



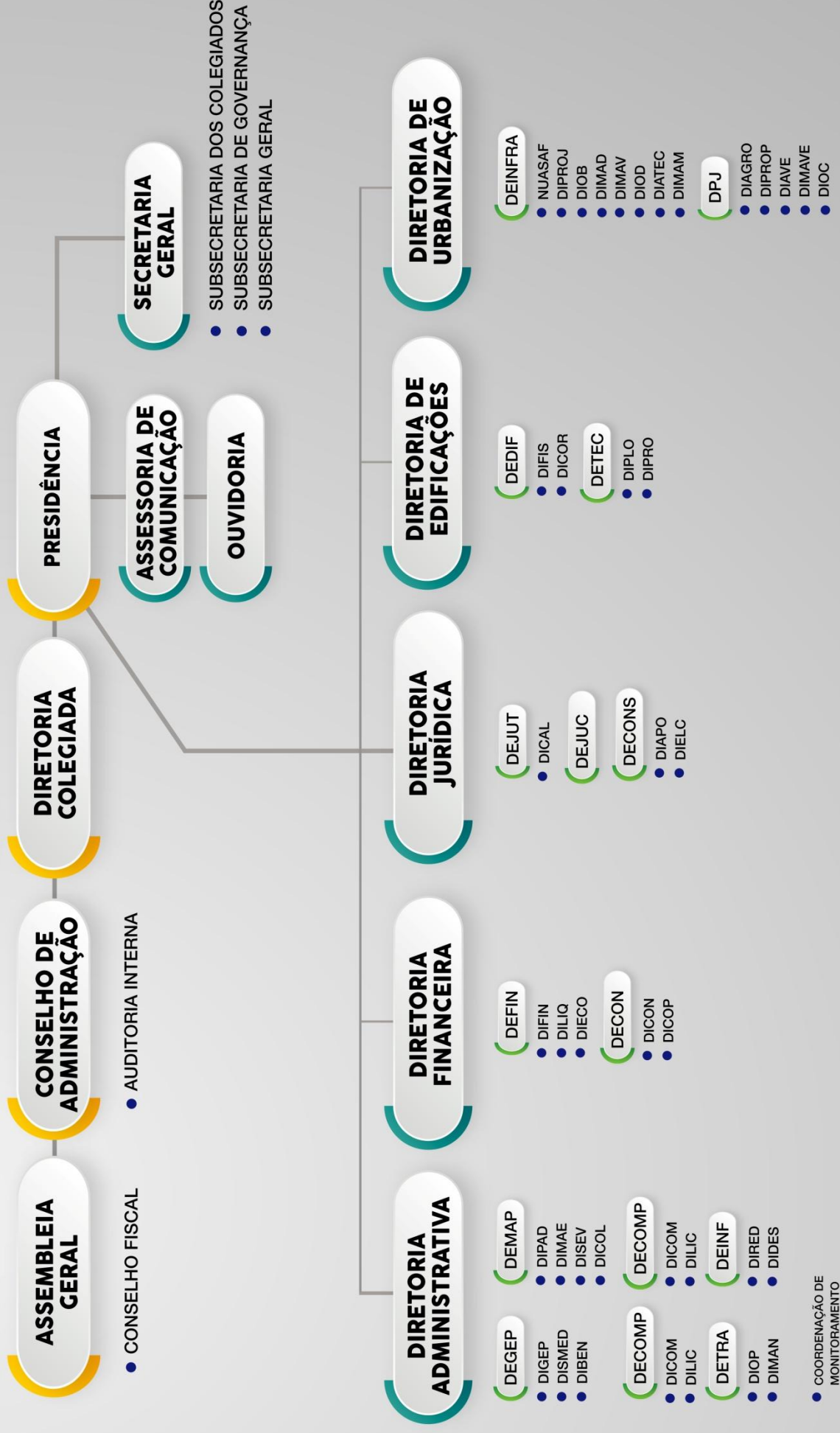
PLANO DE AÇÃO ANUAL 2021-2022 OUVIDORIA

ZELAR • CONSTRUIR • PLANTAR • FLORIR

Novacap cuidando de Brasília

— 2021 —





OUVIDORIA DA NOVACAP

OUVIDORES

- MARIA DO SOCORRO FERREIRA DA SILVA
MATRÍCULA: 58275-1
- CÁTIA ANGÉLICA DE MORAIS
MATRÍCULA: 74826-9
- ROSANA DA SILVA CARVALHO
MATRÍCULA: 59.207-2
- MARTA ELIANE ROCHA TORRES
MATRÍCULA: 73.462-4
- JOSÉ ALVES CARDOZO
MATRÍCULA: 74.037-3

SUPERVISOR

- EDSON SOARES COSTA
MATRÍCULA: 75.155-3

CANAIS DE ATENDIMENTO

PARA REGISTRO DE DEMANDAS:

- 24 HORAS PELO SISTEMA OUV-DF (WWW.OUV.DF.GOV.BR) PARA REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES.
- PELO TELEFONE 162 DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA DAS 7H ÀS 21H. SÁBADO, DOMINGO E FERIADOS DAS 8H ÀS 18H.

PARA ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS:

PELO TELEFONE 3403-2626 DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA DAS 8H ÀS 12HS E DAS 13H ÀS 17H.

PRESENCIALMENTE:

- NOVACAP – SETOR DE ÁREAS PÚBLICAS – LOTE B – CEP: 71.215-000 BRASÍLIA – DF DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA DAS 8H ÀS 12H DAS 13H ÀS 17H.
 - EM QUALQUER OUVIDORIA DO GDF.

Apresentação

Em cumprimento ao previsto na Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal (CGDF), que normatiza os procedimentos dos serviços de ouvidoria, tratados na Lei nº 4.896/2012 e no Decreto nº 36.462/2015, a Ouvidoria Seccional da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil –NOCACAP apresenta o seu Plano Estratégico Anual (PEA) para o exercício de 2021 e 2022. Este Plano foi inspirado no Plano Estratégico do Distrito Federal – PEDF 2019-2023 e Plano Plurianual do DF – PPA 2020-2023.

