



RELATÓRIO 4º TRIMESTRE – 2021 OUVIDORIA



Relatório de Gestão do 4º trimestre de 2021 - Sistema de Ouvidoria (SIGO-DF) – do Instituto Brasília Ambiental, nos termos do Decreto 39.723, de 19 de março de 2019.

PERÍODO: 01/10/2021 - 31/12/2021.

GOVERNADOR:

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR-GERAL:

Paulo Wanderson Moreira Martins

OUVIDOR-GERAL:

Cecília Fonseca

PRESIDENTE

Cáudio José Trinchão dos Santos

SECRETÁRIO EXECUTIVO

Thúlio Moraes

OUVIDOR

Alan César Ferreira

EQUIPE

Danielle Silva Sabino

CONTATOS DA OUVIDORIA

Telefone: (61) 3214 5655/3214- 5656

E-mail: ouvidoria@ibram.df.gov.br

Endereço: SEPN 511- Bloco C- Edifício Bittar CEP – 70.750-543

1. APRESENTAÇÃO

Ouvidoria Pública é a “instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das manifestações (reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios) relativas às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública” (art. 2º, V, Decreto n. 8.243/14). Ela auxilia o cidadão em suas relações com o Estado e deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública.

A Ouvidoria do BRASÍLIA AMBIENTAL é uma unidade seccional do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, que possui a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

O Relatório trimestral visa atender o que preceitua a Lei nº 4.896/2012 e o Decreto nº 36.462/2015, com informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações oriundas de toda a rede de ouvidorias (SIGO-DF), com o enfoque nas manifestações de competência do IBRAM, através do sistema informatizado (Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal) - OUV-DF.

2. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

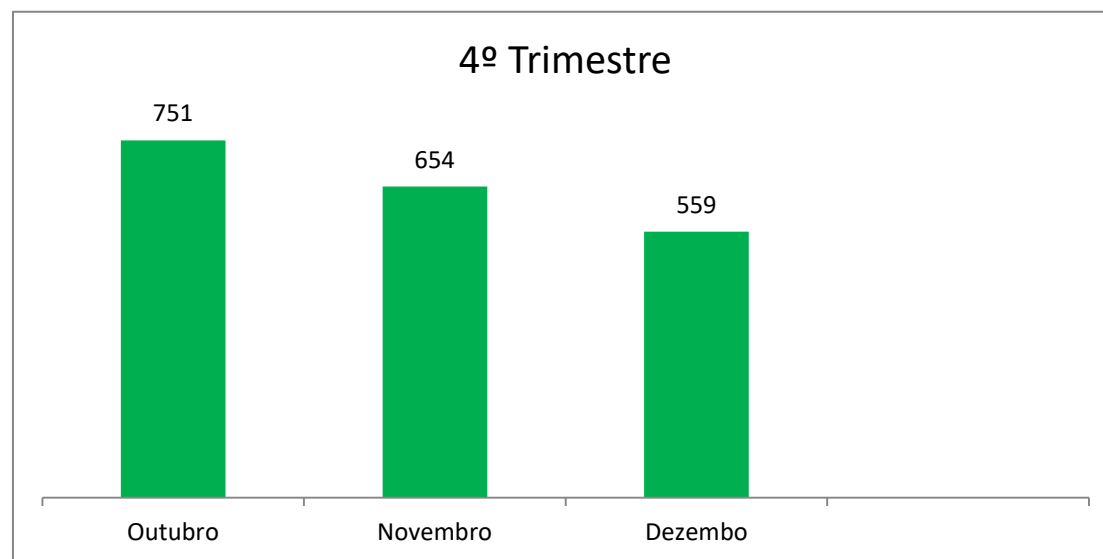
A competência da Ouvidoria do BRASÍLIA AMBIENTAL, é disposta pelo Decreto Distrital de nº 39.558/2018, conforme o artigo 19, senão vejamos:

Art. 19. À Ouvidoria - OUVI, unidade orgânica de assessoramento subordinada à Secretaria Geral, compete:

- I. facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria e promover o atendimento à Lei de Acesso à Informação - LAI;
- II. registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pela Controladoria Geral do Distrito Federal;
- III. encaminhar as manifestações recebidas às unidades competentes do Instituto;
- IV. notificar, acompanhar os prazos e indexar as respostas das manifestações recebidas nos canais oficiais do Governo do Distrito Federal;
- V. participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Governo do Distrito Federal;
- VI. prestar apoio às unidades do Instituto e ao órgão superior no exercício das atividades de ouvidoria;
- VII. elaborar e encaminhar ao superior hierárquico relatórios consolidados e sistematizados do diagnóstico do trâmite de manifestações;
- VIII. elaborar a carta de serviços do Instituto, coordenando as atividades necessárias à descrição dos serviços prestados pelo Instituto;
- IX. organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos de níveis de satisfação dos usuários dos serviços do Instituto; e
- X. exercer outras atividades que lhe forem atribuídas.

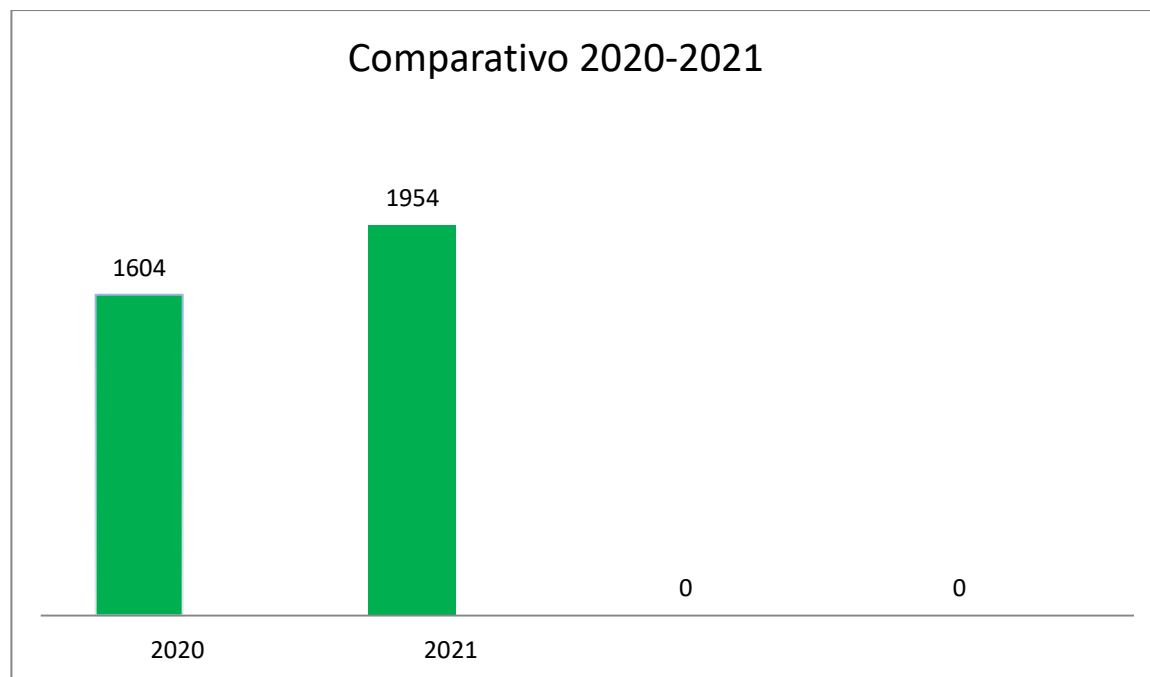
3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 4º TRIMESTRE DE 2021

Foram recepcionadas o total de 1954 (hum mil novecentos e cinquenta e quatro) manifestações, conforme gráfico abaixo:



4. COMPARATIVO DE DEMANDAS 4º TRIMESTRE 2020/2021

Durante o 4º Trimestre de 2020, houve um total de 1609 manifestações enviadas a esta Ouvidoria Seccional. Já durante o 4º Trimestre de 2021, houve um total de 1954 manifestações, havendo um acréscimo de 21,8 %.



5. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – 4º TRIMESTRE

As Diretorias de Fiscalização Ambiental, subordinadas à SUFAM – SUPETINTEDÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO, AUDITORIA E MONITORAMENTO AMBIENTAL, foram as mais demandadas do Brasília Ambiental, com um total de 1302 (hum trezentos e dois) manifestações, tendo resolutividade de 13%.

O assunto mais demandado da SUFAM é a Poluição Sonora em estabelecimentos comerciais/empresariais, no Distrito Federal, onde se concentra o maior número de manifestações desta Ouvidoria, com um total de 1163 (hum cento e sessenta e três), correspondendo a 66% das demandas, e resolutividade para de 13%.

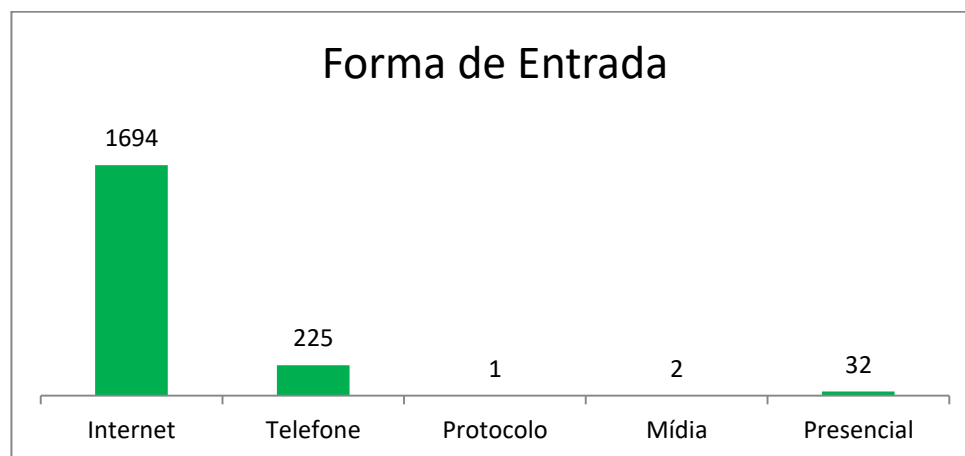
O segundo tema mais demandado da Instituição, trata-se do Agendamento de Consultas – Hospital Veterinário, com 440(quatrocentos e quarenta) manifestações, correspondendo a 25% das demandas do IBRAM, com resolutividade de 88%.

Nesse íterim, como forma de reforçar o compromisso do Brasília Ambiental com uma prestação de serviço que atenda a necessidade do cidadão do Distrito Federal, diante da grande quantidade de demandas pertinentes à Poluição Sonora e sobre pedidos de Agendamento de Consultas do Hospital Veterinário, esta Ouvidoria, deu continuidade ao planejamento estratégico 2021, mas com nova iniciativa, implementando o sistema de pré e pós-atendimento ao cidadão, na busca de saber sobre sua jornada, desde seu registro, suas dificuldades, e a melhor maneira de adequação do serviço prestado, o que tem aumentado a satisfação da população ao serviço público entregue pelo Brasília Ambiental.

6. FORMA DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

O site da Ouvidoria do DF é o canal mais usado pelo cidadão para efetuar o registro de suas manifestações. Em segundo lugar, o canal mais usado é o Call Center nº 162, onde o cidadão poderá entrar em contato com o atendente especializado, para efetuar sua manifestação.

Abaixo segue o quantitativo de manifestações por canal de atendimento, num total de 1954.



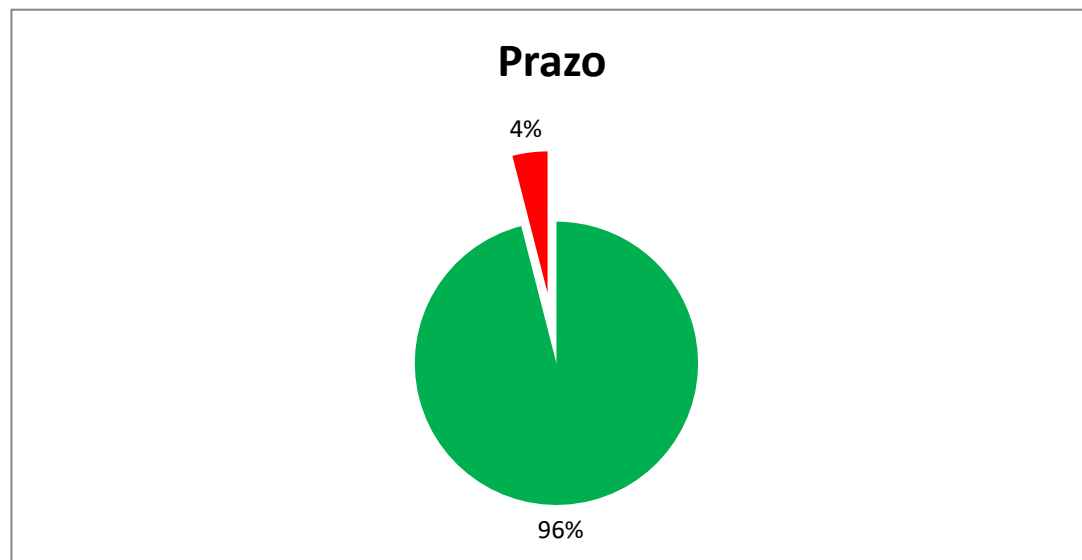
A informação de 32 atendimentos presenciais, conforme o gráfico se refere especificamente a 27 atendimentos feitos aos cidadãos nas diversas Ouvidorias Seccionais, que registram no sistema para o IBRAM. **Ressalta-se, o atendimento presencial, na sala de Ouvidoria no 4º trimestre, foi de apenas 05, e um total de apenas 12 durante todo 2º semestre. Já um único registro de protocolo, fora efetuado na Central de Atendimento ao Cidadão.**

7. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DAS RESPOSTAS

O prazo médio de respostas emitidas foi de **08**(oito) dias.

Conforme o gráfico abaixo, no prazo legal foi respondido 1878 manifestações de Ouvidoria, correspondendo a 96%. Já, fora do referido prazo, foram respondidas 74 manifestações, correspondendo a 04%.

Vale destacar, esta Ouvidoria tem buscado melhor alinhamento com as unidades técnicas para que o índice de resposta dentro do prazo legal seja de 100%.



8. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

O índice de satisfação do cidadão se refere à qualidade da prestação do serviço oferecido pelo Brasília Ambiental, e a qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria quanto ao atendimento e ao sistema disponibilizado.

Esse índice se refere à satisfação quanto à prestação de serviços das unidades orgânicas, especificamente, os índices de Resolutividade, Qualidade de Resposta. Já, quanto aos serviços prestados pela Ouvidoria, são os índices de Recomendação, Satisfação com o Serviço de Ouvidoria, Sistema e Atendimento.

Abaixo, segue os índices de satisfação referente ao 4º Trimestre de 2021.

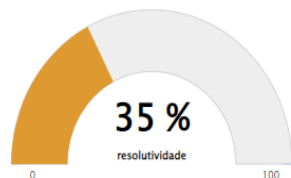
Pesquisa de Satisfação

Período: 01/10/2021 a 31/12/2021 | IBRAM - Instituto do Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Distrito Federal - Brasília Ambiental e subunidades

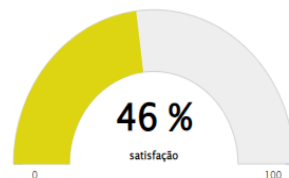
Data Inicial: Data Final: Classificação: Situação: Unidade: [Redefinir filtro](#) [Filtrar](#)

Aplicar para unidades inferiores

Índice de Resolutividade



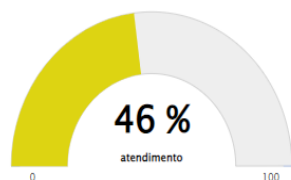
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



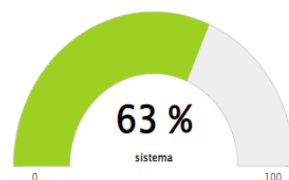
Índice de Recomendação



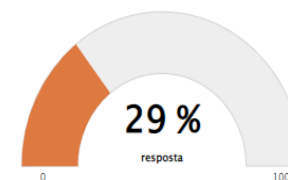
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



Como resultado, para o 4º trimestre de 2021, o **Índice de Resolutividade alcançado foi de 35%.**

Ressalta-se, este baixo índice de resolutividade está ligado diretamente à alta quantidade de manifestações relacionadas à poluição sonora. (Vide item 05).

Informamos que houve um aumento de mais 100% do Índice de resolutividade alcançado em relação ao mesmo período no ano de 2020.

9. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e - SIC)

O canal e-SIC é bastante demandado. No período de 01/10 A 31/12/2021, foram tratados 104 pedidos de informação pelo cidadão, via E-SIC – SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO, tendo sido todos atendidos em tempo hábil, conforme a lei distrital de nº 4990/2012.

10. CANAIS DE ATENDIMENTO

10.1 INTERNET

O cidadão poderá registrar e acompanhar suas manifestações pela internet no endereço eletrônico <http://www.ouvidoria.df.gov.br>.

Esse canal é o mais usado pelo cidadão, devido a comodidade disponibilizada, o fácil acesso e sua celeridade.

10.2 CENTRAL DE ATENDIMENTO DO GDF – CALL CENTER Nº 162

A Central de Atendimento do GDF é exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras. Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

10.3 ATENDIMENTO PRESENCIAL

A Ouvidoria possui efetua atendimento presencial ao cidadão, de Segunda à sexta – 09h00min às 12h00min – 14h00min às 17h00min.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o presente relatório, ficou constatado, devido ao aumento no registro de manifestações nesta Ouvidoria, que a população do DF vem se tornando cada vez conhecedora dos serviços disponibilizados pelo Instituto Brasília Ambiental.

Diante desse cenário, esta Ouvidoria, juntamente, com todas as unidades orgânicas do Brasília Ambiental, tem buscado estratégias, como a realização de Ouvidorias Itinerantes, campanhas de conscientização nas mídias sociais, adequação aos procedimentos, trâmites internos e externos do Brasília Ambiental, como o cumprimento de prazos legais, melhorias de qualidade de respostas, transparência ativa, capacitação dos servidores, para a entrega de uma prestação de serviço de excelência para a população do Distrito Federal.

Brasília, 07 de fevereiro de 2022.

Alan César Ferreira

Ouvidor