



PLANO DE AÇÃO

BIÊNIO 2026-2027



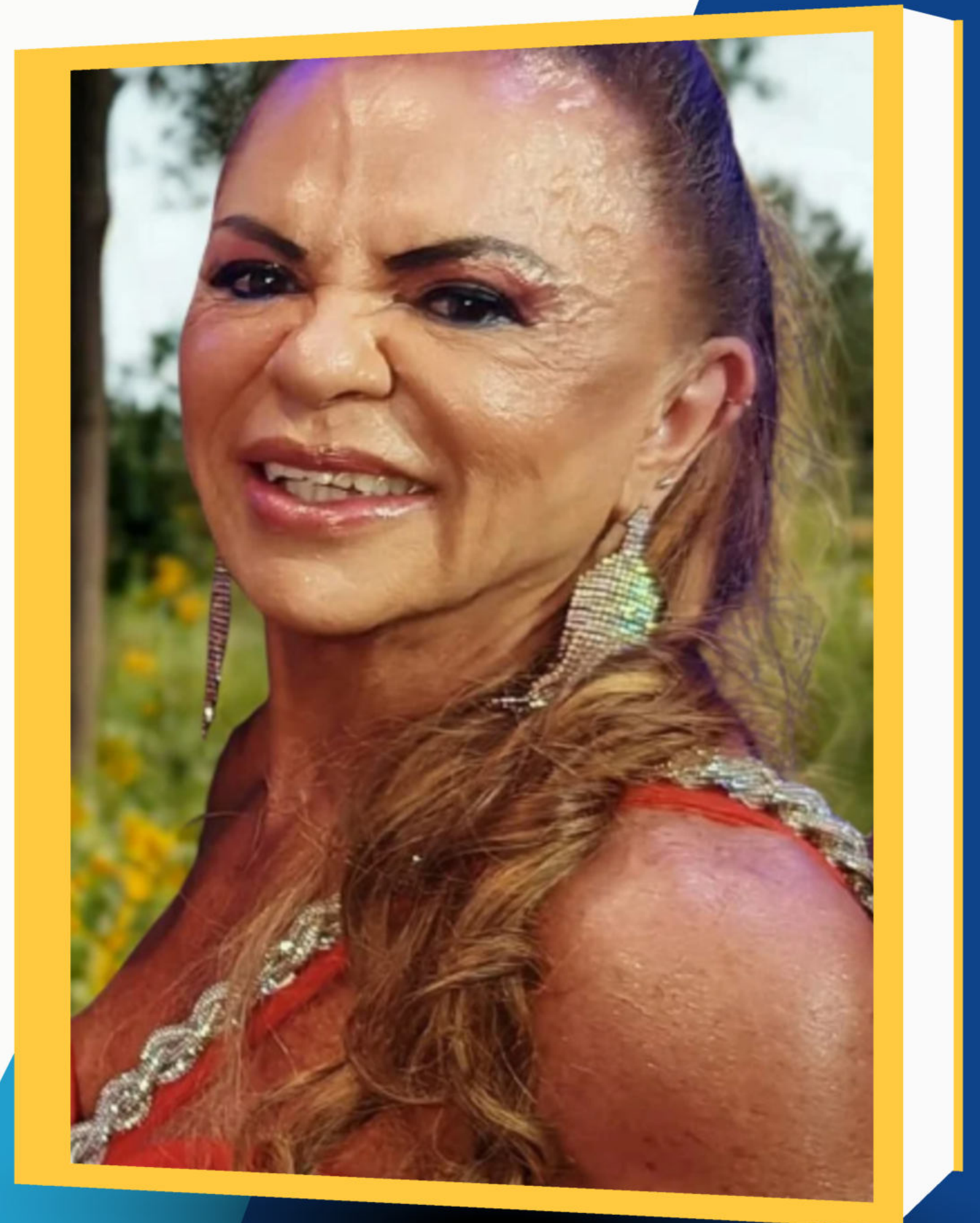


VAMOS ALÉM...

Nossa Ouvidoria vai além do tratamento das demandas individuais. Projetamos para o biênio 2026/2027 uma atuação preventiva, analítica e propositiva, contribuindo para o aprimoramento contínuo das políticas públicas, dos serviços prestados e dos processos internos da NOVACAP.

Ouvir projetar e realizar é o que nos move.

Maria do Socorro Benevides de Silva
Ouvidora-Geral da NOVACAP





OUVIDO ATENTO
UNIÃO
VERDADE
INTEGRAÇÃO
DOAÇÃO
ORGANIZAÇÃO
REALIZAÇÃO
INFORMAÇÃO
ATUAÇÃO





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 Plano de Ação para o biênio 2026/2027 é um instrumento dinâmico. Ele foi desenhado para evoluir conforme as demandas da sociedade e as prioridades institucionais da NOVACAP.



PILARES

A atuação da Ouvidoria da NOVACAP baseia-se em quatro pilares que refletem as diretrizes da Companhia em ações concretas e resultados para a população, com ênfase na manutenção da Excelência na Gestão Pública, em relação ao cidadão:

Integridade



- **Foco:** Garantia dos ritos éticos e cumprimento da LAI.
- **Valor:** Ética, Confiança e Proteção de Dados.

Inovação



- **Foco:** Superar a formalidade para alcançar a solução efetiva na ponta.
- **Valor:** Responsabilidade Social e proatividade junto às áreas técnicas.

Escuta Ativa



- **Foco:** Acolhimento, empatia e desburocratização do atendimento.
- **Valor:** Respeito ao Cidadão e humanização do serviço.

Eficiência



- **Foco:** Transformar manifestações em indicadores estratégicos para a gestão.
- **Valor:** Melhoria contínua e otimização dos serviços urbanos.

RISCOS E OPORTUNIDADES

A Ouvidoria é uma das principais ferramentas da Governança Corporativa da NOVACAP, empregando a escuta qualificada da sociedade como ferramenta para identificar e minimizar riscos institucionais.

Atuação

- Identificação precoce de falhas em processos e serviços públicos antes que se tornem gargalos institucionais.
- Mitigação de riscos de integridade através do estrito cumprimento dos ritos éticos e da transparência.
- Redução do risco de desperdício de recursos ao direcionar ações de melhoria baseadas em dados reais de demandas da população.

Copromisso

- Transformar desafios identificados em oportunidades de aprimoramento da gestão, assegurando a continuidade e a excelência dos serviços prestados pela NOVACAP.



METAS

A partir dos resultados alcançados nos dois últimos anos, propôs-se o aumento de dos índices em 2026, e a partir de 2026, um acréscimo de 1% em cada índice, para sequência da meta estabelecida.

SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA



METAS ESTABELECIDAS

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



METAS ESTABELECIDAS

RECOMENDAÇÃO



METAS ESTABELECIDAS

RESOLUTIVIDADE



METAS ESTABELECIDAS

AÇÕES E PROJETOS

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.

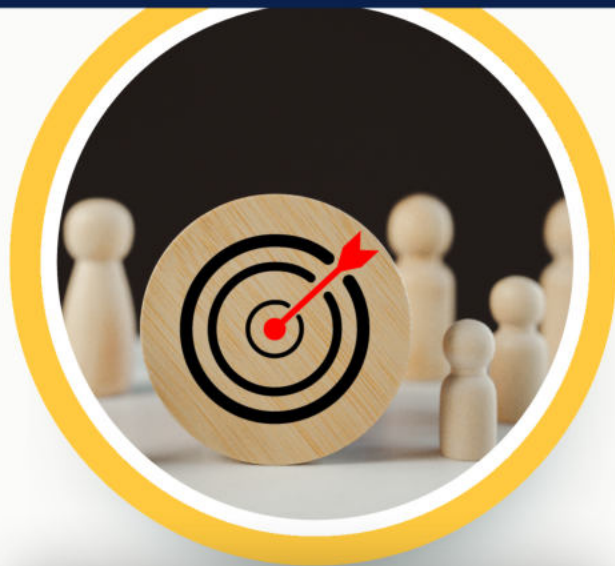


AÇÃO

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

AÇÕES E PROJETOS

2 - Formação Continuada em Ouvidoria Pública



OBJETIVO

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



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.

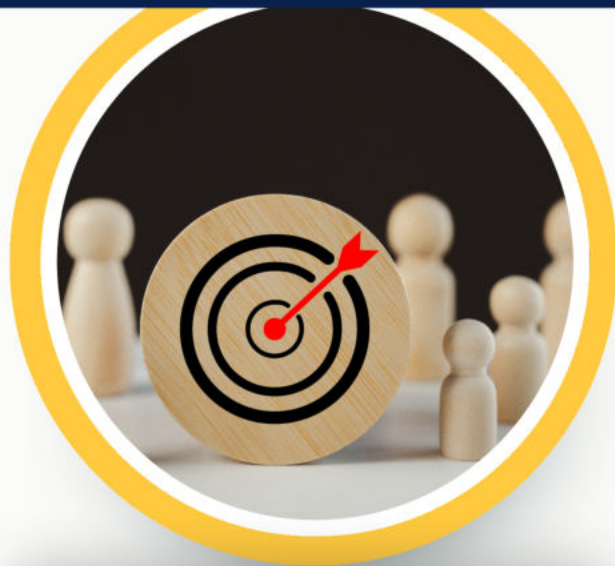


AÇÃO

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

AÇÕES E PROJETOS

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.

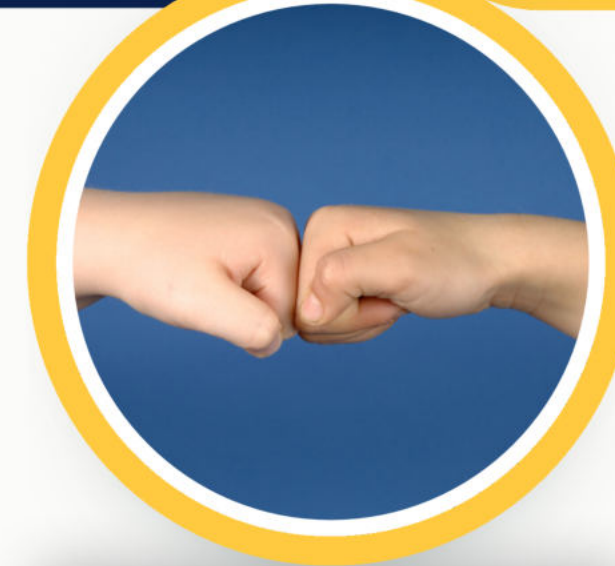


Revisão periódica da Carta de Serviços e monitoramento trimestral e anual dos indicadores no biênio 2026/2027.



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 E PROJETOS

4 - Café com Ouvidoria



OBJETIVO

Estreitar o relacionamento e delimitar responsabilidades entre os órgãos.



Realização de pelo menos 4 encontros durante o biênio 2026/2027.



RESULTADO ESPERADO

Redução do distanciamento institucional; Sanar conflitos de competência para otimizar a resolutividade das demandas do cidadão.



JUSTIFICATIVA

Atender à diretriz de articulação interna prevista na IN CGDF nº 01/2017, transformando o diálogo entre Ouvidorias e áreas técnicas em soluções ágeis para o cidadão.



AÇÃO

Realizar reuniões informais focadas na apresentação de indicadores e resolução de gargalos operacionais específicos.

AÇÕES E PROJETOS

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.



RESULTADO ESPERADO

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



JUSTIFICATIVA

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



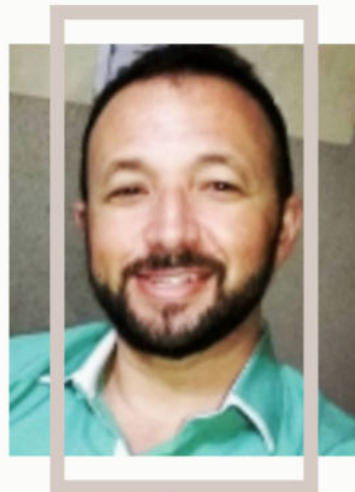
AÇÃO

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

NOSSA EQUIPE



Socorro
Ouvidora



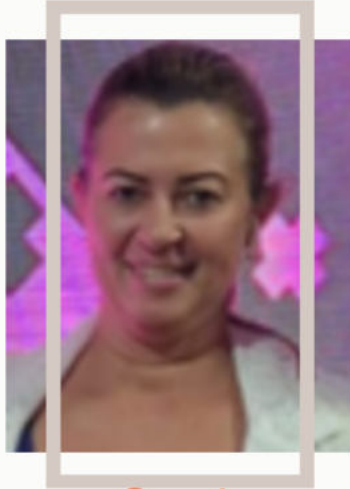
Edson
Assessor



Andréa



Leila



Suzi



Fabiano



Cátia



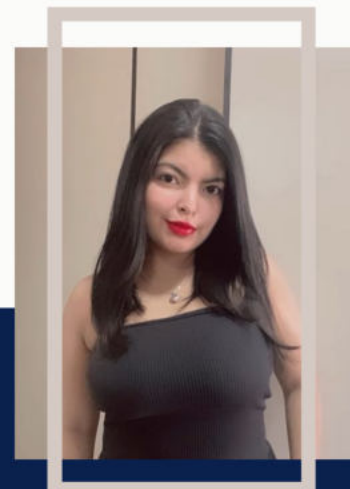
Cardozo



Stéfani
Estagiária



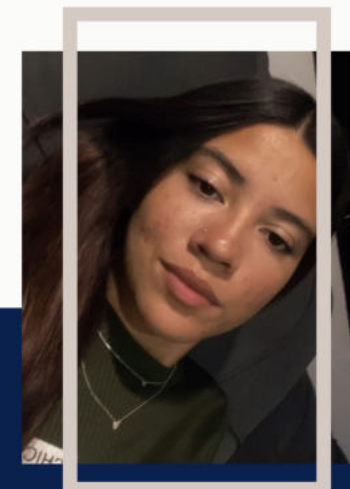
Letícia
Estagiária



Giovanna
Estagiária



Vinícios
Estagiário



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

