



RELATÓRIO TRIMESTRAL
Julho a Setembro/2021

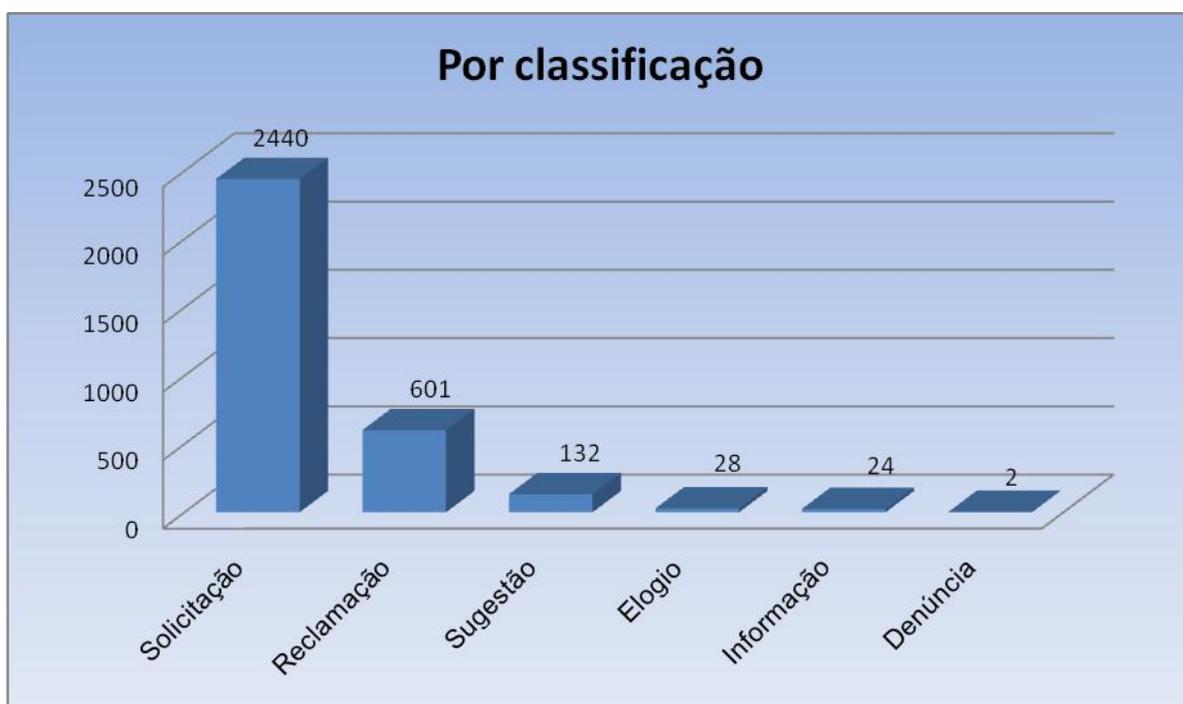
Apresentamos o relatório referente aos resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da NOVACAP no terceiro trimestre de 2021, onde constam informações das manifestações registradas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF.

