

The image shows the exterior of a building with the word 'NOVACAP' in large, white, three-dimensional letters mounted on a grey facade. Below the letters are windows and a glass entrance. The scene is partially obscured by a large blue arrow-shaped graphic pointing to the right, which contains the report title. The overall image has a blue tint.

NOVACAP

RELATÓRIO TRIMESTRAL
Abril a Junho/2022

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2º TRIMESTRE – 2022

Apresentação

A Ouvidoria da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil – NOVACAP, divulga o Relatório de atividades referente ao 2º trimestre de 2022, onde constam as informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações registradas na Ouvidoria no âmbito do **Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF, do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC-DF**, além de manifestações referentes à **Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD**.

Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF

O SIGO foi criado pela Lei n.º 4.896, de 31 de julho de 2012, com a finalidade de garantir a participação popular, contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo do Distrito Federal, regulamentada pelo Decreto n.º 36.462, de 23 de abril de 2015. Por meio desse sistema integrado de Gestão, as Ouvidorias registram, tratam e respondem às manifestações enviadas pelos Cidadãos.

Todas as demandas são inseridas no sistema OUV/DF (<http://www.ouv.df.gov.br>), sendo um sistema eletrônico por meio do qual são gerenciadas todas as manifestações dos Cidadãos dirigidas ao Poder Executivo do Distrito Federal.

O Decreto n.º 39.723, de 19 de março de 2019, estabelece que as demandas realizadas pelo cidadão por intermédio do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, sejam tratadas com prioridade pelos servidores e autoridades da Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal.

O Decreto n.º 42.036/202, dispõe e estabelece diretrizes sobre a

aplicação da Lei Federal n.º 13.709/2018- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal, quanto às figuras dos agentes de tratamento e dos Encarregados.

Atualmente a NOVACAP é regida pela Lei n.º 13.303, de 30 de junho de 2016, pelo Decreto Distrital n.º 37.967, de 20 de janeiro de 2017, e, nos termos deste, pela Lei n.º 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e, ainda, pelas deliberações da Comissão de Valores Mobiliários.

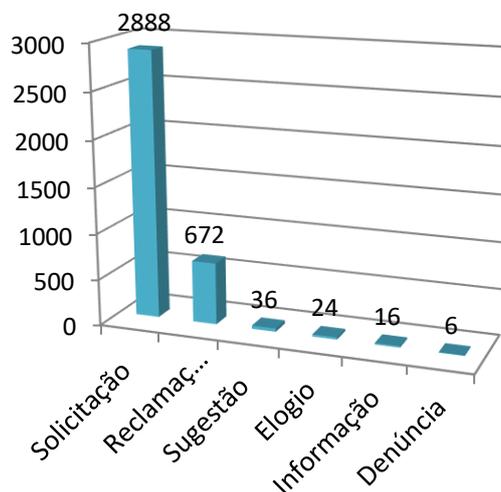
Ressalta-se ainda que a NOVACAP, é responsável, no âmbito interno, pela manutenção e conservação das cidades e é centralizadora de grande parte das demandas por serviços urbanos no Governo do Distrito Federal.

1. Total de Demandas por Classificação

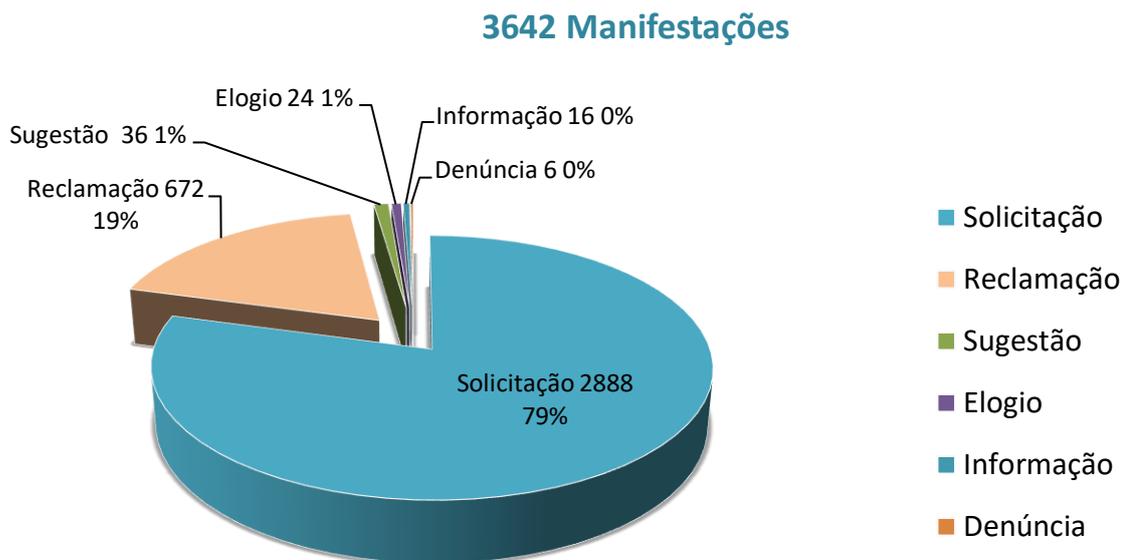
Os dados são referentes às manifestações recebidas no período de 1 de abril de 2022 a 30 de junho de 2022, onde são classificadas como Elogio, Informação, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Denúncia.

