

# OUVIDORIA

## 2º RELATÓRIO TRIMESTRAL

01/04/2019 - 30/06/2019

# OUVIDORIA DA NOVACAP

## APRESENTAÇÃO

- Candido Teles Araujo - Diretor Presidente
  - Cláudia Betini de Oliveira - Secretária Geral
  - Elaine Cristine Gomes Carneiro - Ouvidora
  - Edson Soares Costa - Supervisor
    - Equipe da Ouvidoria:
      - Maria do Socorro, Marta Eliane, Ana Cristina, Iris, Tânia, Rosana, Ana maria, Lúcia, Cátia, Cardozo, Helena, Suzi.
- Elzo Bertoldo Gomes - Diretor Administrativo
- Rubens de Oliveira Pimentel Júnior - Diretor Financeiro
- Luciano Carvalho de Oliveira - Diretor de Urbanização
- Francisco das Chagas Lima Ramos - Diretor de Edificações

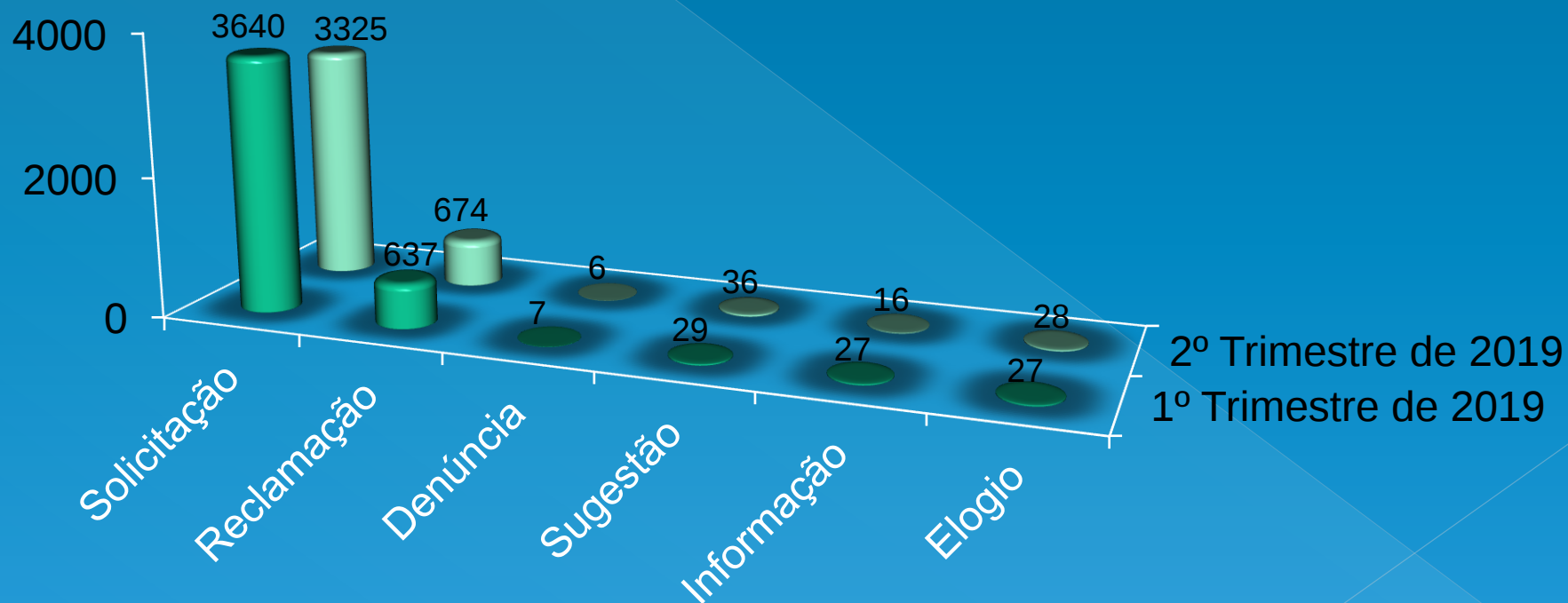
# COMPANHIA URBANIZADORA DA NOVA CAPITAL DO BRASIL - NOVACAP

São competências e atribuições da Ouvidoria, de acordo com o Artigo 14 do Regimento Interno da Novacap (2012):