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

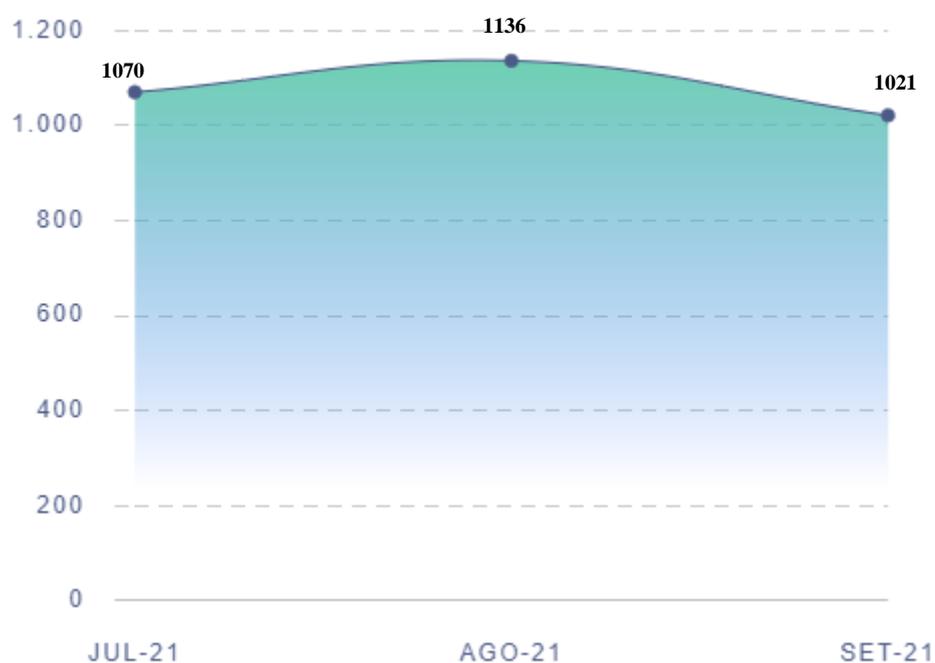
Durante o terceiro trimestre de 2021, foram registradas 3.227 manifestações de Ouvidoria. Dessas, merecem destaque as solicitações, que representam 76% do total, seguidas pelas reclamações, com 18%, conforme gráfico abaixo:



2. Total de Demandas mensal

Da análise dos dados, verifica-se que no mês de julho foram recebidas 1.070 manifestações, em agosto 1.136 e em setembro 1.021 demandas. Totalizando 3.227 manifestações no período de 01/07/2021 a 30/09/2021.

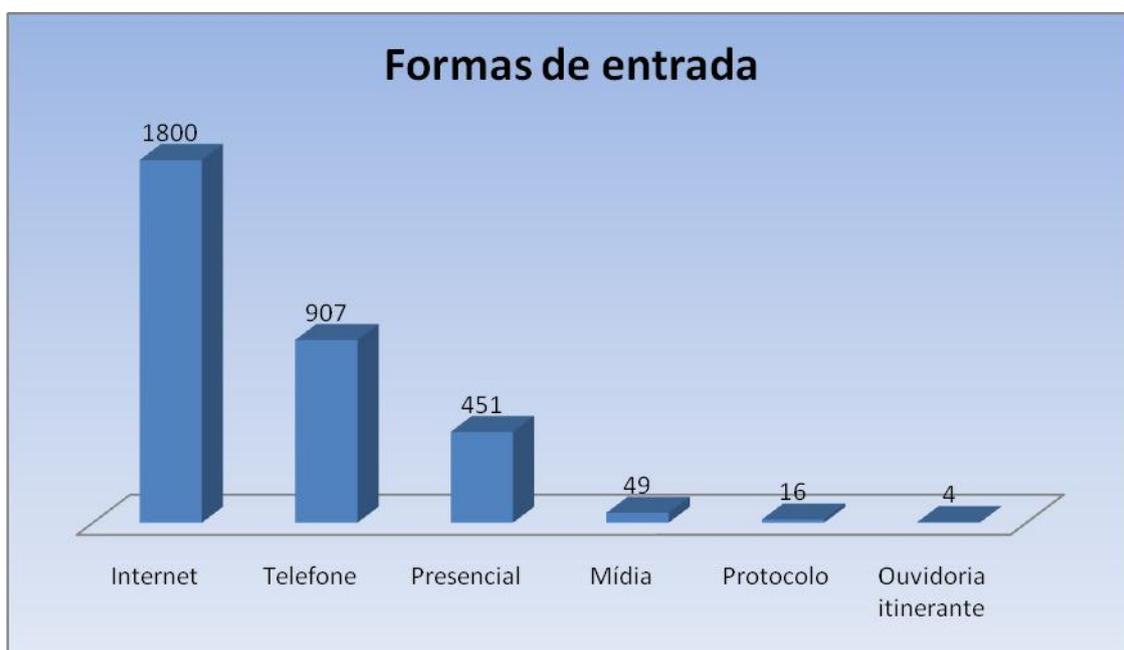
EVOLUÇÃO MENSAL



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.

