



RELATÓRIO 3º TRIMESTRE – 2022 OUVIDORIA



Relatório de Gestão do 3º trimestre de 2022, do Sistema de Ouvidoria (SIGO-DF), do Instituto do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos - Brasília Ambiental, nos termos do Decreto 39.723, de 19 de março de 2019.

PERÍODO: 01/07/2022 – 30/09/2022.

GOVERNADOR:

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR-GERAL:

Paulo Wanderson Moreira Martins

OUVIDOR-GERAL:

Cecília Fonseca

PRESIDENTE

Cláudio José Trinchão dos Santos

SECRETÁRIO EXECUTIVO

Thúlio Moraes

OUVIDOR

Alan César Ferreira

EQUIPE

Danielle Silva Sabino

Felipe Alves Santos

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

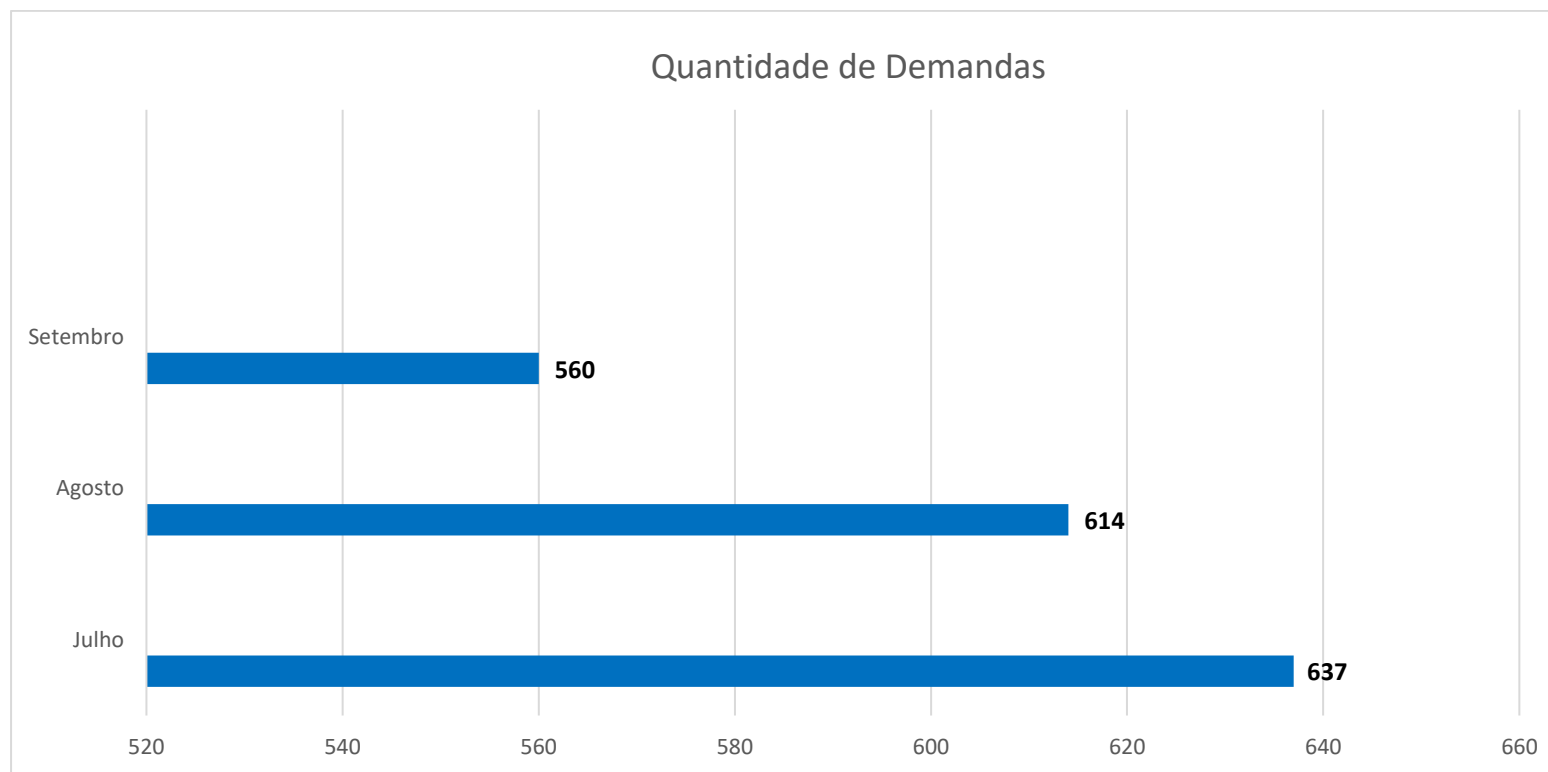
A competência da Ouvidoria do BRASÍLIA AMBIENTAL, é disposta pelo Decreto Distrital de nº 39.558/2018, conforme o artigo 19, senão vejamos:

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.

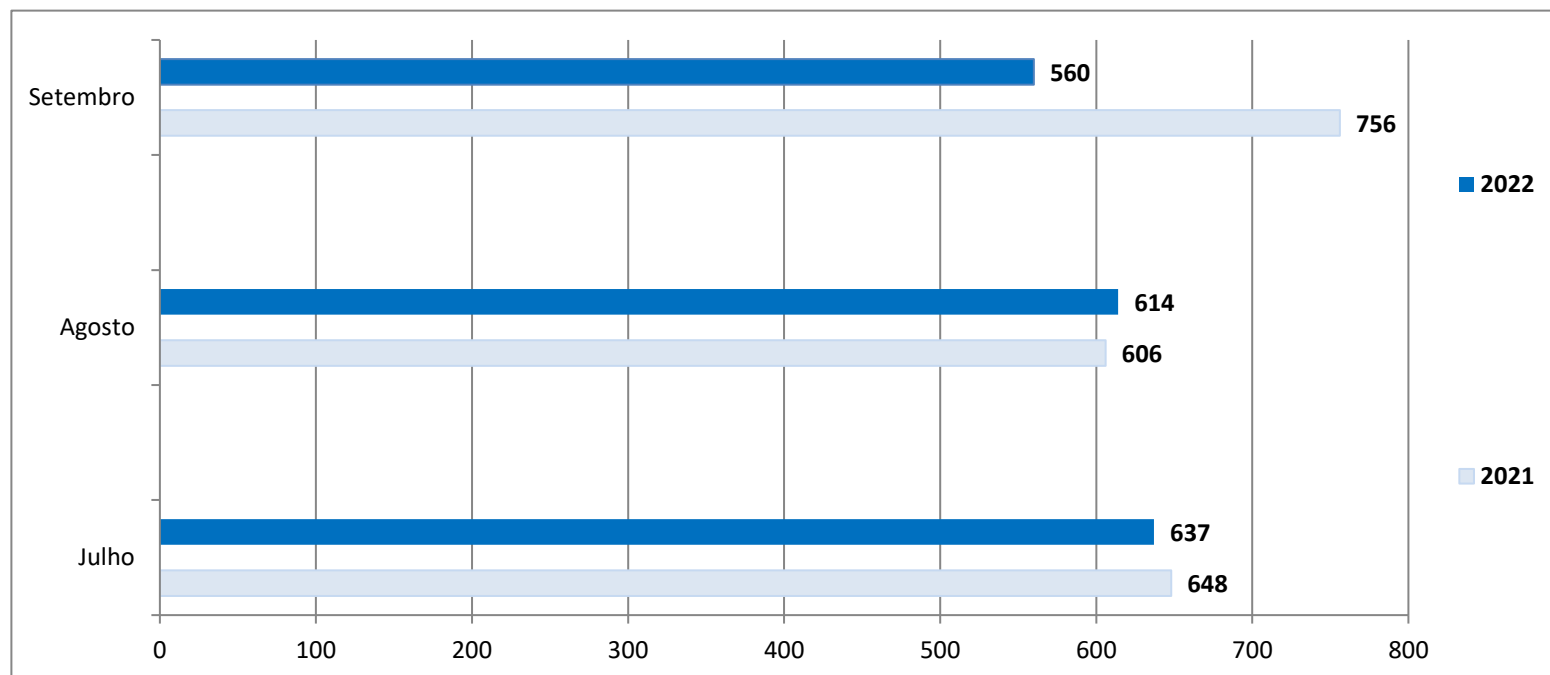
3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 3º TRIMESTRE DE 2022

Foram recepcionadas o total de 1811 (hum mil oitocentos e onze) manifestações, conforme gráfico abaixo:

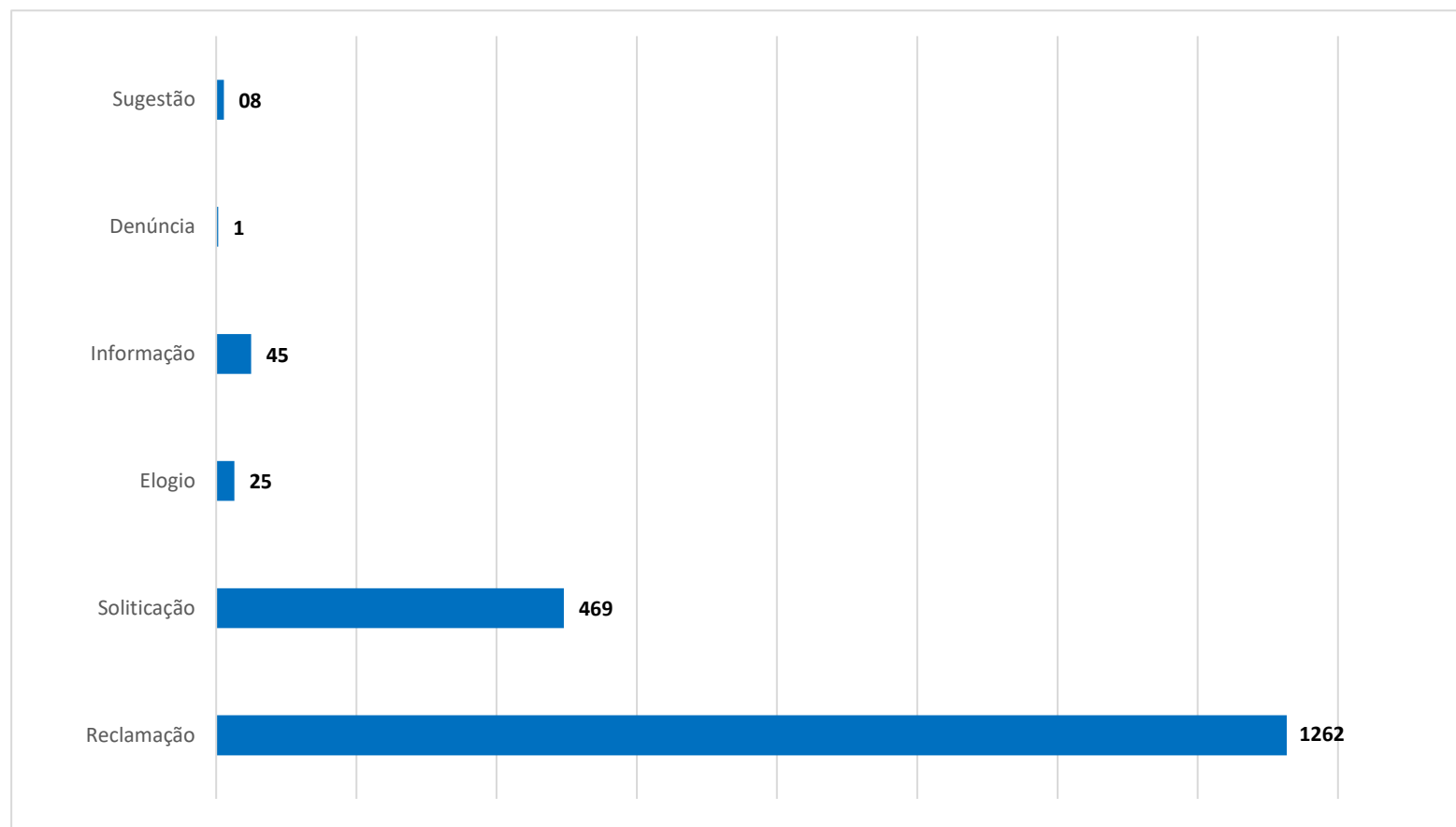


4. COMPARATIVO DE DEMANDAS 3º TRIMESTRE 2021 - 2022

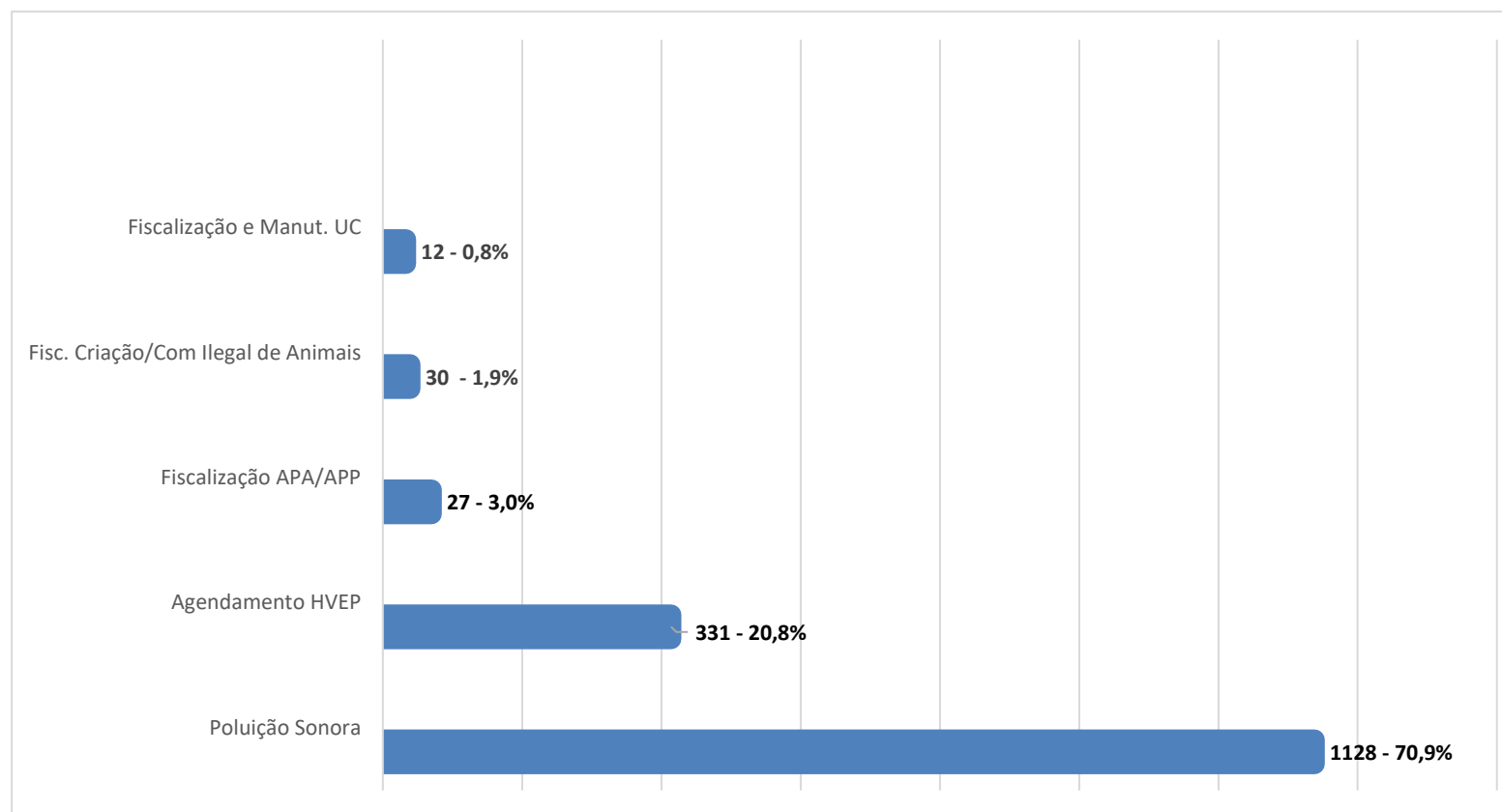
No 3º Trimestre de 2021, houve um total de 2010 manifestações enviadas a esta Ouvidoria Seccional. Já, durante o 3º Trimestre de 2022, houve um total de 1811 manifestações, havendo um decréscimo de 10 %, conforme comparativo mensal abaixo:



5. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – 3º TRIMESTRE



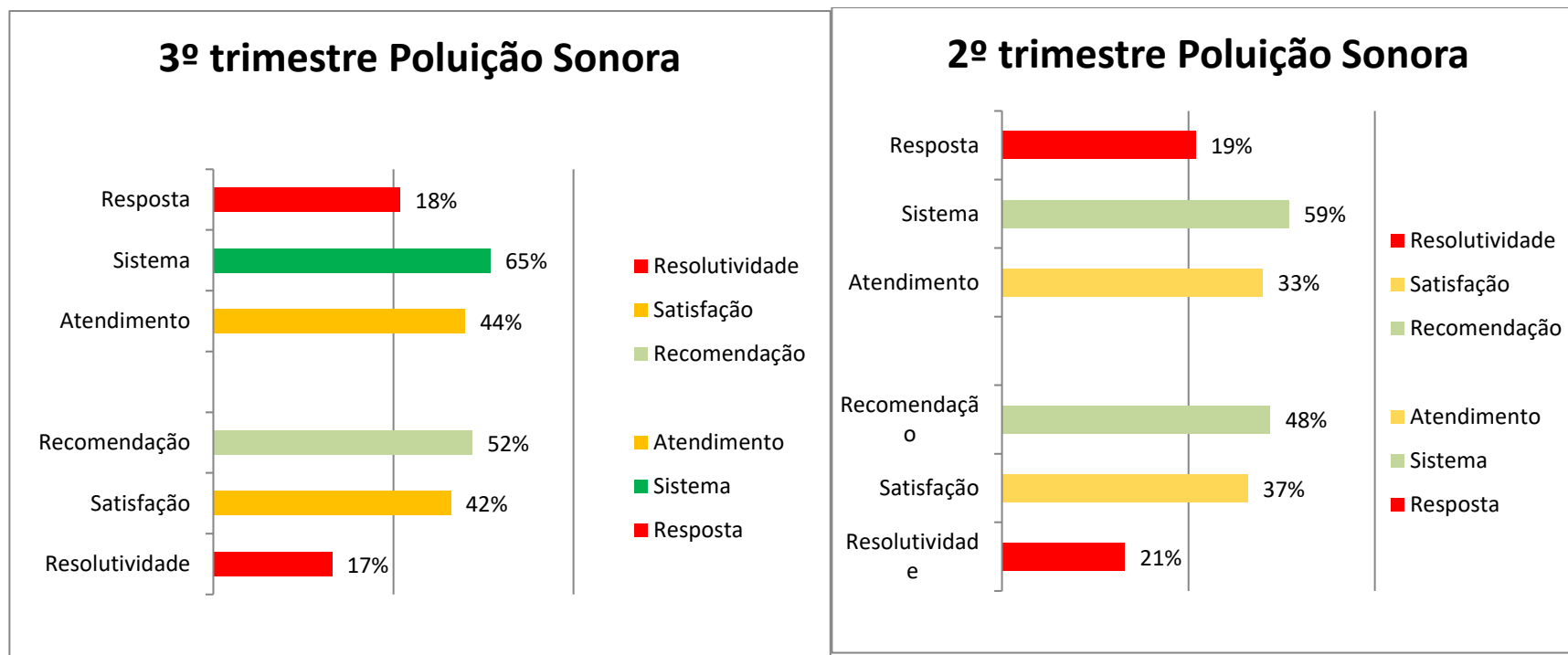
6.1 POLUIÇÃO SONORA

A unidade mais demandada do Brasília Ambiental é a Diretoria de **Fiscalização de Combate à Poluição Sonora – DIFIS I**, no Distrito Federal, é onde se concentra o maior número de manifestações desta Ouvidoria no **3º Trimestre**, com um total de 1128 (hum cento e vinte e oito) correspondendo a 70,9% das recepcionadas pelo Instituto, tendo sido avaliadas 286 demandas, o que resultou uma RESOLUTIVIDADE DE 7%.

Já, para o **2º Trimestre**, a Diretoria de Fiscalização de Combate à Poluição Sonora – DIFIS I, recepcionou o total de 1229 (hum duzentos e vinte e nove) manifestações de ouvidoria, tendo uma RESOLUTIVIDADE DE 21%.

Ressaltamos que um decréscimo de 8,2 % em relação ao trimestre anterior.

Segue abaixo, gráfico comparativo:



Importante destacar, a Diretoria de Fiscalização I continua por evoluções, com melhorias na dinâmica de trabalho, melhoria nas respostas, incremento de ações fiscais, inteligência nas distribuições das ações, dentre outras, e ainda assim a taxa de resolutividade em quase nada avançou. Isso porque, a fiscalização, diante da dinâmica de trabalho, mesmo sendo melhor planejada a cada dia, diante da elevada quantidade de denúncias e o baixo efetivo de servidores, não efetua atendimento ostensivo, imediato, devendo ainda seguir os ritos complexos da ABNT 10.151/2018, para averiguação fiscal.

Ressalta-se, o resultado ainda é insatisfatório, pois a avaliação do trabalho da fiscalização é pautada no resultado final da ação fiscal que, muitas vezes, é divergente do esperado pelo reclamante.

Ademais, a DIFIS I informa que o objetivo é buscar e enviar esforços para a melhoria dos procedimentos de apuração de manifestações, e, na reserva do possível, aperfeiçoar a distribuição de demandas.

6.1.1 AÇÕES DIFIS I

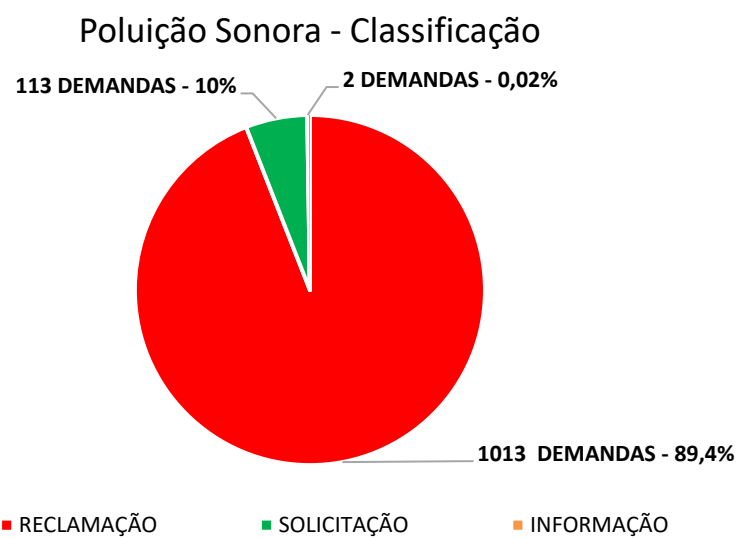
Seguindo a linha de ação do 2º trimestre de 2022, a Diretoria de Fiscalização I (poluição sonora), o sistema de fiscalização, para o 3º trimestre, conforme Ordem de Serviço mensal se deu em todas as áreas do Distrito Federal, continuando com o foco nas 05 (cinco) regiões que ocupam os primeiros lugares no ranking de reclamações:

- Plano piloto; Ceilândia, Taguatinga, Águas Claras e Guará.

A quantidade de operações conjuntas manitveram-se no número de 05 (cinco) no trimestre, com PMDF, DF LEGAL, CBMDF, atuando em face dos estabelecimentos que descumprem de forma reiterada as imposições legais, conforme Ordem de Serviço mensal vigente, quando necessárias.

Novamente, frisamos que a meta e as ações efetuadas foram adaptadas para a realidade atual da DIFIS I, durante o 3º trimestre que possui, hoje, apenas 10 (onze) auditores designados para fiscalização de poluição sonora para todo território do DF, ou seja, um número muito baixo de servidores considerando o elevado número de demandas. Outro ponto, é que existem apenas 10 sonômetros em pleno funcionamento para aferição dos ruídos conforme ABNT 10.151/2018 inviabilizando também a alocação de mais servidores em função do baixo número de aparelhos. Informamos, ainda, que está em andamento a aquisição de mais 10 aparelhos, que quando finalizada, irá viabilizar um maior atendimento.

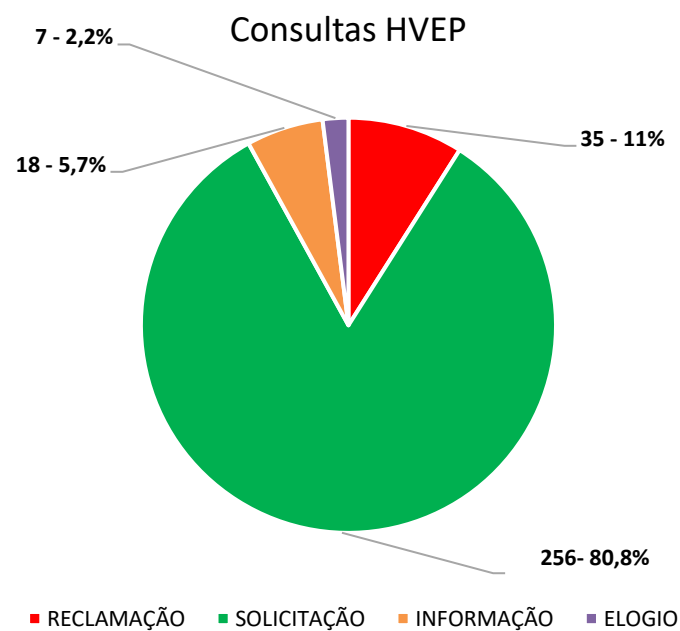
6.1.2 Manifestações por Classificação



6.2 HVEP

A segunda Unidade mais demandada é o HVEP, pelo assunto Agendamento de Consultas – Hospital Veterinário, com o total de 317 (trezentos e dezessete) manifestações, correspondendo a 19,9% das demandas do IBRAM, com resolutividade de 81%.

6.2.1 Manifestações por Classificação



6.3 FISCALIZAÇÃO DE APA/APP

Foram recepcionadas 04 demandas referentes à Fiscalização de APP, tendo de Resolutividade de 75%, com seis demandas avaliadas. Já quanto à Fiscalização em APA, foram recepcionadas 23 demandas, com Resolutividade de 25%, todavia, tendo apenas duas demandas avaliadas.

6.4 FISCALIZAÇÃO E MANUTENÇÃO E SEGURANÇA DE UNIDADES DE CONSERVAÇÃO/PARQUES ECOLÓGICOS

Foram recepcionadas 08 demandas referentes à Manutenção e Segurança de Unidades de Conservação, com Resolutividade de 25%.

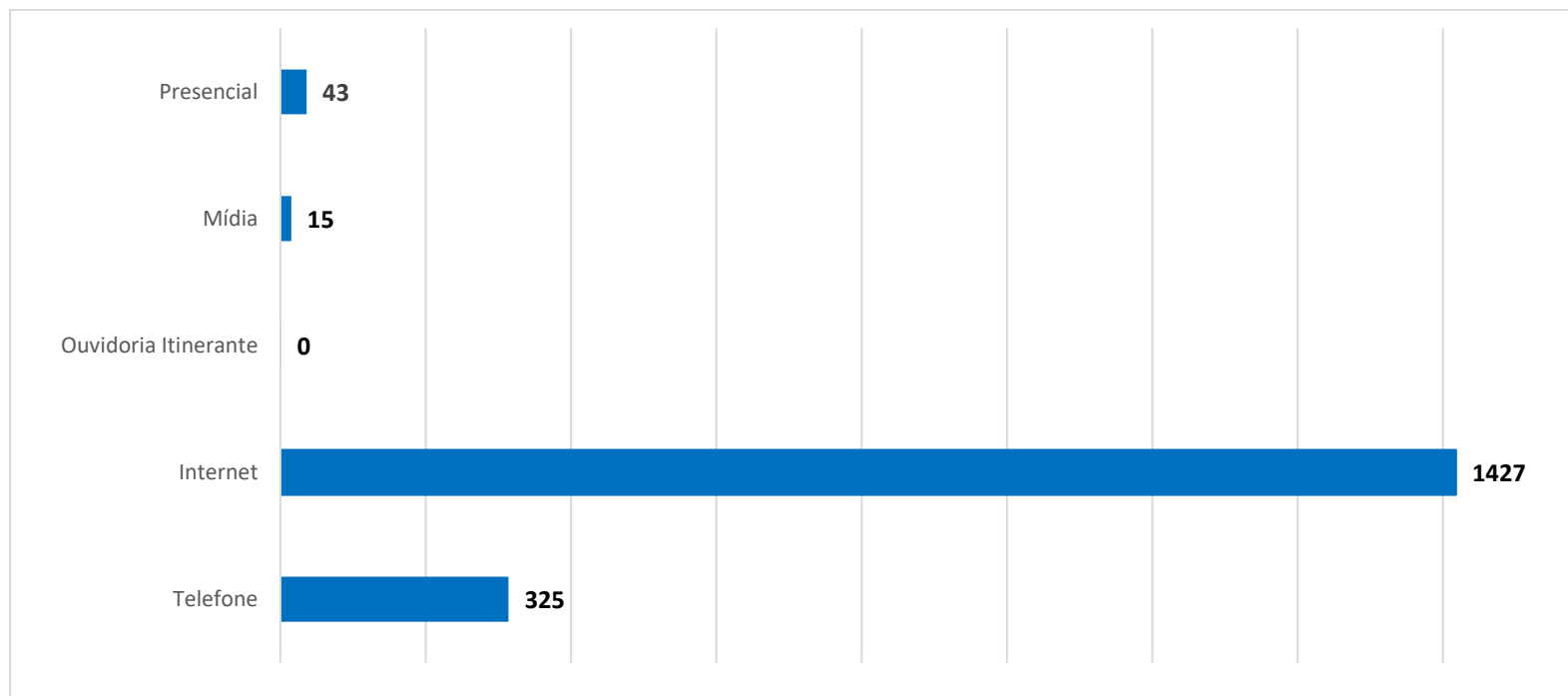
6.5 FISCALIZAÇÃO DE CRIAÇÃO/COMÉRCIO ILEGAL DE ANIMAIS

Foram recepcionadas 30 demandas referentes à Fiscalização de Criação e Comércio Ilegal de Animais, e Resolutividade de 33%.

7. FORMA DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA

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

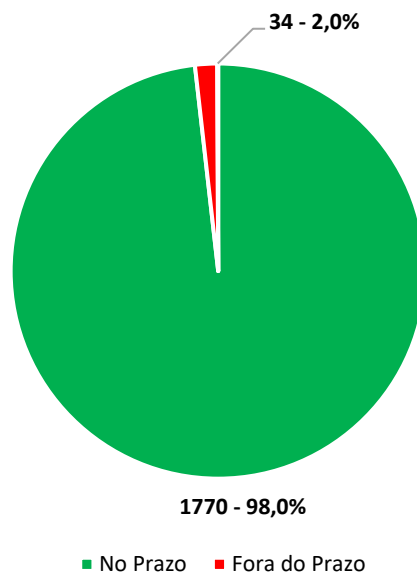
Vale observar, o site da Ouvidoria do DF é o canal mais usado pelo cidadão para efetuar suas manifestações. Em segundo lugar, o canal mais usado é o Call Center nº 162, onde o cidadão poderá entrar em contato com o atendente especializado, para efetuar sua manifestação.



8. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DAS RESPOSTAS

O prazo médio de respostas emitidas é de 04 (quatro) dias. Conforme o gráfico abaixo, dentro do prazo legal foram respondidas 1770 manifestações de Ouvidoria, correspondendo a 98,0%. Já, fora do referido prazo, foram respondidas 34 manifestações, correspondendo a 2,0%.

Índice de Cumprimento de Prazos de Resposta



9. 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.

Os resultados foram o seguinte:

1. Resolutividade: 33%
2. Satisfação com a Ouvidoria: 66%
3. Recomendação: 72%
4. Atendimento: 70%
5. Satisfação com o Sistema: 77%
6. Qualidade da Resposta: 52%

Abaixo, segue o gráfico com os índices de satisfação referentes ao 3º Trimestre de 2022:

Período: 01/07/2022 a 30/09/2022 IBRAM - Instituto do Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Distrito Federal - Brasília Ambiental e subunidades

Data Inicial

01/07/2022

Data Final

30/09/2022

Classificação:

Selecione...

Situação:

Selecione...

Unidade:

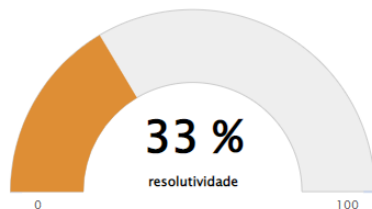
1 selecionado

Redefinir filtro

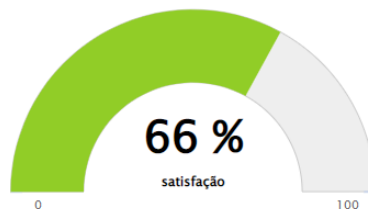
Filtrar

☒ Aplicar para unidades inferiores

Índice de Resolutividade



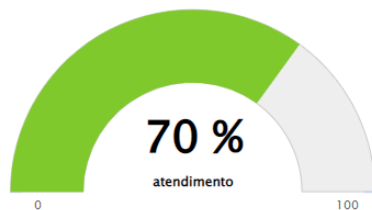
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



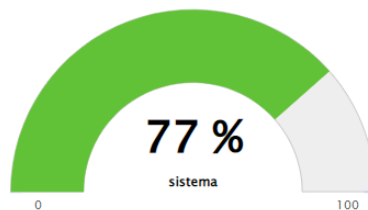
Índice de Recomendação



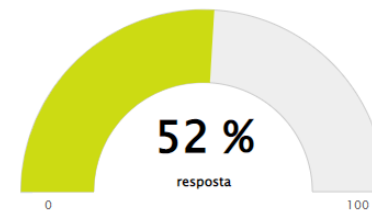
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



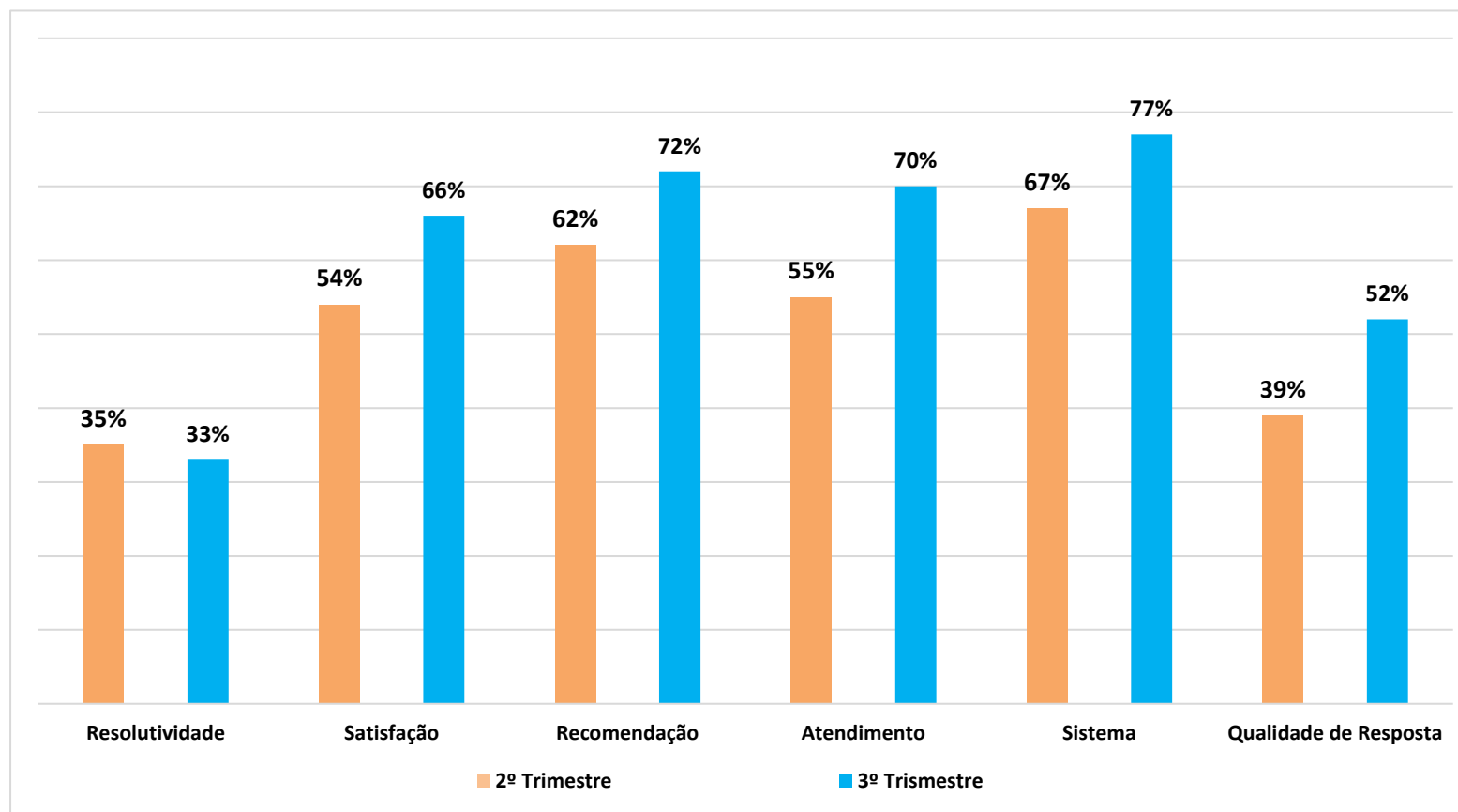
Informamos que a Resolutividade encontrata-se no limite mínimo estipulado pela CGDF.

Ademais, esclarecemos que o baixo índice de resolutividade está ligado diretamente à alta quantidade de manifestações relacionadas à fiscalização de poluição sonora. (Vide item 6.1). Isso ocorre, pois o cidadão se pauta no resultado final emitido pela unidade demandada que, muitas vezes, é divergente do esperado pelo reclamante.

Outrossim, todas as unidades, do Brasília Ambiental, que são demandadas pelo cidadão, estão se empenhando e buscando, a cada dia, melhorias técnicas e operacionais, na realização do atendimento à população.

9.1 COMPARATIVO DOS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO

No presente comparativo, ficou verificado aumento dos índices de satisfação, senão vejamos:



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

O canal e-SIC é bastante demandado. No período de 01/04 a 30/06/2022, foram tratados 84(oitenta e quatro) 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 INTERNET

O site da Ouvidoria do GDF é o canal mais utilizado para registro de manifestações ao IBRAM, devido à agilidade e melhor comodidade proporcionada ao cidadão. Nele, poderá registrar e acompanhar suas manifestações pela internet no endereço eletrônico <http://www.ouvidoria.df.gov.br>.

Foram registradas 1427 demandas pelo site da Ouvidoria no 3º Trimestre de 2022.

11.2 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.

Foram 345 demandas registradas pelo canal 162.

11.3 ATENDIMENTO PRESENCIAL

A Ouvidoria possui efetua atendimento presencial ao cidadão, de Segunda à sexta – 08h00minh às 17h00minh.

Houve apenas 36 atendimentos presenciais no 3º Trimestre de 2022.

12. METAS ESTABELECIDAS NO PLANO DE AÇÃO 2022

Numa breve análise, ficou verificada evolução das metas estabelecidas, conforme tabela abaixo:

	Meta 2022	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
Atendimento de Ouvidoria	50%	53%	55%	70%	
Qualidade de Resposta	48%	36%	39%	52%	
Recomendação	73%	58%	62%	72%	
Índice de Satisfação	64%	53%	54%	66%	

13. PROJETOS

13.1 AÇÕES REALIZADAS PELA OUVIDORIA

- Em cumprimento ao Plano de Ação 2022, foram realizados 155 (cento e cinquenta e cinco) contatos com o cidadão demandante (Prés e Pós Atendimento), e Pesquisa de Satisfação, quanto à necessidade do serviço prestado pelo IBRAM, a se realizar/realizado, e com o objetivo de buscar melhorias nos índices de Satisfação, Recomendação e Qualidade de Resposta, onde os principais assuntos recorrentes foram Manutenção de Unidade de Conservação, Poluição Sonora e Agendamento de Consultas no HVEP.
- Não foi realizada Ouvidoria Itinerante devido as eleições presidenciais 2022.
- Durante os meses foi feito contato com as unidades finalísticas melhor para adequação das respostas Definitivas e Complementares, emitidas ao cidadão, tendo sido solicitado maior clareza e linguagem simples, além de uma informação mais completa e atenção aos prazos legais, direcionadas às Diretorias Regionais de Unidades de Conservação.

13.2 CRONOGRAMA

Até o último dia útil do trimestre corrente.

14. AÇÕES EXTRAPROJETOS

A Ouvidoria participa, mensalmente, do Comitê de Governança Interna do Brasília Ambiental, para tomada de alinhamentos e decisões sobre melhorias da gestão da Autarquia, e entrega de uma prestação do serviço público de qualidade ao cidadão do DF.

15. 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.

Alan César Ferreira

Ouvidor