



# **RELATÓRIO ANUAL 2020 OUVIDORIA**

Relatório de Gestão Anual de 2020, do Sistema de Ouvidoria (SIGO-DF), no Instituto do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos do Distrito Federal - Brasília Ambiental - nos termos do Decreto 39.723 de 19 de março de 2019.

**PERÍODO DE 01/01/2020 a 31/12/2020**

**GOVERNADOR**

Ibaneis Rocha

**CONTROLADOR-GERAL**

Aldemario Araújo Castro

**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](mailto: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

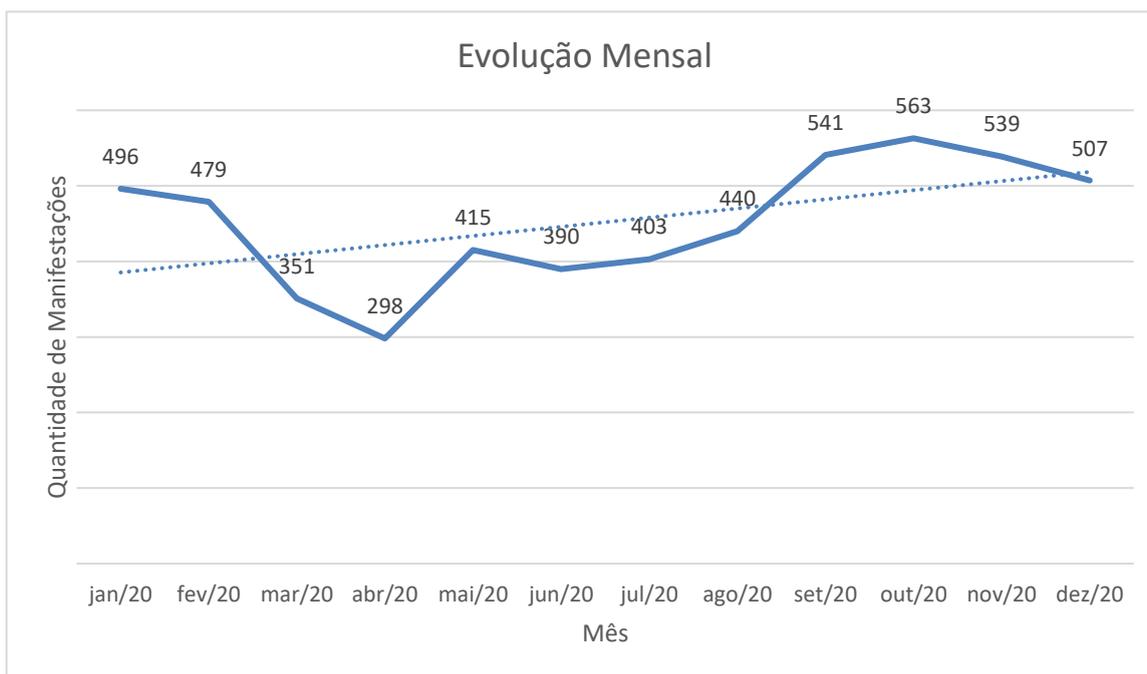
A competência da Ouvidoria do BRASÍLIA AMBIENTAL, é disposta pelo Decreto Distrital de nº 39.558/2018, conforme o artigo 19, senão vejamos:

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 RECEPCIONADAS NO PERÍODO DE 01/01 A 31/12/2020

Foram recepcionadas durante o ano de 2020 o total de 5.422 manifestações.



### 4. COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES – ANOS 2019 - 2020

Durante o ano de 2019 foram recepcionadas por esta Ouvidoria o total de 5851 manifestações, enquanto em 2020, foram 5422, havendo um decréscimo de 7,33%.

Atribuimos esse decréscimo à Pandemia de Covid 19, que forçou a implantação de quarentena no Distrito Federal, por, aproximadamente, 6 meses.

