

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

NOVACAP



1º TRIMESTRE - 2025

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

Elie Issa El Chidiac
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
José Alves Cardozo
Leila Maria Vieira da Costa
Solange Andréa Souza Uchôa
Suzi Rose Alves de Oliveira

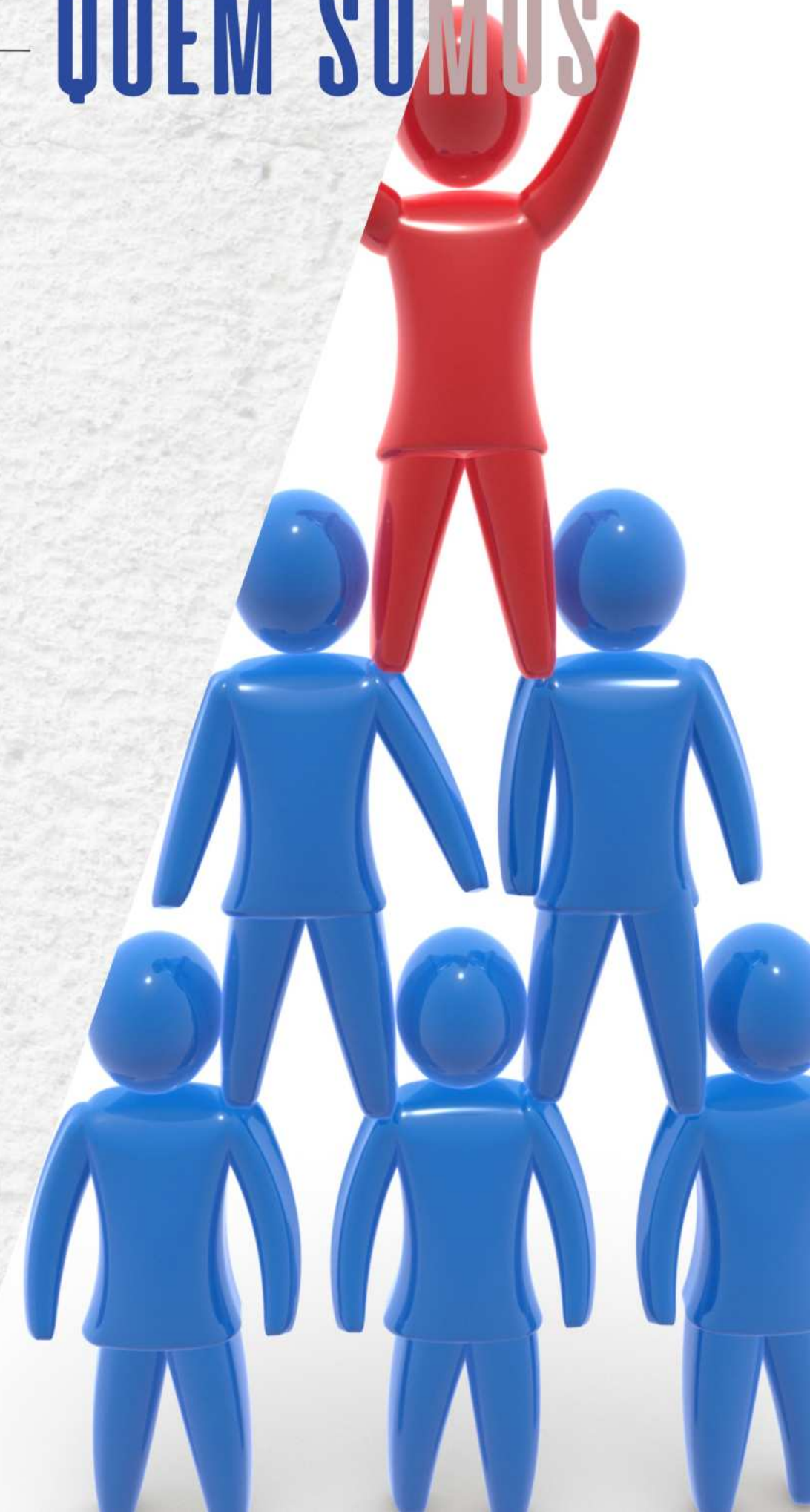
ESTAGIÁRIOS

Edvan Breno Ferreira Silva
Pedro Henrique Borges de Souza
Adeocidia Santiago Barbosa da Silva
Letícia Abraão Lemes Alves
Giovanna Gabrielle Figueiredo Bello
Felipe Oliveira Silva Souza

MENOR APRENDIZ

Eduardo Ribeiro Curinga

Elaboração e diagramação:
Solange Andréa Souza Uchôa



No 1º trimestre, mantivemos o foco na Governança de Serviços, buscando atuar ativamente na melhoria dos serviços públicos prestados na área de competência da NOVACAP.

