



**RELATÓRIO 1º TRIMESTRE – 2021**  
**OUVIDORIA**

Relatório de Gestão do 1º trimestre de 2021 do Sistema de Ouvidoria (SIGO-DF) do Órgão Brasília Ambiental, nos termos do Decreto 39.723, de 19 de março de 2019.

**PERÍODO DE 01/01/2021 a 31/03/2021.**

**GOVERNADOR:**

Ibaneis Rocha

**CONTROLADOR-GERAL:**

Paulo Wanderson Moreira Martins

**OUVIDOR-GERAL:**

Cecília Fonseca

**PRESIDENTE DO BRASÍLIA AMBIENTAL:**

Cáudio José Trinchão dos Santos

**Chefe da 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:

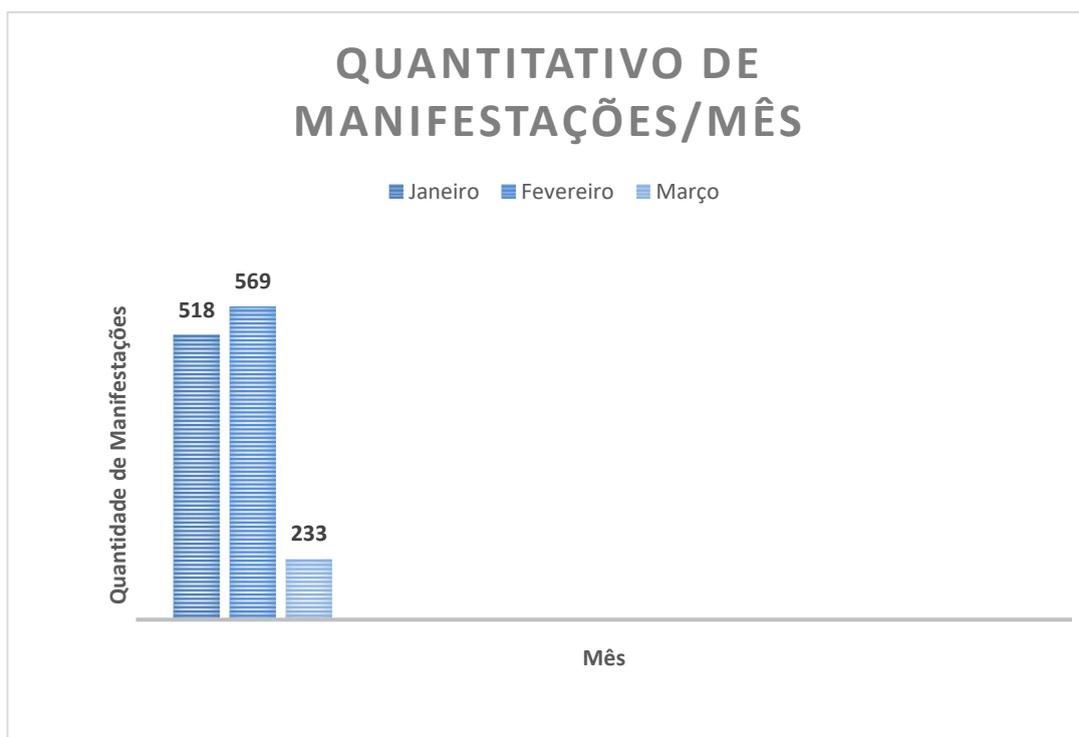
Art. 19. À Ouvidoria - OUVI, unidade orgânica de assessoramento subordinada à Secretaria Geral, compete:

- 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.

