

2021

NOVACAP



# RELATÓRIO ANUAL



2021

# Apresentação



A Ouvidoria da Novacap apresenta o relatório referente aos resultados das atividades desenvolvidas no ano de 2021.

Neste relatório estão contidas as informações comparativas das manifestações registradas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF e no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e- SIC.

A ouvidoria da NOVACAP é uma das ouvidorias especializadas integrante do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF e atua no âmbito das questões dos principais serviços prestados pela a Novacap.

Todas as demandas são registradas pelo sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, por meio da internet, no site [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br), central 162, e, ainda, de forma presencial.



# Índice

2021



Apresentação	
Total de Demandas por classificação	4/5
Manifestações em 2020 e 2021	6
Total de Demandas por mês	7
Tendências das manifestações na linha do tempo	8
Formas de entrada	9/10
Assuntos mais demandados	11/12
Serviços mais demandados	13
Manifestação por Região Administrativa	14
Índice de satisfação com o Serviço de Ouvidoria	15/16
Diagnóstico	17/18
Sistema de Informação ao Cidadão - LAI	19
Transparência Ativa –Lei de Acesso a informação	20
Plano de melhoria pra 2022	21/22
Organograma da Novacap	23
Considerações Finais	24
Contatos	25



2021

# 1. Total de Demandas por classificação



As manifestações são classificadas, no geral, como:

Solicitação, Reclamação, Informação, Sugestão, Elogio e Denúncia. São recebidas, inicialmente, pelo Controle de Qualidade ou pela Coordenação de Atendimento ao Cidadão, onde são feitas a triagem das demandas e o direcionamento aos setores competentes da Novacap, responsáveis pela execução do serviço. De acordo com a natureza dos serviços, a análise será realizada por técnicos. Em 2021, foram encaminhadas e acolhidas, nesta ouvidoria, 16.496 manifestações, sendo que 12.929 representam solicitações de serviços, 2.911 de reclamações e 656 correspondem à Denúncias, informações, sugestões e elogios, conforme gráfico 1:

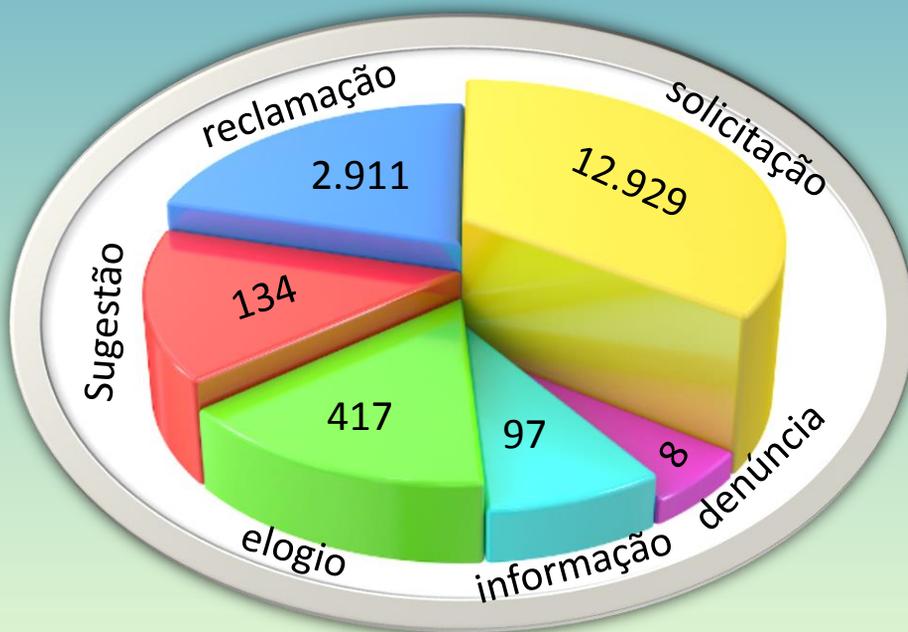


## 2. Total de Demandas por classificação

2021

Gráfico 1- demandas por classificação

14000  
12000  
10000  
8000  
6000  
4000  
2000  
0



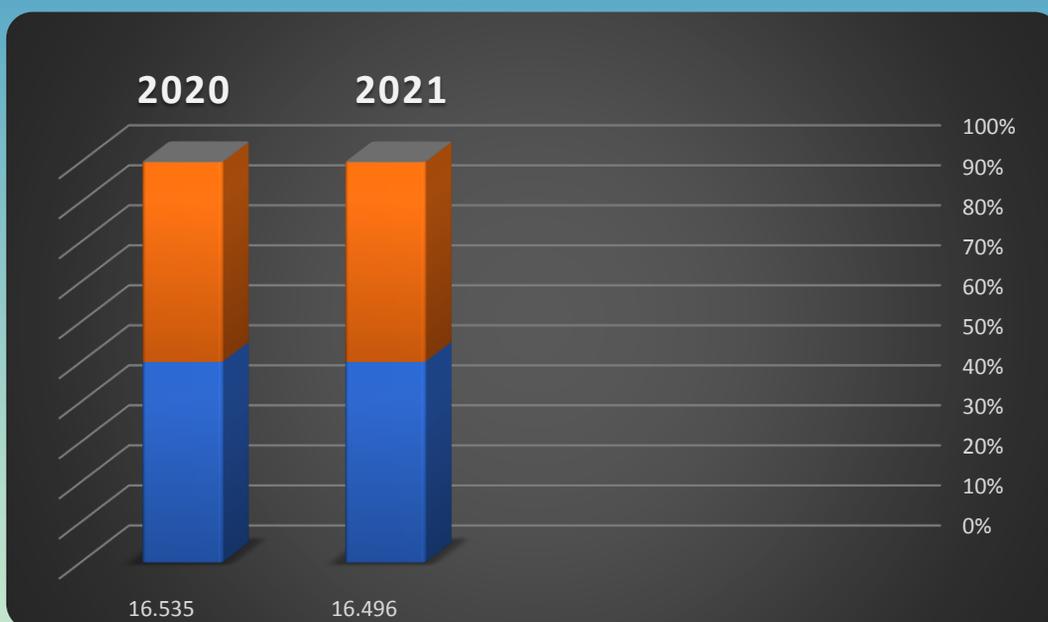
2021

### 3. Manifestações em 2020 e 2021



Demonstração dos quantitativos de demandas recebidas na Ouvidoria da Novacap em 2020 e 2021. Gráficos comparativos.

Gráfico 2 – demonstrativo do quantitativo



Em 2020, ano em que houve o lockdown, de acordo com o Decreto de nº. 40.550, de 23 de março de 2020, em razão da COVID-19, ocorreram 16.535 manifestações. Em 2021, houve uma redução inexpressiva em relação ao ano anterior, com 16.496 manifestações, o que dá uma diferença de 0,24%.



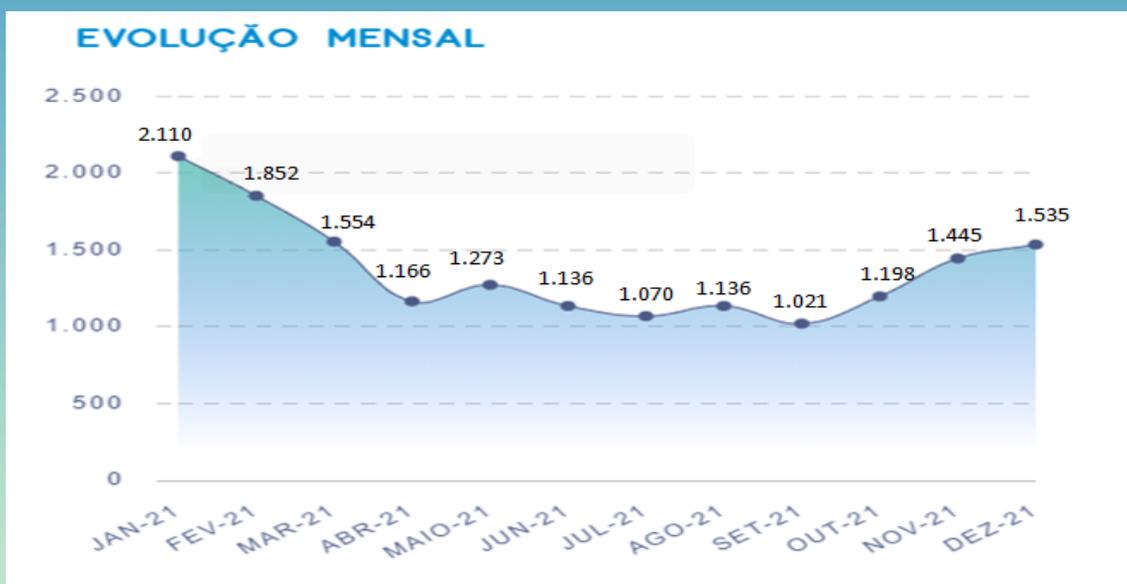
2021

## 4. Total de Demandas por mês



O gráfico 3 é uma evolução dos quantitativos de demandas recebidas na Ouvidoria da Novacap, mensalmente, por meio do sistema Ouv-DF.

