



# PLANO DE AÇÃO ANUAL 2021-2022 OUVIDORIA

ZELAR ● CONSTRUIR ● PLANTAR ● FLORIR

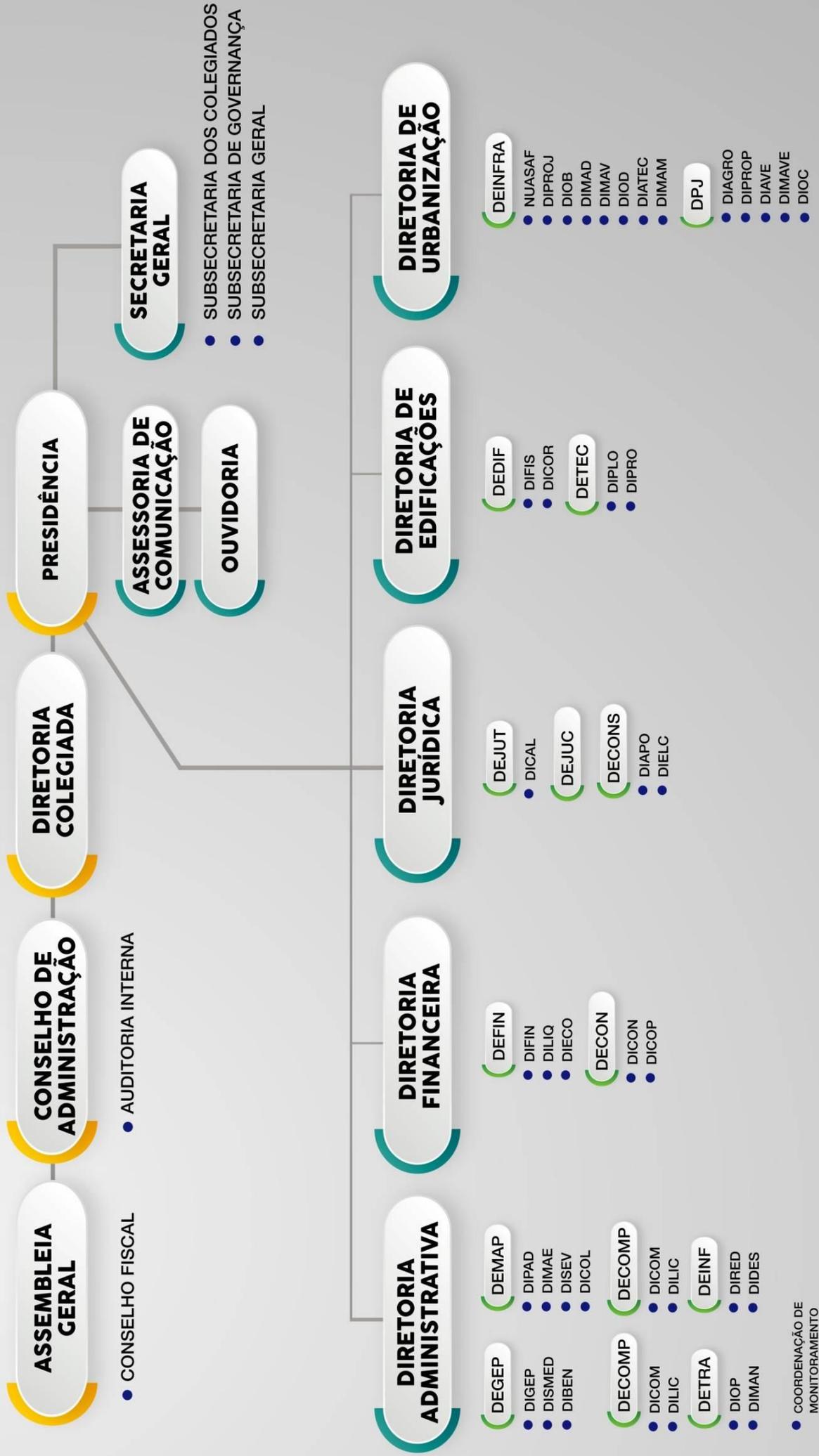
*Novacap cuidando de Brasília*

2022





# ORGANOGRAMA DA NOVACAP



## Apresentação

Em cumprimento ao previsto na Instrução Normativa n.º 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal (CGDF), que normatiza os procedimentos dos serviços de ouvidoria, tratados na Lei n.º 4.896/2012 e no Decreto n.º 36.462/2015, a Ouvidoria Seccional da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil – NOCACAP apresenta o seu Plano Estratégico Anual (PEA) para o exercício de 2021 e 2022. Este Plano foi inspirado no Plano Estratégico do Distrito Federal – PEDF 2019 - 2023 e Plano Plurianual do DF – PPA 2020 - 2023.

