



RELATÓRIO 1º TRIMESTRE – 2022 OUVIDORIA



Relatório de Gestão do 1º 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: 01/01/2022 - 31/03/2022.

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.

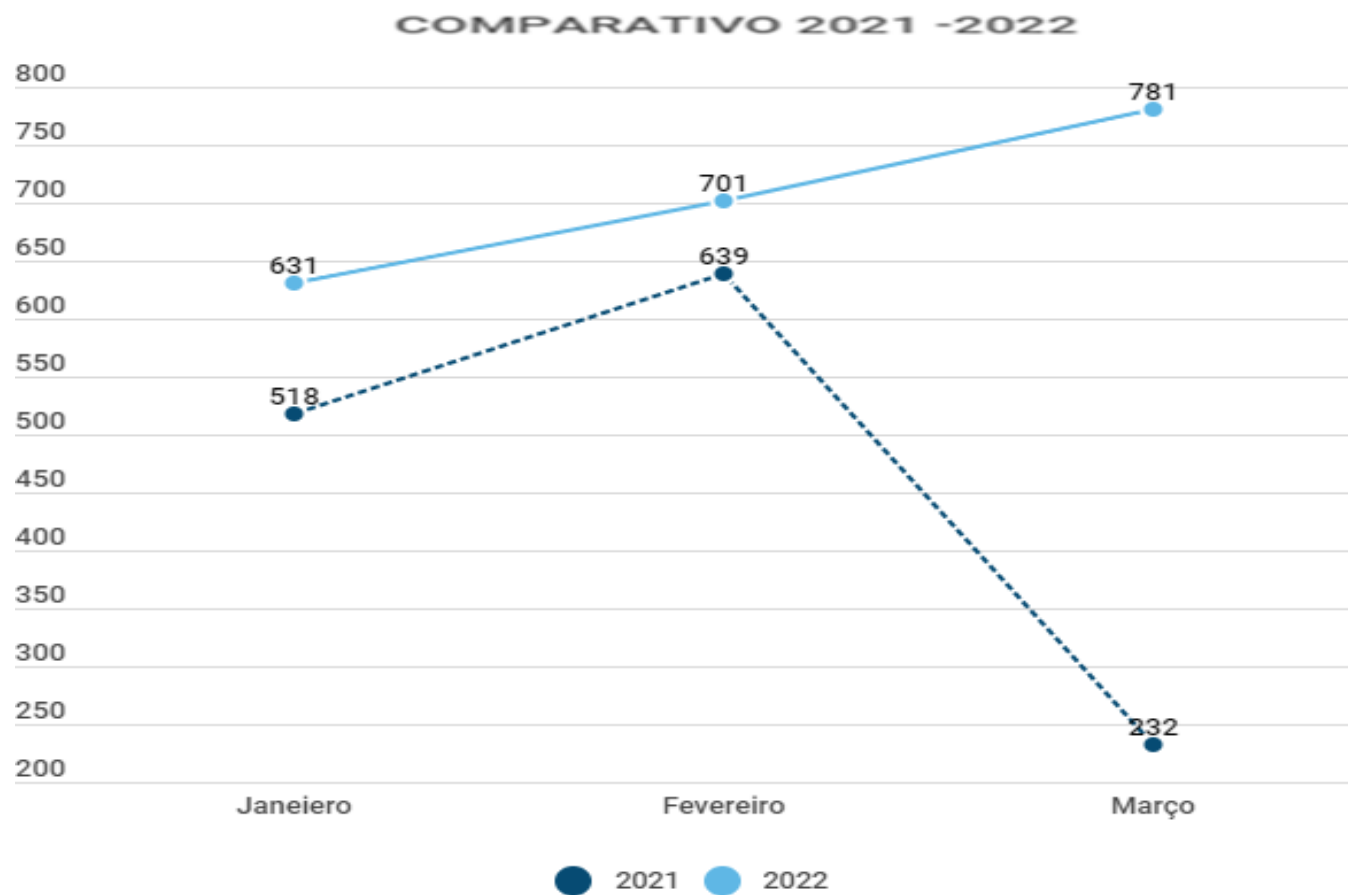
3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 1º TRIMESTRE DE 2022

