



BRASÍLIA
AMBIENTAL

PLANO DE AÇÃO
OUVIDORIA 2022



Acesso à
Informação



GOVERNADOR

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR-GERAL

Paulo Wanderon Moreira Martins

OUVIDOR-GERAL

Cecília Fonseca

PRESIDENTE DO BRASÍLIA AMBIENTAL

Cláudio José Trinchão dos Santos

SECRETÁRIO GERAL

Thulio Moraes

OUVIDOR

Alan César Ferreira

EQUIPE

Danielle Silva Sabino

Felipe Alves Santos

CONTATOS DA OUVIDORIA DO BRASÍLIA AMBIENTAL

Telefone: (61) 3214- 5656;

E-mail: ouvidoria@ibram.df.gov.br;

Endereço: SEPN 511- Bloco C- Edifício Bittar CEP – 70.750-543

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
DIAGNÓSTICO.....	5
ESTRATÉGIA DE AÇÃO.....	11
METAS DE INDICADORES DE PERFORMANCE.....	13
PROJETO.....	16
JUSTIFICATIVA.....	17
METAS PARA OS PROJETOS.....	17
RECURSOS.....	18
CRONOGRAMA.....	19
ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO E RESULTADOS.....	19
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	20

1. APRESENTAÇÃO

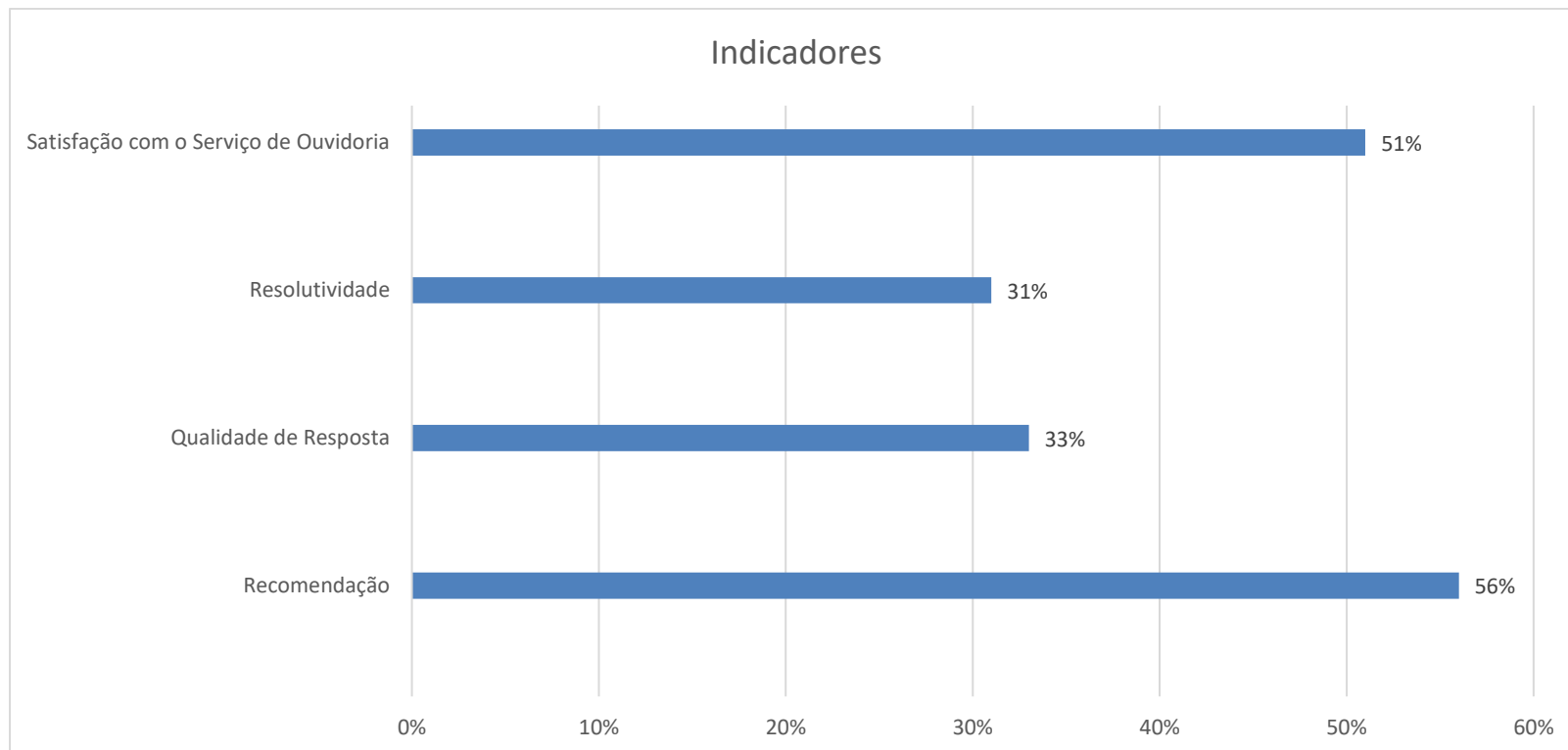
A Ouvidoria do BRASÍLIA AMBIENTAL é uma unidade seccional do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, que possui a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo, tendo sua competência definida nos termos do artigo 9º, da Lei de nº 4896/2012, e o artigo 2º, da IN nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal e o Decreto Distrital de nº 39.558/2018, conforme o artigo 19 reforça a competência da Ouvidoria do Brasília Ambiental.

