RELATÓRIO ANUAL
2019

Apresentamos o relatório referente aos resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da NOVACAP no ano de 2019, onde constam informações 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 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, central 162, telefone 3403.2626 da Novacap e ainda de forma presencial.

As manifestações recebidas são classificadas, registradas, tratadas e respondidas ao cidadão quando retornado da área que executou os serviços, em sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF.

Os prazos para atendimento são estipulados pela Lei nº 4.896/2012 art. 5º, que regula o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF), a saber:

I - Dez dias para ó órgão seccional registrar os procedimentos adotados no recebimento das manifestações; (Resposta Preliminar)

II - Vinte dias para responder a manifestação, prorrogáveis por mais vinte. (Resposta Definitiva).

Na resposta preliminar, informamos ao cidadão que a demanda foi encaminhada ao setor competente, bem como o número do processo SEI - Sistema Eletrônico de Informação - para o acompanhamento da solicitação.

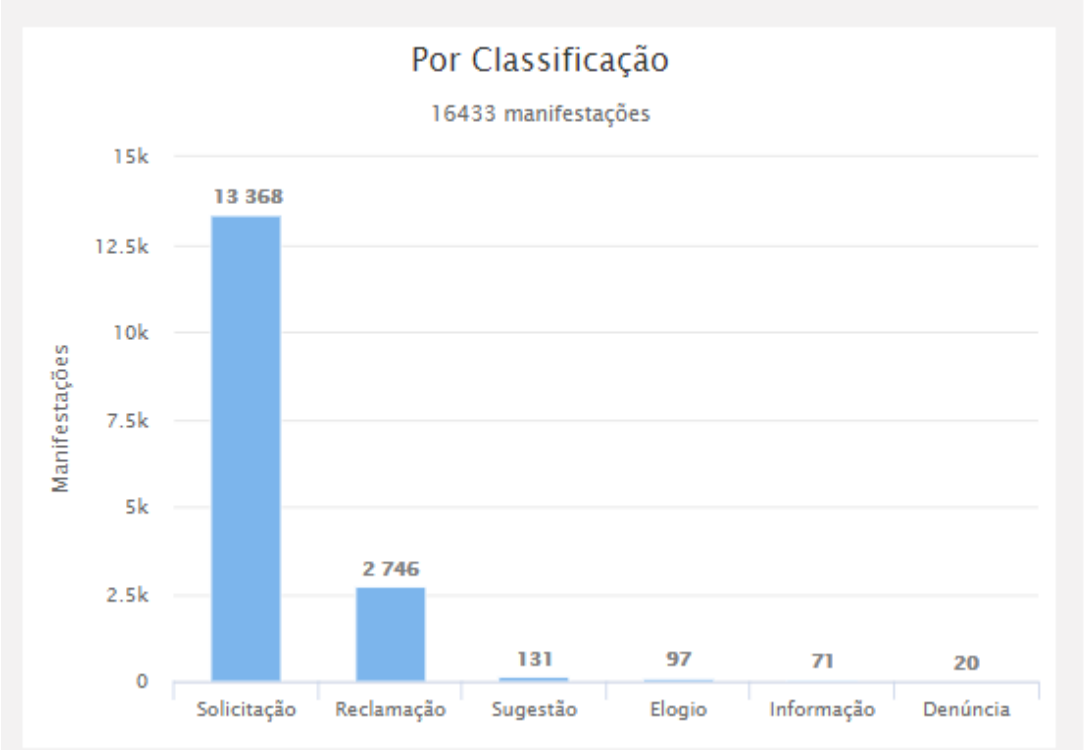
Na resposta definitiva, informamos o prazo de execução estabelecido na Carta de serviços da NOVACAP, de até 60 (sessenta) dias, podendo variar de acordo com a demanda ou com a complexidade e tipo de serviço, devidamente justificada pela NOVACAP. Em caso de contratação de serviços através de procedimento licitatório, o prazo de execução dos serviços será o prazo previsto em contrato administrativo, conforme a Carta de Serviços da NOVACAP .

A Ouvidoria Geral do GDF disponibilizou no sistema OUV/DF a possibilidade de complementar a resposta definitiva, quando é informado que os serviços solicitados foram executados, objetivando dar maior clareza ao cidadão, que por sua vez pode reavaliar a sua satisfação em relação aos serviços prestados pela NOVACAP.

1. Total de Demandas por classificação

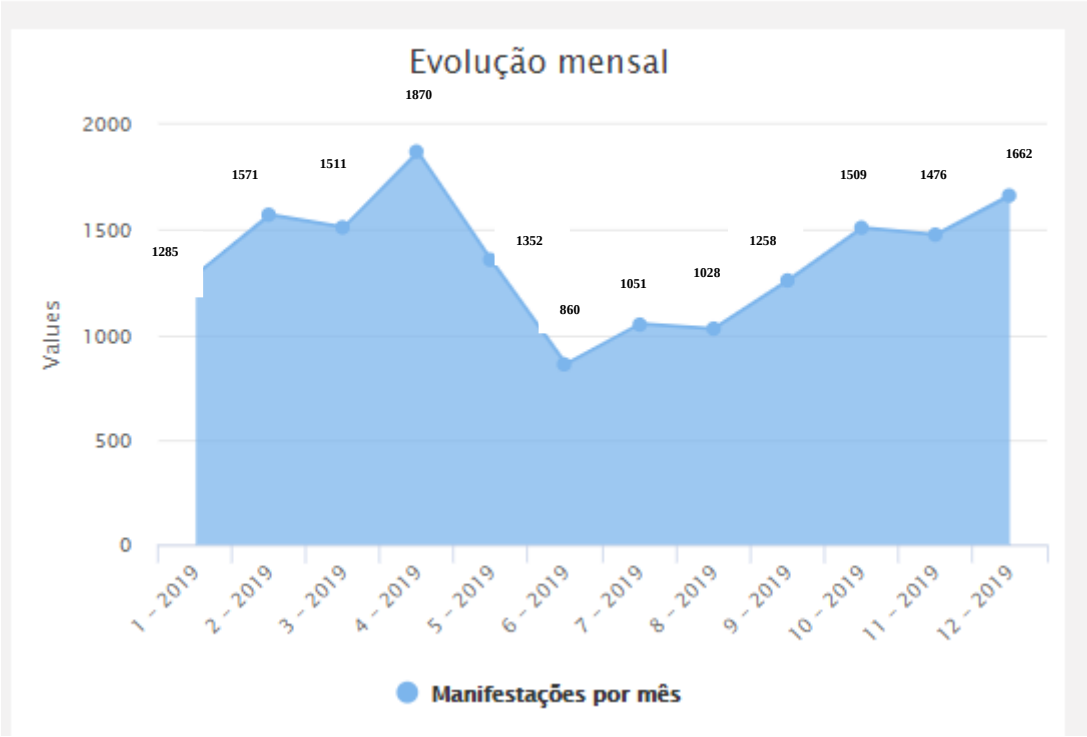
As manifestações são classificadas, no geral, como: Solicitação, Reclamação, Informação, Reclamação, Sugestão, Elogio e Denúncia. São recebidas inicialmente pelo Controle de Qualidade ou pela Coordenação de Atendimento ao Cidadão, unidades estas que fazem a triagem das demandas e as direcionam aos órgãos responsáveis onde são analisadas e encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes, de acordo com a natureza dos serviços.

Em 2019 foram registradas 16.433 manifestações. Desse total 13.368 representam solicitações de serviços, 2.746 reclamações e 319 correspondem à Denúncias, informações, sugestões e elogios, conforme gráfico abaixo:



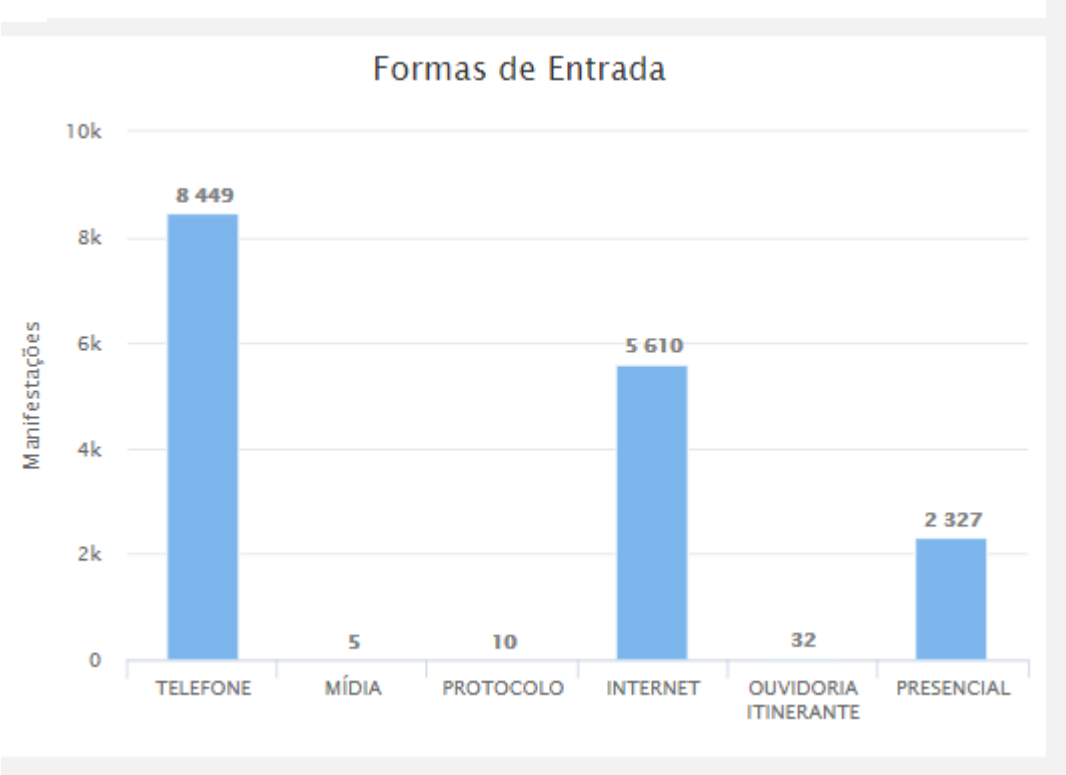
2. Total de Demandas por mês

Elencamos, a seguir, a forma de entrada das manifestações recebidas por esta Ouvidoria, onde pela internet o registro é feito diretamente no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF, pelo telefone o registro é através da Central de Atendimento do GDF – 162, e o atendimento presencial é registrado nesta Ouvidoria e demais ouvidorias dos órgãos do
GDF.



3. Formas de Entrada

Elencamos, a seguir, a forma de entrada das manifestações recebidas por esta Ouvidoria, onde pela internet o registro é feito diretamente no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF, pelo telefone o registro é através da Central de Atendimento do GDF – 162 ou 3403.2626 e o atendimento presencial é registrado nesta Ouvidoria e demais ouvidorias dos órgãos do GDF.



4. Assuntos mais demandados

As manifestações com maior número 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.

DEMANDA	QUANTIDADE
Poda de Árvore/Corte total e autorização para poda e corte de árvores	7792
Galeria de águas pluviais/Limpeza de Boca de lobo e bueiro/Colocação de tampa na boca de lobo	2518
Tapa buraco - manutenção de vias públicas	1885
Controle de cumpinzeiros e formigueiros	58
Roçagem de mato/capim	1180
Recolhimento de galhos e troncos de árvores	644
Implantação e conservação de gramados, bosques, parques e jardins	127
Construção de calçadas e/ou meio fios/Recuperação de calçadas	336
Doação de mudas de árvores, arbustos, ervas, flores e gramas	260
Obras públicas em vias públicas/Fiscalização das obras pública na área de infraestrutura urbana	44
Revitalização de ciclovias	14
Outros	1575
TOTAL	**16433**

DEMANDA	QUANTIDADE
Áreas Verdes	10.061
Manutenção de Vias	2.279
Drenagem	2.518
Outros	1.575
TOTAL	**16.433**