Foram recepcionadas o total de 2113 (dois mil cento e treze) manifestações, conforme gráfico abaixo:

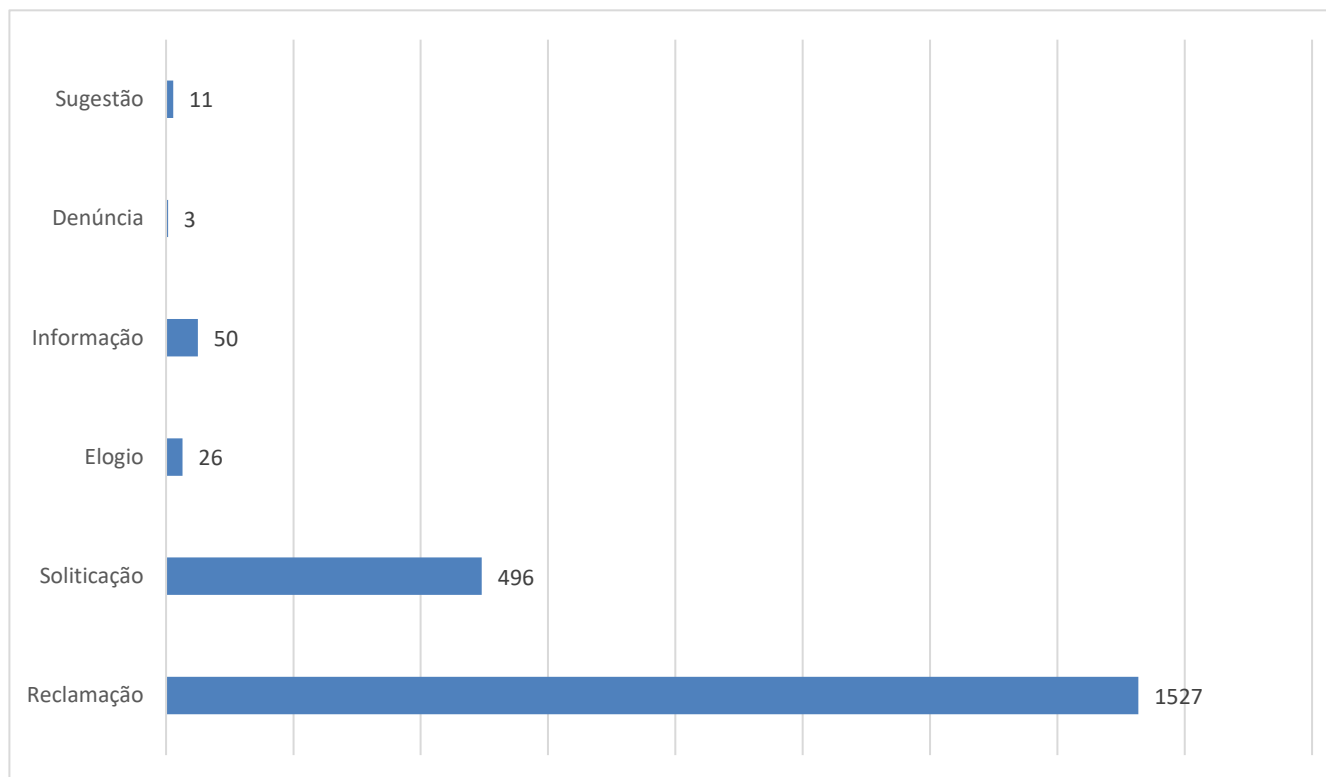


4. COMPARATIVO DE DEMANDAS 1º TRIMESTRE 2021 - 2022

Durante o 1º Trimestre de 2021, houve um total de 1389 manifestações enviadas a esta Ouvidoria Seccional. Já durante o 1º Trimestre de 2022, houve um total de 2113 manifestações, **havendo um acréscimo de 52,12 %**, conforme comparativo mensal abaixo:

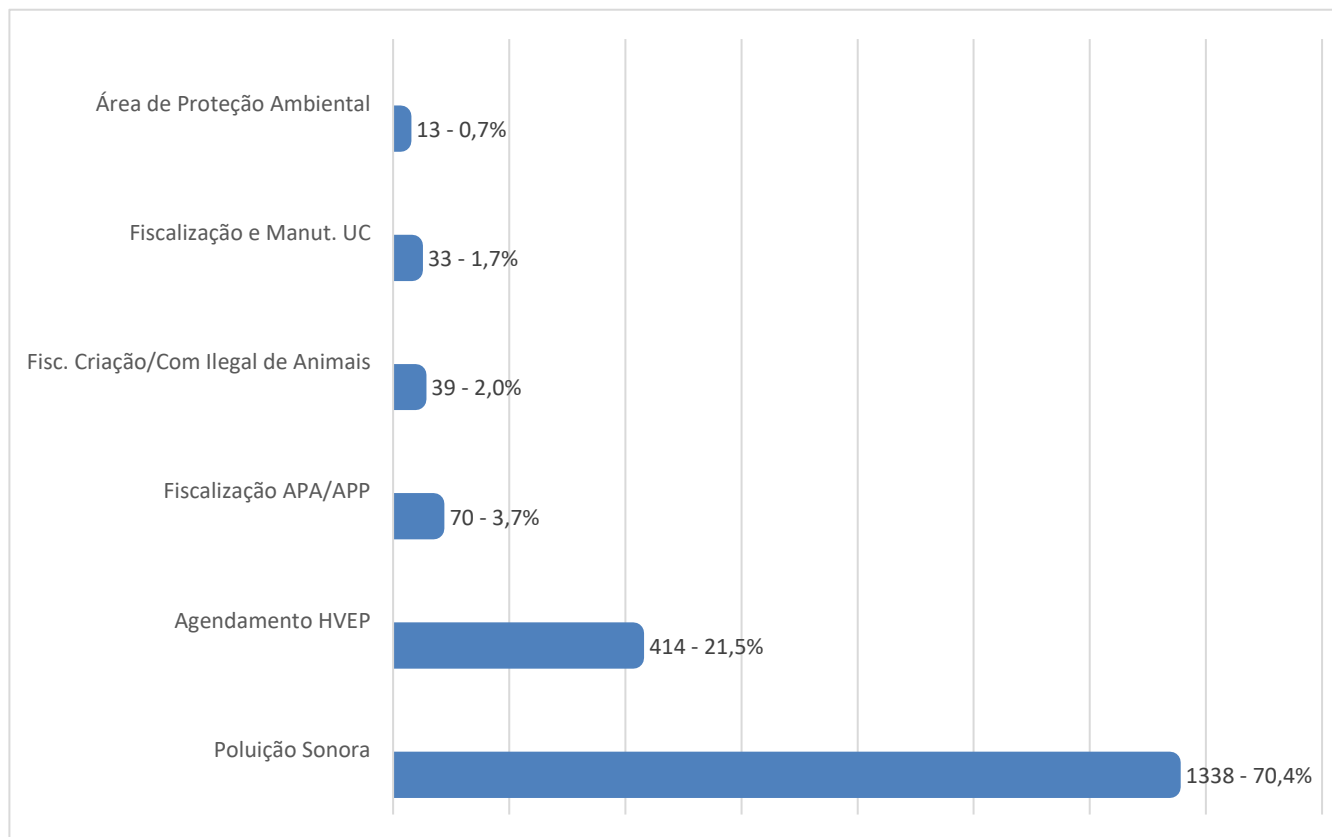


5. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – 1º TRIMESTRE

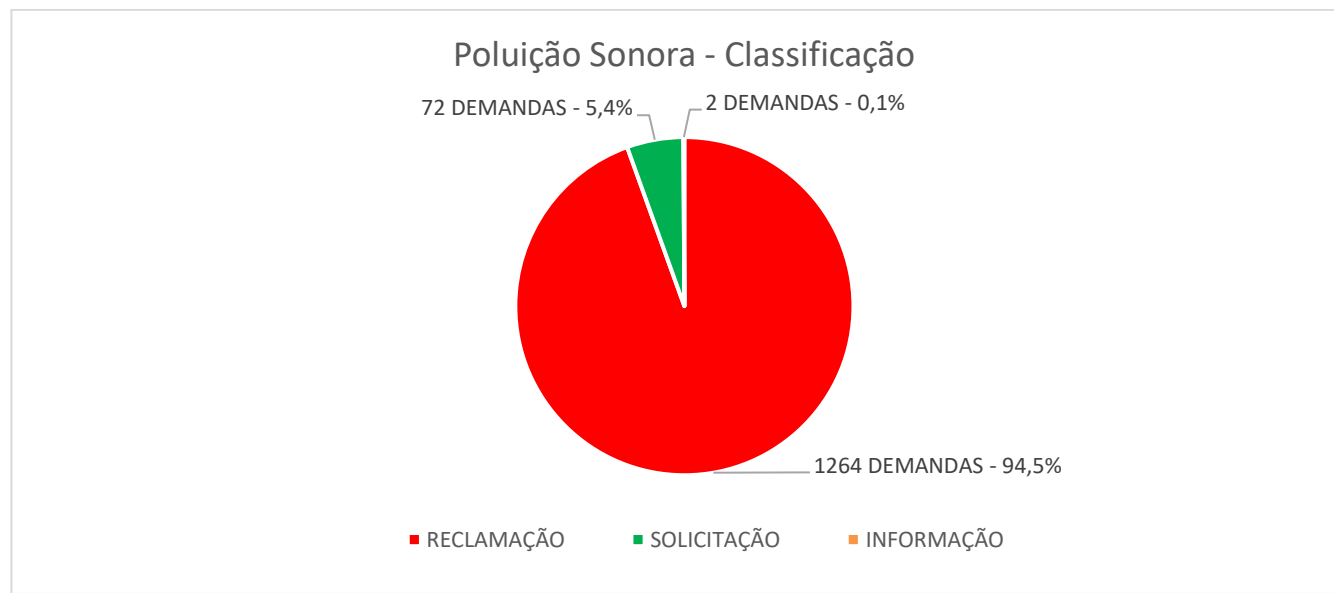
Seguem abaixo, os assuntos mais demandados do Brasília Ambiental, durante o 1º Trimestre de 2022:



Ressalta-se, as Diretorias de Fiscalização Ambiental, subordinadas à SUFAM – SUPETINTEDÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO E MONITORAMENTO AMBIENTAL, foram as diretorias mais demandadas do Brasília Ambiental, com um total de 1480 (um quatrocentos e oitenta) manifestações, tendo **resolutividade de 28%**.

6.1 POLUIÇÃO SONORA

A unidade mais demandada do Brasília Ambiental é a Diretoria de **Fiscalização de Combate à Poluição Sonora – DIFIS 1**, no Distrito Federal, é onde se concentra o maior número de manifestações desta Ouvidoria no presente período, com um total de **1338 (um trezentos e trinta e oito)** correspondendo a 69,7% das recepcionadas pelo Instituto, tendo sido avaliadas 348 demandas, o que resultou uma **RESOLUTIVIDADE DE 17%**.



