



**RELATÓRIO TRIMESTRAL**  
Janeiro a Março/2021

Apresentamos o relatório referente aos resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da NOVACAP no primeiro 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 primeiro trimestre de 2021, foram registradas 5.516 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 mensal

Da análise dos dados, verifica-se que no mês de janeiro foram recebidas 2.110 manifestações, em fevereiro 1.852 e em março 1.554 demandas. Totalizando 5.516 manifestações no período de 01/01/2021 a 31/03/2021.



### 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 no quarto trimestre foram: central do GDF 162, internet [www.ouv.df.gov.br](http://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 1º trimestre de 2021:



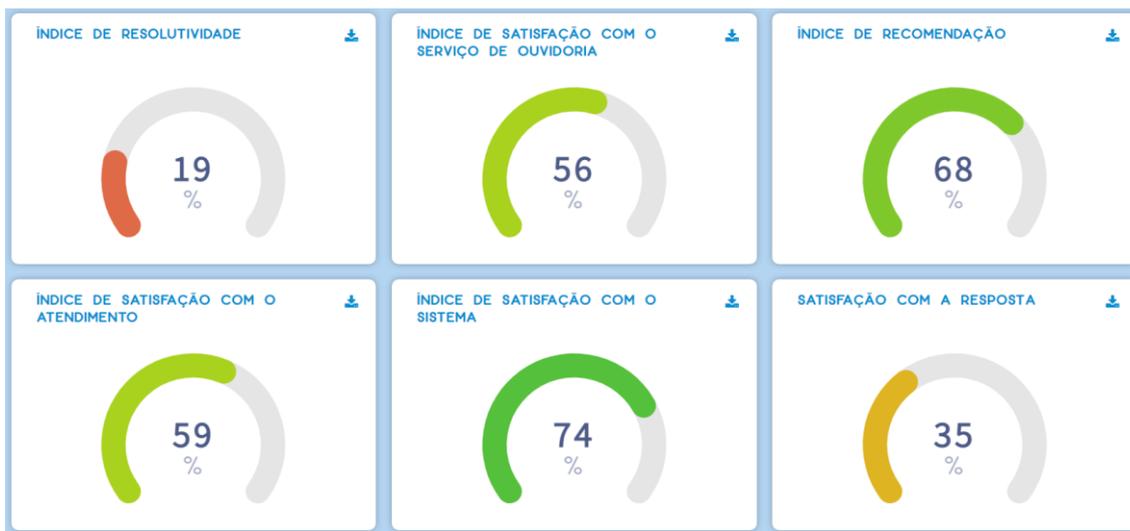
## 5. Demandas por Região Administrativa

Quantidade de manifestações recebidas por Região Administrativa:

Região Administrativa	Nº	Região Administrativa	Nº
Plano Piloto	1830	Lago Norte	66
Guará	407	Núcleo Bandeirante	65
Taguatinga	373	Park Way	63
Gama	275	Sobradinho II	58
Planaltina	246	Riacho Fundo	54
Samambaia	236	Riacho Fundo II	47
Sobradinho	232	São Sebastião	45
Setor de Indústria e abastecimento	220	Jardim Botânico	34
Ceilândia	220	Candangolândia	32
Santa Maria	179	Sol Nascente	31
Sudoeste/Octogonal	171	Arniqueiras	30
Cruzeiro	124	Paranoá	29
Brazlândia	101	Vicente Pires	27
Lago Sul	100	SCIA	23
Águas Claras	92	Itapoã	22
Recanto das Emas	81	Varjão	03

## 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 primeiro trimestre de 2021 foram registrados 54 (cinquenta e quatro) pedidos de informações sendo que todos foram devidamente respondidos aos cidadãos dentro do prazo estabelecido pela citada lei.



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

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