



**COMPANHIA URBANIZADORA DA NOVA CAPITAL DO
BRASIL/NOVACAP**

RELATÓRIO TRIMESTRAL – JANEIRO a MARÇO /2019

OUVIDORIA



COMPANHIA URBANIZADORA DA NOVA CAPITAL DO BRASIL
OUVIDORIA

DIRETORIA EXECUTIVA

CANDIDO TELES DE ARAÚJO

Diretor Presidente

ELZO BERTOLDO GOMES

Diretor Administrativo

RUBENS DE OLIVEIRA PIMENTEL JÚNIOR

Diretor Financeiro

LUCIANO CARVALHO DE OLIVEIRA

Diretor de Urbanização

FRANCISCO DAS CHAGAS LIMA RAMOS

Diretor de Edificações



COMPANHIA URBANIZADORA DA NOVA CAPITAL DO BRASIL
OUVIDORIA

ELAINE CRISTINE GOMES CARNEIRO

Ouvidora

EDSON SOARES COSTA

Supervisor

Equipe: Maria do Socorro, Marta Eliane, Ana Cristina, Iris, Tânia, Rosana, Ana
Maria, Lúcia, Cátia, Cardozo, Helena

Apresentamos o relatório referente aos resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da NOVACAP no primeiro 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.

São competências e atribuições da Ouvidoria, de acordo com o Artigo 14 do Regimento Interno da Novacap (2012):

- I. Receber, analisar, processar e encaminhar às diversas orgânicas sugestões, denúncias, reclamações ou opiniões, com vistas ao aprimoramento dos serviços prestados pela NOVACAP;
- II. Apurar, imparcialmente, denúncias ou reclamações, estabelecendo e acompanhando o cumprimento dos prazos e a celeridade no processo de elucidação;
- III. Elaborar estudos, propostas e sugestões orientadas a efetividade administrativa e a satisfação dos usuários;
- IV. Sugerir ações que visem ao aprimoramento e à racionalização administrativa, interagindo com as demais unidades da Companhia;
- V. Elaborar relatório de atividades, com gráficos e estatísticas sobre as intervenções ocorridas, as unidades envolvidas e as soluções adotadas, para subsidiar a política de desenvolvimento organizacional da NOVACAP.

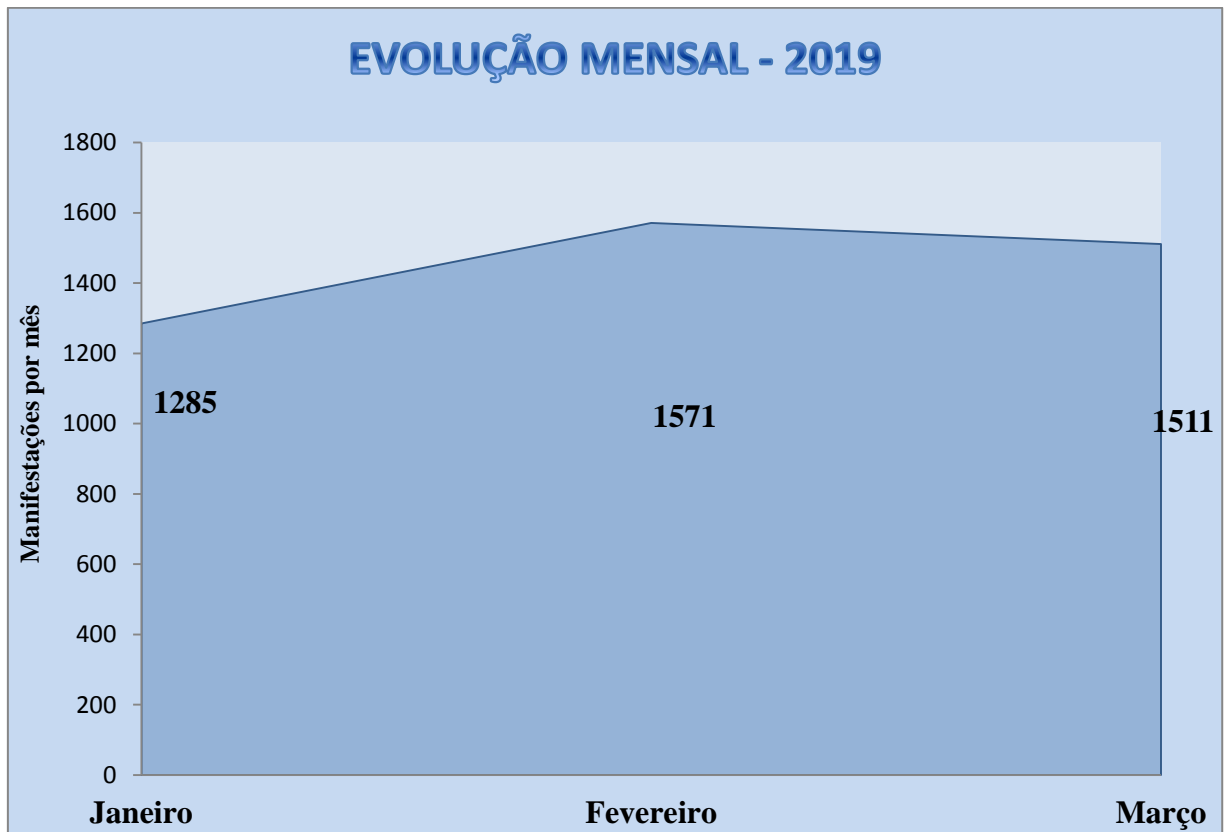
A Ouvidoria é uma das mais importantes unidades de interlocução entre o cidadão e as instituições públicas; voltada para assegurar direitos e para garantir a participação social na vida pública e o aprimoramento da gestão pública.

