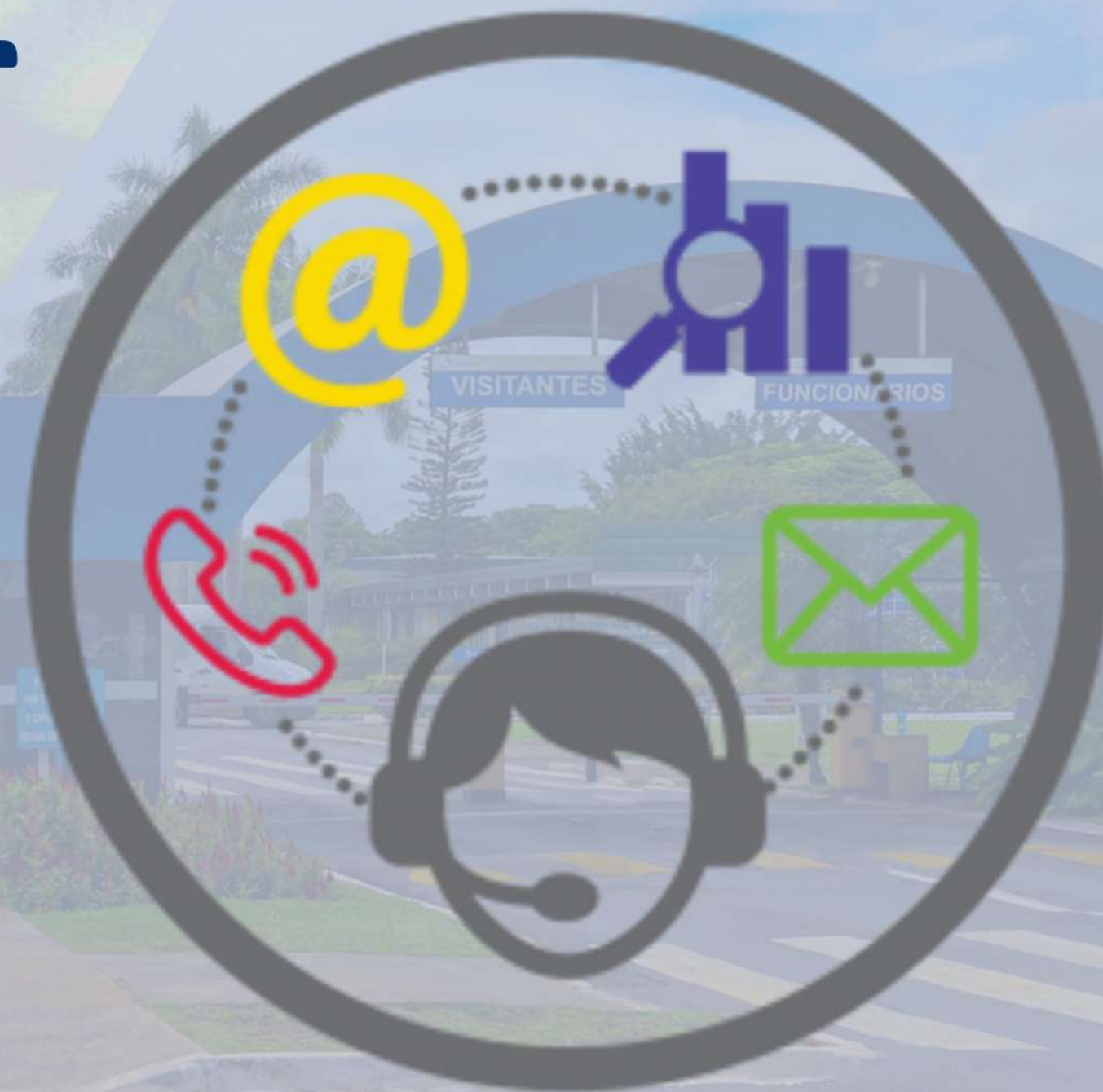


RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA

NOVACAP

2025



• Ouvidoria, Pilar Estratégico da NOVACAP.

- **Nossa Atuação:** Canal responsável por coletar, analisar e transformar manifestações — elogios, sugestões, reclamações e denúncias — em dados para ações corretivas e preventivas.
- **Objetivo Central:** Promover a melhoria contínua dos serviços públicos, sobretudo aos serviços ofertados pela NOVACAP, assegurando o direito de participação do cidadão e fortalecendo os pilares de Transparência e Governança da Companhia.
- **Integração Institucional:** Unidade integrante da Rede SIGO-DF, atuando em sinergia com a Ouvidoria-Geral e outros órgãos para garantir a resolutividade das demandas sociais.

OUVIDORIA



• Ouvidoria NOVACAP: Pilar Estratégico

- **Missão:** Promover a participação e o controle social como elo de confiança entre o cidadão e a gestão.
- **Visão:** Ser referência em transparência, inclusão e inteligência estratégica na Rede SIGO-DF.
- **Valores:** Ética, Transparência, Inclusão, Excelência e Foco no Cidadão.
- **Objetivo:** Transformar manifestações em inteligência de dados para a melhoria contínua dos serviços.

OUVIDORIA



RELATÓRIO

- **Síntese de Atividades:**

Resumo das ações estratégicas.



