

OUVIDORIA NOVACAP

RELATÓRIO ANUAL 2024



NOSSO RELATÓRIO

A OUVIDORIA DA COMPANHIA URBANIZADORA DA NOVA CAPITAL DO BRASIL - NOVACAP, É UNIDADE SECCIONAL DE OUVIDORIA, CONFORME PREVISTO NO ART. 2º, INCISO III DA LEI N.º 4.896, DE 31 DE JULHO DE 2012, CUJAS ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS ENCONTRAM-SE DISPOSTAS NOS DECRETOS N.º 36.462, DE 23 DE ABRIL DE 2015 E N.º 35.972, DE 04 DE NOVEMBRO DE 2014.

NESTE RELATÓRIO, DESTACAMOS AS INFORMAÇÕES SINTÉTICAS E COMPARATIVAS DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS PELO CIDADÃO, NO ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DE OUVIDORIAS DO DISTRITO FEDERAL - PARTICIPA/DF. TAIS REGISTROS SÃO ANALISADOS NA SUA PARTICULARIDADE, EMBORA A ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES, NA SUA TOTALIDADE, POSSIBILITA UM RETRATO REAL DOS ANSEIOS DA POPULAÇÃO EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA NOVACAP, AOS CIDADÃOS.



ACESSOS AOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA - 2024



4.252

CENTRAL 162



9.829

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



1.855

Presencial



54

MÍDIA



02

Protocolo



02

Ouvidoria
Itinerante



Administração Regional Digital 24 h - um Programa de Estado, sob a gestão da Secretaria de Estado de Governo (SEGOV), é o novo portal de acesso aos serviços de zeladoria e outros, que o cidadão pode acessar pelo <https://portalcidadao.df.gov.br> para registrar suas demandas.



REGISTROS DE DEMANDAS POR TRIMESTRE



1 6.238

2 4.238

3 2.586

4 2.887

15.994

QUANTITATIVO
2024

EM 2024, FORAM REGISTRADOS UM TOTAL DE 15.994 DEMANDAS, CONSIDERANDO QUE EM 2023 FORAM REGISTRADAS 17.981 DEMANDAS, TIVEMOS UMA REDUÇÃO DE DEMANDAS DE APROXIMADAMENTE 11,5%, COMPARARADO A 2023.

A DIMINUIÇÃO DE DEMANDAS COMPARADAS A 2023, PODE INDICAR QUE O CIDADÃO ESTÁ UTILIZANDO O NOVO PORTAL DE SERVIÇOS ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DIGITAL 24H - ADM 24H ([HTTPS://PORTALCIDADAO.DF.GOV.BR/#!/?.formname=inicio](https://portalcidadao.df.gov.br/#!/?.formname=inicio)) PARA REGISTRAR SUAS DEMANDAS.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

