

A photograph of a building's exterior. The word "NOVACAP" is prominently displayed in large, white, three-dimensional letters on a dark grey facade. Below the name, there are windows and a glass entrance. The image is partially obscured by a blue arrow-shaped graphic on the right side.

NOVACAP

RELATÓRIO TRIMESTRAL
Janeiro a Março/2022



IBANEIS ROCHA
Governador

PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS
Controlador-Geral do Distrito Federal

CECÍLIA SOUZA FONSECA
Ouvidora-Geral do Distrito Federal

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

ELIE ISSA EL CHIDIAC
Diretor Financeiro

ELIE ISSA EL CHIDIAC (Respondendo) Diretor Administrativo

KLEBER BORGES DE MOURA
Diretor Jurídico

OUVIDORIA DA NOVACAP

MARIA DO SOCORRO FERREIRA DA SILVA
Ouvidora

EDSON SOARES COSTA
Supervisor

Equipe:

Cátia Angélica de Moraes,
José Alves Cardozo,
Solange Andréa Souza Uchôa



APRESENTAÇÃO

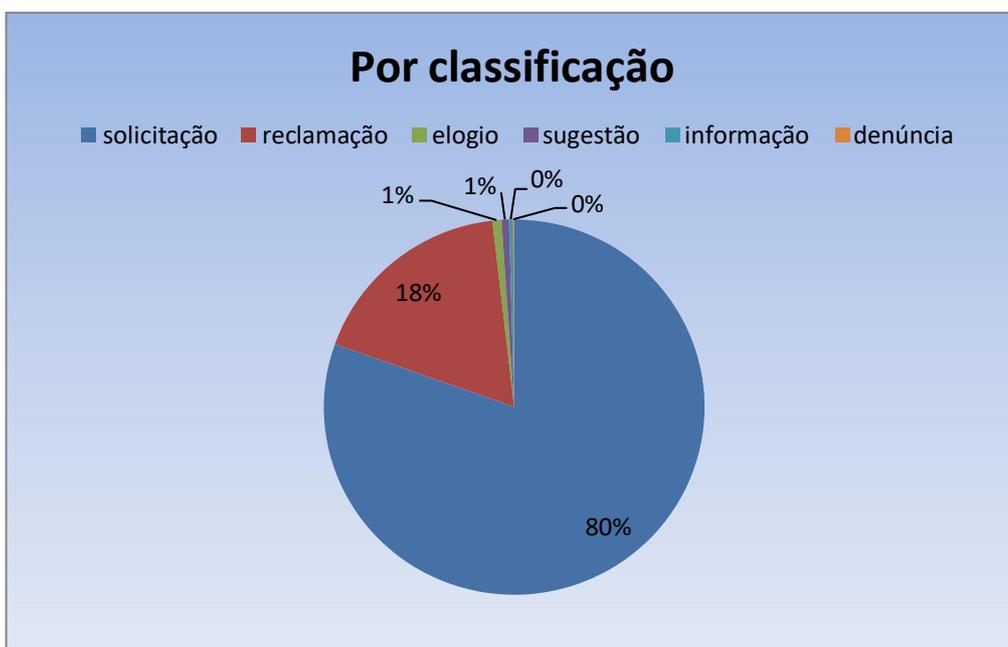
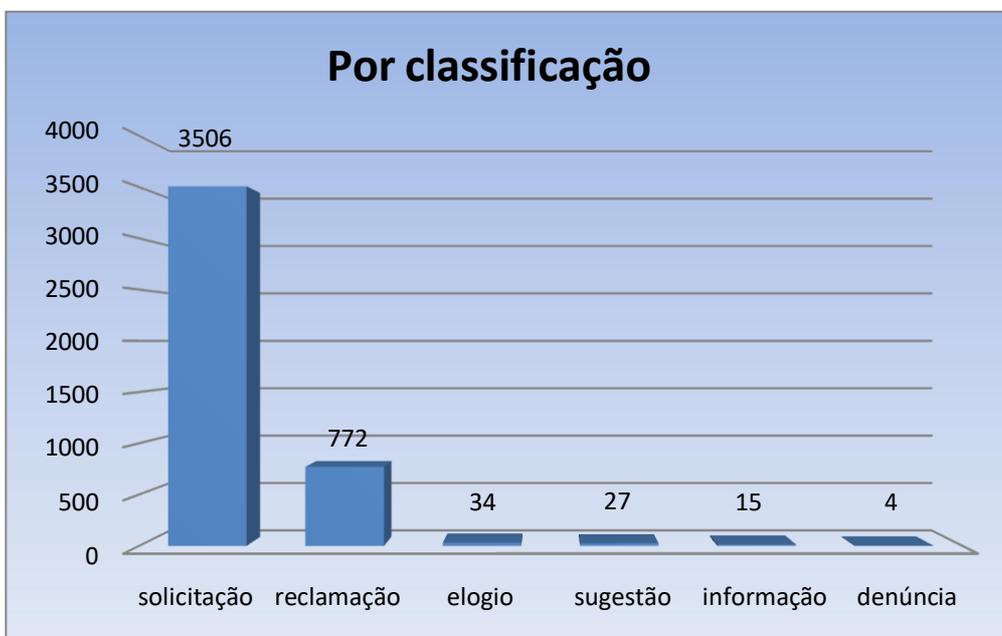
A Ouvidoria da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil – NOVACAP apresentamos o relatório referente aos resultados das atividades no primeiro trimestre de 2022, onde constam informações das manifestações registradas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF e o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC-DF.

As demandas formalizadas pelo cidadão são registradas no sistema OUV/DF (<http://www.ouv.df.gov.br>), por ser o sistema eletrônico onde são gerenciadas todas as manifestações da sociedade dirigidas ao Poder Executivo do Distrito Federal. As mesmas 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. Respeitando o preconizado pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 regulamentados pela Instrução Normativa nº 01 de 05/05/2017 da Controladoria Geral do DF.

A NOVACAP é responsável 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

Durante o primeiro trimestre de 2022, foram registradas 4.358, manifestações pelos Cidadãos. Dessas, merecem destaque as solicitações, que representam 80% do total, seguidas pelas reclamações, com 18%, conforme gráfico abaixo:



Em sintonia com o Plano de Ação Anual 2021/2022, da Ouvidoria da Novacap, os relatórios devem ser emitidos trimestralmente, a fim de que os gestores possam analisar se as metas estão sendo cumpridas em relação ao melhoramento dos serviços prestados pela Companhia.

Neste sentido, uma das metas a serem alcançadas é a implementação de uma ferramenta que avalie o perfil socioeconômico dos usuários dos serviços de ouvidoria da Novacap. Entendemos sobre a importância de que sejam apuradas todas as reclamações dos cidadãos em relação aos seus serviços: se as demandas foram atendidas; se houve elogios, saber quais competências foram elogiadas, o que se pode aprender com os elogios e reclamações; em relação às informações solicitadas, analisar se as respostas estavam de acordo. Apesar das denúncias, observar se foram anônimas ou se houve identificação do denunciante. Sobre o que versavam? Eram denúncias contra funcionários? Sobre serviços não realizados?.

A Novacap trabalha para oferecer o máximo de transparência nas informações prestadas aos cidadãos e busca implantar projetos para aumentar a qualidade de resposta aos cidadãos e a resolutividade das demandas.

Nos períodos em que as demandas aumentam, a Ouvidoria trabalha em regime de mutirão, ampliando o número de pessoal para anotar as solicitações e encaminhá-las aos setores responsáveis.

2. Índice Geral de satisfação

Apresentamos abaixo os Índices de satisfação com os Serviços executados pela Novacap, pela Ouvidoria da Novacap e pelo sistema de Ouvidoria do GDF, conforme as pesquisas de satisfação registradas no Sistema OUV-DF.



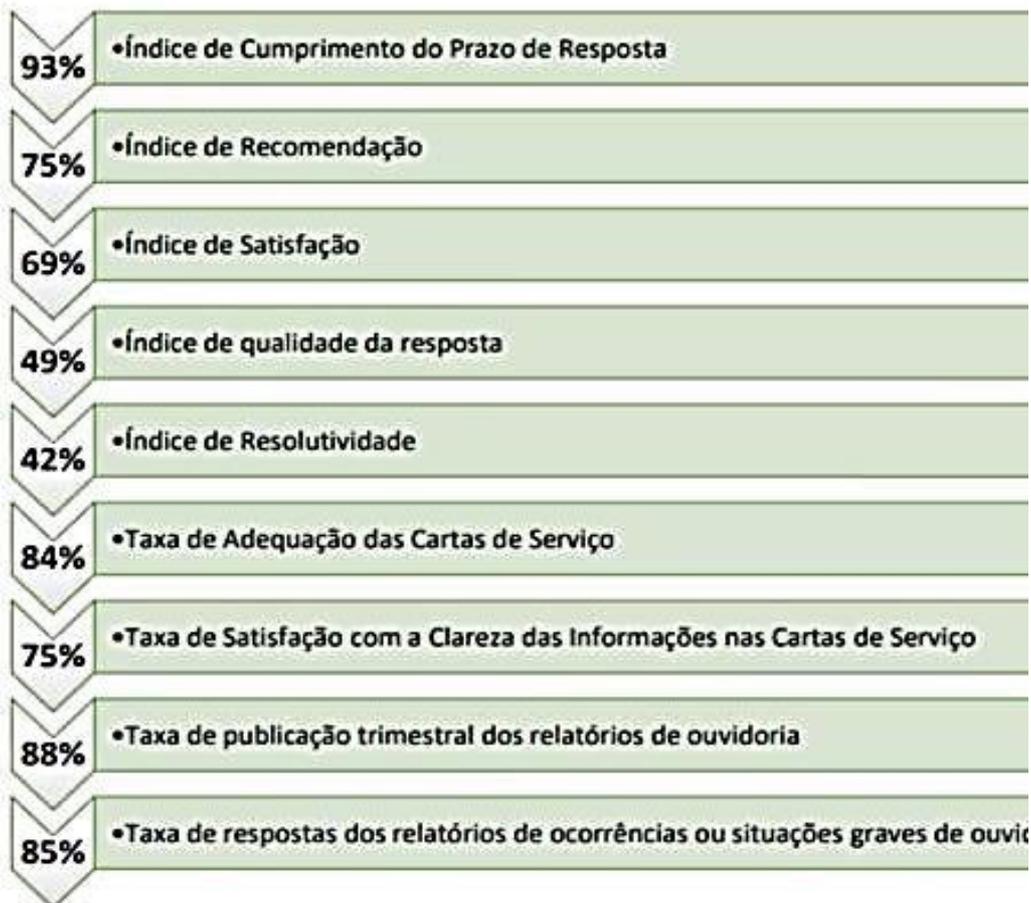
Obs. Os índices apresentados acima são dinâmicos e mudam conforme as manifestações são atendidas, e novas pesquisas de satisfação são registradas pelo cidadão, ainda que fora do período apresentado.

Conforme os resultados da pesquisa, o índice de resolutividade no último trimestre de 2021 avançou em 2% em relação ao trimestre anterior e em 1% em relação ao quarto trimestre de 2020. Quanto ao índice de satisfação com os serviços da ouvidoria, houve um expressivo aumento no quarto trimestre de 2021, ficando em 56%. Portanto, 5 pontos percentuais a mais em comparação com o terceiro trimestre de 2021, que ficou em 51%.

Em se tratando do índice de satisfação com o sistema, no último trimestre de 2021 foi de 74%, ultrapassando a meta para 2021, que era de 69%. O índice de satisfação quanto a resposta aumentou em um ponto percentual em relação a 2020, que foi de 33%. O índice de recomendação previsto para 2021 foi de 75% e no quarto trimestre alcançou-se a marca de 69%.

As metas para o ano de 2021 em relação aos trabalhos da Companhia constam no Quadro 1. Observa-se um progresso quando se compara metas e os índices apurados. Para 2022, as metas para o índice de resolutividade será de 45%.

Quadro 1 – Resumo das Metas de 2021



3. Total de Demandas mensais

Da análise dos dados, verifica-se que no mês de janeiro foram recebidas 1.420 manifestações, em fevereiro 1.410 e em março 1.528 demandas. Totalizando 4.358 manifestações.



Como é possível observar, as demandas sofrem variações para mais, à medida que se aproximam os meses da estação chuvosa. Em função desse aumento, a Ouvidoria da NOVACAP pretende solicitar à gerência a ampliação do quadro de pessoal, além de implantar, com urgência o atendimento digital.

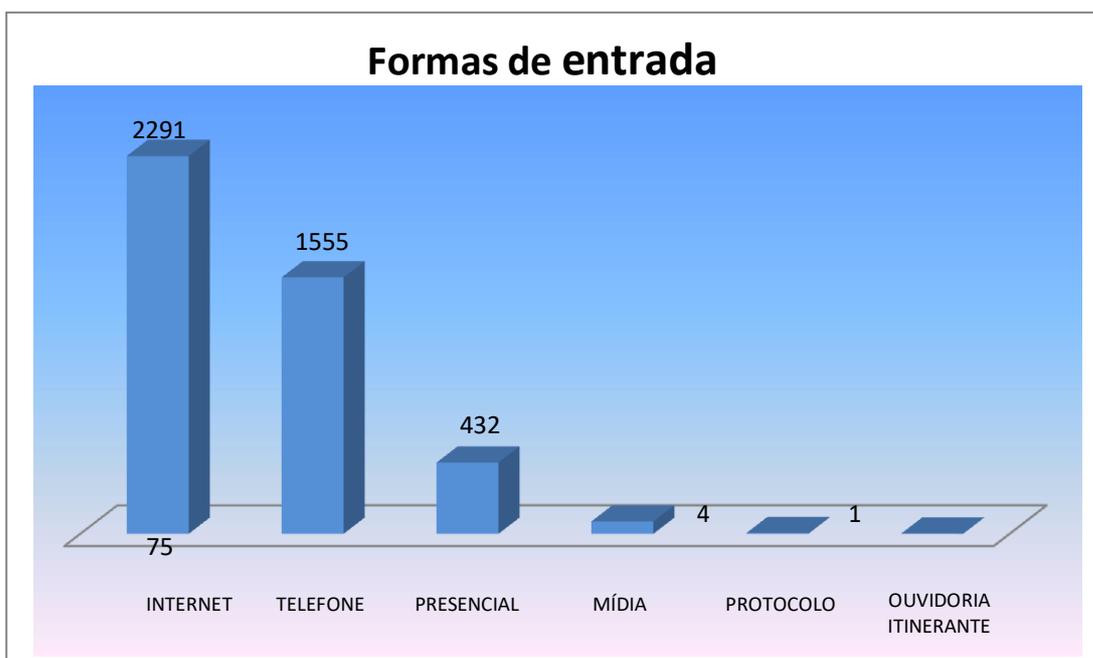
No plano de ação para 2022, é proposta uma série de mudanças, dentre as quais otimizar o atendimento do call center, de modo que o número 162 se torne um canal de apoio para amenizar a carga de trabalho da equipe de ouvidores. Com isso, pretende-se que seja realizada uma triagem pelo atendimento do 162, de modo que seja repassado para análise apenas as demandas passíveis de solução. O Controle de Qualidade e a Coordenação de Atendimento ao Cidadão devem direcionar aos órgãos responsáveis as demandas que não competem à NOVACAP, Respeitando o preconizado pela Lei n.º 4.896, de 31 de julho de 2012, e no Decreto n.º 36.462, de 23 de abril de 2015, regulamentados pela Instrução Normativa n.º 01 de 05/05/2017 da Controladoria Geral do DF.

Vale ressaltar, que a NOVACAP deve passar por uma Transformação Digital, pois, com o aumento das demandas é necessário ampliar os canais de atendimento.

4. 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.

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:

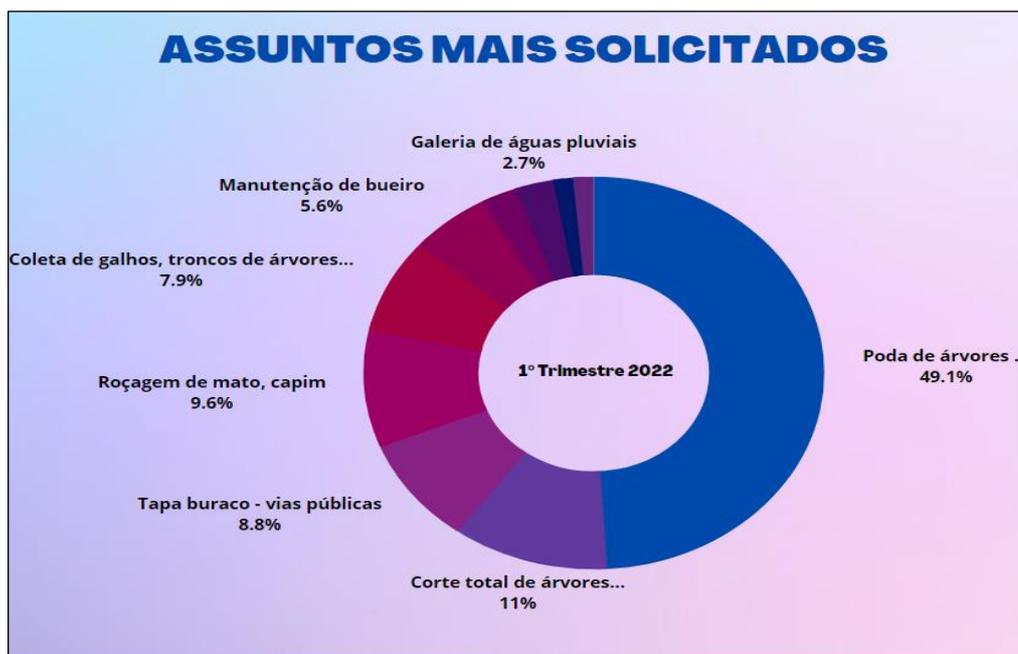
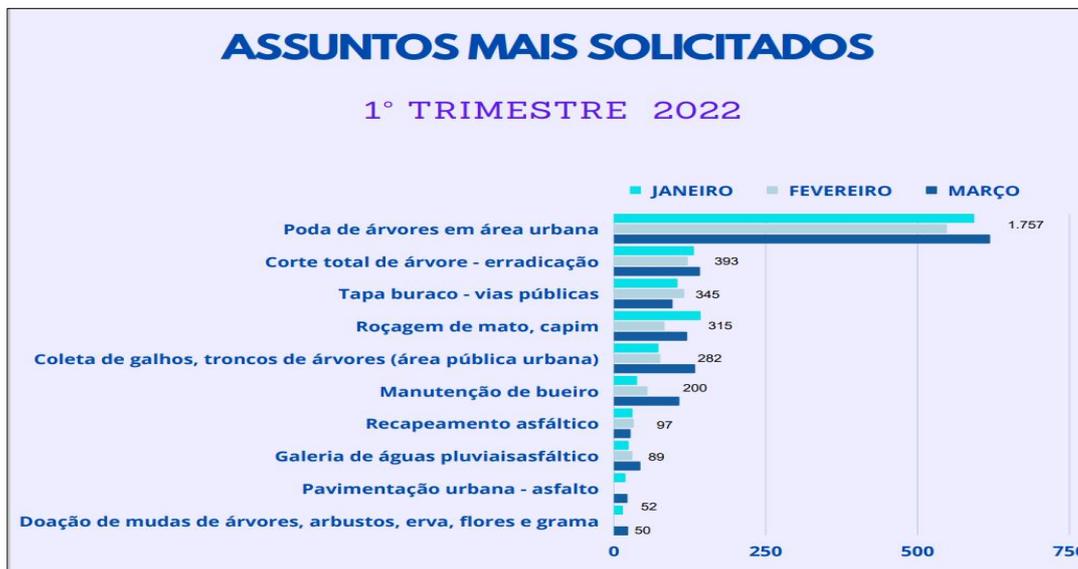


Embora existam variadas formas de entrada para as solicitações dos serviços ao cidadão, a internet ainda é o canal mais utilizado pelos usuários, de modo que é importante haver uma atualização simultânea ao andamento do processo, no site da empresa, para que o cidadão acompanhe, em tempo real, o andamento de sua demanda. Conforme observado no gráfico, o telefone é o segundo canal mais usado pelo cidadão para o contato com a empresa. Dessa forma, a NOVACAP tem planos de aprimorar o atendimento pelo 162, ampliando os canais de atendimento.

Outro ponto de atendimento ao cidadão é por meio do QR Code. Ao apontar a câmera do celular o usuário é direcionando para o site da NOVACAP.

5. Assuntos mais demandados

No quadro abaixo, apresentamos o ranking dos assuntos mais demandados no 1º trimestre de 2022:

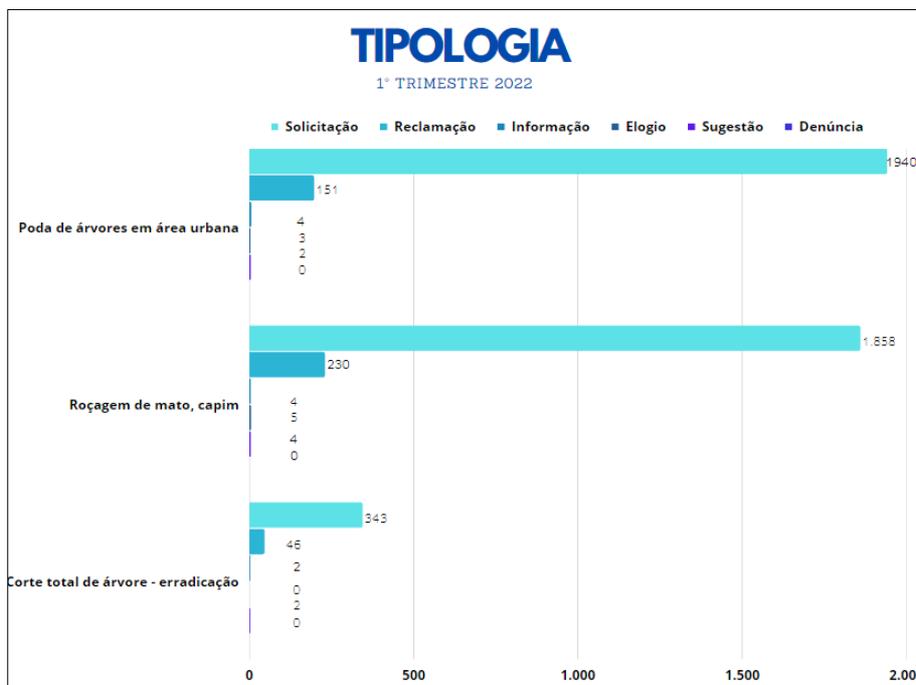


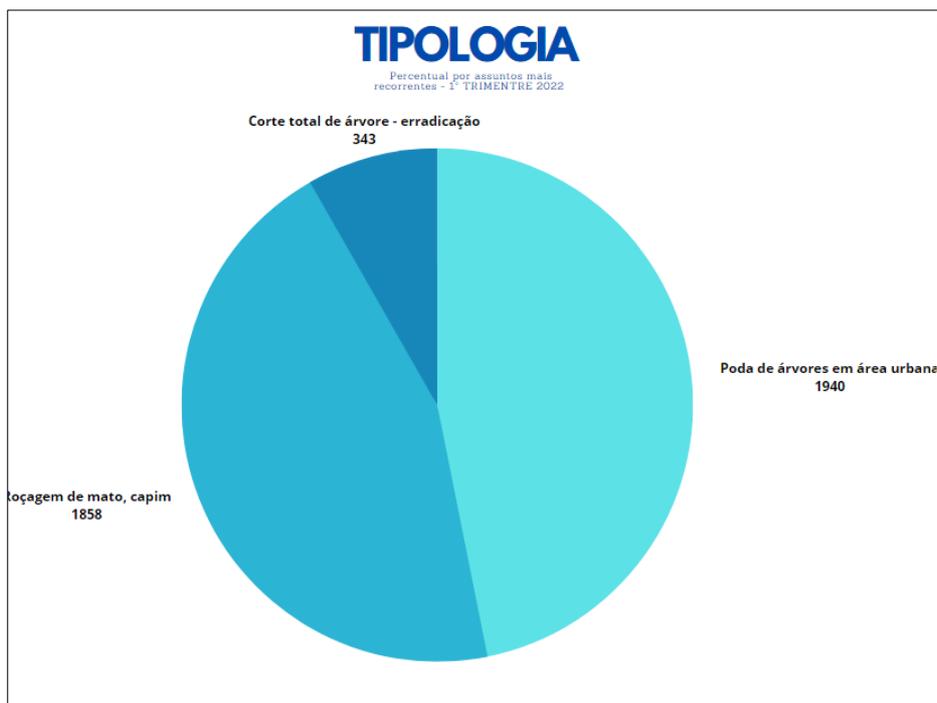
Conforme aponta o gráfico, a poda e o corte de árvores foram os serviços mais solicitados no trimestre corrente. Isso se explica pelas constantes quedas de árvores sobre veículos, casas, rede elétrica, durante o período de chuvas. Em detrimento disso, a NOVACAP executa, todos os

anos, um serviço preventivo de corte e retirada de árvores, com altos percentuais de quedas. 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 IPHAN e retirando as outras. Só a título de informação, em 2019, a NOVACAP recebeu 4.128 solicitações de corte de árvores, por meio da ouvidoria, sem mencionar as demandas de urgência e emergência para podas de árvores, sendo a maioria delas de moradores do Plano Piloto, com um total de 1.801. (Fonte: Correio Braziliense, 16/10/2019).

6. TIPOLOGIA





Conforme demonstrado nos quadros das Tipologias I e II, existe um crescimento elevado nas tipologias Poda, Corte total de árvores e Roçagem de mato e capim:

Grande parte dos serviços mais demandados, como exemplo: Poda de árvores em área urbana, seguido de Corte total de árvore – erradicação e Roçagem de mato e capim, em uma escala elevada de volumes, deve-se ao fato de boa parte das demandas encaminhadas não pertencerem a NOVACAP, uma vez que muitas delas poderiam ser direcionadas aos órgãos competentes, como IBRAM, SEAGRI, NEOENERGIA, CAESB, etc.

Em relação aos assuntos mais recorrentes no período do 1º trimestre de 2022, 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. **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.

3. **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,

TIPOLOGIA GLOBAL

Em se tratando de Reclamações, podemos ressaltar que as mais recorrentes nesse 1º Trimestre de 2022, são por consequência de determinados fatores, tais como:

- Atendimento fora do prazo;
- Não atendimento dentro do prazo de execução determinado pela Carta de Serviços da Novacap;
- Serviço não executado a contento do solicitante;
- Falta de investimentos em Tecnologias;
- Logística;
- Contratação por terceiros;

- Falta de pessoal e planejamento preventivo.

8. PROJETOS – AÇÕES PREVISTAS PARA 2022

PROJETO - I

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

Cronograma de Ações:

Conclusão - Maio/2022 – Solicitar à Ouvidoria Geral os relatório das demandas tramitadas pela Novacap em 2021 Encaminhar as palavras-chave e correlacionamento;

Conclusão - Maio/2022 – Catalogar as palavras-chave que ao serem escritas no relato das demandas serão automaticamente encaminhadas para os órgãos correspondentes. As palavras-chaves sugeridas por esta Ouvidoria constam no processo SEI/GDF n.º 00112-00015121/2022-30;

Não concluído - Junho/2022 – Agendar o treinamento para a equipe do call center; (nova previsão – setembro/2022);

Não concluído no 1º trimestre – Aprimorar os assuntos no Ouv-DF, para melhor identificação pelos cidadãos – (nova previsão 3º trimestre);

Novembro/2022 - Apresentação dos resultados obtidos.

PROJETO - II

Assunto: Poda de árvores

Cronograma de Ações:

Conclusão 30/05/2022 - Elaborar questionário ao Departamento de Parques e Jardins – DPJ/DU, que servirá de auxílio na elaboração do diagnóstico (consta no processo (SEI/GDF n.º 00112-00025032/2021-11);

Não concluído 20/06/2022 - Diagnóstico do projeto, nova previsão 2º trimestre);

Conclusão 30/05/2022 - Criar de fluxograma das demandas referentes à poda de árvore;

Conclusão 30/05/2022 - Solicitar acesso ao sistema Sispoda;

Conclusão 30/05/2022 - Verificar com a Diretoria de Urbanização a possibilidade de fornecer dados relevantes em Relatório das demandas;

Não concluído maio/2022 - Programar reuniões periódicas com os setores envolvidos nas tramitações de demandas (nova previsão);

Previsão 01/08/2022 - 1º Reunião - Apresentação do diagnóstico e soluções,

Previsão 18/08/2022 - 2º Reunião - Aprovação das soluções;

Previsão 22/08/2022 - 3º Reunião - Apresentação das soluções;

Previsão 30/11/2022 - Apresentação dos resultados obtidos.

PROJETO - III

Assunto: Instalações físicas da Ouvidoria

Cronograma de Ações:

- Concluído março 2022 - Realizar pintura geral;
- Concluído março 2022 - Reformar de banheiro feminino;
- Concluído março 2022 - Alterar e adequar layout da sala;
- Concluído março 2022 - Instalar corrimão na rampa de acesso à Ouvidoria;
- Não concluído - Alterar o layout da página da Ouvidoria, na rede de informática (previsão para o 2º trimestre);
- Concluído março 2022 - Instalar placa de identificação e de sinalização da Ouvidoria;
- Concluído abril 2022 - Alocar fragmentadora para descarte de documentos;
- Concluído março 2022 - Realizar Gestão junto à prefeitura da Novacap para reforma do banheiro masculino;
- Não concluído - Realizar Gestão junto à marcenaria da Novacap para confecção de baias de atendimento – Padrão mobiliário da Novacap, com divisórias de segurança e placas de acrílico (previsão para o 3º trimestre);
- Não concluído - Solicitar visita Técnica da Secretaria da Pessoa com Deficiência – SEPD, para diagnóstico das ações a serem acrescentadas ao Projeto(previsão para o 3º trimestre);

PROJETO - IV

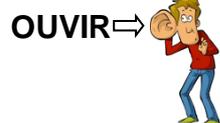
Assunto: Melhoria do quadro de funcionários

Cronograma de Ações:

- Concluído em parte - Solicitar alocação de estagiários no setor;
- Não concluído - Captação de recursos humanos nos demais setores da empresa;
- Ação contínua - Divulgação de cursos ofertados pela EGOV.