- **Demandas dos Cidadãos:**

Quantitativo detalhado das solicitações.



- **Conquistas:** Premiações e reconhecimentos anuais.



FONTE DE DADOS

- **Sistema de Gestão:** Dados originados pelo Sistema SIGO/DF.

- **Rede de Coleta:** Registros via Plataforma Participa DF.

 ParticipaDF



Acesso à
Informação



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

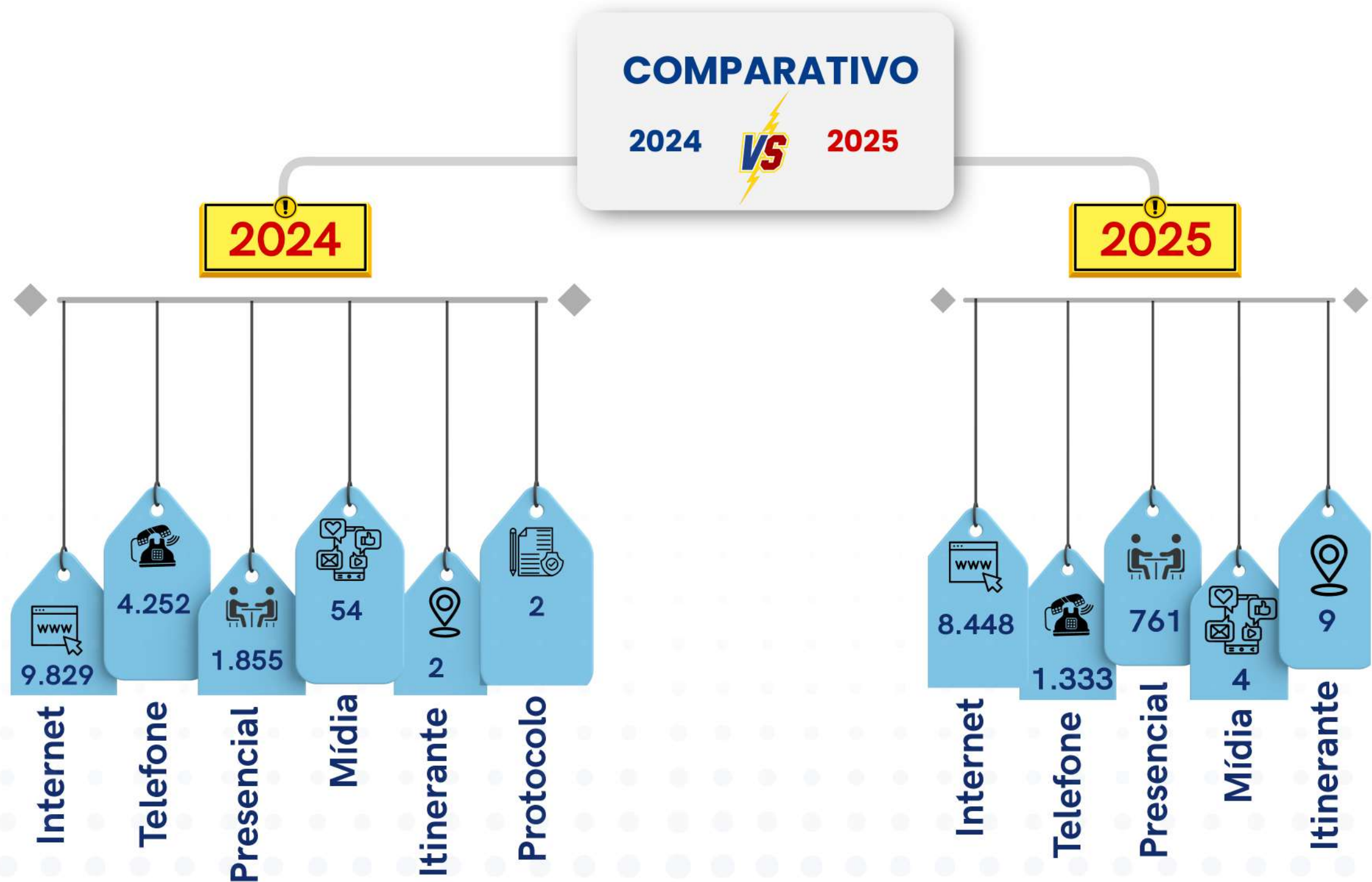
participa.df.gov.br

NOSSOS NÚMEROS



- Comparando os registros feitos pelo PARTICIPA DF, no ano de 2024 aos dados de 2025, temos uma diferença de 0,984% no volume de registros.
 - Um dos possíveis fatores que mais contribuiu para essa redução foi a implementação do Sistema “ADM 24h”, que possibilitou ao cidadão registrar solicitações anteriormente realizadas pelo Participa DF, como as podas e erradicações de árvores, agora efetuadas pelo ADM 24h, impactando assim o fluxo de registro da Ouvidoria.

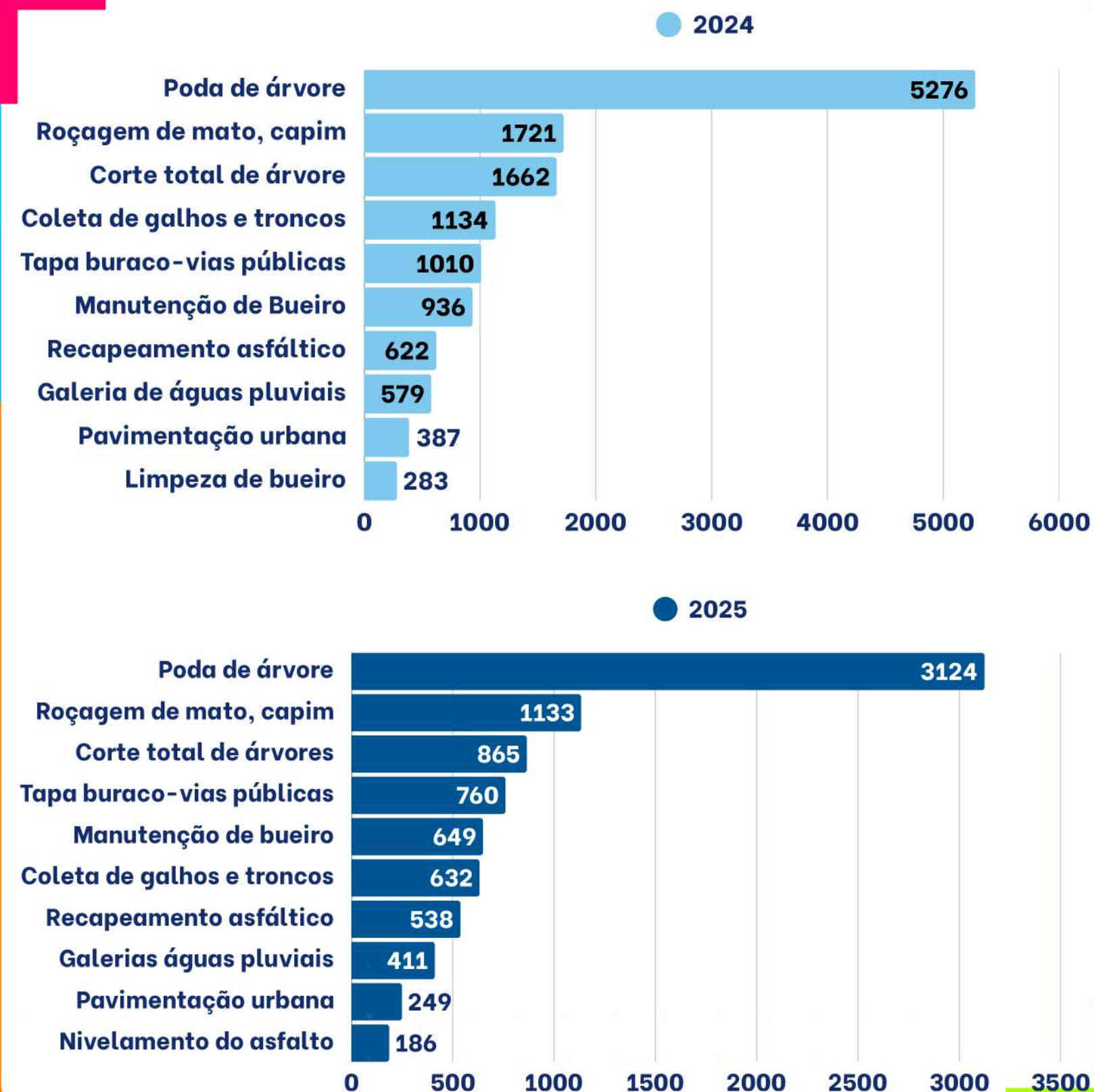
CANAIS DE ACESSO



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.

- Ao comparar o número de manifestações registradas em 2025, observamos uma pequena redução no volume de registros no ano de 2024.
- Os dados fornecidos indicam que, apesar da variação no total de manifestações, a preferência dos cidadãos pelos canais de acesso permaneceu estável ao longo de 2025, com os cidadãos optando por:
 - **Internet** (via Participa/DF);
 - **Central 162**;
 - **Atendimento Presencial**.

