PLANO DE AÇÃO

OUVIDORIA NOVACAP

2024-2025

Ouvidoria 162
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

NOVACAP

GDF

CONTEÚDO

- 3. MENSAGEM DO PRESIDENTE
- 4. NOSSO PLANO
- 5. NOVACAP
- 6. OUVIDORIA
- 7. ACESSO
- 8. IDENTIDADE ESTRATÉGICA
- 9. ANÁLISE SWOT
- 10/11. DIAGNÓSTICO
- 12/13. PROJETO I
- 14-15. PROJETO II
- 16/17. PROJETO III
- 18/21. PROJETO IV
- 22. REFERÊNCIAS
- 23. EQUIPE
- 24. MENSAGEM DA OUVIDORA

MENSAGEM DO NOSSO PRESIDENTE

"A OUVIDORIA DA NOVACAP É UM INSTRUMENTO ESSENCIAL E INDISPENSÁVEL DE GESTÃO, RECURSO PRECIOSO PARA GARANTIR UM SERVIÇO DE EXCELÊNCIA, TENDO EM VISTA QUE É UM DOS PRINCIPAIS CANAIS QUE TEMOS PARA OUVIR A VOZ DO CIDADÃO, E LHE GARANTIR O EXERCÍCIO DA CIDADANIA. ATUA TAMBÉM COMO MEIO ESTRATÉGICO DE APOIO A ESTA COMPANHIA, SEJA NA MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS, SEJA CONTRIBUINDO PARA O CONSTANTE APERFEIÇOAMENTO DO SISTEMA DE GOVERNANÇA".

FERNANDO RODRIGUES FERREIRA LEITE

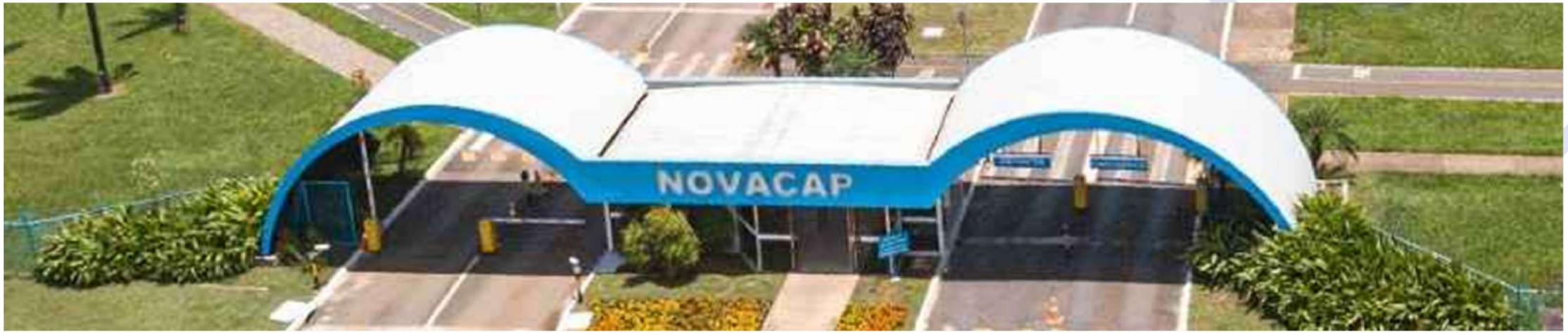
DIRETOR-PRESIDENTE
NOVACAP

NOSSO PLANO

ESTE PLANO DE AÇÃO ATENDE ÀS ORIENTAÇÕES REGIMENTAIS DA OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL - OGDF, TRATADOS NA LEI N.º 4.896/2012, O REGIMENTO INTERNO DA NOVACAP E ESTÁ EM CONSONÂNCIA COM O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA NOVACAP 2022/2026.

NELE ESTÃO DISPOSTAS AS AÇÕES E PROJETOS A SEREM DESENVOLVIDOS NO ÂMBITO DESTA OUVIDORIA SECCIONAL, REFERENTE AO BIÊNIO 2024-2025.

ESSE PLANO DE AÇÃO CONSISTE EM UM DOCUMENTO DINÂMICO E VERSÁTIL, DEVENDO ESTAR EM CONSTANTE FORMULAÇÃO, COM O TRABALHO DE PARCERIA COM AS ÁREAS TÉCNICAS/EXECUTORAS DA COMPANHIA E A CÚPULA DE GESTORES DA NOVACAP, A FIM DE ATENDER OS ANSEIOS DA COMUNIDADE.



A NOVACAP, UMA EMPRESA DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL, É O PRINCIPAL BRAÇO EXECUTOR DAS OBRAS DE INTERESSE DO ESTADO, E SUA VINCULAÇÃO É DIRETA COM A SECRETARIA DE ESTADO DE OBRAS - SODF.

O OBJETO SOCIAL DA COMPANHIA É A EXECUÇÃO DE OBRAS E SERVIÇOS DE URBANIZAÇÃO E CONSTRUÇÃO CIVIL DE INTERESSE DO DISTRITO FEDERAL E A SATISFAÇÃO DO INTERESSE PÚBLICO, DE FORMA DIRETA OU POR CONTRATO, COM ENTIDADES PÚBLICAS OU PRIVADAS. COMO FUNÇÃO SOCIAL DA COMPANHIA, DESTACA-SE O ATENDIMENTO À POPULAÇÃO, COM VISTAS AO ALCANCE DO BEM-ESTAR COLETIVO.

É REGIDA POR SUAS NORMAS INTERNAS, 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.

AS OUVIDORIAS DE CADA ÓRGÃO PÚBLICO DO GDF SÃO CHAMADAS DE OUVIDORIAS ESPECIALIZADAS, INTEGRAM O SISTEMA DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL DA REDE SIGO/DF, E COMPÕEM AS ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS, SECRETARIAS, EMPRESAS PÚBLICAS, AUTARQUIAS E FUNDAÇÕES.

A OUVIDORIA DA NOVACAP ATUA COMO FERRAMENTA DE GOVERNANÇA DE SERVIÇOS, NOTICIANDO SEUS GESTORES SOBRE OS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS, BEM COMO, AS RECLAMAÇÕES RECORRENTES RELACIONADAS AOS SERVIÇOS EXECUTADOS PELA COMPANHIA, POSSIBILITANDO IDENTIFICAR POSSÍVEIS FALHAS E GARGALOS, EM BUSCA DA MELHORIA NOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS CIDADÃOS.

CRIADO PELA LEI N.º 4.896/2012 E REGULAMENTADO PELO DECRETO N.º 36.462/2015, A FIM DE GARANTIR A PARTICIPAÇÃO POPULAR E CONTRIBUIR PARA DESENVOLVER A CULTURA DE CIDADANIA E PARA APRIMORAR OS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELO PODER EXECUTIVO.

OUVIDORIA

REFERÊNCIAS

CENTRAL 162

https://www.participa.df.gov.br/

Presencial - nas ouvidorias seccionais

IDENTIDADE ESTRATÉGICA

- *Sem esse tripé, é praticamente impossível construir um planejamento estratégico e guiar as decisões feitas dentro da Ouvidoria de modo a atingir os resultados esperados.*

VISÃO

Zelar pelo atendimento ao cidadão, voltando as atividades de trabalho para a excelência entre a demanda e a prestação de serviço, agindo na necessidade de cada cidadão com empatia!

MISSÃO

Ser um canal de acolhimento, promovendo a participação social na melhoria dos serviços públicos. Especialmente a NOVACAP atua no âmbito das serviços que envolvem diversas atribuições como: poda ou erradicação de árvore, roçagem de mato, tapa buracos, limpeza de bocas de lobo, entre outros.

VALORES

Respeitar o cidadão, valorizando os anseios do público interno e externo junto à NOVACAP;
Alcançar resultados de forma tempestiva com eficiência, de modo técnico, competente, responsável, imparcial, coerente, de maneira respeitosa, objetiva e comprometida com a missão institucional.
Atuar com autonomia para o pleno exercício da missão.

Análise SWOT

Competências Internas

FORÇAS:

- Equipe composta por 7 servidores efetivos, 1 comissionado, 4 estagiários e 1 menor aprendiz, conferindo estabilidade e continuidade aos projetos iniciados;
- A Ouvidoria da NOVACAP utiliza todos os sistemas da rede SIGO, gerido pela Ouvidoria Geral;
- Possui Carta de Serviços ao Cidadão, instituída pelo Decreto n.º 36.419/2015;
- Diversificação nos canais de atendimento ao usuário;
- Emissão Trimestral e Anual de Relatórios Gerenciais aos Gestores, bem como Plano de Ação;
- Transparência nas informações prestadas aos cidadãos;
- Comprometimento da equipe com as tarefas a que lhe são atribuídas.

FRAQUEZAS:

- Deficiência no projeto de pós-atendimento, por acúmulo do número de demandas;
- O assunto “Poda de árvores”, em 2023, ficou entre o mais recorrente, nas “solicitações e reclamações”;
- Falta de ferramentas de Business Intelligence – Dashboards, nas Ouvidorias na NOVACAP, para geração de relatórios internos;
- Ausência de um especialista em TI na Equipe de Ouvidoria;
- Dificuldade no uso das ferramentas disponibilizadas pelos órgãos capacitores, às vezes por instabilidade no sistema;
- Reduzido quadro de colaboradores em relação ao elevado número de registros tramitados e recebidos pela Ouvidoria da NOVACAP.

Fatores Externos

OPORTUNIDADES:

- Participação ativa no Programa de Formação Continuada em Ouvidoria Pública - SIGO-DF na EGOV;
- Maior participação do cidadão, o que é evidenciado pelo aumento das manifestações;
- Diversificação nos canais de acesso aos serviços de ouvidoria;

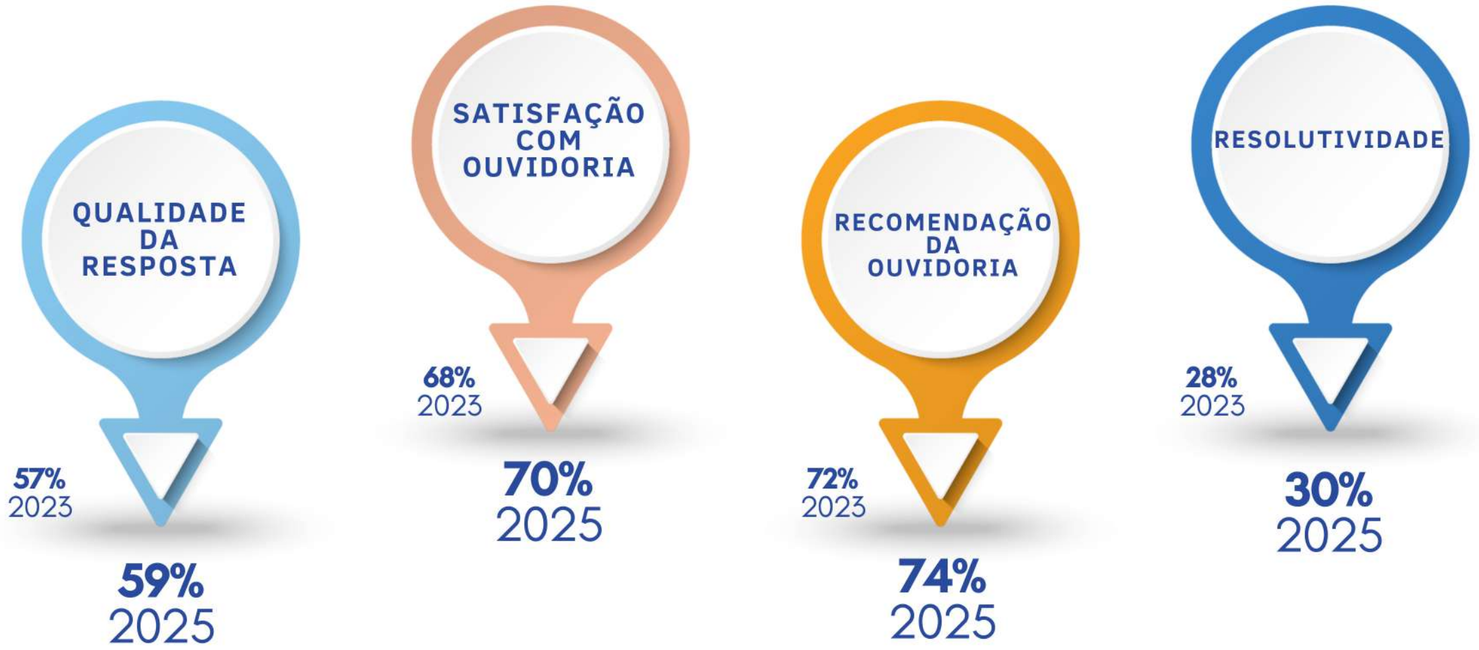
AMEAÇAS:

- Falta de ampliação de estrutura física da Ouvidora, a fim de comportar aumento da equipe de colaboradores;
- Restrições orçamentárias para alavancar os projetos da Ouvidoria, para a realização de campanhas de divulgação do serviço de ouvidoria – Gráficas, certificações, peças de divulgação;

DIAGNÓSTICO

O DIAGNÓSTICO É UMA ETAPA CRUCIAL, POIS PROPICIA À OUVIDORIA AVALIAR AÇÕES E PROJETOS, ALÉM DE SUBSIDIAR A ELABORAÇÃO DO PLANEJAMENTO. AS INFORMAÇÕES OBTIDAS CONTRIBUEM PARA A ESTRUTURAÇÃO, MANUTENÇÃO, EXPANSÃO E OTIMIZAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO PELA COMPANHIA.

1. PREVISÃO DE AUMENTO DOS INDICADORES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO PARA O BIÊNIO 2024/2025



FONTE: HTTPS://WWW.PARTICIPA.DF.GOV.BR/

REFERÊNCIAS

COM O INTUITO DE MINIMIZAR AS FRAQUEZAS E OS RISCOS APONTADOS NO PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO DAS AÇÕES AO LONGO DO ANO ANTERIOR, LISTAMOS ALGUMAS AÇÕES, PROPOSTAS E SUGESTÕES, A FIM DE ATINGIR UM SERVIÇO DE OUVIDORIA DE EXCELÊNCIA EM PROL DO CIDADÃO, SEJA, O PÚBLICO INTERNO DA NOVACAP, OU À COMUNIDADE.

2. AÇÕES PREVISTAS PARA O BIÊNIO 2024/2025

MONITORAMENTO DOS INDICADORES

AÇÃO MENSAL

CONTINUIDADE AO PROJETO DE PÓS-ATENDIMENTO

AÇÃO CONTÍNUA

DIVULGAÇÃO INTERNA DOS RELATÓRIOS DE OUVIDORIA

AÇÃO TRIMESTRAL E ANUAL

REUNIÕES COM A EQUIPE, PARA AVALIAÇÃO DO TRABALHO E PROPOSIÇÃO DE NOVAS AÇÕES

AÇÃO MENSAL

REUNIÕES COM GESTORES E ÁREAS TÉCNICAS PARA DIVULGAÇÃO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

AÇÃO PERIÓDICA

PARTICIPAÇÃO NO TRABALHO DA COMISSÃO DE APOIO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, DA NOVACAP

AÇÃO MENSAL

SUGERIR AÇÕES QUE VISEM APRIMORAMENTO E OTIMIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

PERIÓDICOS

PROJETO I –
INCLUSÃO É NA NOVACAP

JUSTIFICATIVA

AMPLIAR A A EXISTÊNCIA DE UM NÚMERO CONSIDERÁVEL DE EMPREGADOS/PCD, QUE COMPÕEM O QUADRO DE PESSOAL DA NOVACAP, E QUE PRECISAM DE UM ATENDIMENTO DE QUALIDADE NA OUVIDORIA, BEM COMO NA NOVACAP EMPRESA.ACESSIBILIDADE, PROMOVER MELHORES CONDIÇÕES LABORAIS PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL COM O FOCO NOS EMPREGADOS DA NOVACAP.

OBJETIVO

AMPLIAR A ACESSIBILIDADE, PROMOVER MELHORES CONDIÇÕES LABORAIS PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL COM O FOCO NOS EMPREGADOS DA NOVACAP.

BENEFÍCIOS

MELHORIA NO ATENDIMENTO ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS DO QUADRO DE PESSOAL DA NOVACAP.

PARTES INTERESSADAS

UVIDORIA-GERAL DA NOVACAP; ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO – ASCOM E DIRETORIA ADMINISTRATIVA- DA

PREMISSAS

DISPONIBILIZAÇÃO DOS DADOS PELO DEGEP/DA EM CONSONÂNCIA À LGPD
REALIZAÇÃO DE ABORDAGEM QUALITATIVA, POR MEIO DA CAMPANHA, EM PARCERIA COM A ASCOM
ENVOLVIMENTO VOLUNTÁRIO DOS EMPREGADOS DA OUVIDORIA NA COLETA DE DADOS, QUE PODERÁ SER ELABORADO COM AUXÍLIO DO SESI/DISMED

RESTRIÇÕES

EQUIPE COMPOSTA APENAS DE VOLUNTARIADOS;
DISPONIBILIDADE DE TEMPO PARA A EXECUÇÃO DO PROJETO

ESCOPO

LEVANTAMENTO DE DADOS DOS EMPREGADOS JUNTO À DEGEP
ELABORAÇÃO DE QUESTIONÁRIO DE LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES.
MAPEAMENTO DAS NECESSIDADES DE ATENDIMENTO, INCLUSIVE NA OUVIDORIA E NO AMBIENTE DE ATENDIMENTO DA NOVACAP

NÃO ESCOPO

EQUIPE DE PESSOAL DISPONIBILIZADA PARA EXECUÇÃO DO PROJETO

ENTREGAS - FASE I

JUN À NOV/2024 - LEVANTAMENTO DAS INFORMAÇÕES
JAN À FEV/2025 - ELABORAÇÃO DO CENSO
MAR/2025 - APROVAÇÃO PELAS DIRETORIA

FASE II

ABR À JUN/2025 - EXECUÇÃO DO CENSO

FASE III

JUL À AGO/2025 - MAPEAMENTO DAS NECESSIDADES COM BASE NO CENSO
ATÉ NOV/2025 - ENTREGA DE SUGESTÕES ÀS ÁREAS

CONT.

REGIÃO IMPACTADA

COMPANHIA URBANIZADORA DA NOVA CAPITAL DO BRASIL - NOVACAP

PREVISÃO

INÍCIO - 01/06/2024 **FIM** - 30/11/2025

EQUIPE DO PROJETO

IDEALIZAÇÃO - SUZI ROSE ALVES DE OLIVEIRA
OUVIDORIA-GERAL DA
NOVACAP

SUPERVISÃO - MARIA DO SOCORRO FERREIRA DA SILVA
OUVIDORIA-GERAL DA
NOVACAP

APROVAÇÃO

BRASÍLIA, __DE _____DE 2024

_____
COORDENADOR DO PROJETO

PROJETO II –
CIDADELA, ARTE E CIDADANIA EM TODO LUGAR!

JUSTIFICATIVA

AS HISTÓRIAS CONTADAS ATRAVÉS DO TEATRO, VIVIDAS PELOS ATORES, TRAZEM O COTIDIANO DE PESSOAS, LIÇÕES DE VIDA E POSICIONAMENTOS SOCIAIS RELEVANTES NA CONSTRUÇÃO DO INDIVÍDUO E DA SOCIEDADE. AO IDEALIZAR O PROJETO CIDADELA, VISLUMBRA-SE, DE FORMA LÚDICA, LEVAR O ESPECTADOR A CONHECER A IMPORTÂNCIA DO TRABALHO DA NOVACAP, ESPECIALMENTE O TRABALHO QUE O DEPARTAMENTO DE PARQUES E JARDINS DESENVOLVE PARA DEIXAR NOSSA CIDADE LINDA, COM AVENIDAS E RUAS LARGAS, LIMPAS, COM VASTOS CANTEIROS FLORIDOS. A EXEMPLO DE OUTROS ÓRGÃOS DO GDF, COMO: SLU - TEATRO DO SLU; DER – TRANSITOLÂNDIA, ESCOLA DO DER COM ATIVIDADE TEATRAL QUE ENSINA REGRAS DE TRÂNSITO, E O DETRAN - TEATRO DE TRÂNSITO DETRAN-DF, A NOVACAP, COM O PROJETO CIDADELA, ARTE E CIDADANIA EM TODO LUGAR! TAMBÉM PODE CONTRIBUIR AINDA MAIS COM O CRESCIMENTO, MUDANÇA DE COMPORTAMENTO E INFORMAÇÃO ATRAVÉS DO TEATRO.

OBJETIVO

UTILIZAR A ARTE COMO PARCERIA, OBJETIVANDO PROVOCAR TRANSFORMAÇÕES NO COMPORTAMENTO HUMANO, EM PROL DA CIDADANIA, CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE E COM A SUA CIDADE, PROVOCANDO ESSA MUDANÇA A COMEÇAR PELO PÚBLICO INFANTO-JUVENIL, QUE PODERÁ SER USADO NOS EVENTOS DA NOVACAP, E NOS PROGRAMAS DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL COM PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA DA NOVACAP. COM ESSE PROJETO, POR MEIO DO MASCOTE CIDADELA E DO SUPER GRELHA, INTERAGINDO COM O PÚBLICO, PROFESSORES, ALUNOS E/OU CIDADÃOS, ALÉM DE MUITO DIVERTIDO, OS ASPECTOS EDUCATIVOS E PEDAGÓGICOS PREVALECERÃO, A INTERAÇÃO COM O PÚBLICO. OS BONECOS, COM SUA HISTÓRIA, MOSTRARÃO DE QUE FORMA CADA UM PODE CONTRIBUIR EM PROL DE UMA CIDADE LIMPA, BELA E FLORIDA.

BENEFÍCIOS

COM A CRIAÇÃO DESSE PROJETO DE TEATRO, NA NOVACAP, ESPERA-SE AMPLIAR CADA VEZ MAIS A CONSCIÊNCIA AMBIENTAL DO CIDADÃO, TRABALHO INICIALMENTE REALIZADO POR MEIO DO PÚBLICO INFANTO-JUVENIL, QUE PRETENDE PROMOVER MUDANÇA DE COMPORTAMENTO NO CUIDADO COM NOSSA CIDADE, PRIORITARIAMENTE, NAS QUESTÕES DE URBANIZAÇÃO LIGADAS À COMPANHIA, POR MEIO DO DEPARTAMENTO DE PARQUES E JARDINS, QUESTÕES QUE NO DIA A DIA SÃO INTERMEDIADAS PELA OUVIDORIA DA NOVACAP, POR MEIO DE REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES FEITAS PELO CIDADÃO, NA OUVIDORIA, COMO PODA DE ÁRVORES, LIMPEZA DE BOCA DE LOBO, ROÇAGEM DE MATO, TAPA BURACO E OUTROS SERVIÇOS.

PARTES INTERESSADAS

OUVIDORIA-GERAL DA NOVACAP
DIRETORIA DE URBANIZAÇÃO DA NOVACAP- DU
DEPARTAMENTO DE PARQUES E JARDINS - DPJ
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE VIAS – DIMAV/DU
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO – ASCOM

PREMISSAS

IMERSÃO NOS PROBLEMAS DE URBANIZAÇÃO, SERVIÇOS DEMANDADOS PELA NOVACAP E APRESENTADOS NO ESPETÁCULO.
CONTRATAÇÃO DO GRUPO DE TEATRO.
APROVAÇÃO DA PLANILHA DE CUSTOS.
APÓS ANÁLISE, CASO O PROJETO SEJA APROVADO, EFETUAR A CONTRATAÇÃO.

CONT.

RESTRIÇÃO

RECURSO FINANCEIRO

ESCOPO

IMERSÃO NO PROBLEMA DE BOÇA DE LOBO E PODA DE ÁRVORES E DEMAIS SERVIÇOS EXECUTADOS PELO DPJ, QUE SÃO SERVIÇOS DE GRANDE DEMANDA DA COMPANHIA, O FOCO DO ESPETÁCULO
CONTRATAÇÃO DO GRUPO DE TEATRO CIA TEATRAL H2O
APROVAÇÃO DA PLANILHA DE CUSTOS
PLANEJAMENTO DO MATERIAL DE DIVULGAÇÃO, POR PARTE DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO
APÓS ANÁLISE, SENDO APROVADO, EFETUAR CONTRATAÇÃO
PLANEJAMENTO DO CALENDÁRIO DAS APRESENTAÇÕES.
CONTRATAÇÃO DO VEÍCULO PARA TRANSPORTE DO GRUPO DE TEATRO PARA AS APRESENTAÇÕES DO ESPETÁCULO
OUTRAS PROVIDÊNCIAS

NÃO ESCOPO

TRANSPORTE PARA CONDUÇÃO DO GRUPO DE TEATRO ATÉ ÀS ESCOLAS, OU DOS ALUNOS DAS ESCOLAS ATÉ À NOVACAP;
CONDUÇÃO DO GRUPO DE TEATRO PARA OS EVENTOS EM QUE A NOVACAP ESTEJA PARTICIPANDO.
PROGRAMAÇÃO DO ESPETÁCULO NO VIVEIRO I, INCLUINDO TRANSPORTE DAS CRIANÇAS DAS ESCOLAS ATÉ O VIVEIRO DA COMPANHIA.

ENTREGAS -

FASE I

AGO/2023 - REUNIÃO INICIAL
SET/2023 - REUNIÃO PARA EXPLANAÇÃO DAS IDEIAS
SET/2023- REUNIÃO PARA APRESENTAÇÃO DO ESCOPO DO PROJETO.

FASE II

NOV/2023 - APRESENTAÇÃO DE PLANILHA DE CUSTOS DO PROJETO
NOV/2023 - APRESENTAÇÃO DO RASCUNHO DO PROJETO PELA GRUPO DE TEATRO CIA TEATRAL H2O

FASE III

DEZ/2023 - APRESENTAÇÃO DO PROJETO À DIMAV E OUVIDORIA
ABR/2024 - APRESENTAÇÃO DO PROJETO AO DIRETOR-PRESIDENTE
MAI/2024 - APROVAÇÃO DO PROJETO
19/09/2024 - APRESENTAÇÃO DE ESTREIA DO PROJETO: ANIVERSÁRIO DA NOVACAP

REGIÃO IMPACTADA

COMPANHIA URBANIZADORA DA NOVA CAPITAL DO BRASIL - NOVACAP

PREVISÃO

INÍCIO - 01/06/2024 **FIM** - 30/11/2025

EQUIPE DO PROJETO

IDEALIZAÇÃO -
WALQUIRIA MARRA ODRIGUES - CHEFE DA DIVISÃO DE MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE VIAS -DIMAV
MARIA DO SOCORRO FERREIRA DA SILVA - OUVIDORIA NOVACAP

ELABORAÇÃO TAP -
SOLANGE ANDRÉA SOUZA UCHÔA - OUVIDORIA NOVACAP

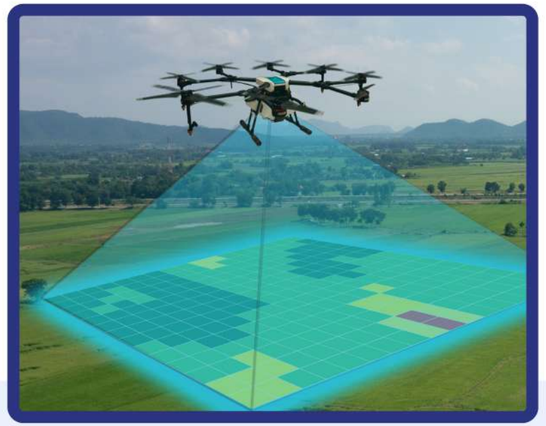
EELABORAÇÃO E GESTÃO PEDAGÓGICA DO PROJETO - CIA TEATRAL H2O

APROVAÇÃO

BRASÍLIA, __DE _____DE 2024

_____
COORDENADOR DO PROJETO

PROJETO III –
VERDE VISTA: OLHOS NO CÉU PARA UMA CIDADE MAIS VERDE! CÉU



JUSTIFICATIVA

O PROJETO SE APRESENTA COMO UMA FERRAMENTA ESTRATÉGICA PARA FORTALECER A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA, PERMITINDO UM ACOMPANHAMENTO MAIS EFICIENTE E TRANSPARENTE DAS DEMANDAS DA POPULAÇÃO. AO FORNECER DADOS PRECISOS E ATUALIZADOS SOBRE AS CONDIÇÕES DAS ÁREAS ARBORIZADAS, ESSE SISTEMA POSSIBILITA UMA RESPOSTA MAIS ÁGIL E DIRECIONADA ÀS SOLICITAÇÕES RECEBIDAS, DEMONSTRANDO O COMPROMISSO DA NOVACAP COM A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS E A MELHORIA CONTÍNUA DO AMBIENTE URBANO.

OBJETIVO

IMPLEMENTAR UM SISTEMA DE SENSORIAMENTO REMOTO UTILIZANDO DRONES PARA REALIZAR O MONITORAMENTO DA VEGETAÇÃO URBANA SOB RESPONSABILIDADE DA NOVACAP, VISANDO APRIMORAR A EFICIÊNCIA NA IDENTIFICAÇÃO DE ÁREAS QUE NECESSITAM DE PODA E OTIMIZAR O PLANEJAMENTO DAS OPERAÇÕES DE MANEJO VEGETAL, COM O INTUITO DE FORNECER SUBSÍDIOS PARA O ACOMPANHAMENTO E RESPOSTA ÀS DEMANDAS DA POPULAÇÃO, REGISTRADAS PELO SISTEMA DE OUVIDORIAS DA REDE SIGO, PARTICIPA DF, E RECEBIDAS PELA OUVIDORIA DA NOVACAP.

BENEFÍCIOS

APRIMORAR A EFICIÊNCIA NA IDENTIFICAÇÃO DE ÁREAS QUE NECESSITAM DE PODA E OTIMIZAR O PLANEJAMENTO DAS OPERAÇÕES DE MANEJO VEGETAL, VISANDO CELERIDADE NAS RESPOSTAS DAS DEMANDAS DO CIDADÃO.

PARTES INTERESSADAS

OUVIDORIA DA NOVACAP
DIRETORIA DE URBANIZAÇÃO

PREMISSAS

IMERSÃO DO PROBLEMA “PODA DE ÁRVORE”, SERVIÇO MAIS DEMANDADO PELA NOVACAP•
CONTRATAÇÃO DE PESSOAL, OU DIRECIONAMENTO DE SERVIDORES EFETIVOS, OU COMISSIONADOS, PARA O TREINAMENTO.
CAPACITAR A EQUIPE DE PESSOAL PARA O MANUSEIO DO SISTEMA DE SENSORIAMENTO.
AQUISIÇÃO E/OU CONTRATAÇÃO DE DRONES PARA O SERVIÇO DE SENSORIAMENTO.
APÓS ANÁLISE, SENDO VIÁVEL, EFETUAR CONTRATAÇÃO DE EQUIPE ESPECIALIZADA PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE SENSORIAMENTO, POR MEIO DE LICITAÇÕES, ENTIDADES DO TERCEIRO SETOR, PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS, ENTRE OUTROS.

RESTRIÇÃO

FALTA DE RECURSO FINANCEIRO•
FALTA DE EQUIPAMENTO “DRONE”•
FALTA DE PESSOAL CAPACITADO PARA EXECUÇÃO DO SISTEMA

CONT.

ESCOPO

AQUISIÇÃO DE DRONES E EQUIPAMENTOS: - ADQUIRIR TRÊS DRONES EQUIPADOS COM CÂMERAS DE ALTA RESOLUÇÃO E SENSORES ADEQUADOS PARA O MONITORAMENTO VEGETAL. - COMPRAR BATERIAS EXTRAS E ACESSÓRIOS, NECESSÁRIOS PARA GARANTIR O FUNCIONAMENTO CONTÍNUO DOS DRONES DURANTE AS OPERAÇÕES DE CAMPO;
TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO: - REALIZAR TREINAMENTO PARA A EQUIPE RESPONSÁVEL PELA OPERAÇÃO DOS DRONES, INCLUINDO INSTRUÇÕES SOBRE PILOTAGEM, MANUTENÇÃO BÁSICA E PROCESSAMENTO DE IMAGENS COLETADAS. - INVESTIR EM CAPACITAÇÃO TÉCNICA PARA GARANTIR QUE A EQUIPE SEJA CAPAZ DE INTERPRETAR E ANALISAR OS DADOS OBTIDOS DE FORMA EFICAZ;
PLANEJAMENTO DE MISSÕES E ROTAS DE VOO: - DESENVOLVER PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO PARA O PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO DE MISSÕES DE MONITORAMENTO COM DRONES. - ESTABELECER ROTAS DE VÔO OTIMIZADAS PARA COBRIR AS ÁREAS DE INTERESSE DE FORMA EFICIENTE E SEGURA;
•COLETA E PROCESSAMENTO DE DADOS: - REALIZAR LEVANTAMENTOS PERIÓDICOS DAS ÁREAS ARBORIZADAS SOB RESPONSABILIDADE DO DEPARTAMENTO DE PARQUES E JARDINS – DPJ, DIRETORIA DE URBANIZAÇÃO DA NOVACAP, UTILIZANDO OS DRONES PARA COLETAR IMAGENS DE ALTA RESOLUÇÃO. - PROCESSAR AS IMAGENS OBTIDAS PARA IDENTIFICAR ÁRVORES QUE NECESSITAM DE PODA COM BASE EM CRITÉRIOS COMO SAÚDE, CRESCIMENTO DESORDENADO OU RISCO DE QUEDA;
ANÁLISE E RELATÓRIOS: ANALISAR OS DADOS COLETADOS PARA IDENTIFICAR TENDÊNCIAS, PADRÕES E ÁREAS PRIORITÁRIAS PARA INTERVENÇÃO. - GERAR RELATÓRIOS PERIÓDICOS CONTENDO INFORMAÇÕES SOBRE O ESTADO DA VEGETAÇÃO, ÁREAS IDENTIFICADAS PARA PODA E RECOMENDAÇÕES PARA AÇÕES FUTURAS;
INTEGRAÇÃO COM A OUVIDORIA: - ESTABELECER UM CANAL DE COMUNICAÇÃO DIRETO ENTRE A EQUIPE RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO VEGETAL E A OUVIDORIA DA NOVACAP, PARA FORNECER ATUALIZAÇÕES REGULARES SOBRE O PROGRESSO DAS OPERAÇÕES DE PODA E RESPONDER PRONTAMENTE ÀS DEMANDAS REGISTRADAS PELA POPULAÇÃO.
AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA: - AVALIAR PERIODICAMENTE A EFICÁCIA DO SISTEMA DE MONITORAMENTO VEGETAL UTILIZANDO DRONES, COM BASE EM MÉTRICAS COMO PRECISÃO NA IDENTIFICAÇÃO DE ÁRVORES PROBLEMÁTICAS E IMPACTO NA EFICIÊNCIA DAS OPERAÇÕES DE PODA.
REALIZAR AJUSTES NO PROCESSO CONFORME NECESSÁRIO PARA OTIMIZAR O DESEMPENHO E ALCANÇAR OS OBJETIVOS DEFINIDOS.

NÃO ESCOPO

EQUIPE DE PESSOAL (SERVIDORES E TERCEIRIZADOS) QUE SERÃO CAPACITADOS PARA TRABALHAREM COM O SISTEMA DE SENSORIAMENTO

ENTREGAS -

***FASE I- 2024**

LEVANTAMENTO DO EQUIPAMENTO NECESSÁRIO.

***FASE II - 2024**

LEVANTAMENTO DO PESSOAL NECESSÁRIO

***FASE III - 2024**

LEVANTAMENTO DE CAPACITAÇÃO NECESSÁRIA.

***FASE I- 2025**

IMPLANTAÇÃO

***FASE II - 2026**

EXECUÇÃO

***FASE III - 2024**

MONITORAMENTO

REGIÃO IMPACTADA

COMPANHIA URBANIZADORA DA NOVA CAPITAL DO BRASIL - NOVACAP

PREVISÃO

INÍCIO - 19/09/2024 **FIM** - 30/11/2025

EQUIPE DO PROJETO

IDEALIZAÇÃO -
VAN BRENO FERREIRA SILVA (ESTAGIÁRIO) - OUVIDORIA NOVACAP

SUPERVISÃO -
MARIA DO SOCORRO FERREIRA DA SILVA - OUVIDORIA NOVACAP

APROVAÇÃO

BRASÍLIA, __DE _____DE 2024

_____
COORDENADOR DO PROJETO

PROJETO IV-
DE CENSO AO BOM SENSO, CHEGA DE SILÊNCIO!

JUSTIFICATIVA

A TEMÁTICA SOBRE ASSÉDIO MORAL OU SEXUAL NO AMBIENTE DE TRABALHO, A SER ABORDADA NESSE PROJETO, JÁ FOI TEMA DE SEMINÁRIOS, PALESTRAS E DISCUSSÕES NO ÂMBITO DA EMPRESA, NO ENTANTO, FAZ-SE URGENTE E NECESSÁRIO UM PASSO ALÉM DAS DISCUSSÕES, COMO A PROMOÇÃO DE AÇÕES PRÁTICAS NO ENFRENTAMENTO À PROBLEMÁTICA DA QUESTÃO.
CONFORME A CARTILHA DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PUBLICO, ONDE DEFINE O ASSÉDIO MORAL E SEXUAL COMO VIOLAÇÃO À DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA, E, CONSIDERANDO QUE A CARGA HORÁRIA DOS TRABALHADORES DA NOVACAP É DE QUARENTA HORAS SEMANAIS, CONCLUI-SE QUE, NA MAIORIA DO DIA, ESSE TRABALHADOR ESTÁ EM CONTATO COM OS SEUS COLEGAS DE TRABALHO E GESTORES, FORMANDO SEU CONVÍVIO FAMILIAR.
COMPREENDE-SE, PORTANTO, QUE TRABALHAR EM UM AMBIENTE DE TRABALHO TRANQUILO, SEGURO, SAUDÁVEL E AMIGÁVEL PROPORCIONARÁ AO EMPREGADO UMA SAÚDE MENTAL SATISFATÓRIA, QUE NÃO SOMENTE LHE DARÁ DIGNIDADE PESSOAL, MAS TAMBÉM UM DESEMPENHO MELHOR NA SUA PRODUTIVIDADE, TANTO EM BENEFÍCIO PRÓPRIO QUANTO COLETIVO.
MEDIANTE ESSA SITUAÇÃO, COM BASE NO DECRETO N.º 44.701, DE 05 DE JULHO DE 2023, QUE TRATA DOS PROCEDIMENTOS DE REGISTRO E APURAÇÃO DE CASOS DE ASSÉDIO MORAL OU SEXUAL NO AMBIENTE DE TRABALHO DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA DO DISTRITO FEDERAL, NA CARTILHA DE PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL CRIADA PELO MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES E, NA CARTILHA DE PREVENÇÃO AO ASSÉDIO MORAL (PARE E REPARE), CRIADA PELO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO — TST, A OUVIDORIA-GERAL DA NOVACAP, NA FUNÇÃO ESTABELECIDA NO SEU REGIMENTO INTERNO, ART. 13, IV “SUGERIR AÇÕES QUE VISEM APRIMORAMENTO E OTIMIZAÇÃO ADMINISTRATIVA”, PROPÕE À SUBSECRETARIA DE GOVERNANÇA — SUBGOV, A IMPLEMENTAÇÃO DE UM CENSO, POR MEIO DO QUAL, SERÁ FEITO UM LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES SOBRE O CONHECIMENTO DOS EMPREGADOS DA COMPANHIA DESTE ASSUNTO, A FIM DE, OBTER DADOS CONCRETOS QUE AUXILIEM NA EXECUÇÃO DE AÇÕES NO COMBATE E PREVENÇÃO AO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL NO AMBIENTE COLABORATIVO DA EMPRESA.

OBJETIVO

O OBJETIVO PRINCIPAL DESSE PROJETO É FAVORECER O CONHECIMENTO DA PROBLEMÁTICA DO “ASSÉDIO MORAL E SEXUAL NO AMBIENTE DE TRABALHO”, E, COM BASE NAS AUTODECLARAÇÕES, LEVANTAR O NÍVEL DE CONHECIMENTO DO TEMA ABORDADO E/OU DE CASOS EM PARTICULAR, ATÉ MESMO COLHER SUGESTÕES QUE AUXILIEM NAS AÇÕES QUE SERÃO DESENVOLVIDAS NO ENFRENTAMENTO DA SITUAÇÃO, PONTUALMENTE NA COMPANHIA. O QUESTIONÁRIO IRÁ SUBSIDIAR A ELABORAÇÃO DA CARTILHA SOBRE ASSÉDIO SEXUAL E MORAL, COM SUGESTÃO DE TÍTULO: “NOSSO AMBIENTE DE TRABALHO É DE MORAL”.
NESSE PROJETO, EM QUE A OUVIDORIA RECOMENDA A CRIAÇÃO DE UM CENSO ANÔNIMO COLABORATIVO, COM TÍTULO: DE CENSO AO BOM SENSO — CHEGA DE SILÊNCIO!, PROPÕE-SE CRIAR UM QR CODE E/OU URNAS LACRADAS, ESTAS ÚLTIMAS NAS DIVERSAS DEPENDÊNCIAS DA COMPANHIA, OS QUAIS SERÃO ENVIADAS À COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO, COM QUESTÕES PREVIAMENTE ELABORADAS A SEREM PREENCHIDAS PELOS EMPREGADOS PÚBLICOS E PRESTADORES DE SERVIÇOS DA NOVACAP, A RESPEITO DO TEMA ASSÉDIO MORAL/SEXUAL.
PARA TANTO, SUGERE-SE, AINDA, UM TRABALHO DE PARCERIA ENTRE A OUVIDORIA-GERAL DA NOVACAP, À SUBSECRETARIA DE GOVERNANÇA, A COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E A ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO.

BENEFÍCIOS

PROMOÇÃO DO CONHECIMENTO ATRAVÉS DA IMPLEMENTAÇÃO DO CENSO ANÔNIMO COLABORATIVO, NAS UNIDADES DA NOVACAP, PARA COLETAR INFORMAÇÕES DE TODOS OS EMPREGADOS E COLABORADORES DA EMPRESA.
OBTENÇÃO DE MAIOR CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE ASSÉDIO, POR PARTE DOS GESTORES, EMPREGADOS E COLABORADORES, PARA AS AÇÕES DE ENFRENTAMENTO DA QUESTÃO.
PROGRESSÃO DA QUALIDADE DE VIDA SOCIAL E COLABORATIVA DO EMPREGADO.
PROJEÇÃO E DISSEMINAÇÃO DAS AÇÕES DE ENFRENTAMENTO AOS POSSÍVEIS ABUSOS SOFRIDOS PELOS EMPREGADOS NO AMBIENTE DE TRABALHO.
SATISFAÇÃO DO EMPREGADO NO AMBIENTE DE TRABALHO, RESULTANDO EM MAIOR TRANQUILIDADE, PRODUTIVIDADE E QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA NOVACAP.

CONT.

PARTES INTERESSADAS

OUVIDORIA-GERAL DA NOVACAP
SUBSECRETARIA DE GOVERNANÇA – SUBGOV/SECRE
COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO – COOP/SECRE
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO – ASCOM

PREMISSAS

RECENSEAMENTO EFETIVO DA QUANTIFICAÇÃO DE TODOS OS EMPREGADOS DA NOVACAP.
A PARTIR DO LEVANTAMENTO DOS PERFIS, PROPOSIÇÃO DE AÇÕES CONCRETAS DIRECIONADAS AO ENFRENTAMENTO DOS POSSÍVEIS CASOS DE ASSÉDIO NA COMPANHIA.
EXECUÇÃO E AVALIAÇÃO DAS AÇÕES EXECUTADAS.
ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS INFORMATIVOS TRIMESTRAIS E ANUAIS.

RESTRIÇÃO

NÃO CONSTA

ESCOPO

APÓS A OUVIDORIA-GERAL DA NOVACAP ENCAMINHAR SUGESTÃO À SUBGOV PARA A CRIAÇÃO DE UM CENSO ANÔNIMO COLABORATIVO, ENVIADO POR MEIO DO PROCESSO SEI N.º 00112-00005989/2024-93, NO QUAL SERIA REALIZADO A PARTIR DE QUESTÕES PRÉ-DEFINIDAS, A MESMA PROPÕE QUE ESTE PROJETO ACONTEÇA EM TRÊS FASES:
FASE I – CONSCIENTIZAÇÃO DO TRABALHO A SER DESENVOLVIDO, INICIANDO-SE PELA SEDE DA NOVACAP (CHEFIAS, EMPREGADOS, COLABORADORES, ESTAGIÁRIOS, MENORES APRENDIZES) E ESTENDENDO-SE AOS ANEXOS DIVERSOS (VIVEIROS I E II) E POSTERIOR CHAMAMENTO DOS EMPREGADOS CEDIDOS/ALOCADOS EM OUTRAS UNIDADES DO GDF.
FASE II – IMPLEMENTAÇÃO - LANÇAMENTO NO ANIVERSÁRIO DA NOVACAP EM SETEMBRO DE 2024.
FASE III – MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO - APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS TRIMESTRAIS DOS RESULTADOS E AVALIAÇÃO FINAL A SER INSERIDA NO RELATÓRIO ANUAL DO PLANO DE AÇÃO 2024-2025 DA OUVIDORIA DA NOVACAP.
OUTRAS PROVIDÊNCIAS (SUGESTÕES DA SUBGOV)

NÃO ESCOPO

DEFINIÇÃO DO TIPO DE CENSO (QR CODE OU URNA), A DEFINIR.
TOTAL DE PESSOAS ENVOLVIDAS NO PROJETO.
QUANTITATIVO DE EMPREGADOS RECENSEADOS.

VALOR ESTIMADO

2024	2025	2026
*A definir	*A definir	*A definir

Valor total: R$
*A ser estimando após levantamento

CONT.

REGIÃO IMPACTADA

COMPANHIA URBANIZADORA DA NOVA CAPITAL DO BRASIL - NOVACAP

PREVISÃO

INÍCIO - 19/09/2024 **FIM** - 30/11/2025

ENTREGAS

FASE I	PERÍODO
CONSCIENTIZAÇÃO DO TRABALHO A SER DESENVOLVIDO, ABRANGENDO TODAS AS UNIDADES DA NOVACAP (CHEFIAS, EMPREGADOS, COLABORADORES, ESTAGIÁRIOS, MENORES APRENDIZES).	MAI/2024 - REUNIÃO PARA DISCUSSÃO DO PROJETO E ELABORAÇÃO DO TAP. JUN/2024 - APRESENTAÇÃO DO ESCOPO DO PROJETO. JUN/2024 - DEFINIÇÃO DAS AÇÕES DE CONSCIENTIZAÇÃO A SEREM DESENVOLVIDAS (PALESTRAS, REUNIÕES, OFICINAS, DIVULGAÇÃO DE VÍDEO EXPLICATIVO E OUTROS). JUN/2024 - MONTAGEM DO CALENDÁRIO DAS AÇÕES

FASE I	PERÍODO
IMPLEMENTAÇÃO - LANÇAMENTO NO ANIVERSÁRIO DA NOVACAP (SETEMBRO/2024)	JUL/2024 - APRESENTAÇÃO DO PROJETO AO DIRETOR-PRESIDENTE JUL/2024 - APROVAÇÃO DO PROJETO SET/2024 - IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO: ANIVERSÁRIO DA NOVACAP

FASE I	PERÍODO
CONSCIENTIZAÇÃO DO TRABALHO A SER DESENVOLVIDO, ABRANGENDO TODAS AS UNIDADES DA NOVACAP (CHEFIAS, EMPREGADOS, COLABORADORES, ESTAGIÁRIOS, MENORES APRENDIZES).	MAI/2024 - REUNIÃO PARA DISCUSSÃO DO PROJETO E ELABORAÇÃO DO TAP. JUN/2024 - APRESENTAÇÃO DO ESCOPO DO PROJETO. JUN/2024 - DEFINIÇÃO DAS AÇÕES DE CONSCIENTIZAÇÃO A SEREM DESENVOLVIDAS (PALESTRAS, REUNIÕES, OFICINAS, DIVULGAÇÃO DE VÍDEO

REGIÃO IMPACTADA

COMPANHIA URBANIZADORA DA NOVA CAPITAL DO BRASIL - NOVACAP

PREVISÃO

INÍCIO - 19/09/2024 **FIM** - 30/11/2025

CONT.

EQUIPE DO PROJETO

IDEALIZAÇÃO -
MARIA DO SOCORRO FERREIRA DA SILVA
OUVIDORIA NOVACAP

ELABORAÇÃO TAP -
SOLANGE ANDRÉA SOUZA UCHÔA -
OUVIDORIA NOVACAP

EXECUÇÃO -
SUBSECRETARIA DE GOVERNANÇA - SUBGOV/SECRE
COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO - COOP/SECRE
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO - ASCOM

APROVAÇÃO

BRASÍLIA, __DE _____DE 2024

_____
COORDENADOR DO PROJETO

REFERÊNCIAS

- *GUIA-PRATICO-PARA-OUVIDORIAS-PUBLICAS-2022.PDF*
- *PLANO DE AÇÃO 2023/2024*
- *PLANO ANUAL 2023*
- *RELATÓRIOS TRIMESTRAIS*
- *DECRETO Nº 44.213, DE 08 DE FEVEREIRO DE 2023*
- *PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA NOVACAP 2022/2026*

DIRETORIA EXECUTIVA NOVACAP

FERNANDO RODRIGUES FERREIRA LEITE
DIRETOR-PRESIDENTE

ANDRÉ LUIZ OLIVEIRA VAZ
DIRETOR DE URBANIZAÇÃO
CARLOS ALBERTO SPIES
DIRETOR DE EDIFICAÇÕES
RENATO SOUSA SANTANNA
DIRETOR FINANCEIRO
ELIE ISSA EL CHIDIAC
DIRETOR ADMINISTRATIVO
KLEBER BORGES DE MOURA
DIRETOR JURÍDICO

EQUIPE DA OUVIDORIA

MARIA DO SOCORRO FERREIRA DA SILVA
CHEFE DA OUVIDORIA-GERAL DA NOVACAP

EDSON SOARES COSTA
SUPERVISOR

COLABORAD

CÁTIA ANGÉLICA DE MORAES
FABIANO ARSÊNIO SOARES
JOSÉ ALVES CARDOZO
LEILA MARIA VIEIRA DA COSTA
SOLANGE ANDRÉA SOUZA UCHÔA
SUZI ROSE ALVES DE OLIVEIRA

ESTAGIÁRIOS

THIAGO GONÇALVES DE MATOS
GABRIELA DOS SANTOS SILVA
EDVAN BRENO FERREIRA SILVA
PEDRO HENRIQUE BORGES DE SOUZA

ELABORAÇÃO E DIAGRAMAÇÃO:
SOLANGE ANDRÉA SOUZA UCHÔA
SUPERVISÃO E COORDENAÇÃO:
MARIA DO SOCORRO FERREIRA DA SILVA

MENSAGEM DA NOSSA OUVIDORA

UM PLANO COM METAS BEM DEFINIDAS, É O PRIMEIRO PASSO PARA NOVAS INICIATIVAS DE SUCESSO. O NOSSO PLANO DE AÇÃO PARA 2024/2025 NORTEIA O APRIMORAMENTO DOS NOSSOS OBJETIVOS.

MARIA DO SOCORRO FERREIRA DA SILVA

CHEFE DA OUVIDORIA-GERAL
NOVACAP