Em sintonia com o Plano de Ação Anual 2021/2022 da Ouvidoria da NOVACAP o presente relatório deve ser disponibilizado trimestralmente, a fim de que os gestores possam tomar conhecimento e analisar os dados em comparação as metas projetadas, podendo assim utilizá-los para evolução dos serviços prestados a comunidade.

Classificações das Demandas



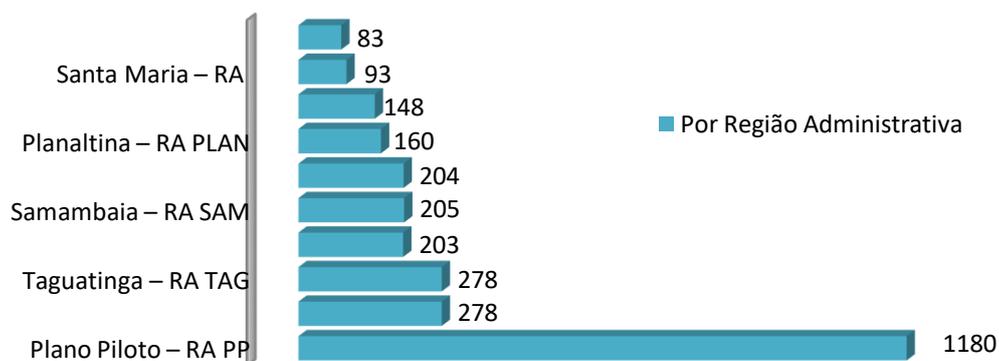
Durante o segundo trimestre de 2022, foram registradas 3.642, manifestações pelos Cidadãos. Dessas são destacadas como maioria 79% de solicitações, seguidas pelas reclamações com 19%, conforme pode ser observado no gráfico abaixo:



2. Demandas por Região Administrativa

Por ser a NOVACAP, responsável pela manutenção e conservação das cidades e centralizadora de grande parte das solicitações de serviços urbanos no Governo do Distrito Federal, a Ouvidoria da NOVACAP é um Órgão trata do acolhimento das demandas, com um percentual volumoso por Região Administrativa do GDF. Dentre as 10 Regiões Administrativas mais solicitantes está o Plano piloto, que detém cerca de 32%, correspondendo a 1.180 manifestações, em seguida as 9 mais demandadas com 55% das manifestações, ficando 23% com as menos demandas.

DEMANDAS



3. Índice Geral de Satisfação

Apresentamos abaixo os Índices de satisfação com os Serviços executados pela NOVACAP, acolhidos pela Ouvidoria da NOVACAP e pelo sistema de Ouvidoria do GDF, conforme as pesquisas de satisfação registradas no Sistema OUV-DF. Os índices apresentados acima são dinâmicos e mudam conforme as manifestações são atendidas, e novas pesquisas de satisfação são registradas pelo cidadão, ainda que fora do período apresentado.

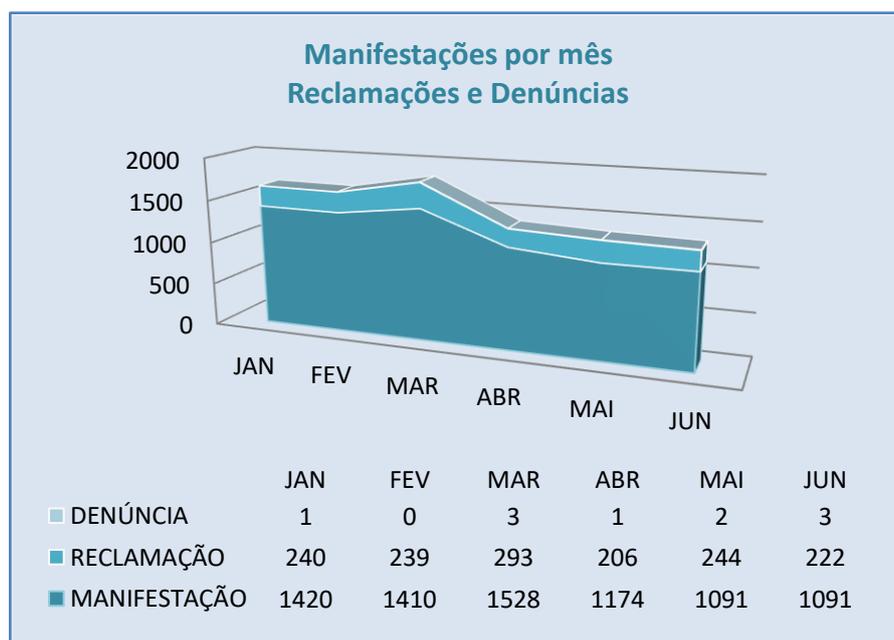


Conforme os resultados da pesquisa, o *Índice de Resolutividade* no último trimestre de 2022, comparado à *Resolutividade* do 1º trimestre, percebe-se um aumento em 5%. O *Índice de Satisfação com os Serviços da Ouvidoria* se manteve em 58%, observando assim um acompanhamento no resultado no *Índice de Satisfação com Atendimento*, o qual o percentual cresceu em 1% em relação ao trimestre anterior.

Em relação ao proposto no Plano de Ação Anual 2021-2022, as metas estão evoluindo, como pode ser observado na primeira meta alcançada que é a Satisfação com a Resposta, chegando aos 40% projetados.

4.Total de Demandas Mensais

Da análise dos dados, verifica-se uma decrescente na quantidade de manifestações, bem como na quantidade de reclamações nos últimos meses em relação a março. Um dos fatores que incide nesta variante é o clima favorável aos serviços programados. Nos períodos mais chuvosos, nem sempre é possível atender as demandas na programação, aumentando o número de reclamações.



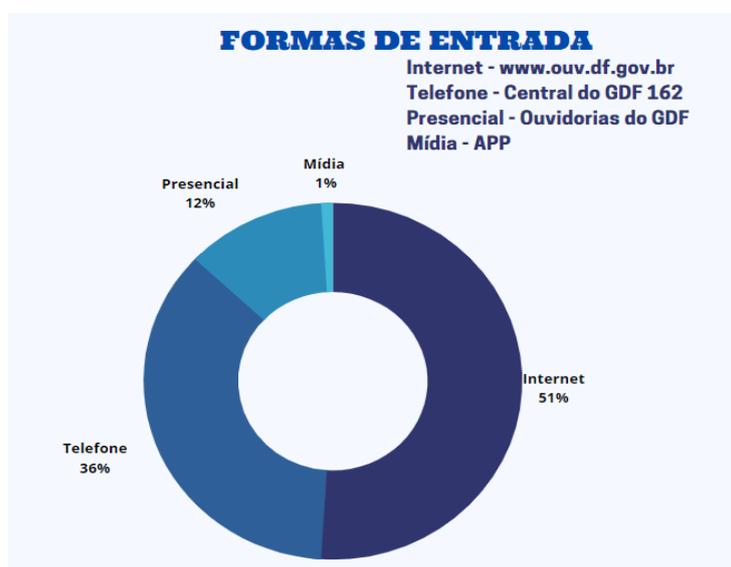
Ao longo do último trimestre – abril, maio e junho, houveram 6 denúncias, onde 4 foram com o assunto Servidor Público, 1 por Desacato ao Servidor Público e 1 por Serviços Prestados por empresas conveniadas ao GDF, uma quantidade considerada satisfatória para o número total de demandas atribuídas a esta Ouvidoria.

5. 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.

Embora existam variadas formas de entrada para as solicitações dos serviços ao cidadão, a internet ainda é o canal mais utilizado pelos usuários, de modo que é importante haver uma atualização simultânea ao andamento do processo, no site da empresa, para que o cidadão acompanhe, em tempo real, o andamento de sua demanda. Conforme observado no gráfico, o telefone é o segundo canal mais usado pelo cidadão para o contato com a empresa.

Os canais de atendimentos com maiores procuras no segundo trimestre foram: internet www.ouv.df.gov.br, central do GDF 162 e atendimento presencial, conforme demonstrado no gráfico abaixo

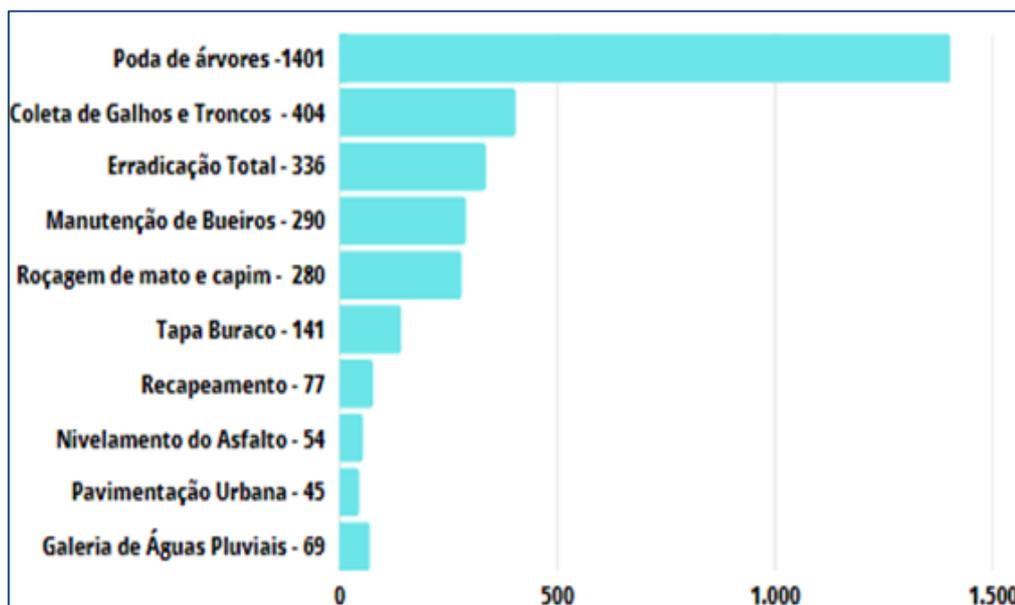


6. Assuntos mais demandados

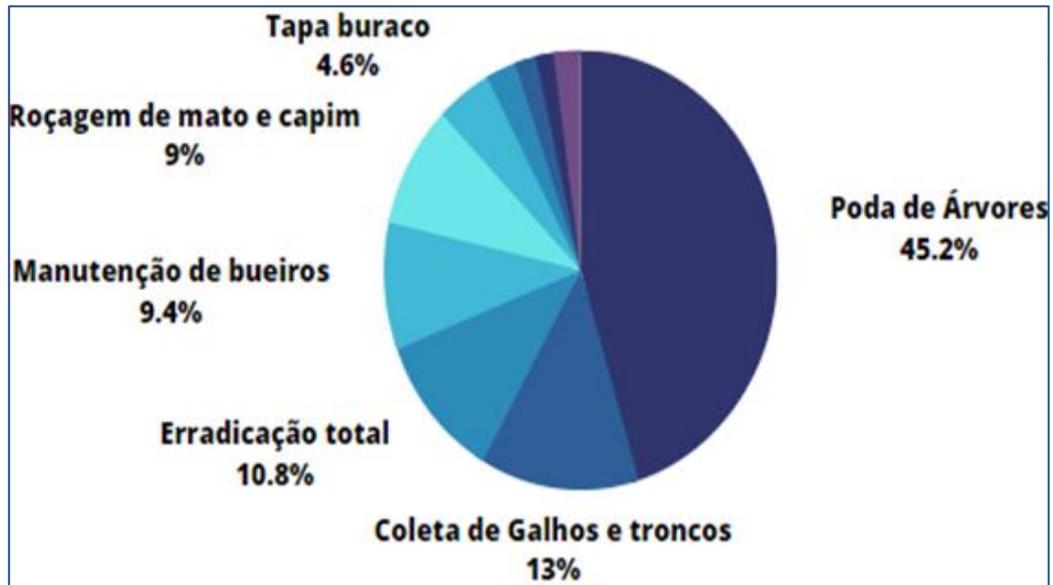
A NOVACAP executa, todos os anos, um serviço preventivo de corte e retirada de árvores. Para tanto, existe uma parceria da Companhia com outros órgãos responsáveis pela rede elétrica, águas pluviais e outros problemas estruturais.

Em todo o Distrito Federal existe em torno de 5 milhões de árvores, sendo a maioria delas, no Plano Piloto. As equipes da NOVACAP aproveitam o período de estiagem para fazer um levantamento das regiões mais suscetíveis de acidentes envolvendo queda de árvores, reforçando a raiz das espécies tombadas pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional - IPHAN e retirando as outras.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM QUANTITATIVOS



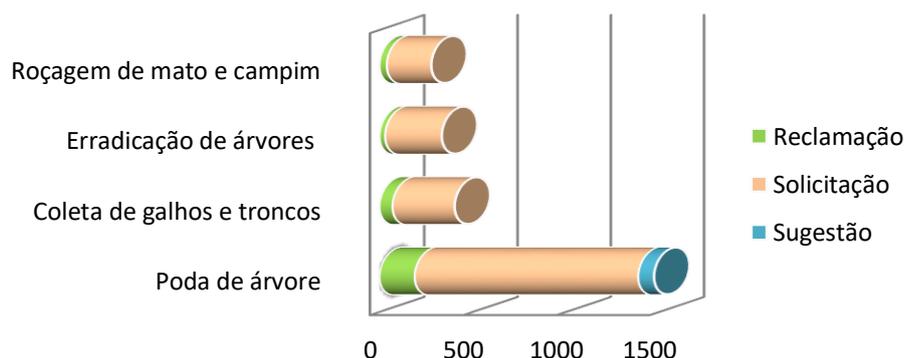
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM PERCENTUAIS



7. Tipologia

O serviço de maior demanda na NOVACAP continua sendo a Poda de árvore, seguido da Coleta de Galhos e Troncos, Corte total de árvore e Roçagem de mato e capim. Por ser um serviço comum em manutenção de arborização. Mesmo a Ouvidoria da NOVACAP executando “A triagem de demandas” de todo o GDF, neste tema, onde 30% das solicitações direcionadas à NOVACAP não são de responsabilidade desta Companhia, o número de demandas ainda é o recordista como pode ser visto no próximo gráfico.

TIPOLOGIA



Em relação aos assuntos mais recorrentes no período do 2º trimestre de 2022, como evidenciado no quadro acima, destacamos alguns fatores determinantes para o aumento das referidas demandas:

1. Poda de árvore em área urbana

- a. Foi encaminhado à Ouvidoria do Distrito Federal – OGDF, por meio do processo n.º 00112-00015121/2022-30 (Doc. SEI/GDF n.º 89585149), sugestões com as palavras-chave que servirão para redirecionamento das demandas não pertencentes à NOVACAP;
- b. Conforme a área técnica/executora, o sistema de acompanhamento de podas é rudimentar, dependendo de alimentação por fichas;
- c. Seria necessário um investimento em tecnologia, que abreviaria as etapas e centralizaria as operações;

2. Coleta galhos e troncos

- a. O trabalho de manutenção de vias urbanas, por meio de coleta de galhos e troncos, resultante das podas e corte de árvores, feito pela NOVACAP, converte-se na produção de lixo verde. As Regiões Administrativas, num trabalho de parceria com a NOVACAP, que serão inicialmente contempladas com o serviço serão o Plano Piloto, Sudoeste e Park Way. Posteriormente outras regiões serão contempladas.

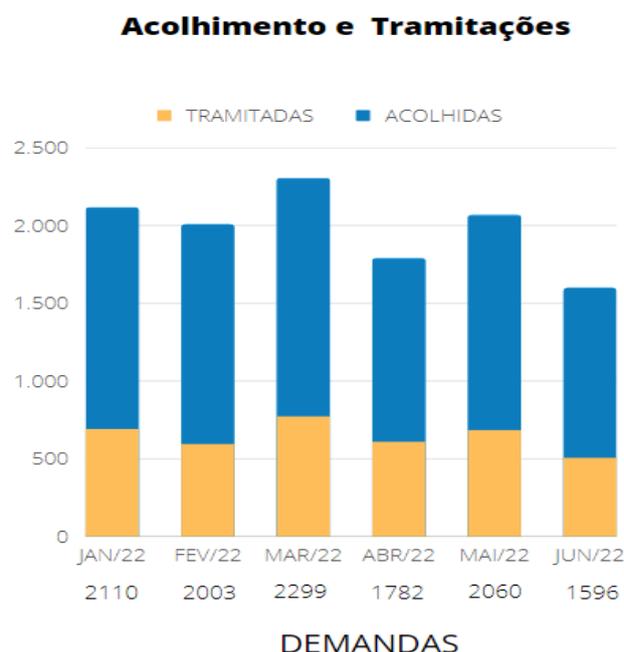
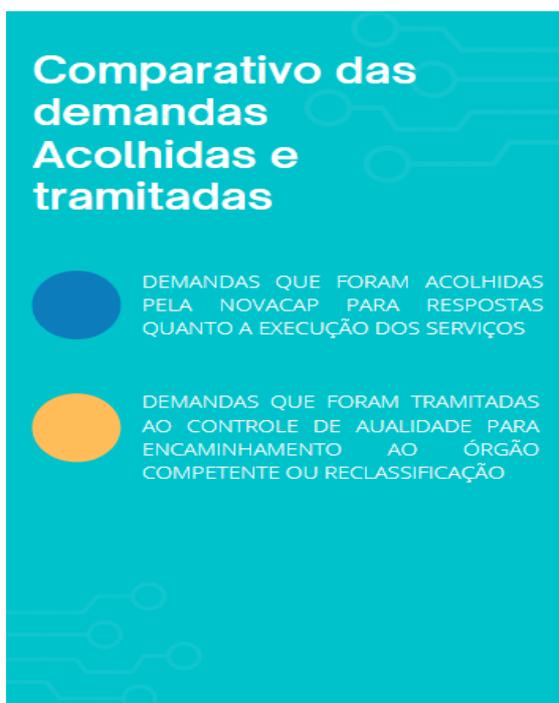
3. Corte total de árvore – erradicação -

- a. Os serviços de manutenção arbórea englobam diversos aspectos, incluindo aspectos técnicos e legais, além de logística, obrigações contratuais, vistoria prévia, para as etapas de identificação dos serviços a serem realizados, precificação dos mesmos, de acordo com tabelas definidas, entre outros que devem ser observados antes da execução.

4. Roçagem de mato e capim –

- a. Existe um cronograma de serviços no órgão executor, que trabalha por período nas determinadas localidades que necessitam dos serviços de roçagem, porém existe necessidade de um trabalho preventivo junto do órgão executor.

Como pode ser observado no próximo gráfico, em maio de 2022, das 2060 demandas direcionadas à NOVACAP, 683 foram devolvidas ao CQ para que fossem redirecionadas aos órgãos competentes, como IBRAM, SEAGRI, NEOENERGIA, CAESB e outros, sendo que, 1377 foram acolhidas pela Ouvidoria da NOVACAP.



8. Projetos - Ações

8.1 Projeto I

Assunto: Demandas devolvidas para o Controle de Qualidade – Ouv-DF

AÇÕES	ANDAMENTO	CRONOGRAMA
<p>Solicitar à Ouvidoria Geral os relatórios das demandas tramitadas pela NOVACAP em 2021.</p> <p>Encaminhar as palavras-chave e correlacionamento;</p>	<p>Foi encaminhado à Ouvidoria do Distrito Federal – OGDF, por meio do processo n.º 00112-00015121/2022-30 (Doc. SEI/GDF n.º 89585149), sugestões com as palavras-chave que servirão para redirecionamento das demandas não pertencentes à NOVACAP;</p>	<p>Em análise pela Ouvidoria Geral.</p> <p>Conclusão pela Novacap Mai/2022 ✓</p>
<p>Catalogar as palavras-chave que ao serem escritas no relato das demandas serão automaticamente encaminhadas para os órgãos correspondentes. As palavras-chave sugeridas por esta Ouvidoria constam no processo SEI/GDF n.º 00112-00015121/2022-30;</p>	<p>Conforme a área técnica/executora, o sistema de acompanhamento de podas é rudimentar, dependendo de alimentação por fichas;</p> <p>Seria necessário um investimento em tecnologia, que abreviaria as etapas e centralizaria as operações;</p>	<p>Em análise pela Ouvidoria Geral.</p> <p>Conclusão pela Novacap Mai/2022 ✓</p>
<p>Agendar o treinamento para a equipe do call center;</p>		<p>Previsão: Set/2022</p>
<p>Aprimorar os assuntos no Ouv-DF, para melhor identificação pelos cidadãos</p>		<p>Previsão: 3º Trim/2022</p>
<p>Apresentação dos resultados obtidos.</p>		<p>Previsão: Nov/2022</p>

8.2 Projeto II

Assunto: Poda de árvores

AÇÕES	ANDAMENTO	CRONOGRAMA
Elaborar questionário ao Departamento de Parques e Jardins – DPJ/DU, que servirá de auxílio na elaboração do diagnóstico, processo (SEI/GDF n.º 00112-00025032/2021-11);	Resposta da Área técnica: "Os serviços de manutenção arbórea englobam diversos aspectos, incluindo aspectos técnicos e legais, além de logística, obrigações contratuais, vistoria prévia, para as etapas de identificação dos serviços a serem realizados, precificação dos mesmos, de acordo com tabelas definidas, entre outros que devem ser observados antes da execução. Existe um cronograma de serviços no órgão executor, que trabalha por período nas determinadas localidades que necessitam dos serviços de roçagem".	Em análise pela Ouvidoria Geral - Mai/2022 ✓
Diagnóstico do projeto;	Concluído	Jun/2022 ✓
Criar fluxograma das demandas referente à poda de árvores;		Em análise pela Ouvidoria Geral
Solicitar acesso ao sistema Sisпода	Concluído	
Verificar com a Diretoria de Urbanização a possibilidade de fornecer dados relevantes em Relatório das demandas.	Concluído	Mai/2022 ✓

Resultado da análise: A automação da triagem se torna necessário, para otimização dos trabalhos de tramitação das demandas aos órgãos competentes.

Caso não seja possível o atendimento por parte da Ouvidoria Geral no Sistema OUV, será necessário deliberar o assunto com as diversas áreas de execução de serviços da NOVACAP e TI, com o intuito de disponibilizarem o sistema existente ao cidadão de forma on-line, já utilizado pela Diretoria de Urbanização - SISPODA, priorizando sempre a manifestação do cidadão já realizado pelo OUV-DF. Desta forma os empregados desta Ouvidoria poderão dedicar-se às respostas aos cidadãos visando uma excelência no atendimento, bem como uma melhoria na resolutividade.

8.3 Projeto III

Assunto: Instalações físicas da Ouvidoria

AÇÕES	ANDAMENTO	CRONOGRAMA
Realizar pintura geral;	Concluído	Mar/2022 ✓
Reformar de banheiro feminino;	Concluído	
Alterar e adequar layout da sala;	Concluído	
Instalar corrimão na rampa de acesso à Ouvidoria;	Concluído	
Instalar placa de identificação e de sinalização da Ouvidoria;	Concluído	
Alocar fragmentadora para descarte de documentos;	Concluído	
Realizar Gestão junto à prefeitura da Novacap para reforma do banheiro masculino;	Concluído	
Alterar o layout da página da Ouvidoria, na rede de informática;	Concluído	Previsão: Ago/2022 ✓
Realizar Gestão junto à marcenaria da Novacap para confecção de baias de atendimento – Padrão		Previsão: 3º trimestre/2022

mobiliário da Novacap, com divisórias de segurança e placas de acrílico;		
Solicitar visita Técnica da Secretaria da Pessoa com Deficiência – SEPD, para diagnóstico das ações a serem acrescentadas ao Projeto;		Previsão: 3º trimestre/2022

Resultado da análise: este projeto foi traçado visando trazer bem-estar aos empregados da NOVACAP, lotados no Setor, bem como ao cidadão do atendimento presencial. Tendo em vista que 70% do projeto foi concluído, em março/2022, na sua inauguração, consideramos o projeto desde então um sucesso.

Para que se torne completo reiteraremos às solicitações junto aos setores responsáveis.

8.4 Projeto IV

Assunto: Melhoria do quadro de funcionários

AÇÕES	ANDAMENTO	CRONOGRAMA
Solicitar alocação de estagiários no setor;	Conclusão:	Abr/2022 ✓
Solicitar três servidores efetivos, de outras unidades da NOVACAP, para comporem a equipe da Ouvidoria;	Conclusão:	Previsão: Ago/2022
Divulgação de cursos ofertados pela EGOV.		Ação continuada

Resultado da análise: este projeto foi atendido com a locação de servidores de outros setores, que estão sendo treinados com os cursos oferecidos pela Escola de Governo – EGOV DF, para atender as necessidades desta ouvidoria.

7.4 Projeto V

.Assunto: Ouvir, Trabalhar, Alimentar e Florir.

Assunto:

OUVIR



TRABALHAR



ALIMENTAR E FLORIR



AÇÕES	ANDAMENTO	CRONOGRAMA
<p>Montar estande em Shopping, com estrutura que comporte a equipe do DPJ (com suas demandas), e Ouvidoria, registrando as demandas dos cidadãos, recolhendo as doações de (fraldas e leite em pó), em troca, distribuindo os vasos de flores;</p> <p>Solicitar à Novacap, divulgação do Projeto/Campanha, por meio de mídias sociais, rede interna e outros;</p>		
<p>Ouvir as propostas do cidadão, com informações que visem otimizar e dar celeridade aos serviços por eles demandados;</p> <p>Acompanhar o órgão executor nos serviços mais demandados, periodicamente, ou por trimestre;</p>		<p>Previsão: Setembro a outubro/2022</p>
<p>Gerar engajamento por parte da equipe da ouvidoria na iniciativa social, aliada à proposta de aprimorar o serviço, com o objetivo final de satisfazer o cidadão;</p> <p>Arrecadar fraldas e leite em pó para serem distribuídos como doação,</p>		

pela NOVACAP, em instituição de sua escolha, em comemoração ao Dia das Crianças;		
Distribuir vasos de flores a cada cidadão, a fim de fortalecer o relacionamento com o mesmo e em agradecimento pela doação, caso eletenha levado.		

8. Ações Extraprojetos

- Reuniões periódicas (mensais) da equipe de Ouvidoria para avaliar os trabalhos e atendimentos, analisar os relatórios e propor novas ações dinâmicas dentro do setor;
- Reuniões com as áreas executoras, propostas pela OCGDF e interna, para dar conformidades aos trabalhos;
- Incentivo de capacitação da equipe, com cursos oferecidos pela Escola de Governo - Egov;
- Aumentar a parceria com as ouvidorias seccionais;
- Reuniões com gestores sobre Plano de Ação, Relatórios;
- Reunião sobre processos de contratos vigentes, exemplo: Lixo Verde e temas complexos;
- Reuniões na OCGDF, visando orientações gerais;
- Reuniões com Auditoria Interna da NOVACAP, com vistas aos ajustes necessários a melhoria dos trabalhos internos e consequentemente melhoria aos serviços prestados ao cidadão;
- Cursos, Relatórios de Ouvidoria, Assédio Moral no Serviço Público, dentre outros.

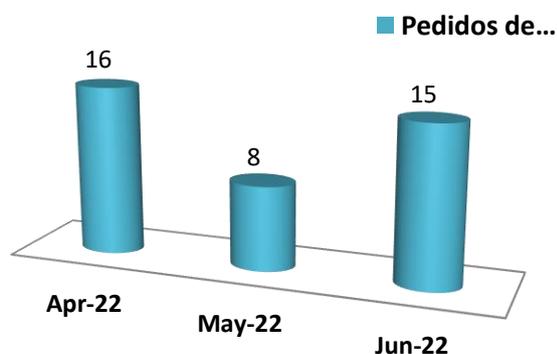
9. Serviço de Informação ao Cidadão

Além do sistema de OUV-DF, a Ouvidoria da NOVACAP atua no gerenciamento das demandas de acesso à informação ao cidadão, criado pela Lei Federal n.º 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto n.º 7.724/12. No âmbito Distrital, pela Lei n.º 4.990/12, regulamentada pelo Decreto n.º 34.276/2013, determina em seu art. 10 que o funcionamento do SIC será realizado pelas Ouvidorias para atender e orientar o público quanto aos pedidos de acesso à informação.

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 segundo trimestre de 2022 foram registrados 39 (trinta e nove) pedidos de informações, sendo que todos foram devidamente respondidos aos cidadãos.

39 Pedidos de Informações



Fontes: Sistema de Acesso à Informação <https://www.e-sic.df.gov.br>
Sistema de Ouvidoria – OUV-DF <https://www.ouv.df.gov.br>

IBANEIS ROCHA
Governador
PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS
Controlador-Geral do Distrito Federal
CECÍLIA SOUZA FONSECA
Ouvidora-Geral do Distrito Federal

COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA DA NOVACAP

FERNANDO RODRIGUES FERREIRA LEITE
Diretor-Presidente
ANDRÉ LUIZ OLIVEIRA VAZ
Diretor de Urbanização
RUBENS DE OLIVEIRA PIMENTEL JÚNIOR
Diretor de Edificações
FRANCISCO JOSÉ DA COSTA
Diretor Financeiro
ELIE ISSA EL CHIDIAC
Diretor Administrativo
KLEBER BORGES DE MOURA
Diretor Jurídico

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA DA NOVACAP

MARIA DO SOCORRO FERREIRA DA SILVA
Ouvidora
EDSON SOARES COSTA
Supervisor

EQUIPE:

Cátia Angélica De Moraes,
José Alves Cardozo,
Rosana da Silva Carvalho
Solange Andréa Souza Uchôa

Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil – NOVACAP
Setor de Áreas Públicas, Lote B S/n Sia Sul - Guará, Brasília - DF, 71215-000
www.novacap.df.gov.br
novacap@novacap.df.gov.br
Ouvidoria@novacap.df.gov.br