A Ouvidoria da Novacap tem como principal objetivo atender as manifestações dos cidadãos, em suas necessidades sociais, com eficiência, transparência e respeito, buscando assessorar os gestores no aprimoramento das atuações de competência da Novacap.

A NOVACAP

A Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil (Novacap) foi criada por meio da Lei 2.874, de 19 de setembro de 1956, pelo então presidente do Brasil, Juscelino Kubitschek de Oliveira. A finalidade única era gerenciar e coordenar a construção da nova Capital do Brasil.

Em 21 de abril de 1960, a Capital foi inaugurada, entretanto, muita coisa ainda deveria ser feita para que a cidade tivesse condições de ser a Capital do País, efetivamente.

Com este objetivo, a Novacap continua existindo como uma empresa pública, tendo como sócios a União e o Governo do Distrito Federal, com 43,33% e 56,67% de ações, respectivamente.

Por ser uma empresa do Governo do Distrito Federal, a Novacap é o principal braço executor das obras de interesse do Estado, e sua vinculação é direta com a Secretaria de Estado de Obras.

O objeto social da Companhia é a execução de obras e serviços de urbanização e construção civil de interesse do Distrito Federal e a satisfação do interesse público, diretamente, ou por contrato com entidades públicas ou privadas. Como função social da Companhia, destaca-se o atendimento à população, com vistas ao alcance do bem-estar coletivo.

Atualmente a NOVACAP é regida pela Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, pelo Decreto Distrital nº 37.967, de 20 de janeiro de 2017, e, nos termos deste, pela Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e, ainda, pelas deliberações da Comissão de Valores Mobiliários.