O Plano de Ação Anual 2022 visa cumprir a determinação prevista no art. 2º, inciso II da Instrução Normava nº 01 de maio de 2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.

2. DIAGNÓSTICO

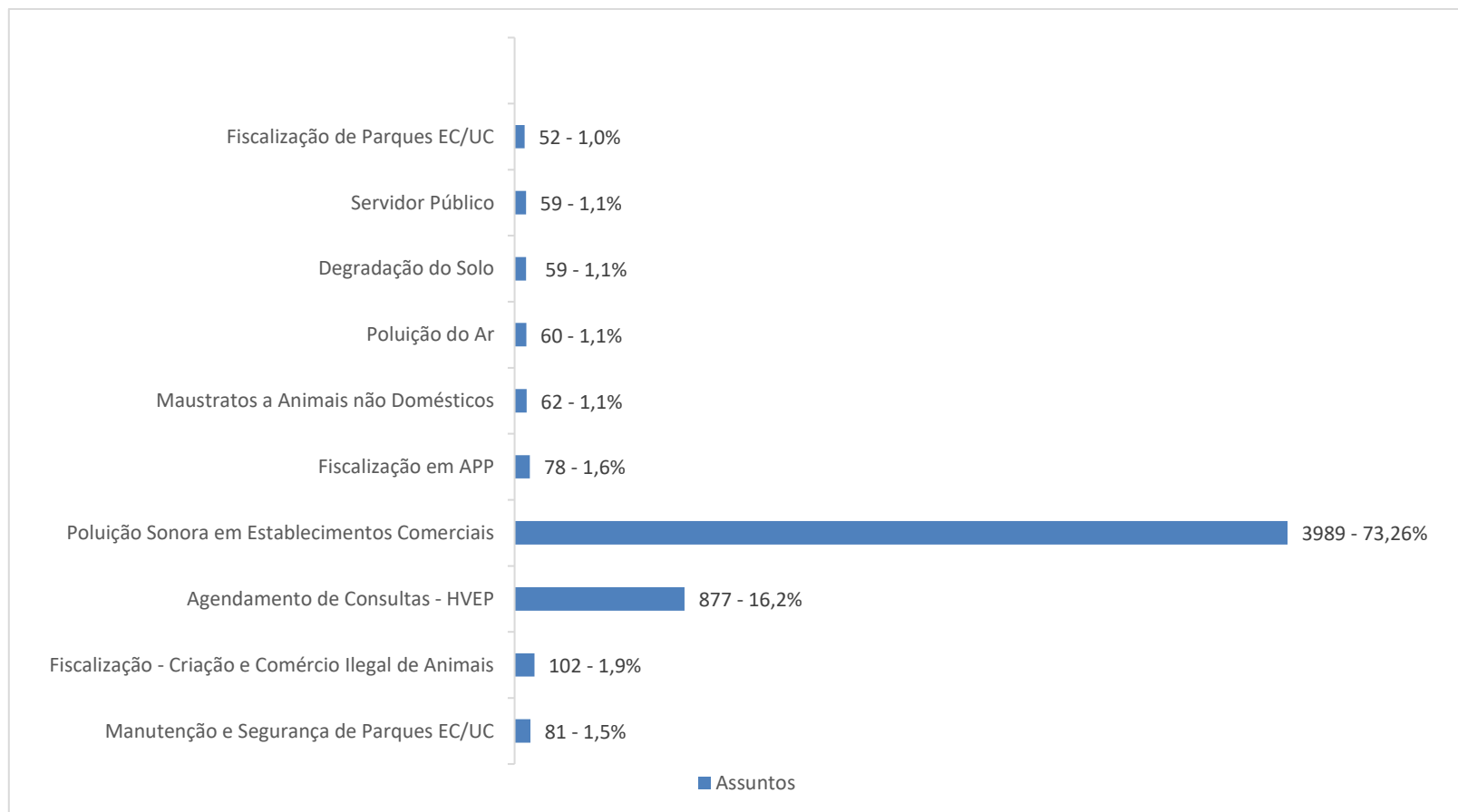
A Ouvidoria do Instituto do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos do Distrito Federal – BRASÍLIA AMBIENTAL apresentou, no ano de 2021, **o volume de manifestações de 6468 (seis mil quatrocentos e sessenta e oito).**

