



RELATÓRIO TRIMESTRAL

Janeiro a Março/2020

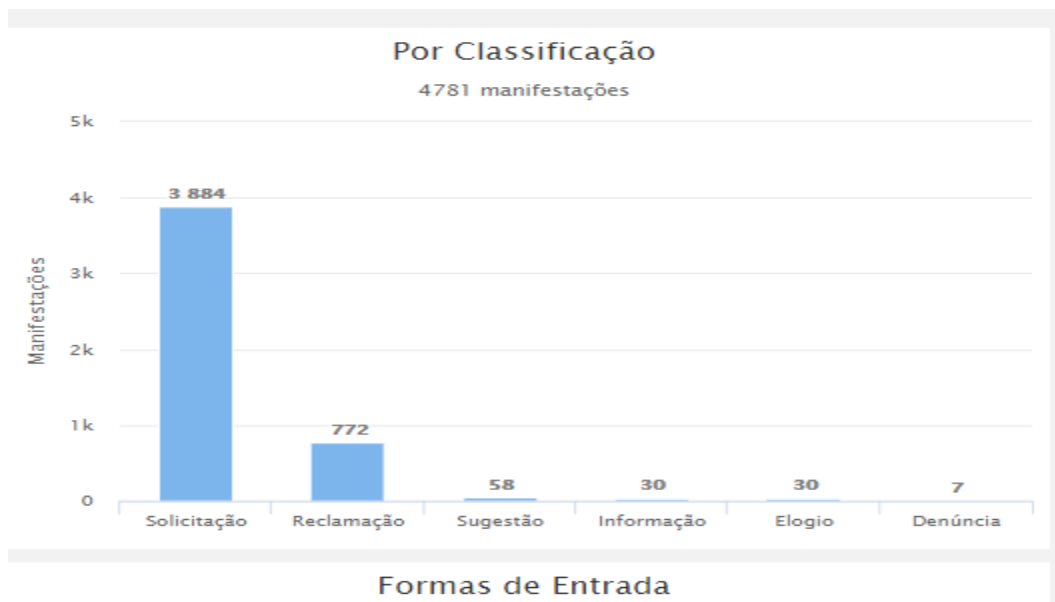
Apresentamos o relatório referente aos resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da NOVACAP no Primeiro trimestre de 2020, onde constam informações das manifestações registradas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF.

As demandas formalizadas pelo cidadão são recebidas inicialmente pelo Controle de Qualidade ou pela Coordenação de Atendimento ao Cidadão, unidades estas que fazem a triagem das demandas e as direcionam aos órgãos responsáveis onde são analisadas e encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes, de acordo com a natureza dos serviços. Respeitando o preconizado pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 regulamentados pela Instrução Normativa nº 01 de 05/05/2017 da Controladoria Geral do DF.

A NOVACAP é responsável pela manutenção e conservação das cidades e é centralizadora de grande parte das demandas por serviços urbanos no Governo do Distrito Federal.

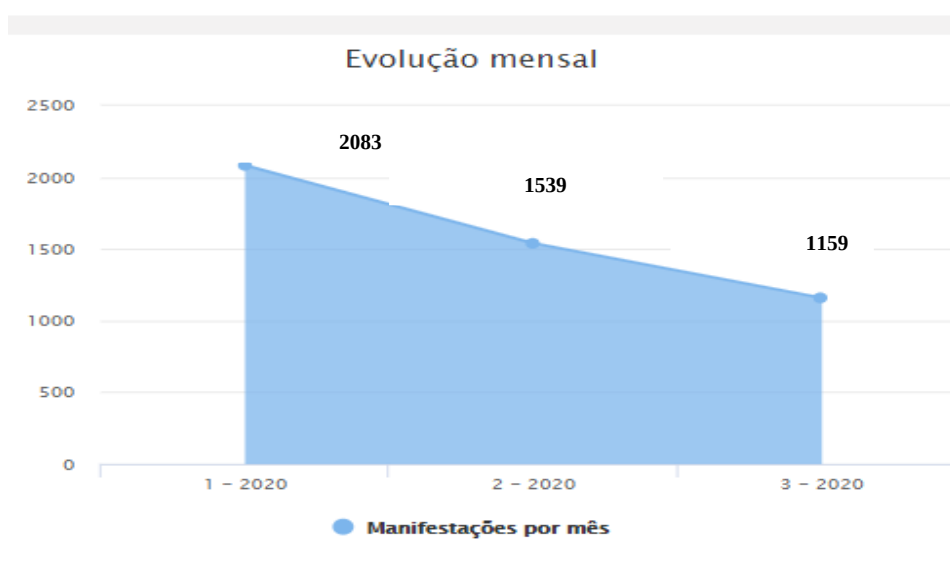
1. Total de Demandas por classificação

No Primeiro trimestre de 2020, foram registradas 4.781 manifestações de Ouvidoria. Dessas, merecem destaque as solicitações, que representam 81% do total, seguidas pelas reclamações, com 16%, conforme gráfico abaixo:



2. Total de Demandas por mês

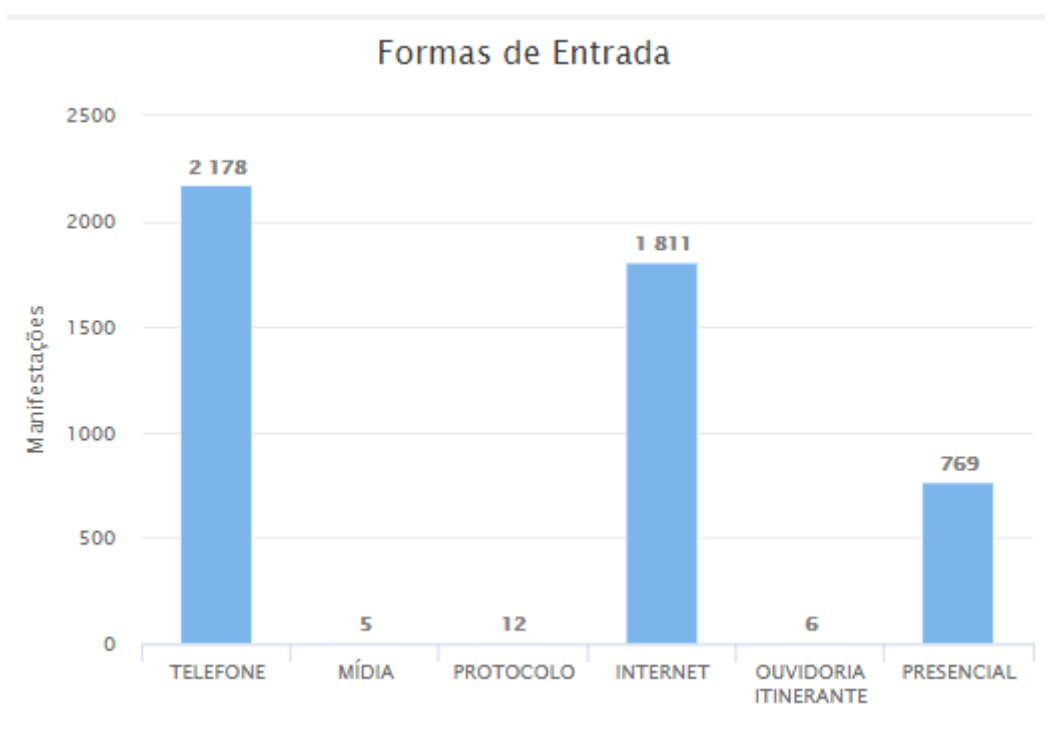
Da análise dos dados, verifica-se que no mês de janeiro foram recebidas 2083 manifestações. Já em fevereiro foram registradas 1539, e, em março, 1159 demandas. Totalizando 4.781 manifestações no período de 01/01/2020 a 31/03/2020.



3. Formas de Entrada

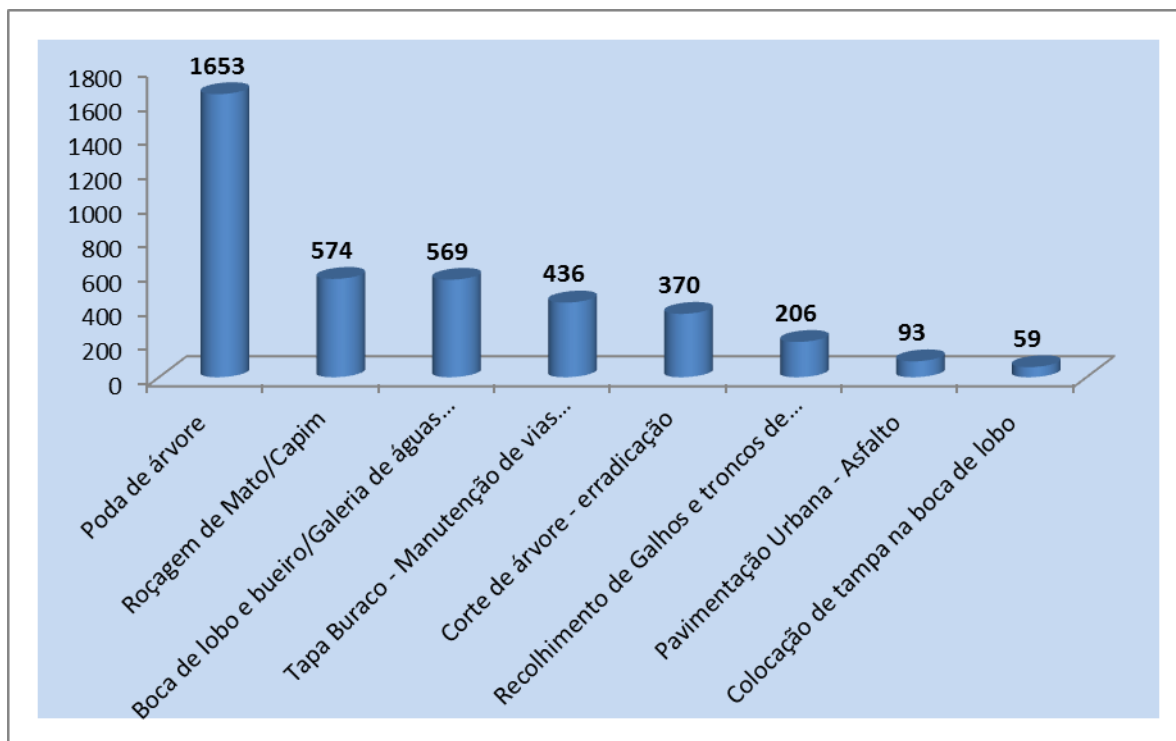
A ouvidoria disponibiliza diversos canais de contatos, os quais o cidadão pode recorrer a fim de encaminhar solicitações, reclamações, sugestões, elogios, informações e denúncias. Os canais de atendimentos disponibilizados são: www.ouv.df.gov.br, telefone 3403.2626, central 162 e atendimento presencial.

A maioria dos contatos com a Ouvidoria no primeiro trimestre foi realizada por meio do telefone, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



4. Assuntos mais demandados

No Quadro abaixo, apresentamos o ranking dos assuntos mais demandados no 1º trimestre de 2020:



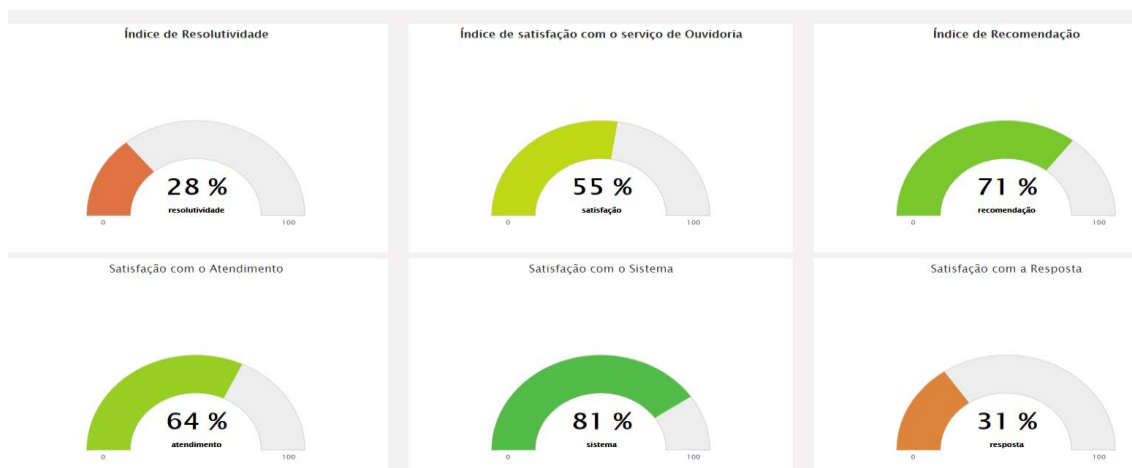
5. Demandas por Região Administrativa

Quantidade de manifestações recebidas por região administrativa:

Região Administrativa	Nº	Região Administrativa	Nº
Plano Piloto	1703	Lago Norte	57
Ceilândia	330	Recanto das Emas	55
Taguatinga	329	Núcleo Bandeirante	53
Guará	320	São Sebastião	46
Gama	246	Sobradinho II	41
Samambaia	229	Candangolândia	39
Sobradinho	211	Vicente Pires	34
Santa Maria	150	Riacho Fundo II	32
Planaltina	146	Park Way	27
Lago Sul	110	SCIA	19
Águas Claras	103	Jardim Botânico	15
Riacho Fundo	100	Setor de Indústria e abast.	11
Brazlândia	93	Itapoã	11
Sudoeste/Octogonal	91	Sol Nascente	10
Paranoá	89	Arniqueiras	7
Cruzeiro	69		

6. Índice de satisfação com o Serviço de Ouvidoria

Apresentamos abaixo os Índices de satisfação com o Serviço de Ouvidoria, conforme pesquisa de satisfação do Sistema de OUV-DF:



7. Serviço de informação ao Cidadão

Além do sistema de OUV-DF, a Ouvidoria da NOVACAP atua no processo de acesso à informação em atenção a Lei Nº 4.990/2012. Os pedidos são recebidos por meio do sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão - eSIC e encaminhados à área técnica para avaliação.

No primeiro trimestre de 2020 foram solicitados 43 (Quarenta e três) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.



Acesso à
Informação

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Lei 4.990/2012

Fonte: Sistema de Ouvidoria – OUV-DF <https://www.ouv.df.gov.br>