

RELATÓRIO 2º TRIMESTRE 2023



OUVIDORIA
registre sua demanda



Companhia Urbanizadora da
Nova Capital do Brasil -
NOVACAP

ÍNDICE

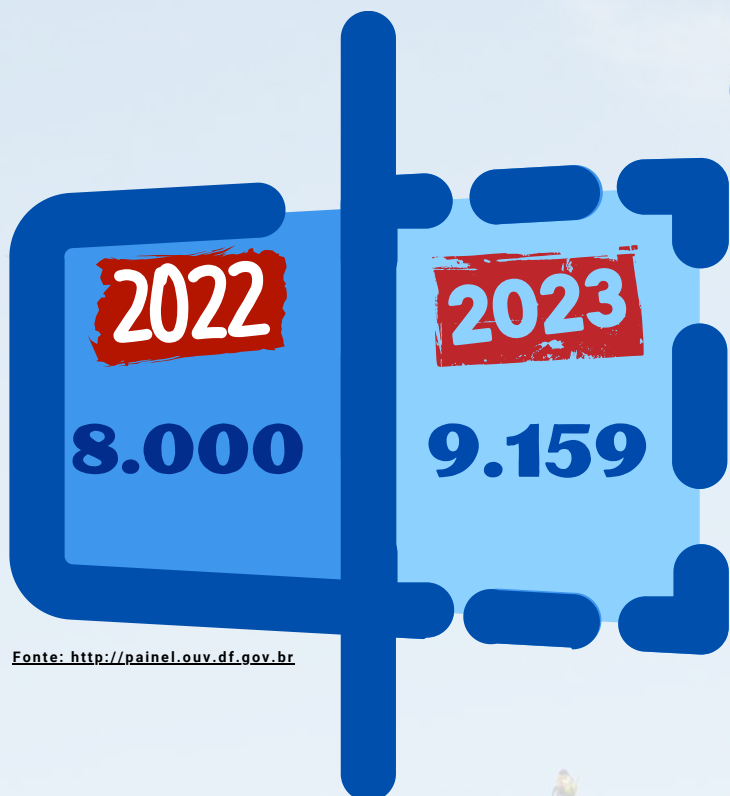
Pág.	
3	APRESENTAÇÃO
4	VISÃO GERAL — CANAIS DE ACESSO
5	— INDICADORES — TIPOLOGIAS
6	ASSUNTOS + SOLICITADOS
7	ACESSO À INFORMAÇÃO - SIC
8	— PROJETOS — AÇÕES E EXTRA- PROJETOS
9	EQUIPE DE OUDIDORIA

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil - NOVACAP apresenta o Relatório de atividades do 2º trimestre de 2023, contendo informações sintéticas e comparativas das manifestações registradas na Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF, do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC-DF, além das manifestações relativas à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.



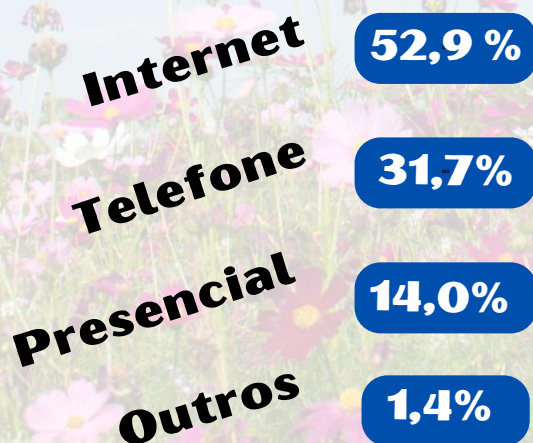
VISÃO GERAL



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br>

No primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria da NOVACAP registrou **9.159** demandas, comparado ao mesmo período do ano passado (2022), onde foram registradas **8.000**, tivemos portanto, um aumento de **1.159** demandas acolhidas.