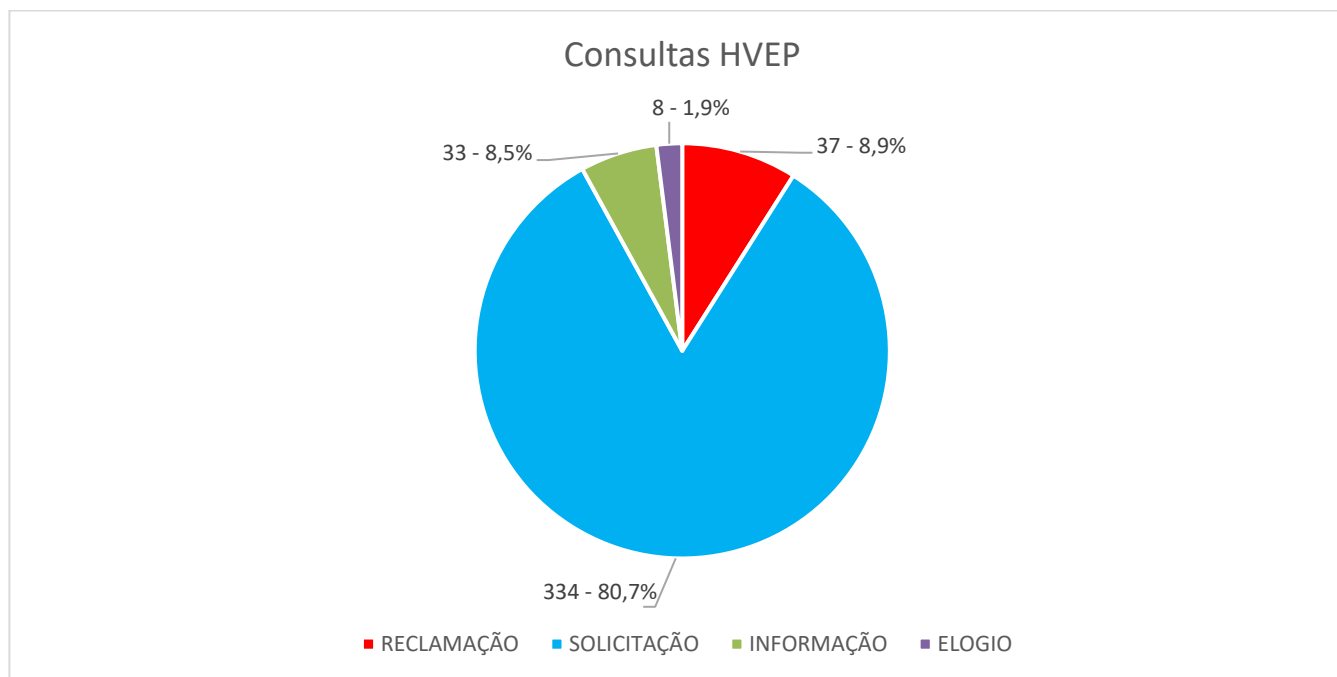
Ademais, a Diretoria de Fiscalização I passou por evoluções, com melhorias na dinâmica de trabalho, melhoria nas respostas, incremento de ações fiscais, inteligência nas distribuições das ações, dentre outras, e ainda assim a taxa de resolutividade em quase nada avançou. Isso porque, a fiscalização, diante da dinâmica de trabalho, mesmo sendo melhor planejada a cada dia, diante da elevada quantidade de denúncias e o baixo efetivo de servidores, 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 se vê é o resultado insatisfatório, 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, 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.

6.2 HVEP

A segunda Unidade mais demandada é o HVEP, pelo assunto **Agendamento de Consultas – Hospital Veterinário**, com o total de 414(quatrocentos e quatorze) manifestações, correspondendo a 21,5% das demandas do IBRAM, tendo sido avaliadas 100 demandas, com resolutividade de 81%. Vide Gráfico:



6.3 FISCALIZAÇÃO DE APA/APP

Foram recepcionadas 36 demandas referentes à Fiscalização de APP, tendo de **Resolutividade de 62%**. Já quanto à Fiscalização em APA, foram recepcionadas 34 demandas, com **Resolutividade de 11%**.