Ademais, como resultado da prestação de serviço em atendimento a essas demandas, seguem os indicadores do sistema SIGO, para ano de 2021:



2.1 MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

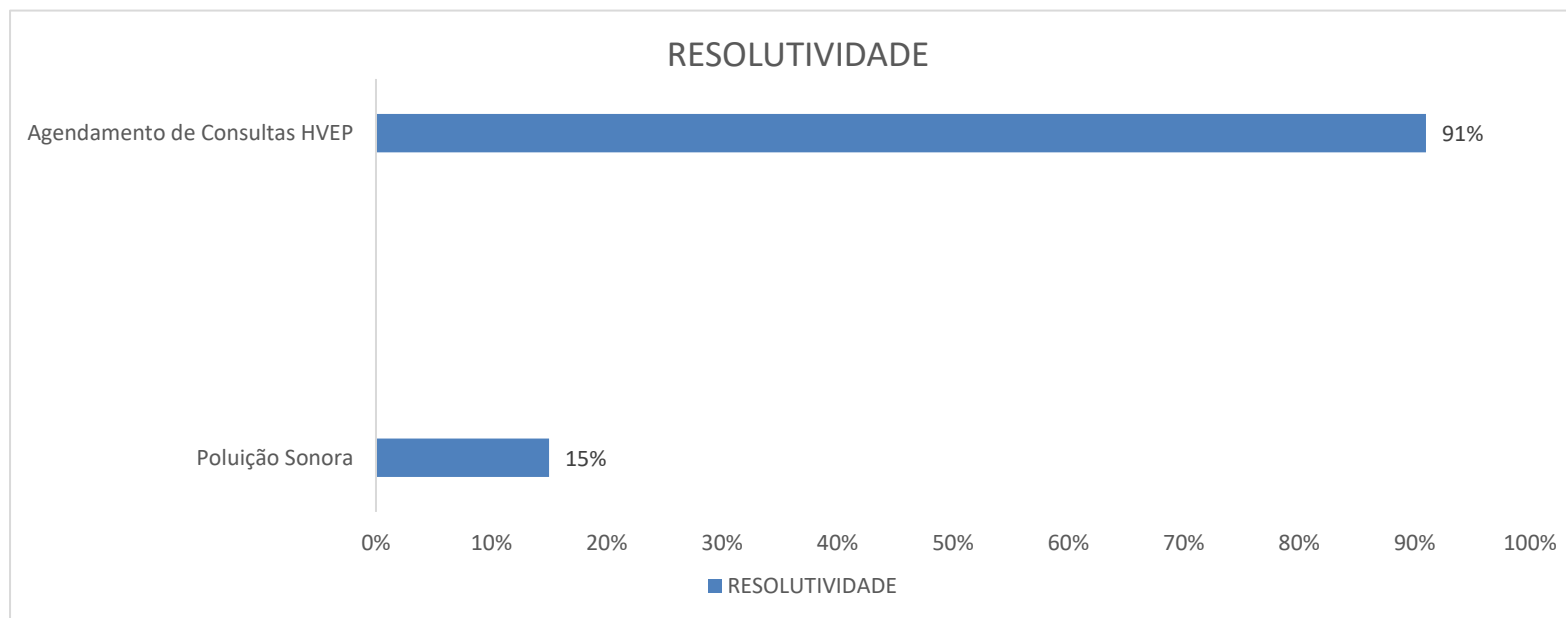
Abaixo segue o gráfico com os assuntos mais demandados do BRASÍLIA AMBIENTAL, no ano de 2021.



