



RELATÓRIO 2022

OUVIDORIA



Relatório de Gestão de Ouvidoria 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: 01/01/2022 – 31/12/2022.

GOVERNADOR:

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR-GERAL:

Daniel Alves Lima

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

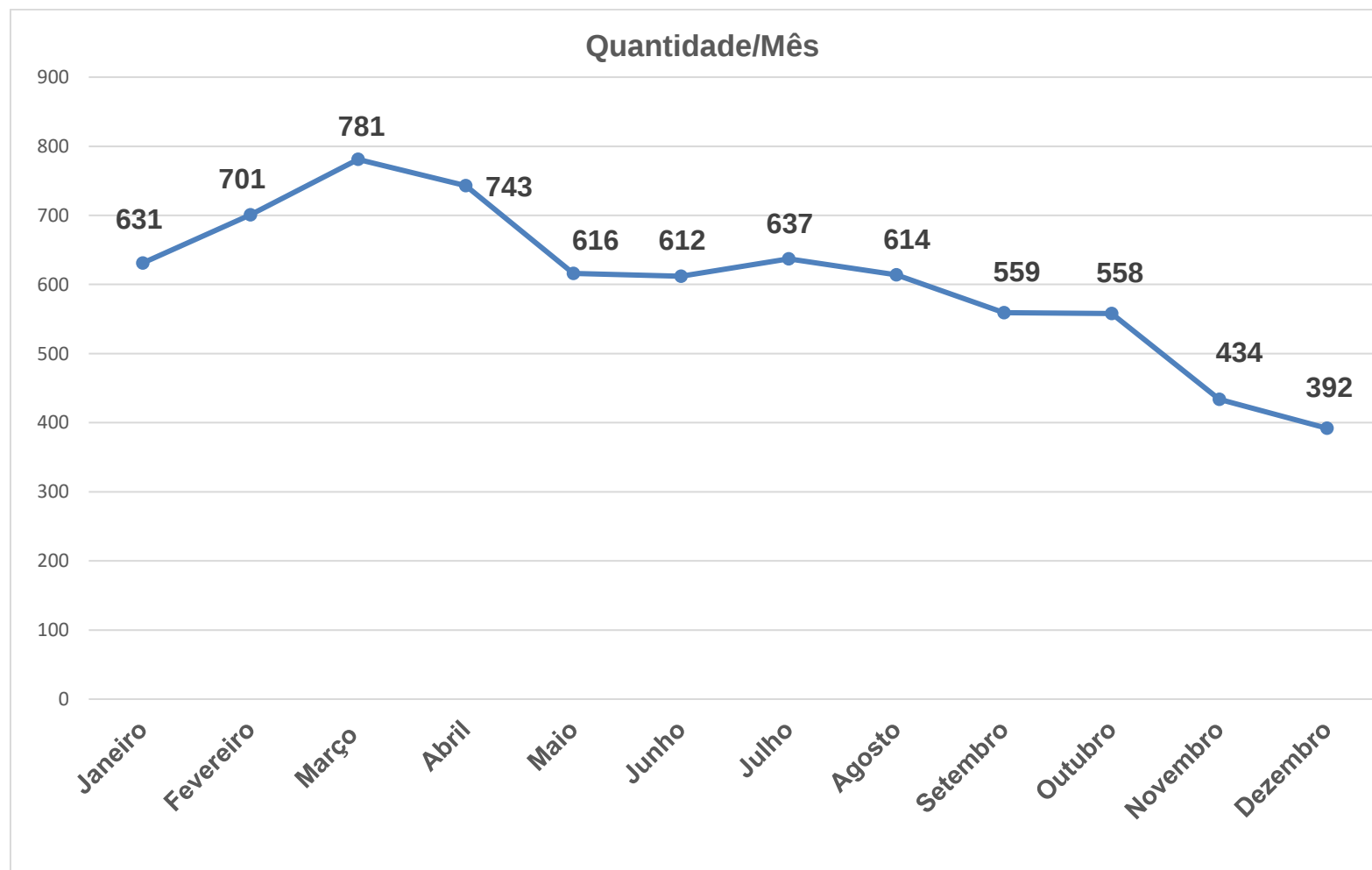
A competência da Ouvidoria do BRASÍLIA AMBIENTAL, é disposta pelo Decreto Distrital de nº 39.558/2018, conforme o artigo 19, senão vejamos:

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.

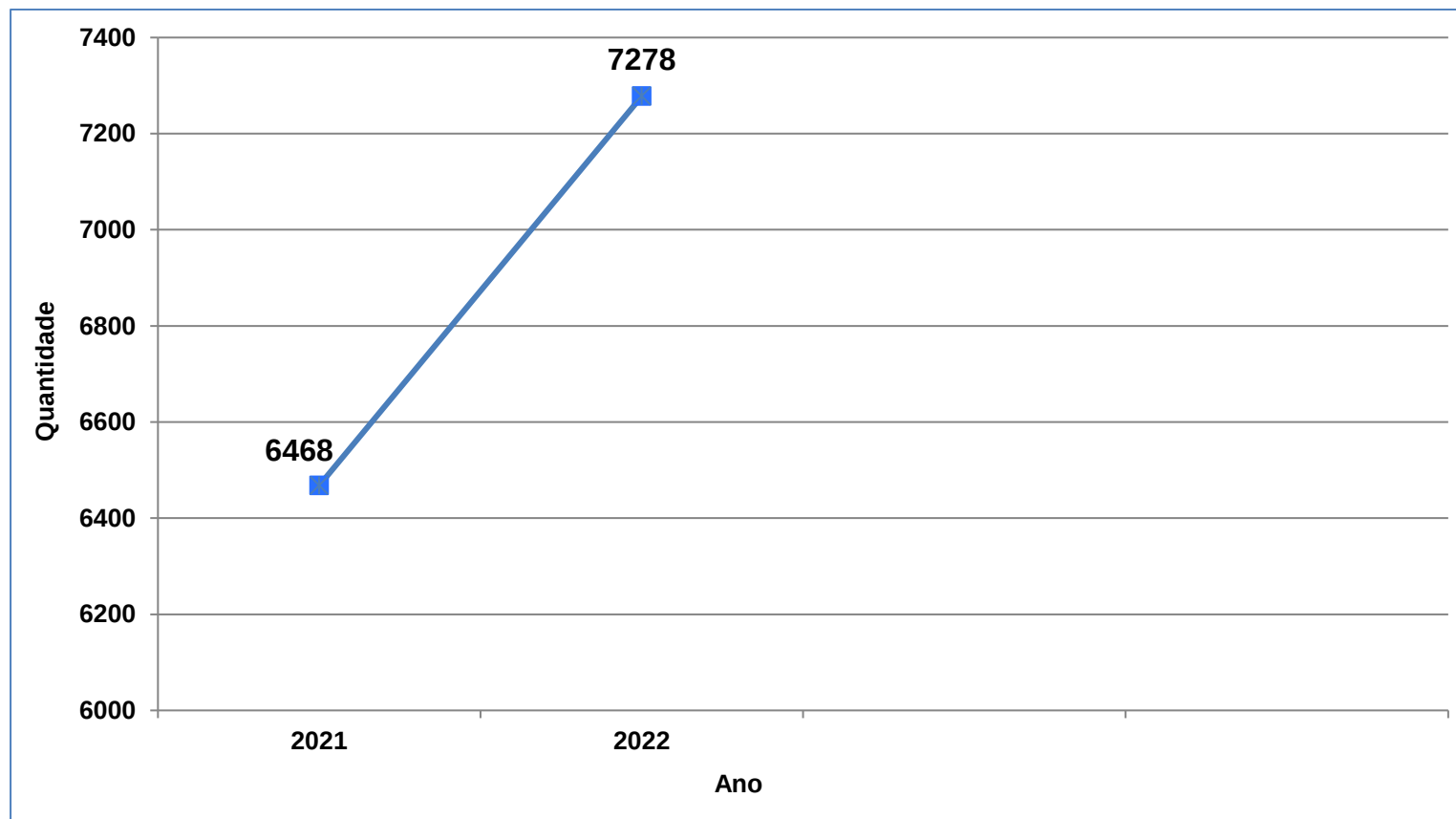
3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2022

Foram recepcionadas o total de 7278 (sete mil duzentos e setenta e oito) manifestações, conforme gráfico abaixo:

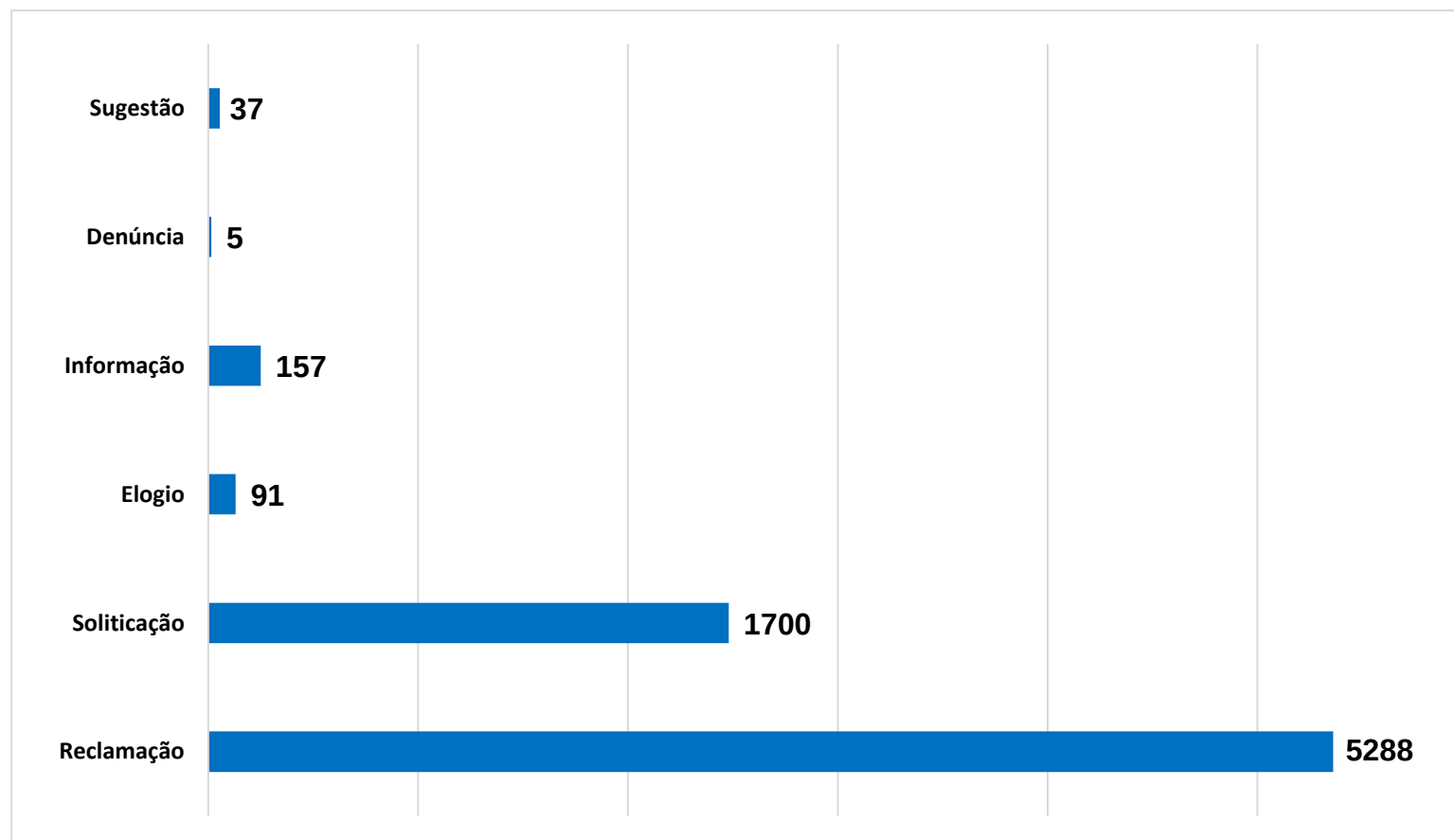


4. COMPARATIVO DE DEMANDAS 2021 – 2022

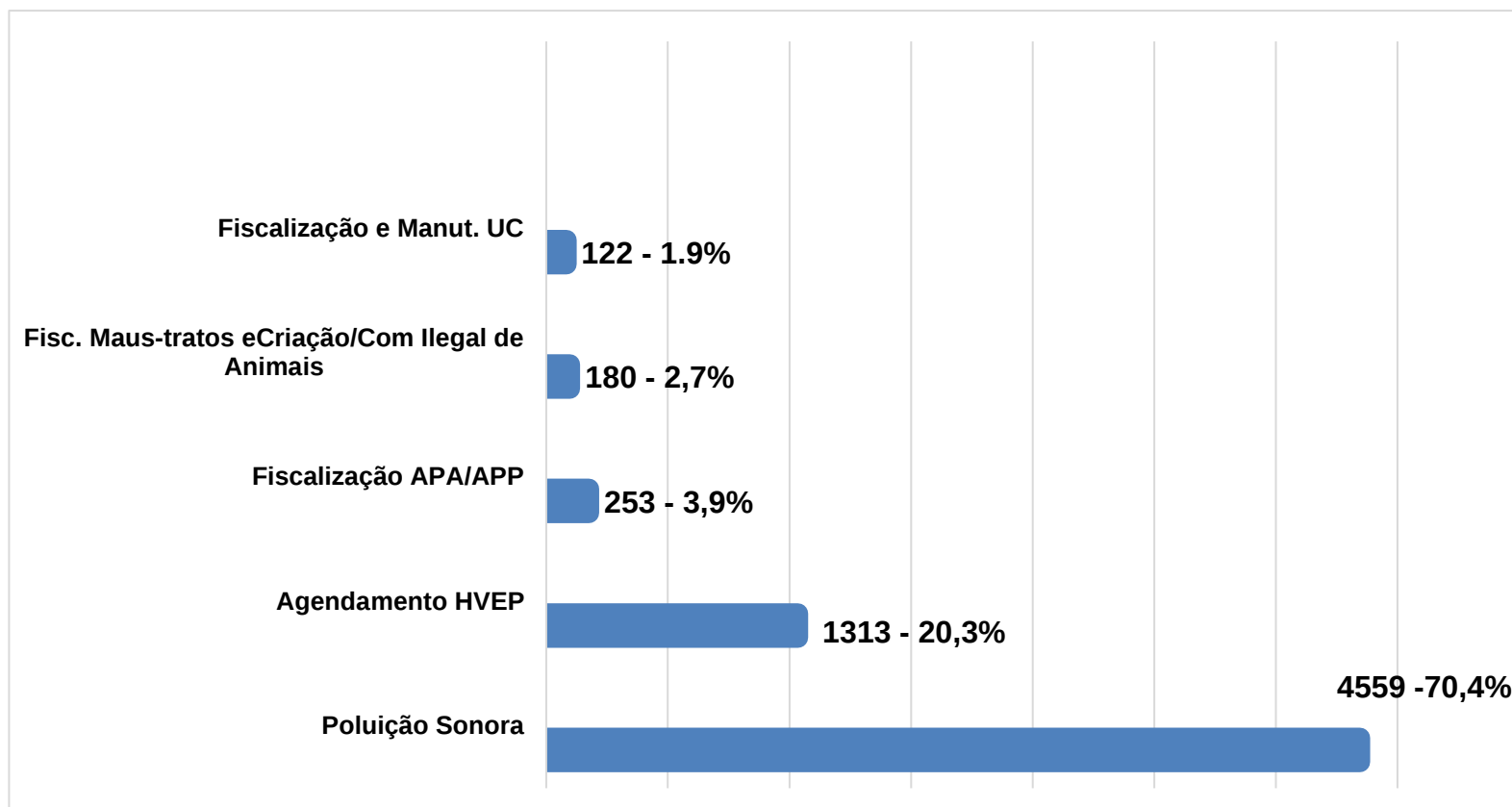
No Ano de 2022 houve um total de 7.278 (sete mil duzentos e setenta e oito) manifestações enviadas a esta Ouvidoria Seccional. Já, durante o ano de 2021, houve um total de 6.468 manifestações, havendo um acréscimo de 12,5% conforme comparativo mensal abaixo:



5. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2022



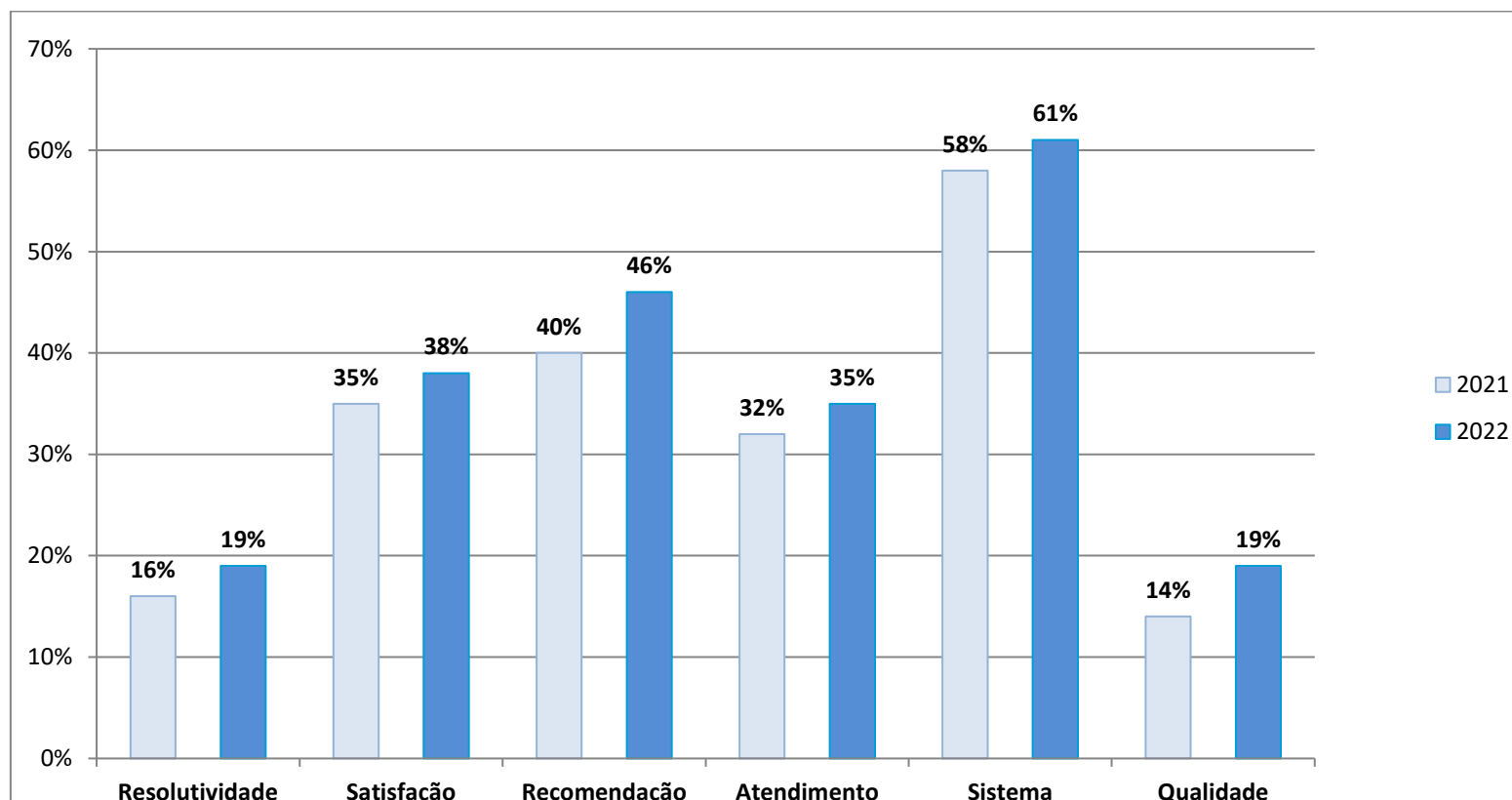
6.1 POLUIÇÃO SONORA

A unidade mais demandada do Brasília Ambiental, em 2022, 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, com um total de 4.559 (quatro mil quinhentos e cinquenta e nove) correspondendo a 70,47% das recepcionadas pelo Instituto, tendo sido avaliadas 1150 demandas, resultando numa RESOLUTIVIDADE DE 19%.

Ademais, em 2021, foi recepcionado o total de 3.989 (tres mil novecentos e oitenta e nove) manifestações, tendo sido avaliadas 1143 demandas, resultando numa RESOLUTIVIDADE DE 16%.

Ressalta-se, houve um aumento de 3% no índice de resolutividade.

Segue abaixo, gráfico comparativo dos índices de satisfação de Poluição Sonora 2021-2022:



Vale 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, porém ele ainda ocorre porque a avaliação do trabalho da fiscalização é pautada no resultado final da ação fiscal que, muitas vezes, é divergente do esperado pelo reclamante.

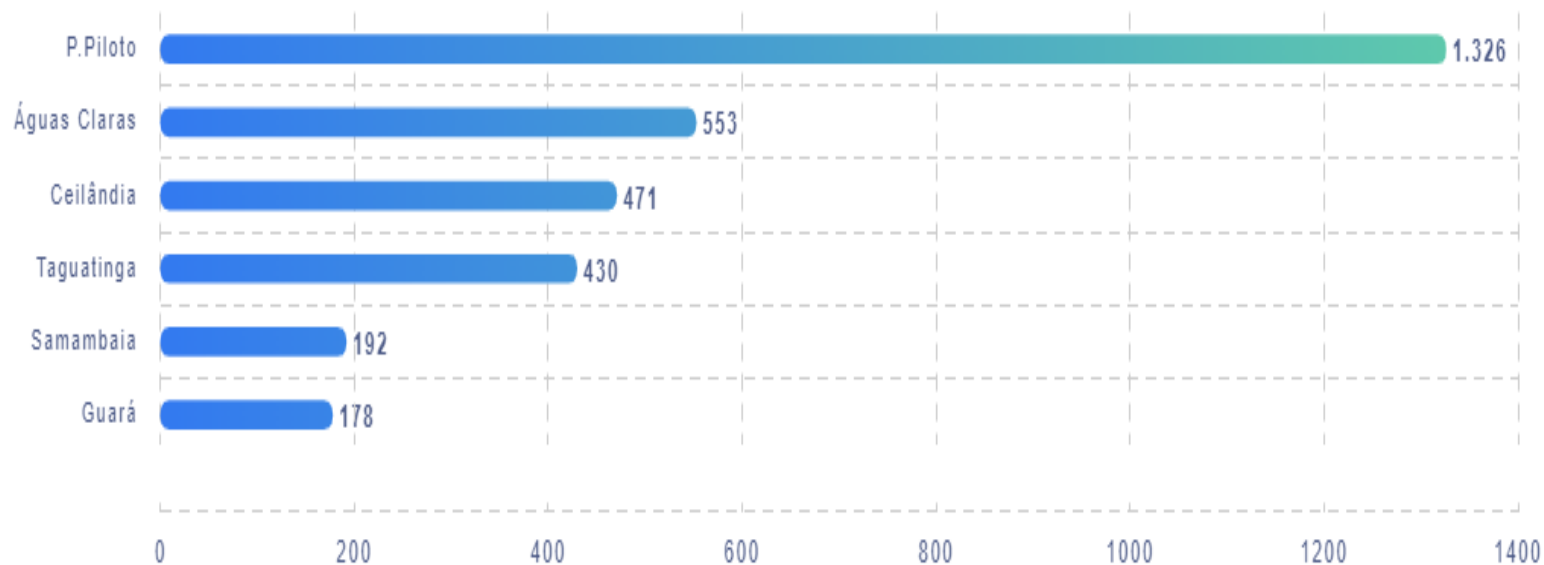
Ademais, a DIFIS I informa que o objetivo é buscar e enviar esforços para a melhoria dos procedimentos de apuração de manifestações, e, na reserva do possível, aperfeiçoar a distribuição de demandas.

6.1.1 AÇÕES DIFIS I

A DIFIS 1 se pauta no sistema de fiscalização por Ordem de Serviço Mensal em todas as Regiões Administrativas do Distrito Federal, continuando com o foco nas 06 (seis) regiões que ocupam os primeiros lugares no ranking de reclamações/solicitações, quais sejam:

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

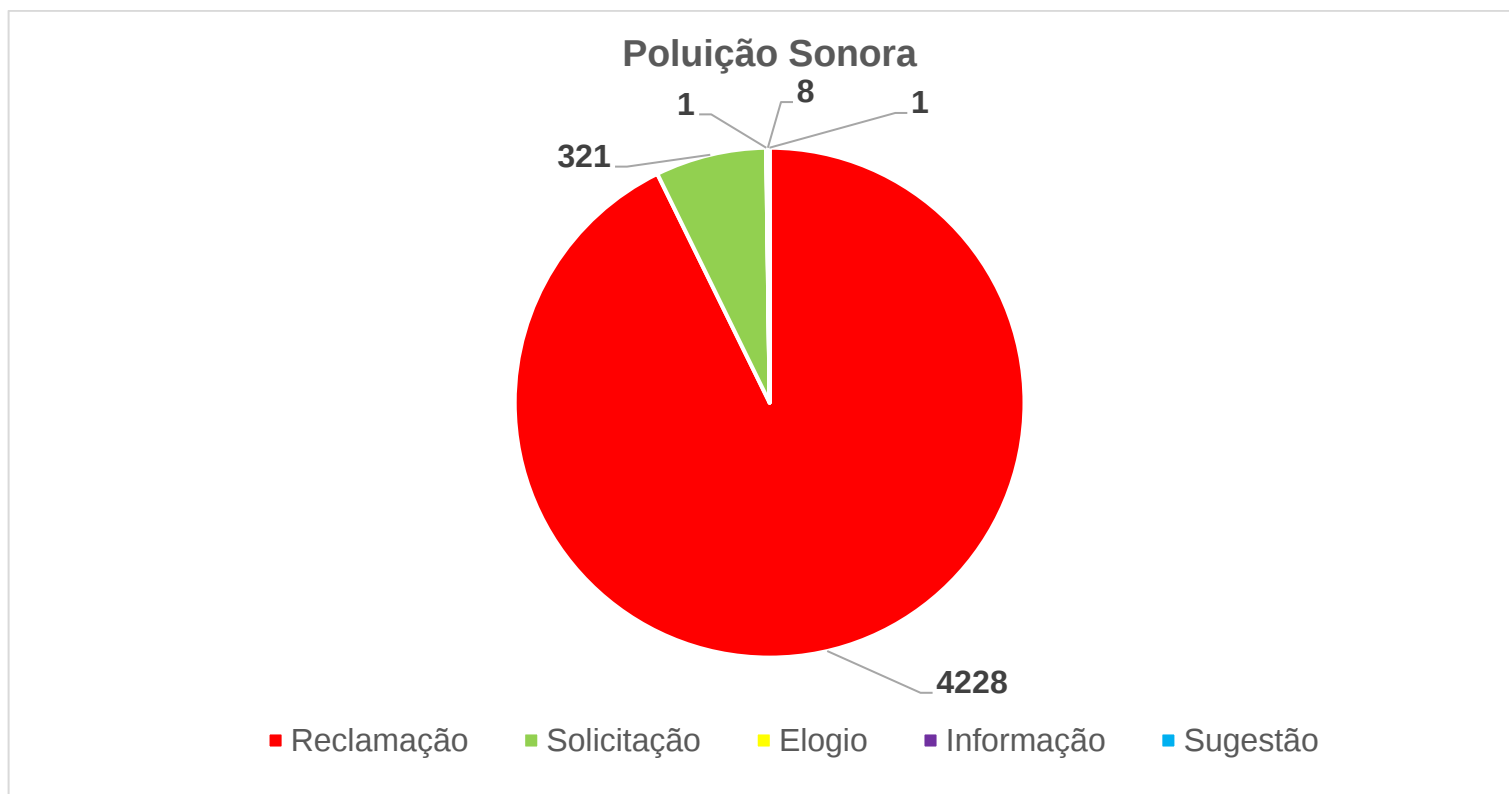
REGIÕES ADMINISTRATIVAS



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

Importante salientar, a meta e as ações efetuadas foram adaptadas para a realidade atual da DIFIS I, durante o ano de 2022, 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.

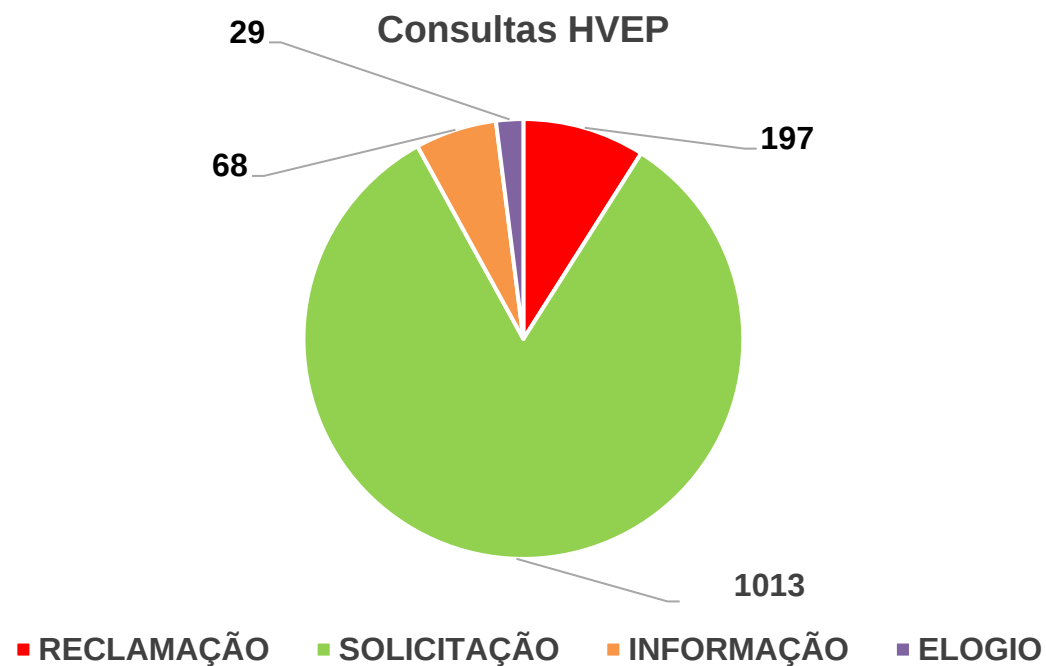
6.1.2 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



6.2 HVEP

A segunda Unidade mais demandada é o HVEP, pelo assunto Agendamento de Consultas – Hospital Veterinário, com o total de 1313(hum mil trezentos e treze) manifestações, correspondendo a 20,3% das demandas do IBRAM, com resolutividade de 79%.

6.2.1 Manifestações por Classificação



6.3 FISCALIZAÇÃO DE APA/APP

Foram recepcionadas 119 demandas referentes à Fiscalização de APP. Já quanto à Fiscalização em APA, foram recepcionadas 83 demandas.

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

Foram recepcionadas 122 demandas referentes à Manutenção e Segurança de Unidades de Conservação.