QUANTITATIVO
2024



1º

Poda de árvore em
área pública

5.276

6º

Manutenção de Bueiro
/ Boca de Lobo

936

2º

Roçagem de
mato, capim

1.721

7º

Recapeamento
Asfáltico

622

3º

Corte total de árvore
- erradicação

1.662

8º

Galeria de águas
pluviais

579

4º

Coleta de galhos e
troncos de árvores

5.276

9º

Pavimentação
Urbana - asfalto

387

5º

Tapa buracos -
vias públicas

1.010

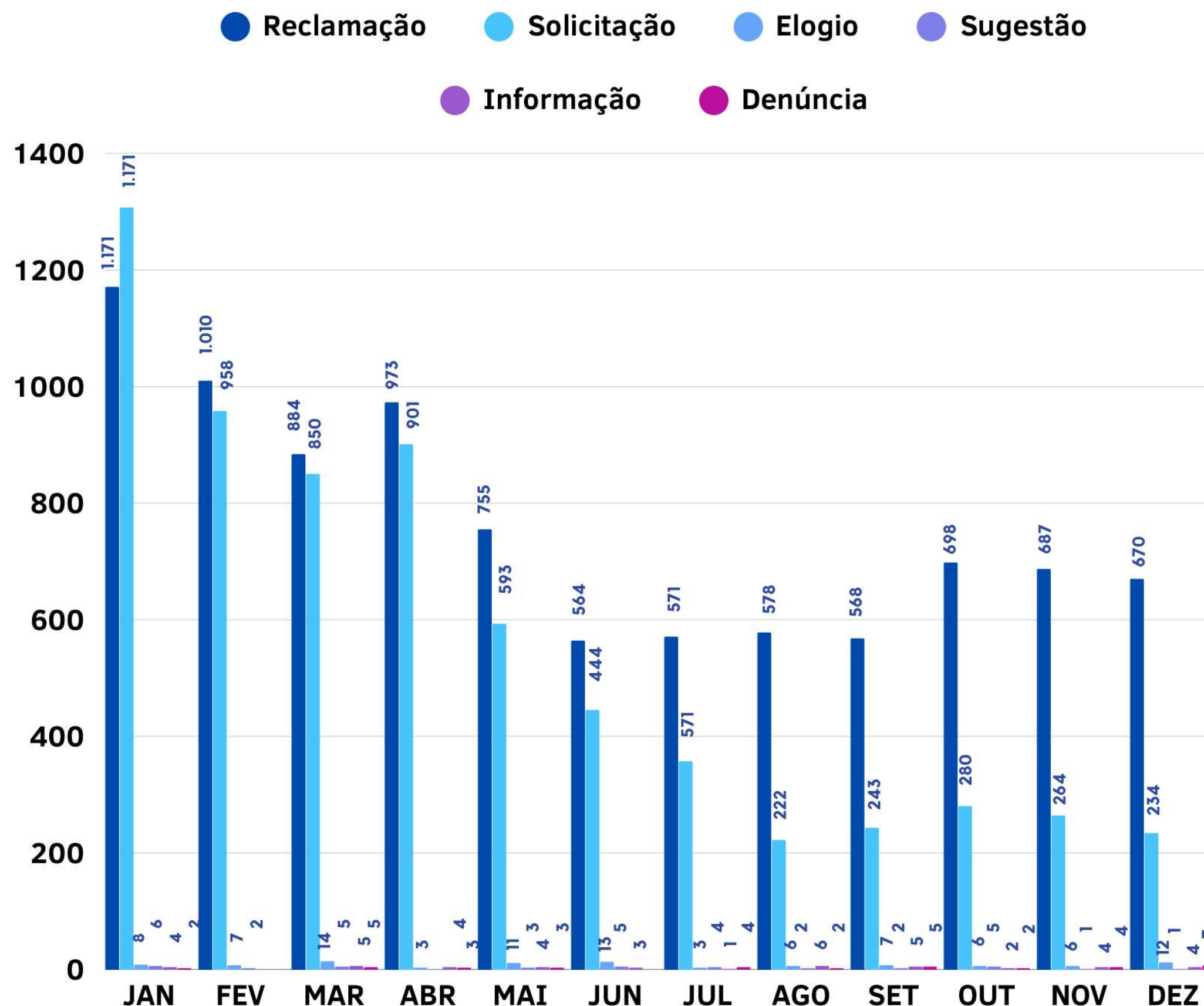
10º

Limpeza de Bueiro
- Boca de lobo

5.276



TIPOLOGIA



No gráfico ao lado, apresentamos os registros mensais das tipologias, do ano de 2024, nele identificamos que houve um aumento significativo nos registros das **“RECLAMAÇÕES”** em todos os meses de 2024, principalmente no 2º semestre de 2024.

A elevação das demandas no período em questão, em relação ao fluxo de atendimento, torna ainda mais difícil a execução dos pedidos dentro do prazo requerido. Este fato também pode estar ligado à sensação de desagrado do cidadão, que, geralmente, em épocas de grande volume de chuvas, pede a retirada de árvores. Muitas vezes, a indicação técnica é para poda, sem a necessidade de erradicar a árvore, o que gera a insatisfação e, conseqüentemente, justifica o aumento do registro de queixas.

Na sequência, percebemos uma redução nas **“SOLICITAÇÕES”**, situação que se pode ser justificada pela utilização do novo portal de acesso aos serviços Administração Regional Digital 24h - ADM 24 H, pelo cidadão, para realizar suas solicitações de forma prática e direta. 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.*

NOSSOS ÍNDICES

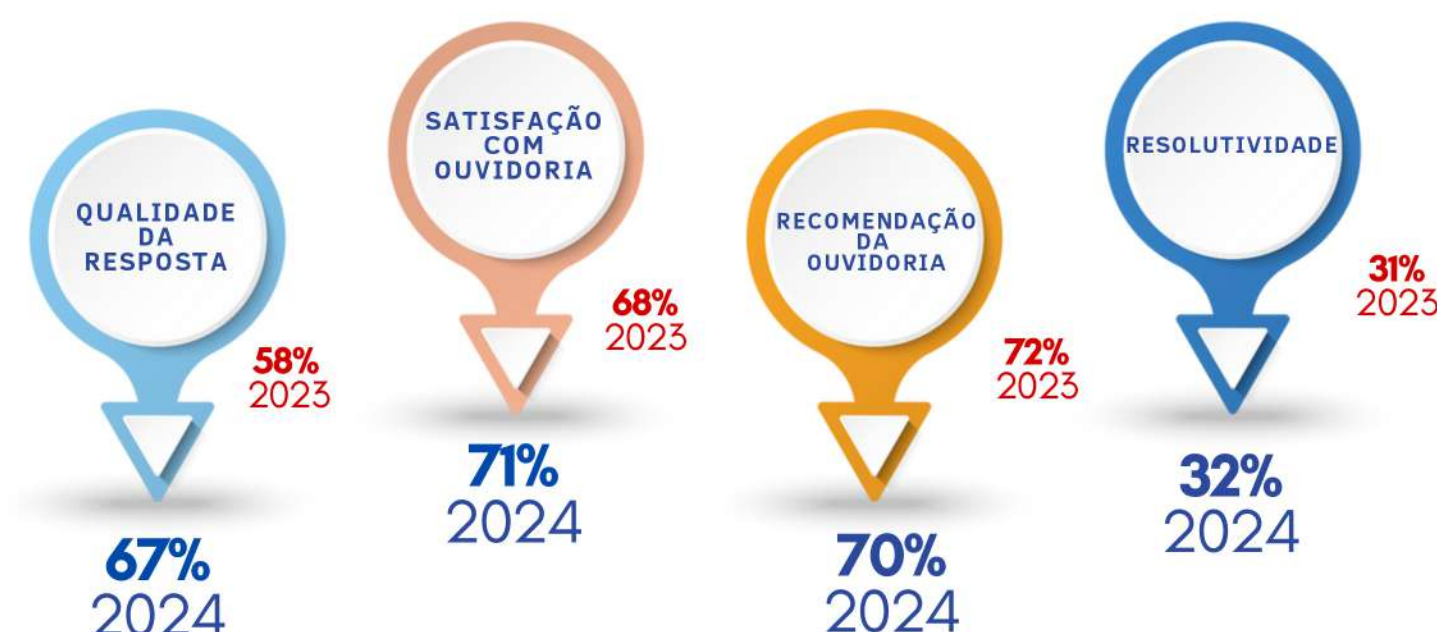
Os indicadores de desempenhos, com informações comparativas, interativas e em tempo real, são extraídos do Sistema de Ouvidorias do Governo de Distrito Federal, Participa-DF, <https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Esses índices são monitorados pela ouvidoria de maneira contínua e os resultados 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, apenas acessando a demanda já registrada, que pode ser respondida a qualquer tempo.

Vale ressaltar o aumento nos índices de **“Qualidade da resposta”** e de **“Satisfação com a Ouvidoria”** que se deve também, ao contato direto com o cidadão, seja no pré-atendimento, ou no pós-atendimento, aliado ao diálogo contínuo com as Administrações Regionais, a fim de fazer gestão na resolução das demandas do cidadão.



COMPARATIVO ANUAL

2023 **VS** 2024



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

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

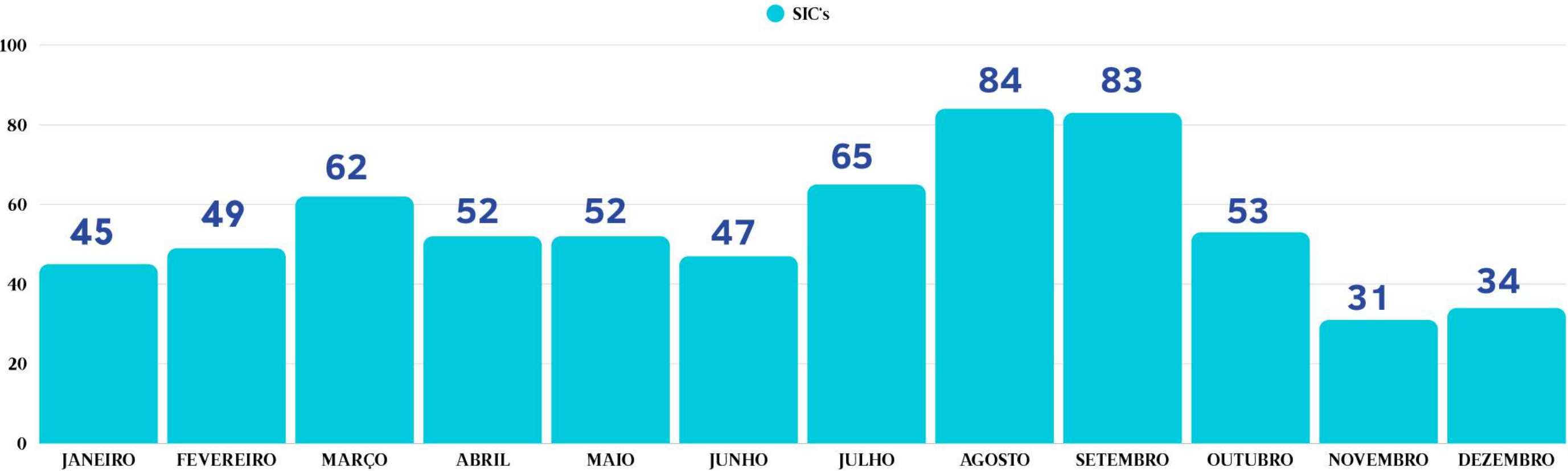


O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC foi criado pela Lei Federal nº 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/12. No âmbito Distrital pela Lei nº 4.990/12, regulamentada pelo Decreto nº 34.276/2013, determina em seu art. 10 que o funcionamento do SIC será realizado pelas Ouvidorias para atender 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](#)

AÇÕES

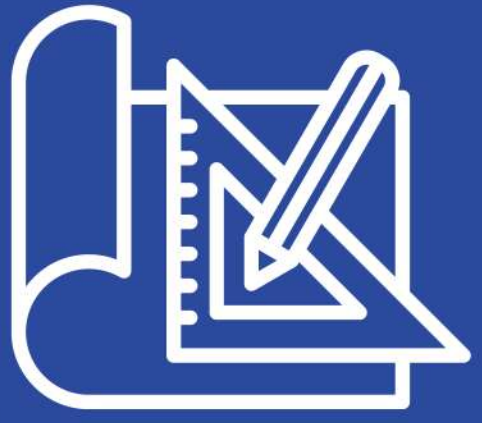
MONITORAMENTO



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



DIRETORIA EXECUTIVA DA NOVACAP

**FERNANDO RODRIGUES
FERREIRA LEITE**
DIRETOR-PRESIDENTE

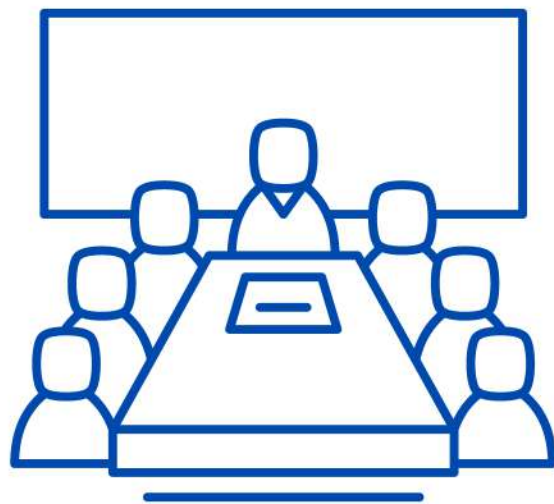
ANDRÉ LUIZ OLIVEIRA VAZ
DIRETOR DE OBRAS

CARLOS ALBERTO SPIES
DIRETOR DE PLANEJAMENTO E
PROJETOS

ELIE ISSA EL CHIDIAC
DIRETOR DE SUPORTE

DANIELLA LEMES CORADO
DIRETOR JURÍDICO

RAIMUNDO OLIVEIRA SILVA
DIRETOR DAS CIDADES



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

EDVAN BRENO FERREIRA SILVA
PEDRO HENRIQUE BORGES DE SOUZA
ADEOCIDIA SANTIAGO BARBOSA DA SILVA
LETÍCIA ABRAÃO LEMES ALVES
GIOVANNA GABRIELLE FIGUEIREDO BELLO

MENOR APRENDIZ

GUSTAVO FREITAS DE ABREU

ELABORAÇÃO E DIAGRAMAÇÃO:
SOLANGE ANDRÉA SOUZA UCHÔA

