

Brasília Ambiental



**RELATÓRIO 4º TRIMESTRE – 2020
OUVIDORIA**

Relatório de Gestão do 4º trimestre de 2020 do Sistema de Ouvidoria (SIGO-DF) do Órgão Brasília Ambiental, nos termos do Decreto 39.723, de 19 de março de 2019.



Brasília Ambiental

PERÍODO DE 01/10/2020 A 31/12/2020

GOVERNADOR:

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR-GERAL:

Paulo Wanderson Moreira Martins

OUVIDOR-GERAL:

José dos Reis de Oliveira

PRESIDENTE DO BRASÍLIA AMBIENTAL:

Cláudio José Trinchão dos Santos

CHEFE DE OUVIDORIA DO BRASÍLIA AMBIENTAL

Alan César Ferreira

EQUIPE

Danielle Silva Sabino

Lila Pereira de O. Lemos

CONTATOS DA OUVIDORIA DO BRASÍLIA AMBIENTAL

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 diposta 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:

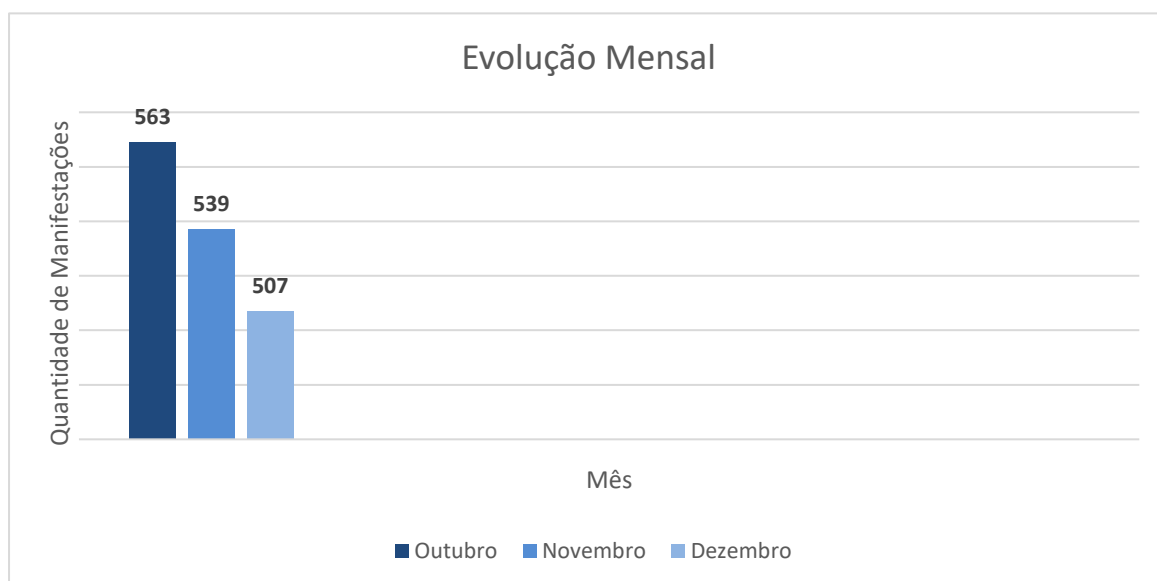
- I. facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria e promover o atendimento à Lei de Acesso à Informação - LAI;
- II. registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pela Controladoria Geral do Distrito Federal;
- III. encaminhar as manifestações recebidas às unidades competentes 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.

Brasília Ambiental

3. MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NO PERÍODO DE 01/10 A 31/12/2020.

Foram recepcionadas o total de 1609 manifestações, senão vejamos:

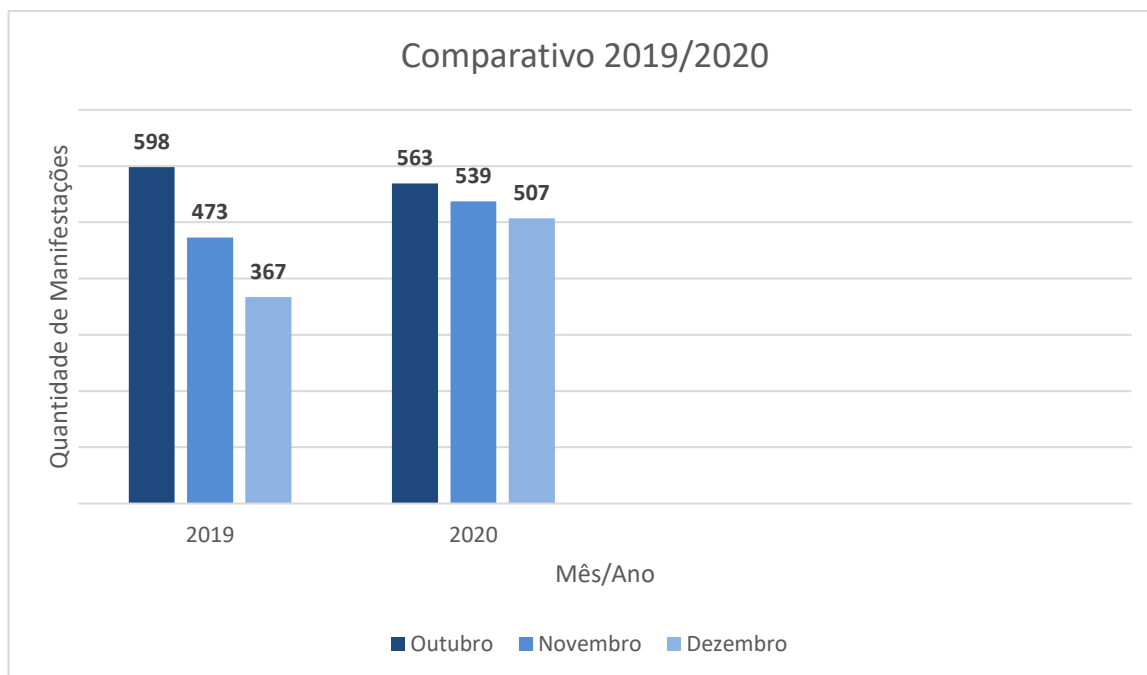
Mês	Quantidade
Outubro	563
Novembro	539
Dezembro	507



Brasília Ambiental

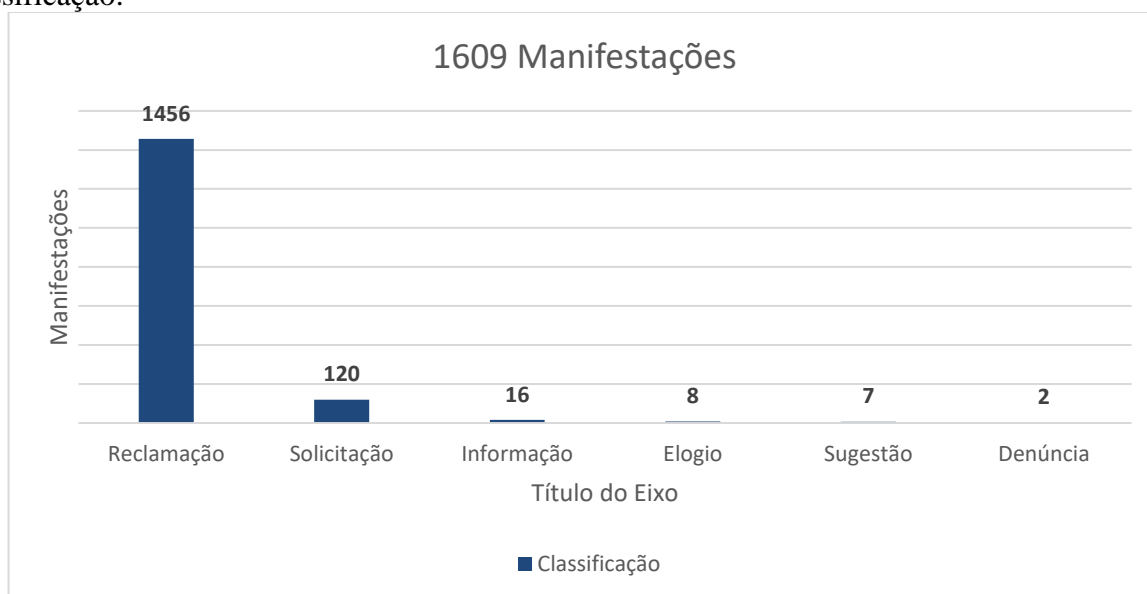
4. COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES - 4º TRIMESTRE 2019/2020

Abaixo, segue o comparativo de manifestações recepcionadas durante o mesmo período em 2019 e 2020.



5. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

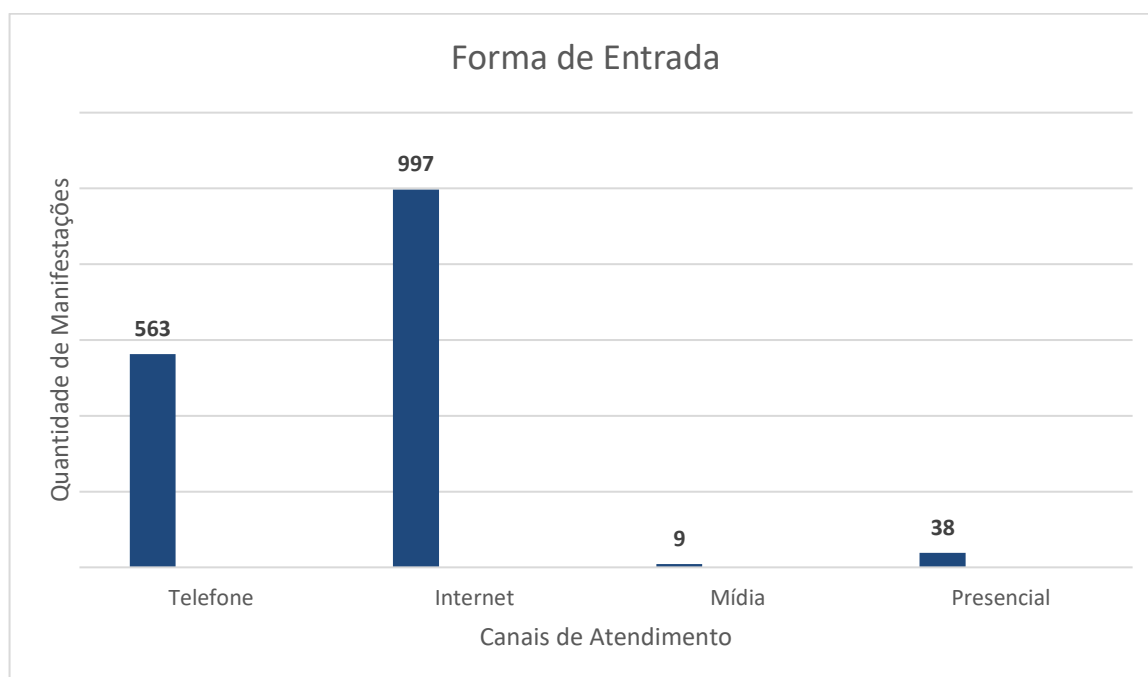
Foram recepcionadas um total de 1609 manifestações. Segue, abaixo, a quantidade, conforme classificação:



Brasília Ambiental

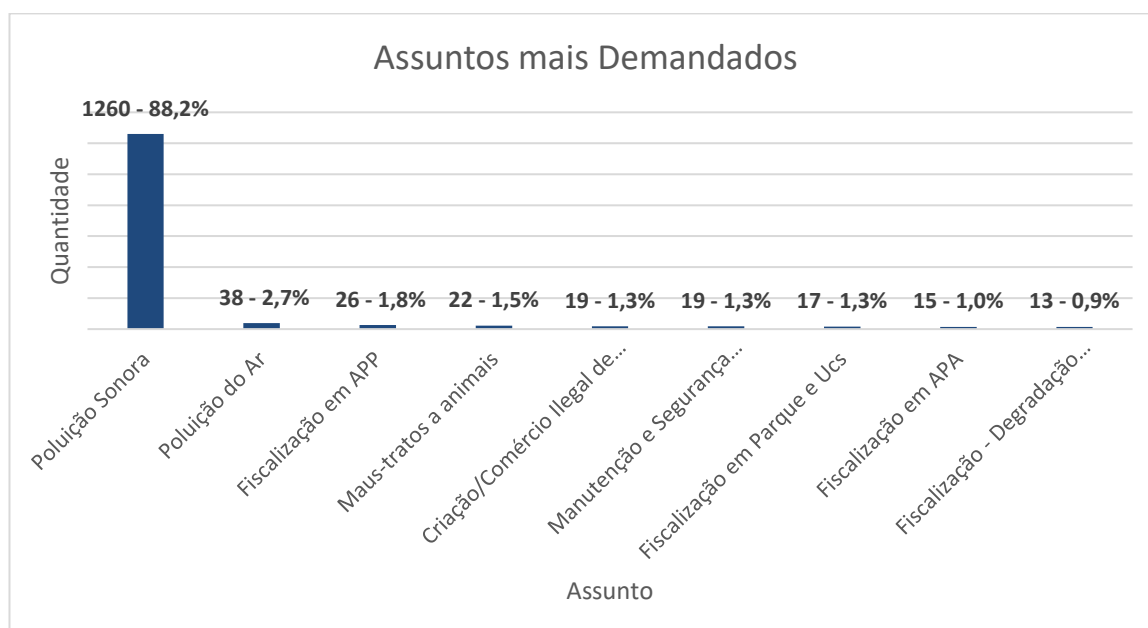
6. FORMAS DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES

Segue a seguir, as formas de entrada das manifestações de ouvidoria:



7. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

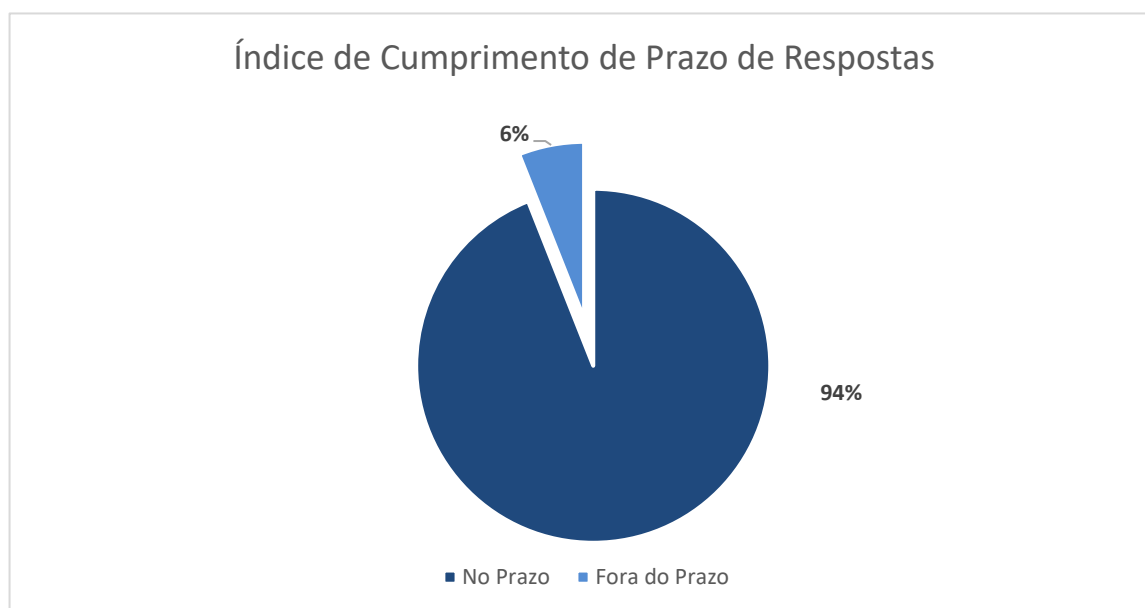
A Poluição Sonora é o assunto mais demandado nesta Ouvidoria, correspondendo a 88,2% das manifestações recebidas, senão vejamos:



Brasília Ambiental

8. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DE REPOSTA

O índice cumprimento de resposta*, dentro do prazo legal, às manifestações de Ouvidoria relativo ao 4º Trimestres foi de 94%, correspondente a 1442 demandas, senão vejamos:



*O prazo médio de cumprimento de resposta é de 08 dias.

9. SATISFAÇÃO

Segue abaixo o índice de satisfação quanto a qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria, o atendimento, o sistema, a resposta e a resolutividade das manifestações encaminhadas ao Brasília Ambiental, para o período de 01 de outubro a 31 de dezembro 2020, conforme Painel de informações da Ouvidoria Geral do DF*.



*<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>

Informamos que o baixo índice de resolutividade está ligado diretamente a alta demanda relacionada à poluição sonora, que corresponde a 88,2% das manifestações recepcionadas pelo Brasília Ambiental, tendo um índice de resolutividade de 9% para o presente período.

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

No período de 01 de outubro a 31 de dezembro 2020, foram abertos 64(sessenta e quatro) pedidos de informação e 07(sete) recursos às informações prestadas ao cidadão, via E-sic – SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.

Mês	Quantidade	Recurso
Outubro	20	03
Novembro	25	03
Dezembro	19	01
Total	64	07

11. CANAIS DE ATENDIMENTO

8.1 REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES PELA INTERNET

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

8.2 CENTRAL DE ATENDIMENTO DO GDF – CALL CENTER Nº 162

Central de atendimento do GDF 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.

8.3 ATENDIMENTO PRESENCIAL

A Ouvidoria possui efetua atendimento presencial ao cidadão, de Segunda à sexta – 09:00h às 17:00h.*

*Devido a pandemia de Covid19, os atendimentos presenciais foram suspenso. Esclarecemos que o atendimento desta Ouvidoria não restou prejudicado, tendo sido todos os cidadãos que

Brasília Ambiental

acionaram os telefones e email, direcionados para que utilizassem os demais canais de atendimento.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta Ouvidoria tem buscado estratégias em parceria com as demais unidades, no que pertine aos procedimentos, trâmites internos e externos do Brasília Ambiental, cumprimento de prazos legais, melhorias de qualidade de respostas, clareza e disponibilização de dados no portal, visando a otimização da transparência ativa, garantindo, assim, a satisfação do serviço prestado ao cidadão

Brasília, 13 de janeiro de 2021.

Alan César Ferreira
Ouvidor