



RELATÓRIO TRIMESTRAL
OUTUBRO a DEZEMBRO/2019

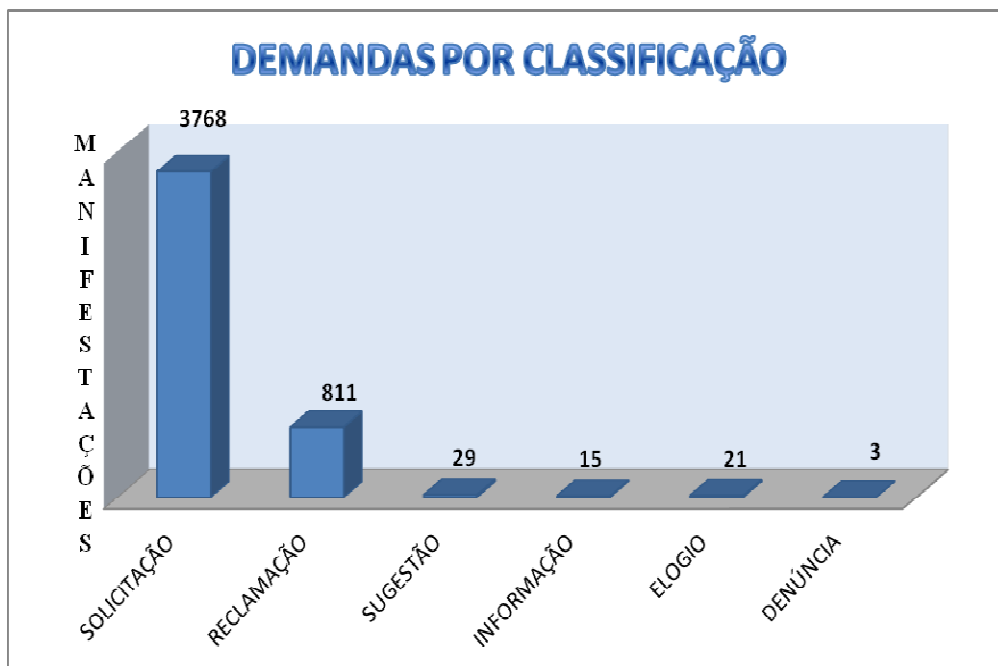
Apresentamos o relatório referente aos resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da NOVACAP no quarto trimestre de 2019, onde constam informações das manifestações registradas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF.

As manifestações recebidas são classificadas, registradas, tratadas e respondidas ao cidadão após o retorno da área que executou os serviços.

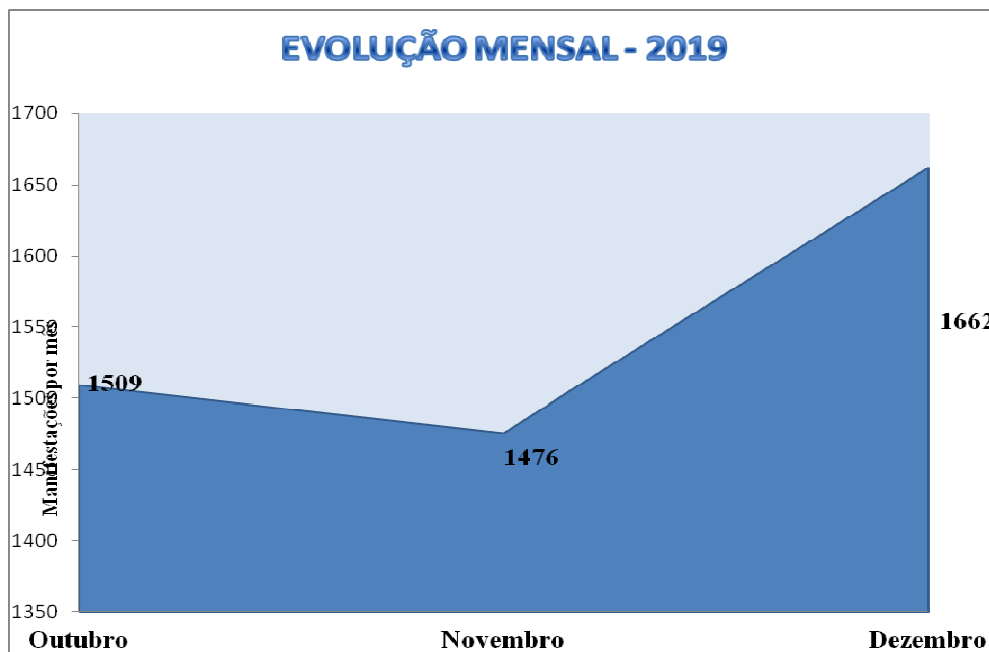
A NOVACAP é responsável pela manutenção e conservação das cidades e é centralizadora de grande parte das demandas por serviços urbanos no Governo do Distrito Federal.