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

Foram recepcionadas 17 demandas referentes à Fiscalização de Unidades de Conservação, com **Resolutividade de 30%**. Já quanto à Manutenção e Segurança de Unidades de Conservação, foram recepcionadas 16 demandas, e **Resolutividade de 70%**.

6.5 FISCALIZAÇÃO DE CRIAÇÃO/COMÉRCIO ILEGAL DE ANIMAIS

Foram recepcionadas 36 demandas referentes à Fiscalização de Criação e Comércio Ilegal de Animais, e **Resolutividade de 60%**.

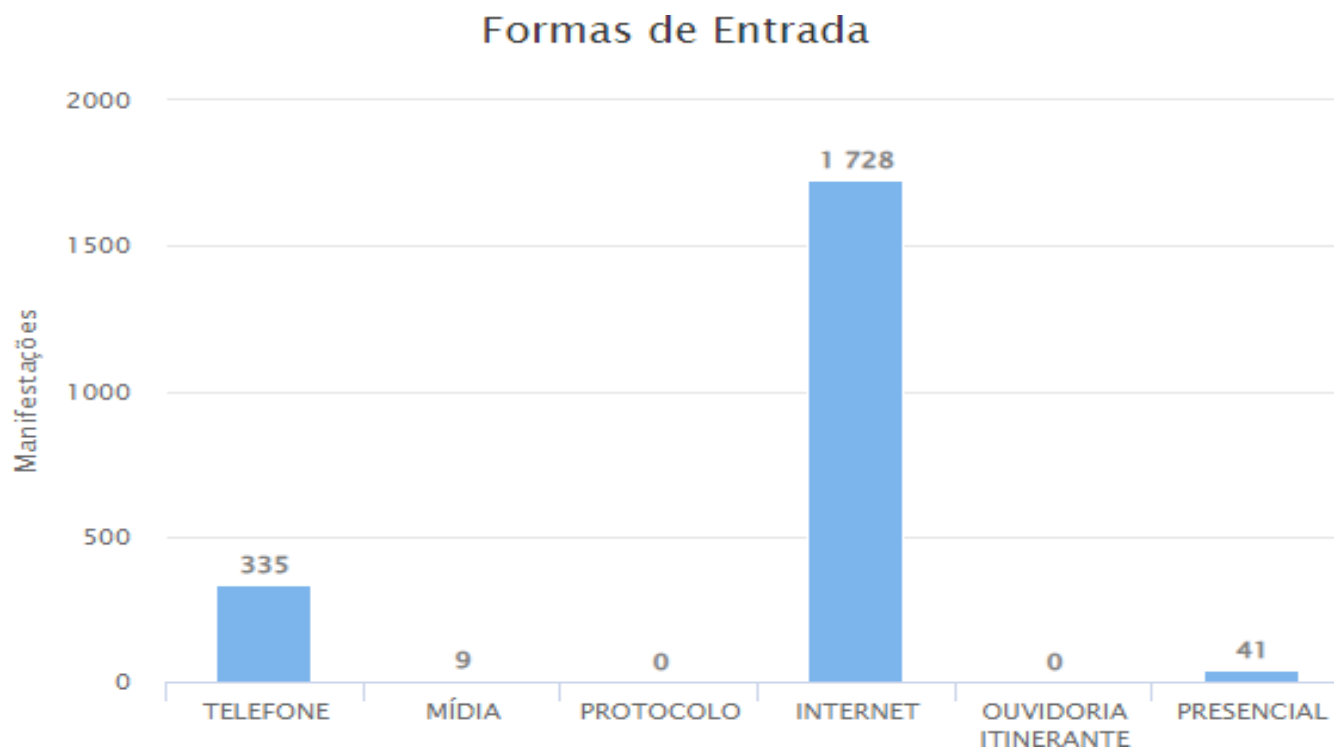
6.5 ÁREA DE PROTEÇÃO AMBIENTAL

Foram recepcionadas 13 demandas, com **Resolutividade de 67%**.

