

# RELATÓRIO ANUAL 2018

Apresentamos o relatório referente aos resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da NOVACAP no ano de 2018, 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.

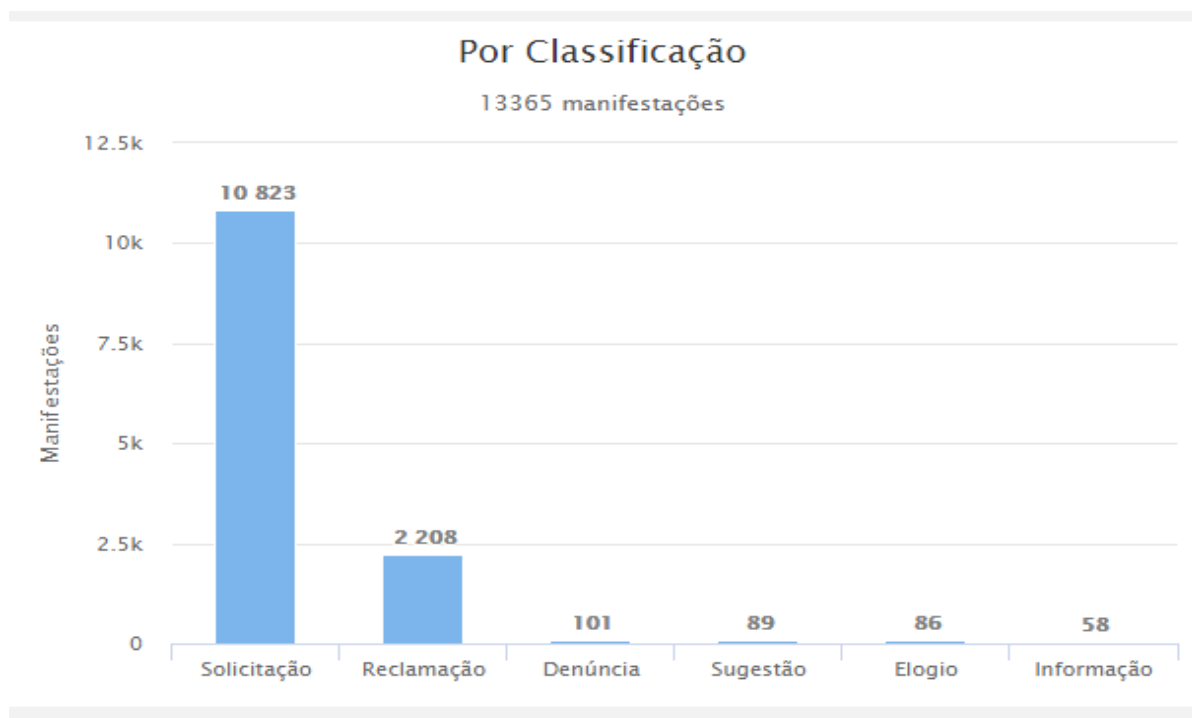
A Ouvidoria é uma das mais importantes unidades de interlocução entre o cidadão e as instituições públicas; voltada para assegurar direitos e para garantir a participação social na vida pública e o aprimoramento da gestão pública.

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.