PROJETO - V

Assunto:



Cronograma de Ações:

Montar estande em Shopping, com estrutura que comporte a equipe do DPJ (com suas demandas), e Ouvidoria por sua vez, registrando as demandas dos cidadãos, recolhendo as doações de (fraldas e leite em pó), em troca, distribuindo os vasos de flores;

Solicitar à Novacap, divulgação do Projeto/Campanha, por meio de mídias sociais, intranet e outros;

Ouvir as propostas do cidadão, com informações que visem otimizar e dar celeridade aos serviços por eles demandados;

Acompanhar o órgão executor nos serviços mais demandados, periodicamente, ou seja, por trimestre;

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;

Arrecadar fraldas e leite em pó para serem distribuídos como doação, pela Novacap, em instituição de sua escolha, em comemoração ao Dia das Crianças;

Distribuir vasos de flores a cada cidadão, como forma de fortalecer o relacionamento com o mesmo e em agradecimento pela doação, caso ele tenha levado.

Cronograma:

Previsão: Setembro a outubro/2022

9. AÇÕES EXTRAPROJETOS

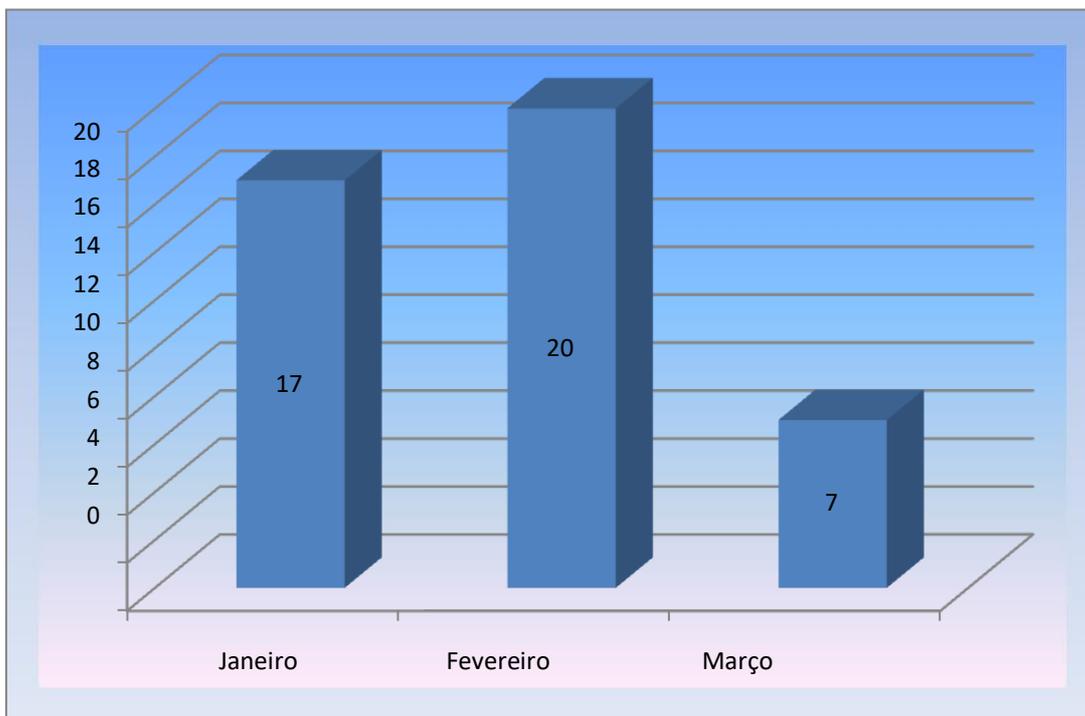
- Reuniões periódicas (mensais) da equipe de Ouvidoria para avaliar os trabalhos e atendimentos, analisar os relatórios e propor novas ações dinâmicas dentro do setor;
- Incentivo de capacitação da equipe, com cursos oferecidos no Egov;
- Aumentar a parceria com as ouvidorias seccionais;
- Reuniões com gestores sobre Plano de Ação, Relatórios;
- Reunião sobre processos de contratos vigentes, exemplo: Lixo Verde e temas complexos;
- Reuniões na CGDF visando orientações gerais;
- Cursos, Relatórios de Ouvidoria, Assédio Moral no Serviço Público, dentre outros.

8. 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, que foi criado pela Lei Federal nº 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/12. No âmbito Distrital pela Lei nº 4.990/12, regulamentada pelo Decreto nº 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 primeiro trimestre de 2022 foram registrados 44 (quarenta e quatro) pedidos de informações sendo que todos foram devidamente respondidos aos cidadãos.



Acesso à
Informação



Fonte: Sistema de Acesso à Informação <https://www.e-sic.df.gov.br>

Sistema de Ouvidoria – OUV-DF <https://www.ouv.df.gov.br>