CANAIS DE ACESSO DO CIDADÃO:



INDICADORES E TIPOLOGIAS

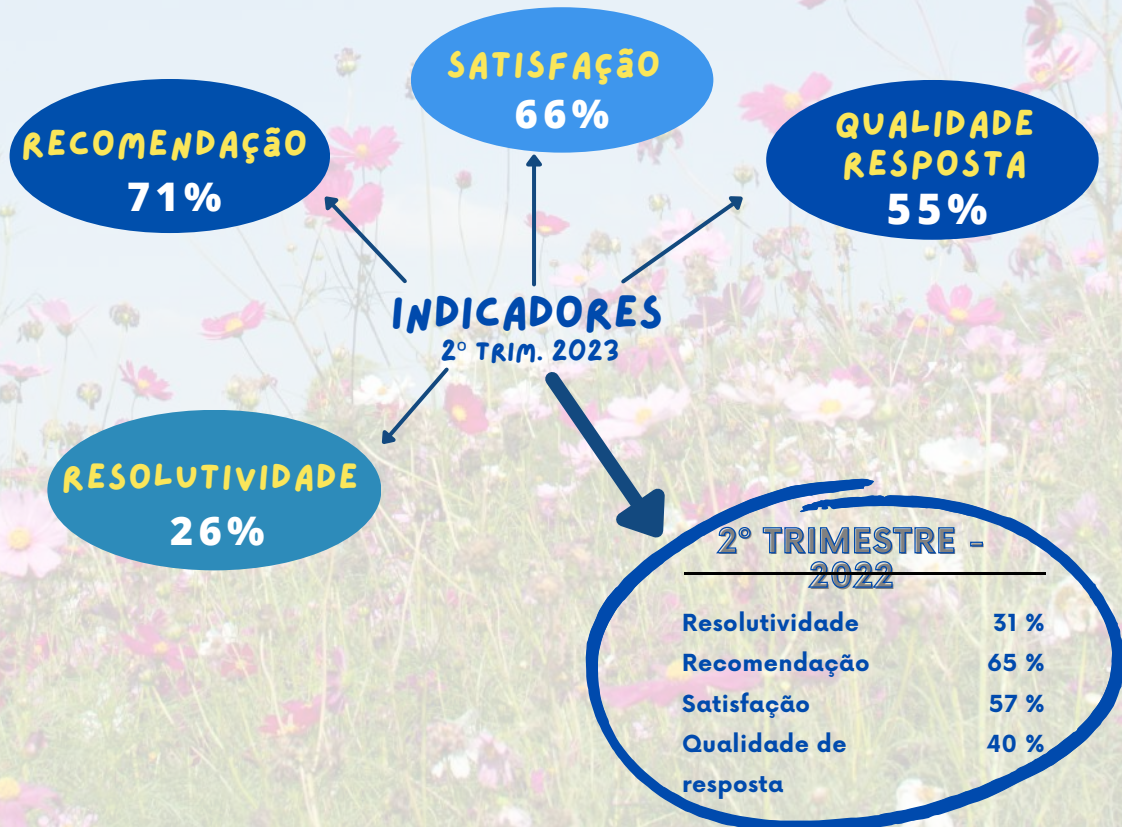
01.04.2023 a 31.06.2023

TIPOLOGIAS

Dentre as manifestações recebidas no segundo trimestre de 2023, nota-se que a tipologia "Solicitação" é a mais demandada, seguida de "Reclamação". Isso se deve ao fato de que, o indivíduo não apenas cobra o serviço a que tem direito, mas também demonstra sua insatisfação ao solicitar providências quanto ao serviço requisitado. É possível empregar esses dados obtidos, como ferramenta capaz de identificar possíveis falhas no fluxo de processos ou na execução dos serviços, em conjunto com as áreas técnicas, a fim de reavaliar e propor melhorias no serviço prestado ao cidadão.

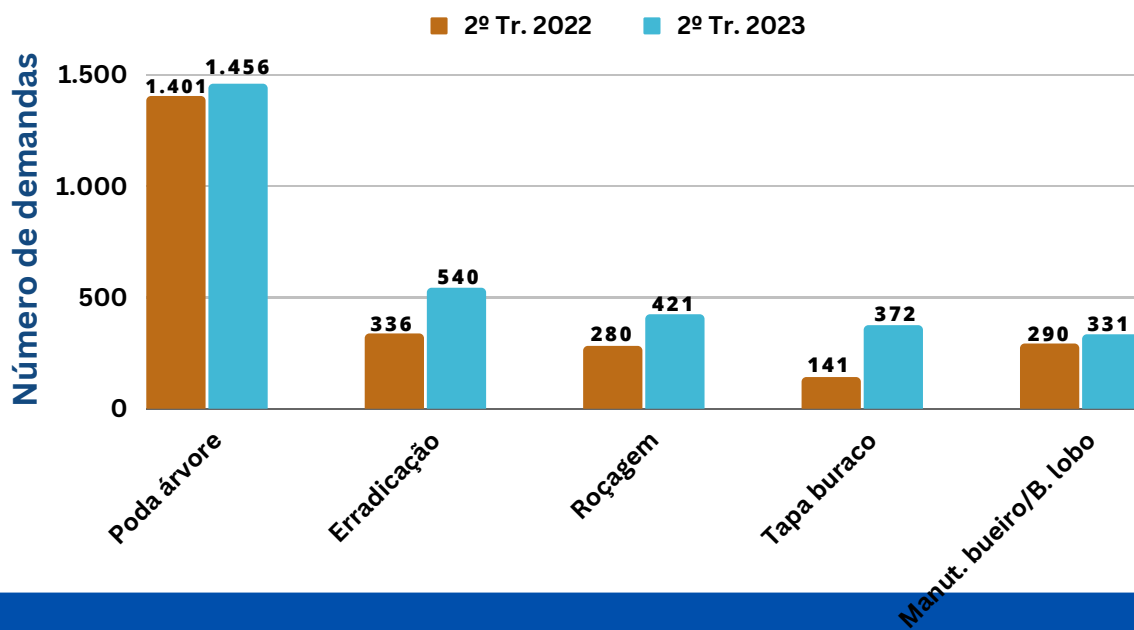


Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br>



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br>

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br>

O assunto Poda de árvore em áreas públicas, se destacou dentre os mais solicitados, pois, em Brasília o período chuvoso se estende ao mês de maio e junho, aumentando consideravelmente a preocupação e necessidade dos cidadãos em relação às podas das árvores.

ACESSO À INFORMAÇÃO - SIC

Transparência Passiva

(Lei Distrital nº 4.990/2012 e Decreto nº 34.276/2013)

Pedidos de acesso à informação (presencial) utilizando a Lei de Acesso à Informação nº 4.990/12 e Decreto nº 34.276/13.



Painel de Informações ParticipaDF: Transparência Passiva



Acesso à Informação

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

278

Quantidade de pedidos

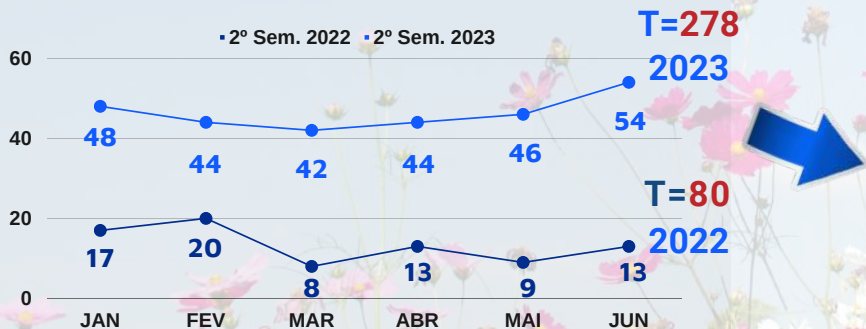
9

Tempo médio de resposta

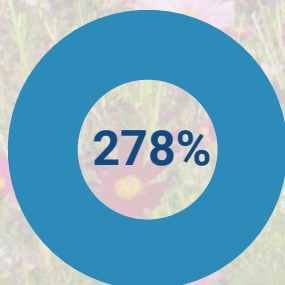
99%

% de pedidos respondidos dentro do prazo

QTD. PEDIDOS POR ANO/MÊS



QTD. DE PEDIDOS POR ATENDIMENTO



Atendido
100%

- Observa-se um aumento significativo da quantidade de pedido de informações no 1º semestre de 2023, comparado ao mesmo período de 2022, tendo em vista, a nova plataforma Participa DF, criada para facilitar a participação do cidadão, abrigando os sistemas OUV-DF com as demandas de ouvidoria do GDF e os pedidos de acesso à informação (LAI), em um só local.
- Considerando a Lei Geral de Proteção de Dados (13.709/2018), que protege os direitos fundamentais de liberdade e privacidade e o desenvolvimento da personalidade do cidadão, com o principal objetivo de proteger as informações pessoais.

Fonte- Painel de Informações ParticipaDF: Transparência Passiva

Relatório 2º Trimestre - 2023

PROJETOS / EXTRA-PROJETOS

PROJETOS

1. IMPLANTAÇÃO POWER BI

- Esse projeto encontra-se aguardando liberação da OGDF.

2. PÓS- ATENDIMENTO

- Após sua implantação, no mês de março verificou-se a necessidade de ajustes quanto ao andamento do projeto, foi solicitado um aparelho celular, o qual só foi disponibilizado em abril;
- A partir de abril, começaram os contatos de pós-atendimentos com ligações telefônicas para os cidadãos;
- Constatado a falta de êxito nos contatos, buscou-se outra forma de abordar o cidadão, a fim de obter um melhor resultado nesse projeto, os contatos passaram a ser por mensagem, via WhatsApp;
- Conjuntamente ao envio de WhatsApp, verificou-se a necessidade de envio de e-mail ao cidadão para informar sobre as demandas sem conclusão, a exemplo, as inseridas em futuras licitações, ou outras providências pela área técnica;
- Ao final de junho totalizou-se 127 contatos de pós-atendimentos;
- Quanto ao não cumprimento da quantidade de pós-atendimento, em relação ao proposto (meta), percebeu-se que, o êxito estava na qualidade, ou seja, melhor atenção, dedicação e informações prestadas ao cidadão no ato da pesquisa, o que requer mais tempo. Daí, concluiu-se que, a qualidade se sobrepõe à quantidade no projeto de pós-atendimento, o que foi evidenciado nos índices de satisfação e qualidade de resposta nesse segundo trimestre.

EXTRA- PROJETOS

- Reuniões periódicas com a equipe de Ouvidoria;
- Participação nos Cursos e oficinas ofertados pela OGDF;
- Participação Programa "GDF Mais Perto do Cidadão" e "Programa Câmara nas cidades, com distribuição de vaso de flores aos cidadãos;
 - (Samambaia 35 demandas/Itapoã - 27 demandas/ Recanto - 20 demandas)
- Participação em ação conjunta (ASCOM, CPPAD, Ouvidoria, SUBGOV), na campanha de prevenção e combate a possíveis vítimas de assédio (sexual e moral): "Assédio, aqui não!

EQUIPE DE OUVIDORIA



MARIA DO SOCORRO FERREIRA DA SILVA

Ouvidora

EDSON SOARES COSTA

Supervisor

EQUIPE:

Cátia Angélica De Morais

Fabiano Arsênio Soares

José Alves Cardozo

Leila Maria Vieira da Costa

Solange Andréa Souza Uchôa

Suzi Rose Alves de Oliveira