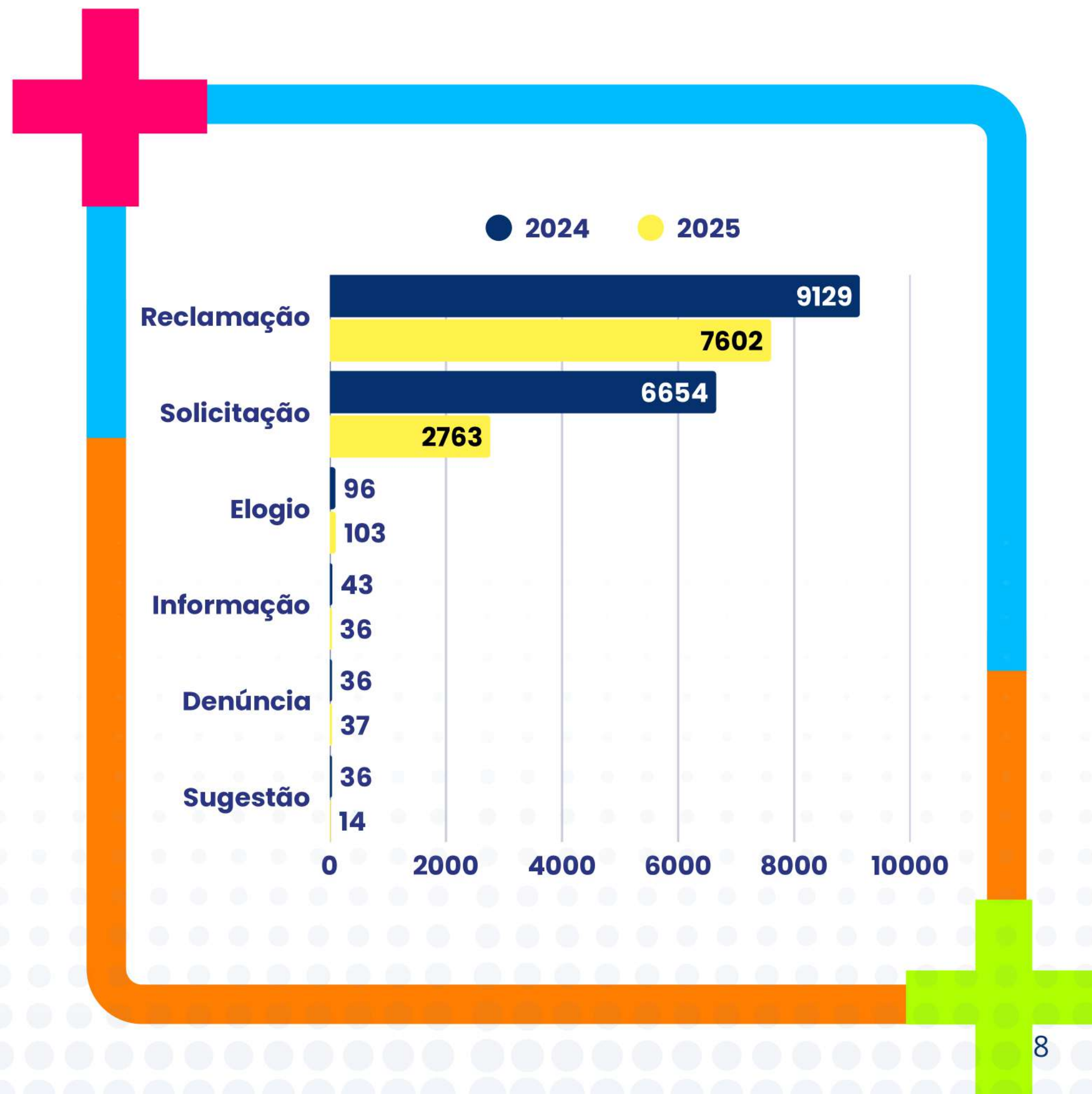
ASSUNTOS + DEMANDADOS



- Ao comparar os dados, nota-se que em **2024** o assunto Poda de Árvore registrou 5.276 manifestações, sendo o maior volume do período, seguido de Roçagem de mato que contabilizou 1.721 registros.
 - Destacamos que tais assuntos (poda e corte) entraram como reclamações de poda e cortes não resolvidos, ou seja, como Reclamações.
- Em **2025**, no cenário das demandas mais requisitadas houve uma pequena redução, Poda com 3.124 e Roçagem com 1.133 registros.
 - Poda de Árvores, Roçagem de mato e corte de árvore continuaram liderando as demandas mais solicitada.

TIPOLOGIAS E EVOLUÇÃO DA DEMANDA

- **Redução de Volume:** Queda acentuada nas Solicitações, que passaram de 6.654 para 2.763 registros.
- **Eficiência Digital:** A redução sugere que o cidadão está utilizando canais diretos, como o portal Administração Regional Digital 24h, para serviços imediatos.
- **Papel de Segunda Instância:** O aumento proporcional de Reclamações em relação às Solicitações indica que a Ouvidoria é acionada prioritariamente quando a demanda inicial não é atendida.
- **Indicadores de Satisfação:** Registro de um leve aumento nos Elogios (de 96 para 103) e estabilidade nas Denúncias.





