



RELATÓRIO 2º TRIMESTRE

2026

ABRIL - JUNHO



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
Diretora Jurídico

Raimundo Oliveira Silva
Diretor das Cidades

EQUIPE DE OUVIDORIA

Maria do Socorro Ferreira da Silva
~~Chefe da Ouvidoria-Geral da NOVACAP~~
Edson Soares Costa
~~Supervisor~~
Solange Andréa Souza Uchôa
~~Ouvidora-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

Stephanie se Souza Marques
Letícia Abraão Lemes Alves
Giovanna Gabrielle Figueiredo Bello
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.

Ressalta-se que esta Ouvidoria mantém uma relação contínua com as diversas áreas técnicas da empresa. Nosso objetivo é viabilizar a solução das demandas, proporcionar um atendimento ágil e aprimorar o fluxo dos processos de trabalho.

Este Relatório está alinhado à Instrução Normativa CGDF nº 01/2017, às normas oficiais e ao Planejamento Estratégico da nossa NOVACAP. Ele reúne os dados do canal Participa DF e funciona como uma ferramenta viva, que se adapta e evolui de acordo com as necessidades do cidadão.



NOSSOS NÚMEROS

No 2º trimestre de 2026, recebemos 2.142 manifestações. Esse número mostra uma queda em relação ao mesmo período de 2025, quando foram registrados 3.137 atendimentos.

Houve, portanto, uma redução de 995 registros em comparação ao ano anterior. Apesar dessa diminuição geral, a internet continua sendo o canal mais utilizado pelos cidadãos.

Essa mudança de cenário dos atendimentos mostra que o cidadão está aprovando o novo Portal de Serviços ADM 24H, que se consolida como mais uma opção rápida e fácil para registrar manifestações.

2º Trimestre

2.142



1.763 - Internet (via Participa/DF)



247 - Central 162



106 - Presencial

COMPARATIVO MENSAL DAS DEMANDAS

Ao analisarmos o gráfico abaixo, vemos que o mês de maio registrou o maior volume de demandas em 2025.

Já em 2026, o pico de atendimentos mudou para o mês de abril.

Em contrapartida, o mês de junho apresentou a menor quantidade de registros em ambos os anos, mostrando uma tendência natural de queda no início do inverno.

Esses dados confirmam que houve uma redução constante nas demandas em todos os meses do trimestre na comparação ano a ano.

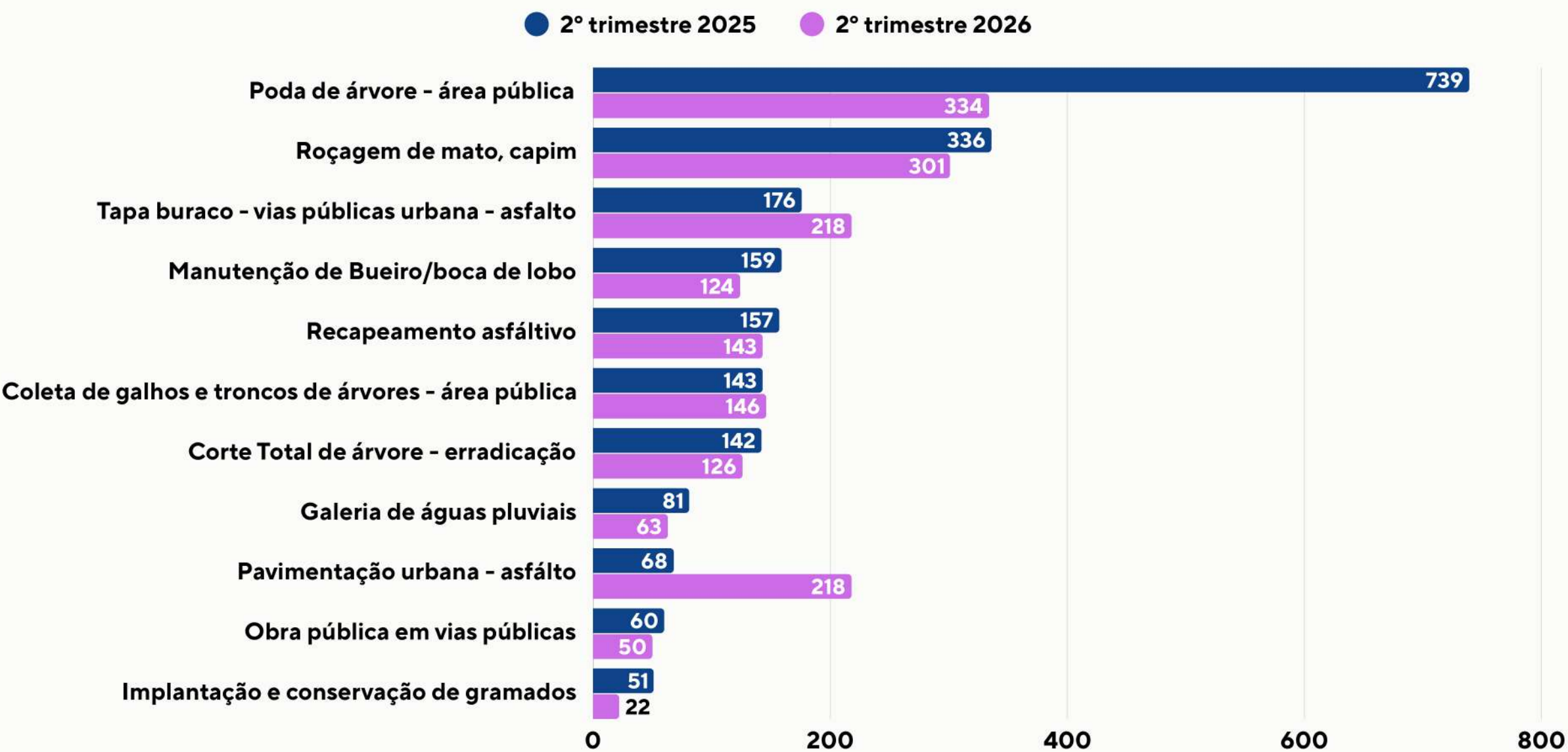




SERVIÇOS + DEMANDADOS

No segundo trimestre, a **Poda de Árvore em área pública** liderou os pedidos em ambos os anos, com 739 registros em 2025 e 334 em 2026. A **Roçagem de mato e capim** seguiu como a segunda maior demanda, com 336 pedidos em 2025 e 301 em 2026.

Enquanto a maioria dos serviços apresentou queda, as solicitações por asfalto cresceram nesse mesmo período. O principal destaque foi a **Pavimentação urbana**, que saltou de 68 para 218 pedidos, seguida pelo serviço de Tapa-buraco, que subiu de 176 para 218 registros.





DEMANDAS: ALTA BAIXA

Com base nos dados coletados entre abril a junho, 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.

O serviço de **Roçagem de mato** apresentou um crescimento importante, saindo de 442 solicitações para 587 no mesmo período comparativo.

Demais serviços, como **Tapa Buraco** e **Coleta de Galhos**, mantiveram variações esperadas para o período para o período do ano.

ALTA	2025	2026
Poda de árvore	739	334
Roçagem de mato, capim	336	301
Manutenção de bueiro/boca de lobo	159	124
Coleta de galhos e troncos de árvores	200	157
Corte total - erradicação	142	126
Galeria de águas pluviais	81	63
Implantação e conservação de gramados	51	22

BAIXA	2025	2026
Tapa buraco	176	218
Coleta de galhos e troncos de árvores	143	146
Pavimentação urbana	68	218
Obra pública em vias públicas	60	50



TIPOLOGIA DAS DEMANDAS

Abaixo destaca-se a tendência de estabilização das tipologias das demandas. Abaixo destaca-se a tendência de estabilização das tipologias das demandas. As solicitações reduziram de 597 para 249, 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.

	ALTA		BAIXA	
	2025	2026	2025	2026
Reclamação	1.959	1.859	Sugestão	410
Solicitação	597	249		
Elogio	31	13		
Informação	13	6		
Denúncia	10	5		

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.

Satisfação com Sistema



Recomendação



Resolutividade



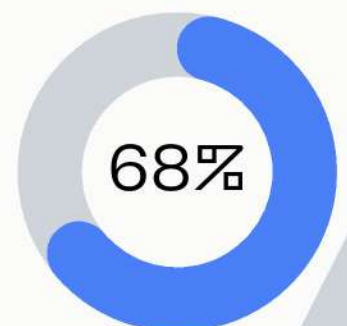
Satisfação com Atendimento



Satisfação com Ouvidoria



Qualidade de Resposta



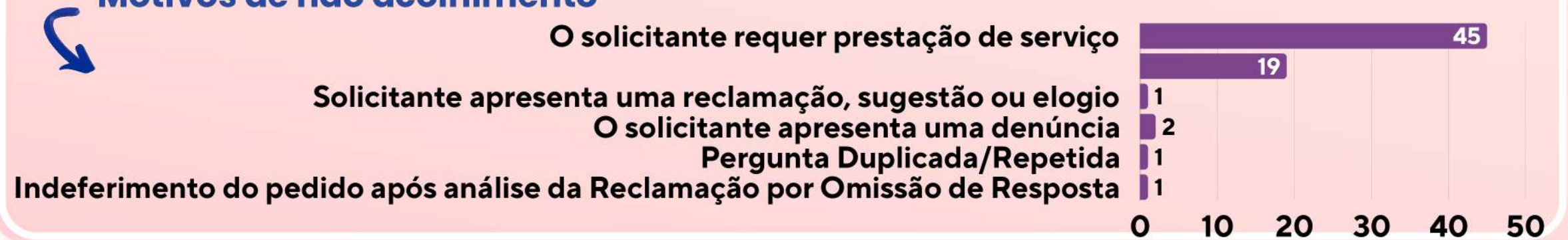
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

No 2º trimestre de 2026, a Ouvidoria da NOVACAP recebeu 170 pedidos de acesso à informação. Desse total, 69 não foram acolhidos por não se enquadrarem no escopo da LAI – tratando-se sobretudo de solicitações de serviços ou denúncias –, resultando em 101 demandas efetivamente respondidas.

O volume de solicitações apresentou um crescimento de 4,94% em relação ao mesmo período de 2025 (que registrou 162 pedidos), com 98% dos acessos realizados via internet. A gestão destacou-se pela alta eficiência operacional, assegurando 98% das respostas dentro do prazo e um tempo médio de atendimento de 8 dias.

Motivos de não acolhimento

2026



170

Quantidade de Pedidos

8

Tempo médio de Resposta

98%

Nº de Resposta dentro do Prazo

98%

Internet

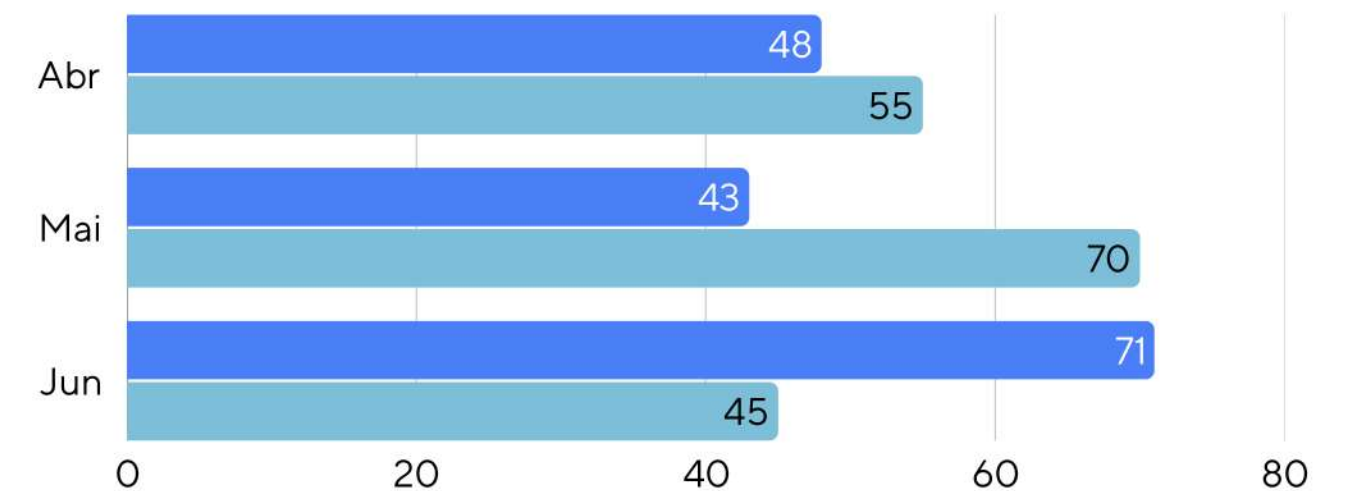
2%

Presencial

Canal de Solicitação

Comparativo

2º Trim. /2025 2º Trim. /2026



AÇÕES - CONTÍNUA

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 - CONTÍNUA

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 - CONTÍNUA

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 - CONTÍNUA

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.



CRONOGRAMA

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