A Ouvidoria

A Ouvidoria da Novacap é uma Ouvidoria Especializada que trabalha para facilitar o contato entre os cidadãos e o Governo do Distrito Federal, atuando no âmbito das questões que envolvem sua área de competência, como poda ou erradicação de árvore, roçagem de mato, tapa buracos e limpeza de bocas de lobo. Como o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre Governo e cidadão, a Ouvidoria da Novacap atua, também, como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação aos assuntos de sua competência. Por meio do SIC qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de acesso a informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal. A maior preocupação da Ouvidoria é a satisfação do cidadão, por isso procura responder às suas demandas com presteza e a maior brevidade possível.

A importância da Ouvidoria para a sociedade é representar os interesses do cidadão dentro da empresa, analisando e encaminhando suas demandas para os setores de serviços, procurando oferecer um atendimento respeitoso, considerando os direitos do cidadão enquanto usuário dos serviços públicos e para quem tudo converge.

Capital Humano

- **Estagiários: 0%**
- **Comissionados: 0%**
- **Efetivos: 100%**
- **Efetivos cedidos por outros órgãos: durante o período de chuvas precisamos aumentar o quadro de pessoal**

Total no setor: 7 empregados

Canais de atendimento ao público

• 24 horas pelo sistema **OUV-DF** www.ouv.df.gov.br, para registro de manifestações.

• **Telefone 162**, de segunda a sexta-feira, das 7h às 21h. Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h.

Horário de atendimento presencial:

De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Novacap – Setor de Áreas Públicas – Lote B – CEP: 71.215-000 Brasília – DF





CARTA DE SERVIÇOS:

Acesse:

<https://www.novacap.df.gov.br/apresentacao-da-carta/>

O que pode ser registrado na Ouvidoria:



RECLAMAÇÃO: manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.

DENÚNCIA: comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação. As denúncias devem ser instruídas com fundamentação mínima para que possibilite a apuração pela Ouvidoria Geral.

ELOGIO: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

SUGESTÃO: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica.

SOLICITAÇÃO: manifestação que apresenta um pedido de prestação de serviço à administração pública.

INFORMAÇÃO: manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras

Análise SWOT

AMBIENTE INTERNO
Forças
• Ouvidoria instituída por norma específica; • Equipe composta por servidores efetivos (100%), o que confere estabilidade e continuidade dos projetos iniciados; • Sistema de Ouvidoria da Novacap ligada à Ouvidoria Geral; • Aprovação da Ouvidoria pelos usuários dos serviços com 56% de satisfação; • Carta de Serviços ao Cidadão instituída por Decreto, com padrões estabelecidos; • Programa de Formação Continuada em Ouvidoria Pública, em parceria com a EAP, com cursos e Certificados; • Curso de formação em ouvidoria - EAD; • Ampliação do Programa de Formação em Ouvidoria Pública; • Diversificação nos canais de atendimento ao usuário: internet (www.ouv.df.gov.br, disponível em todos os sites do GDF e Apps; telefone (162) e presencial, propiciando um acesso maior aos serviços de ouvidoria; • Projeto para a instalação de Ouvidoria presencial no local do sinistro; (Projeto) • Emissão Trimestral de Relatórios Gerenciais para os gestores, caracterizando as ocorrências e sinistros graves; • Projeto para implantar pesquisa para Avaliar o perfil socioeconômico dos usuários dos serviços de ouvidoria da Novacap; (Projeto) • Transparência nas informações prestadas aos cidadãos; • Projeto de aumento da qualidade de resposta aos cidadãos e de Resolutividade para 40%; Atualmente está a 35% • Projeto para melhoramento do indicador que mede o cumprimento do prazo de resposta e redução do prazo médio de resposta aos pedidos;

- Medidas para reduzir conflitos internos entre a equipe, entre equipe e gestores, com tentativa de Ajustamento de Conduta – TAC, instituído pela Instrução Normativa nº 1/2017, para adequação do desempenho dos ouvidores;
- Conta com o acompanhamento de Psicólogo da Dismed.