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.

TOTAL DE DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO

No primeiro trimestre de 2019, foram registradas 4.367 manifestações de Ouvidoria. Dessas, merecem destaque as solicitações, que representam 83% do total, seguidas pelas reclamações, com 15%, conforme gráfico abaixo:

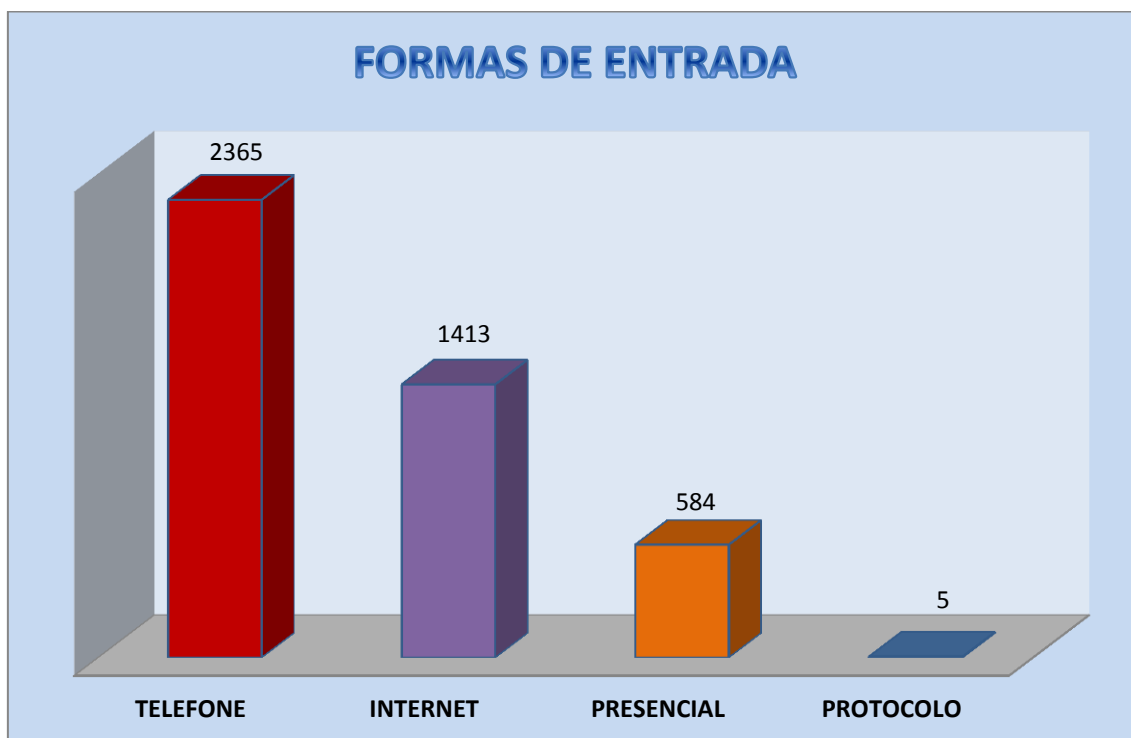


