

OUVIDORIA NOVACAP

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 3º TRIMESTRE



CONTEÚDO



- 3 - MENSAGEM DA OUVIDORA
- 4 - NOSSO RELATÓRIO
- 5 - SIGO-DF
- 6 - VALORES
- 7 - CANAIS DE ACESSO
- 8 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
- 9 - ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS
- 10 - DETALHAMENTO DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS
- 11 - TIPOLOGIAS
- 12 - NOSSOS ÍNDICES
- 13 - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC
- 14/16 - PROJETOS
- 17 - AÇÕES
- 18 - REFERÊNCIAS
- 19 - EQUIPE

MENSAGEM DA NOSSA OUVIDORA

*NOVOS CONCEITOS ESTÃO SURGINDO, NOVOS
SURGIRÃO, EXPLICANDO AS TRANSFORMAÇÕES QUE
CARACTERIZAM AS OUVIDORIAS COMO PONTE QUE
RECEBE, ACOLHE E LEVA AS REALIZAÇÕES
CONTÍNUAS AOS CIDADÃOS.
FUTURO DO TRABALHO, MELHORES ENTREGAS À
POPULAÇÃO!*

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



NOSSO RELATÓRIO

A OUVIDORIA APRESENTA POR MEIO DESSE RELATÓRIO, INFORMAÇÕES SINTÉTICAS E COMPARATIVAS DAS ATIVIDADES DO 3º TRIMESTRE DE 2024 EM RELAÇÃO ÀS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA, NO ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DE OUVIDORIAS DO DISTRITO FEDERAL - REDE 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 4.896/2012, É 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.

TODAS AS DEMANDAS SÃO INSERIDAS NO SISTEMA PARTICIPA/DF ([HTTPS://WWW.PARTICIPA.DF.GOV.BR/](https://www.participa.df.gov.br/)), QUE É UM SISTEMA ELETRÔNICO POR MEIO DO QUAL SÃO GERENCIADAS TODAS AS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS DIRIGIDAS AO PODER EXECUTIVO DO DISTRITO FEDERAL, QUE CONTA COM A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, O ROBÔ ISA, PARA AUXILIAR O CIDADÃO NO REGISTRO DA SUA MANIFESTAÇÃO.



O Decreto n° 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.



VALORES

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.*

CANAIS DE ACESSO



CENTRAL 162



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



**Presencial - nas ouvidorias
seccionais**



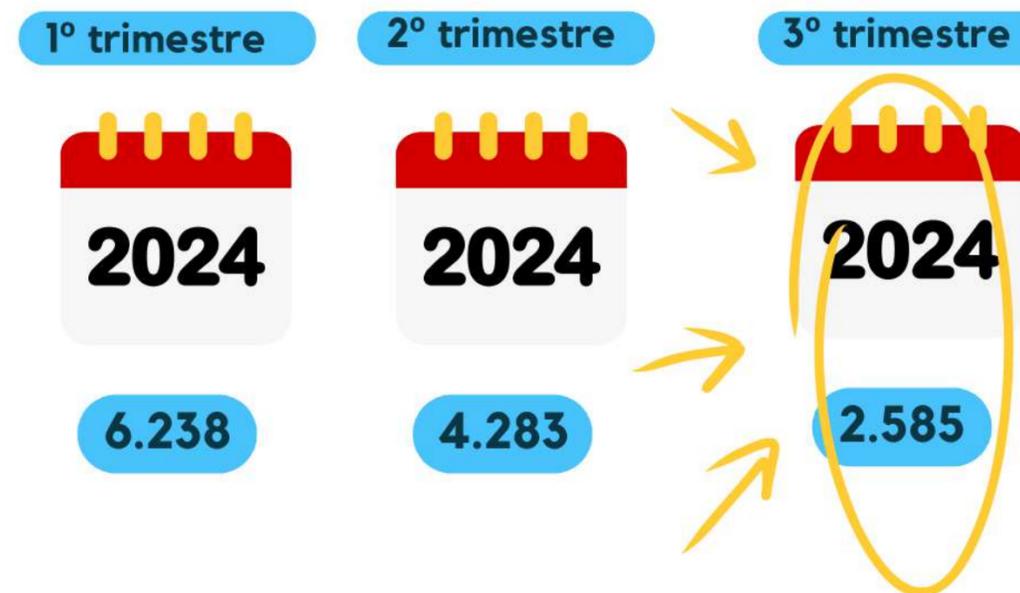
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



COMPARATIVO MENSAL



DIAGNÓSTICO 3º TRIMESTRE/2024



No 3º trimestre/2024, foram registrados um total de 2.585 manifestações, 1.698 registros a menos que o segundo trimestre do presente ano.

Se compararmos ao 3º trimestre de 2023, houve uma redução de 1.549 manifestações registradas.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



1º



Poda de árvore em área pública

2º



Corte total de árvore-erradicação

3º



Manutenção de bueiro/Boca de Lobo

4º



Roçagem de mato, capim

5º

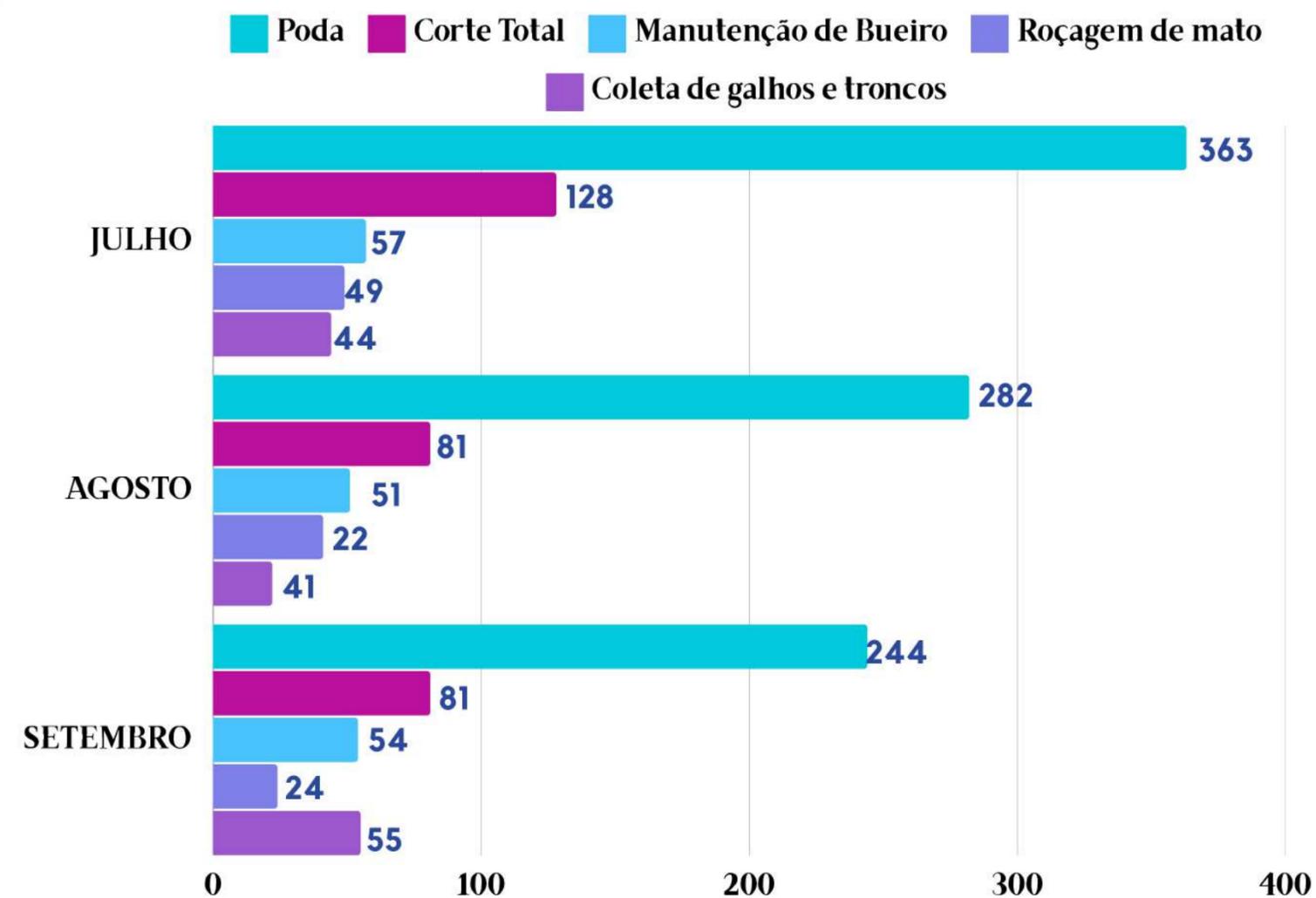


Tapa buraco- vias públicas

DETALHAMENTO DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

| Assuntos | TOTAL TRIMESTRE | % | Reclamação | Solicitação | Elogio | Sugestão | Informação |
|-----------------------------------|-----------------|------|------------|-------------|--------|----------|------------|
| Poda de árvore em área pública | 889 | 100% | 552 | 336 | 1 | - | - |
| Corte total de árvore-erradicação | 290 | 24,6 | 740 | 436 | 2 | - | 1 |
| Manutenção de Bueiro | 162 | 12,1 | 850 | 485 | 3 | 2 | 1 |
| Coleta de galhos e troncos | 121 | 8.3 | 911 | 544 | 4 | 2 | 1 |
| Roçagem de mato, capim | 114 | 7.2 | 993 | 574 | 5 | 3 | 1 |

