



RELATÓRIO TRIMESTRAL
Julho a Setembro/2020

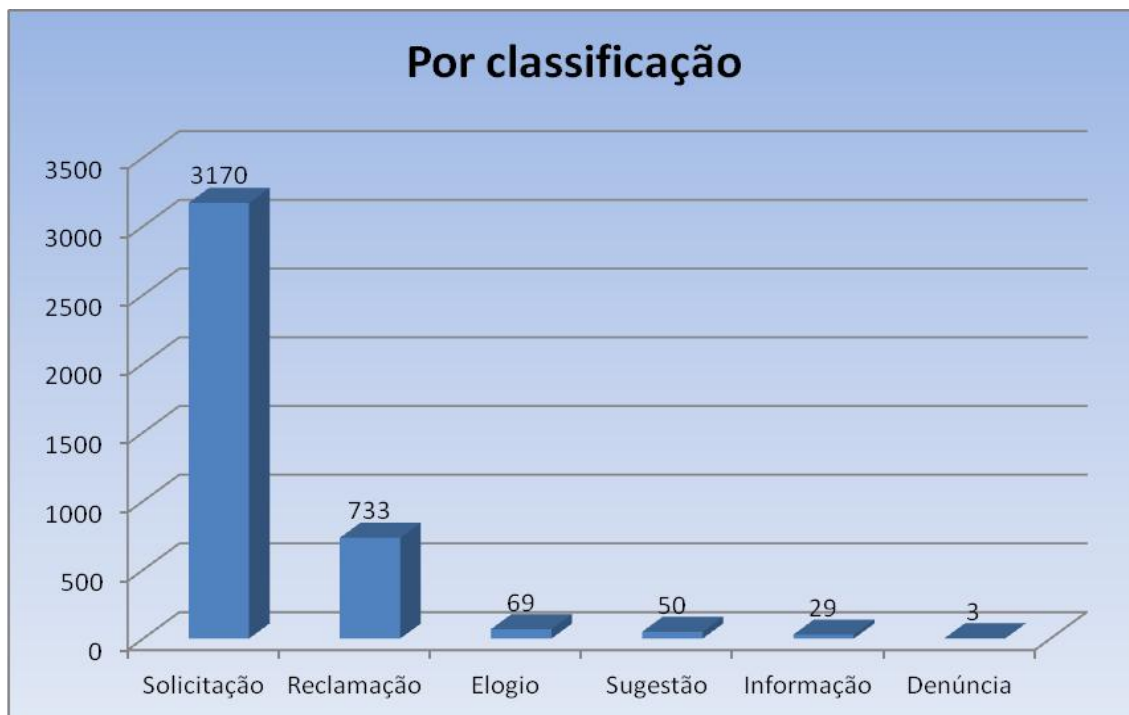
Apresentamos o relatório referente aos resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da NOVACAP no terceiro trimestre de 2020, onde constam informações das manifestações registradas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF.

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.