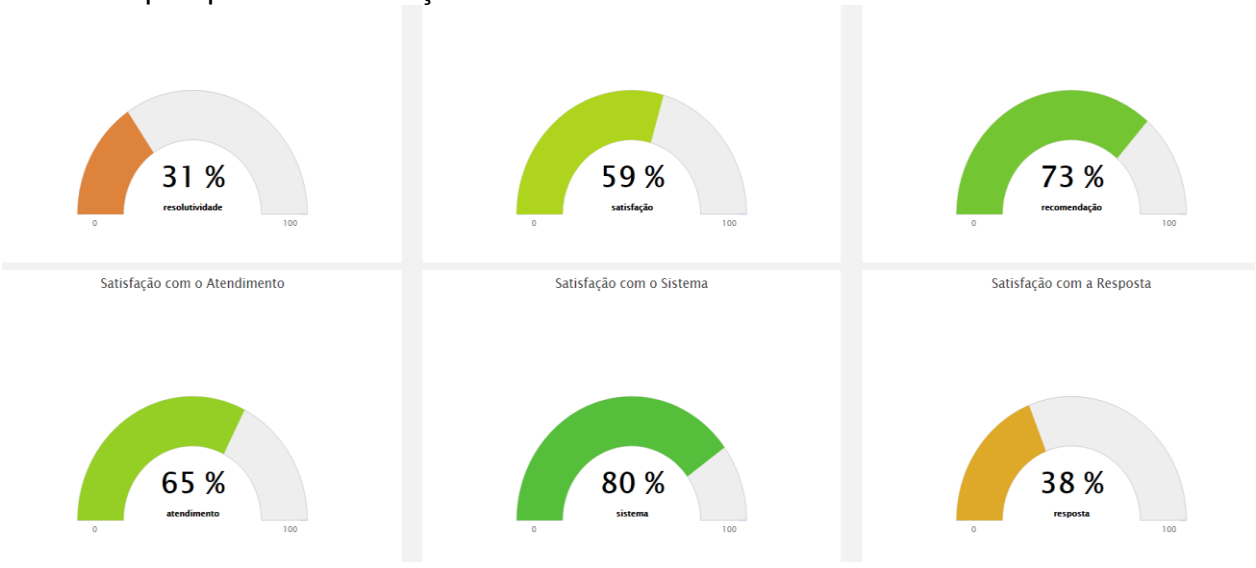
5. Demandas por Região Administrativa

Quantidade de manifestações por Região Administrativa:

Região Administrativa	Nº	Região Administrativa	Nº
Plano Piloto	5221	Riacho Fundo	169
Guará	1270	Núcleo Bandeirante	148
Taguatinga	1144	Vicente Pires	141
Ceilândia	1052	Park Way	139
Gama	1046	São Sebastião	135
Samambaia	1009	Sobradinho II	130
Sobradinho	820	S I A	103
Santa Maria	594	Riacho Fundo II	95
Planaltina	519	Jardim Botânico	89
Lago Sul	492	Candangolândia	82
Águas Claras	412	Itapoã	78
Sudoeste/Octogonal	359	Paranoa	75
Lago Norte	292	SCIA	59
Cruzeiro	278	Fercal	34
Recanto	220	Varjão	15
Brazlândia	198		

6. Ìndice de satisfação com o Serviço de Ouvidoria

Apresentamos abaixo os Índices de sastifação com o Serviço de Ouvidoria, conforme pesquisa de satisfação do Sistema de OUV-DF:



6. Sistema de Informação ao Cidadão - LAI

Além do sistema de OUV-DF, a Ouvidoria gerencia o 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 - eSIC e encaminhados à àrea técnica para avaliação.De janeiro a dezembro de 2019, forma solicitados 140 (cento e quarenta) pedidos de informações e todos foram devidamente respondidos.

6. Considerações finais

A ouvidoria é uma unidade de grande importância e estratégica para a 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 2019 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.

A NOVACAP em 2019 alcançou pela primeira vez 100% do Índice de Transparência Ativa no ranking estabelecido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal. A Assessoria de Comunicação Social, a Coordenação de Planejamento e a Ouvidoria são responsáveis pelo trabalho e aprimoramento da transparência ativa na NOVACAP. A solenidade de premiação ocorreu durante o encerramento da V Semana de Integridade e Combate à Corrupção, promovida pela Controladoria-Geral do Distrito Federal, no Palácio do Buriti, na data de 05 de dezembro de 2019.

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.