EVOLUÇÃO MENSAL DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



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



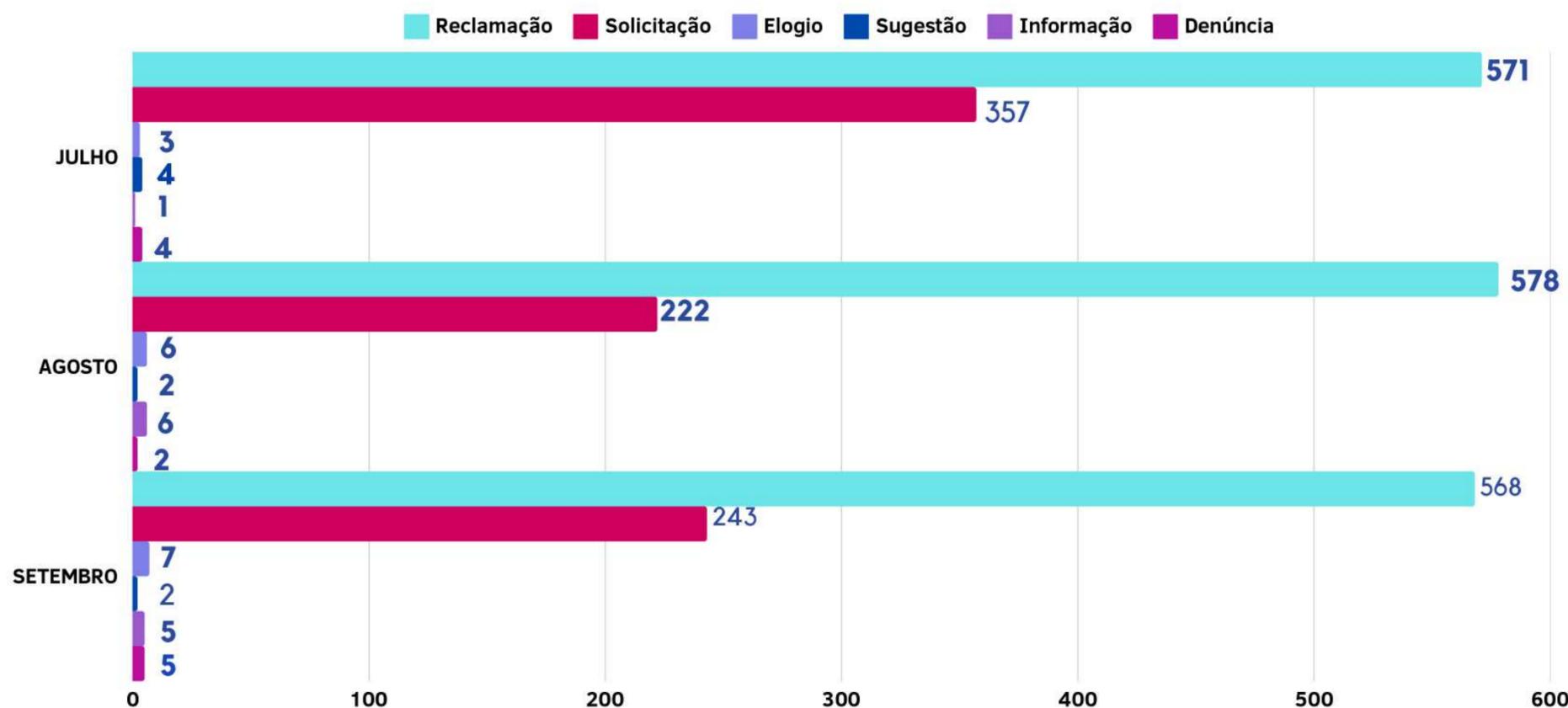
No gráfico ao lado, apresentamos os registros mensais das tipologias, onde se identifica que no 3º trimestre houve um aumento significativo nos registros das **“RECLAMAÇÕES”** em todos os meses do trimestre, seguido de **“SOLICITAÇÕES”**, situação que se justifica pela insatisfação por parte do cidadão quando o mesmo não tem sua demanda atendida a contento.