1. Total de Demandas por classificação

No quarto trimestre de 2019, foram registradas 4.367 manifestações de Ouvidoria. Dessas, merecem destaque as solicitações, que representam 78% do total, seguidas pelas reclamações, com 14%, conforme gráfico abaixo:



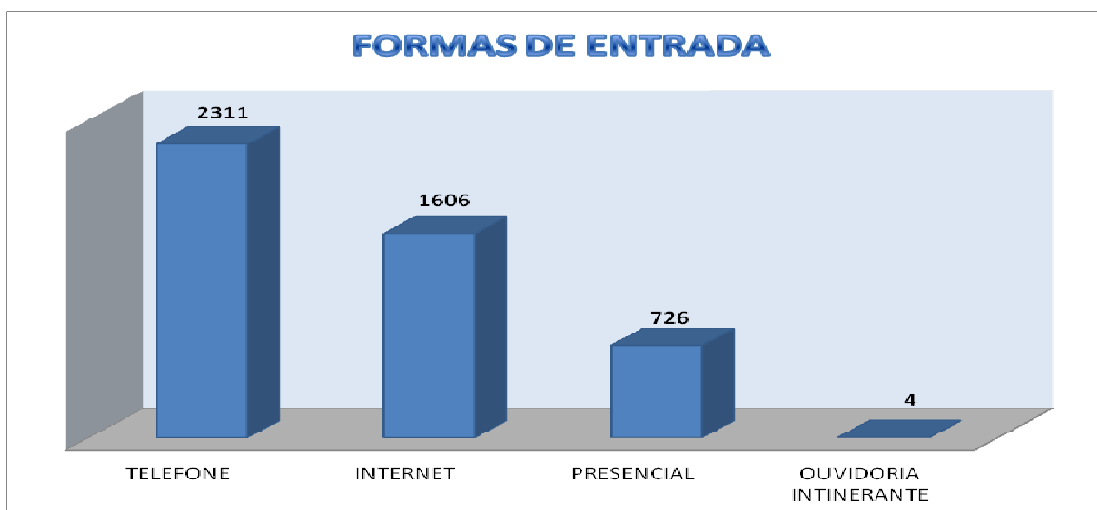
2. Total de Demandas por mês



3. Formas de Entrada

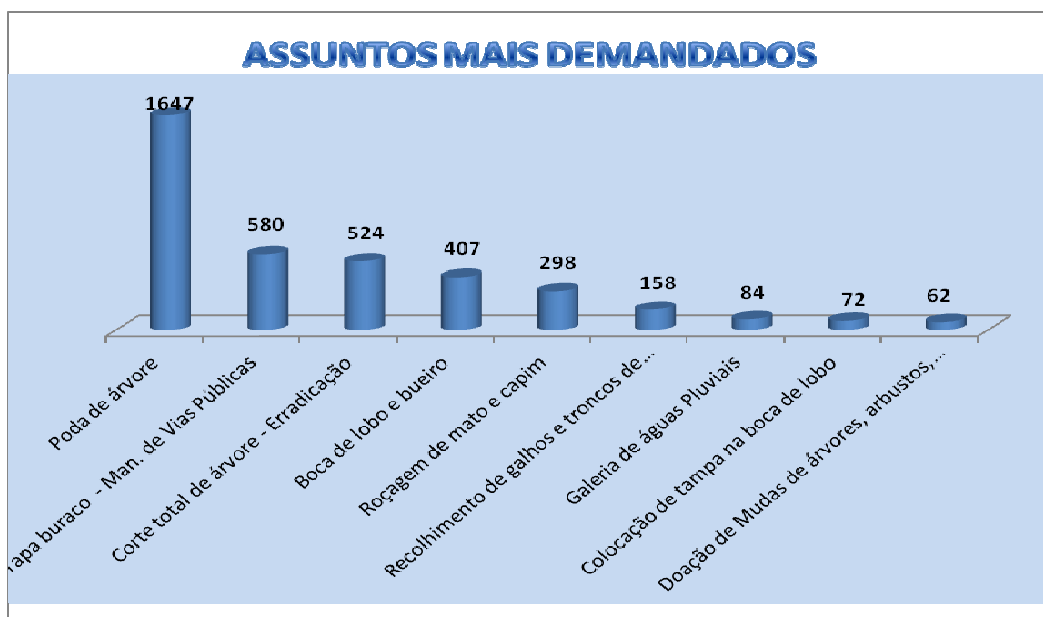
A ouvidoria disponibiliza diversos canais de contatos, os quais o cidadão pode recorrer a fim de encaminhar solicitações, reclamações, sugestões, elogios, informações e denúncias. Os canais de atendimentos disponibilizados são: www.ouv.df.gov.br, telefone 3403.2626, central 162 e atendimento presencial.

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



4. Assuntos mais demandados

Os três assuntos mais demandados foram: Poda/erradicação de árvore, tapa buraco , boca de lobo e bueiro



5. Demandas por Região Administrativa

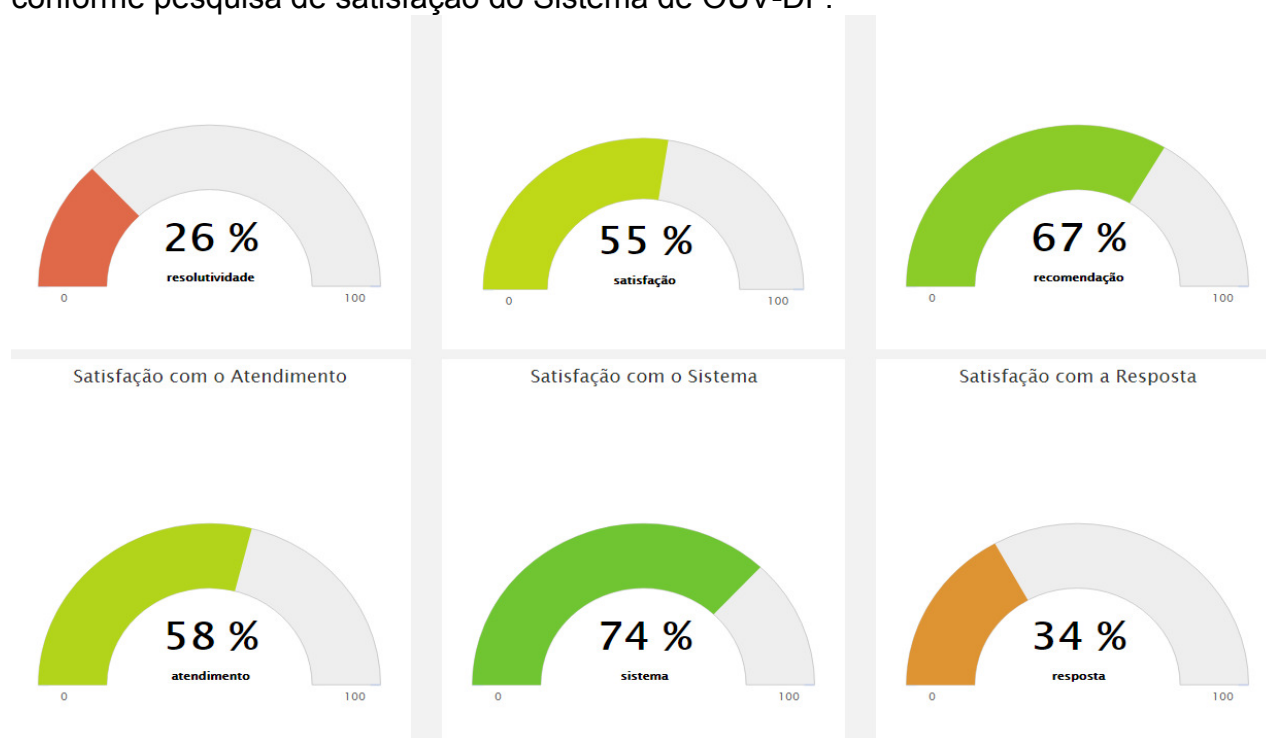
Quantidade de manifestações por cidade:

Região Administrativa	Nº	Região Administrativa	Nº
Plano Piloto	1459	Núcleo Bandeirante	57
Guará	409	Brazlândia	53
Taguatinga	364	Sobradinho II	42
Gama	301	Vicente Pires	42
Ceilândia	279	Park Way	37
Sobradinho	267	São Sebastião	35
Samambaia	251	Setor de Indústria e abast.	33
Planaltina	158	Riacho Fundo II	25
Santa Maria	128	Paranoá	24
Águas Claras	105	Candangolândia	21
Riacho Fundo	102	Jardim Botânico	21
Lago Sul	99	SCIA	15
Sudoeste/Octogonal	89	Itapoã	15
Recanto das Emas	71	Sol Nascente	12
Cruzeiro	63	Varjão	5
Lago Norte	61		



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:



6. Sistema de Informação ao Cidadão - LAI

Além do sistema de OUV-DF, a Ouvidoria 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 período de Outubro a Dezembro de 2019 foram solicitados 38 (trinta e oito) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.



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