Gráfico 3 – Evolução de demandas



Analisando-se o gráfico, é possível perceber que os meses de janeiro e fevereiro tiveram as maiores altas no número de solicitações. É importante destacar que março também recebeu um volume considerado de pedidos, mesmo com a pandemia afetando o dia a dia dos cidadãos. Vale mencionar, ainda, que a média de solicitações em 2021, que foi de 1.374 registros, teve uma leve redução, quando comparada à média de 2020, que foi de 1.377 registros.

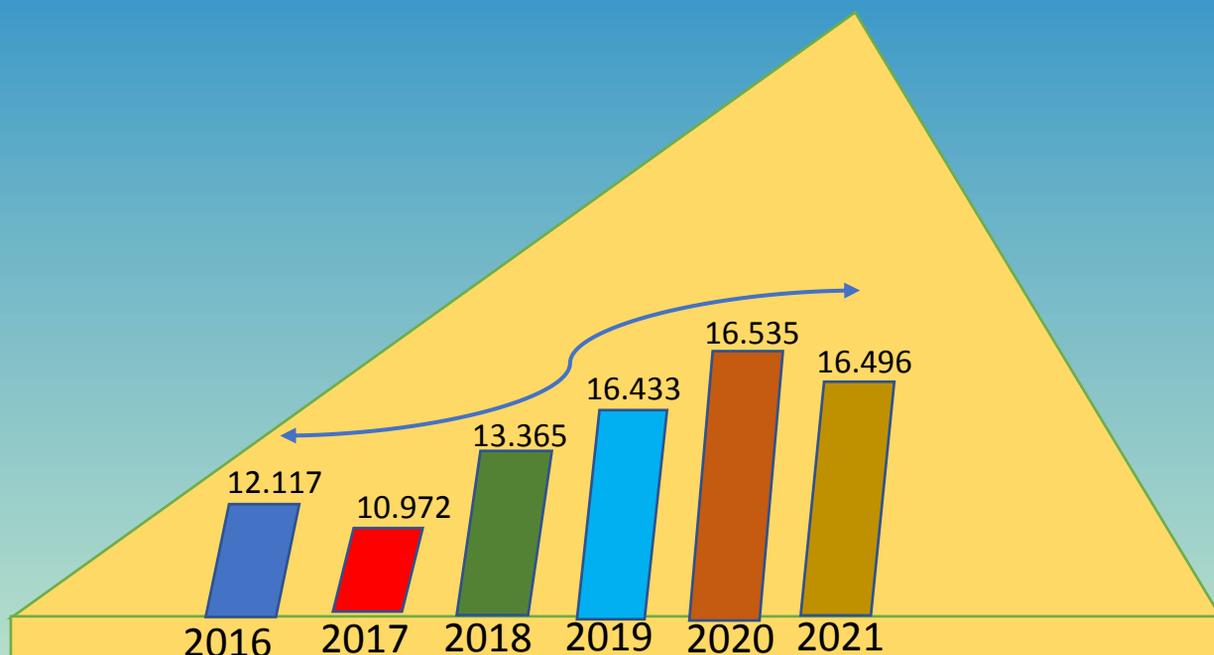


2021

## 5. Tendências das manifestações na linha do tempo



Gráfico 4 – Tendências das manifestações



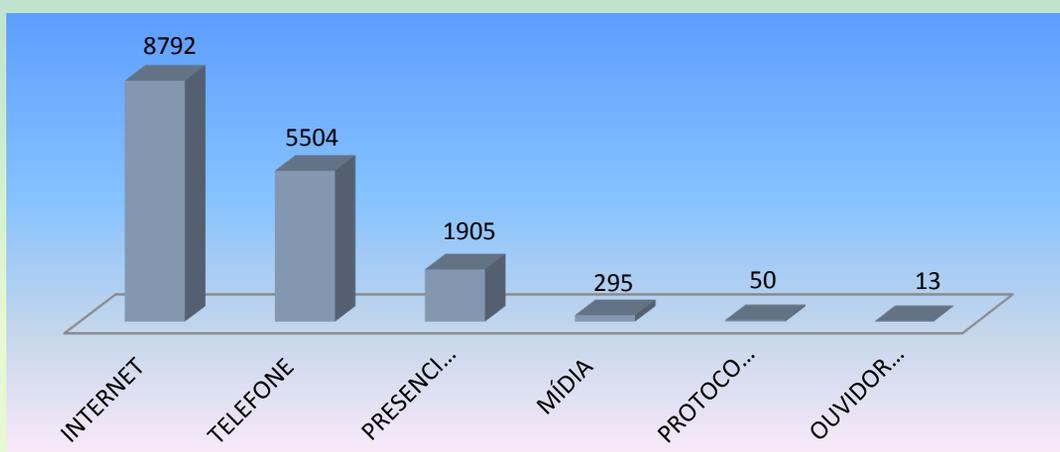
Como é possível observar, o ano de 2017 foi um caso atípico, com um número de demandas bem abaixo do normal. No entanto, a partir de 2018 ocorreu uma progressão no volume de solicitações pelos serviços da Novacap.