Com o aumento das demandas no período mencionado, em relação ao fluxo de atendimento, torna-se difícil a execução dos pedidos ocorrer no tempo requerido. Este fato também pode estar associado à sensação de frustração do cidadão que, normalmente, em épocas de grande volume de chuvas, solicitar a supressão de árvores e muitas vezes a indicação técnica é para poda, sem necessidade de execução, gerando a insatisfação e, conseqüentemente, justificando-se então o aumento do registro de reclamações.

A análise desses índices por parte da ouvidoria são repassadas aos gestores da NOVACAP, a fim de serem usados como ferramentas na identificação de 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.

TIPOLOGIA

REGISTROS MENSAIS



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

NOSSOS ÍNDICES

Os indicadores de desempenhos, com informações comparativas, interativas e em tempo real, são extraídos do Participa DF, via painel de Ouvidoria.

Esses índices são monitorados pela ouvidoria de maneira contínua e os resultados são registrados no Sistema após o cidadão receber a resposta de sua manifestação, momento em que o cidadão é convidado a participar de uma pesquisa de satisfação diretamente no sistema Participa DF, que pode ser respondida a qualquer tempo.

O resultado desses indicadores contribui para identificação de problemas relacionados à execução das demandas, bem como permite despertar reflexões e propor situações de melhorias na operacionalização do serviço a ser realizado pelas áreas executoras da companhia.



COMPARATIVO

3º TRIM./23 **vs** 3º TRIM./24



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

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC



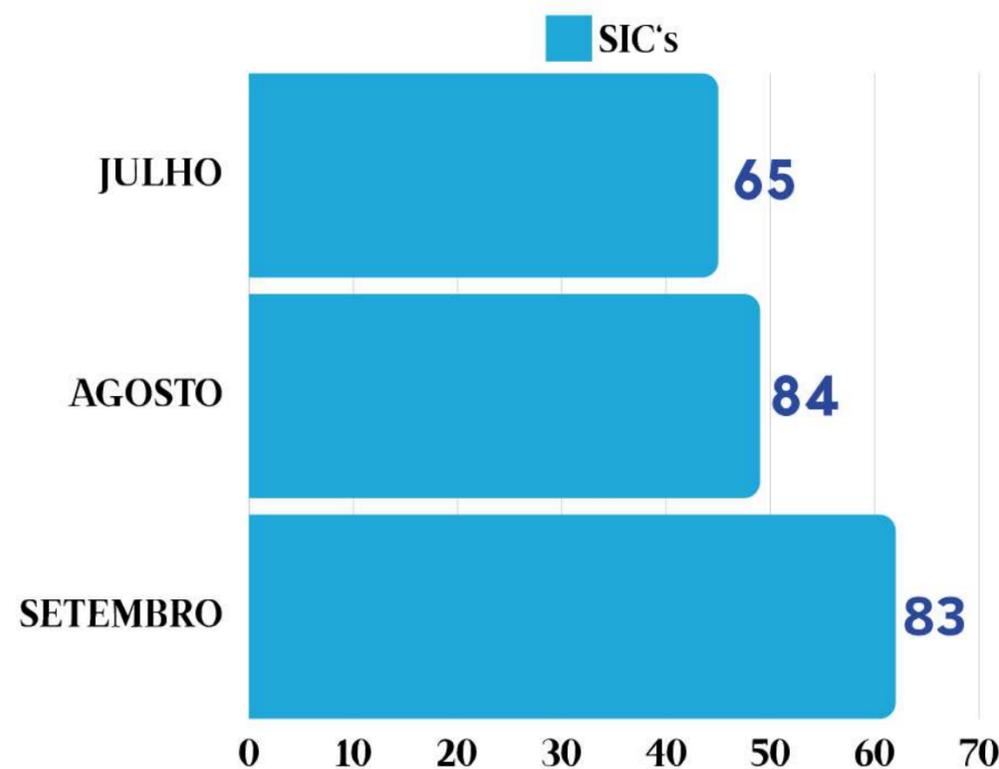
Acesso à Informação

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC 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 de acesso à informação podem ser registrados pelos cidadãos de forma presencial na NOVACAP, ou, por meio do sistema SIC (www.participa.df.gov.br).