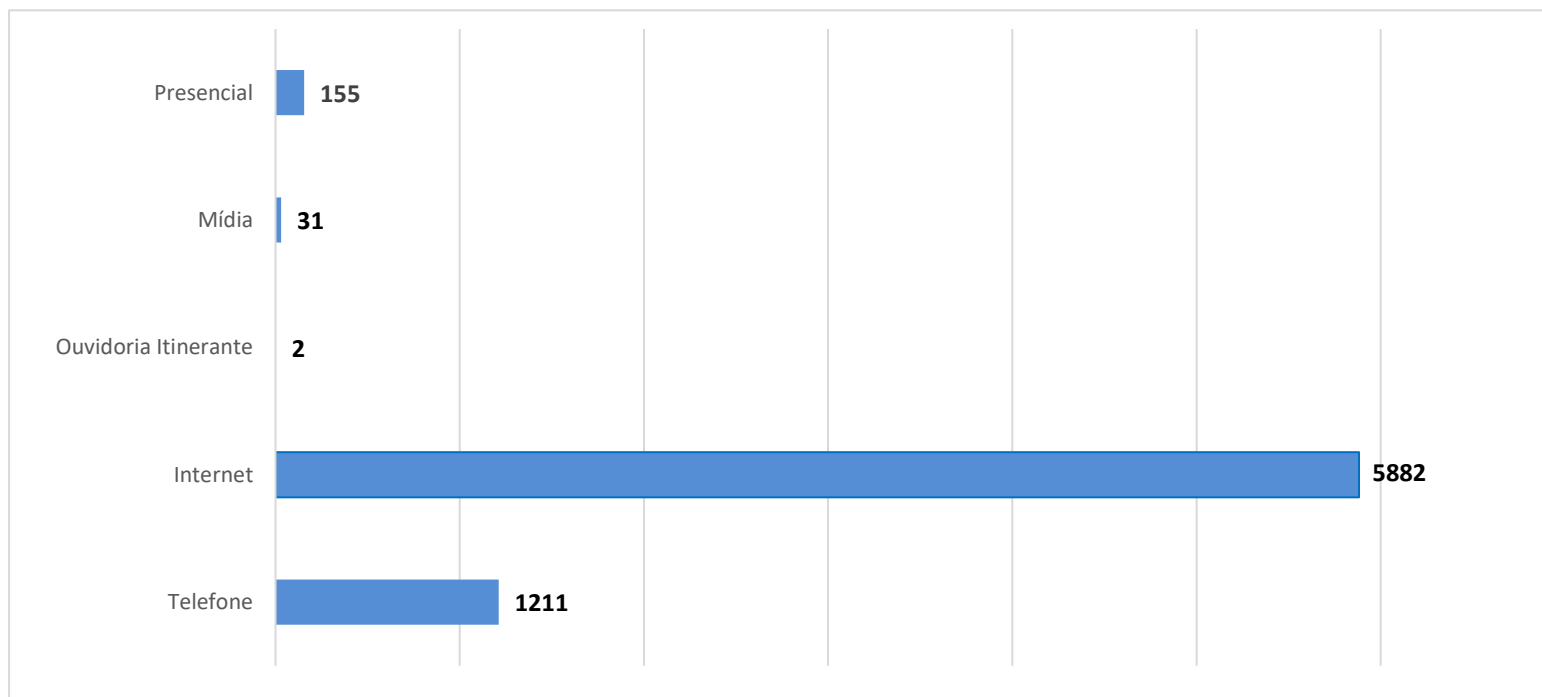
6.5 FISCALIZAÇÃO DE CRIAÇÃO/COMÉRCIO ILEGAL DE ANIMAIS

Foram recepcionadas 125 demandas referentes à Fiscalização de Criação e Comércio Ilegal de Animais.

7.FORMA DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA

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

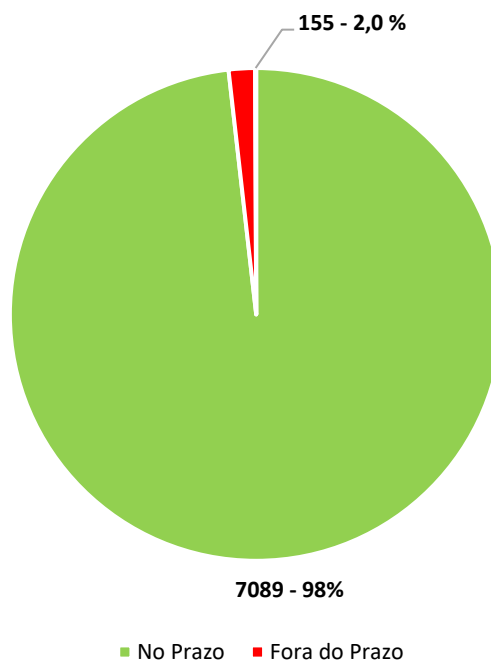
Vale observar, o [site da Ouvidoria do DF](#) é o canal mais usado pelo cidadão para efetuar suas manifestações, com o total de 5.882 registros de manifestações. Em segundo lugar, o canal mais usado é o Call Center nº 162, onde o cidadão poderá entrar em contato com o atendente especializado, para efetuar sua manifestação.



8. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DAS RESPOSTAS

O prazo médio de respostas emitidas é de 5,5 (cinco e meio) dias. Conforme o gráfico abaixo, dentro do prazo legal foram respondidas 7.244 manifestações de Ouvidoria, correspondendo a 98%. Já, fora do referido prazo, foram respondidas 155 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: 54%
3. Recomendação: 60%
4. Atendimento: 54%
5. Satisfação com o Sistema: 70%
6. Qualidade da Resposta: 39%

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

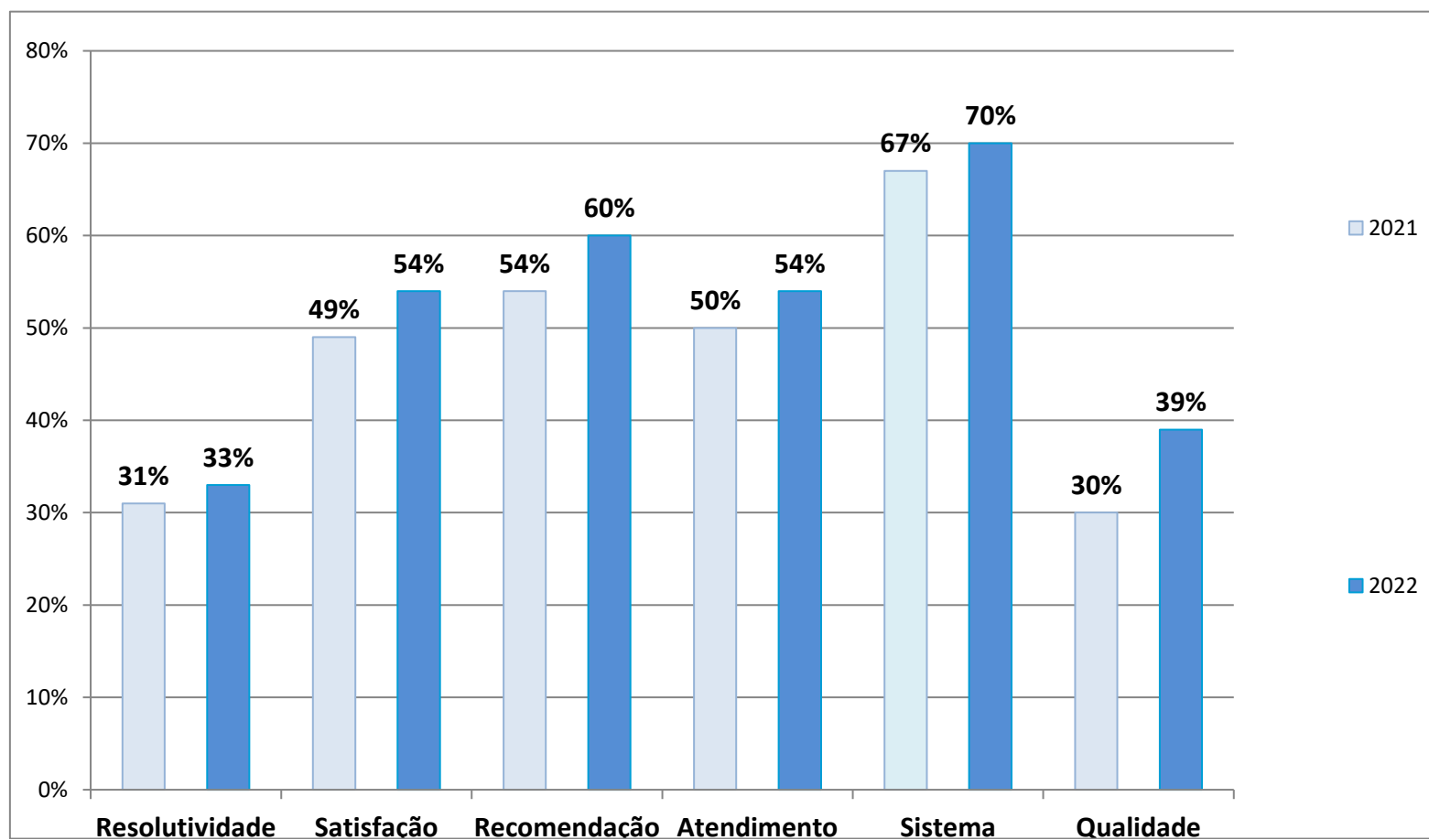


Esclarecemos que os índices acima estão ligados diretamente à alta quantidade de manifestações relacionadas à fiscalização de poluição sonora. (Vide item 6.1). Isso ocorre, pois o cidadão se pauta no resultado final emitido pela unidade demandada que, muitas vezes, é divergente do esperado pelo reclamante.

Ademais, 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 COMPARATIVOS 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 01/01 a 31/12/2022, foram tratados 274 (duzentos e setenta 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 <https://www.participa.df.gov.br/>.

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.

11.3 ATENDIMENTO PRESENCIAL

A Ouvidoria possui efetua atendimento presencial ao cidadão, de Segunda à sexta – 09h00minh às 17h00minh.

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%	62%
Qualidade de Resposta	48%	36%	39%	52%	48%
Recomendação	73%	58%	62%	72%	61%
Índice de Satisfação	64%	53%	54%	66%	63%

13. PROJETOS

13.1 AÇÕES REALIZADAS PELA OUVIDORIA

- Em cumprimento ao Plano de Ação 2022, foram realizados 115 (cento e quinze) Prés e Pós Atendimento ao Cidadão, 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.

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