras, bem como a construções e ocupações irregulares de imóveis.

Qualitativamente, esses assuntos foram solucionados mediante encaminhamentos às gerências responsáveis, sendo justificadas e solucionadas dentro de cada demanda levantada pelo cidadão.

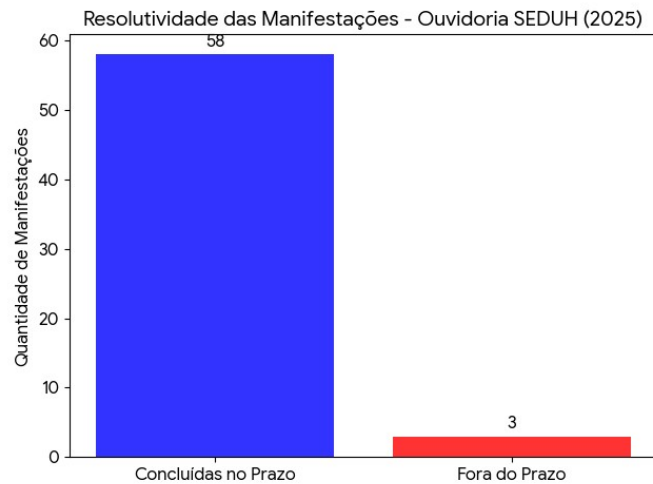


O gráfico de Origem (Linha) aponta uma transição digital praticamente completa. Com apenas 1 registro via e-mail frente a 60 pelo formulário eletrônico, fica evidente que o investimento em canais digitais estruturados foi bem-sucedido, facilitando o acesso do cidadão e a triagem dos dados.



## 5. Eficiência e Compromisso:

O gráfico de Resolutividade (Azul/Vermelho) é o indicador de desempenho mais positivo, com 58 das 61 demandas atendidas rigorosamente no prazo. Isso demonstra que a SEDUH possui um fluxo interno de resposta ágil e comprometido com os prazos legais.



## 6. Conclusão:

Os indicadores de 2025 evidenciam uma Ouvidoria que vai além do simples recebimento de demandas, destacando-se pela agilidade no tratamento das manifestações e pelo uso de ferramentas digitais que aproximam o cidadão da gestão pública de infraestrutura. Consolida-se, assim, como um instrumento efetivo de fiscalização e transparência, atuando também como um importante termômetro das carências estruturais da cidade.