TOTAL DE DEMANDAS POR MÊS

FORMAS DE ENTRADA

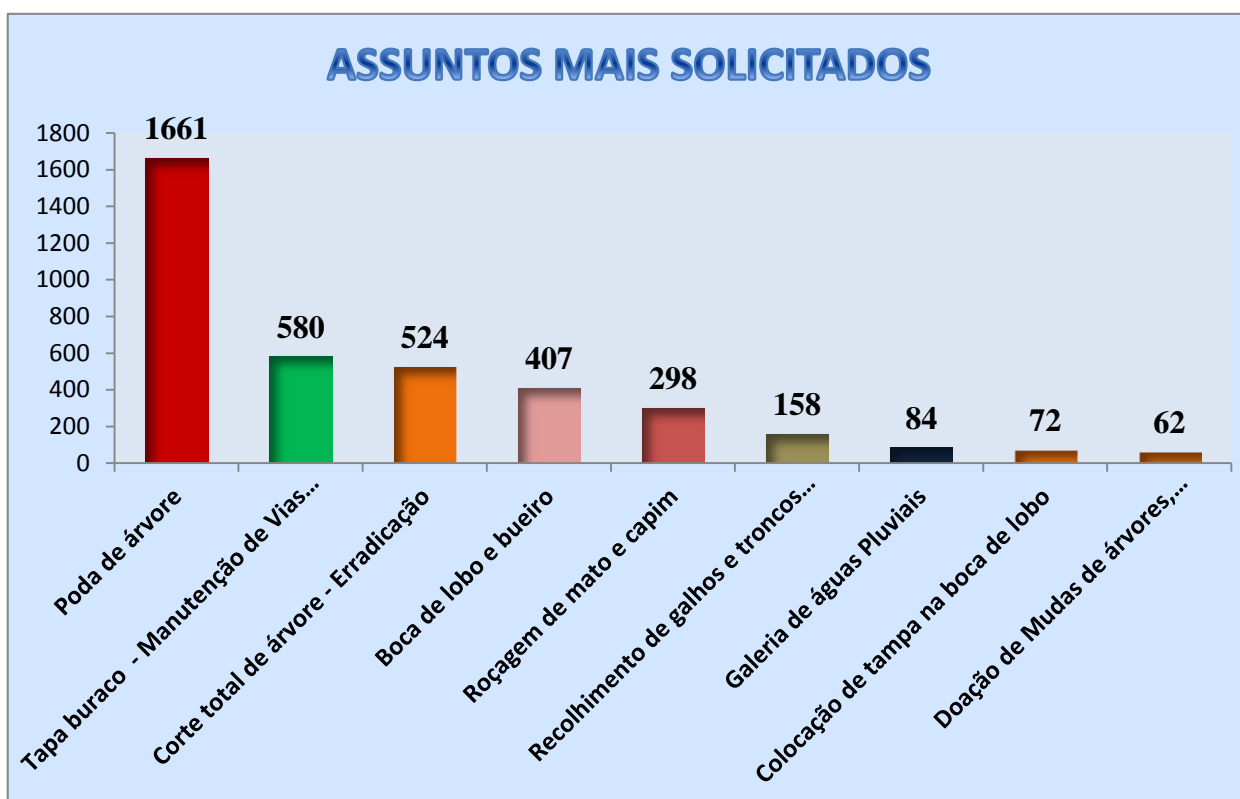
A Ouvidoria disponibiliza diversos canais de contatos, os quais o cidadão pode recorrer a fim de encaminhar reclamações, sugestões, elogios, solicitações, informações e denúncias. Os canais de atendimentos disponibilizados são: Sistema OUV-DF, Telefone – 3403.2626, Central 162 e atendimento presencial.