A Ouvidoria da Novacap tem como principal objetivo atender as manifestações dos cidadãos, em suas necessidades sociais, com eficiência, transparência e respeito, buscando assessorar os gestores no aprimoramento das atuações de competência da Novacap.

## A NOVACAP

A Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil (Novacap) foi criada por meio da Lei 2.874, de 19 de setembro de 1956, pelo então presidente do Brasil, Juscelino Kubitschek de Oliveira. A finalidade única era gerenciar e coordenar a construção da nova Capital do Brasil.

Em 21 de abril de 1960, a Capital foi inaugurada, entretanto, muita coisa ainda deveria ser feita para que a cidade tivesse condições de ser a Capital do País, efetivamente.

Com este objetivo, a Novacap continua existindo como uma empresa pública, tendo como sócios a União e o Governo do Distrito Federal, com 43,33% e 56,67% de ações, respectivamente.

Por ser uma empresa do Governo do Distrito Federal, a Novacap é o principal braço executor das obras de interesse do Estado, e sua vinculação é direta com a Secretaria de Estado de Obras.

O objeto social da Companhia é a execução de obras e serviços de urbanização e construção civil de interesse do Distrito Federal e a satisfação do interesse público, diretamente, ou por contrato com entidades públicas, ou privadas. Como função social da Companhia, destaca-se o atendimento à população, com vistas ao alcance do bem-estar coletivo.

Atualmente a NOVACAP é regida pela Lei n.º 13.303, de 30 de junho de 2016, pelo Decreto Distrital n.º 37.967, de 20 de janeiro de 2017, e, nos termos deste, pela Lei n.º 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e, ainda, pelas deliberações da Comissão de Valores Mobiliários.

## A Ouvidoria

A Ouvidoria da Novacap é uma Ouvidoria Especializada que trabalha para facilitar o contato entre os cidadãos e o Governo do Distrito Federal, atuando no âmbito das questões que envolvem sua área de competência, como poda ou erradicação de árvore, roçagem de mato, tapa buracos e limpeza de bocas de lobo. Como o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre Governo e cidadão, a Ouvidoria da Novacap atua, também, como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação aos assuntos de sua competência. Por meio do SIC qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal. A maior preocupação da Ouvidoria é a satisfação do cidadão, por isso, procura responder às suas demandas com presteza e a maior brevidade possível.

A importância da Ouvidoria para a sociedade é representar os interesses do cidadão na empresa, analisando e encaminhando suas demandas para os setores de serviços, procurando oferecer um atendimento respeitoso, considerando os direitos do cidadão enquanto usuário dos serviços públicos e para quem tudo converge.

## Capital Humano

- **Estagiários: 1 (atuando em meio período)**
- **Menor Aprendiz/Projeto Jovem Candango: 2 (um em cada período)**
- **Efetivos: 6**

**Total no setor: 6 empregados efetivos  
2 estagiário  
2 Menores Aprendiz**

## Canais de atendimento ao público

• 24 horas pelo sistema **OUV-DF** [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br), para registro de manifestações.

• **Telefone 162**, de segunda a sexta-feira, das 7h às 21h.  
Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h.

### **Horário de atendimento presencial:**

De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Novacap – Setor de Áreas Públicas –  
Lote B – CEP: 71.215-000 Brasília – DF



CARTA DE SERVIÇOS:

Acesse:

<https://www.novacap.df.gov.br/apresentacao-da-carta/>

## O que pode ser registrado na Ouvidoria:

### Tipos de demandas



**RECLAMAÇÃO:** manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.

**DENÚNCIA:** comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação. As denúncias devem ser instruídas com fundamentação mínima para possibilitar a apuração pela Ouvidoria Geral.

