



RELATÓRIO 1º TRIMESTRE

2026

JANEIRO - MARÇO



QUEM SOMOS

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**

José Itamar Feitosa
Diretor de Suporte

Daniella Lemes Corado
Diretor Jurídico

Raimundo Oliveira Silva
Diretor das Cidades

EQUIPE DE OUVIDORIA

Maria 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
Leila Maria Vieira da Costa
José Alves Cardoso
Solange Andréa Souza Uchôa
Suzi Rose Alves de Oliveira

ESTAGIÁRIOS

Letícia Abraão Lemes Alves
Giovanna Gabrielle Figueiredo Bello
Vinicius Nachi de Jesus dos Santos
Ian Lucas Mendes de Almeida

MENORES APRENDIZ

Ana Clara Cardoso de Oliveira
Maria Clara das Neves Ribeiro

Elaboração e diagramação:
Solange Andréa Souza Uchôa



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da NOVACAP consolida-se como o elo estratégico entre o cidadão e a Companhia, atuando como a unidade responsável por acolher, analisar e processar as manifestações e pedidos de acesso à informação com foco na transparência e na resolução.

Alinhado à Instrução Normativa CGDF nº 01/2017 e ao Planejamento Estratégico da nossa Companhia, este Relatório Trimestral é um instrumento dinâmico, com dados extraídos do Participa DF e desenhado para evoluir conforme as demandas da sociedade e as prioridades institucionais da NOVACAP.



NOSSOS NÚMEROS

JANEIRO - MARÇO

No 1º trimestre de 2026, foram registradas 3.137 manifestações, em contraste com os 3.392 registros contabilizados no mesmo período de 2025.

Houve uma redução de 255 registros (0,98%) em comparação com o mesmo período do ano anterior.

Apesar da pequena redução dos números, a internet manteve-se como o principal meio de acesso, com 2.635 registros em relação aos 2.744 em 2025.

Igualmente, ocorreu com a Central 162, com 340 registros, contra 431 em 2025.

Por fim, o atendimento presencial continuou em decréscimo, de 212 em 2025, para 160 manifestações.

Esse cenário pode indicar um reconhecimento da eficácia do novo portal de serviços ADM 24H, como sendo mais um canal disponível para o cidadão registrar suas manifestações.

2026

3.137



2.635 - Internet (via Participa/DF) - 84,0%



340 - Central 162 - 10,8%



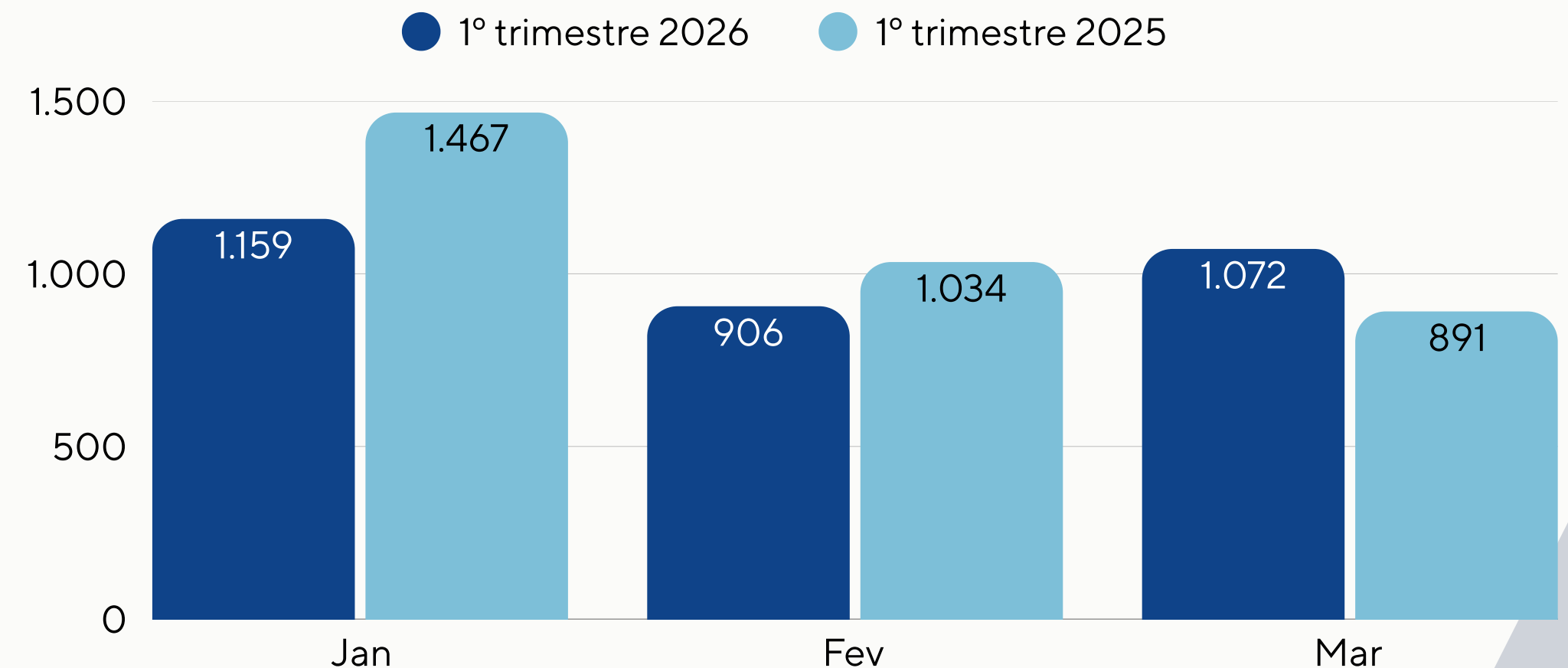
160 - Presencial - 5,1%

COMPARATIVO MENSAL DAS DEMANDAS

Constata-se que, no mês de janeiro, houve um volume maior de registros, tanto em 2025, quanto no mesmo período de 2026.

Em 2025, março foi o mês que apontou a menor quantidade de registros, já em 2026, o mês com menos manifestação ficou com o mês de março.

Em contraste, os meses de janeiro e fevereiro apresentaram uma maior procura pelos serviços de ouvidoria, tendo em vista o período chuvoso com aumento do risco de galhos e tronco de árvores.



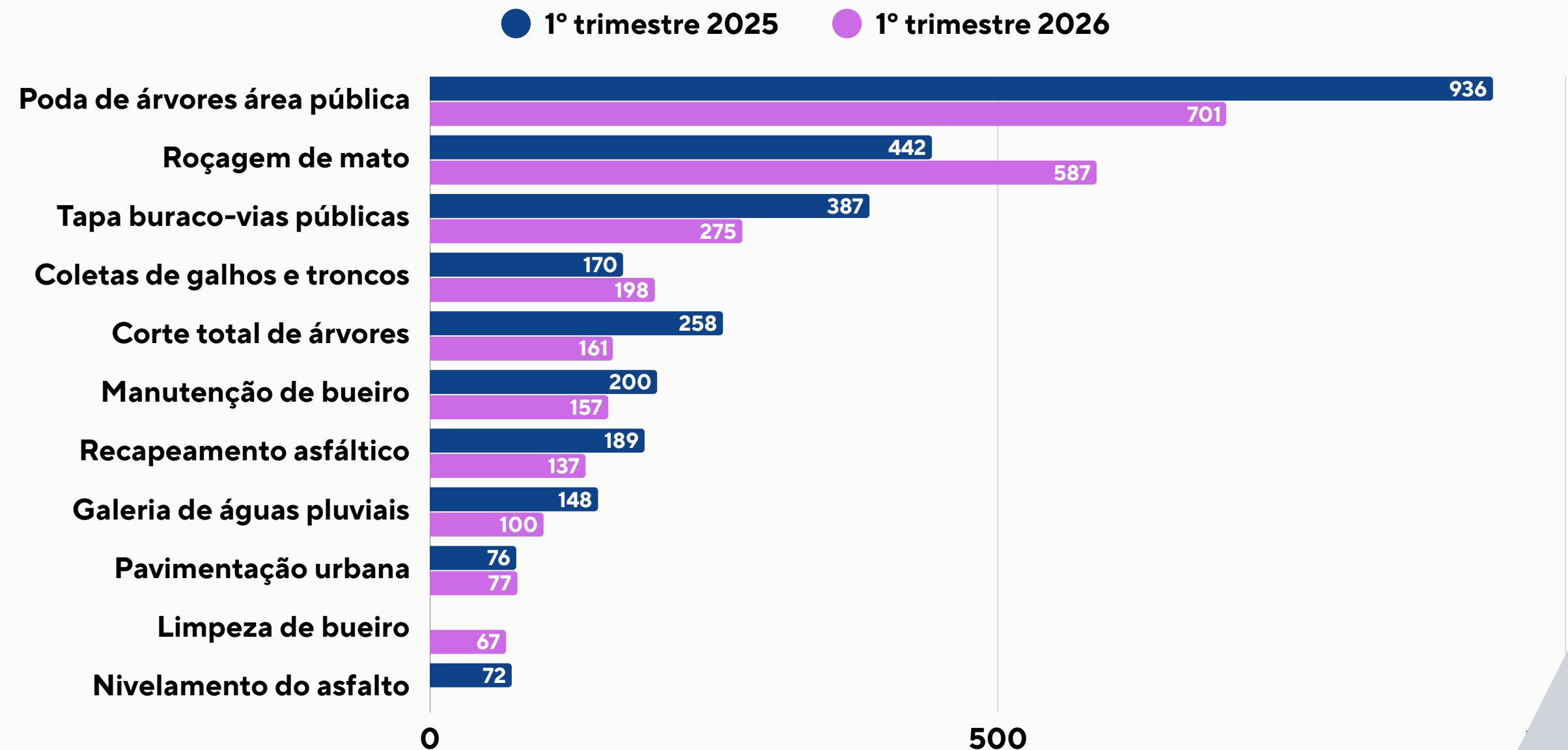
SERVIÇOS + DEMANDADOS

JANEIRO - MARÇO

Constata-se que, no mês de janeiro, houve um volume maior de registros, tanto em 2025, quanto no mesmo período de 2026.

Em 2025, março foi o mês que apontou a menor quantidade de registros, já em 2026, o mês com menos manifestação ficou com o mês de março.

Em contraste, os meses de janeiro e fevereiro apresentaram uma maior procura pelos serviços de ouvidoria, tendo em vista o período chuvoso com aumento do risco de galhos e tronco de árvores.





SERVIÇOS + DEMANDADOS

Com base nos dados coletados entre janeiro e março, observamos uma movimentação relevante nas solicitações de serviços urbanos:

- A demanda por Poda de Árvore, embora permaneça como o principal serviço, apresentou uma redução significativa, passando de 936 registros em 2025 para 701 em 2026 **(-25%)**.
- O serviço de Roçagem de mato apresentou um crescimento importante, saindo de 442 solicitações para 587 no mesmo período comparativo **(+32,8%)**.
- Demais serviços, como Tapa Buraco e Coleta de Galhos, mantiveram variações esperadas para o período.

REDUÇÃO	2025	2026
Poda de árvore	936	701
Tapa buraco	387	275
Corte total de árvores	258	161
Manutenção de Bueiro	200	157
Recapeamento	189	137
Galeria de águas pluviais	148	100

REDUÇÃO	2025	2026
Roçagem de mato	442	587
Coleta de galhos	170	189
Pavimentação urbana	76	77
Nivelamento de asfalto	67	72

TIPOLOGIA DAS DEMANDAS

Observa-se uma tendência de estabilização nas demandas. As solicitações reduziram de 893 para 873 (2,2%), indicando que os cidadãos estão migrando para o portal "Administração Regional Digital 24h" para registros iniciais. Consequentemente, a Ouvidoria consolida-se como um canal estratégico de segunda instância, garantindo a eficácia na resolução de pendências e o suporte contínuo ao cidadão. Os números demonstram uma maior eficiência no atendimento direto. A transição para canais digitais automatizados tem permitido uma gestão mais ágil das ocorrências recorrentes, reduzindo o volume de reclamações formais e otimizando a capacidade de resposta das equipes operacionais.

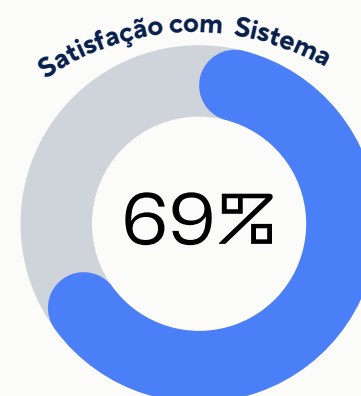
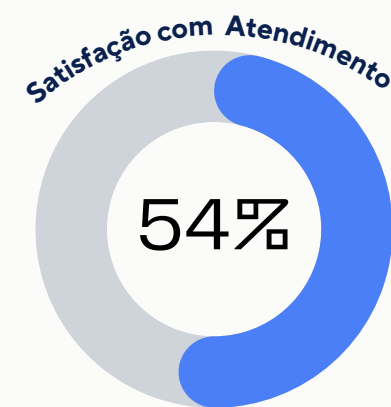
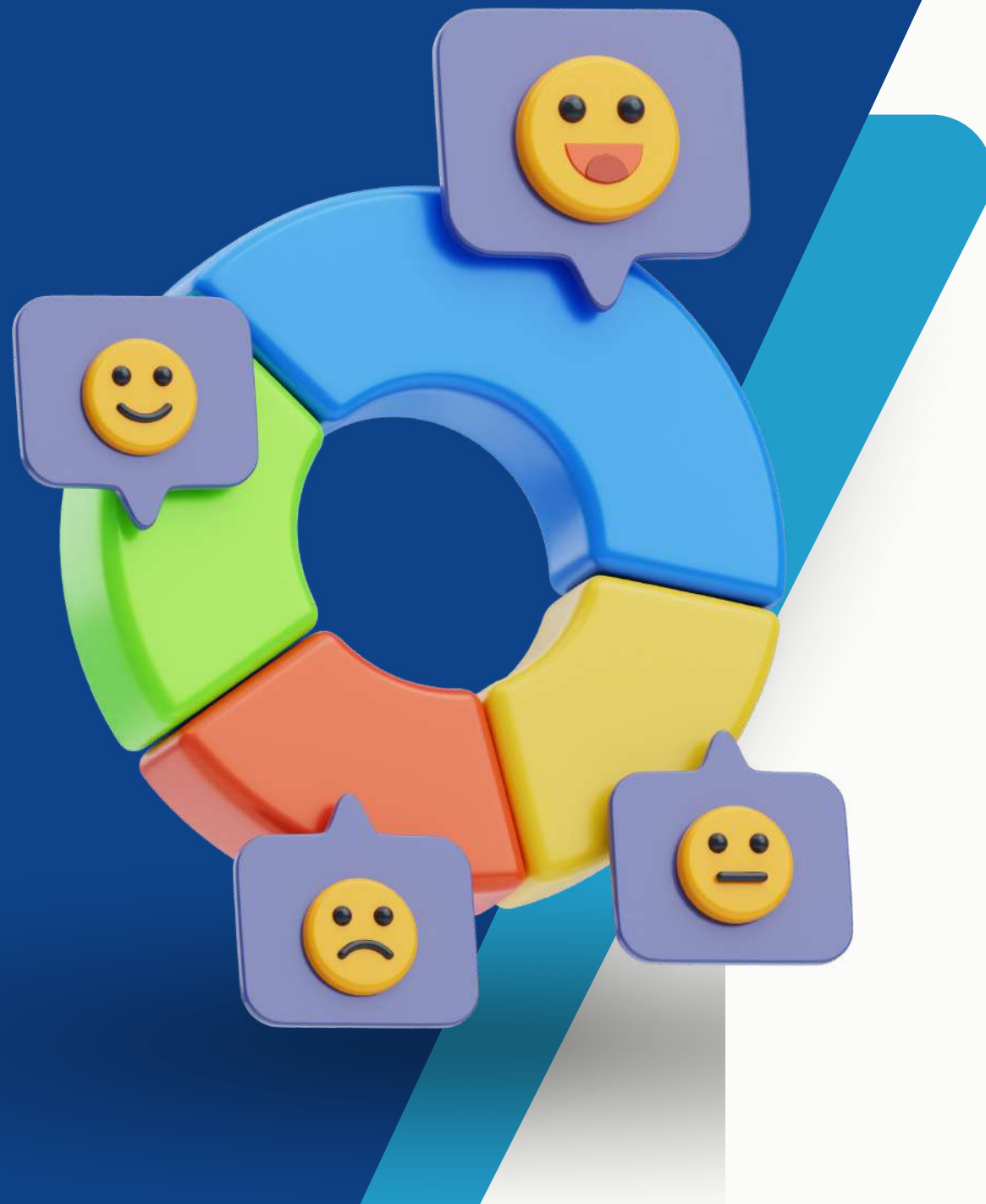


REDUÇÃO	2025	2026	AUMENTO	2025	2026
Reclamação	2.441	2.228	Solicitação	2.441	2.228
Solicitação	893	873	Informação	893	873
Elogio	36	14			
Denúncia	15	8			

INDICADORES

A análise dos nossos indicadores de desempenho confirma que estamos em consonância com as metas estabelecidas em nosso Plano de Ação Bienal - 2026/2027.

- **Satisfação com Atendimento (54%)** - Reflete a percepção do cidadão sobre a agilidade e a cortesia no primeiro contato com as nossas equipes.
- **Satisfação com Ouvidoria (64%)** - Mede o índice de confiança do usuário na eficácia e transparência dos nossos canais de escuta.
- **Qualidade de Resposta (68%)** - Avalia a precisão, a clareza e a completude das informações prestadas pelo órgão.
- **Satisfação com o Sistema (69%)** - Reflete a facilidade de uso e a estabilidade das nossas plataformas digitais de atendimento.
- **Recomendação (62%)** - Indica a disposição dos cidadãos em recomendar os nossos serviços públicos a terceiros.
- **Resolutividade (32%)** - Representa a nossa capacidade de solucionar as demandas logo no primeiro atendimento, sendo esta uma prioridade estratégica para melhorias futuras.

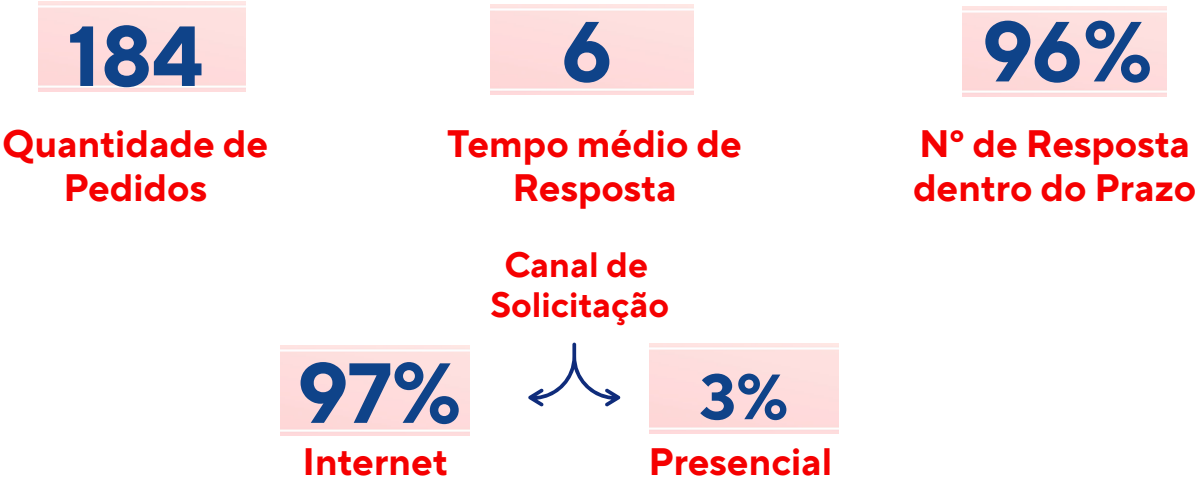
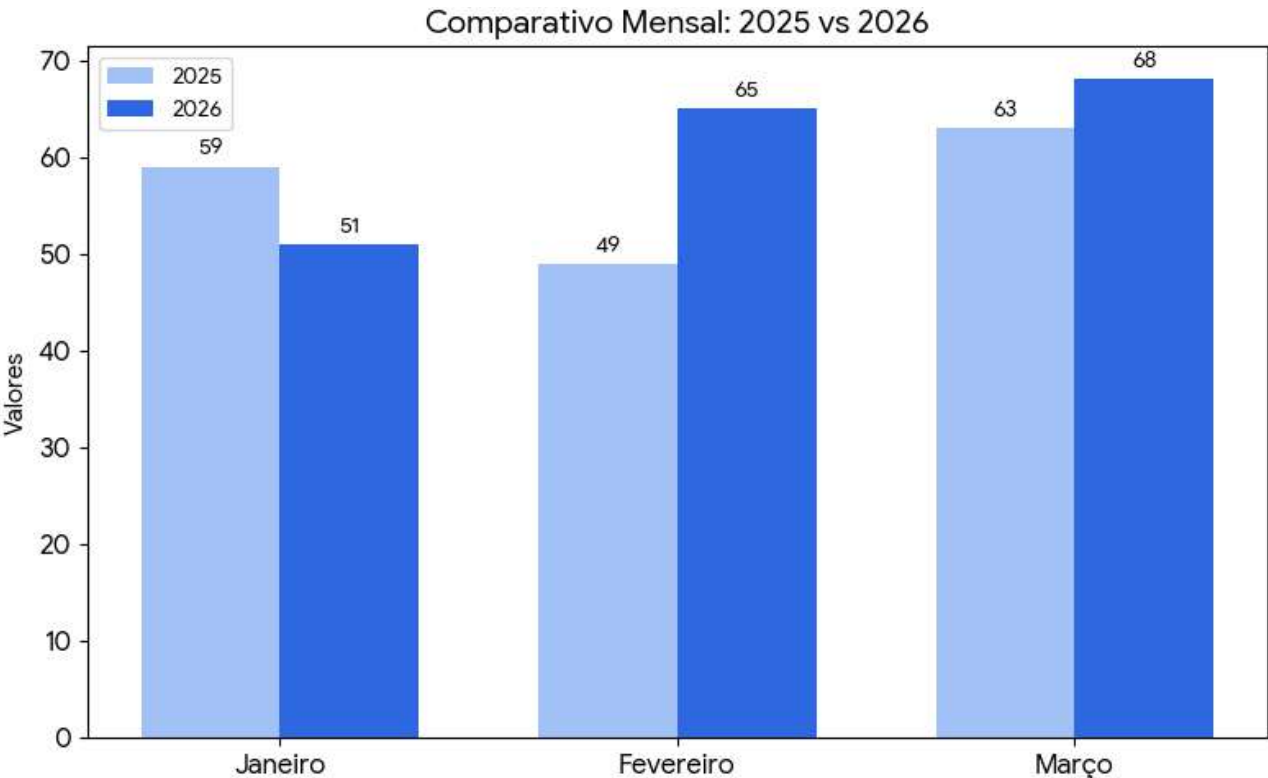
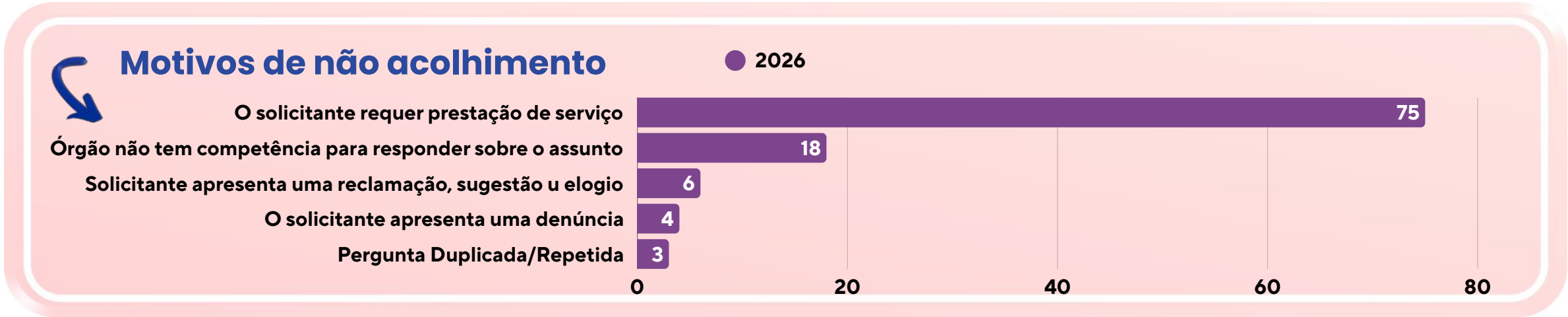


PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

No primeiro trimestre de 2026, a Ouvidoria da NOVACAP recebeu **184** pedidos de acesso à informação. Desses, **106** não foram acolhidos devido a diversas razões, como: falta de competência para responder, solicitante apresenta denúncia, duplicidade dos pedidos ou por serem denúncias, reclamações ou solicitações de prestação de serviços, não se caracterizando como um pedido de acesso à informação.

Portanto, respondemos efetivamente **78** pedidos e **observamos que houve uma aumento???????? de xx% de solicitações de acesso à informação em relação ao mesmo período de 2025.**

Demonstrando que a população está mais consciente sobre seu direito de obter as informações públicas.



AÇÕES

1 - Relatórios Estratégicos (Trimestrais e anuais)



OBJETIVO

Transformar dados em inteligência para a tomada de decisão das Diretorias junto à Presidência da Companhia.



CRONOGRAMA

Fluxo contínuo durante o biênio 2026/2027, respeitando os prazos regulamentares.



RESULTADO ESPERADO

Transparência ativa fortalecida e indicadores de desempenho atualizados.



JUSTIFICATIVA

Atender à Decisão nº 2.844/21 – TCDF;
Conformidade com a Lei nº 13.460/2017;
Atender à Instrução Normativa nº 01/2017 CGDF.



AÇÃO

Elaborar os relatórios, apresentá-los às Diretorias, validar junto à Presidência e publicar os relatórios no portal da NOVACAP.

AÇÕES

2 - Formação Continuada em Ouvidoria Pública



OBJETIVO

Preparar a equipe para um atendimento técnico, empático e resolutivo.



CRONOGRAMA

Capacitação contínua durante o biênio 2026/2027, observando o cronograma da OGDF, responsável por criar e desenvolver o Plano de Formação.



RESULTADO ESPERADO

Equipe com conhecimentos e habilidades necessárias a melhorar a qualidade do trabalho em Ouvidoria.



JUSTIFICATIVA

Atendimento às diretrizes de capacitação da Rede de Ouvidorias do DF (SIGO) para a melhoria do serviço público.



AÇÃO

Inscrever e monitorar a participação da Ouvidora e equipe nos cursos ofertados pela Escola de Governo em parceria com a OGDF.

AÇÕES

3 - Monitoramento de Dados e Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão



OBJETIVO

Garantir informações precisas sobre os serviços da NOVACAP e gerar indicadores para a tomada de decisão.



CRONOGRAMA

Revisão periódica da Carta de Serviços e monitoramento trimestral e anual dos indicadores no biênio 2026/2027.



RESULTADO ESPERADO

Carta de Serviços 100% atualizada e redução de inconsistências nas demandas dos cidadãos.



JUSTIFICATIVA

Cumprimento da Lei nº 13.460/2017 e fortalecimento da transparência pública.



AÇÃO

Validar fluxos de serviços com as áreas técnicas e atualizar o portal oficial da NOVACAP.

AÇÕES

5 - Estratégia de Consolidação de Indicadores de Serviços



OBJETIVO

Sistematizar indicadores de serviços técnicos (poda, tapa-buraco, drenagem) captados em todos os canais de atendimento para suporte à decisão estratégica.



CRONOGRAMA

Fluxo contínuo de reportes trimestrais ao longo de 2026 e 2027, com fechamento anual consolidado.



RESULTADO ESPERADO

Melhoria na eficiência operacional e elevação do nível de maturidade institucional (MMOuP) através de dados qualificados.



JUSTIFICATIVA

Conformidade com a Lei nº 4.896/2012 e IN nº 01/2017-CGDF, garantindo a transparência e o cumprimento do Regimento Interno.



AÇÃO

Coleta mensal e consolidação trimestral de demandas enviadas pelas Diretorias de Obras e Cidades à Ouvidoria.

AÇÕES

6 - 1ª Reunião Geral da Rede SIGO-DF (2026)



OBJETIVO

Apresentar à toda a Rede SIGO-DF as diretrizes para as ações de 2026 e as orientações de trabalho de forma geral no âmbito das ouvidorias ligadas à REDE.



Acorreu no dia 24/02/2026 (terça-feira), às 14h00, no auditório do Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde - FEPECS,.



RESULTADO ESPERADO

Alinhamento estratégico de toda a Rede SIGO-DF, garantindo a padronização dos procedimentos de ouvidoria e maior celeridade no tratamento das manifestações.



JUSTIFICATIVA

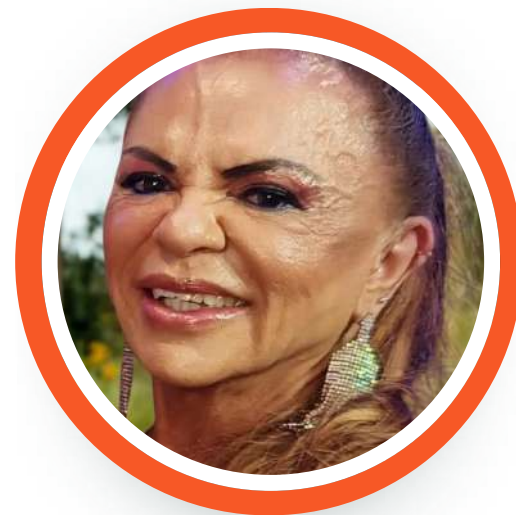
Conformidade com o disposto no Artigo 8º, parágrafo único, do Decreto 36.462/2015.



AÇÃO

Divulgação e compartilhamento do cronograma oficial de ações para 2026

NOSSA EQUIPE



Maria do Socorro
Chefe de Ouvidoria



Edson
Supervisor



Andréa



Leila



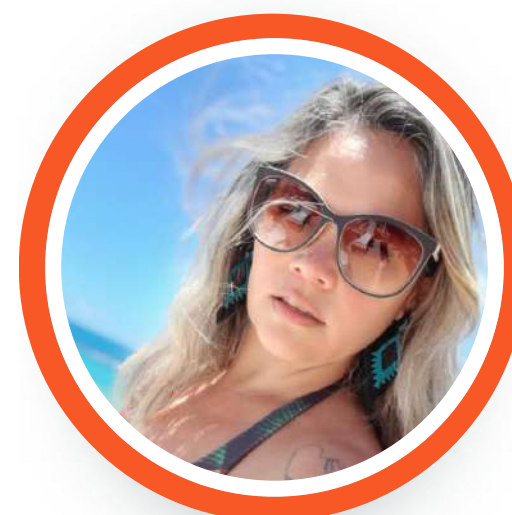
Maria Clara
Menor Aprendiz



Suzi



Fabiano



Cátia



Cardozo



Giovanna
Estagiária



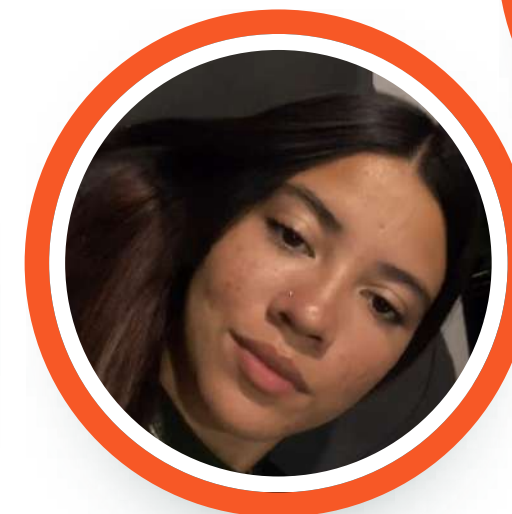
Letícia
Estagiária



Ian
Estagiária



Vinícios
Estagiária



Ana
Menor Aprendiz

OUIDORIA DA NOVACAP

FALE COM A GENTE



Fone

+55 61 3403-7100



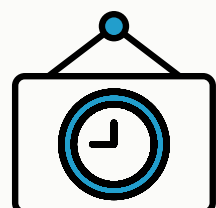
Site

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



Endereço

Sede NOVACAP – Setor de Áreas Públicas –
Lote B – CEP: 71.215-000



Atendimento

De segunda a sexta-feira, das 8h as 18h