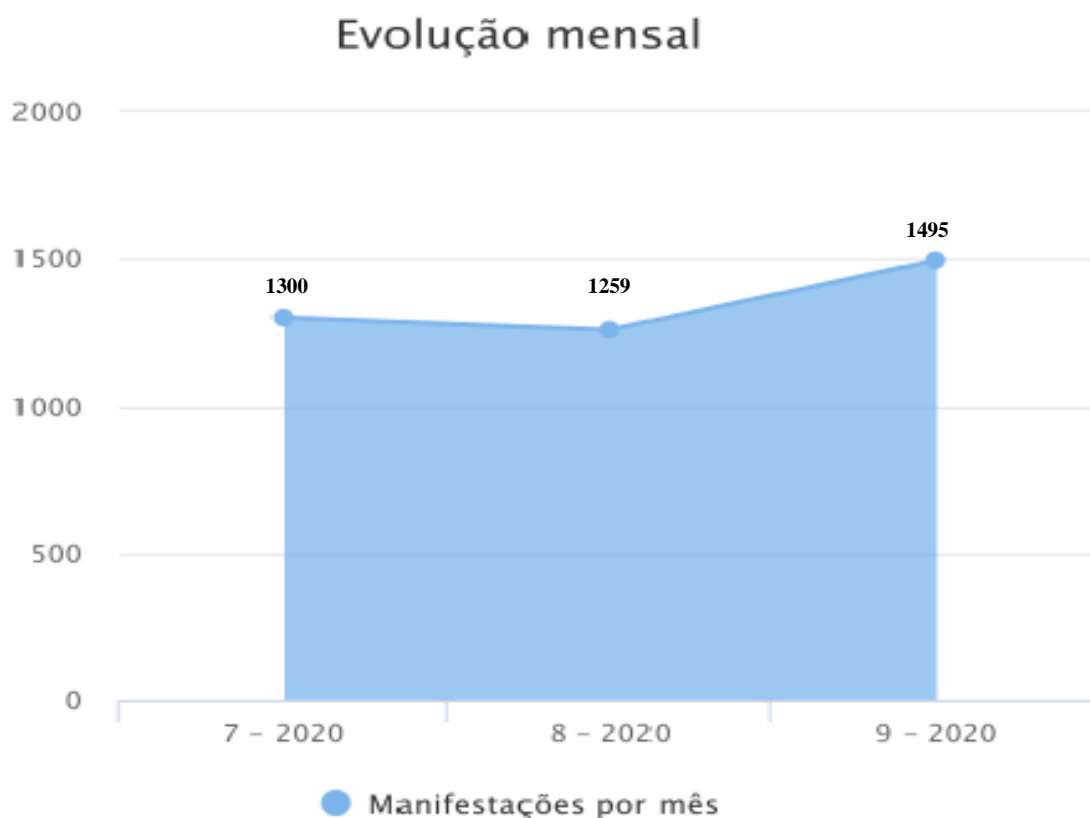
1. Total de Demandas por classificação

No terceiro trimestre de 2020, foram registradas 4.054 manifestações de Ouvidoria. Dessas, merecem destaque as solicitações, que representam 78% do total, seguidas pelas reclamações, com 18%, conforme gráfico abaixo:



2. Total de Demandas mensal

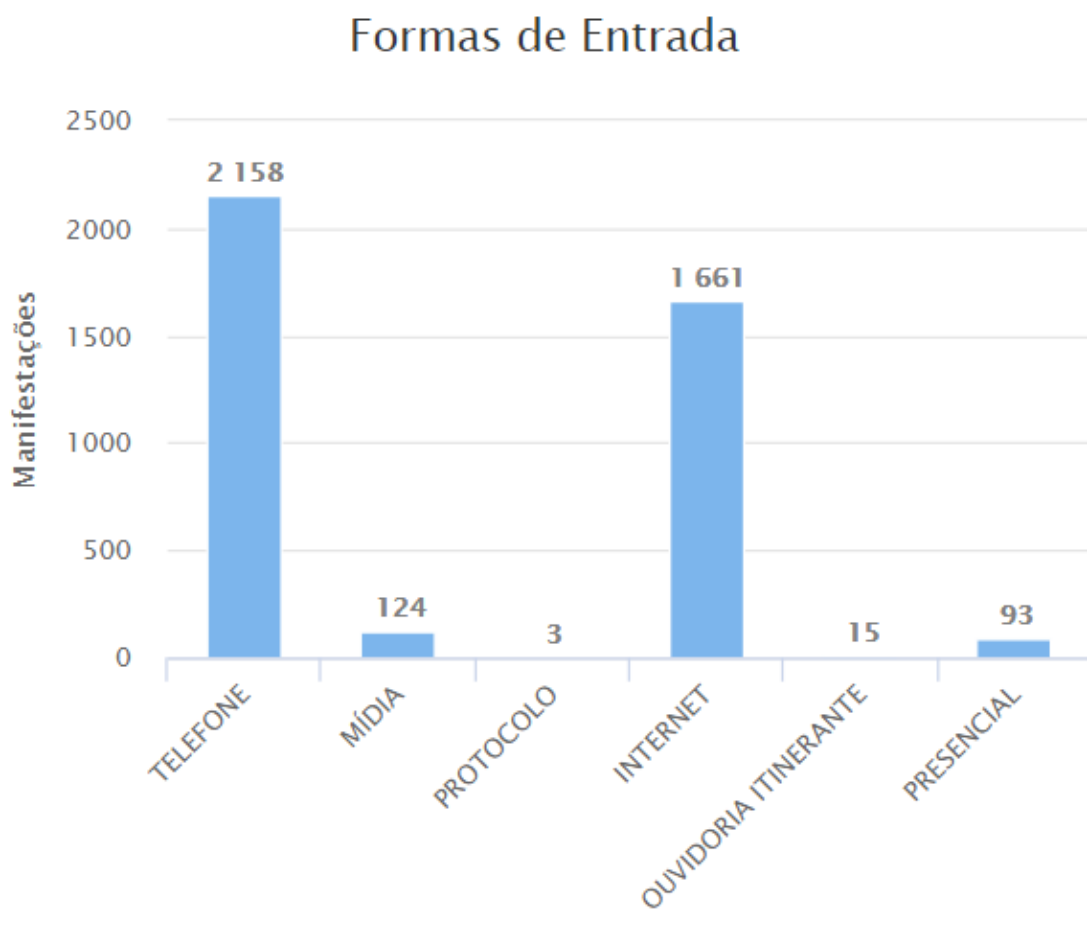
Da análise dos dados, verifica-se que no mês de julho foram recebidas 1300 manifestações, em agosto 1259 e em setembro 1495 demandas. Totalizando 4054 manifestações no período de 01/07/2020 a 30/09/2020.