- I. Receber, analisar, processar e encaminhar às diversas orgânicas sugestões, denúncias, reclamações ou opiniões, com vistas ao aprimoramento dos serviços prestados pela NOVACAP;
- II. Apurar, imparcialmente, denúncias ou reclamações, estabelecendo e acompanhando o cumprimento dos prazos e a celeridade no processo de elucidação;
- III. Elaborar estudos, propostas e sugestões orientadas a efetividade administrativa e a satisfação dos usuários;
- IV. Sugerir ações que visem ao aprimoramento e à racionalização administrativa, interagindo com as demais unidades da Companhia;
- V. Elaborar relatório de atividades, com gráficos e estatísticas sobre as intervenções ocorridas, as unidades envolvidas e as soluções adotadas, para subsidiar a política de desenvolvimento organizacional da NOVACAP.

# Total de Demandas por classificação

No 2º trimestre de 2019, foram registradas 4085 manifestações de Ouvidoria. Dessas, merecem destaque as solicitações, que representam 81% do total, seguidas pelas reclamações, com 16% conforme gráfico abaixo:



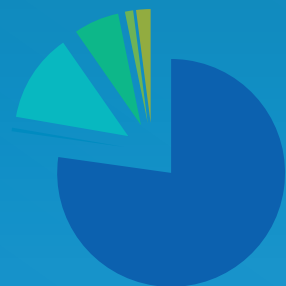
# Classificação por tipo de Serviços executados pela NOVACAP Abril/Maio/Junho



# Demandas de Áreas Verdes detalhadas

| DEMANDA                                                                   | ABRIL       | MAIO       | JUNHO      | TOTAL       |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|------------|-------------|
| 1 - Poda de Árvore/Corte total e autorização para poda e corte de árvores | 790         | 523        | 381        | 1694        |
| 2 -Controle de cupinzeiros e formigueiros                                 | 5           | 10         | 4          | 19          |
| 3 -Roçagem de mato/capim                                                  | 129         | 171        | 91         | 391         |
| 4 -Recolhimento de galhos e troncos de árvores                            | 66          | 34         | 24         | 124         |
| 5 - Implantação e conservação de gramados, bosques, parques e jardins     | 12          | 9          | 7          | 28          |
| 6 - Doação de mudas de árvores, arbustos, ervas, flores e gramas          | 21          | 36         | 22         | 79          |
| <b>TOTAL</b>                                                              | <b>1023</b> | <b>783</b> | <b>529</b> | <b>2335</b> |

## ABRIL



- 1 - Poda
- 2 - Controle
- 3 - Roçagem
- 4 - Recolhimento
- 5 - Implantação
- 6 - Doação

## MAIO



- 1 - Poda
- 2 - Controle
- 3 - Roçagem
- 4 - Recolhimento
- 5 - Implantação
- 6 - Doação

## JUNHO



- 1 - Poda
- 2 - Controle
- 3 - Roçagem
- 4 - Recolhimento
- 5 - Implantação
- 6 - Doação

## TOTAL



- 1 - Poda
- 2 - Controle
- 3 - Roçagem
- 4 - Recolhimento
- 5 - Implantação
- 6 - Doação

# Demandas de Manutenção de Vias detalhadas

| DEMANDA                                                                                             | ABRIL      | MAIO       | JUNHO      | TOTAL      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| 1 - Tapa buraco - manutenção de vias públicas                                                       | 327        | 211        | 88         | 626        |
| 2 - Construção de calçadas e/ou meio fios/Recuperação de calçadas                                   | 37         | 25         | 14         | 76         |
| 3 - Obras públicas em vias públicas/Fiscalização das obras pública na área de infraestrutura urbana | 4          | 3          | 2          | 94         |
| 4 - Revitalização de ciclovias                                                                      | 2          | 1          | 0          | 3          |
| <b>TOTAL</b>                                                                                        | <b>370</b> | <b>240</b> | <b>104</b> | <b>714</b> |

## ABRIL



- 1 - Tapa buraco
- 2 - Calçadas/Meio fios
- 3 - Obras Públicas
- 4 - Ciclovias

## MAIO



- 1 - Tapa buraco
- 2 - Calçadas / Meio fios
- 3 - Obras Públicas
- 4 - Ciclovias

## JUNHO



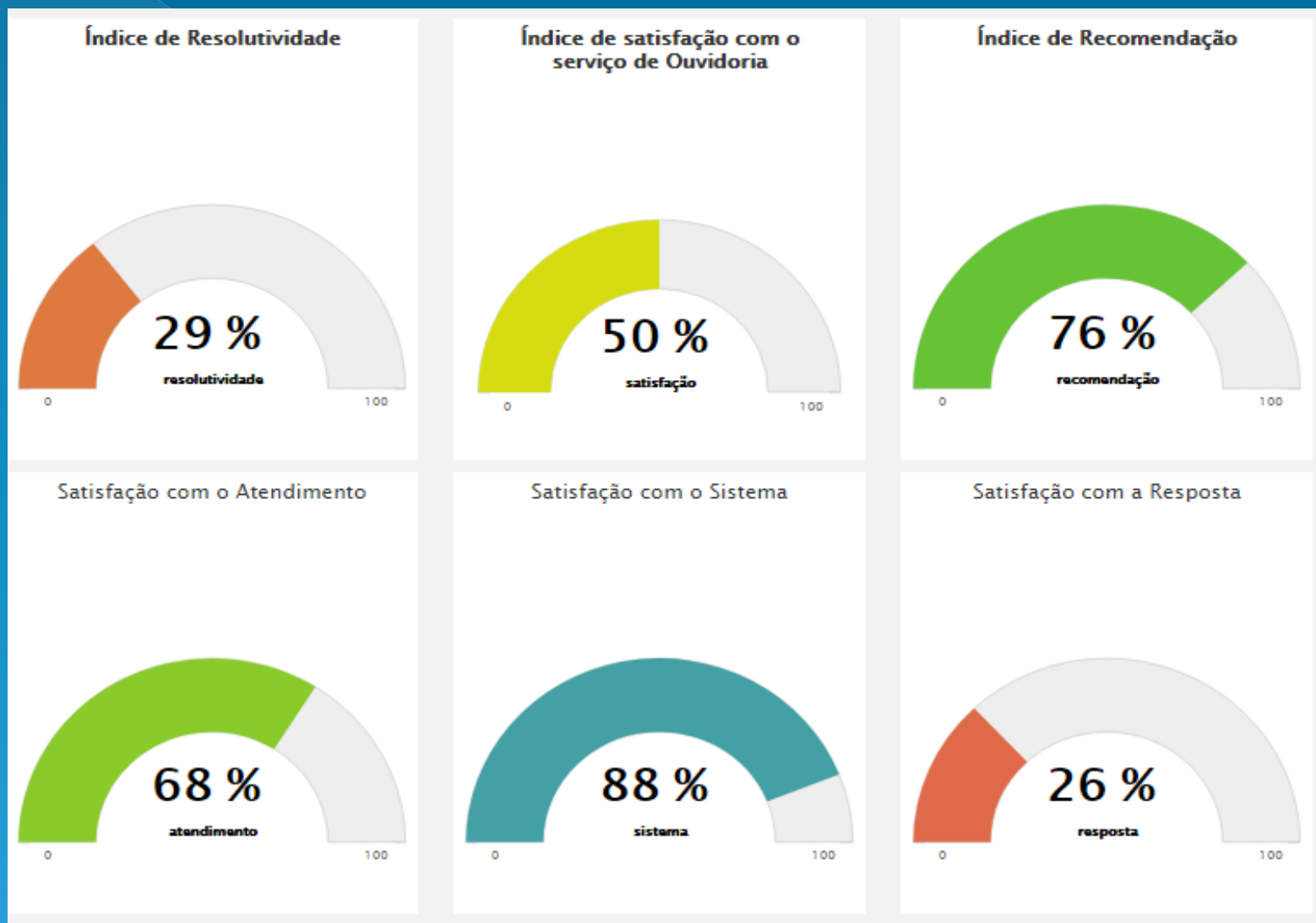
- 1 - Tapa buraco
- 2 - Calçadas / Meio fios
- 3 - Obras Públicas
- 4 - Ciclovias

## TOTAL

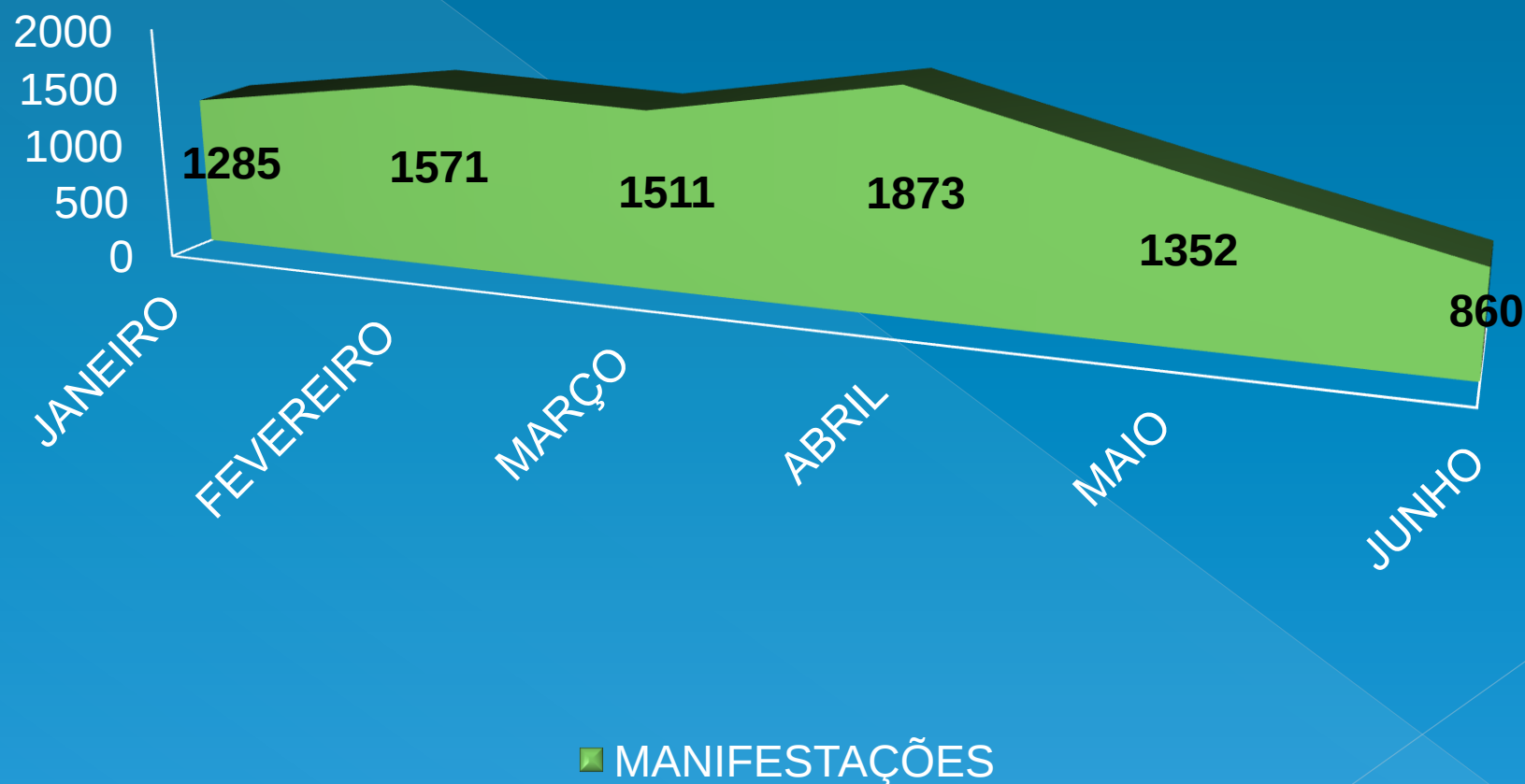


- 1 - Tapa buraco
- 2 - Calçadas / Meio fios
- 3 - Obras Públicas
- 4 - Ciclovias

# Índice de satisfação com os serviços de Ouvidoria



# Evolução mensal das demandas



## Formas de Entrada

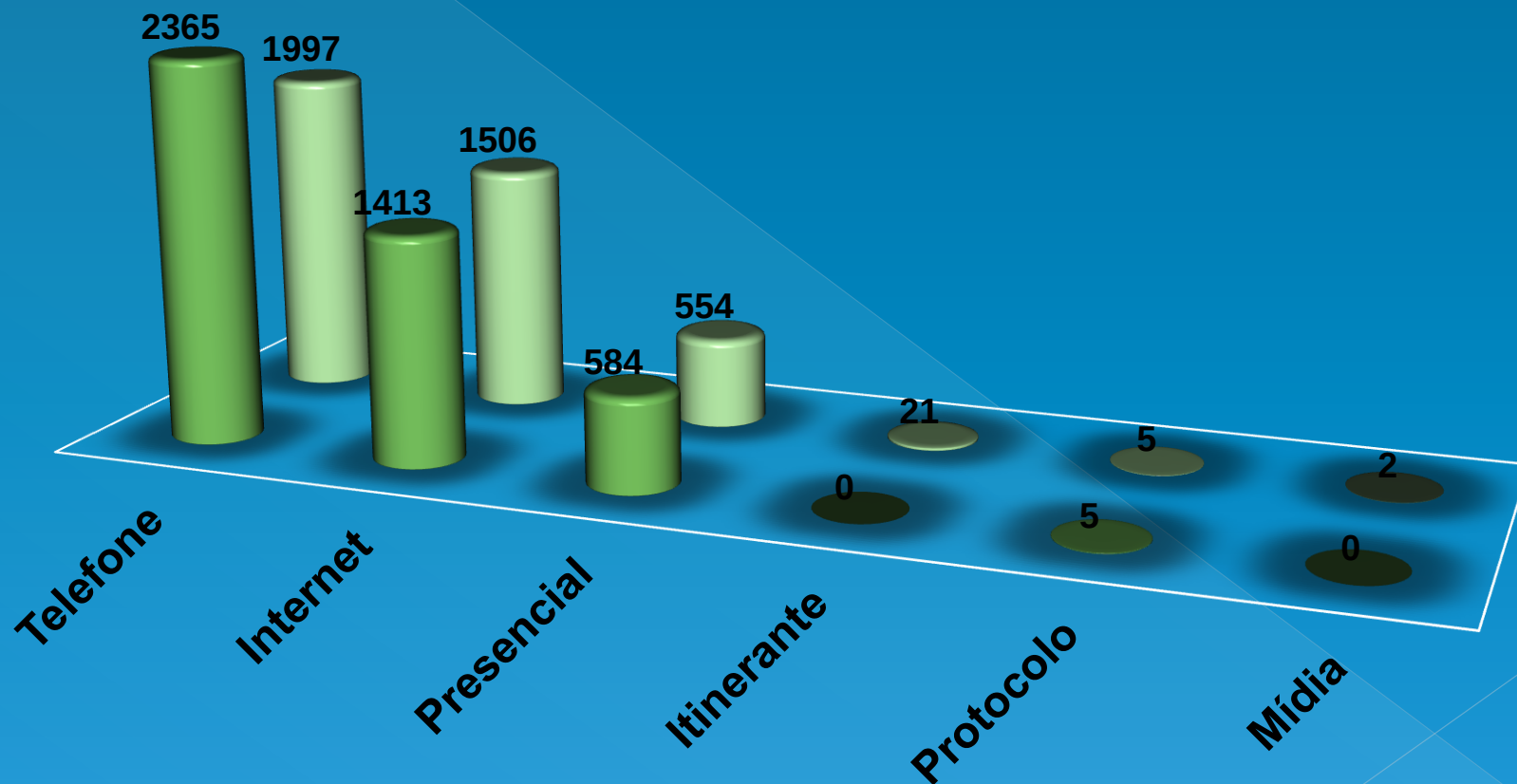
.

A Ouvidoria disponibiliza diversos canais de contatos, os quais o cidadão pode recorrer a fim de encaminhar reclamações, sugestões, elogios, solicitações, informações e denúncias.

Os canais de atendimentos disponibilizados são: Sistema OUV-DF, Telefone – 3403.2626, Central 162 e atendimento presencial. A maioria dos contatos com a Ouvidoria no primeiro trimestre foi realizada por meio do telefone, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

# Formas de Entrada

■ 1º Trimestre ■ 2º Trimestre



# Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC

No 2º trimestre de 2019 foram recebidas 34 solicitações por meio do Serviço de Acesso à informação.