Conforme determina a Lei Federal nº 13.460/2017, esta seccional integra o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF), o qual foi instituído pela Lei Distrital nº 4.896, de 2012, e é composto atualmente por 131 Ouvidorias do GDF.

A OUVIDORIA DA NOVACAP atua como uma ferramenta estratégica de Governança de Serviços, informando seus gestores sobre os assuntos mais demandados e as reclamações recorrentes relacionadas aos serviços executados pela companhia. Essa atuação permite identificar possíveis falhas e gargalos, contribuindo diretamente para a melhoria dos serviços prestados aos cidadãos.



MISSÃO

Ser um canal de acolhimento, que promove a participação social e contribui para a melhoria dos serviços públicos.

Na NOVACAP, nossa atuação se concentra em questões que envolvem diretamente suas atribuições, tais como poda ou erradicação de árvores, roçagem, operação tapa-buracos e limpeza de bocas de lobo.

VISÃO

Zelar pela excelência no atendimento ao cidadão, direcionando nossas atividades para a sinergia entre a demanda e a prestação de serviço, e agindo com empatia para atender às necessidades de cada cidadão.



NOSSO RELATÓRIO

Período 01/01 a 31/03/2025

Este relatório apresenta uma visão geral das atividades de ouvidoria realizadas no primeiro trimestre de 2025, incluindo as estatísticas referentes ao registro das manifestações de cidadãos. Tais registros são feitos no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal (SIGO/DF), por meio da plataforma Participa/DF.

É importante ressaltar que esta seccional mantém uma relação contínua com as diversas áreas técnicas da Companhia. O objetivo é viabilizar a solução das demandas, proporcionar um atendimento ágil e aprimorar o fluxo dos processos de trabalho. Essa atuação coordenada gera um impacto positivo na qualidade dos serviços prestados pela NOVACAP.



NOSSOS NÚMEROS

Período 01/01 a 31/03/2025

No **1º trimestre de 2025**, foram registradas 3.392 manifestações, em contraste com os 6.238 registros contabilizados no 1º trimestre de 2024.

Houve uma redução de 45,63% no número de registros em comparação com o mesmo período do ano anterior.

A diminuição na demanda pode ser um indicativo de que os cidadãos estão utilizando o novo portal de serviços ADM 24H_ (<https://portalcidadao.df.gov.br/#!/?formName=inicio>) para registrar suas demandas.

JANEIRO	→	1.467 2025	2.498 2024
FEVEREIRO	→	1.034 2025	1.977 2024
MARÇO	→	891 2025	1.763 2024
		—	—
TOTAL	→	3.392	6.238

1º TRIMESTRE /2025

Fonte: [Participa/DF](#)

CANAIS DE ACESSO

Período 01/01 a 31/03/2025



2.744

“
<https://www.participa.df.gov.br>
”



Administração Regional Digital 24 horas - é o novo portal de acesso aos serviços de **poda, corte e erradicação de árvores**, que o cidadão pode acessar pelo endereço eletrônico <https://portalcidadao.df.gov.br> para registrar as suas demandas.

Telefone



431

“
Central 162
”

Presencial



212

Mídia



04

Ouvidoria itinerante



01

Ao comparar o número de manifestações registradas entre o 1º trimestre de 2024 e o 1º trimestre de 2025, observamos uma redução de aproximadamente 7,3% no volume de registros entre os dois períodos.

Os dados fornecidos indicam que, apesar da variação no número total de manifestações, a preferência dos cidadãos pelos canais de entrada permaneceu estável ao longo dos trimestres. As três principais formas de entrada continuam a ser:

1. Internet (via Participa/DF);
2. Central 162;
3. Atendimento Presencial.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Período 01/01 a 31/03/2025



2025

2.223

2024

4.334

Ao comparar os números do 1º trimestre de 2024 com o mesmo período de 2025, tivemos um pequeno acréscimo nos registros dos assuntos mais demandados.

No 1º trimestre de 2024, o cenário das demandas era o seguinte:

- O assunto Poda de Árvore registrou 2.124 manifestações, o maior volume do período.
- Em seguida, a Roçagem de mato/capim contabilizou 839 registros.

Em 2025, o cenário das demandas mais requisitadas apresentou uma redução expressiva:

- A Poda de Árvores continuou sendo a demanda mais solicitada, mas o número reduziu para 936 registros.
- O assunto Roçagem de mato/capim ocupou a segunda posição, com 442 registros.



TIPOLOGIA DAS DEMANDAS

Período 01/01 a 31/03/2025

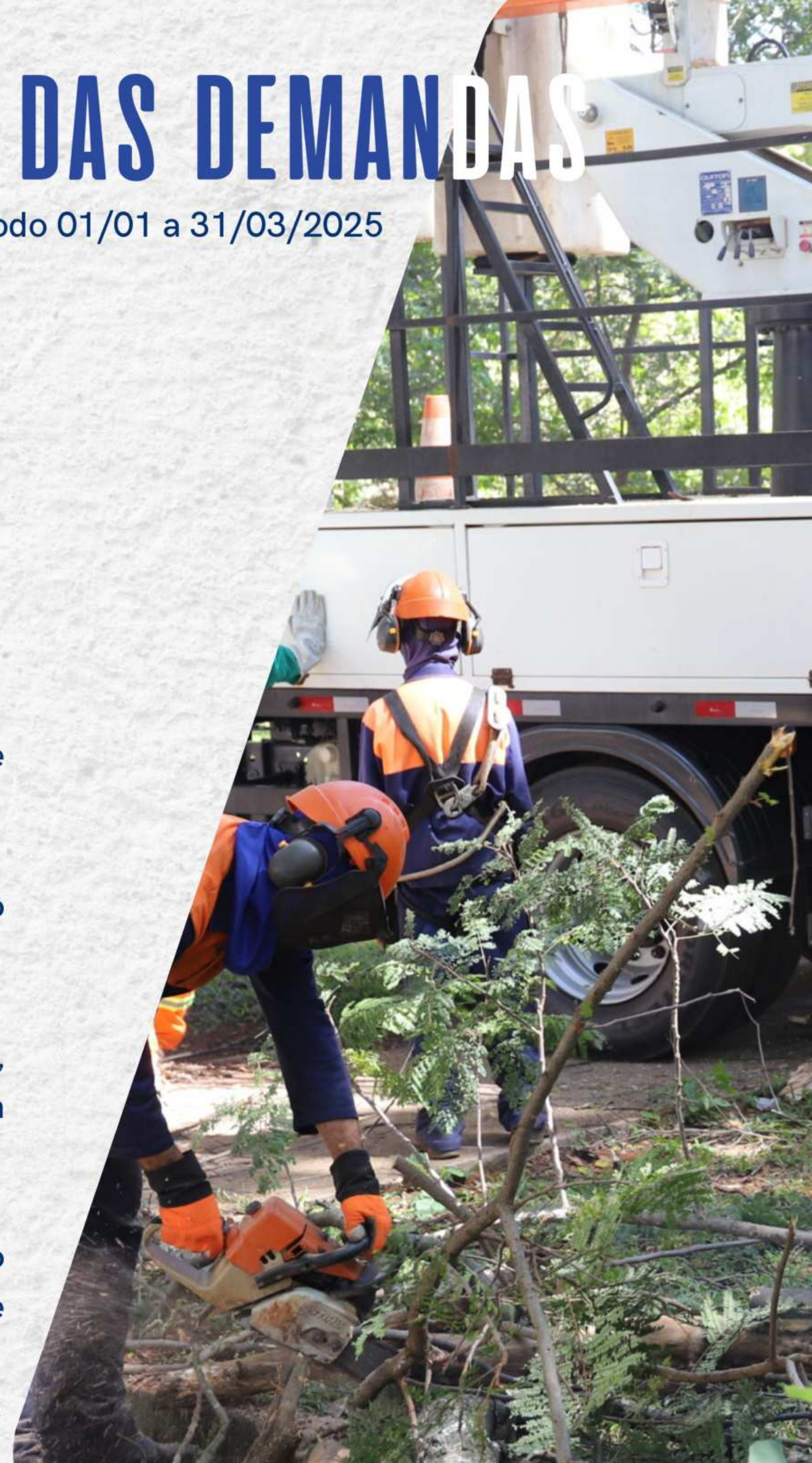


Em 2025, as solicitações apresentaram uma redução significativa em relação ao mesmo período de 2024, **passando de 3.115 para 893 registros**. Essa queda representa uma redução de cerca de 71,34%.

Esse cenário pode indicar que os cidadãos estão utilizando o portal de serviços Administração Regional Digital 24h para realizar suas solicitações de forma mais direta.

Nota-se que houve um aumento significativo do número de reclamações em relação às solicitações, dessa forma a Ouvidoria pode estar sendo utilizada como um canal de segunda instância, quando a solicitação inicial não é atendida.

Outro aspecto relevante é que, em muitos casos, quando o cidadão solicita um serviço, registra-o como uma reclamação, e não como uma solicitação, o que resulta no aumento do número de reclamações.



NOSSOS ÍNDICES

Período 01/01 a 31/03/2025



Os indicadores de desempenho da Ouvidoria, que fornecem informações comparativas, interativas e em tempo real, são extraídos do Sistema de Ouvidorias do Governo do Distrito Federal (Participa-DF), acessível em , <https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>.

Estes índices são monitorados continuamente pela Ouvidoria. Os resultados são registrados no Sistema após o cidadão receber a resposta final de sua manifestação e ser convidado a participar de uma pesquisa de satisfação diretamente na plataforma Participa-DF, podendo respondê-la a qualquer momento.

Ao analisar o gráfico acima, ressalta-se o aumento nos índices de **“Satisfação com a resposta”**, **“Satisfação com o serviço de Ouvidoria”** e **“Índice de Recomendação”**, que se deve também, ao contato direto com o cidadão, seja no pré-atendimento, ou no pós-atendimento, aliado ao diálogo contínuo com as Administrações Regionais, a fim de fazer gestão na resolução das demandas do cidadão.



Acesso à
Informação

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Período 01/01 a 31/03/2025

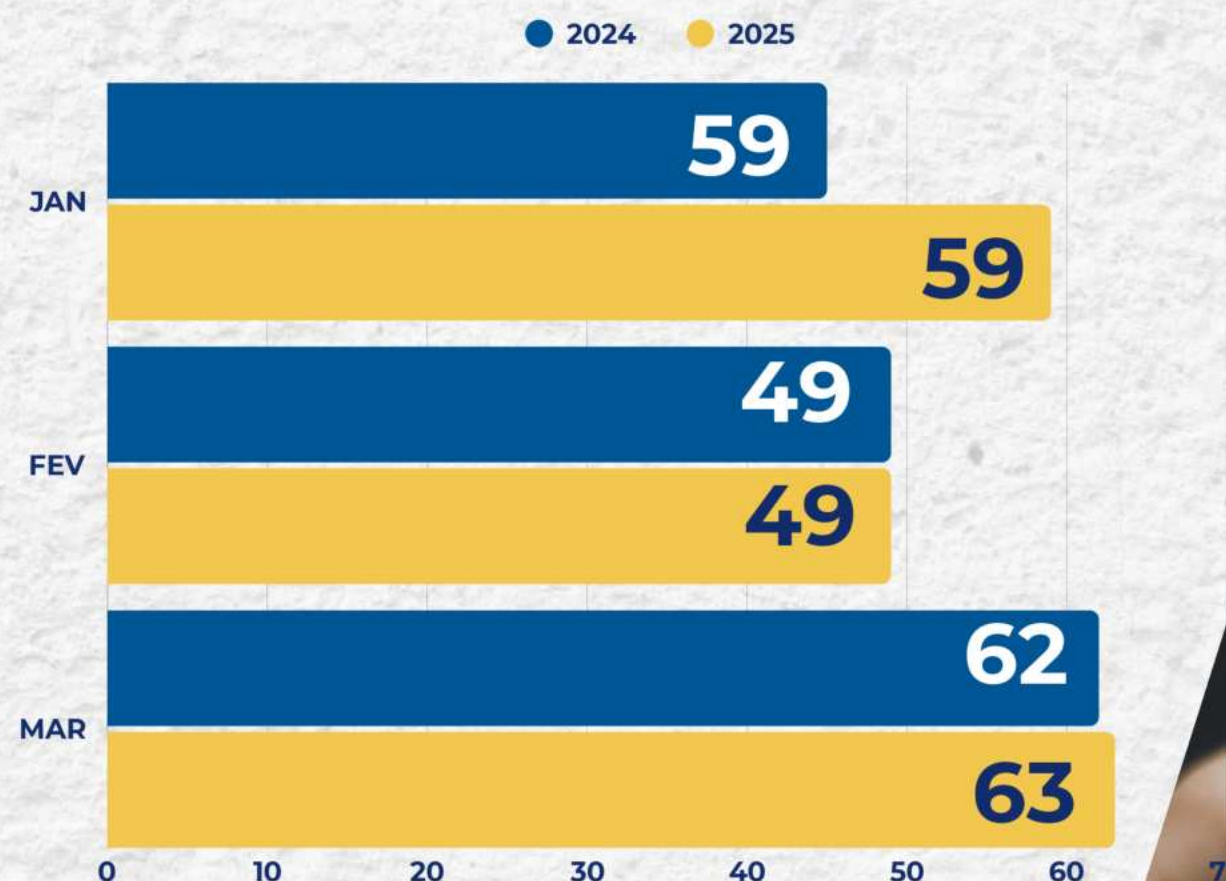
Os pedidos de acesso à informação podem ser registrados pelos cidadãos de forma presencial na NOVACAP ou por meio do sistema SIC (Participa-DF).

No primeiro trimestre, a nossa Ouvidoria recebeu 171 pedidos de acesso à informação. Todos os pedidos foram respondidos efetivamente.

Observamos um aumento de 15 solicitações de acesso à informação em relação ao mesmo período de 2024, o que demonstra que a população está mais consciente sobre seu direito de obter informações públicas.

1º TRIMESTRE /2025

Síntese do painel de transparência passiva do DF referente à LAI



Fonte: Painel de Transparência Passiva do DF



1. Monitoramento dos indicadores;
2. Divulgação interna dos Relatórios de Ouvidoria;
3. Reuniões com a equipe, para avaliação do trabalho e proposição de novas ações;
4. Reuniões com gestores e áreas técnicas para divulgação das atividades da Ouvidoria;
5. Participação no trabalho da Comissão de Apoio à Proteção de Dados Pessoais, da NOVACAP;
6. Oficina “Espaço Aberto-Insight LAI: Respostas de Alta Qualidade”, evento encaminhado à autoridade de monitoramento da LAI para prosseguimento nas ações **(00112-00018269/2024-98)**;
7. Participação no Evento em comemoração ao Dia da Ouvidoria, ocorrido no Teatro da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal-CAESB, **(00480-00001274/2025-17)**.
8. Participação na 1ª Reunião Geral da Rede SIGO-DF (2025), auditório do Departamento de Estradas e Rodagem do Distrito Federal-DER/DF **(00480-00000761/2025-54)**.



1º TRIMESTRE/2025



MONITORAMENTO

1. Mensal
2. Trimestral e anual
3. Mensal
4. Periódica
5. Periódica
6. Periódica
7. Periódica
8. Contínuo

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do 1º trimestre de 2025 consolidou os dados da Ouvidoria da NOVACAP, apresentando os assuntos mais demandados, atendimentos realizados, indicadores de desempenho, metas alcançadas no plano de ação, participação em comissões e eventos, além de sugestões de projetos.

Os principais resultados evidenciam o atendimento parcial das metas estabelecidas. Houve um aumento percentual positivo em indicadores cruciais como:

- Satisfação com a Resposta, satisfação com o Serviço de Ouvidoria e o índice de Recomendação

Em relação aos serviços de urbanização, infraestrutura e obras públicas no Distrito Federal executados pela NOVACAP, os gráficos apontam uma diminuição no registro total de solicitações para os temas mais demandados.

Recomendações:

- Dar continuidade à capacitação da equipe da Ouvidoria da NOVACAP, por meio dos cursos oferecidos pela OGDF, via Escola de Governo-EGOV, pois essa capacitação contribui para o desempenho do trabalho da equipe, enriquecendo e ampliando os conhecimentos já acumulados.
- Continuar trabalhando na melhoria do fluxo de resposta ao cidadão, junto as áreas técnicas;
- Requerer junto ao gestor maior, possibilidade de adequação da sala de atendimento da ouvidoria da NOVACAP, às normas atuais e padrões de acessibilidade vigentes, bem como, um local que apresente muita tranquilidade e livre de ruídos externos que comprometam a comunicação ao cidadão que necessite de registrar uma denúncia, ou, uma simples demanda;
- Seguimento às ações e projetos sugeridas pela Ouvidoria, tendo em vista que as mesmas foram recomendações e/ou foram exigências da OGDF, visando validar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria junto à Companhia.

Conclusão:

O documento destaca a importância de monitorar os resultados obtidos, mantendo a excelência do serviço oferecido, além de buscar apoio dos gestores para atingir as metas dos projetos, aplicar sugestões e aprimorar a comunicação com as áreas técnicas e com as Ouvidorias das Administrações Regionais. O objetivo é aprimorar os prazos de atendimento ao cidadão, a agilidade e a qualidade do serviço oferecido pela Companhia.

Fontes:

Painel de Ouvidoria do DF e SIC-Sistema de Informação ao Cidadão.

1º TRIMESTRE /2025