**ELOGIO:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido, ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

**SUGESTÃO:** manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica.

**SOLICITAÇÃO:** manifestação que apresenta um pedido de prestação de serviço à administração pública.

**INFORMAÇÃO:** manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.

## Análise SWOT

<b>AMBIENTE INTERNO</b>
<b>Forças</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ouvidoria instituída por norma específica: Instrução Normativa n.º 01/2017-CGDF, Lei n.º 4.896/2012 e Decreto n.º 36.462/2015;</li><li>• Equipe composta por servidores efetivos (100%), conferindo estabilidade e continuidade dos projetos iniciados;</li><li>• A Ouvidoria da Novacap utiliza todos os sistemas da rede SIGO gerido pela Ouvidoria Geral;</li><li>• Aprovação da Ouvidoria pelos usuários dos serviços com 56% de satisfação;</li><li>• Carta de Serviços ao Cidadão, instituída pelo Decreto n.º 36.419/2015;</li><li>• Programa de Formação Continuada em Ouvidoria Pública, em parceria com a Escola de Governo – EGOV DF, com cursos e Certificados;</li><li>• Curso de formação em ouvidoria – EAD/EGOV;</li><li>• Ampliação do Programa de Formação em Ouvidoria Pública;</li><li>• Diversificação nos canais de atendimento ao usuário: internet (<a href="http://www.ouv.df.gov.br">www.ouv.df.gov.br</a>), disponível em todos os sites do GDF e Apps; telefone (162) e presencial, propiciando um acesso maior aos serviços de ouvidoria;</li><li>• Emissão Trimestral de Relatórios Gerenciais para os gestores, caracterizando as ocorrências e sinistros graves;</li><li>• Transparência nas informações prestadas aos cidadãos;</li><li>• Projeto de aumento da qualidade de resposta aos cidadãos e de Resolutividade para 40%; Atualmente está a 35%</li><li>• Projeto para melhoramento do indicador que mede o cumprimento do prazo de resposta e redução do prazo médio de resposta aos pedidos;</li><li>• Medidas para reduzir conflitos internos entre equipe e gestores, com tentativa de Ajustamento de Conduta – TAC, instituído pela Instrução Normativa n.º 1/2017, para adequação do desempenho dos ouvidores;</li></ul>

<b>AMBIENTE INTERNO</b>	
<b>Fraquezas</b>	<b>Considerações</b>
I. Ambiente da ouvidoria sem estrutura adequada: problemas de pintura; banheiros sem reformas há muito tempo; baias sem divisórias; falta ar condicionado; ausência de painel de identificação.	Esse problema causa desmotivação na equipe, considerando que instalações precárias não oferece qualidade de vida no trabalho.
II. Dificuldades na implantação da pesquisa de satisfação pela Central 162.	Contrato emergencial gerido pela Secretaria de Economia, que contempla número reduzido de ligações ativas ao cidadão. A Central162 tem um atendimento limitado, dificultando a vida do cidadão, por conseguinte prejudica a confiança de nossos serviços, entre nós, Ouvidoria X cidadão, inclusive oferecer cursos ao 162 .
III. Quadro de pessoal reduzido.	A proposta é intensificar o nível de capacitação e formação de ouvidores, além da contratação de estagiários, com base no art. 7º do Decreto n.º 39.723/2019.
IV. Central de Atendimento 162 não contempla todos os tipos de pedidos.	Por ser um call center, o 162 deve amenizar a carga de trabalho da equipe de ouvidores da Novacap e deve realizar uma triagem, passando para análise apenas as demandas passíveis de solução pela empresa. 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 n.º 4.896, de 31 de julho de 2012, e no Decreto n.º 36.462, de 23 de abril de 2015 regulamentados pela Instrução Normativa n.º 01 de 05/05/2017 da Controladoria Geral do DF.

#### AMBIENTE EXTERNO

Ameaças	Considerações
Rotatividade de Ouvidores	Alto índice de <i>turnover em 2020</i> . É oferecido aos ouvidores, cursos de aperfeiçoamento em Ouvidoria – cujo objetivo é manter o nível de capacitação e formação de ouvidores, de modo que possam amenizar as dificuldades relacionadas à rotatividade dos ouvidores.
Restrições orçamentárias	A falta de recurso orçamentário impede que haja melhorias no setor.
Nomeação de Ouvidores	A indicação para a nomeação dos Ouvidores por força do Decreto nº 39.729/2019, mas ainda existem nomeações fora do estabelecido.
Pandemia	Paralisação e diminuição de alguns serviços que aos poucos são retomados e ajustados, com força tarefa.