3. Formas de Entrada

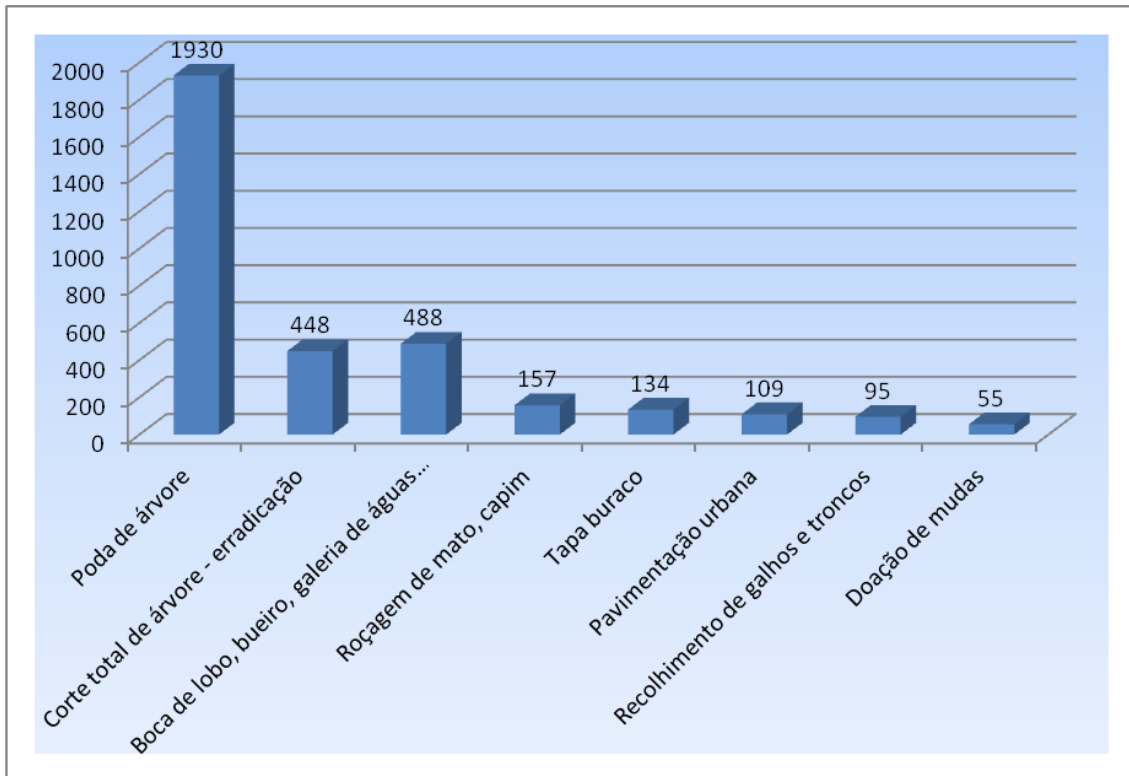
A Ouvidoria disponibiliza diversos canais de contatos, os quais o cidadão pode recorrer a fim de encaminhar solicitações, reclamações, sugestões, elogios, informações e denúncias. Os canais de atendimentos disponibilizados no terceiro trimestre foram: internet www.ouv.df.gov.br, telefone da Ouvidoria da Novacap 3403-2626, central do GDF 162 e atendimento presencial, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

Das 2.158 manifestações realizadas por telefone, 998 foram registradas por meio do telefone da Ouvidoria da Novacap.



