



RELATÓRIO TRIMESTRAL
Outubro a Dezembro/2020

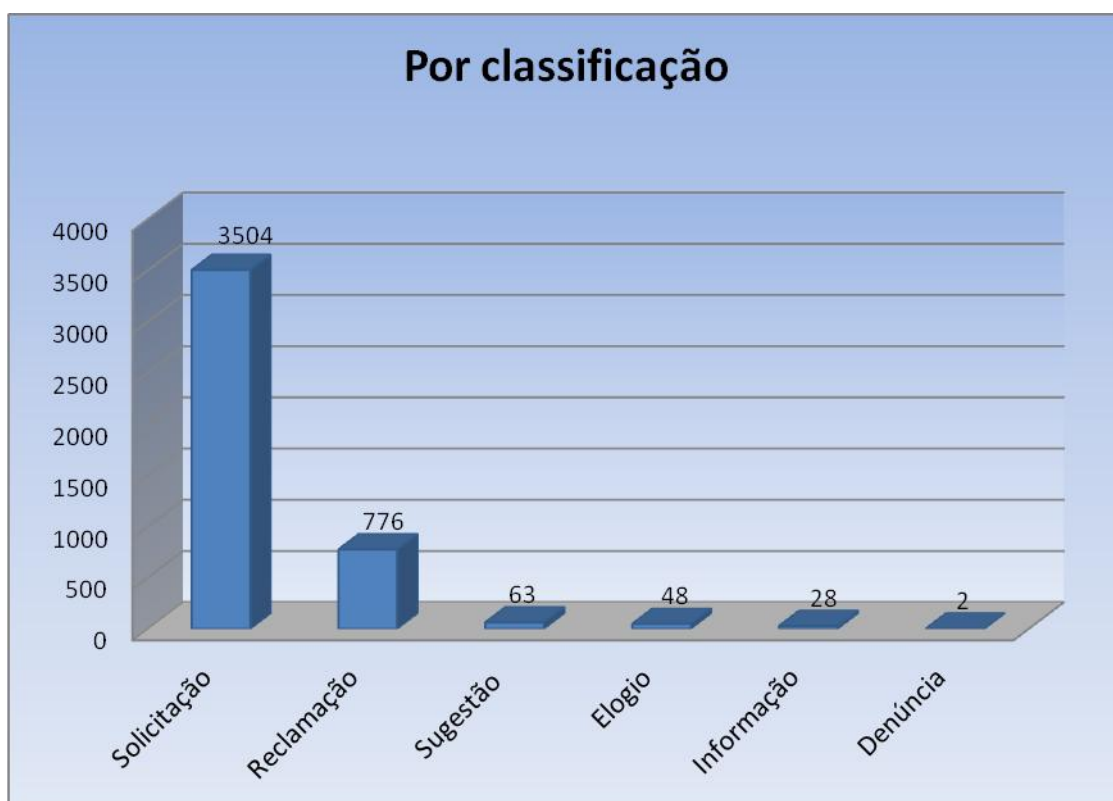
Apresentamos o relatório referente aos resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da NOVACAP no quarto trimestre de 2020, onde constam informações das manifestações registradas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF.

As demandas formalizadas pelo cidadão são recebidas inicialmente pelo Controle de Qualidade ou pela Coordenação de Atendimento ao Cidadão, unidades estas que fazem a triagem das demandas e as direcionam aos órgãos responsáveis onde são analisadas e encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes, de acordo com a natureza dos serviços. Respeitando o preconizado pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 regulamentados pela Instrução Normativa nº 01 de 05/05/2017 da Controladoria Geral do DF.

A NOVACAP é responsável pela manutenção e conservação das cidades e é centralizadora de grande parte das demandas por serviços urbanos no Governo do Distrito Federal.