## Matriz de Riscos

Risco	Considerações
Ineficiência na avaliação das demandas e, como consequência, um baixo índice de resolutividade; baixa capacidade de o setor encaminhar os serviços a serem executados.	Para mitigar o risco, é necessário ampliar a Formação em Ouvidoria. É preciso supervisionar a priorização das demandas de Ouvidoria (Decreto n.º 39.723/2019). A solução para aumentar o índice de satisfação do cidadão é que a ouvidoria trabalhe de modo dinâmico, permanente.
Dificuldade de acesso aos serviços pelo cidadão aos servidores da ouvidoria. Apesar dos canais de comunicação, ainda resta uma lacuna a ser preenchida, qual seja: que haja uma equipe para atender os pedidos e outra equipe destinada apenas a analisar e encaminhar as demandas, classificando-as em urgência alta, média e baixa.	A ouvidoria aceita ligações de celular para o 162, possui serviço de ouvidoria itinerante, acesso à ouvidoria por <i>App</i> , visto que é a grande tendência do momento: o cidadão acessa o APP e resolve todas as questões sem intervenção humana. O App do Ouv-DF teve 3.500 registros em 2020.
A instituição precisa desfazer a mentalidade de que a Ouvidoria é um setor à parte e que não precisa de investimentos.	Não existe outro canal disponível para o cidadão em que ele poderá reclamar, elogiar, tirar dúvidas, realizar pedido, sem a Ouvidoria, esta é o melhor veículo de proximidade entre o serviço público e o cidadão. Portanto, deve receber toda a atenção dos gestores. A ouvidoria precisa ter maior visibilidade na empresa, pois é justamente o setor que faz a ponte entre o Governo e o cidadão.

<p>Embora haja cursos de aperfeiçoamento, ainda existe uma grande dificuldade de os ouvidores utilizarem todas as informações recebidas no curso de formação continuada, como boas ferramentas na gestão pública.</p>	<p>A ouvidoria deve ser uma fonte de informações para que as decisões sejam tomadas com alto grau de acertabilidade, as melhorias dos serviços públicos e a prática de boas políticas públicas passam por uma divulgação eficaz dos relatórios trimestrais nos sites dos órgãos, para os gestores máximos da Novacap tornarem público para o cidadão por meio do App. Os ouvidores precisam passar por treinamento sobre Inteligência e Governança em Ouvidoria e Monitoramento de Desempenho de Ouvidoria, visando a capacitação dos ouvidores nas ferramentas de monitoramento (<i>Business Intelligence</i> – BI no OUV-DF).</p>
---	---

<b>RISCOS CLASSIFICADOS COMO EXTERNOS</b>	
<b>Risco</b>	<b>Considerações</b>
<p>Não atender os prazos legais, determinados pela Instrução Normativa n.º 01 de 05/05/2017 da Controladoria Geral do DF.</p>	<p>O OUV-DF implantou o programa Informatizado de Ouvidoria que realiza o controle, bloqueando automaticamente as caixas de ouvidorias com manifestações em atraso. Além disso, são realizadas visitas técnicas em ouvidorias como rotina de serviço da OGDF. Com esse programa, houve uma melhora expressiva, cujo índice chegou a 96%, frente aos 37% da linha base em 2014. O tempo médio de resposta para de 142 dias (linha base 2014) para atuais 9.5</p>

dias, ou seja, uma melhora efetiva de 1.495%. Para 2021 e 2022 a meta é reduzir e controlar os prazos conforme as normas.
---

## DIAGNÓSTICO

A Ouvidoria da Novacap finalizou o ano de 2021 com aumento do número de registros em 9% em relação ao período anterior (2020), sem receber recursos físicos, orçamentários e humanos.

Os números apresentados reiteram a confiança na Ouvidoria. No Primeiro trimestre de 2020, houve 4.781 novos registros. Em comparação com o Primeiro trimestre de 2021, que ocorreram 5.516 novos registros, houve um aumento de 15,37%.

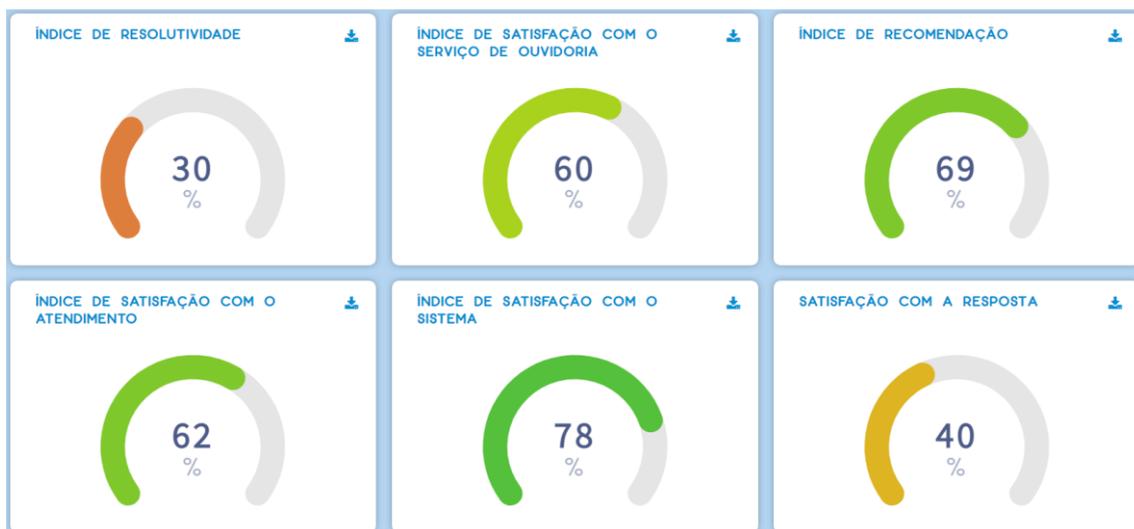
Conforme Relatório do Primeiro trimestre de 2020 (Figura 1- painel.ouv.df.gov.br), 62% estavam satisfeitos com o atendimento prestado pela ouvidoria da Novacap; 69% recomendavam os serviços. O índice de satisfação com a ouvidoria, em 2020, foi de 60%.

No Primeiro Trimestre de 2021 (Figura 2- painel.ouv.df.gov.br), esses números sofreram alterações: o índice de satisfação com a ouvidoria foi de 61%; 69% recomendam os serviços da ouvidoria, portanto, não houve um acréscimo na confiança do cidadão, em relação aos serviços prestados pela ouvidoria da Novacap. Outro dado importante é que o índice de resolubilidade saiu do vermelho em relação a 2020, pois, 38% das demandas foram respondidas no Primeiro Trimestre de 2021. O índice de satisfação com o atendimento em 2021 foi de 63%.

Em 2020, a pandemia causada pelo vírus Covid-19 implicou em vários impactos e desafios ao trabalho da ouvidoria: redução da procura por serviços, porém um número expressivo de procura sobre “Fiscalização Coronavírus” o mais demandado pela população.

Para 2022, algumas metas e indicadores já estão sendo planejados, conforme apresentados ao longo deste documento.

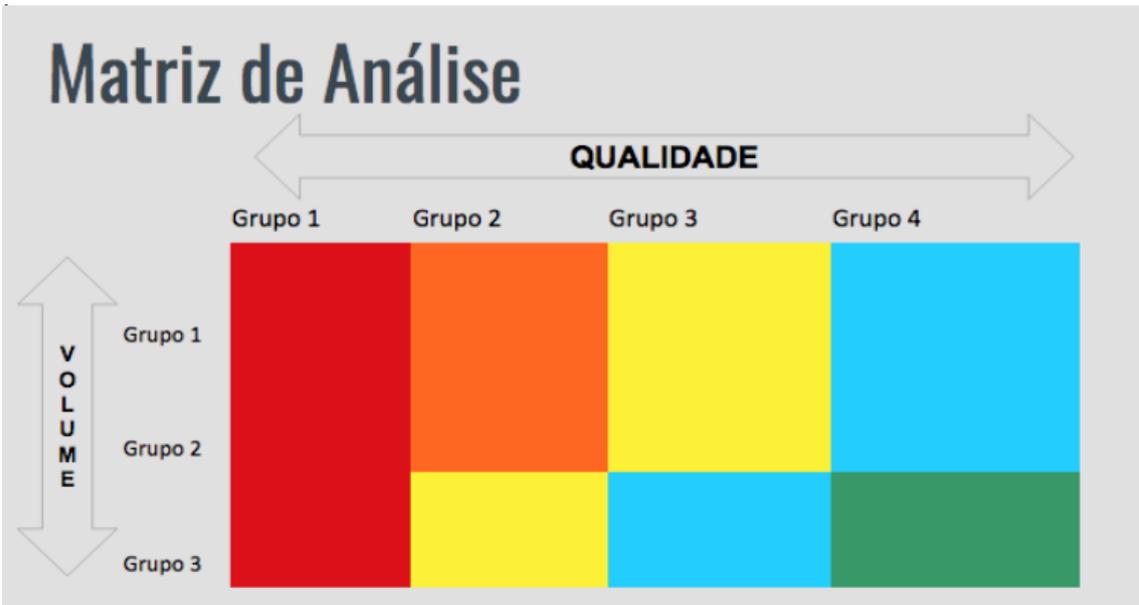
As demais informações que compõem este diagnóstico estão elencadas em nossa análise SWOT, mapeadas em nossa matriz de riscos e matriz de riscos à integridade, conforme segue.



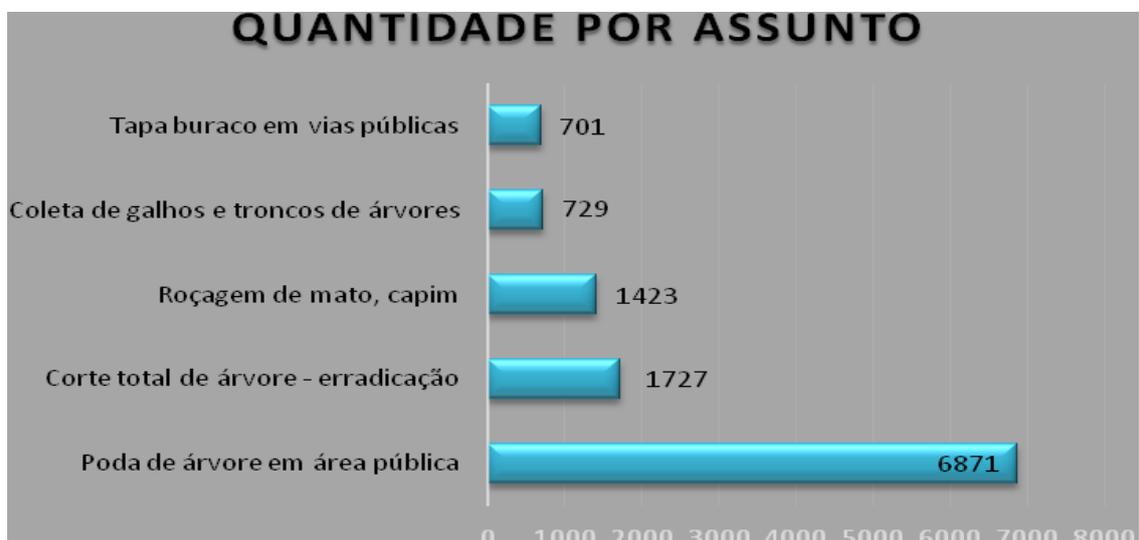
**Figura 1** – índices de satisfação com os serviços executados pela Novacap, no primeiro trimestre de 2020.



**Figura 2** – índices de satisfação com os serviços executados pela Novacap, no primeiro trimestre de 2021.



## Manifestações com maior número de solicitações em 2021





### Instrumentos de Planejamento Associados à Ouvidoria

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. A Ouvidoria da Novacap trabalha para facilitar o contato entre os cidadãos e o Governo do Distrito Federal, atuando no âmbito das questões que envolvem sua área de competência, como recebimento e acompanhamento das demandas de serviços, a exemplo de poda ou erradicação de árvore, roçagem de mato, tapa buracos, limpeza de bocas de lobo, urbanização e infraestrutura, jardinagem, doação de mudas, edificações e mobiliários urbanos. Como o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre Governo e cidadão, a Ouvidoria da Novacap atua, também, como Serviço de Informação ao Cidadão – E-SIC; em relação aos assuntos de sua competência. Por meio do E-SIC qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal. A ouvidoria é uma unidade na empresa com a responsabilidade de acolher as demandas dos cidadãos, zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos. É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos. A Ouvidoria é um interlocutor entre o cidadão e a administração pública, por isso este Plano de Ação apresentará os objetivos e metas para o exercício de 2022.

## PLANO DE MELHORIA PARA 2022

INDICADORES	2021	META 2022
RESOLUTIVIDADE	38%	40%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	61%	63%
RECOMENDAÇÃO	69%	71%
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	63%	65%
SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	75%	77%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	44%	46%

\*Metas de acordo com a capacidade de atendimento da ouvidoria e de Execução dos Serviços pela Novacap.

## PROJETO - I

**Assunto:** Demandas devolvidas para o Controle de Qualidade – Ouv-DF

**Justificativa:** Em 2021 a Ouvidoria da Novacap recebeu 24 mil demandas, por meio do sistema Ouv-DF, destas, 16 mil foram acolhidas e 8 mil foram devolvidas ao controle de qualidade, visando tramite para outros órgãos.

### Meta:

- Reduzir o número de demandas que chegam ao órgão e que não estão sob a responsabilidade da Novacap;
- Adequar dos pleitos à Carta de Serviços;
- Aprimorar o encaminhamento das demandas;
- Agilizar a análise das solicitações;
- Otimizar o fluxo das demandas;
- Dar celeridade no atendimento da demanda;
- Maior controle sobre as demandas.

### Ações:

- Solicitar à Ouvidoria Geral os relatórios das demandas tramitadas pela Novacap em 2021;
- Catalogar as palavras-chave que ao serem escritas no relato das demandas serão automaticamente encaminhadas para os órgãos correspondentes. As palavras-chaves sugeridas por esta Ouvidoria constam no processo SEI/GDF n.º 00112-00015121/2022-30;
- Correlacionar as palavras-chave com os órgãos responsáveis;
- Aprimorar os assuntos no Ouv-DF, para melhor identificação pelos cidadãos;
- Realizar treinamento para a equipe do call center.

**Recursos:** Empregados da Ouvidoria da Novacap e Ouvidoria Geral

### Cronograma:

- Maio/2022 – Solicitar relatórios;
- Maio/2022 – Encaminhar as palavras-chave e correlacionamento;

- Junho/2022 – Melhoramento dos assuntos no Ouv-DF;
- Junho/2022 – Agendar o treinamento para a equipe do call center;
- Novembro/2022 - Apresentação dos resultados obtidos.

**Responsável:** Ouvidoria/Novacap e OGDF

## PROJETO - II

**Assunto:** Poda de árvores

**Justificativa:** Tendo em vista ser o assunto mais demandado pelos cidadãos

**Meta:**

- Promover melhoria na prestação de serviços sobre o assunto;
- Otimizar o fluxo das demandas;
- Celeridade na resposta;
- Prover maior controle sobre as demandas;
- Aumento do índice de resolutividade;
- Aumento do índice de satisfação do cidadão.

**Ações:**

- Elaborar questionário ao Departamento de Parques e Jardins – DPJ/DU, que servirá de auxílio na elaboração do diagnóstico (consta no processo (SEI/GDF n.º 00112-00025032/2021-11)
- Criar de fluxograma das demandas referentes à poda de árvore;
- Verificar com a Diretoria de Urbanização a possibilidade de fornecer dados relevantes em Relatório das demandas;
- Solicitar acesso ao sistema Sispoda;
- Programar reuniões periódicas com os setores envolvidos nas tramitações de demandas.

**Recursos:** Equipe da Ouvidoria, Diretoria de Urbanização e Departamento de Parques e Jardins - DPJ

**Cronograma:**

- 30/05/2022 - Entrega do questionário;
- 20/06/2022 - Diagnóstico do projeto;
- 01/08/2022 - 1º Reunião - Apresentação do diagnóstico e soluções;
- 18/08/2022 - 2º Reunião - Aprovação das soluções;
- 22/08/2022 - 3º Reunião - Apresentação das soluções;
- 30/11/2022 - Apresentação dos resultados obtidos.

**Responsável:** Ouvidoria, Diretoria de Urbanização e Departamento de Parques e Jardins.

**PROJETO - III**

**Assunto:** Instalações físicas da Ouvidoria

**Justificativa:** Adequar as instalações do setor com a finalidade de melhorar o ambiente interno

**Meta:**

- Manter os padrões de qualidade da Ouvidoria;
- Melhorar o atendimento presencial prestado aos cidadãos;
- Oferecer acessibilidade aos portadores de dificuldades de locomoção.
- Facilitar a identificação e acesso à Ouvidora.

**Ações:**

- Realizar pintura geral;
- Reformar de banheiro feminino;
- Alterar e adequar layout da sala;
- Instalar corrimão na rampa de acesso à Ouvidoria;
- Alterar o layout da página da Ouvidoria, na rede de informática;
- Instalar placa de identificação e de sinalização da Ouvidoria;

- Alocar fragmentadora para descarte de documentos;
- Realizar Gestão junto à prefeitura da Novacap para reforma do banheiro masculino;
- Realizar Gestão junto à marcenaria da Novacap para confecção de baias de atendimento – Padrão mobiliário da Novacap, com divisórias de segurança e placas de acrílico;
- Solicitar visita Técnica da Secretaria da Pessoa com Deficiência – SEPD, para diagnóstico das ações a serem acrescentadas ao Projeto.

**Recursos:** Mão de obra e materiais da Novacap

**Cronograma:**

- Janeiro a março/2022 – Implementação dos itens de 01 a 06;
- Fevereiro/2022 – Disponibilização de fragmentadora;
- Maio/2022 – Encaminhamento de memorando para as áreas e Ofício para à Secretaria da Pessoa com Deficiência – SEPD.

**Responsável:** Prefeitura da Novacap, Marcenaria Novacap e Seção de Patrimônio da Novacap

## PROJETO - IV

**Assunto:** Melhoria do quadro de funcionários

**Justificativa:** O quadro de funcionários em 2019 foi reduzido de 18 para 06 funcionários

**Meta:** Aumentar o quadro de colaboradores atuando na Ouvidoria e oferecer capacitação à equipe.

**Ações:**

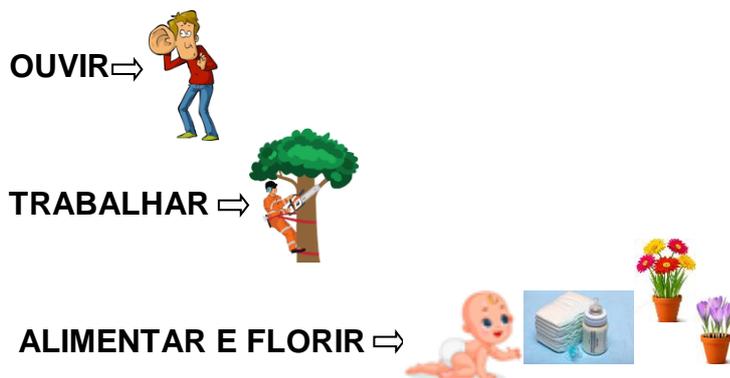
- Solicitar alocação de estagiários no setor;
- Captação de recursos humanos nos demais setores da empresa;
- Divulgação de cursos ofertados pela EGOV.

**Recursos:** Contratos firmados com entidades responsáveis

**Cronograma:**

- Maio a agosto/2022

**Responsável:** Ouvidoria e Departamento de Recursos Humanos – DEFEP/DEGEP/DA

**PROJETO - V****Assunto:**

**Justificativa:** Buscar uma melhor interação entre órgão executor, Ouvidoria e com iniciativa social, com arrecadação de (fraldas e leite em pó) e distribuição de vasos de flores junto ao cidadão.

**Meta:** Interagir com o órgão executor, com ações que venham otimizar e trazer maior satisfação ao cidadão, agregado à iniciativa social.

**Ações:**

- Montar estande em Shopping, com estrutura que comporte a equipe do DPJ (com suas demandas), e Ouvidoria por sua vez, registrando as demandas dos cidadãos, recolhendo as doações de (fraldas e leite em pó), em troca, distribuindo os vasos de flores;
- Solicitar à Novacap, divulgação do Projeto/Campanha, por meio de mídias sociais, intranet e outros;
- Ouvir as propostas do cidadão, com informações que visem otimizar e dar celeridade aos serviços por eles demandados;
- Acompanhar o órgão executor nos serviços mais demandados, periodicamente, ou seja, por trimestre;
- Gerar engajamento por parte da equipe da ouvidoria na iniciativa social,

aliada à proposta de aprimorar o serviço com o objetivo final de satisfazer o cidadão;

- Arrecadar fraldas e leite em pó para serem distribuídos como doação, pela Novacap, em instituição de sua escolha, em comemoração ao Dia das Crianças;
- Distribuir vasos de flores a cada cidadão, como forma de fortalecer o relacionamento com o mesmo e em agradecimento pela doação, caso ele tenha levado.

**Recursos:**

- Pessoal;
- Estrutura física do stand;
- Vasinhas de flores;
- Computador com mesa de suporte para registro das demandas.

**Cronograma:**

- Setembro a outubro/2022

**Responsável:** Ouvidoria e Departamento de Parques e Jardins – DPJ/DU

### Plano Estratégico 2021-2022

O plano foi elaborado com base na metodologia OKR (*Objectives and Key Results*), cujos pontos relacionados à Ouvidoria estão descritos abaixo:

