



RELATÓRIO DE GESTÃO - OUVIDORIA 2021



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

PERÍODO: 01/01/2021 - 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

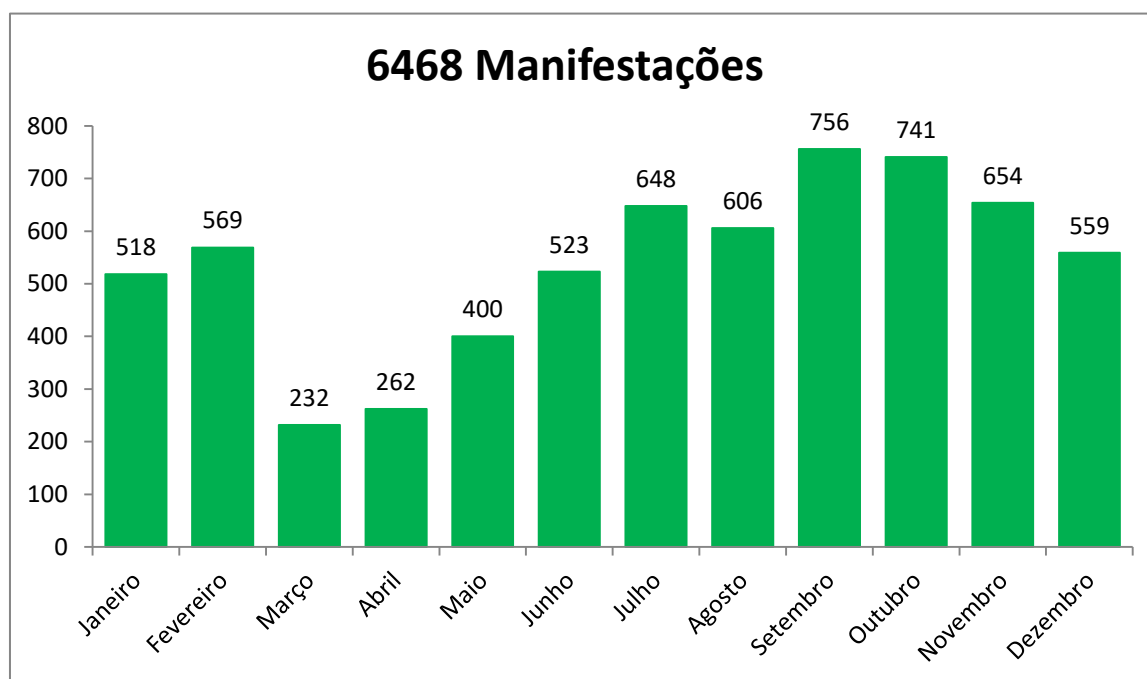
A competência da Ouvidoria do BRASÍLIA AMBIENTAL, é disposta pelo Decreto Distrital de nº 39.558/2018, conforme o artigo 19, senão vejamos:

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.

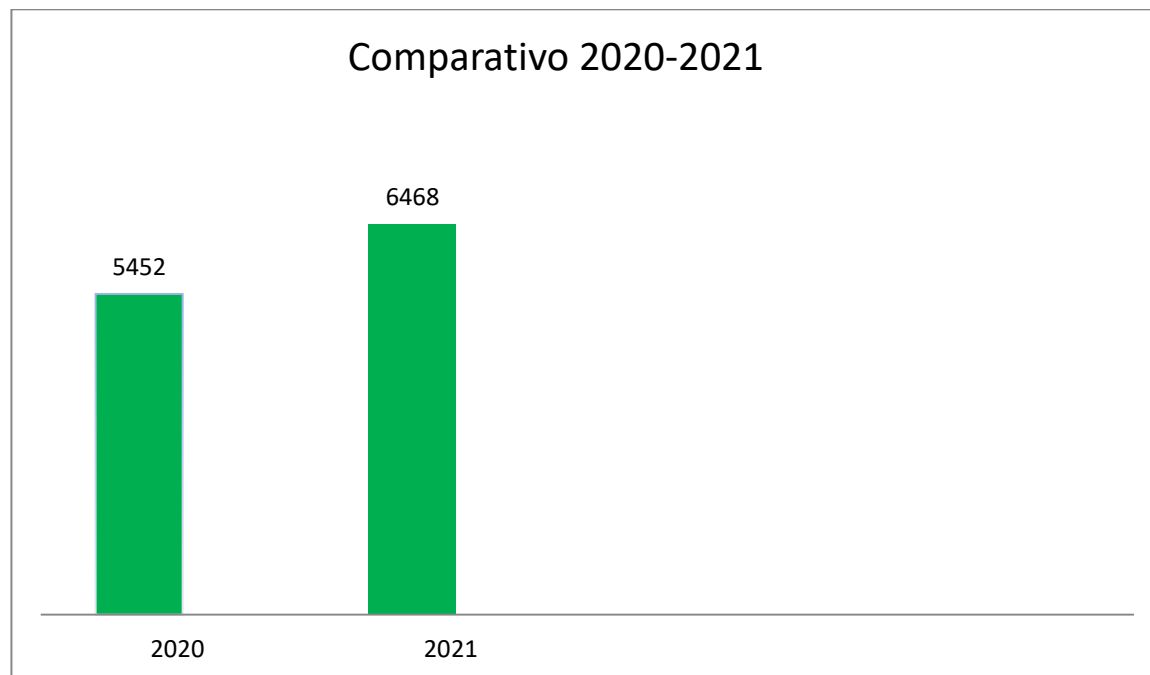
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2021

Foram recepcionadas 6468 (seis mil quatrocentos e sessenta e oito) manifestações no ano de 2021, conforme gráfico abaixo:



4. COMPARATIVO DE DEMANDAS 2020/2021

Em 2020, houve um total de 5452 (cinco mil quatrocentos e cinquenta e dois) manifestações enviadas a esta Ouvidoria Seccional. Enquanto que, em 2021, houve um total de 6468 (seis mil quatrocentos e sessenta e oito) manifestações, havendo um acréscimo de 18 %.



5. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS de 2021

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 **4360** (quatro mil trezentos e sessenta) manifestações, tendo resolutividade de 13%.

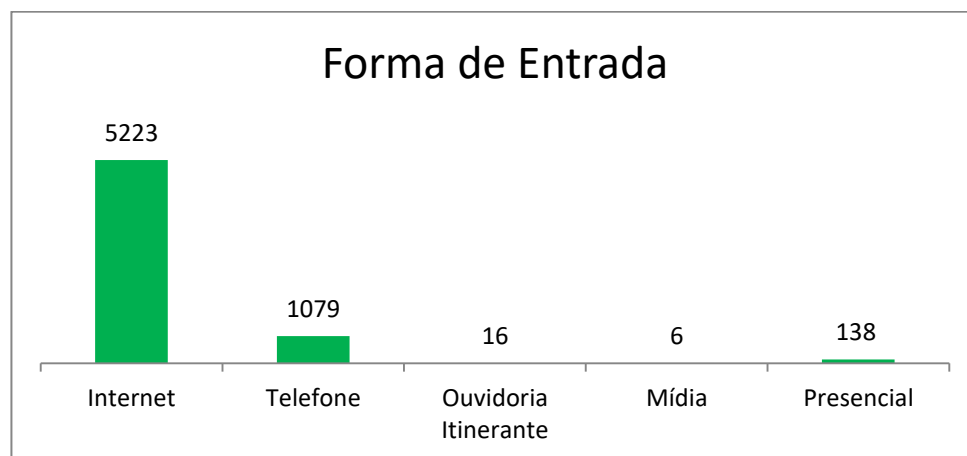
O assunto mais demandado da SUFAM é a Poluição Sonora em estabelecimentos comerciais/empresariais, no Distrito Federal, onde se concentra o maior número de manifestações desta Ouvidoria, com um total de **3780** (três mil oitocentos e setenta), **correspondendo a 88,76% das demandas, e resolutividade para de 13%, com índice de qualidade de resposta de 12%.**

O segundo tema mais demandado da Instituição, trata-se do Agendamento de Consultas – Hospital Veterinário, com 877(oitocentos e setenta e sete) manifestações, **correspondendo a 13,55% das demandas do IBRAM, com resolutividade de 91%.**

6. FORMA DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

O site da Ouvidoria do Governo do Distrito Federal 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.



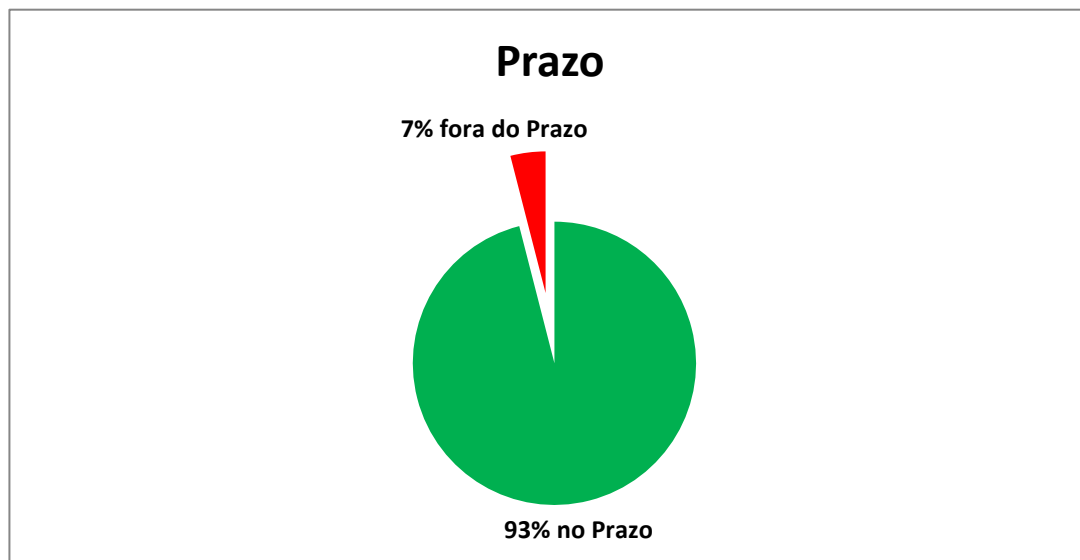
A informação de 138 atendimentos presenciais, conforme o gráfico se refere especificamente a 126 atendimentos feitos aos cidadãos nas diversas Ouvidorias Seccionais, de janeiro a dezembro, que registram no sistema para o IBRAM. **Ressalta-se, o atendimento presencial no Instituto, ficou suspenso até 12/07/2021. Após a reabertura, houve um total de apenas 12 atendimentos presenciais durante o 2º semestre.**

7. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DAS RESPOSTAS

O prazo médio de respostas emitidas foi de **10(dez) dias**.

Conforme o gráfico abaixo, no prazo legal foi respondido 6006 manifestações de Ouvidoria, correspondendo a 93%. Já, fora do referido prazo, foram respondidas 462 manifestações, correspondendo a 3%.

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%.



A Unidade Orgânica com maior índice de demandas concluídas fora do prazo legal foi a UFAU – UNIDADE DE FAUNA, conforme a seguir:



Do total de 223 demandas na Unidade, 46 foram concluídas e respondidas ao cidadão, fora do prazo, e 177 dentro do prazo legal.

Nesse ínterim, será feito alinhamento com a unidade para sanar o problema com atrasos na conclusão das demandas.

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 é concernente 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 ano de 2021 e o comparativo com o ano de 2020:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2021

Pesquisa de Satisfação

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

Data Inicial

01/01/2021

Data Final

31/12/2021

Classificação:

Selecione...

Situação:

Selecione...

Unidade:

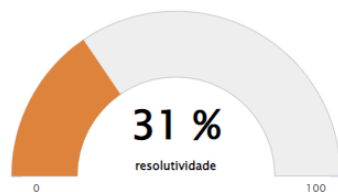
1 selecionado

Redefinir filtro

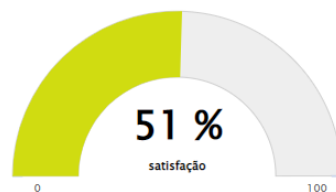
Filtrar

☒ Aplicar para unidades inferiores

Índice de Resolutividade



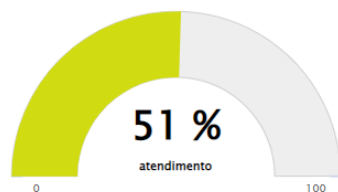
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



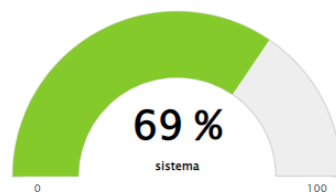
Índice de Recomendação



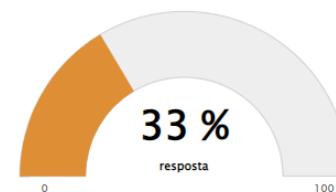
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2020

Pesquisa de Satisfação

Período: 01/01/2020 a 31/12/2020 IBRAM - Instituto do Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Distrito Federal - Brasília Ambiental e subunidades

Data Inicial

01/01/2020

Data Final

31/12/2020

Classificação:

Selecione...

Situação:

Selecione...

Unidade:

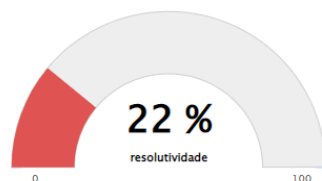
1 selecionado

Redefinir filtro

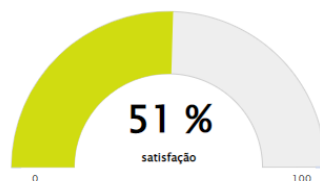
Filtrar

☒ Aplicar para unidades inferiores

Índice de Resolutividade



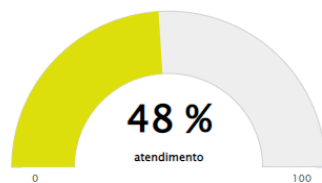
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



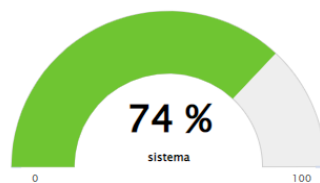
Índice de Recomendação



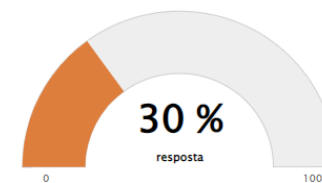
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



Como verificado, o **Índice de Resolutividade** alcançado em 2020 foi de 22% e **Qualidade de Resposta** 30%.

Em 2021, o **Índice de Resolutividade** alcançado foi de 31% e **Qualidade de Resposta** 33%.

Ressalta-se, esses dois índices estão relacionados à qualidade da prestação de serviço das Unidades Orgânicas demandadas pelos cidadãos.

Ademais, esta Ouvidoria, em 2021, buscou se alinhar às Unidades com o fim de alcançar melhorias na prestação de serviço, o que resultou num leve aumento desses índices.

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 439 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 à comodidade disponibilizada, o fácil acesso e sua celeridade para o registro de demandas.

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

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o aumento significativo do registro de manifestações nesta Ouvidoria, verificou-se que a população do DF vem se tornando cada vez conhecedora dos serviços disponibilizados pelo Insituto Brasília Ambiental.

Diante desse cenário, esta Ouvidoria, juntamente, com todas as unidades orgânicas do Brasília Ambiental, tem buscado estratégias necessárias para a entrega de uma prestação de serviço de excelência para a população do Distrito Federal.

Brasília, 24 de fevereiro de 2022.

Alan César Ferreira

Ouvidor