ÍNDICES ANUAIS

2024 VS 2025

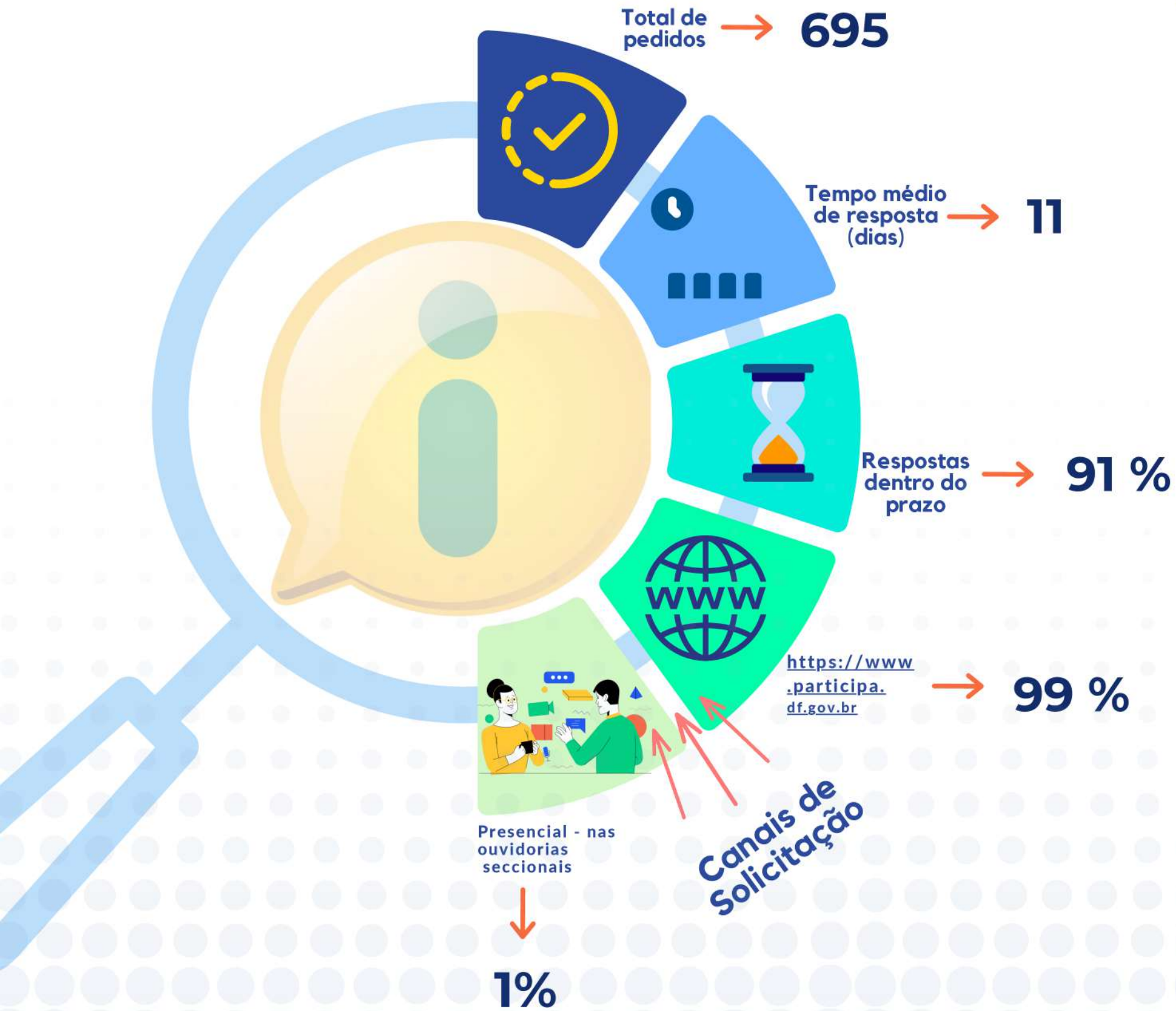


Os indicadores demonstram que a Ouvidoria evoluiu tecnicamente em sua escrita, mas a solução real do problema não teve o mesmo avanço:

- **Satisfação com a Resposta:** Subiu de 67% para 70%, o que comprova que a equipe de Ouvidoria está fornecendo informações claras e qualificadas.
- **Resolutividade (Gargalo):** Houve uma queda de 34% para 30%, indicando que a execução do serviço pela área técnica não acompanhou o registro da demanda.
- **Satisfação com o Atendimento:** Sofreu uma redução brusca de 68% para 59%, refletindo o desgaste do cidadão com a demora ou ineficiência da solução final. Além disso, o dado sugere que, após a criação da Central de Relacionamento ao Cidadão, que está sob a coordenação da Ouvidoria, houve um período de aprimoramento e treinamento de pessoal.
- **Índice de Recomendação:** Caiu de 71% para 67%, impactado diretamente pela percepção de baixa resolutividade.

Esse cenário aponta que a Ouvidoria cumpre seu papel de mediação com excelência técnica, porém, o resultado final depende da capacidade operacional das áreas finalísticas. O contraste entre o aumento na satisfação com a resposta (70%) e a queda na resolutividade (30%) sugere serviço não realizado dentro do prazo estabelecido, ou a contento.

PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO - LAI (E-SIC)



Conforme as informações fornecidas, observa-se um ligeiro crescimento no número de pedidos, de 657 registros para 695. O tempo médio de resposta, 11 dias, demonstra que as respostas foram dadas dentro do prazo máximo permitido, que é de 20 dias, o que indica fluxos internos otimizados e em conformidade com os prazos (91%).

Cabe ressaltar que a Companhia cumpre o Art. 11, § 1o, da LAI na maioria dos casos.

O canal de acesso do cidadão de (99%) aponta que quase totalidade dos pedidos é registrada na plataforma digital (e-SIC), o que facilita a rastreabilidade e gestão dos processos.

O aumento de 38 pedidos em 2025, representa uma diferença de 0,945% e sinaliza a consolidação do e-SIC como canal de controle social.



AÇÕES

- **Monitoramento dos indicadores de Ouvidoria** pelo do Participa DF:
 - Recomendação,
 - Satisfação com o atendimento,
 - Satisfação com o sistema,
 - Satisfação com a resposta,
 - Satisfação com o serviço de ouvidoria,
 - Resolutividade.
- **Divulgação interna dos Relatórios de Ouvidoria** (00112-00004170/2023-28);
- **Reuniões periódicas** com a equipe, para avaliação do trabalho e proposição de novas ações;
- **Reuniões com gestores** e áreas técnicas para divulgação das atividades desenvolvidas.
- **Reuniões com a Controladoria-Geral do DF - CGDF** e áreas técnicas da NOVACAP para sanar dúvidas relativas à Lei de Acesso à Informação.



5. Formação Continuada em Ouvidoria Pública, ofertados para a equipe de Ouvidoria da Rede SIGO, em parceria com a Escola de Governo do DF

- Introdução à Linguagem de Sinais (LIBRAS);
- Lei de Acesso à Informação – LAI na prática;
- IA + Ouvidoria – Escutar, Entender e Agir com Inteligência;
- fluência – Noções básicas de Inteligência Artificial;
- Inteligência Artificial no setor público: técnicas, riscos e aplicações;
- Da legislação ao atendimento de ouvidoria.

CURSOS



6. Integração de Dados e Fluxo de Demandas

- **Objetivo:** Consolidar todos os atendimentos da Companhia para relatórios gerenciais mais precisos.
- **Ação:** Solicitação mensal de dados quantitativos às Diretorias (Diretorias de Obras, Cidades e Central de Relacionamento).
- **Abrangência:** Unificação de todos os canais (Ofício, WhatsApp, E-mail, Plataformas Digitais e Presencial).
- **Finalidade:** Complementar a base do Participa-DF para elaboração dos Relatórios Trimestrais e Anuais.
- **Fundamentação:** Em conformidade, Art. 3º do Regimento Interno NOVACAP.
- **Processo SEI:** 0011200017162/2025-11

AÇÃO



6. Café com Ouvidoria-Geral: Fortalecimento da Rede

- **Objetivo:** Fomentar a integração institucional e o diálogo estratégico entre os membros da rede.
- **Ação:** Realização de encontro presencial no Jardim Botânico de Brasília, sob coordenação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF).
- **Abrangência:** Todas as ouvidorias que integram a Rede SIGO.
- **Finalidade:** Promover a troca de experiências técnicas e o alinhamento de pautas relevantes para a melhoria dos serviços ao cidadão.
- **Processo SEI:**
 - 00480-00004494/2025-94

AÇÃO



7. Café com Ouvidoria NOVACAP

- **Título:** Café com a Ouvidoria da NOVACAP
- **Objetivo:** Padronizar fluxos de trabalho e delimitar responsabilidades entre os órgãos.
- **Ação:** Reunião técnica na sede da NOVACAP para esclarecimento de atribuições frente às demandas sociais.
- **Abrangência:** Ouvidorias da NOVACAP, SLU, ADASA e corpo técnico especializado da NOVACAP.
- **Finalidade:** Sanar conflitos de competência ("Quem faz o quê?") para otimizar a resolutividade das demandas do cidadão.
- **Processo:**
 - 00112-00010940/2025-33



7. Cooperação Técnica: Café com Ouvidorias

- Título: "Somos Todos Ouvidoria, Somos Todos Cidadãos" – Edição 2025.
- Objetivo: Fortalecer a cooperação e o alinhamento de informações entre órgãos da Administração Pública Distrital.
- Ação: Evento realizado em 15/10/2025 no auditório da Sede do SLU, promovido conjuntamente pelo SLU, NOVACAP e DF LEGAL.
- Abrangência: Ouvidores das Administrações Regionais e representantes do SLU, NOVACAP e DF LEGAL.
- Finalidade: Apresentar as Cartas de Serviços ao Cidadão, debater a realidade das Administrações Regionais e aperfeiçoar o fluxo de informações entre as pastas para melhorar o atendimento à sociedade.
- Processos SEI:
 - 00094-00006392/2025-49
 - 00094-00006145/2025-42
 - 00112-00016623/2025-21

AÇÃO



9. Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, da NOVACAP

- **Título:** Atualização e Publicação da Carta de Serviços ao Cidadão, da NOVACAP.
- **Objetivo:** Modernizar o guia oficial de serviços da Companhia para refletir a nova reestruturação administrativa.
- **Ação:** Reconstituição do Grupo de Trabalho (GT) e coordenação de coleta de dados junto às áreas técnicas.
- **Abrangência:** Diretorias de Obras, Cidades, Planejamento e Projetos, e Ouvidoria.
- **Finalidade:** Garantir a transparência pública e facilitar o acesso do cidadão a informações precisas sobre fluxos e prazos de atendimento.
- **Processos SEI:**
 - 00480-00001216/2024-02
 - 00112-00017309/2024-84
 - 00112-00018393/2025-34
 - Acesso à Carta da serviço 

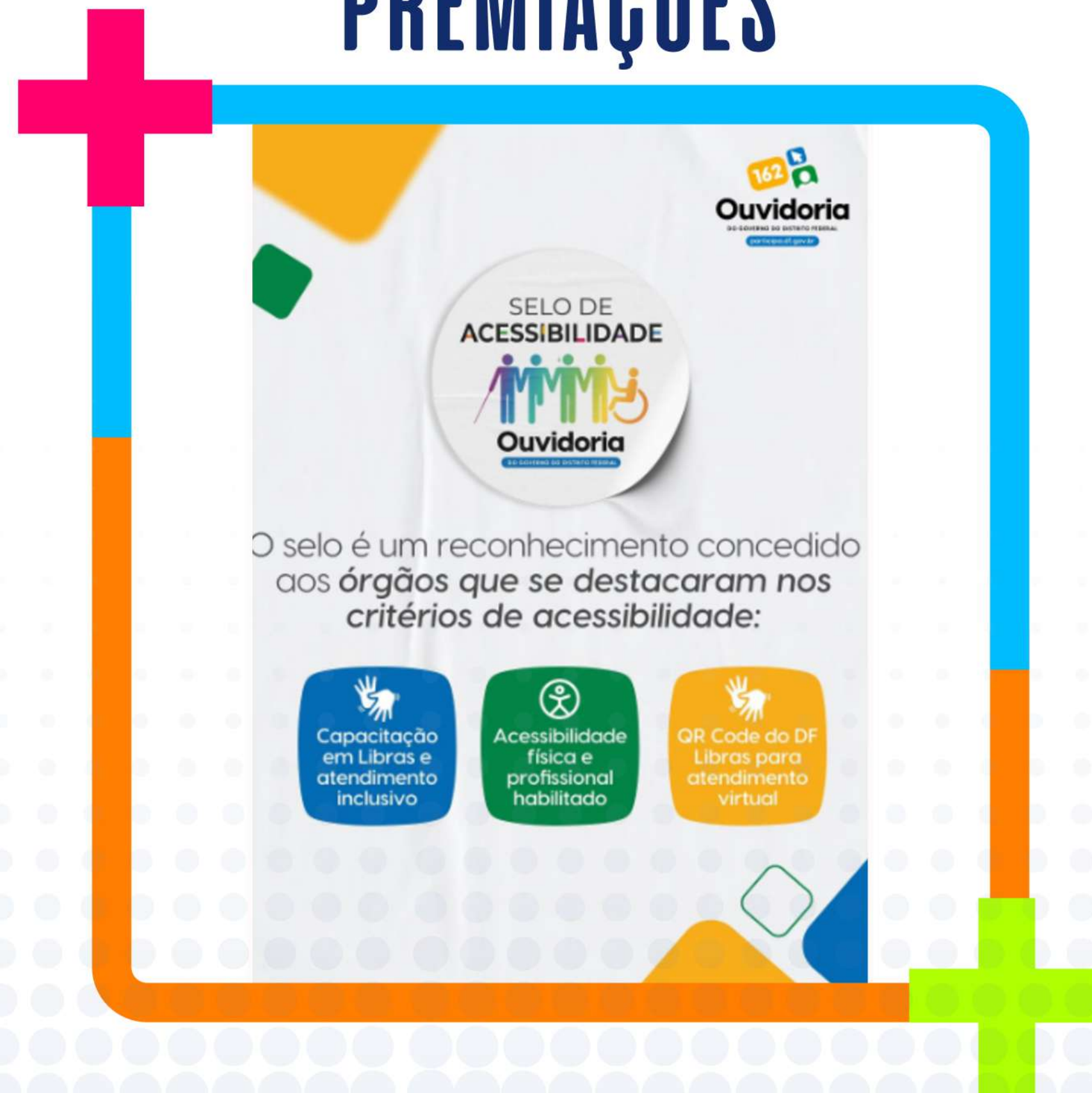
AÇÃO



10. Prêmio Selo Acessibilidade 2025 – 2ª Edição

- **Título:** Concurso Selo Acessibilidade 2025.
- **Objetivo:** Reconhecer e premiar as boas práticas de acessibilidade implementadas pelas ouvidorias.
- **Ação:** Concessão do direito de uso da logomarca do "Selo Acessibilidade 2025" em materiais de divulgação impressos ou eletrônicos para as unidades premiadas.
- **Abrangência:** Ouvidorias integrantes da Rede SIGO-DF.
- **Finalidade:** Incentivar a excelência no atendimento inclusivo, focando em critérios como capacitação em Libras, acessibilidade física, profissionais habilitados e o uso de ferramentas como o QR Code do DF Libras.
- **Processos SEI:**
 - 00480-00004429/2025-69
 - 00480-00003971/2025-02

PRÊMIAS



11. Prêmio Índice de Transparência Ativa (ITA)

- **Título:** Premiação Índice de Transparência Ativa (ITA).
- **Objetivo:** Reconhecer e incentivar órgãos e entidades na disponibilização clara, acessível e atualizada de informações públicas obrigatórias em seus portais.
- **Ação:** Outorga de premiação realizada durante a Semana da CGDF de Combate à Corrupção.
- **Abrangência:** Órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal.
- **Finalidade:** Promover a cultura da transparência e o fortalecimento do controle social, garantindo ao cidadão o pleno acesso aos dados institucionais.
- **Processo SEI:**
 - 00480-00001216/2024-02

PRÊMIAS



12. Projeto "Melhores Práticas em Ouvidoria Pública 2025"

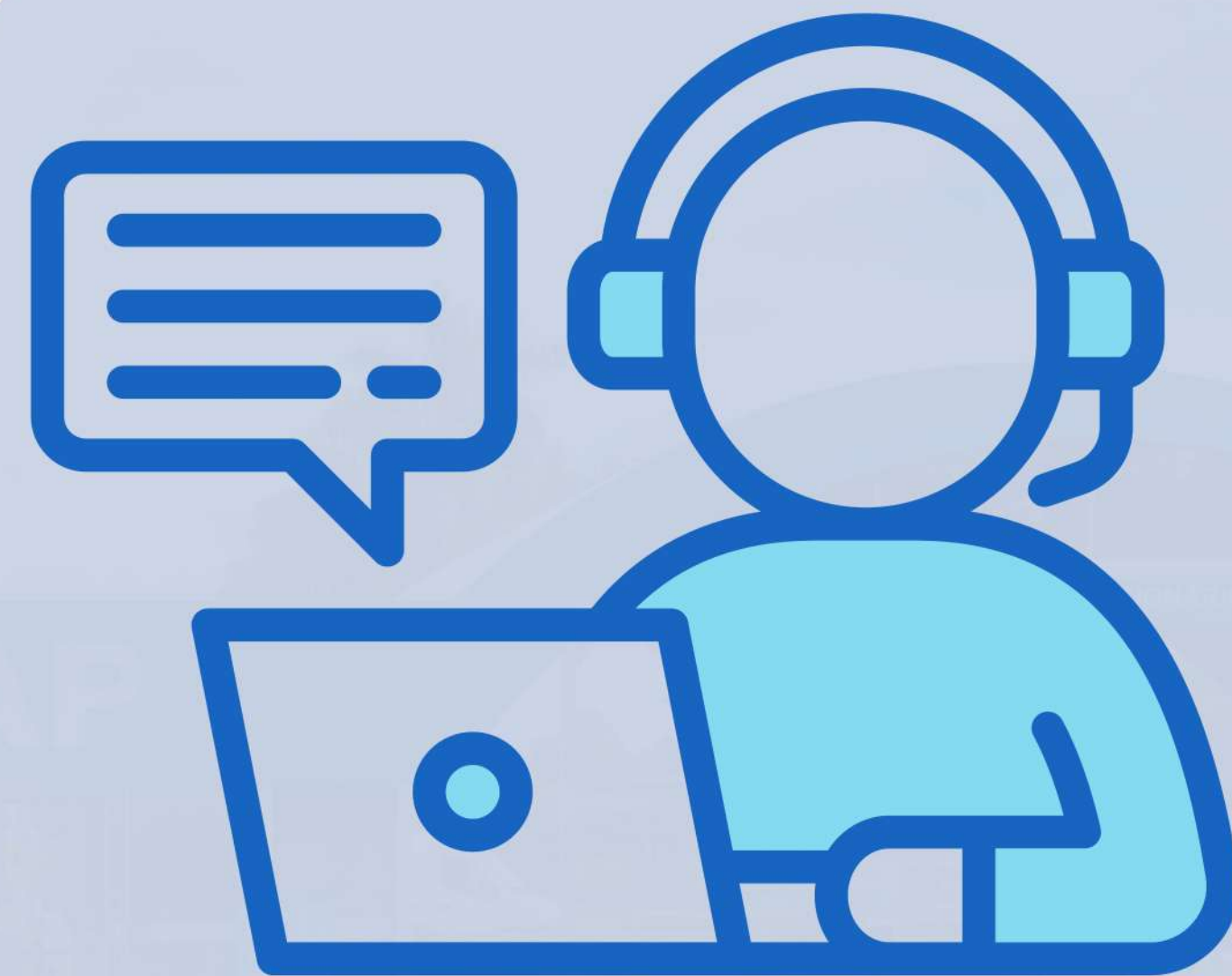
- **Título:** 10º Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria Pública.
- **Objetivo:** Reconhecer, valorizar e premiar as 50 ouvidorias do Distrito Federal que apresentarem o melhor desempenho institucional ao longo do ano.
- **Ação:** Implementação e cumprimento de um conjunto rigoroso de metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF).
- **Abrangência:** Unidades de ouvidoria integrantes da Rede SIGO-DF.
- **Finalidade:** Promover a excelência na gestão pública por meio do cumprimento de requisitos técnicos específicos, publicados (Edital nº 216 de 13.11.2025, p. 91)
- **Processo SEI:**
 - 00480-00002528/2025-17

PRÊMIAS



12. Projeto "Melhores Práticas em Ouvidoria Pública 2025"

- **Título:** 10º Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria Pública.
- **Objetivo:** Reconhecer, valorizar e premiar as 50 ouvidorias do Distrito Federal que apresentarem o melhor desempenho institucional ao longo do ano.
- **Ação:** Implementação e cumprimento de um conjunto rigoroso de metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF).
- **Abrangência:** Unidades de ouvidoria integrantes da Rede SIGO-DF.
- **Finalidade:** Promover a excelência na gestão pública por meio do cumprimento de requisitos técnicos específicos, publicados (Edital nº 216 de 13.11.2025, p. 91)
- **Processo SEI:**
 - 00480-00002528/2025-17



OUIDORIA DA NOVACAP



+55 61 3403-7100



**Sede NOVACAP - Setor de Áreas
Públicas -**

Lote B - CEP: 71.215-000



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