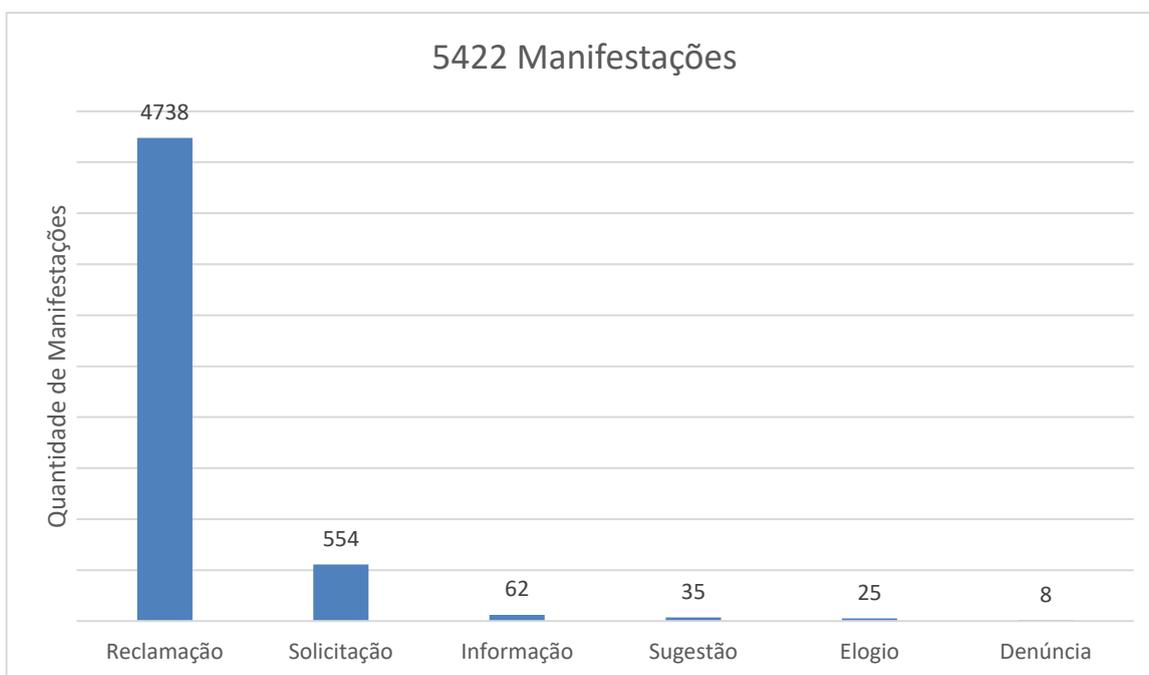
A seguir, o gráfico mostra o comparativo de 2019 e 2020, senão vejamos:

## Brasília Ambiental



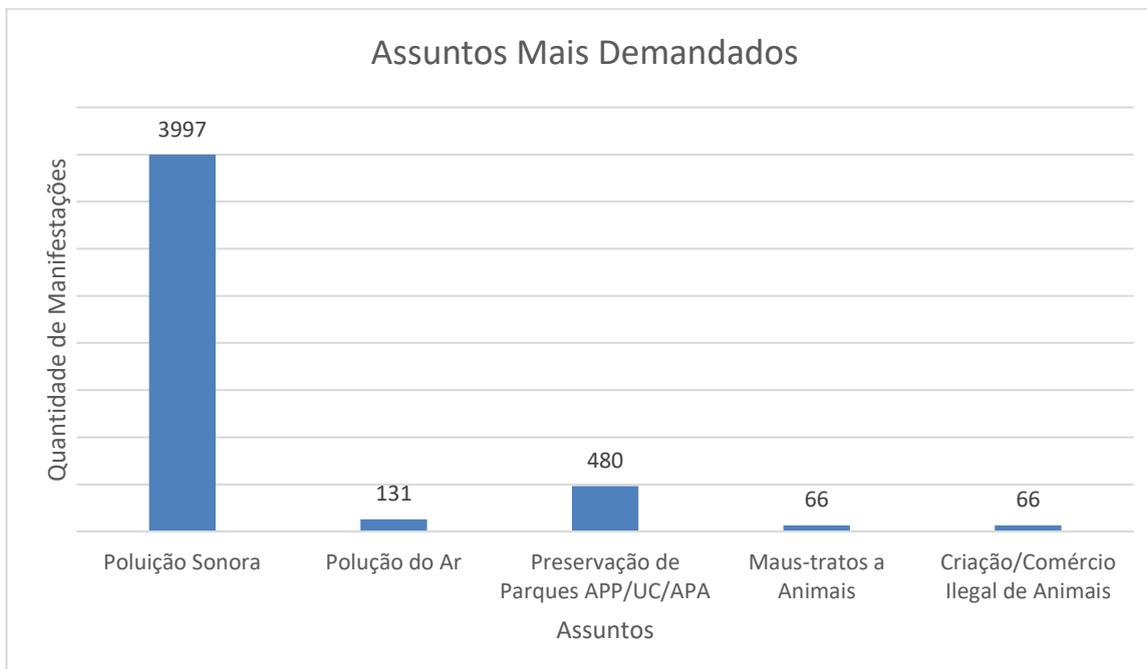
### 5. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

Foram recepcionadas um total de 5.422 manifestações, conforme classificação:

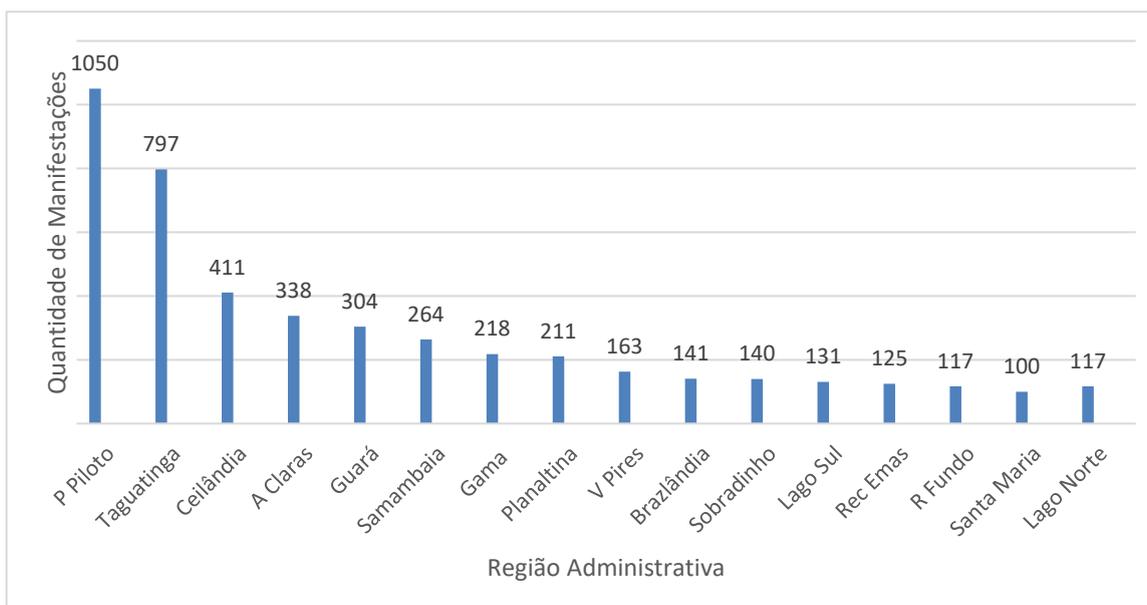


## 6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

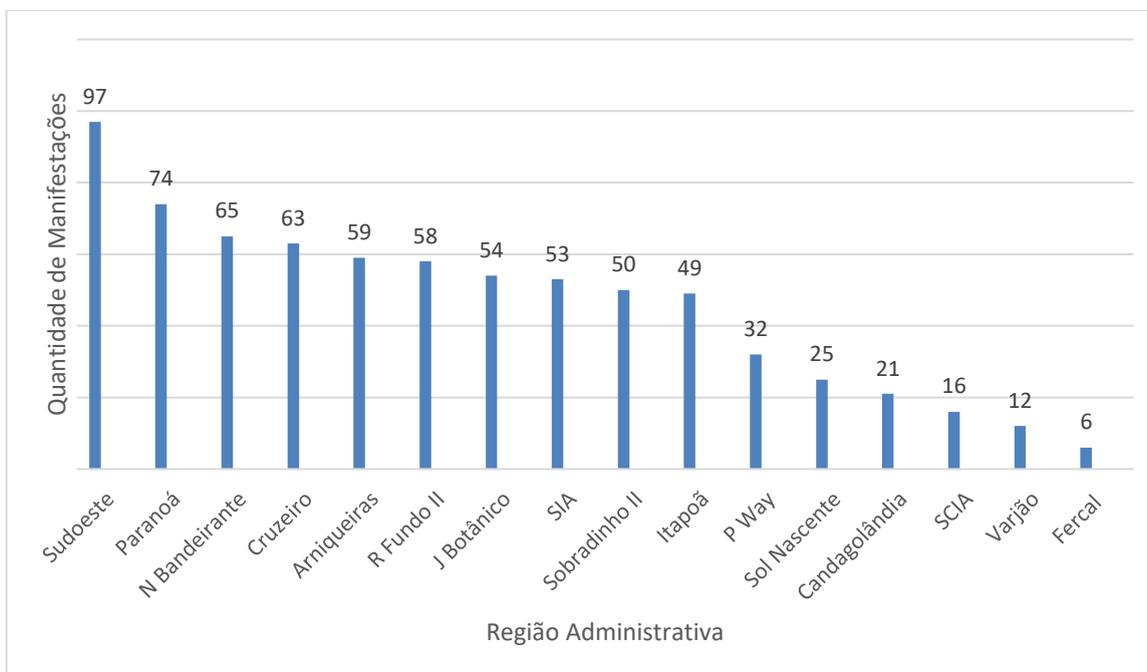
A Fiscalização de Combate à Poluição Sonora no Distrito Federal, é onde se concentra o maior número de manifestações desta Ouvidoria, correspondendo a 84,4% das demandas recepcionadas, num total de 3.997, senão vejamos:



### 6.1 REGIÕES ADMINISTRATIVAS MAIS DEMANDADAS POR POLUIÇÃO SONORA



## Brasília Ambiental

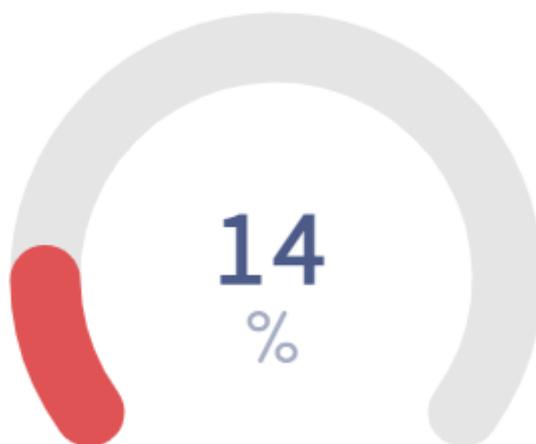


Os quadros, acima, se referem as 33 Regiões Administrativas do Distrito Federal. As 05 Regiões mais demandas são o Plano Piloto com 1050 demandas, Taguatinga com 797, Ceilândia com 411, Águas Claras com 338 e Guará com 304 demandas.

### 6.2 RESOLUTIVIDADE – POLUIÇÃO SONORA

Segue, abaixo, o índice de resolutividade das demandas sobre Poluição Sonora no ano de 2020:

#### RESOLUTIVIDADE



Percebe-se que o índice de resolutividade das manifestações sobre poluição sonora no

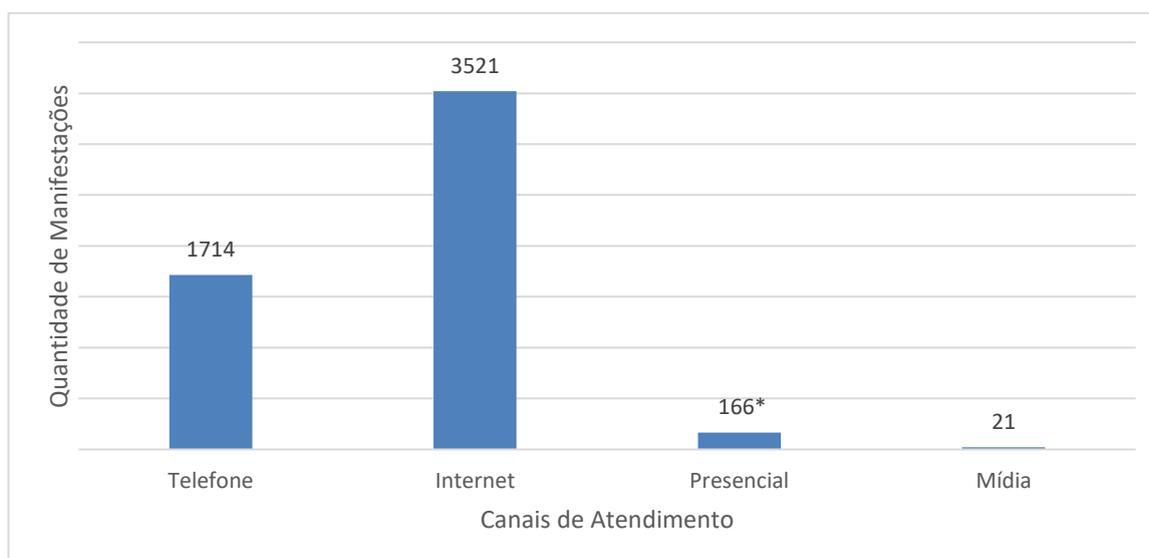
## Brasília Ambiental

Distrito Federal, recepcionadas por esta Ouvidoria, foi de apenas 14% durante o ano de 2020, diante da enorme quantidade de demandas efetuadas, que foi de 3.997. Índice este, bem abaixo do aceitável, pela Ouvidoria Geral do DF, que é foi de 35%.

Esclarecemos que a Ouvidoria do Brasília Ambiental, em parceria com todas as unidades desse Instituto, está buscando estratégias para otimizar os resultados para o ano de 2021.

### 7 FORMAS DE ENTRADA

Abaixo, segue as formas de entrada de manifestações mais utilizadas pelos usuários de ouvidoria:



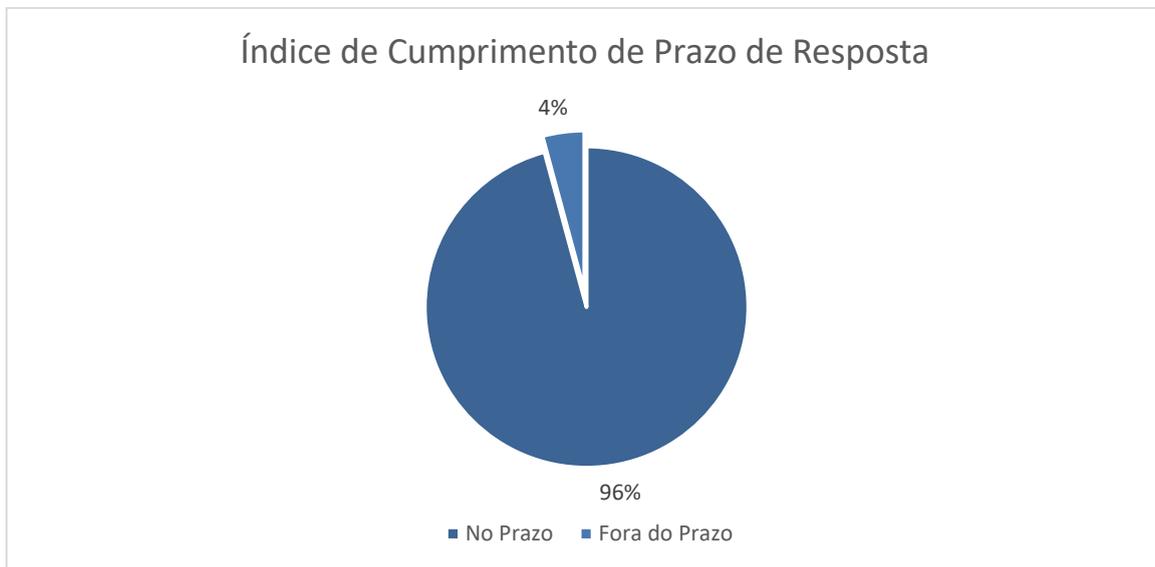
\*Devido a pandemia de Covid19, os atendimentos presenciais foram suspensos. Esclarecemos que o atendimento desta Ouvidoria não restou prejudicado.

Conforme o gráfico acima, ficou evidente o grande aumento do uso dos canais alternativos de atendimento ao cidadão. Isso demonstra que o usuário está cada vez mais informado e esclarecido quanto aos sistemas de informação disponíveis pelo Governo do Distrito Federal, buscando um serviço público rápido e de melhor qualidade.

Diante disso, é perceptível a necessidade de otimização dos serviços prestados pelo GDF.

## 8 ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DE RESPOSTA

O índice cumprimento de resposta\* às manifestações de Ouvidoria relativo ao ano de 2020, foi de 96%, correspondente a 5.195 demandas dentro do prazo legal e 227 demandas fora do prazo legal, senão vejamos:

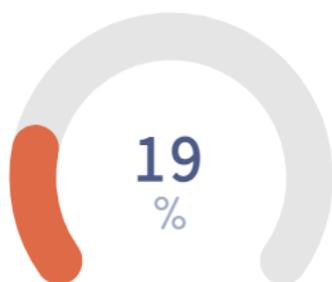


O prazo médio de cumprimento de resposta é de 6.3 dias.

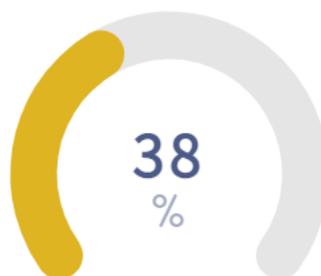
## 9 – SATISFAÇÃO

Segue, abaixo, os índices disponibilizados pela [Ouvidoria Geral do GDF](#), quanto à satisfação à qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria, à resolutividade de demandas direcionadas ao Brasília Ambiental, ao serviço de ouvidoria, à recomendação deste serviço, ao atendimento, ao sistema e a qualidade de reposta do IRAM, referentes ao período de 01 de janeiro a dezembro de 2020, senão vejamos:

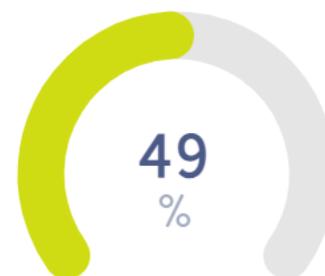
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



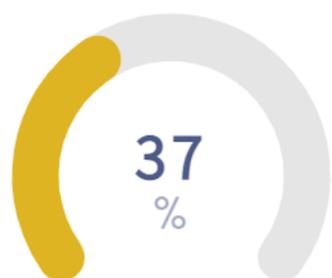
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO  
COM O SERVIÇO DE  
OUVIDORIA



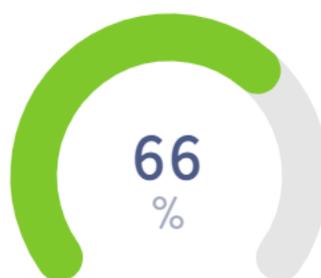
ÍNDICE DE  
RECOMENDAÇÃO



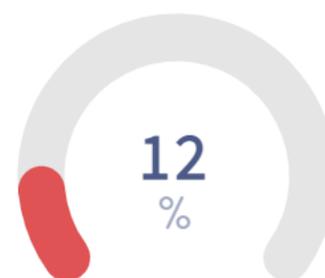
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO  
COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO  
COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A  
RESPOSTA



De acordo com os índices dispostos, destacamos a necessidade de melhorias imediatas quanto aos índices de Resolutividade das Manifestações recepcionadas e tratadas e quanto à Qualidade das Respostas emitidas pelo Brasília Ambiental, buscando dar o respaldo necessário ao cidadão.

## **10 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO e-SIC – SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro 2020, foram abertos **348** (trezentos e quarenta e oito) pedidos de informação ao cidadão, via E-SIC – SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO, sendo todos respondidos dentro do prazo legal, conforme a Lei Distrital de nº 4990/2012.

### **11. CANAIS DE ATENDIMENTO**

O sistema de atendimento da Ouvidoria do Brasília Ambiental, é composto pelos canais de atendimento abaixo, senão vejamos:

#### **11.1 INTERNET**

O cidadão poderá registrar e acompanhar suas manifestações através do sistema online de Ouvidoria, pelo endereço eletrônico <http://www.ouvidoria.df.gov.br>. Nesse sistema, o usuário deverá efetuar seu cadastro, criando um login e senha para efetivar seu acesso.

#### **11.2 CENTRAL DE ATENDIMENTO DO GDF – CALL CENTER Nº 162**

A Central de atendimento do GDF é de uso exclusivo e gratuito 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.

O usuário poderá efetuar sua ligação no nº 162, de acordo com os dias e horários de atendimento que são de segunda à sexta-feira, das 07h às 21h.

#### **11.3- ATENDIMENTO PRESENCIAL**

Contamos com uma sala exclusiva na sede do Brasília Ambiental para o cidadão. O horário de atendimento é de Segunda à sexta-feira, das 08h às 12h e 14h às 18h.\*

\*Devido a pandemia de Covid19, os atendimentos presenciais foram suspensos. Esclarecemos que o atendimento desta Ouvidoria não restou prejudicado, tendo sido todos os cidadãos que acionaram os telefones e email, direcionados para que utilizassem os demais canais de atendimento.

## 12 - 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, 04 de fevereiro de 2021.

Alan César Ferreira  
Chefe de Ouvidoria