

RELATÓRIO ANUAL



Companhia Urbanizadora da
Nova Capital do Brasil -
NOVACAP

2023

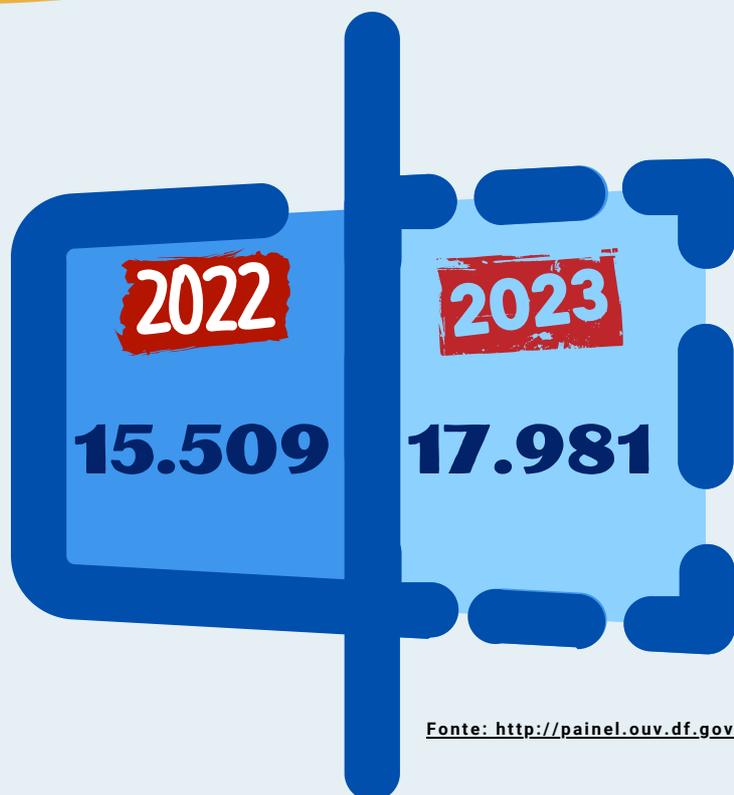
ÍNDICE

	Pág	
	3	APRESENTAÇÃO
	4	VISÃO GERAL — CANAIS DE ACESSO
	5	— INDICADORES — TIPOLOGIAS
	6	ASSUNTOS + SOLICITADOS
	7	ACESSO À INFORMAÇÃO - SIC
	8	— PROJETOS — AÇÕES E EXTRA-PROJETOS
	9	EQUIPE DE OUDIDORIA

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil - NOVACAP apresenta o Relatório Anual das atividades de 2023, contendo informações sintéticas e comparativas (à 2022), 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 das manifestações relativas à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

VISÃO GERAL



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br>

No ano de 2023, a Ouvidoria da NOVACAP registrou **17.981** demandas, comparado ao mesmo período do ano passado (2022), onde foram registradas **15.509**, tivemos portanto, um aumento de **2.472** demandas acolhidas.

