

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 3º TRIMESTRE



Companhia Urbanizadora da  
Nova Capital do Brasil -  
NOVACAP

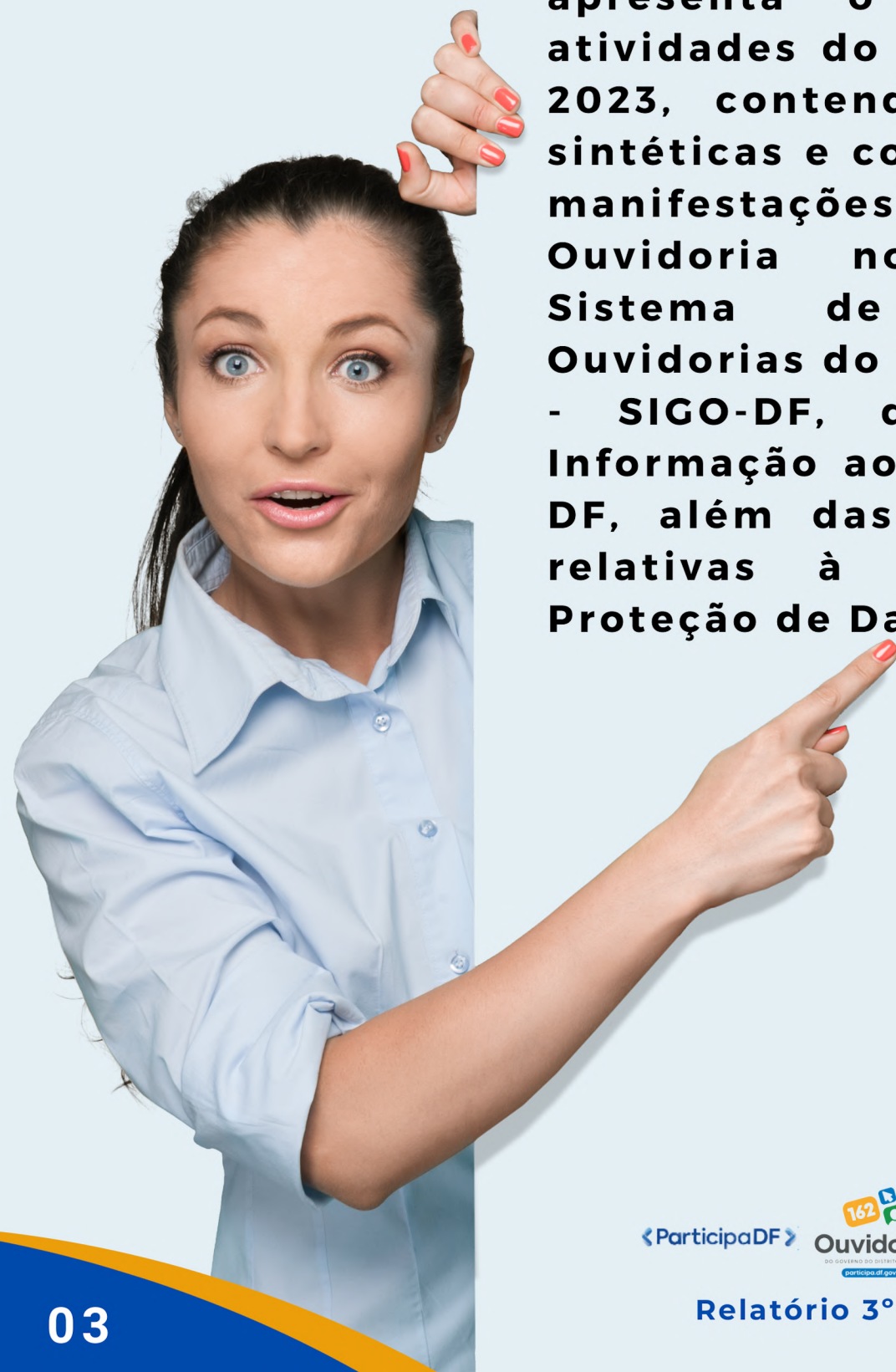
2023

# ÍNDICE

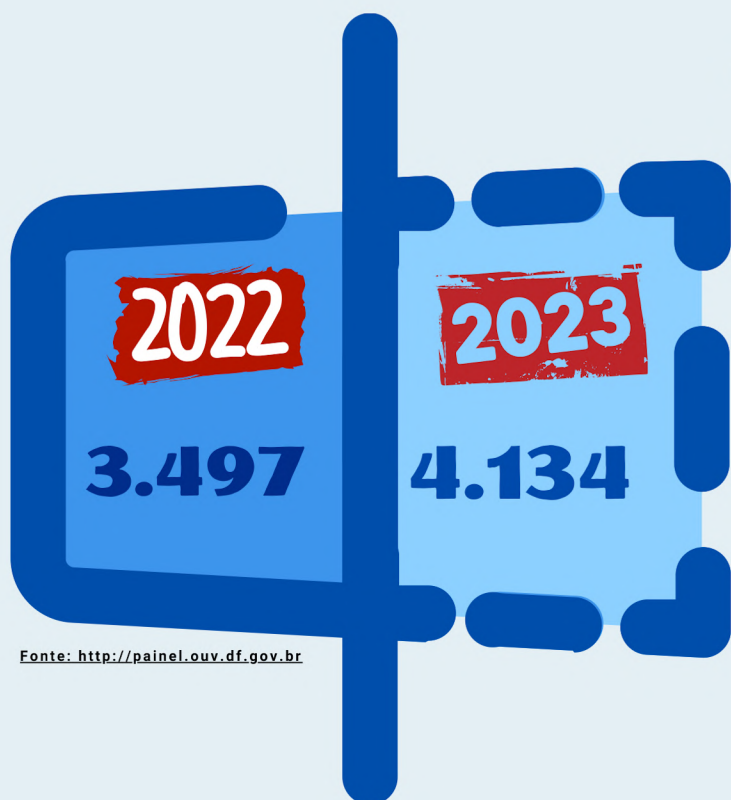
Pág	
3	APRESENTAÇÃO
4	VISÃO GERAL — CANAIS DE ACESSO
5	— INDICADORES — TIPOLOGIAS
6	ASSUNTOS + SOLICITADOS
7	ACESSO À INFORMAÇÃO - SIC
8	— PROJETOS — AÇÕES E EXTRA-PROJETOS
9	EQUIPE DE OUDIDORIA

# APRESENTAÇÃO

**A Ouvidoria da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil - NOVACAP apresenta o Relatório de atividades do 3º trimestre de 2023, contendo informações sintéticas e comparativas 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.**



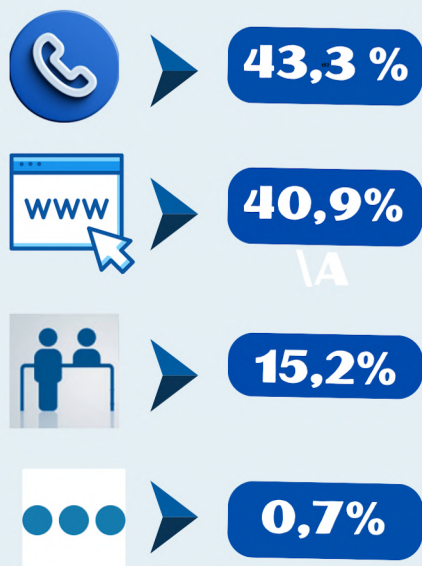
# VISÃO GERAL



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

No 3º trimestre de 2023, a Ouvidoria da NOVACAP registrou **4.134** demandas, comparado ao mesmo período do ano passado (2022), onde foram registradas **3.497**, tivemos portanto, um aumento de **637** demandas acolhidas.

## CANAIS DE ACESSO DO CIDADÃO:



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

# INDICADORES E TIPOLOGIAS

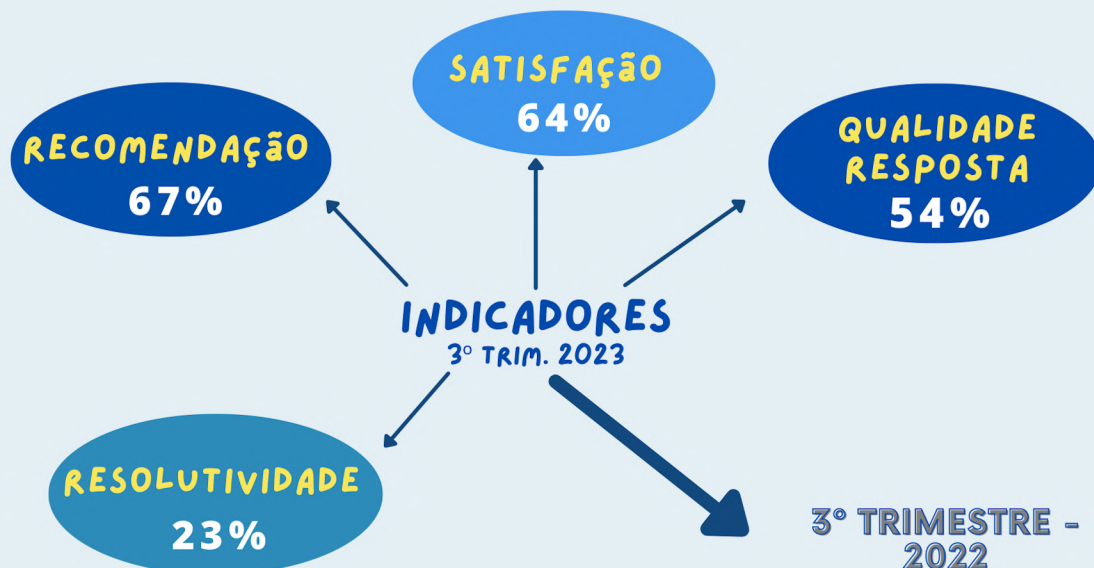
01.07.2023 a 30.09.2023

## TIPOLOGIAS

No período em questão, percebe-se que "Solicitação" é 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>



3º TRIMESTRE - 2022

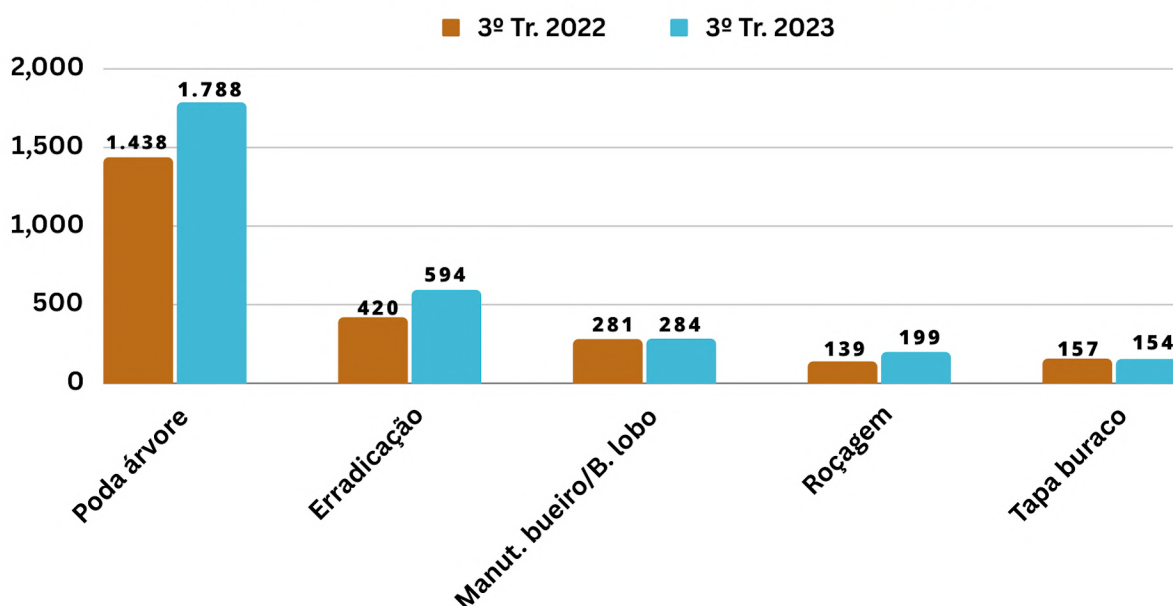
Resolutividade	26 %
Recomendação	68%
Satisfação	60 %
Qualidade de resposta	42 %

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

# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

01.07.2023 a 30.09.2023

## 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 - SIC

## 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

390

Quantidade  
de pedidos

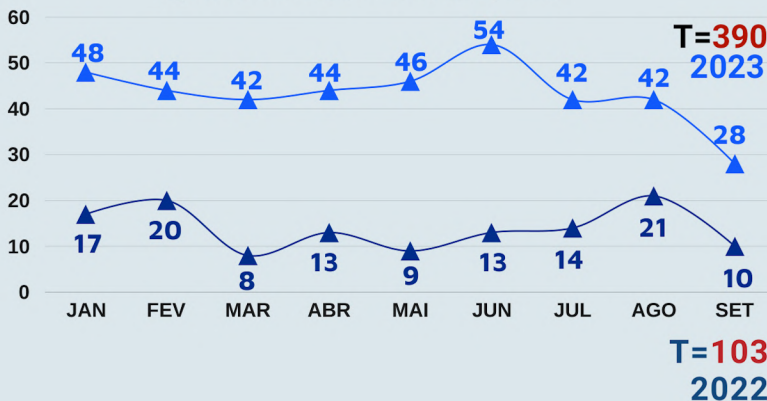
10

Tempo médio  
de resposta  
(dias)

98%

% de pedidos  
respondidos  
dentro do prazo

QTD. PEDIDOS POR ANO/MÊS



STATUS DA RESPOSTA AO PEDIDO

390

Atendido  
100%

- Observa-se um aumento significativo da quantidade de pedido de informações no período de **01.01 a 30.09.23**, comparado ao mesmo período de 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.

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; (Itapoã/Recanto das Emas/São Sebastião/Planaltina/Santa Maria - Porto Rico)/ Sobradinho/ Gama)**



# EQUIPE DE OUVIDORIA



**MARIA DO SOCORRO FERREIRA DA SILVA**

**Ouidora**

**EDSON SOARES COSTA**  
Supervisor

**EQUIPE:**

**Cátia Angélica De Morais**  
**Fabiano Arsênio Soares**  
**José Alves Cardozo**  
**Leila Maria Vieira da Costa**  
**Solange Andréa Souza Uchôa**  
**Suzi Rose Alves de Oliveira**