4. Assuntos mais demandados

No quadro abaixo, apresentamos o ranking dos assuntos mais demandados no 3º trimestre de 2020:



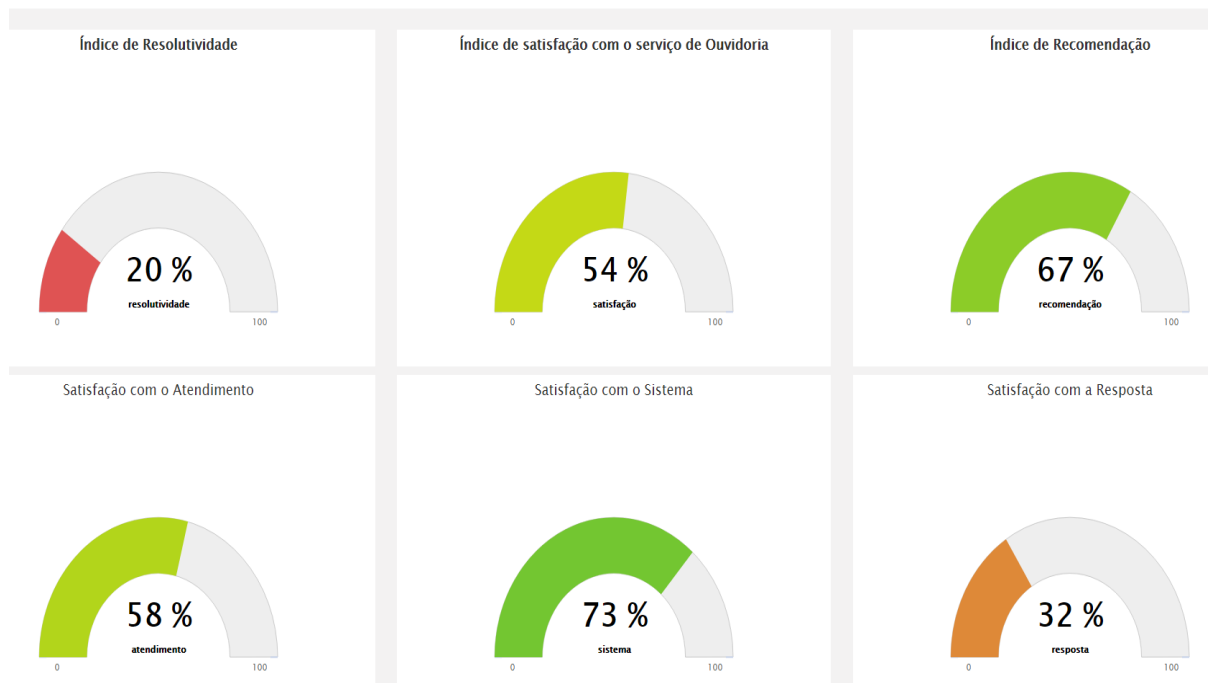
5. Demandas por Região Administrativa

Quantidade de manifestações recebidas por região administrativa:

Região Administrativa	Nº	Região Administrativa	Nº
Plano Piloto	1244	Águas Claras	49
Guará	291	Vicente Pires	49
Taguatinga	262	Park Way	39
Gama	245	São Sebastião	37
Sobradinho	231	Paranoá	36
Samambaia	191	Candangolândia	36
Santa Maria	189	Sobradinho II	34
Ceilândia	176	Riacho Fundo II	29
Planaltina	162	Jardim Botânico	25
Sudoeste/Octogonal	114	Setor de Indústria e abastecimento	23
Riacho Fundo	109	Itapoã	22
Cruzeiro	86	Arniqueiras	16
Núcleo Bandeirante	73	SCIA	10
Recanto das Emas	71	Por do sol /Sol Nascente	6
Lago Sul	69	Fercal	2
Brazlândia	68	Varjão	1
Lago Norte	59		

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 terceiro trimestre de 2020 foram registrados 89 (oitenta e nove) pedidos de informações sendo que todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.



Acesso à
Informação



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

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