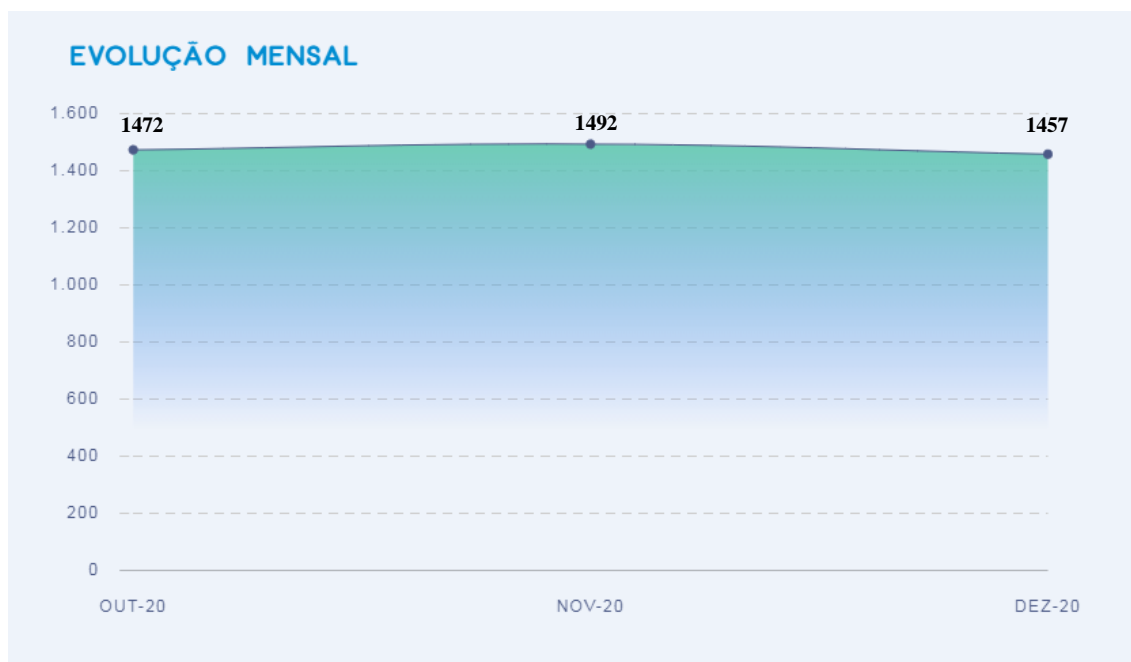
1. Total de Demandas por classificação

Durante o quarto trimestre de 2020, foram registradas 4.421 manifestações de Ouvidoria. Dessas, merecem destaque as solicitações, que representam 79% do total, seguidas pelas reclamações, com 18%, conforme gráfico abaixo:



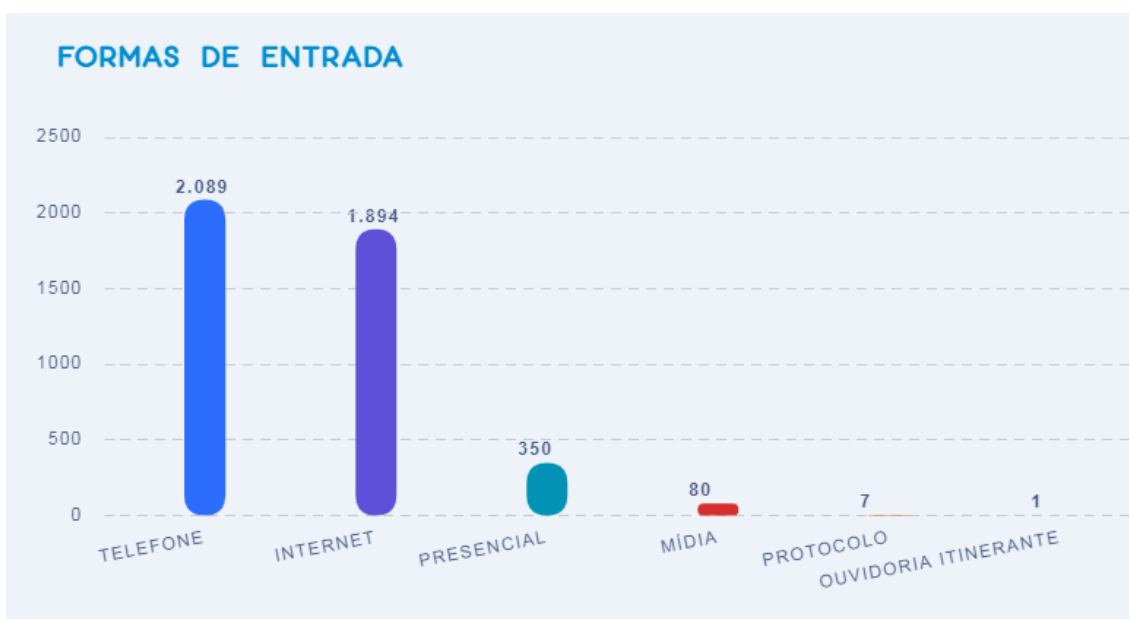
2. Total de Demandas mensal

Da análise dos dados, verifica-se que no mês de outubro foram recebidas 1472 manifestações, em novembro 1492 e em dezembro 1457 demandas. Totalizando 4421 manifestações no período de 01/10/2020 a 31/12/2020.



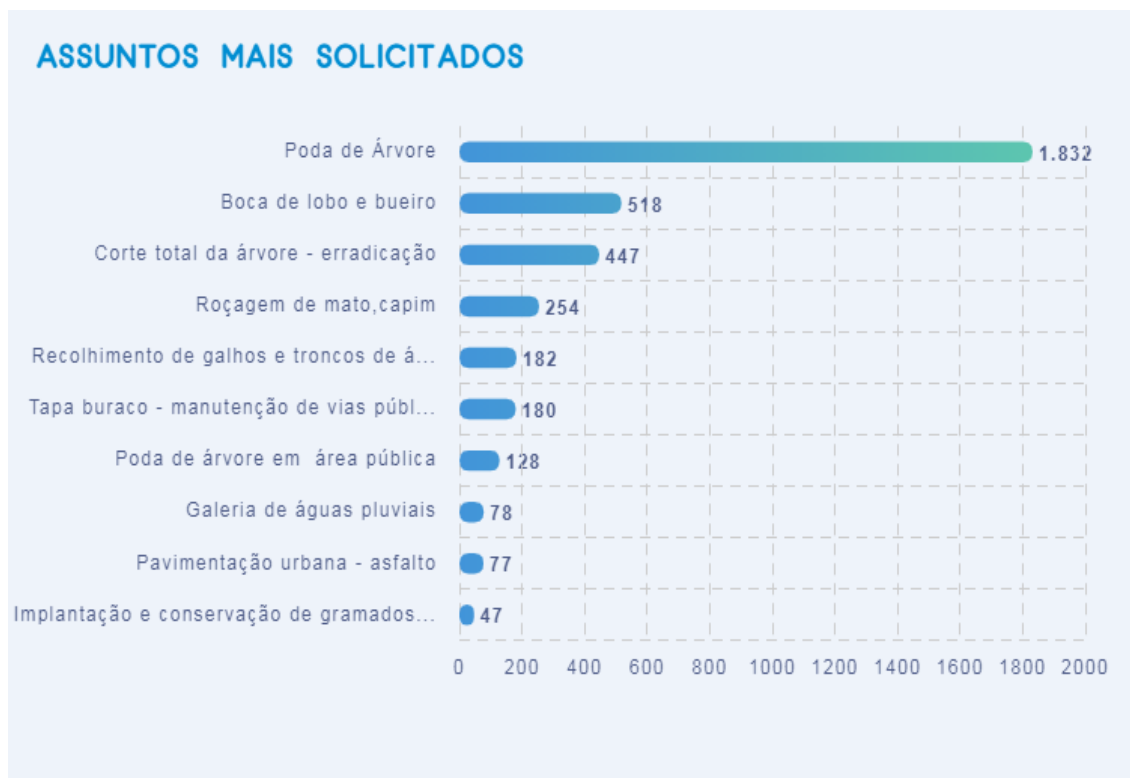
3. Formas de Entrada

A Ouvidoria disponibiliza diversos canais de contatos, os quais o cidadão pode recorrer a fim de encaminhar solicitações, reclamações, sugestões, elogios, informações e denúncias. Os canais de atendimentos disponibilizados no quarto trimestre foram: central do GDF 162, internet www.ouv.df.gov.br e atendimento presencial, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



4. Assuntos mais demandados

No quadro abaixo, apresentamos o ranking dos assuntos mais demandados no 4º trimestre de 2020:



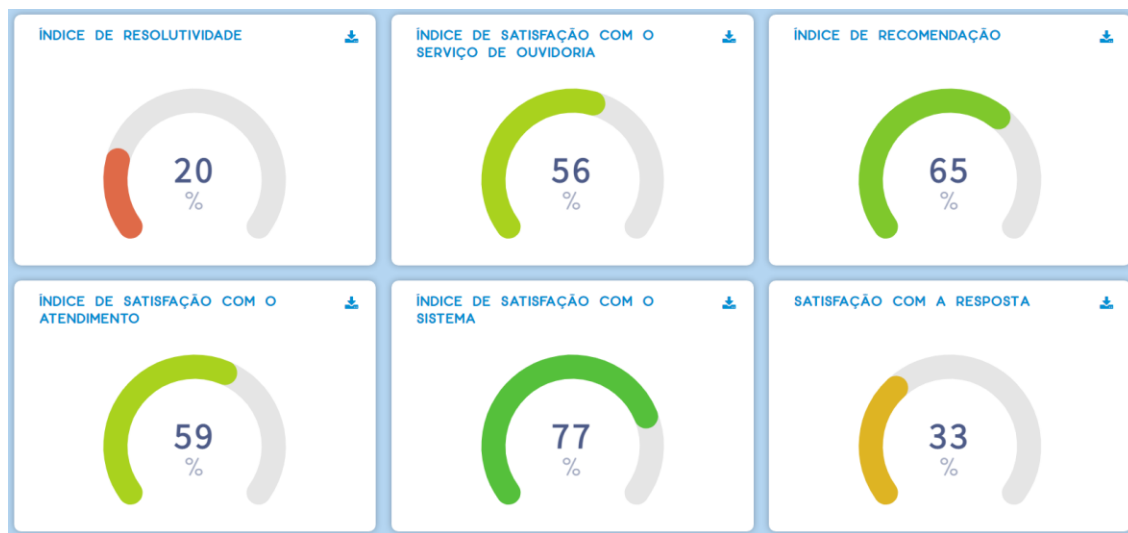
5. Demandas por Região Administrativa

Quantidade de manifestações recebidas por Região Administrativa:

Região Administrativa	Nº	Região Administrativa	Nº
Plano Piloto	1368	Recanto das Emas	8
Taguatinga	298	Vicente Pires	1
Guará	277	São Sebastião	6
Ceilândia	258	Riacho Fundo	3
Gama	245	Jardim Botânico	0
Sobradinho	242	Park Way	7
Setor de Indústria e abastecimento	220	Sobradinho II	6
Samambaia	211	Riacho Fundo II	0
Planaltina	173	Arniqueiras	9
Santa Maria	139	Itapoã	4
Cruzeiro	99	Candangolândia	0
Águas Claras	81	Paranoá	5
Sudoeste/Octogonal	80	SCIA	4
Lago Norte	78	Por do sol /Sol Nascente	4
Brazlândia	74	Fercal	
Núcleo Bandeirante	63	Varjão	
Lago Sul	63		

6. Índice de satisfação com o Serviço de Ouvidoria

Apresentamos abaixo os Índices de satisfação com o Serviço executados pela Novacap, pela Ouvidoria da Novacap e pelo sistema de Ouvidoria do GDF, conforme as pesquisa de satisfação registradas no Sistema OUV-DF.



Obs. Os índices apresentados acima são dinâmicos e mudam na medida em que as manifestações são atendidas, e novas pesquisas de satisfação são registradas pelo cidadão, ainda que fora do período apresentado.

7. Serviço de informação ao Cidadão

Além do sistema de OUV-DF, a Ouvidoria da NOVACAP atua no processo de acesso à informação em atenção a Lei Nº 4.990/2012. Os pedidos são recebidos por meio do sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão – E-SIC e encaminhados à área técnica para avaliação.

No quarto trimestre de 2020 foram registrados 35 (trinta e cinco) pedidos de informações sendo que todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.



Fonte: Sistema de Acesso à Informação <https://www.e-sic.df.gov.br>

Sistema de Ouvidoria – OUV-DF <https://www.ouv.df.gov.br>