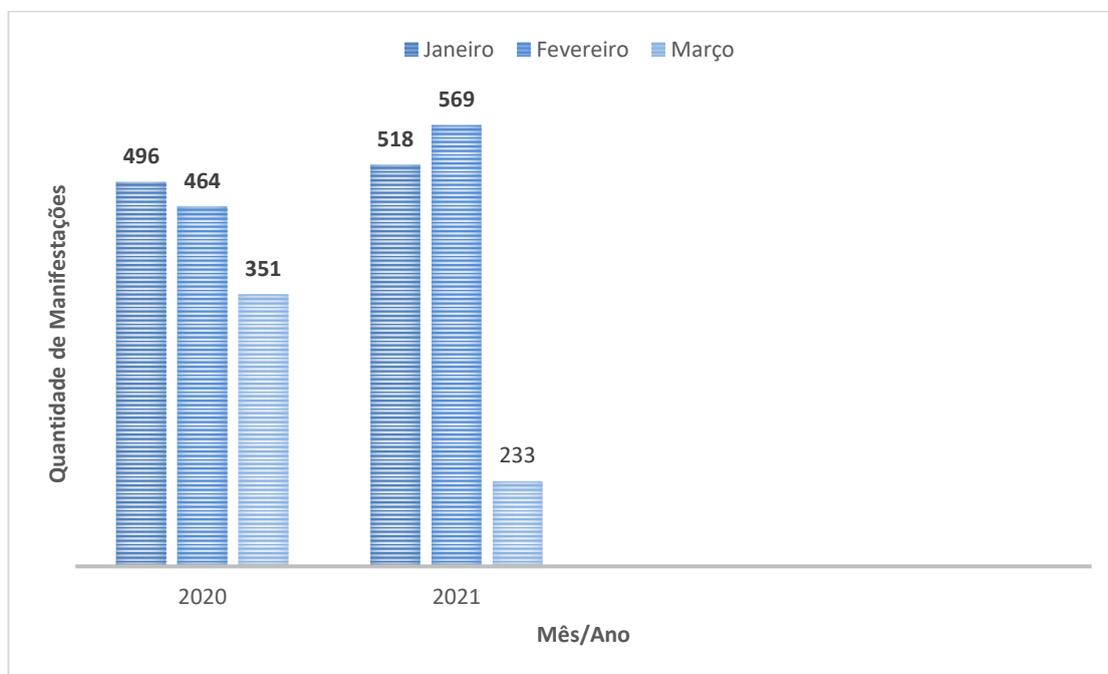
### 3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 1º TRIMESTRE DE 2021

Foram recepcionadas o total de 1320 Manifestações, senão vejamos:

Mês	Quantidade
Janeiro	518
Fevereiro	569
Março	233



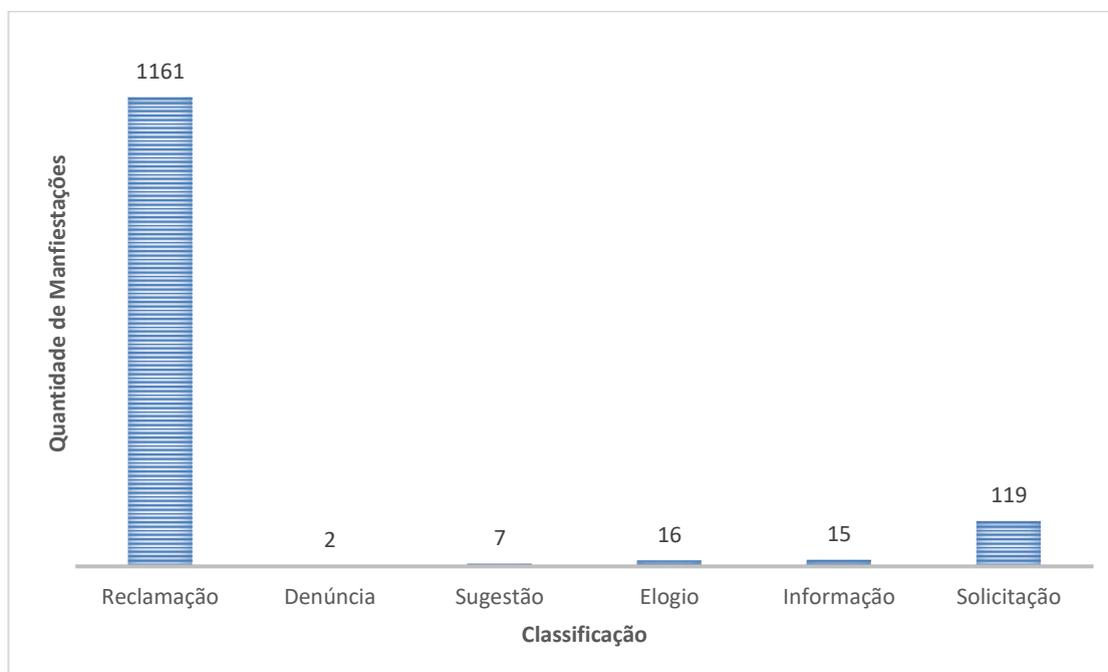
#### 4. COMPARATIVO DE DEMANDAS 1º TRIMESTRE 2020/2021



Durante o 1º Trimestre de 2020, houve um total de 1311 manifestações enviadas a esta Ouvidoria Seccional. Já durante o 1º Trimestre de 2021, houve um total de 1320 manifestações.

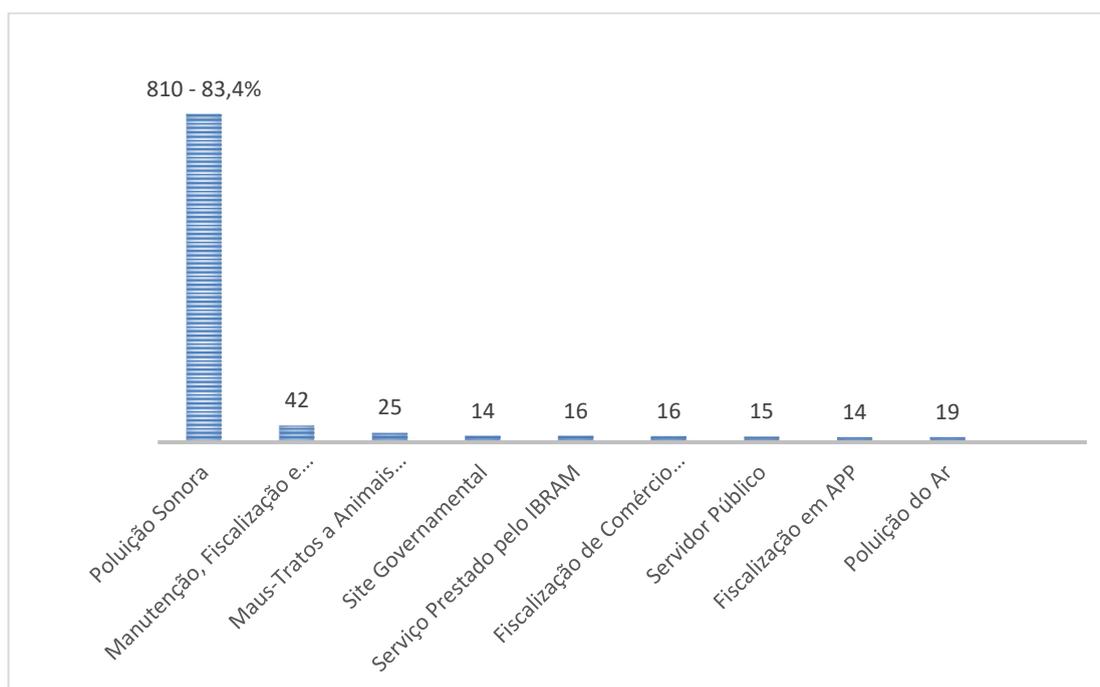
O índice de resolutividade no período de **01/01 a 31/03/2020, foi de 15%**. Já o índice de resolutividade no período de **01/01 a 31/03/2021, foi de 19%**.

## 5. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



## 6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

A Fiscalização de Combate à Poluição Sonora e do Ar, no Distrito Federal, é onde se concentra o maior número de manifestações desta Ouvidoria, com um total de 829, correspondendo a **85,4 %** das enviadas para o Brasília Ambiental, senão vejamos:



Nesse ínterim, como forma de reforçar o compromisso do Brasília Ambiental com uma prestação de serviço de excelência ao cidadão do Distrito Federal, e diante da grande quantidade de demandas pertinentes à Poluição Sonora e do Ar, esta Ouvidoria, em conjunto com a Unidade de Educação Ambiental, a Superintendência de Fiscalização e a Assessoria de Comunicação do Brasília Ambiental, desenvolveu folders informativos sobre poluição sonora, visando esclarecer as dúvidas sobre o tema, conscientizar o cidadão e auxiliar no direcionamento correto das manifestações.

Esses informativos foram baseados nas legislações vigentes e reúnem informações sobre o referido tema, a lei em vigor, suas implicações, onde e como se manifestar e, ainda, qual a instituição pública é responsável pela fiscalização.

Abaixo, segue disponibilizado o link do folder sobre poluição Sonora:

<http://www.ibram.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/03/Folder-Poluic%CC%A7a%CC%83o-Sonora-1.pdf>



Ilustração da página principal do folder

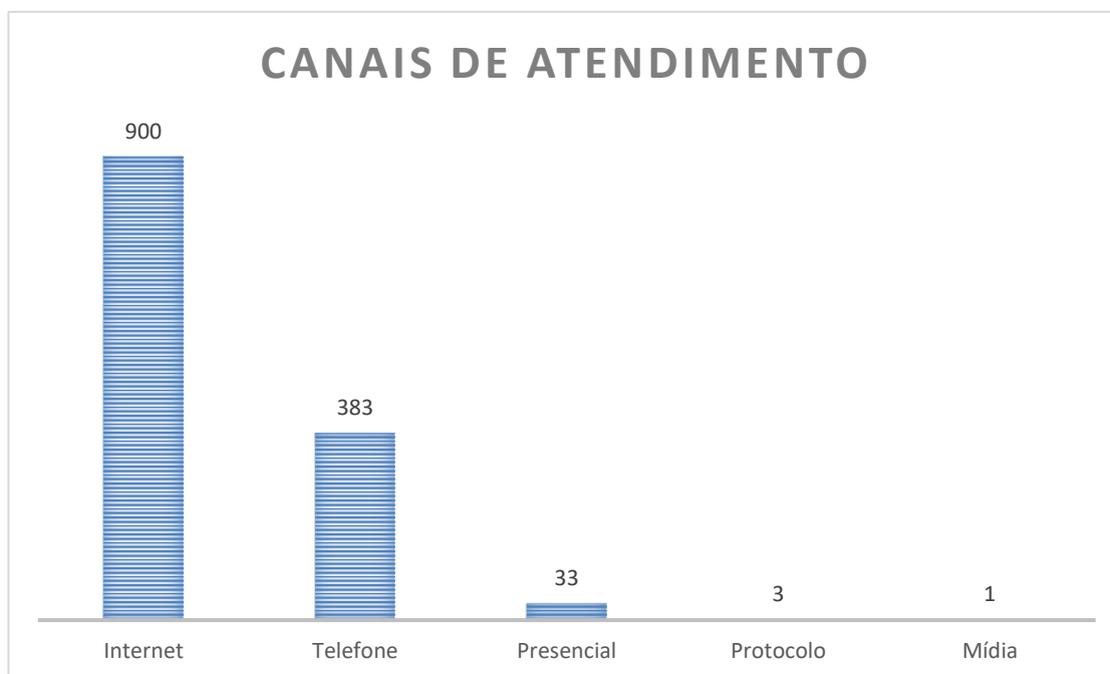
Mas isso não é tudo. No mês de março, esta Ouvidoria, visando alcançar 100% de transparência ativa, lançou a Carta de Serviços 2021, onde o cidadão encontrará informações, de maneira clara e simples, sobre a estrutura organizacional e sobre todos os serviços prestados pelo Brasília Ambiental.

Abaixo, segue disponibilizado o link do site do Brasília Ambiental  
Ouvidoria - IBRAM

<http://www.ibram.df.gov.br/category/carta-de-servicos/> onde todo e qualquer cidadão poderá acessar a referida Carta de Serviços.

## 7. FORMA DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

Abaixo, segue o quantitativo de manifestações por canal de atendimento:



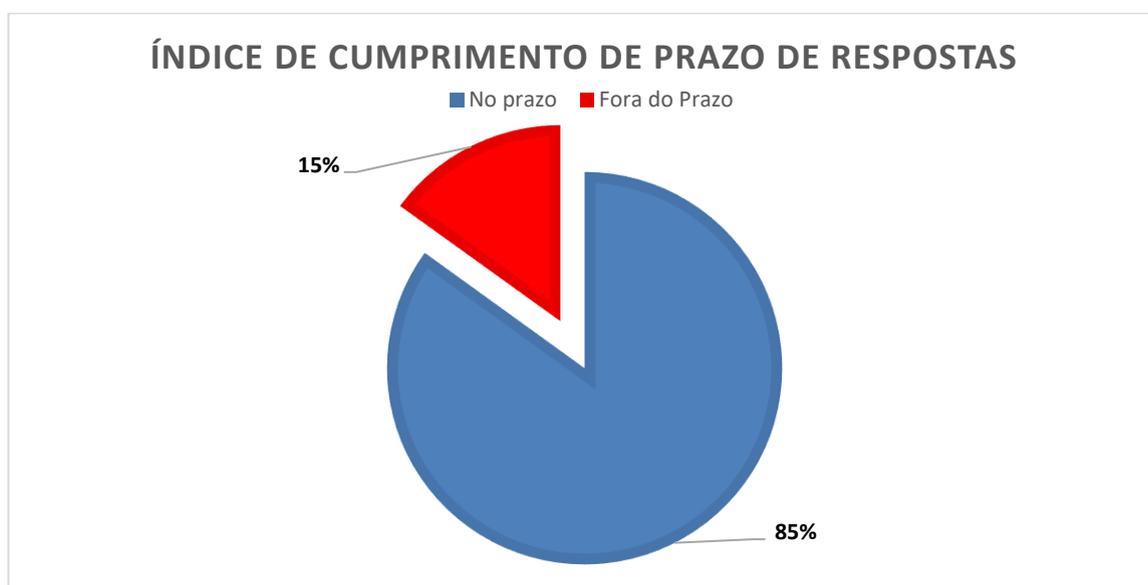
**\*Devido a pandemia de Covid19, os atendimentos presenciais foram suspensos. Esclarecemos que o atendimento desta Ouvidoria não restou prejudicado.**

Vale observar, o site da Ouvidoria do DF, é o canal mais usado pelo cidadão para efetuar 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.

## 8. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DAS RESPOSTAS

Conforme o gráfico abaixo, 85% das manifestações de Ouvidoria são respondidas dentro do prazo legal, em torno de 12 dias, e 15% fora do prazo legal.

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



**\*Prazo médio de resposta: 12 dias.**

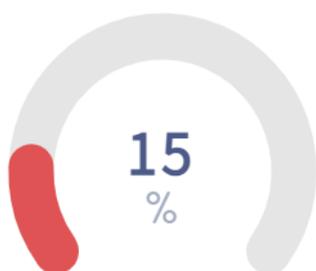
## 9. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

O índice de satisfação se refere à qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria, quanto ao atendimento, ao sistema, à resposta e à resolutividade das manifestações encaminhadas ao Brasília Ambiental, para o período de 01 de janeiro a 31 de janeiro de 2021, conforme Painel de informações da Ouvidoria Geral do DF\*.

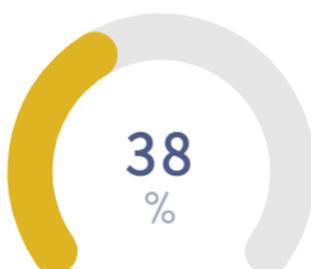
Abaixo, segue o comparativo entre o 1º trimestre de 2020 e 2021, senão vejamos:

### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO 1º TRIMESTRE DE 2020

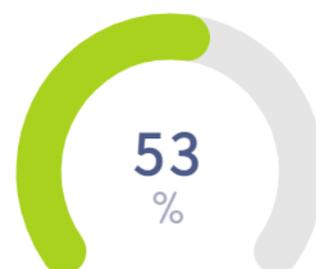
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO  
COM O SERVIÇO DE  
OUVIDORIA



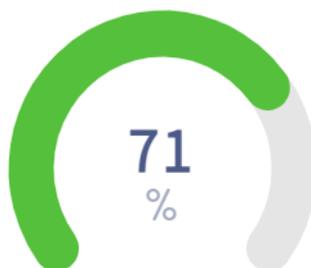
ÍNDICE DE  
RECOMENDAÇÃO



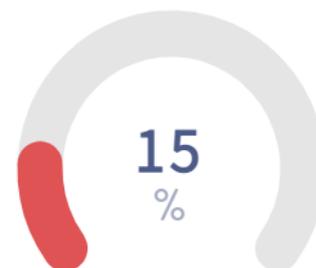
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO  
COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO  
COM O SISTEMA

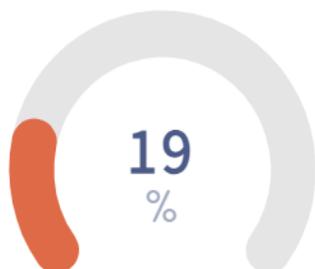


SATISFAÇÃO COM A  
RESPOSTA

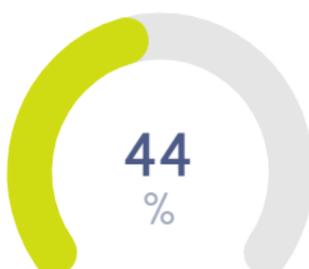


## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO 1º TRIMESTRE DE 2021

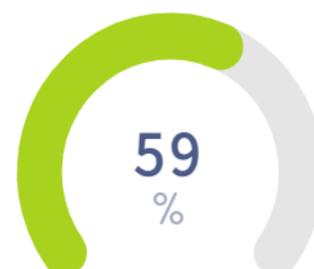
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



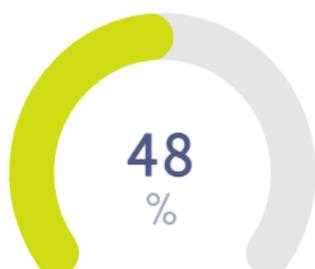
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO  
COM O SERVIÇO DE  
OUVIDORIA



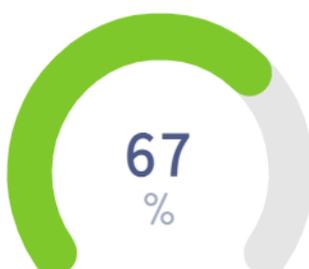
ÍNDICE DE  
RECOMENDAÇÃO



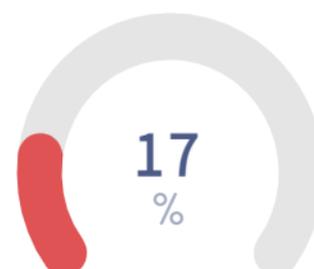
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO  
COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO  
COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A  
RESPOSTA



Como resultado, para o 1º trimestre de 2021, o **Índice de Resolutividade foi de 19%**, havendo um aumento da satisfação do cidadão quanto aos serviços prestados pelo Brasília Ambiental, em relação ao mesmo período de 2020.

**O índice de resolutividade em 2021, durante o mês de janeiro, foi de 16%; em fevereiro 20%; e em março 27%.**

Esclarecemos que, apesar de ter havido um aumento do Índice de Resolutividade, do 1º trimestre estar mais alto do que o relativo ao mesmo período de 2020, este índice ainda está abaixo do padrão estipulado pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal que é de 35%.

Ressalta-se, este baixo índice de resolutividade está ligado diretamente a alta demanda relacionada à poluição sonora, que corresponde a 85,4% das manifestações recepcionadas pelo Brasília Ambiental, tendo um índice de resolutividade de apenas 11% para o presente período.

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

O canal eSIC é bastante demandado. No período de 01 de janeiro a 31 de março de 2021, foram tratados 126 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.

## **11. CANAIS DE ATENDIMENTO**

### **11.1 REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES PELA INTERNET**

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

### **11.2 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.

### **11.3 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 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, capacitação dos servidores, visando a otimização da transparência ativa, garantindo, assim, a satisfação do serviço prestado ao cidadão.

Alan César Ferreira

Ouvidor