



RELATÓRIO TRIMESTRAL

Outubro a Dezembro/2021



APRESENTAÇÃO

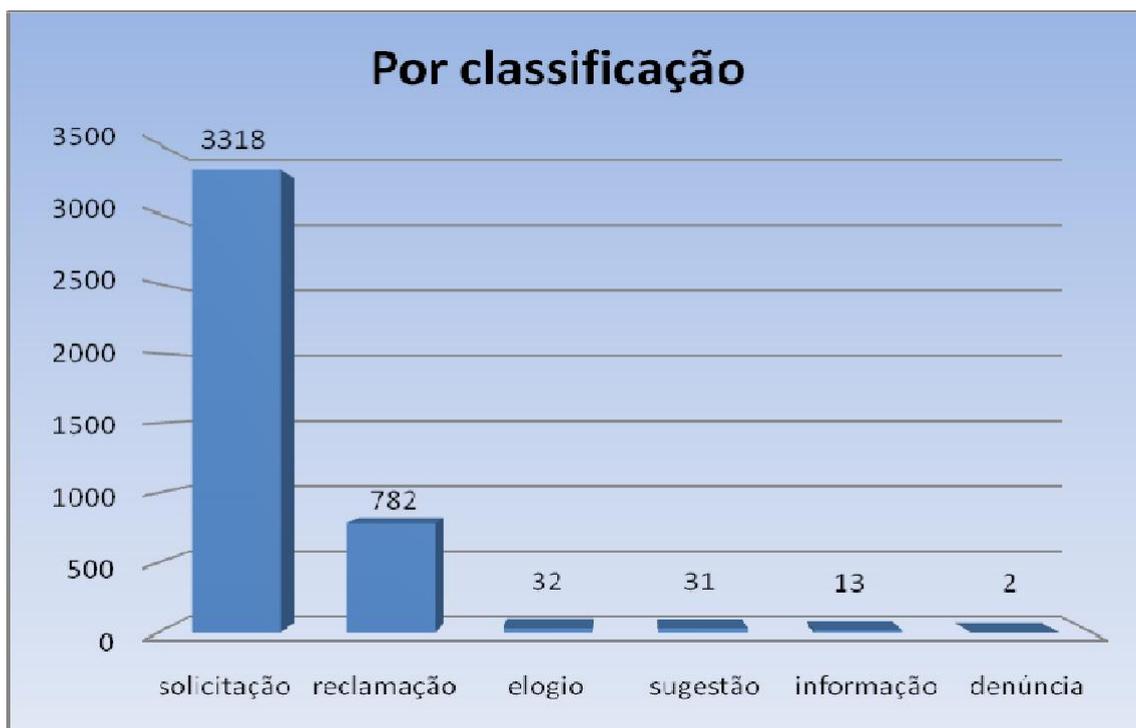
Apresentamos o relatório referente aos resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da NOVACAP no quarto trimestre de 2021, onde constam informações das manifestações registradas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF.

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 2021, foram registradas 4.178 manifestações de Ouvidoria. Dessas, merecem destaque as solicitações, que representam 79% do total, seguidas pelas reclamações, com 19%, conforme gráfico abaixo:



Em sintonia com o Plano de Ação Anual 2021/2022, da Ouvidoria da Novacap, os relatórios devem ser emitidos trimestralmente, a fim de que os gestores possam analisar se as metas estão sendo cumpridas em relação ao melhoramento dos serviços prestados pela Companhia.

Neste sentido, uma das metas a serem alcançadas é a implementação de uma ferramenta que avalie o perfil socioeconômico dos usuários dos serviços de ouvidoria da Novacap. A Companhia entende a importância de que sejam apuradas todas as reclamações dos cidadãos em relação aos seus serviços: se as demandas foram atendidas; se houve elogios, saber quais competências foram elogiadas, o que se pode aprender com os elogios e reclamações; em relação às informações solicitadas, analisar se as respostas estavam de acordo com o SIC; a despeito das denúncias, observar se foram anônimas ou se houve identificação do denunciante. Sobre o que versavam? Eram denúncias contra funcionários? Sobre serviços não realizados?.

