



Companhia Urbanizadora da Nova  
Capital do Brasil - NOVACAP



# Relatório 1º Trimestre - Ouvidoria NOVACAP

# 2023



## Sumário

# ÍNDICE

## 01.

### APRESENTAÇÃO

## 02

### PERFIL DO OUVIDOR PÚBLICO

#### 2.1 - Mensagem da Ouvidora

## 03

### DIAGNÓSTICO

#### 3.1 - Total de manifestação

#### 3.2 - Indicadores

#### 3.3 - Canais de atendimento

#### 3.4 - Tipologia

#### 3.5 - Assuntos mais solicitados

## 04

### PROJETOS

#### 4.1 - Atividades e Extra Projetos

## 05

### EQUIPE DE OUVIDORIA

A Ouvidoria da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil – NOVACAP apresenta o Relatório de atividades do 1º trimestre de 2023, onde estão as informações sintéticas e comparativas sobre as 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.

## 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 Participa DF (<https://www.participa.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 42.036/2021, 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, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal do Distrito Federal.

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.

## 2 - PERFIL DO OUVIDOR PÚBLICO

O Ouvidor é o representante dos cidadãos e usuários dos serviços públicos prestados pelo Estado no órgão ou entidade em que atua.

A missão do Ouvidor é promover o diálogo, estabelecendo a comunicação entre as partes. Dentro do órgão em que atua, é a autoridade com autonomia para dar seguimento às manifestações recebidas, solicitando as providências requeridas para sua solução.

### 2.1 - MENSAGEM DA OUVIDORA



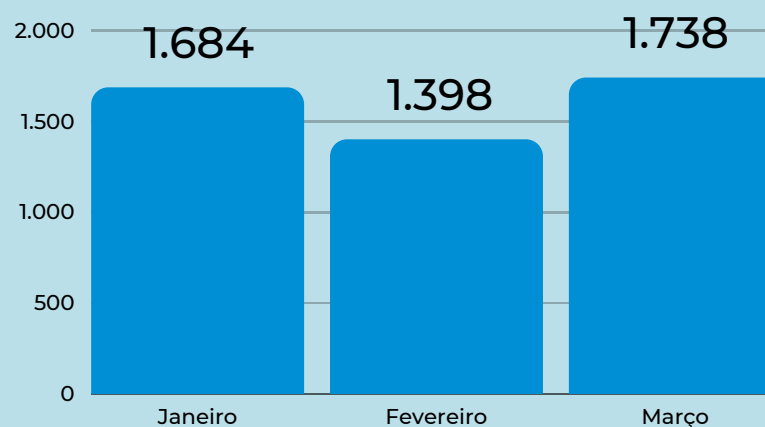
“Tudo é possível diante da articulação e resolução de um problema, porque as condições de todas as possibilidades estão na sua forma de saber ouvir. E saber ouvir está na essência do Ouvidor”.

## 3 - DIAGNÓSTICO

A Ouvidoria da NOVACAP registrou neste 1º trimestre de 2023, 4.820 (quatro mil, oitocentos e vinte) demandas, contra 4.358 (quatro mil, trezentos e cinquenta e oito), no mesmo período do ano anterior, representando um aumento de 462 (quatrocentos e sessenta e duas) demandas acolhidas.

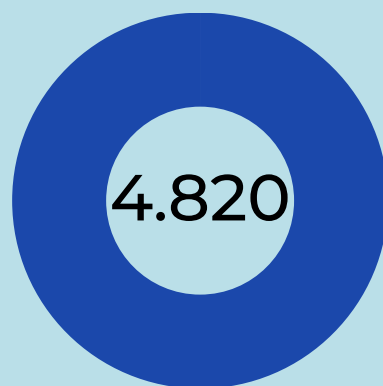
### 3.1 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

