

OUVIDORIA NOVACAP

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 1º TRIMESTRE



CONTEÚDO



- 3 - MENSAGEM DA OUVIDORA
- 4 - NOSSO RELATÓRIO NOVACAP
- 5 - VALORES
- 6 - CANAIS DE ACESSO
- 7 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
- 8 - ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS
- 9 - DETALHAMENTO DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS
- 10 - TIPOLOGIAS
- 11 - NOSSOS ÍNDICES
- 12 - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC
- 13/14 - AÇÕES E PROJETOS
- 15 - REFERÊNCIAS
- 16 - EQUIPE

MENSAGEM DA NOSSA OUVIDORA

*NOVOS CONCEITOS ESTÃO SURGINDO, NOVOS
SURGIRÃO, EXPLICANDO AS TRANSFORMAÇÕES QUE
CARACTERIZAM AS OUVIDORIAS COMO PONTE QUE
RECEBE, ACOLHE E LEVA AS REALIZAÇÕES
CONTÍNUAS AOS CIDADÃOS.
FUTURO DO TRABALHO, MELHORES ENTREGAS À
POPULAÇÃO!*

MARIA DO SOCORRO FERREIRA DA SILVA
CHEFE DA OUVIDORIA-GERAL
NOVACAP



NOSSO RELATÓRIO

APRESENTAMOS O RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO 1º TRIMESTRE DE 2024, CONTENDO INFORMAÇÕES SINTÉTICAS E COMPARATIVAS SOBRE AS 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.

O SIGO FOI CRIADO PELA LEI N.º 4.896/2012, É REGULAMENTADO PELO DECRETO N.º 36.462/2015, A FIM DE GARANTIR A PARTICIPAÇÃO POPULAR E CONTRIBUIR PARA DESENVOLVER A CULTURA DE CIDADANIA E PARA APRIMORAR OS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELO PODER EXECUTIVO.

NESSE CONTEXTO A OUVIDORIA DA NOVACAP ATUA COMO FERRAMENTA DE GOVERNANÇA DE SERVIÇOS, NOTICIANDO SEUS GESTORES SOBRE OS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS, BEM COMO, AS RECLAMAÇÕES RECORRENTES RELACIONADAS AOS SERVIÇOS EXECUTADOS PELA COMPANHIA, POSSIBILITANDO IDENTIFICAR POSSÍVEIS FALHAS E GARGALOS, EM BUSCA DA MELHORIA NOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS CIDADÃOS.



VALORES

Sem esse tripé, é praticamente impossível construir um planejamento estratégico e guiar as decisões feitas dentro da Ouvidoria de modo a atingir os resultados esperados.



VISÃO

Zelar pelo atendimento ao cidadão, voltando as atividades de trabalho para a excelência entre a demanda e a prestação de serviço, agindo na necessidade de cada cidadão com empatia!



MISSÃO

Ser um canal de acolhimento, promovendo a participação social na melhoria dos serviços públicos. Especialmente a NOVACAP atua no âmbito das serviços que envolvem diversas atribuições como: poda ou erradicação de árvore, roçagem de mato, tapa buracos, limpeza de bocas de lobo, entre outros.



VALORES

*Respeitar o cidadão, valorizando os anseios do público interno e externo junto à NOVACAP;
Alcançar resultados de forma tempestiva com eficiência, de modo técnico, competente, responsável, imparcial, coerente, de maneira respeitosa, objetiva e comprometida com a missão institucional.
Atuar com autonomia para o pleno exercício da missão.*

CANAIS DE ACESSO



CENTRAL 162



<https://www.participa.df.gov.br/>



**Presencial - nas ouvidorias
seccionais**

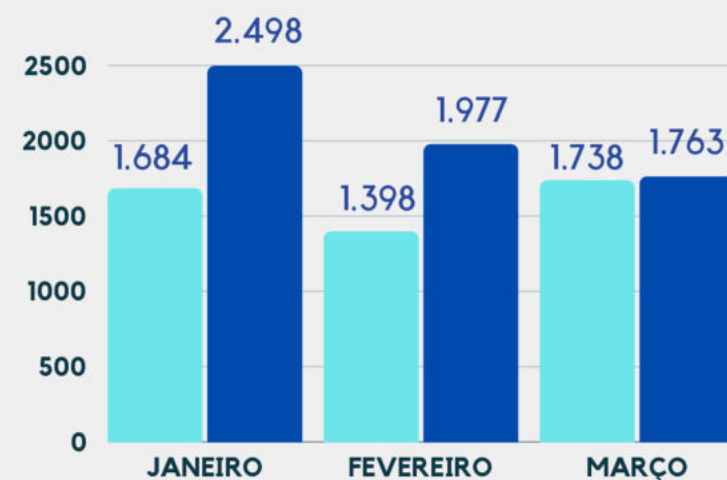


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



DIAGNÓSTICO 1º TRIMESTRE/2024

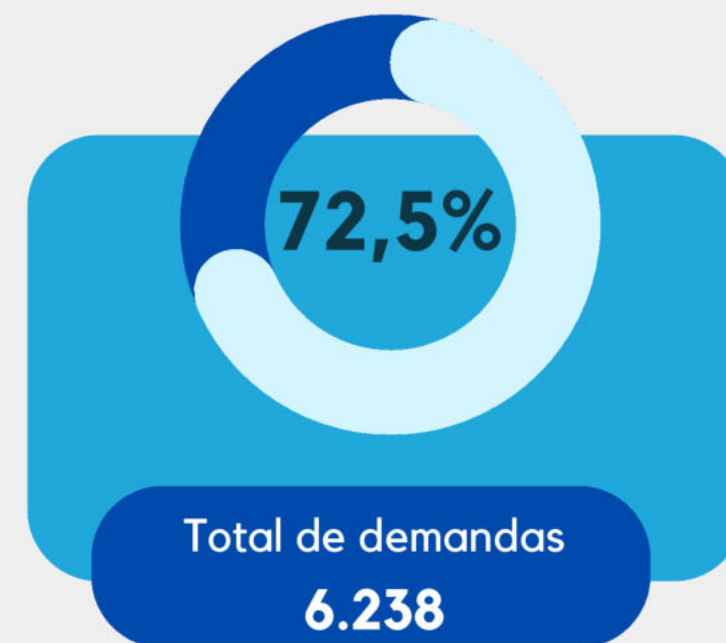
COMPARATIVO MENSAL



2023



2024



1º trimestre



4.820

1º trimestre



6.238

No 1º trimestre/2024, foram registrados um total de 6.238 manifestações. Se compararmos ao número de registros do 1º trimestre/2023, período em que não excedeu a 4.820 demandas, houve aumento no registro de 1.418 demandas, com picos de registros nos meses de janeiro e fevereiro, tanto no ano de 2023 quanto em 2024.

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

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



1º



Poda de árvore em área pública

2º



Roçagem de mato, capim

3º



Corte total de árvore-erradicação

4º



Coleta de galhos e troncos de árvores (área pública urbana)