O cidadão pode solicitar acesso a qualquer informação produzida ou custodiada pelo Estado, conforme os procedimentos e prazos previstos, desde que não tenha caráter sigiloso. Todos os órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal devem disponibilizar o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.

SÍNTESE DO PAINEL DE TRANSPARÊNCIA PASSIVA DO DF REFERENTE À LAI



Fonte: [Painel de Transparência Passiva do DF](#)

PROJETOS



PROJETO I



INCLUSÃO É NA 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.

PREVISÃO DE ENTREGA

INÍCIO - 01/06/2024

FIM - 30/11/2025

PROJETO II



CIDADELA, ARTE E CIDADANIA EM TODO LUGAR

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

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.

PREVISÃO DE ENTREGA

INÍCIO - 01/06/2024

FIM - 30/11/2025

PROJETO

PROJETO III



VERDE VISTA: OLHOS NO CÉU PARA UMA CIDADE MAIS VERDE!

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.

PREVISÃO DE ENTREGA

INÍCIO - 01/06/2024

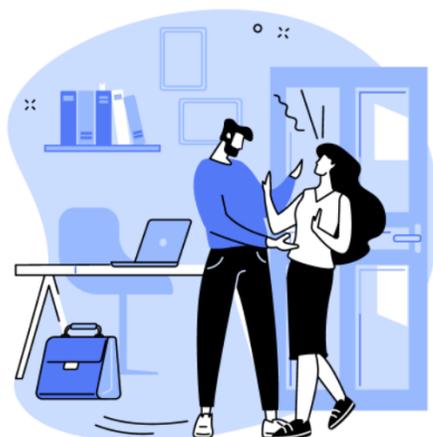
FIM - 30/11/2025

PROJETO



PROJETO IV

DE CENSO AO BOM SENSO, CHEGA DE SILÊNCIO



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.

PREVISÃO DE ENTREGA

INÍCIO - 01/09/2024

FIM - 30/11/2025

AÇÕES

MONITORAMENTO



1. Monitoramento dos indicadores;
2. Divulgação Interna dos Relatórios de Ouvidoria;
3. Reuniões com a equipe, para avaliação do trabalho e proposição de novas ações;
4. Reuniões com gestores e áreas técnicas para divulgação das atividades da Ouvidoria;
5. Participação no trabalho da Comissão de Apoio à Proteção de Dados Pessoais, da NOVACAP;
6. Participação do Grupo de Trabalho para criação da CENTRAL DE ATENDIMENTO DA NOVACAP (00112-00007415/2024-50);
7. Solicitação de reconstituir do Grupo de Trabalho existente, a fim de, mobilizar as áreas envolvidas, para um trabalho multidisciplinar que sob coordenação da Ouvidoria fará a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão da NOVACAP (00112-00017309/2024-84);
8. Acesso externo a processos de serviços solicitados pelo próprio cidadão por meio da LAI, concedido pela própria Ouvidoria (00112-00013727/2024-01);
9. Envio de Planilha de prazos das manifestações via ESIC/LAI, em trâmite nas Diretorias para acompanhamento de prazos (00112-00016003/2024-19);
10. Proposição de correções da Cartilha de Enfrentamento e Combate ao Assédio (00112-00016887/2024-01);

1. Mensal
2. Trimestral e anual
3. Mensal
4. Periódica
5. Periódica
6. Periódica
7. Periódica
8. Contínuo
9. Periódica
10. Periódica



REFERÊNCIAS

- *GUIA-PRATICO-PARA-OUVIDORIAS-PUBLICAS-2022.PDF*
- *PLANO DE AÇÃO 2023/2024*
- *PLANO ANUAL 2023*
- *RELATÓRIOS TRIMESTRAIS*
- *DECRETO N° 44.213, DE 08 DE FEVEREIRO DE 2023*
- *DECRETO N.º 46.174, DE 22 DE AGOSTO DE 2024*
- *PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA NOVACAP 2022/2026*



DIRETORIA EXECUTIVA DA 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
SOLANGE ANDRÉA SOUZA UCHÔA
OUVIDORIA-SUBSTITUTA

COLABORADORES

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
EDVAN BRENO FERREIRA SILVA
PEDRO HENRIQUE BORGES DE SOUZA
VINICIUS NACHI DE JESUS DOS SANTOS
ADEOCIDIA SANTIAGO BARBOSA DA SILVA
MARIA EDUARDA BESSA SCARALELLI

MENOR APRENDIZ

GUSTAVO FREITAS DE ABREU

ELABORAÇÃO E DIAGRAMAÇÃO:
SOLANGE ANDRÉA SOUZA UCHÔA