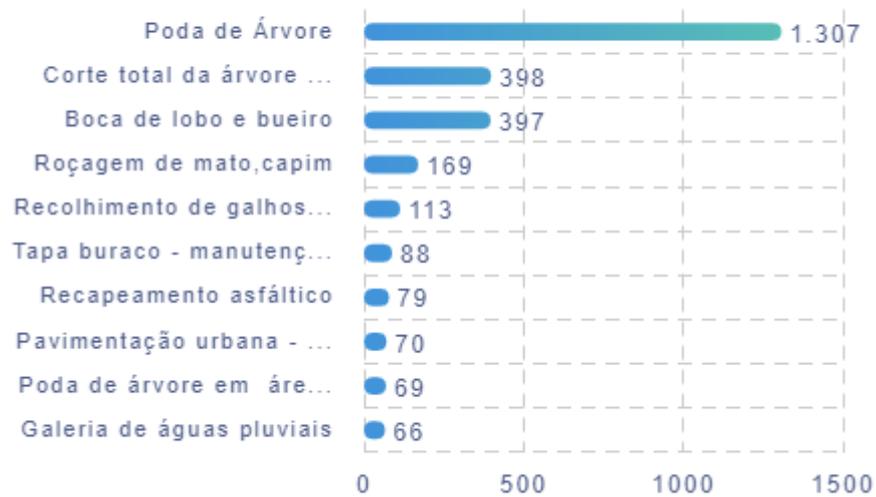
Os canais de atendimentos com maiores procuras no segundo trimestre foram: central do GDF 162, internet www.ouv.df.gov.br e atendimento presencial, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



4. Assuntos mais demandados

No quadro abaixo, apresentamos o ranking dos assuntos mais demandados no 3º trimestre de 2021:

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



5. Demandas por Região Administrativa

Quantidade de manifestações recebidas por Região Administrativa:

Região Administrativa	Nº	Região Administrativa	Nº
Plano Piloto	1054	Park Way	37
Guará	264	Lago Norte	31
Taguatinga	223	Sobradinho II	28
Gama	197	Jardim Botânico	28
Samambaia	179	Riacho Fundo II	24
Ceilândia	175	SIA	23
Planaltina	131	Arniqueiras	22
Sobradinho	116	Vicente Pires	20
Riacho Fundo	86	Candangolândia	20
Santa Maria	85	SCIA	14
Sudoeste/Octogonal	81	Itapoã	14
Cruzeiro	76	São Sebastião	12
Recanto das Emas	70	Paranoá	12
Águas Claras	53	Sol Nascente	10
Núcleo Bandeirante	47	Varjão	3
Lago Sul	46	Fercal	2
Brazlândia	44		

6. Índice de satisfação com o Serviço de Ouvidoria

Apresentamos abaixo os Índices de satisfação com o Serviço executados pela Novacap, pela Ouvidoria da Novacap e pelo sistema de Ouvidoria do GDF, conforme as pesquisa de satisfação registradas no Sistema OUV-DF.



Obs. Os índices apresentados acima são dinâmicos e mudam na medida em que as manifestações são atendidas, e novas pesquisas de satisfação são registradas pelo cidadão, ainda que fora do período apresentado.

7. Serviço de informação ao Cidadão

Além do sistema de OUV-DF, a Ouvidoria da NOVACAP atua no gerenciamento das demandas 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, encaminhados à área técnica para avaliação ou tramitados para outro órgão quando necessário.

No terceiro trimestre de 2021 foram registrados 37 (trinta e sete) pedidos de informações sendo que 32 foram devidamente respondidos aos cidadãos, 04 estão em análise dentro do prazo estabelecido pela citada lei e 1 pleito aguarda análise, de recurso em 3ª instância, pela CGDF



Fonte: Sistema de Acesso à Informação <https://www.e-sic.df.gov.br>

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