#### Apresentação mês a mês

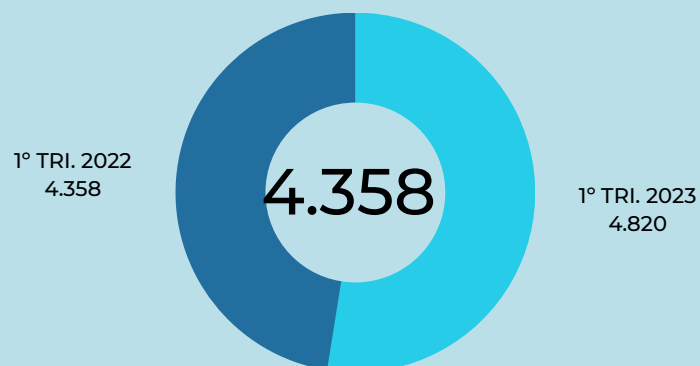


#### Comparativo

1º trimestre 2023



1º trimestre 2022

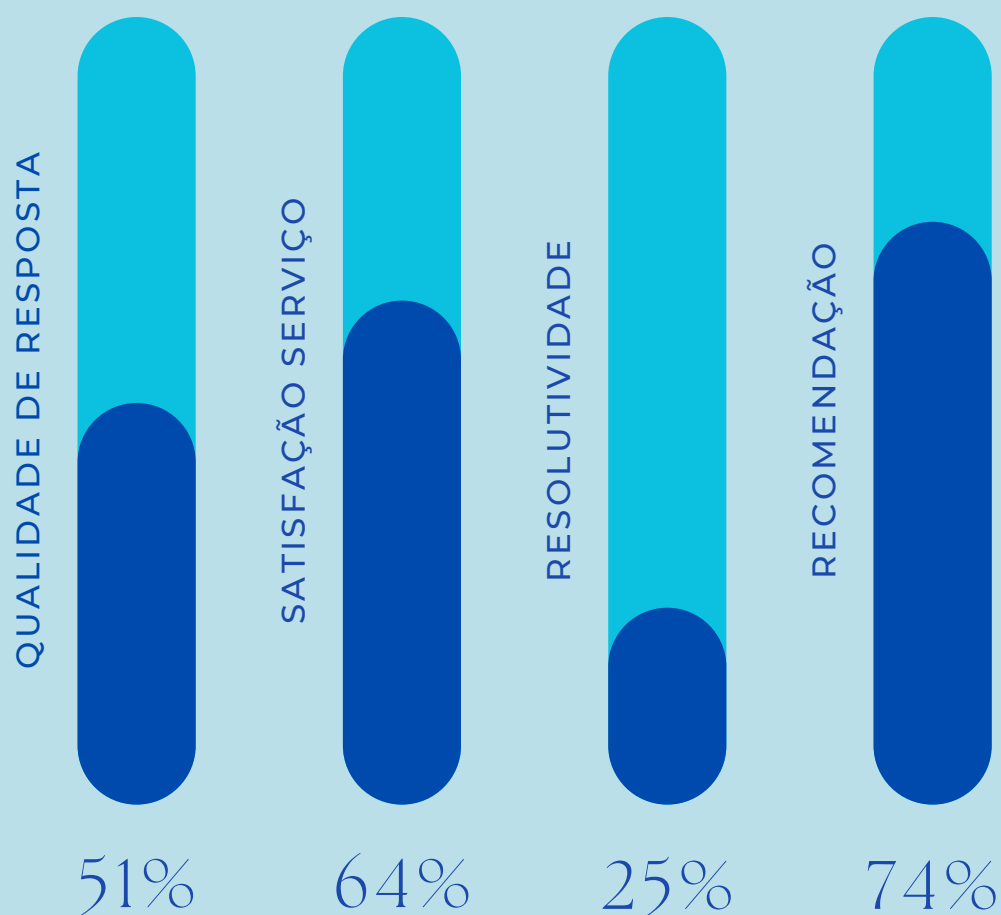


Fonte: Sistema Participa-DF

## 3.2 - INDICADORES

Os indicadores de desempenhos, com Informações comparativas, interativas e em tempo real, são extraídos do <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>.

Considerando que muitas demandas atendidas, respondidas e resolvidas não possuem a pesquisa de satisfação respondida pelo cidadão, e, objetivando melhorar a comunicação entre o cidadão e o órgão, no caso específico a NOVACAP, esta seccional implantou, neste 1º trimestre, entre outros, o projeto de Pós-Atendimento, visando alcançar um aumento da pesquisa de satisfação, por consequência o aumento dos índices.