CANAIS DE ATENDIMENTO



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br>

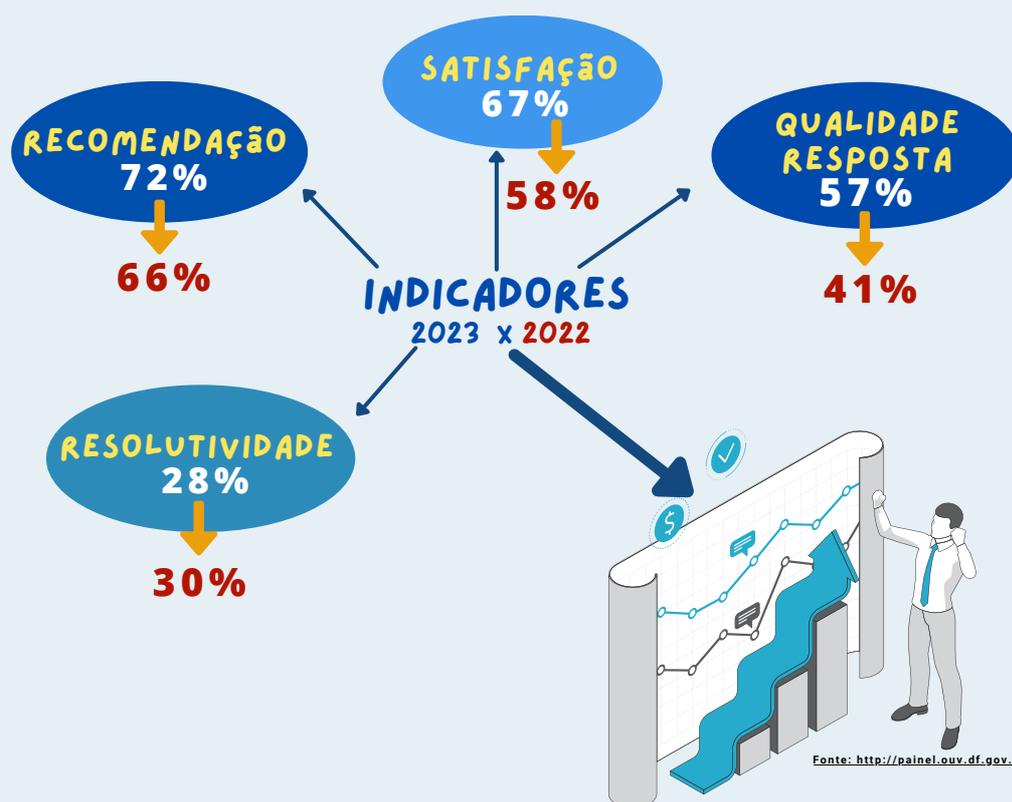
INDICADORES E TIPOLOGIAS

TIPOLOGIAS
2023 x 2022



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br>

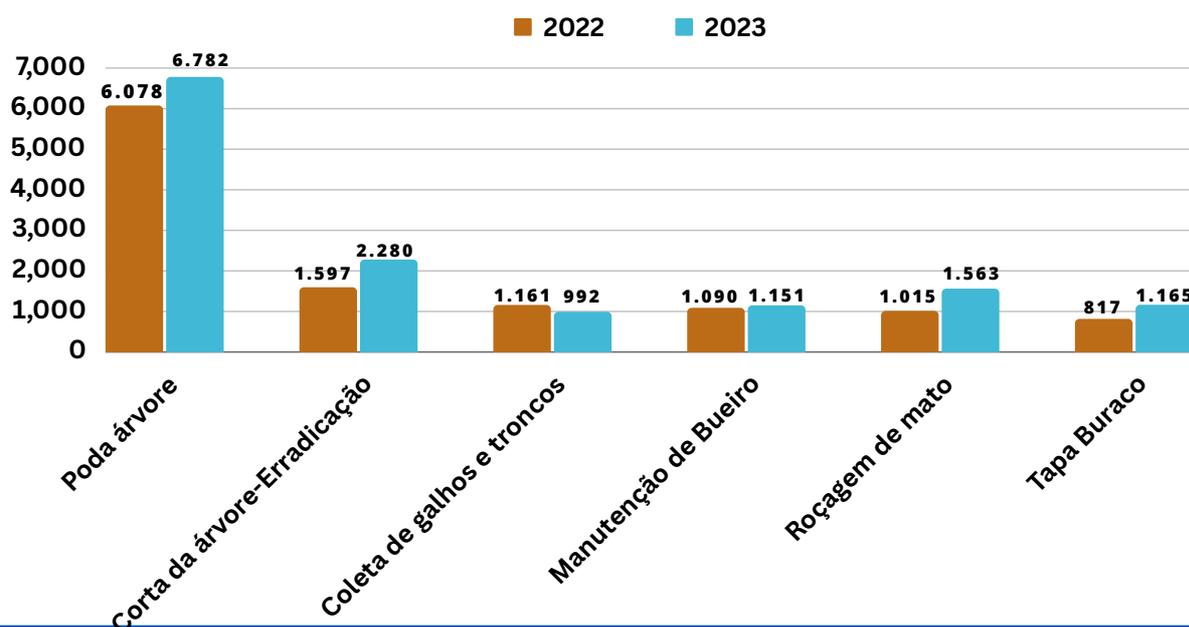
Em 2023 é notório que "Solicitação" foi a tipologia mais requisitada, seguida de "Reclamação". Isso se deve ao fato de que o cidadão cobra o serviço e demonstra insatisfação ao solicitar providências. Esses dados são úteis para identificar possíveis falhas no fluxo de processos ou na execução dos serviços, em conjunto com as áreas técnicas, a fim de reavaliar e propor melhorias no serviço prestado ao cidadão.



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br>

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br>

Observa-se no gráfico acima que a poda de árvore é assunto de destaque, portanto, buscamos informações junto à área técnica que justificasse esse aumento, a qual informou:

"Do ponto de vista técnico, não identificamos motivo relevante para o aumento no número de solicitações, uma vez que a média de atendimento em relação ao mesmo período do ano passado se manteve constante. Contudo, deve-se considerar o acesso aos meios de registros de solicitações, bem como a falta de critério mais rigoroso, em relação às reiterações dessas solicitações, que aumentam o número de registros, sem no entanto representar um aumento no número de demandas efetivamente novas.

Registra-se ainda que em determinados períodos do ano as intempéries, como a presença de ventanias características do período em comento causam receio na população, sendo um possível fator no aumento de demandas.

Cabe salientar que o processo de atendimento das demandas de manutenção arbórea, particularmente, é mais demorado e incompatível com os prazos estabelecidos pelo sistema de ouvidoria, em vista dos procedimentos técnicos e outros fatores associados que interferem na execução, como localização, porte, serviços complementares e dependência de outros entes, entre outras especificidades. A quantidade de demandas existentes atualmente também vai de encontro à capacidade operacional e limitação de recursos".

Com relação às reiterações das demandas mencionadas pela área técnica, esta Ouvidoria tem realizado um trabalho criterioso e rigoroso junto ao cidadão, prestando informações e orientações quanto ao ingresso de novas demandas, com vistas a amenizar as duplicidades das solicitações e reclamações apresentadas: com o melhoramento das triagens, trabalho de pré-atendimento e pós-atendimento, assim sendo, as reclamações na maioria das vezes, fazem referência à serviços solicitados que não foram executados.

ACESSO À INFORMAÇÃO - SIG

Transparência Passiva

(Lei Distrital nº 4.990/2012 e Decreto nº 34.276/2013)

Pedidos de acesso à informação (presencial) utilizando a Lei de Acesso à Informação nº 4.990/12 e Decreto nº 34.276/13.



Painel de Informações ParticipaDF: Transparência Passiva



Acesso à Informação

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

512

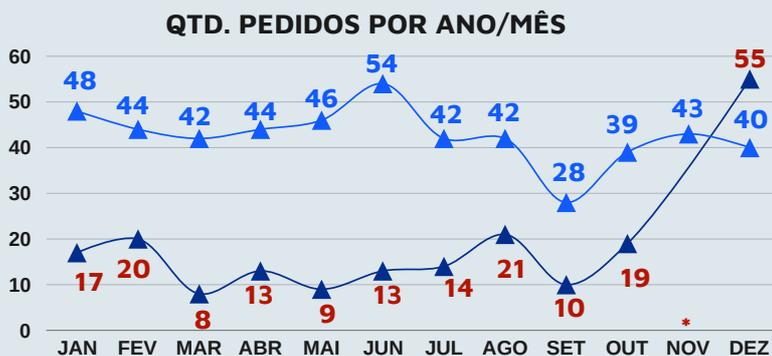
Quantidade de pedidos

11

Tempo médio de resposta (dias)

96%

% de pedidos respondidos dentro do prazo



2023
T=512

T=199
2022

STATUS DA RESPOSTA AO PEDIDO

512

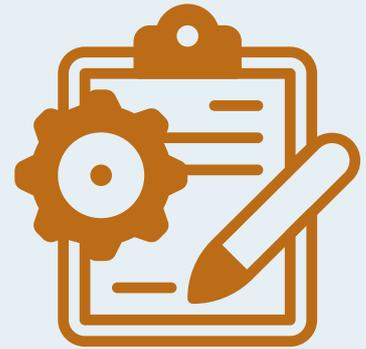
Atendido
100%

- Observa-se um aumento significativo da quantidade de pedido de informações em 2023, comparado à 2022, tendo em vista, a nova plataforma Participa DF, criada para facilitar a participação do cidadão, abrigando os sistemas OUV-DF com as demandas de ouvidoria do GDF e os pedidos de acesso à informação (LAI), em um só local.
- Considerando a Lei Geral de Proteção de Dados (13.709/2018), que protege os direitos fundamentais de liberdade e privacidade e o desenvolvimento da personalidade do cidadão, com o principal objetivo de proteger as informações pessoais.

* NOV/2022 - até a data de atualização do relatório não foi possível obter os dados referentes ao mês de nov/2022, devido à inconsistência no Painel de Transparência.

Painel de Transparência

PROJETOS / EXTRA-PROJETOS



1. IMPLANTAÇÃO POWER BI

- Esse projeto encontra-se aguardando liberação da OGDF.

2. PÓS- ATENDIMENTO

- Desde a implantação desse projeto, percebeu-se que, o êxito alcançado está presente na qualidade, ou seja, melhor atenção, dedicação e informações prestadas ao cidadão no ato da pesquisa, o que requer mais tempo. Daí, concluiu-se que, a qualidade se sobrepõe à quantidade no projeto de pós-atendimento, o que foi evidenciado nos índices de satisfação e qualidade de resposta.

3. EXTRA- PROJETOS

- Reuniões periódicas com a equipe de Ouvidoria;
- Participação nos Cursos e oficinas ofertados pela OGDF;
- Participação Programa "GDF Mais Perto do Cidadão" e
- "Programa Câmara nas cidades, com distribuição de vaso de flores aos cidadãos; (Planaltina/Samambaia/Brazândia/Itapoã/Recanto das Emas/São Sebastião/Planaltina/Santa Maria - Porto Rico)/ Sobradinholl/Gama/Sol Nascente/26 de Setembro/Água Quente/ Ceilândia)

EQUIPE DE OUVIDORIA



**MARIA DO SOCORRO FERREIRA DA
SILVA**

Ouvidora

EDSON SOARES COSTA

Supervisor

EQUIPE:

Cátia Angélica De Moraes

Fabiano Arsênio Soares

José Alves Cardozo

Leila Maria Vieira da Costa

Solange Andréa Souza Uchôa

Suzi Rose Alves de Oliveira