AMBIENTE INTERNO	
Fraquezas	Considerações
I. Ambiente da ouvidoria sem estrutura adequada: problemas de pintura; banheiros sem reformas há muito tempo; baias sem divisórias; falta ar condicionado; ausência de painel de identificação.	Esse problema causa desmotivação na equipe, considerando que instalações precárias não oferece qualidade de vida no trabalho: .
II. Dificuldades na implantação da pesquisa de satisfação pela Central 162	Contrato emergencial gerido pela Secretaria de Economia, que contempla número reduzido de ligações ativas ao cidadão. (Projeto Socorro, o 162 tem um atendimento limitado, o que dificulta em muito a vida do cidadão, e por conseguinte prejudica a confiança de nossos serviços, entre nós Ouvidoria X cidadão , inclusive oferecer cursos ao 162 e o canal fazer pesquisa sócio-econômica do cidadão.
III. Quadro de pessoal reduzido	A proposta é intensificar o nível de capacitação e formação de ouvidores, além da contratação de estagiários, com base no art. 7º do Decreto nº 39.723/2019.

IV. Central de Atendimento 162 não contempla todos os tipos de pedidos.	Por ser um call center, o 162 deve amenizar a carga de trabalho da equipe de ouvidores da Novacap e deve realizar uma triagem, repassando para análise apenas as demandas passíveis de solução pela empresa. O Controle de Qualidade e a Coordenação de Atendimento ao Cidadão devem direcionar aos órgãos responsáveis as demandas que não competem à Novacap, 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.
V. Não atendimento das demandas de Tecnologia da Informação relacionadas à ouvidoria	A ouvidoria precisa de um painel de identificação e a implantação de atendimento digital, por meio de inteligência artificial (chatbot), softwares que simulam a fala humana e são capazes de dar respostas a várias perguntas, cujo conteúdo necessário à construção das frases encontra-se armazenado em sua Biblioteca.

AMBIENTE EXTERNO	
Ameaças	Considerações
Rotatividade de Ouvidores	Alto índice de <i>turnover</i> em 2020. É oferecido aos ouvidores, cursos de aperfeiçoamento em Ouvidoria –cujo objetivo é manter o nível de capacitação e formação de ouvidores, de modo que possam amenizar as dificuldades relacionadas à rotatividade dos ouvidores.
Restrições orçamentárias	A falta de recurso orçamentário impede que haja melhorias no setor.
Nomeação de Ouvidores	A indicação para a nomeação dos Ouvidores por força do Decreto nº 39.729/2019, mas ainda existem nomeações fora do estabelecido.
Pandemia	Paralisação e diminuição de alguns serviços que aos poucos são retomados e ajustados, com força tarefa

Matriz de Riscos

Risco	Considerações
Ineficiência na avaliação das demandas e, como consequência, um baixo índice de resotubilidade; baixa capacidade de o setor encaminhar os serviços a serem executados	Para mitigar o risco, é necessário ampliar a de Formação em Ouvidoria. É preciso supervisionar a priorização das demandas de Ouvidoria (Decreto nº 39.723/2019). A solução para aumentar o índice de satisfação do cidadão é que a ouvidoria trabalhe de modo dinâmico, permanente para melhorar o serviço público.

Dificuldade de acesso aos serviços pelo cidadão aos servidores da ouvidoria. Apesar dos canais de comunicação, ainda resta uma lacuna a ser preenchida, qual seja: que haja uma equipe para atender os pedidos e outra equipe destinada apenas a analisar e encaminhar as demandas, classificando-as em urgência alta, média e baixa.	A ouvidoria aceita ligações de celular para o 162, possui serviço de ouvidoria itinerante, acesso à ouvidoria por meio de <i>App</i>, uma vez que é a grande tendência do momento: o cidadão acessa o APP e resolve todas as questões sem intervenção humana. O App do Ouv-DF teve 3.500 registros em 2020.
A instituição precisa desfazer a mentalidade de que a Ouvidoria é um setor à parte e que não precisa de investimentos.	Não existe outro canal disponível para o cidadão em que ele poderá reclamar, elogiar, tirar dúvidas, realizar pedido, sem a Ouvidoria, esta é o melhor veículo de proximidade entre o serviço público e o cidadão. Portanto, deve receber toda a atenção dos gestores. A ouvidoria precisa ter maior visibilidade dentro da empresa, pois é justamente o setor que faz o controle social.
Nomear pessoas para a ouvidoria que não possuem capacidade técnica.	O provimento de cargos de ouvidores deve estar em consonância com o Decreto 39.723/2019, que estipula os requisitos profissionais técnicos para o provimento dos cargos de Ouvidores. A proposta para 2021 é fiscalizar a nomeação de ouvidores para a Novacap.

Deficiência no estabelecimento de processos integrados entre a Ouvidoria e demais unidades	É preciso zelar pela articulação, integração e comunicação com os representantes do Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF - SIGO/DF.
Embora haja cursos de aperfeiçoamento, ainda existe uma grande dificuldade dos ouvidores utilizarem todas as informações recebidas no curso de formação continuada como boas ferramentas de gestão pública.	A ouvidoria deve ser uma fonte de informações para que as decisões sejam tomadas com alto grau de acertabilidade, as melhorias dos serviços públicos e a prática de boas políticas públicas passam por uma divulgação eficaz dos relatórios trimestrais nos sites dos órgãos, para os gestores máximos da Novacap e tornar público para o cidadão por meio do App. Os ouvidores precisam passar por treinamento sobre inteligência e Governança em Ouvidoria e outro de Monitoramento de Desempenho de Ouvidoria visando a capacitação dos ouvidores nas ferramentas de monitoramento (<i>Business Intelligence</i> – BI no OUV-DF); precisamos instalar o painel da ouvidoria da Novacap para tornar públicas as informações da ouvidoria, tanto para o público interno, as ouvidorias e a sociedade como um todo.
Riscos classificados como externo	
Risco	Considerações

Não atender os prazos legais, determinados pela Instrução Normativa nº 01 de 05/05/2017 da Controladoria Geral do DF.	o OUV-DF implantou o programa Informatizado de Ouvidoria que realiza o controle, bloqueando automaticamente as caixas de ouvidorias com manifestações em atraso. Além disso, são realizadas visitas técnicas em ouvidorias como rotina de serviço da OGDF. Com esse programa, houve uma melhora expressiva, cujo índice chegou a 96%, frente aos 37% da linha base em 2014. O tempo médio de resposta para de 142 dias (linha base 2014) para atuais 9.5 dias, ou seja, uma melhora efetiva de 1.495%. Para 2021 e 2022 a meta é reduzir e controlar os prazos de acordo com as normas.
Do ponto de vista institucional, não existe gerência das redes sociais como canal de atendimento formal para acolhimento de demandas de ouvidoria.	Sugestão para utilização de <i>Chatbots</i> nas redes sociais para tornar possível a integração com o sistema de Ouvidoria da Novacap. A integração com outros sistemas já existentes.

DIAGNÓSTICO

A Ouvidoria da Novacap finalizou o ano de 2021 com aumento do número de registros em 9% em relação ao período anterior (2020), sem receber recursos físicos, orçamentários e humanos.

Os números apresentados reiteram a confiança na Ouvidoria. No Primeiro trimestre de 2020, houve 4.781 novos registros. Em comparação com o Primeiro trimestre de 2021, que ocorreram 5.516 novos registros, houve um aumento de 15,37%.

Conforme consta no Relatório do Primeiro trimestre de 2020 (Figura 1), 56% estavam satisfeitos com o atendimento prestado pela ouvidoria da Novacap;

71% recomendavam os serviços. O índice de satisfação com a ouvidoria, em 2020, foi de 55%. No Primeiro Trimestre de 2021, esses números sofreram um aumento inexpressivo: índice de satisfação com a ouvidoria foi de 56%; apenas 69% recomendam os serviços da ouvidoria, portanto, houve um decréscimo da confiança do cidadão nos serviços prestados pela ouvidoria da Novacap. Outro dado importante é que o índice de resolubilidade continuou no vermelho em relação a 2020, apenas 19% das demandas foram respondidas no Primeiro Trimestre de 2021, o que demonstra a fraqueza do setor. O índice de satisfação com o atendimento em 2021 foi de somente 59%, o que demonstra não está havendo uma boa relação entre cidadão e servidor.

Em 2020, a pandemia causada pelo vírus Covid-19 implicou em vários impactos e desafios ao trabalho da ouvidoria: redução da procura por serviços, porém um número expressivo de procura sobre “Fiscalização Coronavírus” o mais demandado pela população.

Para 2022, algumas metas e indicadores já estão sendo planejados, conforme apresentados ao longo deste documento.

As demais informações que compõem este diagnóstico estão elencadas em nossa análise SWOT, mapeadas em nossa matriz de riscos e matriz de riscos à integridade, conforme segue.

Figura 1 – índices de satisfação com o serviço executado pela Novacap por meio da Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2021.



F
i

gura 2 – índices de satisfação com o serviço executado pela Novacap por meio da Ouvidoria.

Instrumentos de Planejamento Associados à Ouvidoria

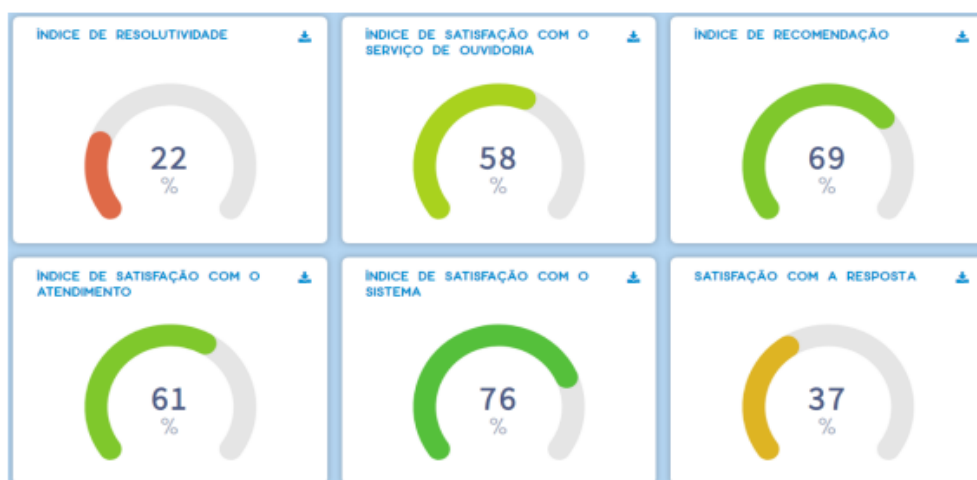
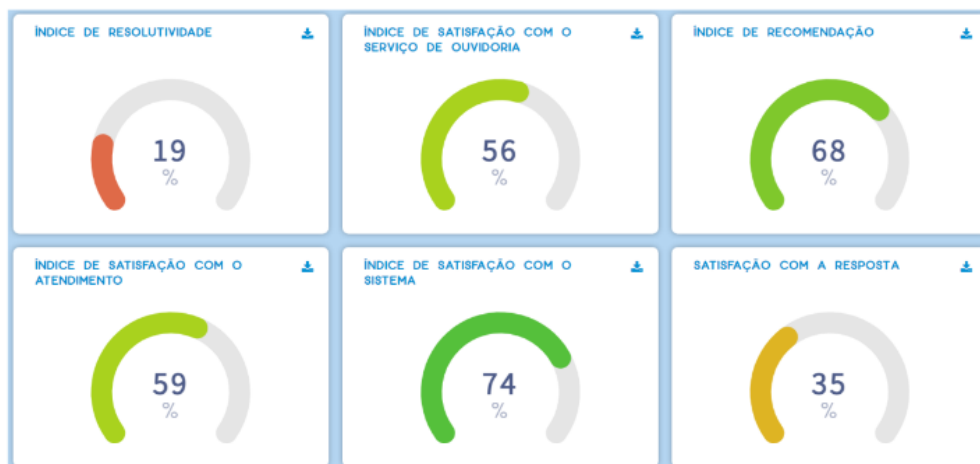
A NOVACAP é responsável pela manutenção e conservação das cidades e é centralizadora de grande parte das demandas por serviços urbanos no Governo do Distrito Federal. A Ouvidoria da Novacap é um setor Especializado que trabalha para facilitar o contato entre os cidadãos e o Governo do Distrito Federal, atuando no âmbito das questões que envolvem sua área de competência, como poda ou erradicação de árvore, roçagem de mato, tapa buracos, limpeza de bocas de lobo, urbanização e infraestrutura, jardinagem, doação de mudas, edificação e mobiliários urbanos. Como o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre Governo e cidadão, a Ouvidoria da Novacap atua, também, como Serviço de Informação ao Cidadão – E-SIC – em relação aos assuntos de sua competência. Por meio do E-SIC qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de acesso a informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal. A ouvidoria é uma unidade dentro da empresa com a responsabilidade de acolher as demandas dos cidadãos, zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos. É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos. A Ouvidoria é um interlocutor entre o cidadão e a administração pública, por isso este Plano de Ação apresentará os objetivos e metas para o



exercício de 2021/2022.

Índice de resolutividade, satisfação, recomendação das demandas do cidadão registradas na Ouvidoria no 1º e no 2º Trimestre de 2021

Ouvidoria Novacap



PLANO DE MELHORIA PARA 2021/2022

Alcançar 45% de resolutividade de demandas até dezembro de 2022				
2021-4º T	2022-1ºT	2022-2ºT	2022-3ºT	2022-4ºT
25%	*30%	*35%	*40%	*45%
Aumentar para 90% a satisfação com o serviço de ouvidoria até 2022				
59%	*65%	*75%	*85%	*90%

*Metas de acordo com a capacidade de atendimento da ouvidoria e de Execução dos Serviços pela Novacap.

Ações Orçamentárias Prioritárias para a Ouvidoria

- Instalações internas do setor: pintura, reforma de banheiros, instalação de divisórias nas baias, instalação de ar condicionado;
- Acessibilidade: colocação de rampa para acesso, com corrimão, para deficientes visuais e cadeirantes;
- Painel de identificação da Ouvidoria, com sinalizador sonoro para deficientes visuais;
- Implantação de Sistema Digital de atendimento ao cidadão (Business Intelligence – Chatbot);
- **Instituir o Programa “dia do Cidadão”, com mutirões para atender às demandas dos cidadãos:**
 - Criação do App da Ouvidoria;
 - Aumentar o quadro de pessoal por meio da contratação de estagiários, devido ao aumento das demandas no período de chuvas;

Ações Não-Orçamentárias Prioritárias para a Ouvidoria

- Reuniões periódicas (mensais) da equipe de Ouvidoria para avaliar os trabalhos e atendimentos, analisar os relatórios e propor novas ações dinâmicas dentro do setor;
- Incentivo de capacitação da equipe, com cursos oferecidos no Egov;
- Aumentar a parceria com as ouvidorias seccionais.

Benefícios esperados

- Melhoria no atendimento ao cidadão;
- Maior controle sobre as demandas;
- Melhor tempo de respostas;
- Aumento do índice de resolubilidade;
- Aumento do índice de satisfação;
- Servidores mais capacitados e prestando serviços mais eficientes;
- Tornar as informações ao cidadão mais dinâmicas e com atualizações semestrais da carta de serviços;
- Contribuir com os gestores quando da tomada de decisões;
- Tentar melhorar a interlocução com as Diretorias
- Equipe trabalhando mais satisfeita e com melhor empenho.

Plano Estratégico 2021-2022

O plano foi elaborado com base na metodologia OKR (*Objectives and Key Results*), cujos pontos relacionados à Ouvidoria estão descritos abaixo:

