

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

NOVACAP



2º 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

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

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

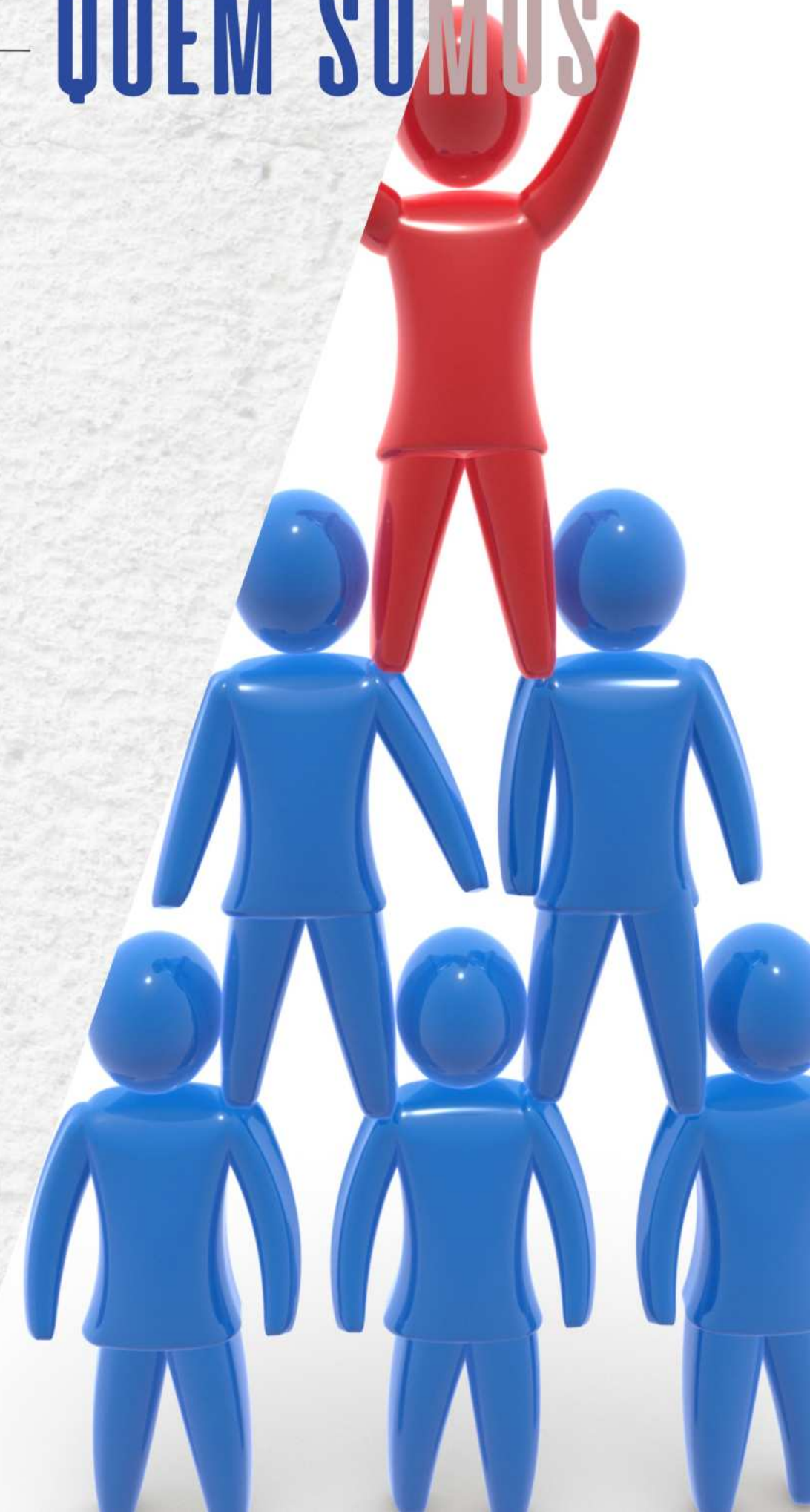
ESTAGIÁRIOS

Edvan Breno Ferreira Silva
Pedro Henrique Borges de Souza
Letícia Abraão Lemes Alves
Giovanna Gabrielle Figueiredo Bello

MENOR APRENDIZ

Eduardo Ribeiro Curinga

Elaboração e diagramação:
Solange Andréa Souza Uchôa



No 2º 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

Este relatório apresenta uma visão geral das atividades de ouvidoria realizadas no segundo 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

No 2º Trimestre de 2025, foram registradas 3.392 manifestações, em contraste com os 6.238 registros contabilizados no 2º 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.

ABRIL	→	941 2025	1.884 2024
MAIO	→	969 2025	1.369 2024
JUNHO	→	714 2025	1.030 2024
TOTAL	→	2.624	4.283

CANAIS DE ACESSO



Internet

2.081

“<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

353

“Central 162”



Presencial

187



Mídia

00



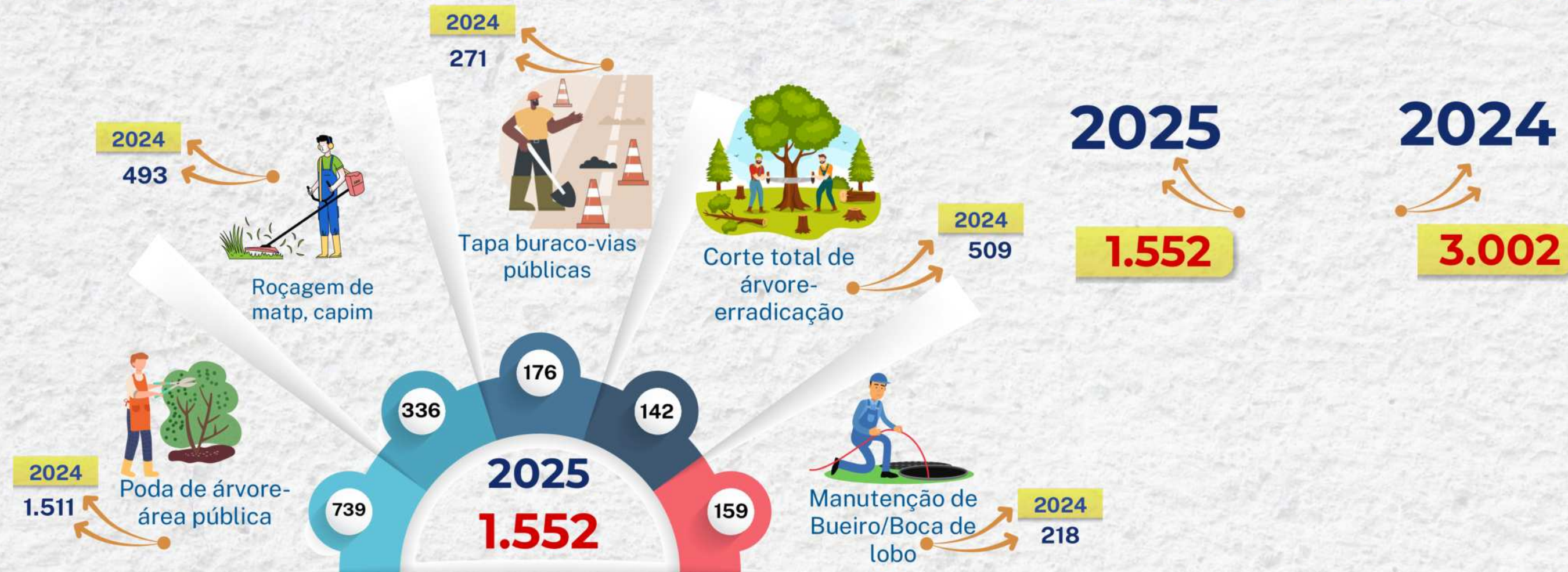
Ouvidoria itinerante

03

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:

- Internet (via Participa/DF);
- Central 162;
- Atendimento Presencial.

5 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



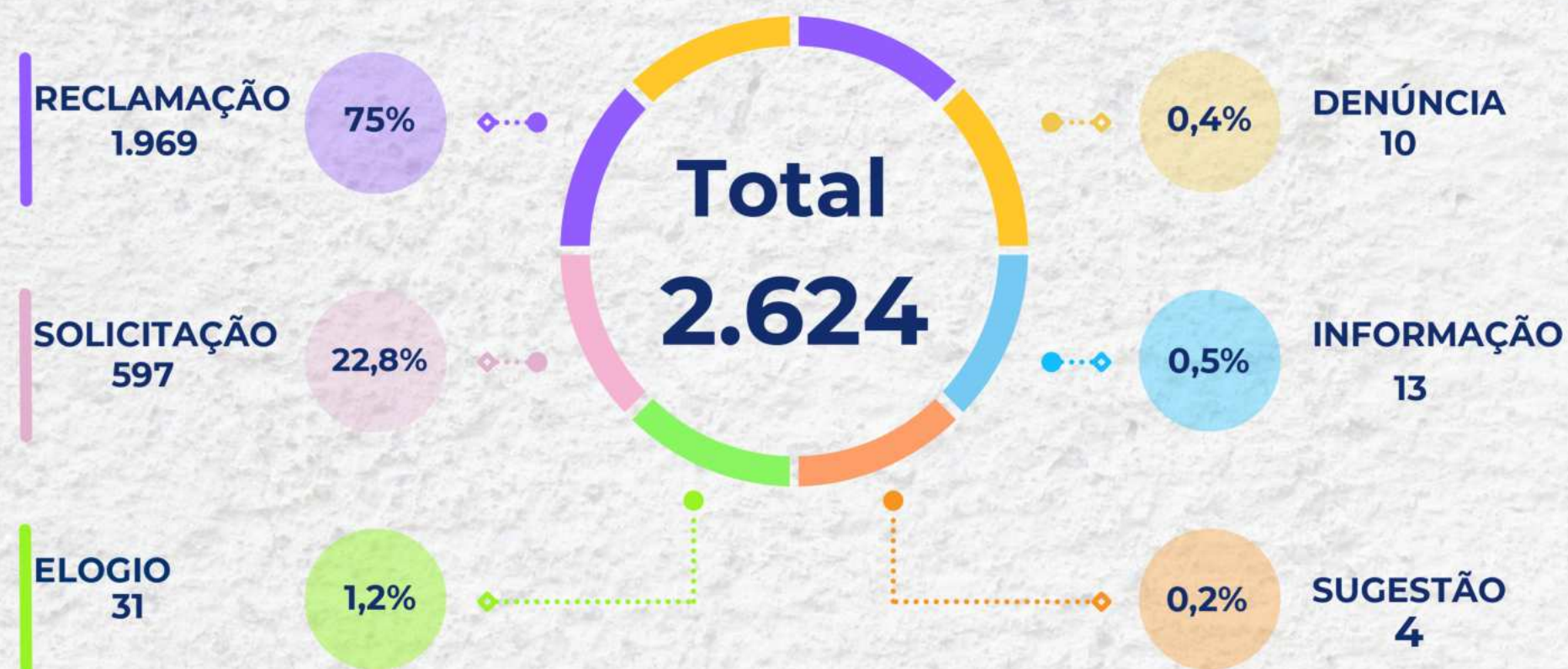
Ao comparar os números do 2º semestre de 2024 com o mesmo período de 2025, tivemos diminuições significativas nos registros dos 5 assuntos mais demandados.

No ano de 2024, o assunto Poda de Árvore teve 1.511 registros, o maior número, seguido por 509 manifestações relacionadas ao assunto Corte total de árvores, erradicação.

Em 2025, o cenário das demandas mais requisitadas apresentou-se da seguinte forma: Poda de Árvores continuou sendo a demanda mais solicitada, mas reduziu-se para 739 registros. Em seguida, aparece o assunto Roçagem de mato e capim, com 336 registros.



TIPOLOGIA DAS DEMANDAS



O período em análise revela que as Reclamações representam a maioria, com 75%, totalizando 1.969 registros, superando amplamente as Solicitações, que contabilizam 22%, com 597 registros computados.

As solicitações registraram uma redução significativa em relação ao mesmo período de 2024, caindo de 1.939 para 597 registros no período atual (2025).

Este cenário corrobora a hipótese de que os cidadãos estão migrando para o portal de serviços Administração Regional Digital 24h para realizar suas solicitações de forma mais direta, impactando o volume registrado na Ouvidoria.



NOSSOS ÍNDICES



Os indicadores de desempenhos, com informações comparativas, interativas e em tempo real, são extraídos do Sistema de Ouvidorias do Governo de Distrito Federal, Participa-DF, <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. Nesse momento, ele é convidado a participar de uma pesquisa de satisfação diretamente na plataforma Participa-DF, podendo respondê-la a qualquer tempo.

O melhoria do desempenho nesses indicadores é atribuído à estratégia de contato direto com o cidadão, abrangendo tanto o pré-atendimento quanto o pós-atendimento. Além disso, o diálogo contínuo com as Administrações Regionais demonstra o esforço em fazer a gestão ativa para a resolução das demandas.



Acesso à
Informação

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Os pedidos de acesso à informação podem ser registrados pelos cidadãos de forma presencial na NOVACAP, ou, por meio do sistema SIC ([Participa-DF](https://www.participa.df.gov.br)).

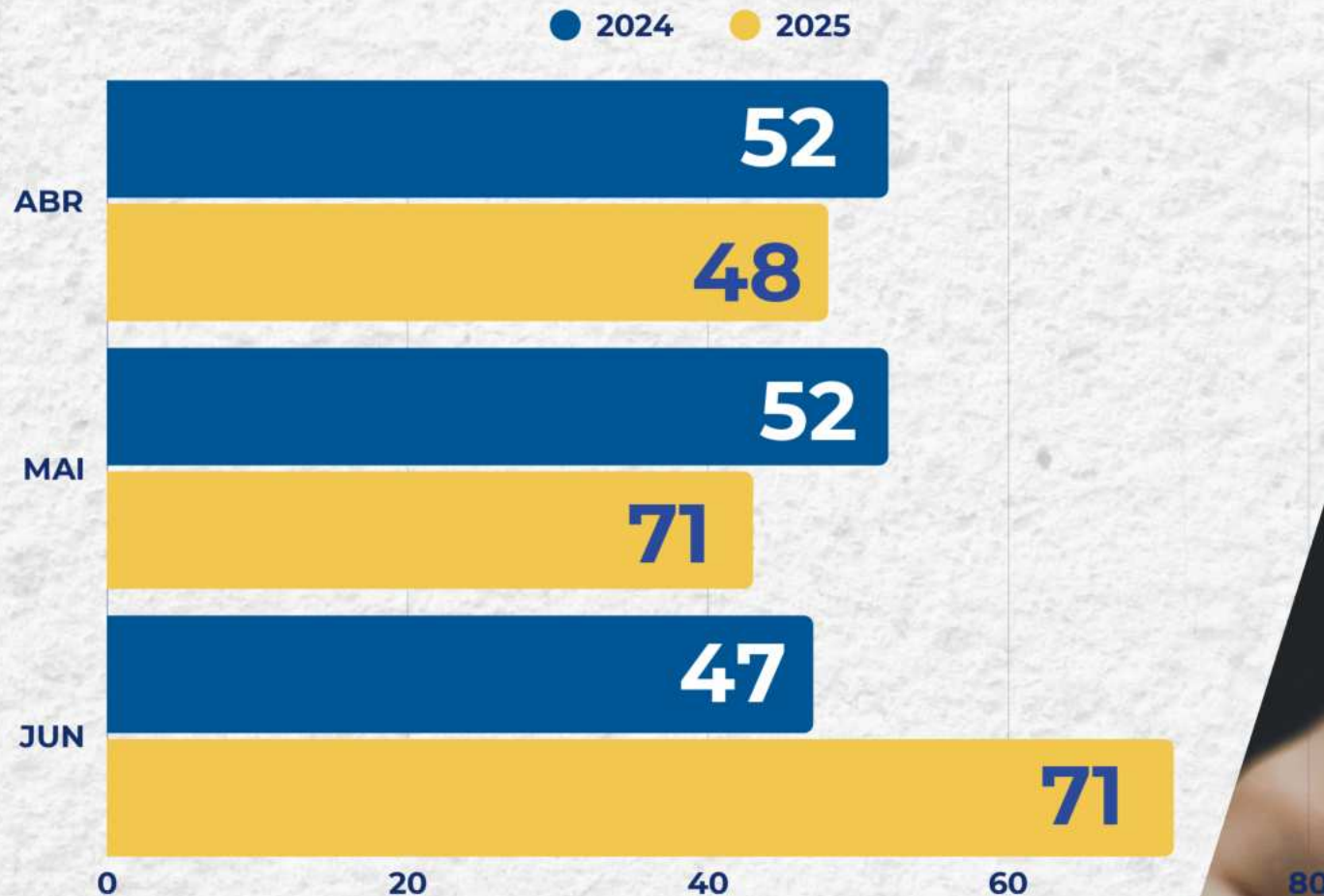
Do total de 162 pedidos recebidos, todos foram acolhidos e respondidos.

Observa-se um aumento de 0,068% de solicitações de acesso à informação em relação ao mesmo período de 2024. Demonstrando que a população está mais consciente sobre seu direito obter as informações públicas.

Efetivamente obtivemos um aumento considerável de solicitações no mês de junho/2025.

2º TRIMESTRE /2025

Síntese do painel de transparência passiva do DF referente à LAI



Fonte: Painel de Transparência Passiva do DF

NOSSAS AÇÕES



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. Solicitação de reconstituir o Grupo de Trabalho existente, a fim de mobilizar as áreas envolvidas, para um trabalho multidisciplinar que sob coordenação da Ouvidoria para atualização da Carta de Serviços ao Cidadão da NOVACAP (**00112-00017309/2024-84**);
7. Sugestão de criação de CENSO ANÔNIMO COLABORATIVO, cujo tema seria: VAMOS DE CENSO, PARA SE CHEGAR AO BOM SENSO, levantamento feito a partir de dados coletados dos empregados a respeito do tema assédio moral/sexual no ambiente de trabalho (**00112-00005989/2024-93**).



8. 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**);



9. Participação no evento: “Café com Ouvidor”-na Ouvidoria da SODF (**00110-00001547/2025-13**);
10. Participação na 53ª Edição-Programa “GDF Mais Perto do Cidadão”-Estrutural-Protótipo Santa Luzia (**00480-00002853/2025-79**);



11. 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**).

12. 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**).

1. Mensal
2. Trimestral e anual
3. Mensal
4. Periódica
5. Periódica
6. Periódica
7. Periódica
8. Contínuo
9. Periódico
10. Periódico
11. Anual
12. Semestral

2º TRIMESTRE/2025



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O 2º Trimestre de 2025 demonstrou progressos importantes, com melhoria nos índices de Satisfação e Recomendação e redução nas solicitações dos temas mais demandados. Contudo, a excelência do serviço requer um compromisso contínuo.

Para consolidar os resultados positivos e elevar a qualidade do atendimento, é imprescindível assegurar o suporte da alta gestão para:

1. Implementar as Recomendações (capacitação, adequação física e otimização de fluxo).
2. Monitorar a execução das ações e projetos sugeridos pela Ouvidoria, validando as atividades, especialmente aquelas demandadas pela OGDF.
3. Aprimorar a comunicação e a articulação tanto com as áreas técnicas internas da NOVACAP quanto com as Ouvidorias das Administrações Regionais.

O foco é aumentar a agilidade e a eficiência na resposta ao cidadão, garantindo que o canal da Ouvidoria continue sendo um instrumento eficaz para a melhoria contínua dos serviços da Companhia.

Fontes: Painel de Ouvidoria do DF e e-SIC (Sistema de Informação ao Cidadão).