5º



Tapa buraco- vias públicas

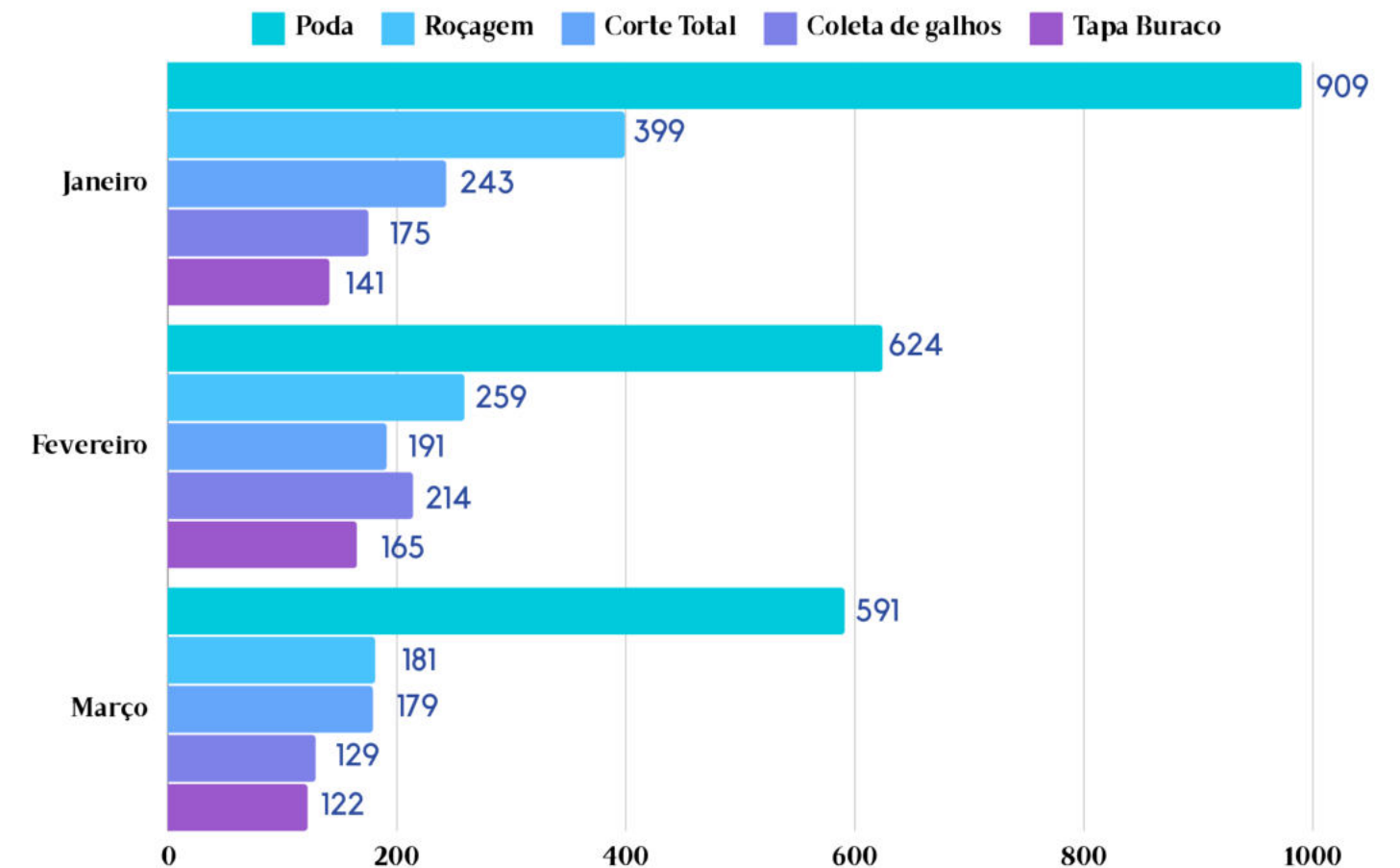
Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

DETALHAMENTO DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

	Assunto	Qt.	%	Rec	Sol	El	Sug	Inf
1º	Poda de árvore em área pública	2.124	38.4	832	2.120	3	-	1
2º	Roçagem de mato, capim	839	15.2	409	834	4	-	1
3º	Corte total de árvore-erradicação	613	11.1	229	611	1	-	1
4º	Coleta de galhos e troncos de árvores (área pública urbana)	518	9.4	189	513	3	1	1
5º	Tapa buraco- vias públicas	428	7.7%	294	426	1	-	-

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

EVOLUÇÃO MENSAL DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



TIPOLOGIA

No gráfico ao lado, podemos identificar que no mês de janeiro, o registro de "SOLICITAÇÃO", superou as outras tipologias, por ser um mês caracterizado por fortes chuvas, o que gera um certo temor pela população em relação à possibilidade de queda de árvores e galhos, bem como pelo crescimento acelerado da vegetação, especialmente em áreas com vegetação espontânea, fazendo com que a população solicite cortes com mais frequentes.

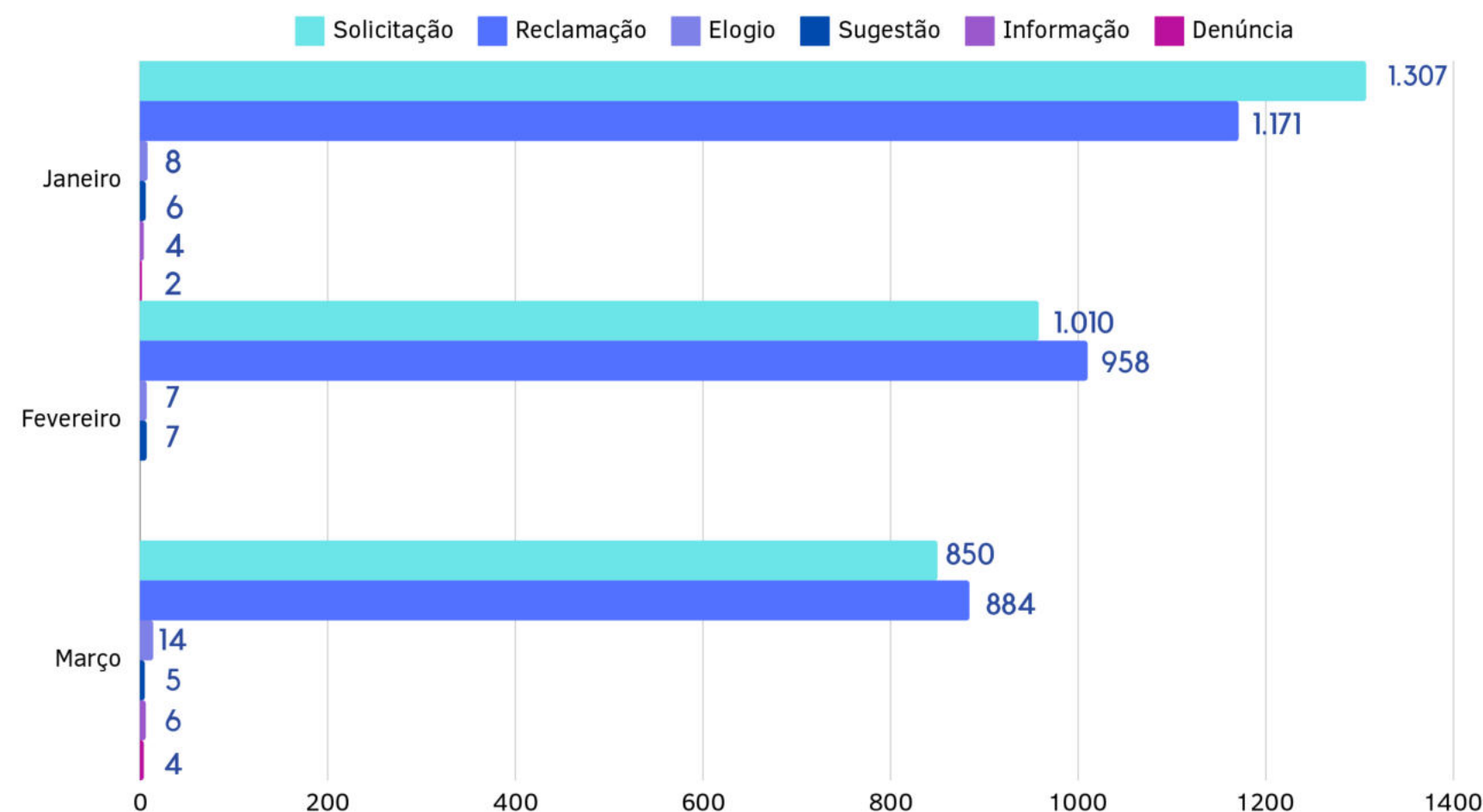
Na sequência, nos meses de fevereiro e março, o registro das "RECLAMAÇÕES" superou o das "SOLICITAÇÕES". Esse fato demonstra insatisfação por parte do cidadão quando o mesmo não tem sua demanda atendida a contento.

Com isso, esse cidadão procura deixar registrado seu descontentamento e faz uma solicitação para serem adotadas medidas rápidas na resolução da sua demanda.

A análise desses índices por parte da ouvidoria, são repassados aos gestores da NOVACAP, a fim de serem usados como ferramentas na identificação de 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.



REGISTRO MENSAL DAS TIPOLOGIAS



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

NOSSOS ÍNDICES



Os indicadores de desempenhos, com informações comparativas, interativas e em tempo real, são extraídos do site Participa DF, via painel de Ouvidoria.

Esses índices são monitorados pela ouvidoria de maneira contínua e os resultados são registrados no Sistema após o cidadão receber a resposta de sua manifestação, momento em que o cidadão é convidado a participar de uma pesquisa de satisfação diretamente no sistema Participa DF, que pode ser respondida a qualquer tempo.

O resultado desses indicadores contribui para identificação de problemas relacionados à execução das demandas, bem como permite despertar reflexões e propor situações de melhorias na operacionalização do serviço a ser realizado pelas áreas executoras da companhia.

COMPARATIVO DO 1º TRIM./23 X 1º TRIM./24



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

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC



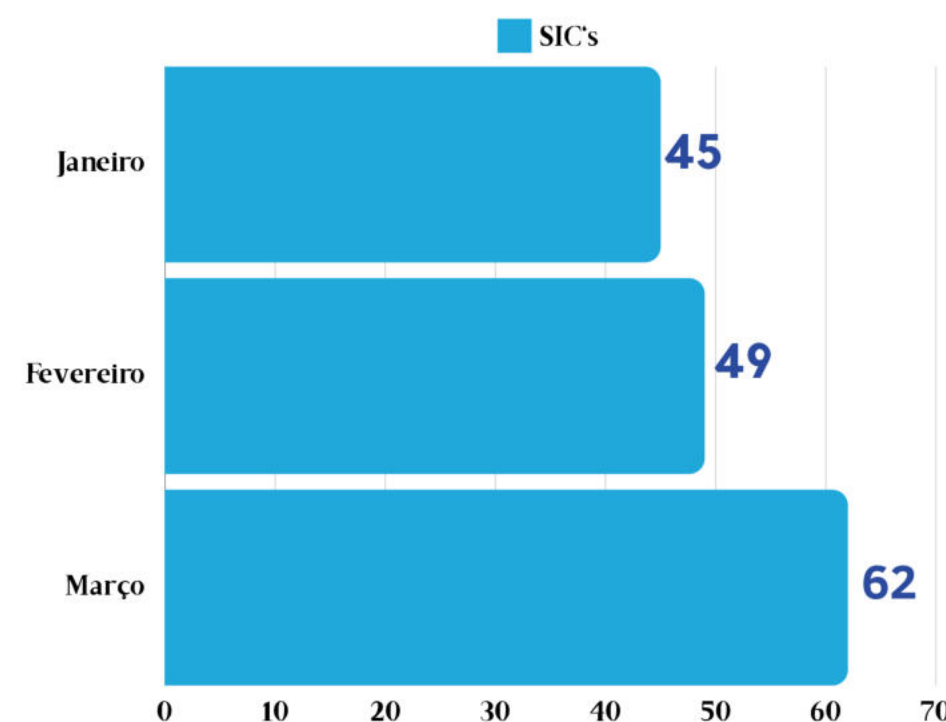
Acesso à Informação

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC foi criado pela Lei Federal n.º 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto n.º 7.724/12. No âmbito Distrital, pela Lei n.º 4.990/12, regulamentada pelo Decreto n.º 34.276/2013, determina em seu art. 10 que o funcionamento do SIC será realizado pelas Ouvidorias para atender e orientar o público quanto aos pedidos de acesso à informação.

Os pedidos de acesso à informação podem ser registrados pelos cidadãos de forma presencial na NOVACAP, ou, por meio do sistema SIC (www.participa.df.gov.br).

O cidadão pode solicitar acesso a qualquer informação produzida ou custodiada pelo Estado, conforme os procedimentos e prazos previstos, desde que não tenha caráter sigiloso. Todos os órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal devem disponibilizar o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.

SÍNTESE DO PAINEL DE TRANSPARÊNCIA PASSIVA DO DF REFERENTE À LAI



canais de solicitação



<https://www.participa.df.gov.br/>

149(96%)



Presencial - nas ouvidorias seccionais

7(4%)

Fonte: [Painel de Transparência Passiva do DF](#)



AÇÕES & PROJETOS



SUGERIR AÇÕES QUE VISEM
APRIMORAMENTO E OTIMIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA
PROJETOS



MONITORAMENTO
DOS INDICADORES
MENSAL



CONTINUIDADE AO
PROJETO DE PÓS-
ATENDIMENTO
CONTÍNUA



DIVULGAÇÃO DOS
RELATÓRIOS DE
OUVIDORIA
**TRIMESTRAL E
ANUAL**



REUNIÕES
PERIÓDICAS COM
A EQUIPE
MENSAL



REUNIÕES COM
GESTORES E ÁREAS
TÉCNICAS
PERIÓDICA



PARTICIPAÇÃO NA
COMISSÃO DE APOIO À
PROTEÇÃO DE DADOS
PESSOAIS, DA NOVACAP
MENSAL



PROJETO I

INCLUSÃO É NA NOVACAP

OBJETIVO: AMPLIAR A ACESSIBILIDADE, PROMOVER MELHORES CONDIÇÕES LABORAIS PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL COM O FOCO NOS EMPREGADOS DA NOVACAP

BENEFÍCIOS

MELHORIA NO ATENDIMENTO ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS DO QUADRO DE PESSOAL DA NOVACAP.

PREVISÃO DE ENTREGA

INÍCIO - 01/06/2024 FIM - 30/11/2025



PROJETO II

CIDADELA, ARTE E CIDADANIA EM TODO LUGAR

OBJETIVO: UTILIZAR A ARTE COMO PARCERIA, OBJETIVANDO PROVOCAR TRANSFORMAÇÕES NO COMPORTAMENTO HUMANO, EM PROL DA CIDADANIA.

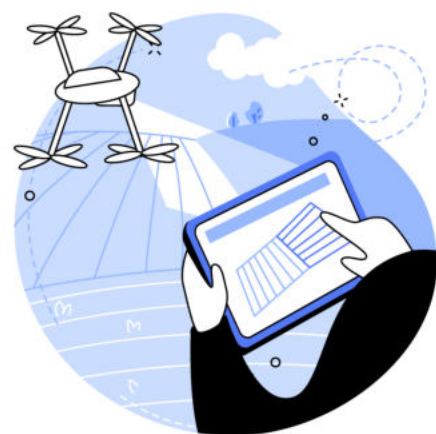
BENEFÍCIOS

COM A CRIAÇÃO DESSE PROJETO DE TEATRO, NA NOVACAP, ESPERA-SE AMPLIAR CADA VEZ MAIS A CONSCIÊNCIA AMBIENTAL DO CIDADÃO, TRABALHO INICIALMENTE REALIZADO POR MEIO DO PÚBLICO INFANTO-JUVENIL, QUE PRETENDE PROMOVER MUDANÇA DE COMPORTAMENTO NO CUIDADO COM NOSSA CIDADE, PRIORITARIAMENTE, NAS QUESTÕES DE URBANIZAÇÃO LIGADAS À COMPANHIA, POR MEIO DO DEPARTAMENTO DE PARQUES E JARDINS, QUESTÕES QUE NO DIA A DIA SÃO INTERMEDIADAS PELA OUVIDORIA DA NOVACAP, POR MEIO DE REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES FEITAS PELO CIDADÃO, NA OUVIDORIA, COMO PODA DE ÁRVORES, LIMPEZA DE BOCA DE LOBO, ROÇAGEM DE MATO, TAPA BURACO E OUTROS SERVIÇOS.

PREVISÃO DE ENTREGA

INÍCIO - 01/06/2024 FIM - 30/11/2025

PROJETOS CONT.



PROJETO III

VERDE VISTA: OLHOS NO CÉU PARA UMA CIDADE MAIS VERDE! CÉU

OBJETIVO: IMPLEMENTAR UM SISTEMA DE SENSORIAMENTO REMOTO UTILIZANDO DRONES PARA REALIZAR O MONITORAMENTO DA VEGETAÇÃO URBANA SOB RESPONSABILIDADE DA NOVACAP, VISANDO APRIMORAR A EFICIÊNCIA NA IDENTIFICAÇÃO DE ÁREAS QUE NECESSITAM DE PODA E OTIMIZAR O PLANEJAMENTO DAS OPERAÇÕES DE MANEJO VEGETAL, COM O INTUITO DE FORNECER SUBSÍDIOS PARA O ACOMPANHAMENTO E RESPOSTA ÀS DEMANDAS DA POPULAÇÃO, REGISTRADAS PELO SISTEMA DE OUVIDORIAS DA REDE SIGO, PARTICIPA DF, E RECEBIDAS PELA OUVIDORIA DA NOVACAP.

BENEFÍCIOS

APRIMORAR A EFICIÊNCIA NA IDENTIFICAÇÃO DE ÁREAS QUE NECESSITAM DE PODA E OTIMIZAR O PLANEJAMENTO DAS OPERAÇÕES DE MANEJO VEGETAL, VISANDO CELERIDADE NAS RESPOSTAS DAS DEMANDAS DO CIDADÃO

PREVISÃO DE ENTREGA

INÍCIO - 01/06/2024

FIM - 30/11/2025

PROJETO IV

DE CENSO AO BOM SENSO, CHEGA DE SILÊNCIO

OBJETIVO PRINCIPAL DESSE PROJETO É FAVORECER O CONHECIMENTO DA PROBLEMÁTICA DO “ASSÉDIO MORAL E SEXUAL NO AMBIENTE DE TRABALHO”, E, COM BASE NAS AUTODECLARAÇÕES, LEVANTAR O NÍVEL DE CONHECIMENTO DO TEMA ABORDADO E/OU DE CASOS EM PARTICULAR, ATÉ MESMO COLHER SUGESTÕES QUE AUXILIEM NAS AÇÕES QUE SERÃO DESENVOLVIDAS NO ENFRENTAMENTO DA SITUAÇÃO, PONTUALMENTE NA COMPANHIA. O QUESTIONÁRIO IRÁ SUBSIDIAR A ELABORAÇÃO DA CARTILHA SOBRE ASSÉDIO SEXUAL E MORAL, COM SUGESTÃO DE TÍTULO: “NOSSO AMBIENTE DE TRABALHO É DE MORAL”.

NESSE PROJETO, EM QUE A OUVIDORIA RECOMENDA A CRIAÇÃO DE UM CENSO ANÔNIMO COLABORATIVO, COM TÍTULO: DE CENSO AO BOM SENSO — CHEGA DE SILÊNCIO!, PROPÕE-SE CRIAR UM QR CODE E/OU URNAS LACRADAS, ESTAS ÚLTIMAS NAS DIVERSAS DEPENDÊNCIAS DA COMPANHIA, OS QUAIS SERÃO ENVIADAS À COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO, COM QUESTÕES PREVIAMENTE ELABORADAS A SEREM PREENCHIDAS PELOS EMPREGADOS PÚBLICOS E PRESTADORES DE SERVIÇOS DA NOVACAP, A RESPEITO DO TEMA ASSÉDIO MORAL/SEXUAL.

PARA TANTO, SUGERE-SE, AINDA, UM TRABALHO DE PARCERIA ENTRE A OUVIDORIA-GERAL DA NOVACAP, À SUBSECRETARIA DE GOVERNANÇA, A COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E A ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO.

BENEFÍCIOS

PROMOÇÃO DO CONHECIMENTO ATRAVÉS DA IMPLEMENTAÇÃO DO CENSO ANÔNIMO COLABORATIVO, NAS UNIDADES DA NOVACAP, PARA COLETAR INFORMAÇÕES DE TODOS OS EMPREGADOS E COLABORADORES DA EMPRESA.

OBTENÇÃO DE MAIOR CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE ASSÉDIO, POR PARTE DOS GESTORES, EMPREGADOS E COLABORADORES, PARA AS AÇÕES DE ENFRENTAMENTO DA QUESTÃO.

PROGRESSÃO DA QUALIDADE DE VIDA SOCIAL E COLABORATIVA DO EMPREGADO.

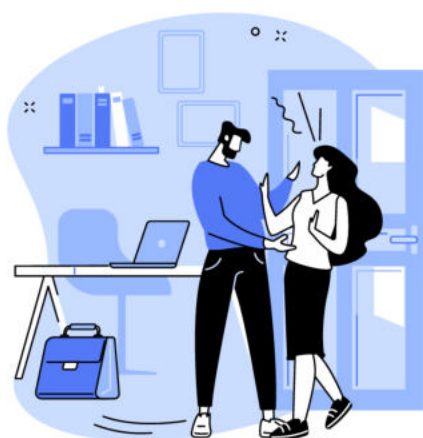
PROJEÇÃO E DISSEMINAÇÃO DAS AÇÕES DE ENFRENTAMENTO AOS POSSÍVEIS ABUSOS SOFRIDOS PELOS EMPREGADOS NO AMBIENTE DE TRABALHO.

SATISFAÇÃO DO EMPREGADO NO AMBIENTE DE TRABALHO, RESULTANDO EM MAIOR TRANQUILIDADE, PRODUTIVIDADE E QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA NOVACAP.

PREVISÃO DE ENTREGA

INÍCIO - 01/09/2024

FIM - 30/11/2025



REFERÊNCIAS

- *GUIA-PRATICO-PARA-OUVIDORIAS-PUBLICAS-2022.PDF*
- *PLANO DE AÇÃO 2023/2024*
- *PLANO ANUAL 2023*
- *RELATÓRIOS TRIMESTRAIS/2023*
- *DECRETO N° 44.213, DE 08 DE FEVEREIRO DE 2023*
- *PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA NOVACAP 2022/2026*



DIRETORIA EXECUTIVA DA NOVACAP

FERNANDO RODRIGUES

FERREIRA LEITE

DIRETOR-PRESIDENTE

ANDRÉ LUIZ OLIVEIRA VAZ

DIRETOR DE URBANIZAÇÃO

CARLOS ALBERTO SPIES

DIRETOR DE EDIFICAÇÕES

RENATO SOUSA SANTANNA

DIRETOR FINANCEIRO

ELIE ISSA EL CHIDIAC

DIRETOR ADMINISTRATIVO

DANIELLA LEMES CORADO

DIRETOR JURÍDICO



EQUIPE DA OUVIDORIA

MARIA DO SOCORRO FERREIRA DA SILVA

CHEFE DA OUVIDORIA-GERAL DA NOVACAP

EDSON SOARES COSTA

SUPERVISOR

SOLANGE ANDRÉA SOUZA UCHÔA

OUVIDORIA-SUBSTITUTA

COLABORADORES

CÁTIA ANGÉLICA DE MORAES

FABIANO ARSÊNIO SOARES

JOSÉ ALVES CARDOZO

LEILA MARIA VIEIRA DA COSTA

SOLANGE ANDRÉA SOUZA UCHÔA

SUZI ROSE ALVES DE OLIVEIRA

ESTAGIÁRIOS

THIAGO GONÇALVES DE MATOS

EDVAN BRENO FERREIRA SILVA

PEDRO HENRIQUE BORGES DE SOUZA

VINICIUS NACHI DE JESUS DOS SANTOS

ADEOCIDIA SANTIAGO BARBOSA DA SILVA

MARIA EDUARDA BESSA SCARALELLI

MENOR APRENDIZ

GUSTAVO FREITAS DE ABREU

ELABORAÇÃO E DIAGRAMAÇÃO:

SOLANGE ANDRÉA SOUZA UCHÔA