Observa-se, conforme o gráfico acima, o assunto Poluição Sonora em Estabelecimentos Comerciais/Empresariais, no Distrito Federal, se concentra o maior número de manifestações desta Ouvidoria, com um total de 3989 (três mil novecentos e oitenta e nove) manifestações, correspondendo a 73,60% das recebidas no anos de 2021, e resolutividade de 15%.

O segundo tema mais demandado da Instituição, trata-se do Agendamento de Consultas – Hospital Veterinário, com 877(oitocentos e setenta e sete) manifestações, correspondendo a 16,2% das demandas do IBRAM, com resolutividade de 91%.

Abaixo segue a resolutividade dos dois assuntos mais demandados:



Conforme os indicadores apresentados nos itens 2.0 e 2.1, constatou-se a necessidade de priorização de ações voltadas para a melhoria dos **ÍNDICADORES RECOMENDAÇÃO, QUALIDADE DE RESPOSTA, RESOLUTIVIDADE e SATISFAÇÃO**, que terão seu monitoramento como prioritário.

A sugestão para 2022 é a adequar as propostas de ação à realidade do Brasília Ambiental. Para tanto, a Ouvidoria Geral definiu dois elementos estruturantes: **VOLUME e QUALIDADE**.

DIMENSÃO VOLUME

Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês).

Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50).

Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano.

DIMENSÃO QUALIDADE

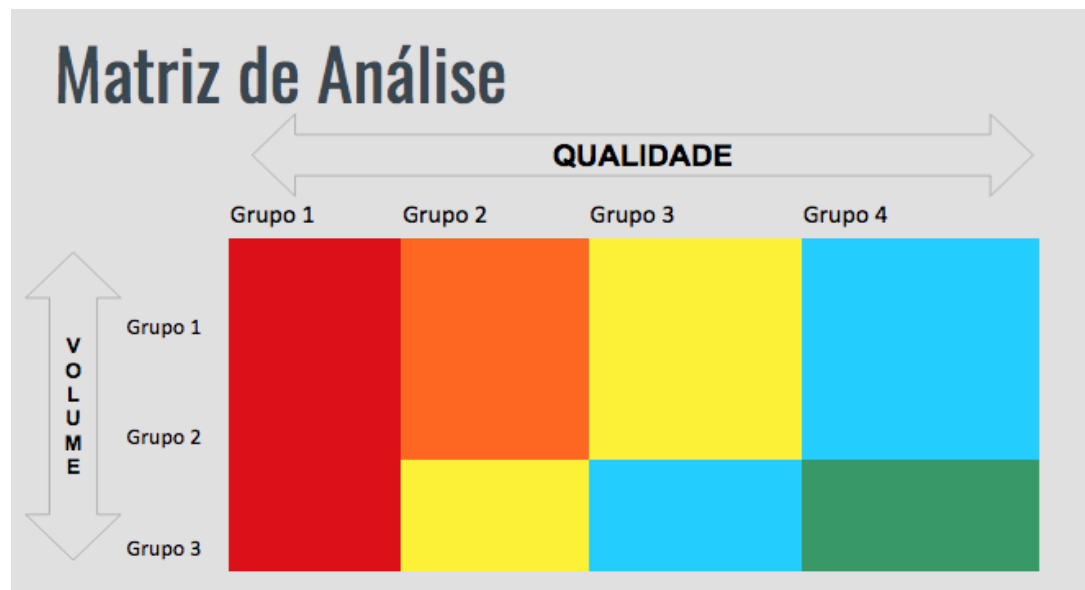
Grupo 1 - 04 indicadores abaixo da meta – SIGO - ou indicador em 0%.

Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta - SIGO.

Grupo 3 - Qualidade de Resposta ou Resolutividade abaixo da meta - SIGO.

Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual à meta - SIGO.

A partir da análise dos elementos acima, as ouvidorias seccionais foram categorizadas em 05 grandes Grupos, conforme a Matriz de análise apresentada:



Diante da referida análise, informamos que o **BRASÍLIA AMBIENTAL** enquadrou-se quanto ao Volume de demandas, no grupo 03, com mais de 600 demandas anuais.

Já, quanto à Qualidade, após análise da referida Matriz, constatou-se que o Instituto se enquadrou se enquadrou no **GRUPO 01**.

Vale destacar, quanto ao Volume, o Instituto recebe um grande volume de manifestações, com mais de 6000 (seis mil) por ano, sendo a maior parte ser pertinente à Fiscalização Ambiental, concentrando mais de 5000 (cinco mil), referindo-se a aproximadamente 80% das demandas recebidas.

Já, quanto à Qualidade, mesmo com o aumento dos índices em 2021, ainda possui 04 indicadores abaixo da meta SIGO, ou seja, **Satisfação, Recomendação, Resolutividade e Qualidade da Resposta**, conforme informado no gráfico de Indicadores, alhures.

Nesse ínterim, a Ouvidoria do IBRAM entendeu pela necessidade de maior atenção aos índices mencionados acima.

3. ESTRATÉGIA DE AÇÃO

Como forma de contribuir para melhorias na prestação do serviço disponibilizado pelo BRASÍLIA AMBIENTAL, a Ouvidoria criou a seguinte Estratégia de Ação:

- Continuidade de busca numa melhor integração entre a Ouvidoria e demais unidades, estabelecendo um alinhamento entre si sobre as demandas com os assuntos mais recorrentes.
- Estabelecer tratativas junto aos servidores quanto ao cumprimento do prazo de resposta, para atendimento ao Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, o qual estipula o período de vinte dias, a fim de apurar e informar o resultado definitivo ao manifestante.
- Realização de Ouvidorias Itinerantes trimestrais, com cunho informativo e educacional, e atendimento ao cidadão nas Regiões Administrativas;
- Criação de ações informativas sobre os assuntos de competência do Brasília Ambiental, de maneira física, através de banners, panfletos, e através das redes sociais.
- Criação de pré e pós atendimento ao cidadão manifestante, para ciência da satisfação do quanto ao serviço prestado pelo IBRAM.

3.1 JUSTIFICATIVA

- Ampliar a divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria ;
- Divulgar o trabalho da Ouvidoria;
- Entender a necessidade do cidadão demandante através do pré e pós-atendimento, para melhor prestação do serviço, pelo Instituto.

Esta Ouvidoria acredita que as ações acima citadas podem contribuir com as atribuições do BRASÍLIA AMBIENTAL, para busca de melhorias na prestação de serviço disponibilizada para o cidadão.

4. METAS PARA INDICADORES DE PERFORMANCE

A proposta a ser apresentada está em consonância com a Ouvidoria Geral, e se converge no compromisso de melhoria contínua, partindo do ponto onde o Brasília Ambiental se encontra.

Nesse ínterim, será criado a seguir, um conjunto de ações a serem executadas pela Ouvidoria, destinadas a tratar dos principais aspectos relacionados à Qualidade.

Assim, entendendo que cada melhoria contribui para o aumento do desempenho dos índices citados anteriormente, segue abaixo o quadro de metas:

Identificador	Aplicabilidade	Objetivo	Resultado Chave (Ação)	Indicador (Resultado Chave)	Resultado esperado		
						PRAZO	
Brasília Ambiental	Foco na melhoria dos Indicadores de Desempenho	Aumentar o <u>Índice de Satisfação</u>	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação	Nº de pós-atendimento/ total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	2%	<u>Trimestral</u>	Melhora dos indicadores de Qualidade do serviço de Ouvidoria
			Monitoramento mensal do indicador	Varição positiva do indicador de satisfação com	2%	Trimestral	

				o serviço de Ouvidoria			
		Ampliar o nível de confiança com o serviço de Ouvidoria <u>Recomendação</u>	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação após resposta complementar	Nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	2%	Trimestral	
			Monitoramento mensal do indicador	Varição positiva do indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria	2%	Trimestral	
		Aumentar o Índice de <u>Qualidade de Resposta</u>	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	% de manifestações recebidas do assunto mais demandado	2%	Mensal	
			Reunião com áreas técnicas para demandas + recorrentes	Reunião realizada	1	Bimestral	
			Relatório analítico das respostas avaliadas	Relatório analítico publicado	1	Trimestral	

			negativamente pelo cidadão				
			Monitoramento mensal do indicador	Varição positiva do indicador de qualidade da resposta	1%	Trimestral	
		Aprimorar a prestação dos Serviços	Jornada do cidadão (cidadão oculto) para 1 serviço (+ demandado)	Serviço redesenhado	1	Cronograma	
			Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	1	Trimestral	
			Monitoramento mensal do indicador	Varição positiva do indicador de Resolutividade	1%	Mensal	

A proposta de metas tem o objetivo estratégico de planejamento e monitoramento, priorizando ações efetivas de com foco na análise qualitativa de informações publicadas, de forma que possa ser percebido o processo de melhoria agregada.

5. PROJETO

Como observado no item 2.1, a Poluição Sonora em Estabelecimentos Comerciais/Empresariais, **corresponde a 73,60% das recebidas no anos de 2021, e possui uma resolutividade de apenas 15%.**

Diante desse cenário, a DIFIS 1 – DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE POLUIÇÃO SONORA – do BRASÍLIA AMBIENTAL, com o intuito de melhorar a prestação de serviço entregue ao cidadão do DF, criou, sob sua exclusiva responsabilidade.

- a) **Ações Mensais com foco nas sete regiões com maior demanda de manifestações:** Plano Piloto, Taguatinga, Ceilândia, Águas, Samambaia, Planaltina e Guará que somam um total 4339 (quatro mil trezentos e trinta e nove) manifestações.
- b) **Ações conjuntas com demais órgãos da administração pública:** PMDF, PCDF, DETRAN, DF LEGAL a fim de coibir os abusos em bloco, o que traz mais efetividade;
- c) **Diminuição no tempo das respostas complementares e melhor gestão das demandas recebidas;**

d) Elaboração de respostas personalizadas, de maneira simples e clara para melhor entendimento do cidadão.