A Novacap é responsável pela manutenção das cidades, responde por 7% das manifestações, sendo a maioria solicitações de serviços. Os três assuntos principais são: poda e corte de árvores (aproximadamente 46%), limpeza de boca de lobo (10%) e manutenção de vias públicas – tapa buraco (8%). Juntos, esses três temas correspondem à 64% das manifestações da empresa para 2017. Em comparação com 2021, existe um intervalo de, aproximadamente, 33,48%.



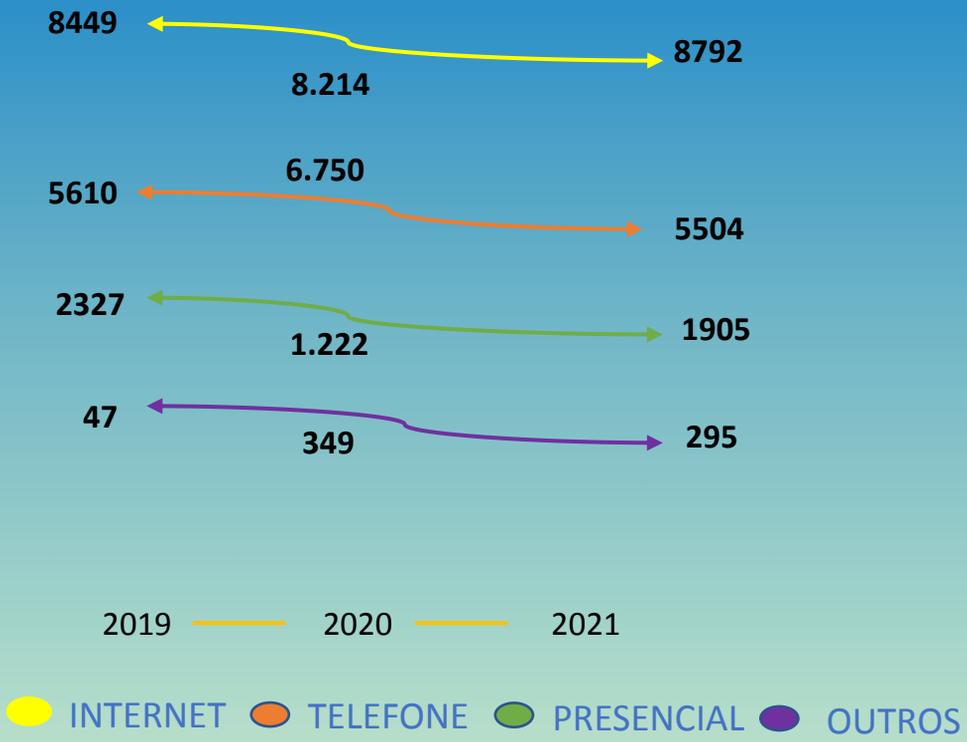
A forma de entrada das manifestações recebidas pela Ouvidoria é semelhante à dos outros órgãos que prestam serviços à população: A internet, pela comodidade que oferece, é a forma mais utilizada pelo cidadão na hora de registrar seus pedidos, que são feitos diretamente no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF; O telefone fica em segundo lugar por sua facilidade e rapidez no atendimento, feito por meio de Call center. O registro é acolhido pela Central de Atendimento do GDF – o número 162. O atendimento presencial é realizado diretamente na Ouvidoria da Novacap, que conta com profissionais qualificados e treinados para um atendimento eficaz. O gráfico 5 é a projeção do ranking entre as formas de entrada das solicitações em 2021.

**Gráfico 5 – Formas de entrada em 2021**

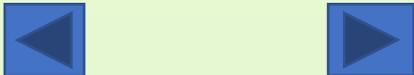


2021

Gráfico 6 – variação de demandas entre 2019 e 2021



O gráfico 6 apresenta a variação de demandas entre os anos de 2019, 2020 e 2021. A internet foi a forma de entrada que vigorou neste intervalo de tempo, seguida pelo telefone. Em terceiro lugar, a forma de entrada preferida pelos usuários foi a presencial que, de 2019 para 2021, teve uma variação de 22,15%.



## 7. Assuntos mais demandados

As manifestações com maiores números de solicitações foram:

- Poda de árvore/Corte total e autorização para poda e corte de árvore;
- Galeria de Águas pluviais/Limpeza de Boca de lobo e bueiro/colocação de tampa na boca de lobo;
- Tapa buraco - manutenção de vias públicas; Roçagem de mato/capim;
- Recolhimento de galhos e troncos de árvores;
- Construção de calçadas e/ou meio fios/Recuperação de calçadas;
- Doação de mudas de árvores, arbustos, ervas, flores e gramas.

O quadro 1 apresenta os respectivos quantitativos dos serviços mais demandados pelos cidadãos em 2021.



2021



## Quadro 1 – relação demanda/quantidade

DEMANDA	QUANTIDADE
Poda de Árvore/Corte total e autorização para poda e corte de árvores	8954
Galeria de águas pluviais/Limpeza de Boca de lobo e bueiro/Colocação de tampa na boca de lobo	2429
Tapa buraco - manutenção de vias públicas	1440
Roçagem de mato/capim	1423
Recolhimento de galhos e troncos de árvores	729
Implantação e conservação de gramados, bosques, parques e jardins; Plantação em área pública.	208
Doação de mudas de árvores, arbustos, ervas, flores e gramas	205
Controle de cumpinzeiros e formigueiros	96
Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	80
Coleta de entulho disposto irregularmente	63
Outros	869
<b>TOTAL</b>	<b>16.496</b>



2021

## 8. Serviços mais demandados



DEMANDA	QUANTIDADE
Áreas Verdes	11.758
Manutenção de Vias	1.440
Drenagem	2.429
Outros	869
<b>TOTAL</b>	<b>16.496</b>



2021

## 9. Quantidade de manifestações por Região Administrativa



Plano Piloto

6268

Guará

1311

Taguatinga

1311

Gama

884

Ceilândia

800

Samambaia

784

Planaltina

736

Sobradinho

663

Santa Maria

452

Sudoeste/ Octogonal

428

Cruzeiro

362

Sia

325

Lago Sul

289

Águas Claras

277

Recanto das Emas

262

Riacho Fundo

244

Brazlândia

243

Lago Norte

220

N. Bandeirante

213

Park Way

213

Sobradinho II

155

Arniqueiras

140

Vicente Pires

135

J.Botânico

129

São Sebastião

126

Candangolân

119

Riacho Fundo

113

Paranoá

75

Itapuã

67

Sol Nascente

66

Scia

64

Varjão

13

Fercal

9



2021

# 10. Índice de satisfação com o Serviço de Ouvidoria



Comparação dos Índices de satisfação com o serviço de Ouvidoria, conforme pesquisa de satisfação do Sistema OUV-DF, registrada pelos usuários em 2019, 2020 e 2021.