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



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

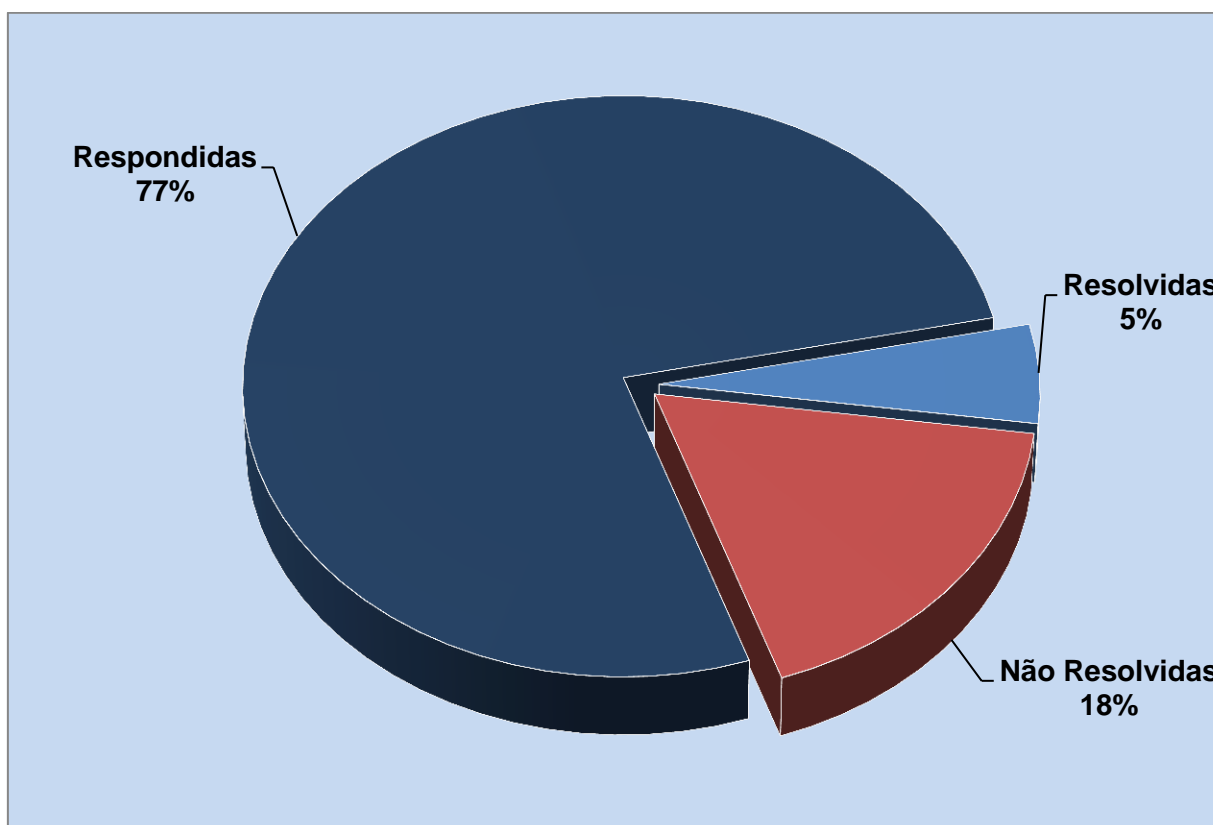
Os três assuntos mais demandados foram: Poda e corte de árvores (aproximadamente 50%), Tapa buraco – Manutenção de Vias (13%) e limpeza de boca de lobo/galeria de águas pluviais (11%). Juntos, esses três temas correspondem à 74% das manifestações da empresa para o trimestre:



DEMANDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

SITUAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

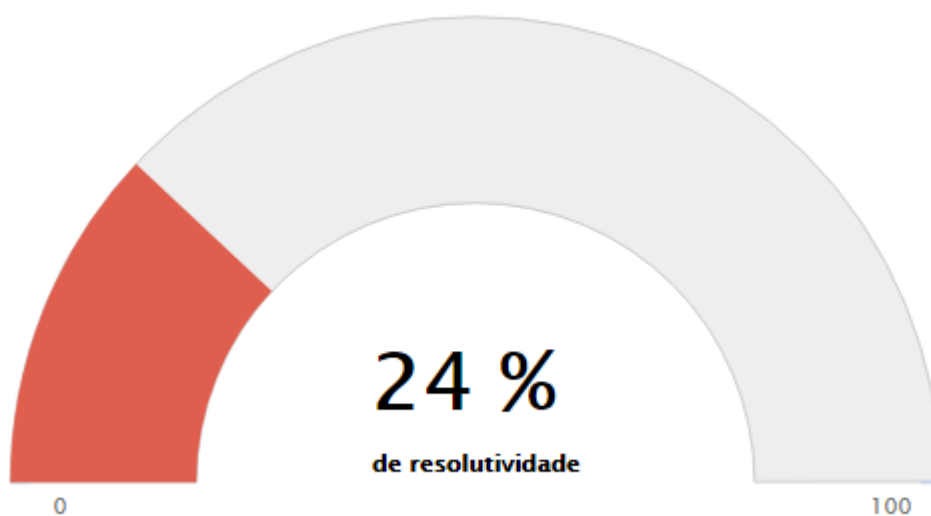
A seguir, apresentamos a situação das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria, que é avaliada pelo cidadão, onde ao receber a resposta de cada demanda o próprio cidadão finaliza o seu protocolo, indicando se a demanda foi ou não resolvida.



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

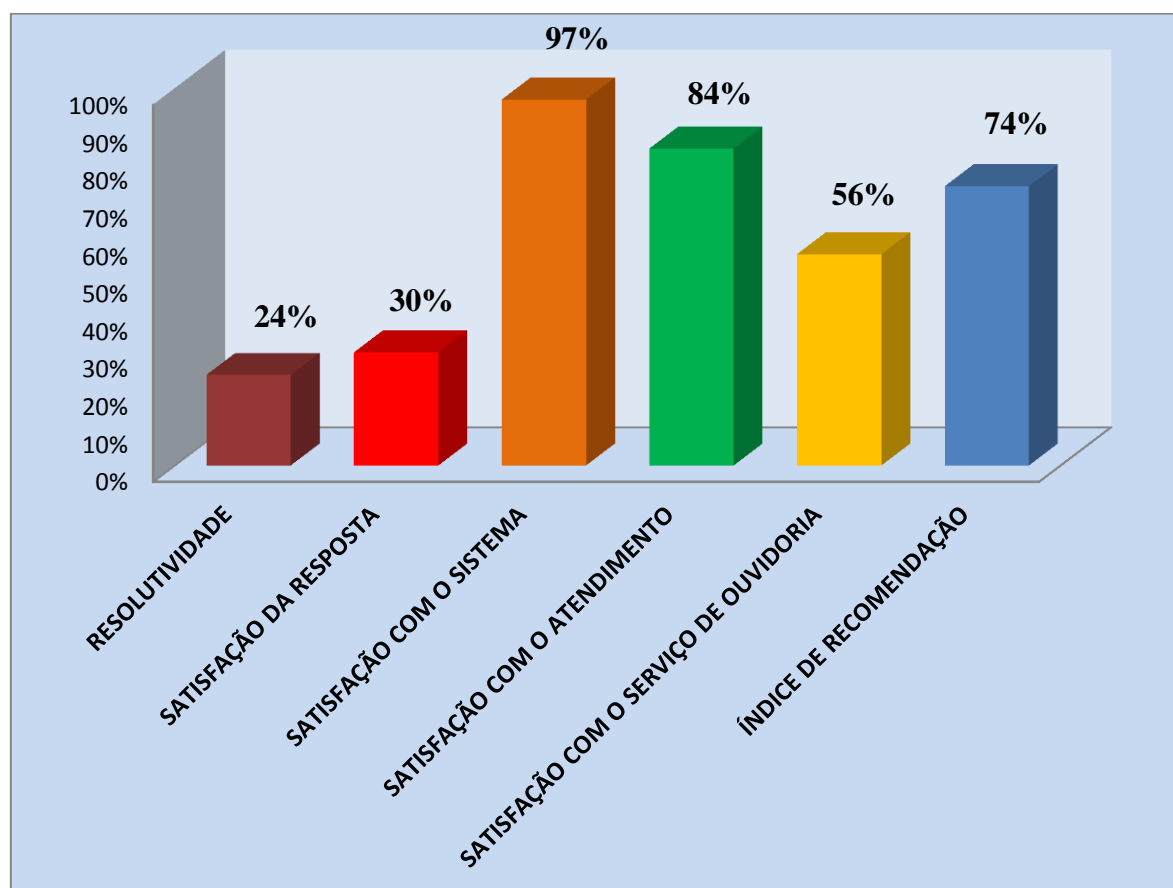
Esse índice mede a resolutividade da empresa após avaliação do cidadão depois da resposta definitiva da ouvidoria.

GERAL



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

O gráfico abaixo demonstra o Índice de satisfação com o Serviço de Ouvidoria, conforme Pesquisa de satisfação do Sistema OUV-DF.



SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

Além do sistema 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 – E-SIC – e encaminhados à área técnica para avaliação. Uma vez respondida à demanda, a Ouvidoria providencia a entrega da informação ao cidadão.

No 1º Trimestre de 2019 foram recebidas um total de 46 solicitações através do Serviço de Acesso à Informação.