5.1 JUSTIFICATIVA, META E RECURSOS

A DIFIS 1 – DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE POLUIÇÃO SONORA, tem como justificativa do presente projeto, a necessidade de diminuir a grande quantidade de reclamações e solicitação de fiscalização nos locais mais críticos do Distrito Federal, quais sejam, Plano Piloto, Ceilândia, Águas Claras, Samambaia, Planaltina e Guará, que somam um total 4339 (quatro mil trezentos e trinta e nove) manifestações, das 6468 (seis mil quatrocentos e sessenta e oito) em 2021.

5.2 META

A DIFIS 1, ao longo dos anos, teve os seguintes Índices de Resolutividade de suas demandas:

- **2019:** 18%
- **2020:** 14%
- **2021:** 15%
- **2022:** 16% (até o momento)

Fonte: Ouvidoria do Distrito Federal

Numa análise simples, durante todo esse período a Diretoria de Fiscalização 1, passou por evoluções, com melhorias na dinâmica de trabalho, melhoria nas respostas, incremento de ações fiscais, inteligência nas distribuições das ações, dentre outras, mesmo 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, atualmente com 10 auditores, não efetua atendimento ostensivo, imediato, devendo ainda seguir os ritos complexos da ABNT 10.151/2018, para averiguação fiscal.

Assim, o que **vemos é o resultado baixo, e isso 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.**

Sobremaneira, informamos que o objetivo é buscar e enviar esforços para a melhoria dos procedimentos de apuração de denúncias, e, na reserva do possível, aperfeiçoar a distribuição de demandas; Dar publicidade às ações desenvolvidas na mídia Distrital, para entregar uma melhor prestação de serviço, com o intuito de, **umentar, em pelo menos, 3% de resolutividade.**

5.3 RECURSOS

A DIFIS 1, conta com 10 (dez) auditores fiscais, munidos com instrumentos de aferição de ruídos, os Sonômetros, devidamente licenciados e calibrados, conforme as Normas da ABNT nº 10.151/2018 e nº 10.152.

Ressalta-se que, tais instrumentos são imprescindíveis para a prestação da fiscalização de Combate à Poluição Sonora

5.4 CRONOGRAMA.

O atual sistema de trabalho executado pela DIFIS 1 foi implementado em janeiro e 2022, com prazo de pelo menos 12 meses, sendo revisto trimestralmente, para busca de melhorias na prestação do serviço.

6. ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS

A Ouvidoria do BRASÍLIA AMBIENTAL divulga seus resultados, desde o ano de 2021, para o público interno e externo da seguinte maneira:

- a) Emissão de Relatório Trimestral de Ouvidoria, no Portal do Brasília Ambiental;
- b) Divulgação de suas Ações, como Ouvidoria Itinerante, mala direta(e-mails) trimestrais para todos os servidores da Autarquia, sobre os serviços disponibilizados, sobre as competências e os resultados.
- c) Divulgação dos Resultados de Ações no Portal da Agência Brasília e nas Redes Sociais.
- d) Carta de Serviços devidamente atualizada e disponível no Portal do Brasília Ambiental.

Ressalta-se, a Ouvidoria dará continuidade à presente estratégia no ano de 2022.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Tribunal de Contas do Distrito Federal pontuou, recentemente, a necessidade das Ouvidorias Seccionais definirem planos de ação mais aderentes às suas realidades, com propostas efetivas de melhorias endereçadas aos problemas detectados nas demandas de ouvidoria, recomendando que os Relatórios trimestrais devam trazer informações acerca das ações previstas nos Planos de Ação, ao invés de apenas dados das demandas dos cidadãos.

Nesse ínterim, a Ouvidoria do BRASÍLIA AMBIENTAL, com base no presente Plano de Ação, visa atender todas as iniciativas propostas para a melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadão.

Alan César Ferreira

Ouvidor