A Novacap trabalha para oferecer o máximo de transparência nas informações prestadas aos cidadãos e busca implantar projetos para aumentar a qualidade de resposta aos cidadãos e a resolutividade das demandas.

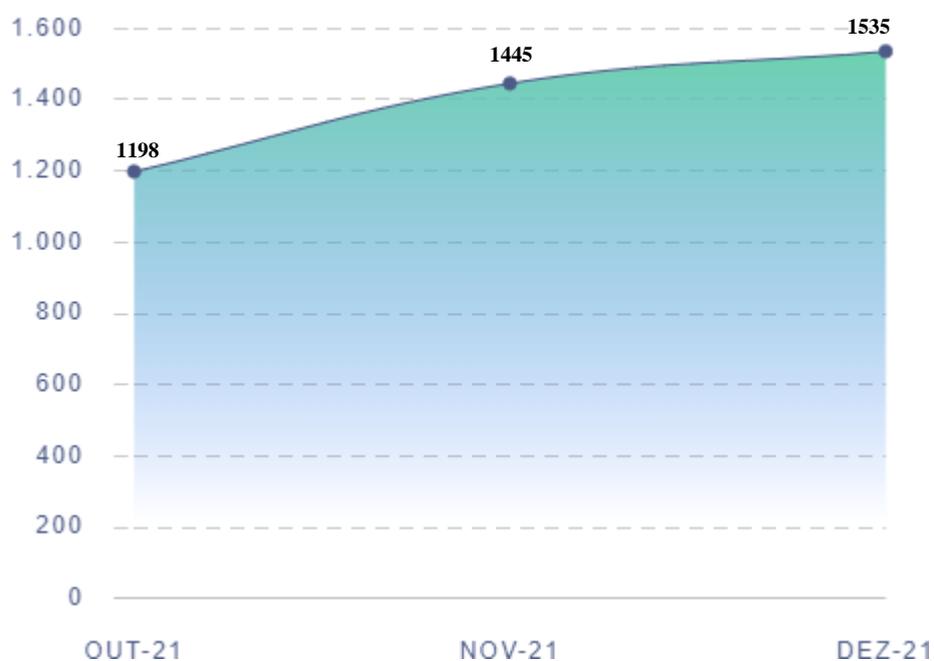
Nos períodos em que as demandas aumentam, a Ouvidoria trabalha em regime de mutirão, ampliando o número de pessoal para anotar as solicitações e encaminhá-las aos setores responsáveis.

A Novacap também está trabalhando para implantar o Chatboot, ferramenta que vai interagir com o cidadão e oferecer um atendimento dinâmico e diferenciado, totalmente digital.

2. Total de Demandas mensal

Da análise dos dados, verifica-se que no mês de outubro foram recebidas 1.198 manifestações, em novembro 1.445 e em dezembro 1.535 demandas. Totalizando 4.178 manifestações.

EVOLUÇÃO MENSAL

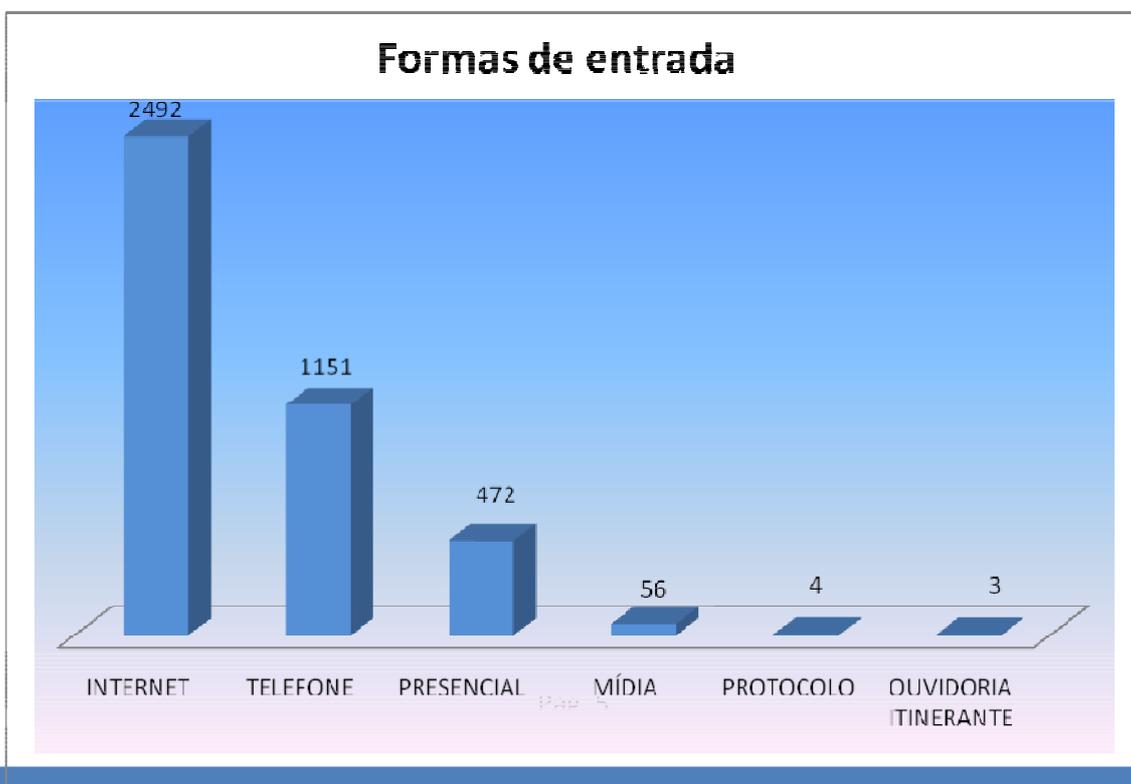


Como é possível observar, as demandas sofrem variações para mais, à medida que se aproximam os meses da estação chuvosa. Em função desse aumento, a Ouvidoria da Novacap pretende solicitar à gerência a ampliação do quadro de pessoal, além de implantar, com a máxima urgência o atendimento digital. No plano de ação para 2022, é proposta uma série de mudanças, dentre as quais otimizar o atendimento do call center, de modo que o número 162 se torne um canal de apoio para amenizar a carga de trabalho da equipe de ouvidores. Assim, pretende-se que seja realizada uma triagem pelo atendimento do 162, de modo que seja repassado para análise apenas as demandas passíveis de solução. O Controle de Qualidade e a Coordenação de Atendimento ao Cidadão devem direcionar aos órgãos responsáveis as demandas que não competem à Novacap, 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. Cabe pontuar que a Novacap deve passar por uma Transformação Digital, pois, com o aumento das demandas é necessário ampliar os canais de atendimento.

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 com maiores procuras no segundo trimestre foram: internet www.ouv.df.gov.br, central do GDF 162 e atendimento presencial, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



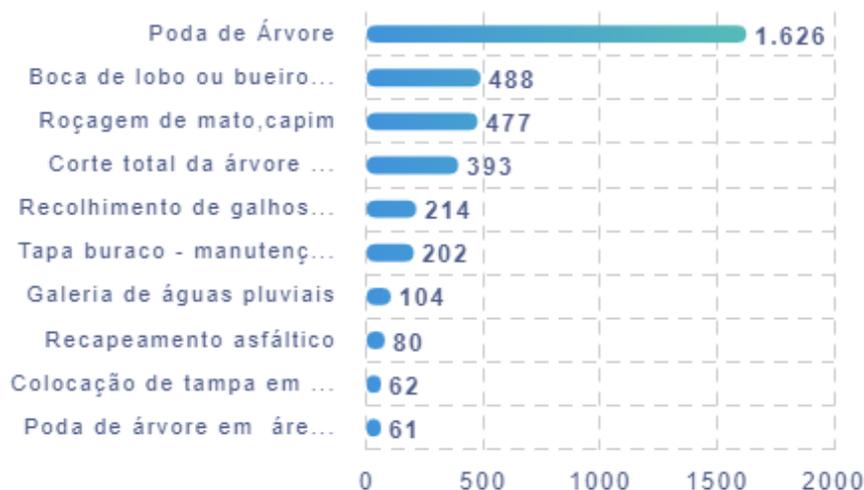
Embora existam variadas formas de entrada para as solicitações dos serviços ao cidadão, a internet ainda é o canal mais utilizado pelos usuários, de modo que é importante haver uma atualização simultânea ao andamento do processo, no site da empresa, para que o cidadão acompanhe, em tempo real, o andamento de sua demanda. Conforme observado no gráfico, o telefone é o segundo canal mais usado pelo cidadão para o contato com a empresa. Dessa forma, a Novacap tem planos de aprimorar o atendimento pelo 162, ampliando os canais de atendimento.

Outro ponto de atendimento ao cidadão é por meio do QRCode. Ao apontar a câmera do celular o usuário é direcionando para o site da Novacap.

4. Assuntos mais demandados

No quadro abaixo, apresentamos o ranking dos assuntos mais demandados no 4º trimestre de 2021:

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Conforme aponta o gráfico, a poda e o corte de árvores foram os serviços mais solicitados no trimestre corrente. Isso se explica pelas constantes quedas de árvores sobre veículos, casas, rede elétrica, durante o período de chuvas. Em detrimento disso, a Novacap executa, todos os anos, um serviço preventivo de corte e retirada de árvores com altos percentuais de quedas, além de solicitar à ADASA, que é a responsável pelo manejo de águas pluviais urbanas, que realize serviços de manutenção de bocas de lobos. Para tanto, existe uma parceria da Companhia com outros órgãos responsáveis pela rede elétrica, águas pluviais e outros problemas estruturais.

Em todo o Distrito Federal existem em torno de 5 milhões de árvores, sendo a maioria delas, no Plano Piloto. As equipes da Novacap aproveitam o período de estiagem para fazer um levantamento das regiões mais suscetíveis de acidentes envolvendo queda de árvores, reforçando a raiz das espécies tombadas pelo IPHAN e retirando as outras. Só a título de informação, em 2019, a Novacap recebeu 4.128 solicitações de corte de árvores, por meio da ouvidoria, sem mencionar as demandas de urgência e emergência para podas de árvores, sendo a maior parte delas de moradores do Plano Piloto, com um total de 1.801. (Fonte: Correio Braziliense, 16/10/2019).

5. Demandas por Região Administrativa

Quantidade de manifestações recebidas por Região Administrativa:

Região Administrativa	Nº	Região Administrativa	Nº
Plano Piloto	1357	Vicente Pires	59
Taguatinga	409	Arniqueiras	50
Guará	370	Brazlândia	48
Gama	218	Recanto das Emas	48
Ceilândia	213	Jardim Botânico	43
Samambaia	189	Sobradinho II	38
Planaltina	163	São Sebastião	32
Sobradinho	147	SIA	31
Sudoeste/Octogonal	85	Riacho Fundo II	21

Cruzeiro	82	Paranoá	19
Santa Maria	80	Sol Nascente	16
Riacho Fundo	74	Itapoã	14
Lago Sul	71	SCIA	14
Park Way	70	Candangolândia	13
Águas Claras	69	Varjão	2
Lago Norte	66	Fercal	2
Núcleo Bandeirante	65		

6. Índice de satisfação com o Serviço de Ouvidoria

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



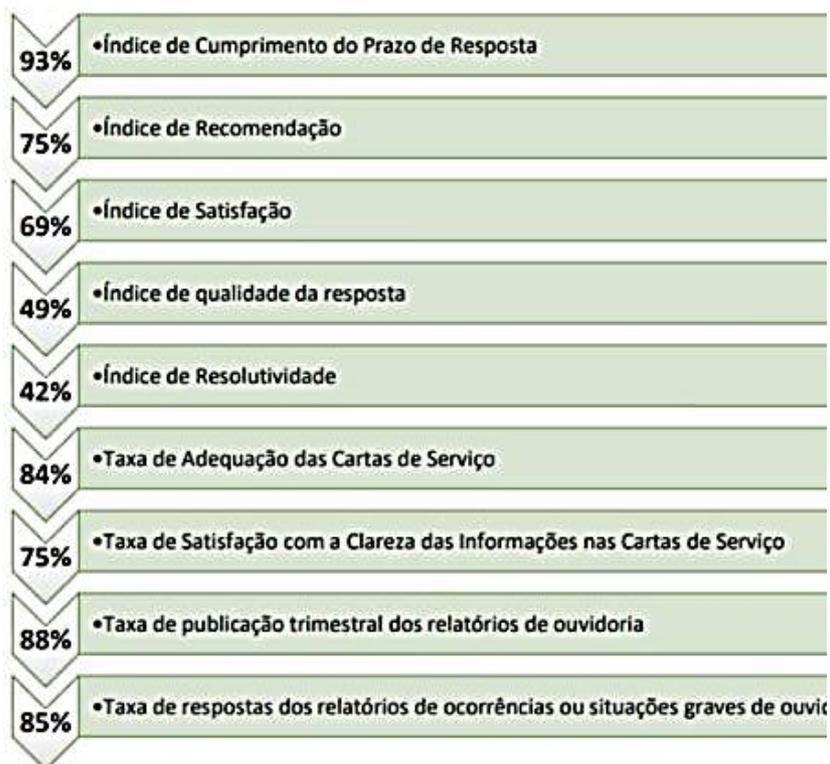
Obs. Os índices apresentados acima são dinâmicos e mudam na medida em que as manifestações são atendidas, e novas pesquisas de satisfação são registradas pelo cidadão, ainda que fora do período apresentado.

Conforme os resultados da pesquisa, o índice de resolutividade no último trimestre de 2021 avançou em 2% em relação ao trimestre anterior e em 1% em relação ao quarto trimestre de 2020. Quanto ao índice de satisfação com os serviços da ouvidoria, houve um expressivo aumento no quarto trimestre de 2021, ficando em 56%. Portanto, 5 pontos percentuais a mais em comparação com o terceiro trimestre de 2020, que ficou em 51%.

Em se tratando do índice de satisfação com o sistema, no último trimestre de 2021 foi de 74%, ultrapassando a meta para 2021, que era de 69%. O índice de satisfação quanto a resposta aumentou em um ponto percentual em relação a 2020, que foi de 33%. O índice de recomendação previsto para 2021 foi de 75% e no quarto trimestre alcançou-se a marca de 69%.

As metas para o ano de 2021 em relação aos trabalhos da Companhia constam no quadro 1. Observa-se um progresso quando se compara as metas e os índices apurados. Para 2022, as metas para o índice de resolutividade será de 45%.

Quadro 1 – Resumo das Metas de 2021



AÇÕES PREVISTAS PARA 2022

- Instalações internas do setor: pintura, reforma de banheiros, instalação de divisórias nas baias, instalação de ar condicionado. **Meta alcançada em janeiro de 2022.**
- Acessibilidade: colocação de rampa para acesso, com corrimão, para deficientes visuais e cadeirantes;
- Painel de identificação da Ouvidoria, com sinalizador sonoro para deficientes visuais;
- Implantação de Sistema Digital de atendimento ao cidadão (Business Intelligence – Chatbot);
- Instituir o Programa “dia do Cidadão”, com mutirões para atender às demandas dos cidadãos;
- Criação do App da Ouvidoria;
- Aumentar o quadro de pessoal por meio da contratação de estagiários ou licitação para contratar novos profissionais.

AÇÕES NÃO-ORÇAMENTÁRIAS PRIORITÁRIAS PARA A OUVIDORIA

- Reuniões periódicas (mensais) da equipe de Ouvidoria para avaliar os trabalhos e atendimentos, analisar os relatórios e propor novas ações dinâmicas dentro do setor;
- Incentivo de capacitação da equipe, com cursos oferecidos no Egov;
- Aumentar a parceria com as ouvidorias seccionais.

7. Serviço de informação ao Cidadão

Além do sistema de OUV-DF, a Ouvidoria da NOVACAP atua no gerenciamento das demandas 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, encaminhados à área técnica para avaliação ou tramitados para outro órgão quando necessário.

No quarto trimestre de 2021 foram registrados 22 (vinte e dois) pedidos de informações sendo que 21 foram devidamente respondidos aos cidadãos e 01 está em análise dentro do prazo estabelecido pela citada lei.



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

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