Figura 1 – índices apurados em 2019

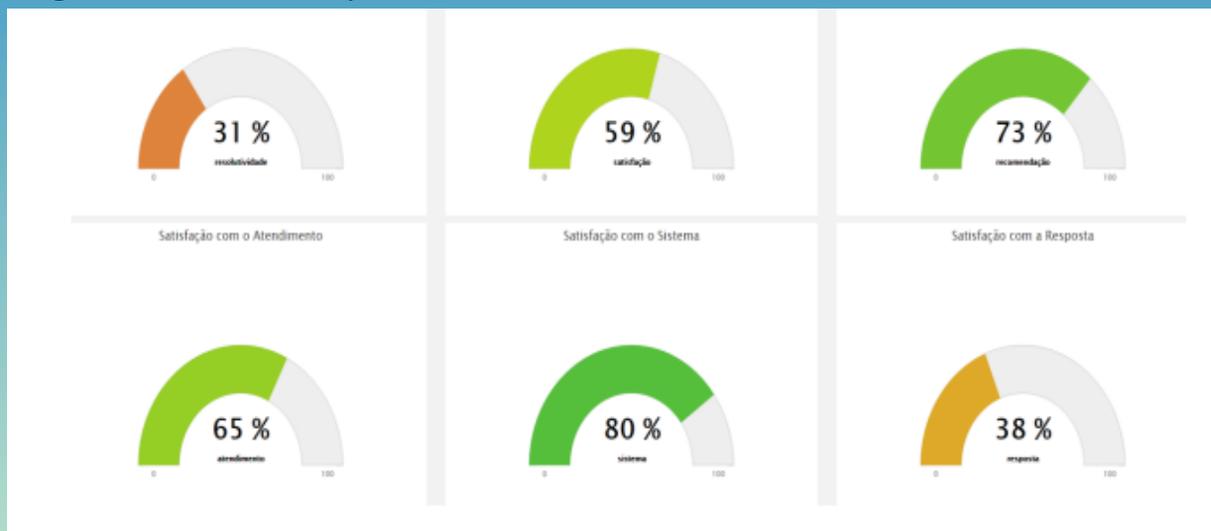


Figura 2 – índices apurados em 2020

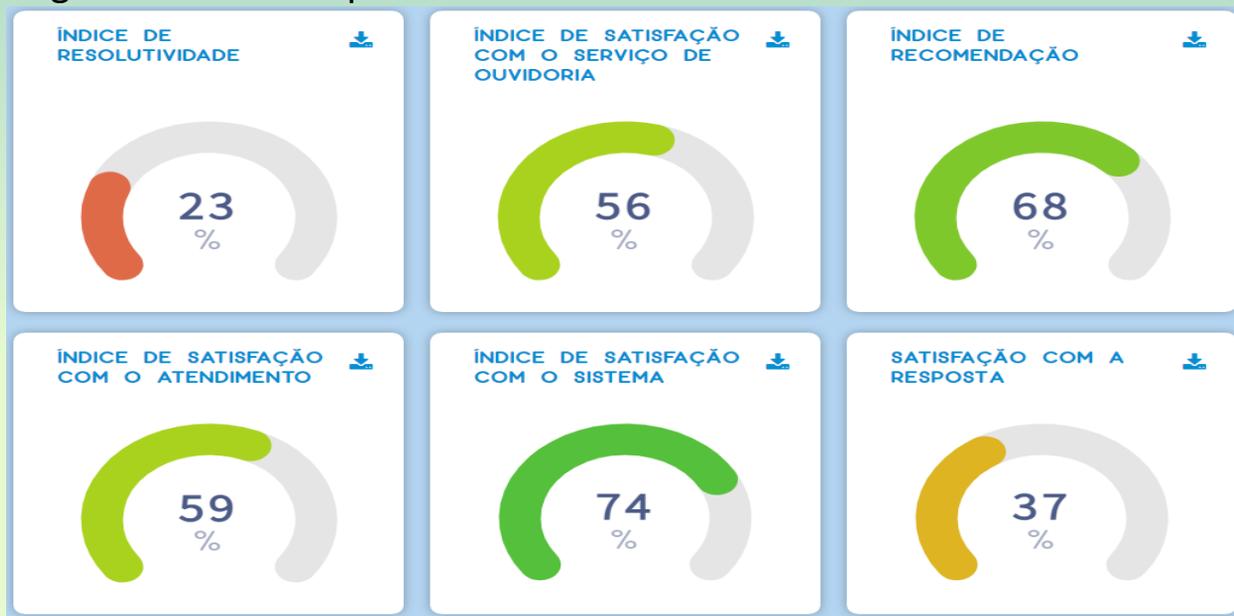
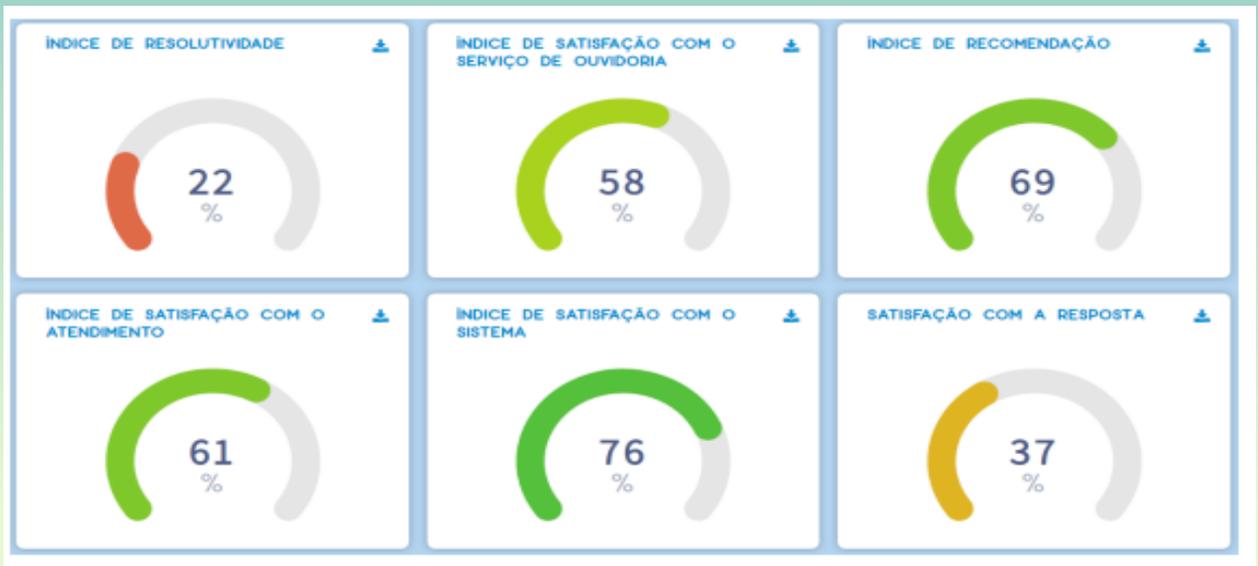
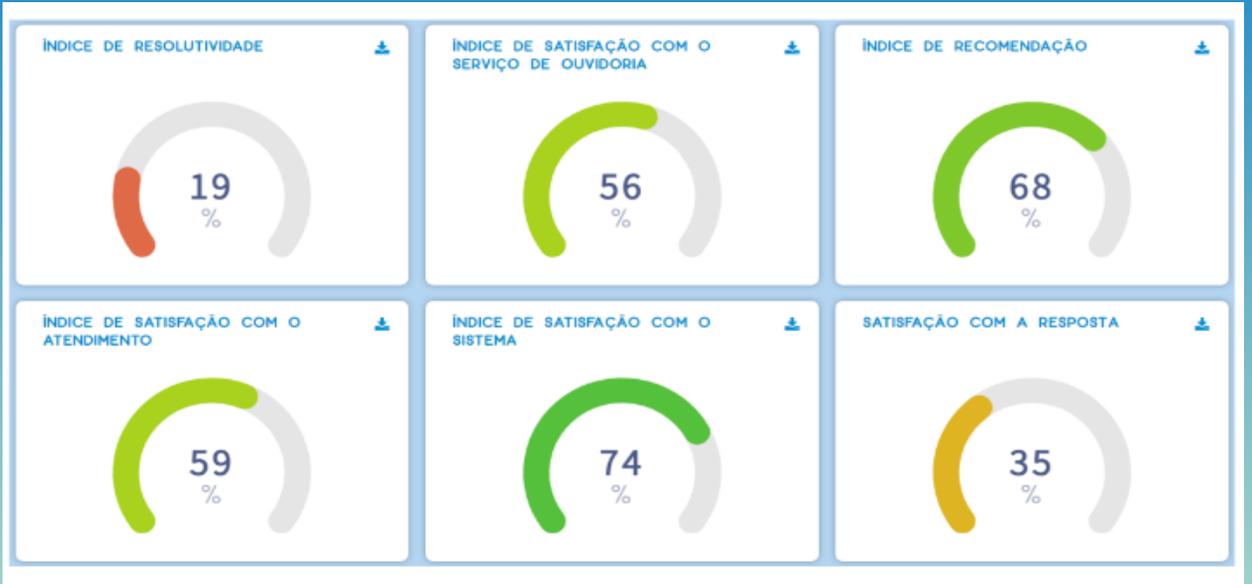


Figura 3 – índices apurados de 2021.



## 11. Diagnóstico

2021



A Ouvidoria da Novacap finalizou o ano de 2021 com aumento do número de registros em 9%, em relação ao período anterior (2020). No Primeiro trimestre de 2020, foram feitos 4.781 novos registros, número bem abaixo dos registros realizados no Primeiro trimestre de 2021, que foram de 5.516, representando uma diferença de 15,37%.



Conforme consta no Relatório do Primeiro trimestre de 2020 (Figura 2), 56% dos usuários estavam satisfeitos com o atendimento prestado pela ouvidoria da Novacap e 68% recomendariam os serviços. O índice de satisfação com a ouvidoria, em 2020, bateu os 55%. Entretanto, no Primeiro Trimestre de 2021, esse percentual teve um leve aumento: o índice de satisfação com a ouvidoria foi de 56% e, em torno de 69% recomendariam os serviços da ouvidoria. Nota-se que a confiança do cidadão nos serviços prestados pela ouvidoria da Novacap ainda está num patamar satisfatório. Outro dado importante é que o índice de resolutividade, que depende da avaliação do cidadão, continuou próximo ao patamar de 2020. 19% das demandas foram respondidas no Primeiro Trimestre de 2021, o que significa uma reação positiva por parte do setor.



## 12. Sistema de Informação ao Cidadão - LAI

No Primeiro Trimestre de 2021, os índices sofreram um aumento, sinalizando que a percepção do cidadão em relação ao órgão está melhorando. Para melhor entendimento, os gráficos que apontaram os índices de satisfação, em 2021, foram apresentados de forma quantitativa e qualitativa.

Além do sistema de OUV-DF, a Ouvidoria gerencia o processo de acesso à informação, em atenção à Lei Nº 4.990, de 12/12/2012, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pelo Distrito Federal, visando a garantir o acesso à informação. Os pedidos são recebidos por meio do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão - eSIC e encaminhados à área técnica para avaliação. De janeiro a dezembro de 2021, foram recebidos 154 (cento e cinquenta e quatro) pedidos de informações, sendo que 153 foram devidamente respondidas aos cidadãos e 01 está em análise dentro do prazo estabelecido por Lei.



## 13. Transparência Ativa – Lei de Acesso à informação

A transparência ativa trata das informações de interesse coletivo ou geral que os órgãos e entidades do Poder Executivo do Governo do Distrito Federal devem disponibilizar em seus sítios oficiais, independentemente de requerimento, relacionadas no artigo 8º da Lei nº. 4. 990/2012 e nos artigos 7º e 8º do Decreto Distrital nº. 34.276/2013.

A NOVACAP, em 2021, alcançou pela terceira vez consecutiva, 100% do Índice de Transparência Ativa\* no ranking estabelecido pela Controladoria Geral do Distrito Federal. A Ouvidoria, a Assessoria de Comunicação Social e a Coordenação de planejamento são responsáveis pelo trabalho e aprimoramento de transparência ativa na Novacap. Dessa forma, esta Companhia contribui para o aperfeiçoamento da transparência pública, garante o direito de acesso à informação de qualidade e proporciona o fortalecimento do controle social.

\*Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pelo Distrito Federal, visando garantir o acesso à informação, previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal e em conformidade com a Lei Federal nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011.



2021

## 14. Plano de melhoria para 2022



**Alcançar 45% de resolutividade de demandas até dezembro de 2022**

**2021-4ºT**  
**25%**

**2022-1ºT**  
**\*30%**

**2022-2ºT**  
**\*35%**

**2022-3ºT**  
**\*40%**

**Aumentar para 90% o índice de satisfação com os Serviços de ouvidoria até 2022**

59%

\*65%

\*75%

\*85%

\*90%



2021



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

**MISSÃO E VALORES:** Orientar e controlar a gestão pública, promovendo maior acesso aos serviços públicos por meio da participação do cidadão.

**VISÃO:** ser órgão permanente e de excelência no controle da gestão pública.

**VALORES:** Ética, transparência, proatividade, empatia, inovação, respeito e engajamento.



2021

# 15. Organograma da Novacap



## 16. Considerações finais

2021



A Ouvidoria é uma unidade de grande importância na estratégia de gestão, pois cada vez que o usuário registra uma manifestação no sistema, fornece dados qualitativos para que a Ouvidoria identifique os pontos fortes e pontos a serem melhorados no processo de gestão e planejamento.

Informamos, que todas as demandas recebidas em 2021 foram acolhidas/registradas e enviadas aos setores internos desta companhia para análise e atendimento e que esta Ouvidoria continua buscando sempre a melhoria dos índices relacionados aos prazos, atendimento e satisfação.

E nesse anseio de sempre melhorar os serviços ofertados e o exercício do controle social, a Carta de Serviços da Novacap, em 2021, foi atualizada, ampliada e publicada no site da NOVACAP. Link: <https://www.novacap.df.gov.br/wp-content/uploads/2017/06/Carta-de-Servicos-2021.pdf>



2021

# Contatos



Acesso à  
Informação



<https://www.e-sic.df.gov.br>



<https://www.e-sic.df.gov.br>



Central de Atendimento 162



@ Novacap



<https://www.facebook.com/govdf>