Fonte: Sistema Participa-DF

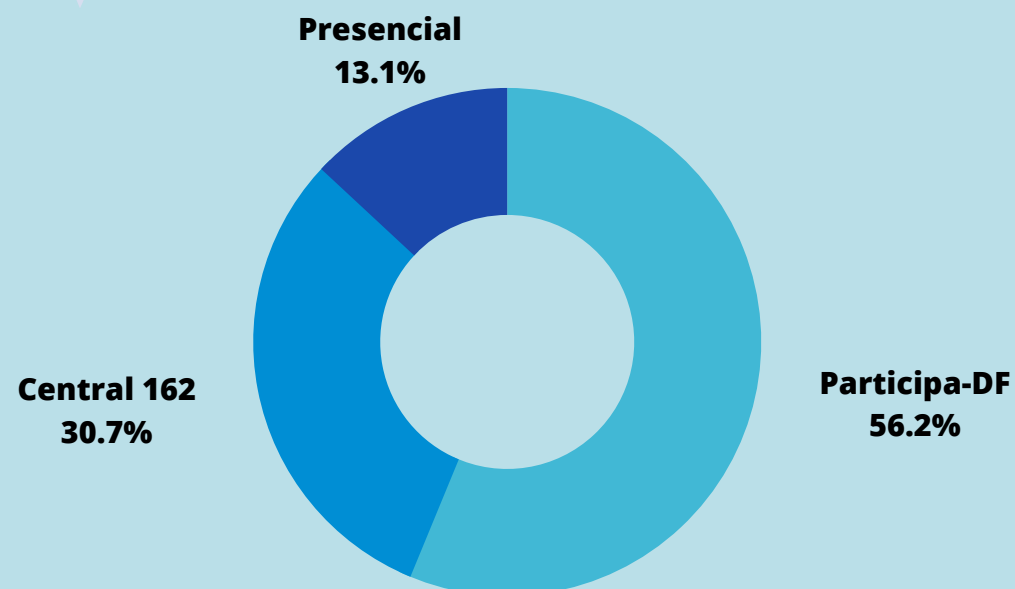
## 3.3 - CANAIS DE ATENDIMENTO

Hoje o cidadão pode contar com uma rede de atendimento SIGO/DF, que oferece suporte por meio de diversos canais, a fim de que possa fazer o registro de suas demandas, seja pela **Central 162, presencialmente**, ou pelo site [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br).



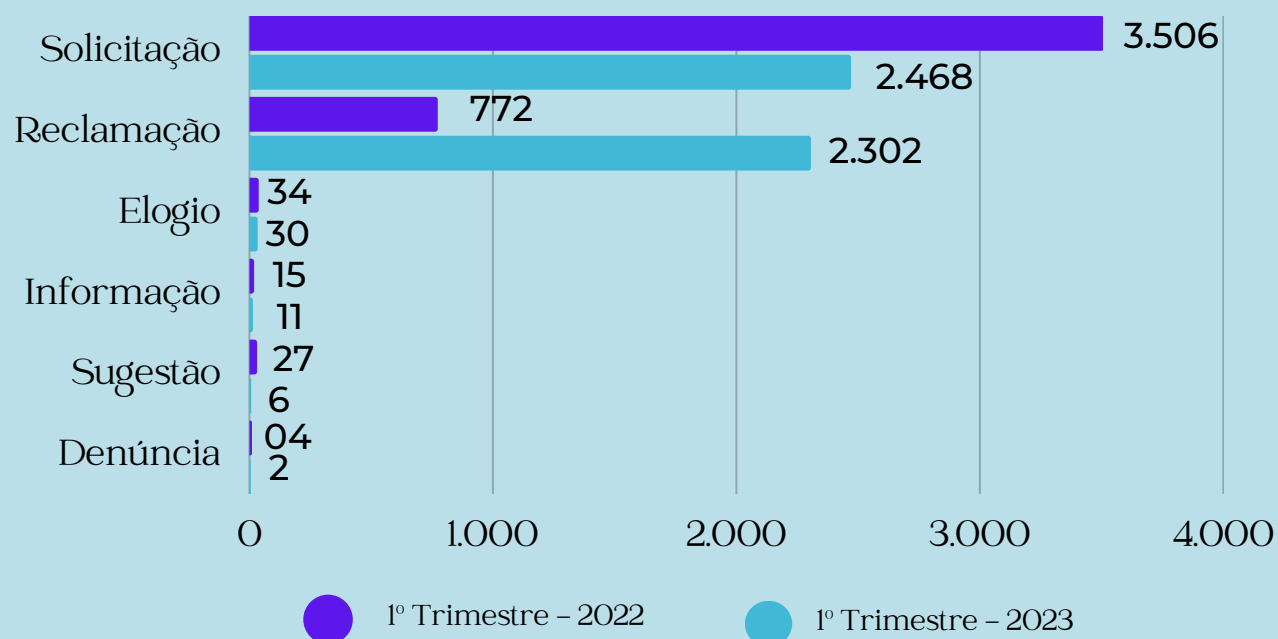
100%

*Dos atendimentos recebidos pela rede de atendimento SIGO/DF, a INTERNET foi a forma de entrada com o maior número de registros, ficando em segundo lugar por TELEFONE (Central 162) e, por último, demandas registradas de forma PRESENCIAL.*