7. FORMA DE ENTRADA

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.



Resulta-se, o atendimento pessoal na sala de Ouvidoria do Brasília Ambiental houve apenas 17 pessoas, nesses três meses.

Ocorre que, os outros atendimentos presenciais, 24 ao todo, se referem aos cidadãos atendidos pelas Ouvidorias das Regiões administrativas, que registram no sistema para o IBRAM.

8. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DAS RESPOSTAS

O prazo médio de respostas emitidas é de 05 (cinco) dias. Conforme o gráfico abaixo, dentro do prazo legal foram respondidas 2055 manifestações de Ouvidoria, correspondendo a 97,26%. Já, fora do referido prazo, foram respondidas 58 manifestações, correspondendo a 2,74%, e apenas 02(dois) demandas vencidas, porém já regularizadas.

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

Índice de Cumprimento do Prazo 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: 34%**
2. **Satisfação com a Ouvidoria: 53%**
3. **Recomendação: 58%**
4. **Atendimento: 53%**
5. **Satisfação com o Sistema: 70%**
6. **Qualidade da Resposta: 36%**

Abaixo, segue os índices de satisfação referentes ao 1º Trimestre de 2022.

Período: 01/01/2022 a 31/03/2022 | IBRAM - Instituto do Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Distrito Federal - Brasília Ambiental e subunidades

Data Inicial

01/01/2022

Data Final

31/03/2022

Classificação:

Selecione...

Situação:

Selecione...

Unidade:

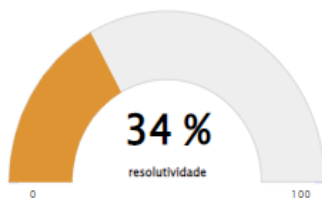
1 selecionado

Redefinir filtro

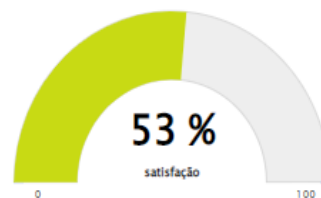
Filtrar

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



De acordo com o gráfico acima, para o 1º trimestre de 2022, o **Índice de Resolutividade alcançado foi de 34%**.

Ressalta-se, este baixo índice de resolutividade está ligado diretamente à alta quantidade de manifestações relacionadas à poluição sonora. (Vide item 6.1).

Esclarecemos que o baixo resultado 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.

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 31/03/2022, foram tratados 60(sessenta) 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 1728 demandas pelo site da Ouvidoria no 1º 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 335 demandas registradas pelo canal 162.

11.3 ATENDIMENTO PRESENCIAL

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

Houveram apenas 17 atendimentos presenciais no 1º Trimestre de 2022.

12. PROJETOS

12.1 Ações Realizadas Pela Ouvidoria

- Em cumprimento ao Plano de Ação 2022, foram realizados 293 (duzentos e noventa e três) 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 Poluição Sonora e Agendamento de Consultas no HVEP.
- Foi efetuada, durante o mês de fevereiro, reunião com as Unidades Orgânicas mais demandadas – SUFAM, para adequação das respostas Definitivas e Complementares, emitidas ao cidadão, tendo sido solicitado maior clareza e linguagem simples, além de uma informação mais completa. Ainda, ficou observado a necessidade de se aterem ao prazo legal de resposta.

12.2 Conograma de Finalização de Ações de Ouvidoria

Até o último dia útil do trimestre corrente.

12.3 Ação não Realizada pela Ouvidoria

Não foi executado evento Ouvidoria Itinerante durante o 1º Trimestre de 2022.

12.4 Conograma para Realização de Ações não executadas.

Até o último dia útil do trimestre corrente.

13. AÇÕES EXTRA-PROJETOS

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.

14. 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 Instituto 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