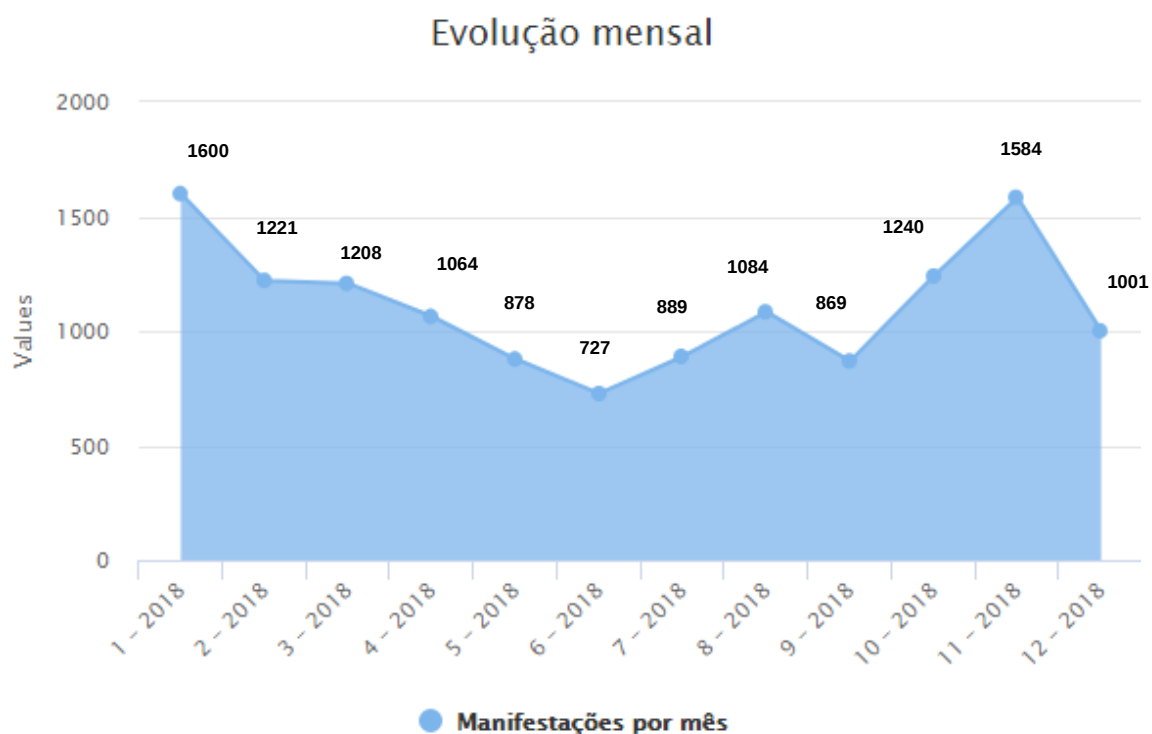
Este relatório tem por finalidade informar através da análise de dados, os assuntos mais frequentes registrados no sistema informatizado de Ouvidoria, e quantitativo de demandas recebidas por esta Ouvidoria.

### TOTAL DE DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO

Em 2018, foram registradas 13.365 manifestações de Ouvidoria. Dessas, merecem destaque as solicitações, que representam 81% do total, seguidas pelas reclamações, com 17%, conforme gráfico abaixo:



## TOTAL DE DEMANDAS POR MÊS



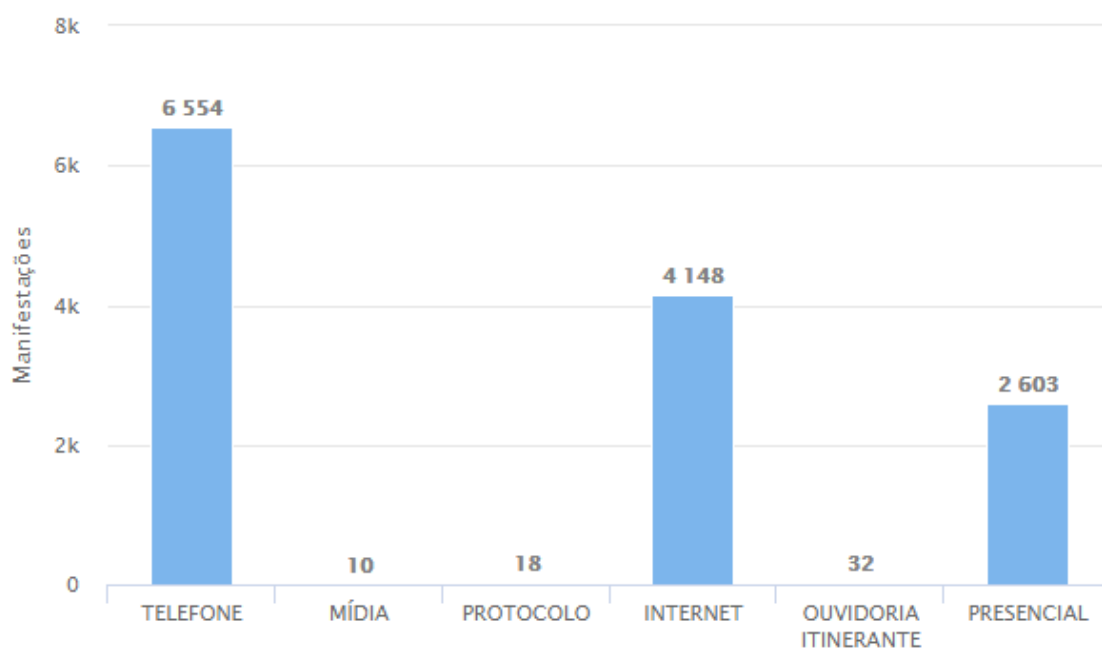
## FORMAS DE ENTRADA

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: [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br), Telefone – 3403.2626, Central 162 e atendimento presencial.

A maioria dos contatos com a Ouvidoria em 2018 foi realizada por meio do telefone, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

## Formas de Entrada



## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

As manifestações com maior número de solicitações foram:

- Poda e corte de árvore;
- Autorização para corte de árvore;
- Recolhimento de galhos e troncos de árvores;
- Roçagem de mato/capim;
- Limpeza de boca de lobo;
- Colocação de tampa de boca de lobo;
- Manutenção de vias públicas ;
- Tapa buraco.

Conforme demonstrativo abaixo:

| ASSUNTO/DEMANDAS                                       | TOTAL |
|--------------------------------------------------------|-------|
| "Boca de Lobo" - Entupimento                           | 54    |
| Assédio moral                                          | 4     |
| Assistência a Pessoa com Deficiência - PCD             | 5     |
| Atendimento ao cidadão em órgão/entidade pública do DF | 4     |
| Atendimento na Central 162                             | 10    |
| Atendimento na Rede de Ouvidorias do DF                | 43    |
| Autorização para corte total da árvore                 | 82    |
| Autorização para poda de árvore em área particular     | 94    |

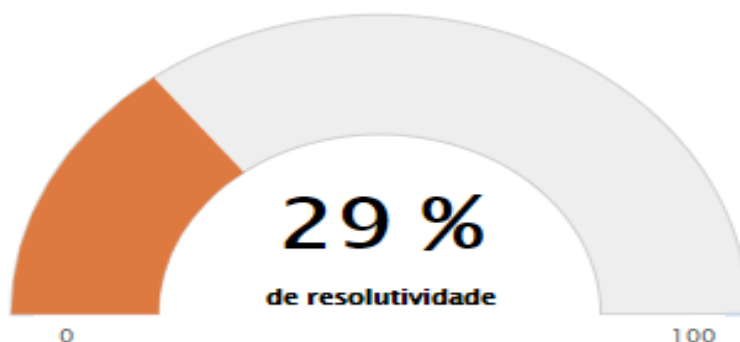
COMPANHIA URBANIZADORA DA NOVA CAPITAL DO BRASIL  
OUVIDORIA

|                                                                   |       |
|-------------------------------------------------------------------|-------|
| Autorização para poda e corte de árvores                          | 106   |
| Boca de lobo e bueiro                                             | 1.380 |
| Cancelamento de protocolo Ouv-DF                                  | 3     |
| Coleta de entulho disposto irregularmente                         | 59    |
| Colocação de tampa na boca de lobo                                | 300   |
| Concurso público no DF                                            | 46    |
| Conduta Irregular de Servidor Público                             | 7     |
| Construção de calçadas e/ou meio fio                              | 80    |
| Construção de ciclovias ou ciclofaixas em rodovias                | 6     |
| Construção de estacionamento público                              | 13    |
| Controle de cupinzeiros e formigueiros                            | 43    |
| Corte total da árvore – erradicação                               | 1.469 |
| Crime ambiental                                                   | 3     |
| Descumprimento da Lei de Acesso à Informação                      | 3     |
| Despejo irregular de resíduos químicos na água/esgoto             | 4     |
| Dificuldade Locomoção - Necessidades Especiais                    | 7     |
| Distribuição de sementes, mudas, plantas e insumos                | 27    |
| Doação de mudas de árvore, arbustos, erva, flores e grama         | 135   |
| Elaboração de projetos de infraestrutura urbana                   | 9     |
| Execução das obras públicas na área de infraestrutura urbana      | 54    |
| Execução de Obra pública                                          | 15    |
| Fiscalização - Danos a Jardins Públicos                           | 7     |
| Fiscalização - Parques E Unidades De Conservação                  | 2     |
| Fiscalização das obras públicas na área de infraestrutura urbana  | 14    |
| Fiscalização em Acessibilidade                                    | 13    |
| Fiscalização em Canteiro de obras                                 | 6     |
| Fiscalização em Entulho/resíduo em área pública                   | 16    |
| Fiscalização em Obra em Área Regular                              | 5     |
| Fiscalização em Obra em situação de risco                         | 3     |
| Galeria de águas pluviais                                         | 151   |
| Implantação e conservação de gramados, bosques, parques e jardins | 96    |
| Implantação e Manutenção de Programas e Projetos ambientais       | 3     |
| Inspeção rede de água                                             | 13    |
| Inspeção rede de esgotos                                          | 10    |
| Irregularidades na infraestrutura                                 | 8     |
| Lavagem de monumentos e passarelas subterrâneas                   | 3     |
| Manutenção de ciclovias ou ciclofaixas nas rodovias               | 13    |
| Manutenção e Segurança de Parques e Unidades de Conservação       | 29    |
| Manutenção em estradas/rodovias                                   | 176   |
| Manutenção em quadra de esporte                                   | 11    |
| Manutenção predial em Órgão/Entidade Pública                      | 10    |
| Nivelamento do asfalto                                            | 39    |
| Obra pública em vias públicas                                     | 28    |
| Operação tapa buraco em estradas/rodovias                         | 150   |

|                                                                    |               |
|--------------------------------------------------------------------|---------------|
| Parquinhos infantis                                                | 15            |
| Pavimentação urbana – asfalto                                      | 91            |
| Pintura de meio-fio e varrição                                     | 15            |
| Plantação em área pública                                          | 33            |
| Poda de Árvore                                                     | 4.079         |
| Poda de árvore em área pública                                     | 216           |
| Poda ou Corte Irregular de Árvore                                  | 31            |
| Ponto de encontro comunitário – PEC                                | 11            |
| Praças e jardins                                                   | 39            |
| Preservação de parques                                             | 16            |
| Problemas com animais sinantrópicos                                | 11            |
| Programa reflorestar                                               | 10            |
| Projetos e obras de infraestrutura urbana                          | 48            |
| Quadras de esporte                                                 | 7             |
| Quebra-molas                                                       | 8             |
| Recolhimento de galhos e troncos de árvores                        | 431           |
| Recuperação de calçadas                                            | 99            |
| Recuperação de equipamentos públicos                               | 4             |
| Retirada de obstáculos da calçada                                  | 8             |
| Revitalização de ciclovias ou ciclofaixas em área Urbana           | 5             |
| Roçagem de mato/capim                                              | 1.482         |
| Serviço prestado por órgão/entidade do Governo de Brasília         | 83            |
| Serviço prestado por órgão/entidade pública                        | 32            |
| Serviços prestados por empresas conveniadas ao GDF                 | 16            |
| Servidor Público                                                   | 30            |
| Servidor Terceirizado do Serviço Público do DF                     | 23            |
| Tapa buraco - manutenção de vias públicas                          | 1.476         |
| Terraplenagem                                                      | 26            |
| Venda de mudas sobressalentes de árvores, arbustos, ervas e flores | 10            |
| Outros                                                             | 139           |
| <b>TOTAL</b>                                                       | <b>13.365</b> |

## ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Esse índice mede a Resolutividade avaliada na prestação do serviço solicitado. Esses dados são obtidos após o recebimento da resposta definitiva de uma manifestação, onde o cidadão tem duas possibilidades de avaliação via sistema informatizado. Logo que o cidadão recebe a resposta definitiva ele pode indicar se sua demanda foi “Resolvida” ou “Não Resolvida”. O índice de resolutividade para o exercício de 2018 foi de 29%, conforme demonstrado abaixo:



## SITUAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

A seguir, apresentamos a situação das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria, que é avaliado 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.



**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.

Em 2018 foram recebidas um total de 192 solicitações através do Serviço de Acesso à Informação.

**CONSIDERAÇÕES FINAIS.**

Este relatório traz um conjunto de dados obtidos a partir de manifestações dos cidadãos que buscaram os serviços desta Companhia, registradas pelo sistema de Ouvidoria. Informamos que todas as demandas recebidas foram acolhidas/registradas e enviadas aos setores competentes para análise e atendimento e que esta Ouvidoria continua prezando e buscando sempre a melhoria dos índices relacionados aos prazos, atendimento e satisfação.