



RELATÓRIO TRIMESTRAL

Abril a junho/2021

Apresentamos o relatório referente aos resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da NOVACAP no segundo 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.

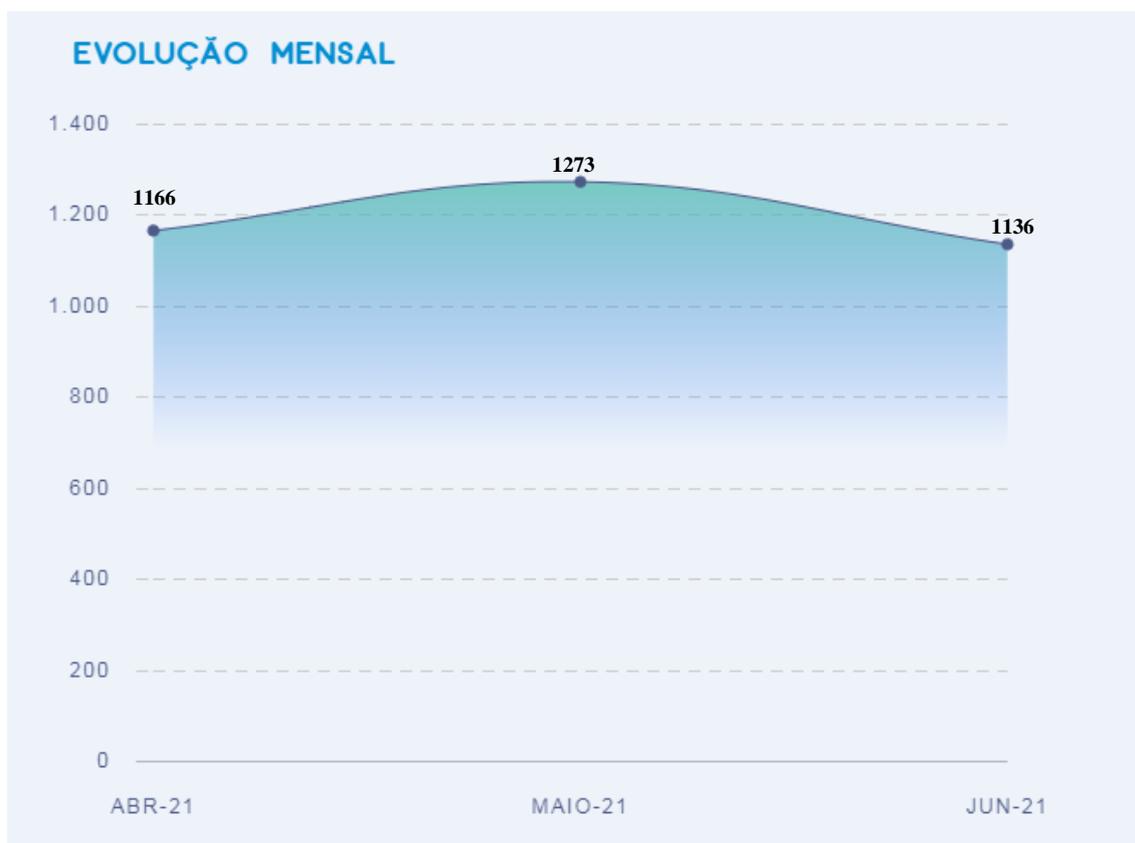
1. Total de Demandas por classificação

Durante o segundo trimestre de 2021, foram registradas 3.575 manifestações de Ouvidoria. Dessas, merecem destaque as solicitações, que representam 76% do total, seguidas pelas reclamações, com 18%, conforme gráfico abaixo:



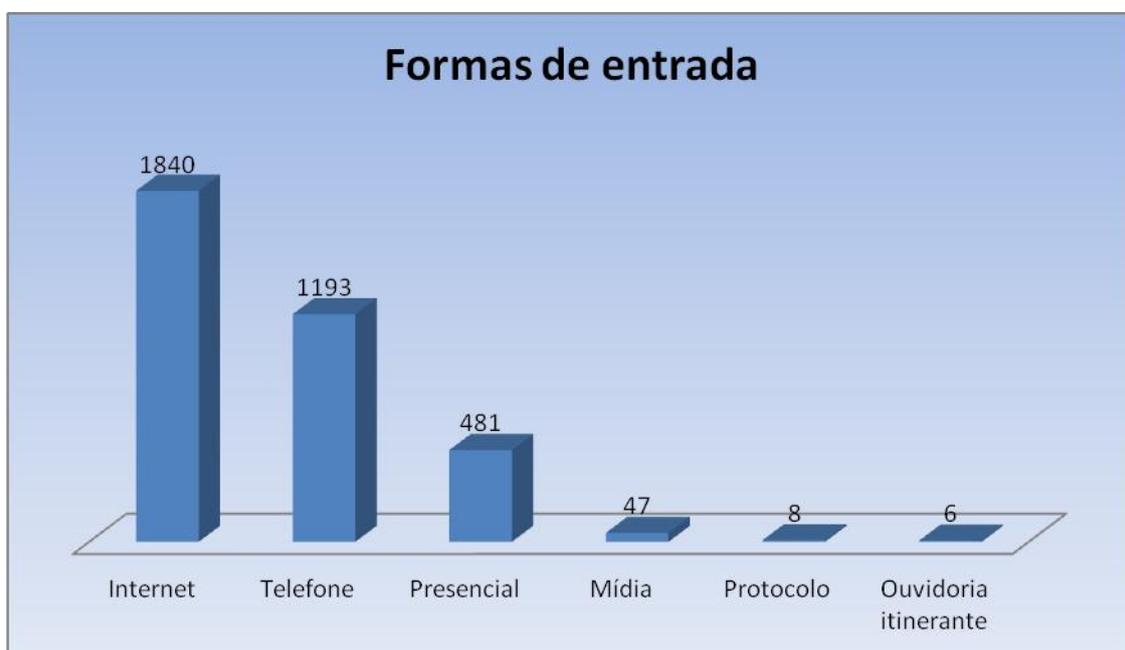
2. Total de Demandas mensal

Da análise dos dados, verifica-se que no mês de abril foram recebidas 1.166 manifestações, em maio 1.273 e em junho 1.136 demandas. Totalizando 3.575 manifestações no período de 01/04/2021 a 30/06/2021.



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: 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 2º trimestre de 2021:



Durante o 2º trimestre de 2021 o Departamento de Parques e Jardins da Novacap realizou 192.261,361,97 m² de roçagem em áreas verdes e 22.881 intervenções arbóreas.

A usina da Novacap, no período em referência, produziu 33.462,22 toneladas de massa asfáltica, as quais foram utilizadas nos serviços da empresa e fornecidas para as Administrações Regionais para a execução dos serviços de tapa buraco.

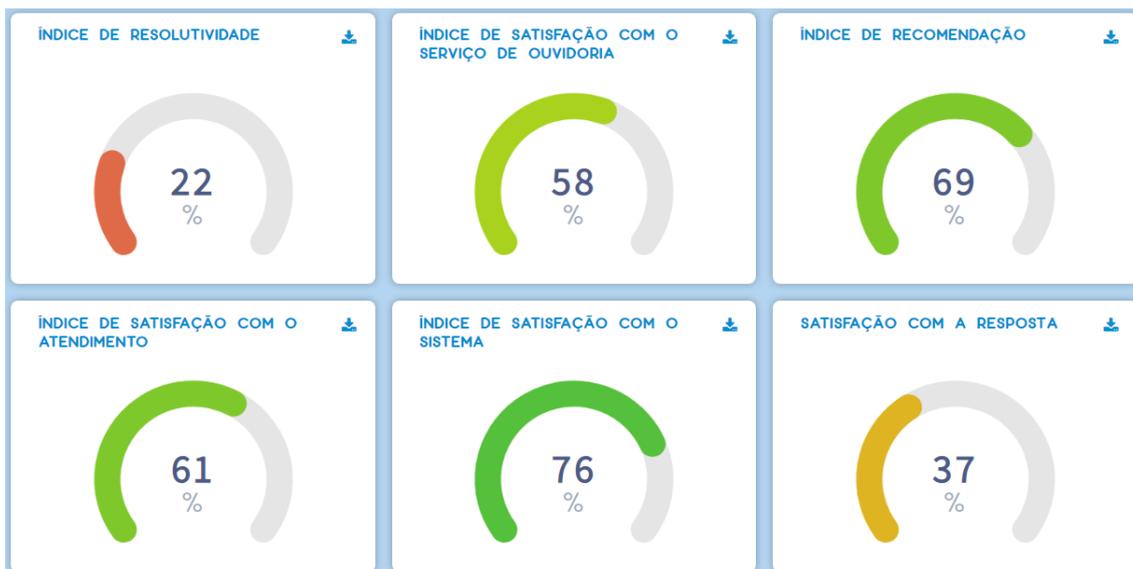
5. Demandas por Região Administrativa

Quantidade de manifestações recebidas por Região Administrativa:

Região Administrativa	Nº	Região Administrativa	Nº
Plano Piloto	1027	Brazlândia	50
Taguatinga	306	Park Way	43
Guará	270	Arniqueiras	38
Planaltina	196	São Sebastião	37
Gama	194	Núcleo Bandeirante	36
Ceilândia	192	Sobradinho II	31
Samambaia	180	Riacho Fundo	30
Sobradinho	168	Vicente Pires	29
Santa Maria	108	Jardim Botânico	24
Sudoeste/Octogonal	91	Riacho Fundo II	21
Cruzeiro	80	Itapoã	17
Lago Sul	72	Paranoá	15
Águas Claras	63	SCIA	13
Recanto das Emas	63	Sol Nascente	9
Lago Norte	57	Varjão	5
Candangolândia	54	Fercal	5
SIA	51		

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 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 segundo trimestre de 2021 foram registrados 41 (quarenta e um) pedidos de informações sendo que todos foram devidamente respondidos aos cidadãos 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>