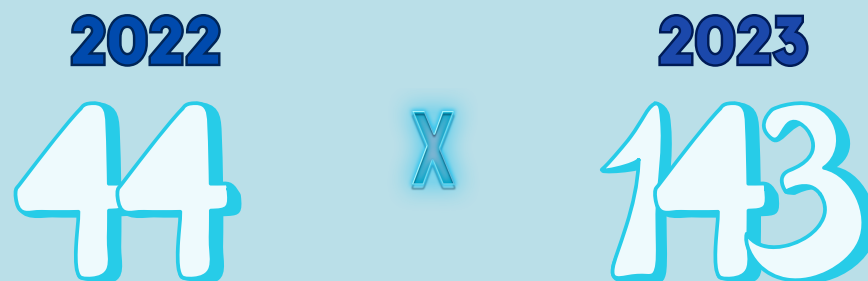


## 3.4 - TIPOLOGIA

Dentre as manifestações recebidas no 1º trimestre de 2023, percebe-se que a tipologia “**Solicitação**” é a mais demandada. Isso se deve ao fato de que, no DF, ainda estamos no período chuvoso, o que eleva o número de solicitações para recolhimento de galhos, limpeza de boca de lobo, roçagem de capim, tapa buracos, enfim, todos os serviços que competem a NOVACAP, visando o bem-estar do cidadão.



Com a unificação do Acesso à Informação com o Ouv-DF, no sistema Participa-DF, ocorreu aumento no número de pedido de informações, referente ao mesmo período do ano anterior.





## 3.5 - ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Dentre as demandas mais solicitadas, a que se destaca é a "poda de árvores", sendo que, no 1º trimestre/23, houve uma redução, enquanto os demais assuntos: "roçagem", "corte de árvores" e "tapa buraco" percebe-se um aumento nos índices, que se justifica pelo aumento do volume de chuvas o período avaliado.

### QUANTIDADE X PERCENTUAL

	VOLUME - 1º TRIMESTRE/22	PERCENTUAL %	VOLUME - 1º TRIMESTRE/23	PERCENTUAL %
PODA DE ÁRVORE EM ÁREA PÚBLICA	1.757	49,1 %	1.543	36,8 %
ROÇAGEM DE MATO. CAPIM	345	9,6 %	532	12,7 %
CORTE TOTAL DE ÁRVORE - ERRADICAÇÃO	393	11,0 %	528	12,6 %
TAPA BURACO - VIAS PÚBLICAS	315	8,8	475	11,3



## 4 - PROJETOS

### I - IMPLANTAÇÃO DE PÓS- ATENDIMENTO



#### **Objetivo:**

*Melhorar a relação e/ou comunicação entre o órgão e a população e com isso melhorar os índices da pesquisa de satisfação.*

#### **Justificativa:**

*Considerando que muitas demandas atendidas, respondidas e resolvidas não possuem a pesquisa de satisfação respondida pelo cidadão*

#### **Ações:**

*Realizar contato telefônico com os cidadãos após resposta definitiva ou complementar;  
Verificar quantos cidadãos responderam a pesquisa de satisfação;  
Avaliar se haverá aumento dos índices.*

#### **Metas:**

*Nesta primeira fase, com data prevista para 01/03 a 30/06/2023, serão realizados em média 25 (vinte e cinco), pós-tendimentos semanais, totalizando 200 (duzentos), pós-atendimentos mensais.*

#### **Resultado esperado:**

*Aumento da quantidade de preenchimento da pesquisa de satisfação e conseqüentemente o aumento dos índices do painel Ouvidoria.*

# 4 - PROJETOS

## I - IMPLANTAÇÃO DO POWER BI



### Objetivo:

*Gerenciar as demandas de Ouvidoria*

### Justificativa:

*Acompanhamento das manifestações dentro da Novacap, bem como o andamento do serviço solicitado, com vistas a melhorar o gerenciamento do fluxo interno.*

### Ações:

*Realizar reunião com a equipe de T.I da NOVACAP;  
Solicitação dos dados, disponibilizados pela equipe de informática da OGDF, oriundos do Sistema Participa-DF, para andamento da implantação do B.I.*

### Metas:

*Reunião mensal com a equipe de T.I., para verificação e acompanhamento da implantação do projeto*

### Resultado esperado:

*Apresentar dados precisos para as áreas que executam os serviços propostos pela companhia, tais como, poda, roçagem, recolhimento de galhos, tapa buracos, manutenção de boca de lobos e galerias de águas pluviais, visando agilizar o atendimento e reduzir as vistorias recorrentes nestes setores.*

## 4.1 - ATIVIDADES E EXTRA PROJETOS



*Reuniões periódicas (1ª semana de cada mês) com a equipe de Ouvidoria para avaliar os trabalhos e atendimentos, analisar os relatórios e propor novas ações dinâmicas no setor*

*Atendimento presencial aos cidadãos*



*Avaliação, triagem e acompanhamento dos serviços demandados*



*Participação nos cursos de capacitação da OGDF e Escola de Governo*



*Café da manhã (semanal), com a equipe de Apoio, que presta serviço à Ouvidoria*



## 5 - 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

Rosana da Silva Carvalho

Solange Andréa Souza Uchôa

Suzi Rose Alves de Oliveira

