



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

CHEFE DE OUVIDORIA DO BRASÍLIA AMBIENTAL

Alan César Ferreira

EQUIPE

Danielle Silva Sabino

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
COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA.....	5
DIAGNÓSTICO	9
AVALIAÇÃO DA REDE SIGO DF - BRASÍLIA AMBIENTAL.....	10
DIFICULDADES ENFRENTADAS PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2021	14
METAS DO BRASÍLIA AMBIENTAL PARA O ANO DE 2022.....	15
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.

O Plano de Ação Anual 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. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do BRASÍLIA AMBIENTAL é uma unidade seccional, de controle e participação social responsável pelo registro, tratamento e resposta das reclamações, denúncias, elogios, sugestões, informações e solicitações de serviços, recebidas de forma difusa, relativas às políticas públicas empregadas, com vistas ao aprimoramento da gestão pública, 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, senão vejamos:

Art. 9º Compete às unidades seccionais:

- I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;
- IV – responder às manifestações recebidas;
- V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;
- VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- VII – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;
- IX – encaminhar ao órgão central, dados consolidado e sistematizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

Art. 2º Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

- I - participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO-DF;
- II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua;
- III - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem;
- IV - promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital;
- V - analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas;
- VI - atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria-Geral do DF que indiquem melhorias no processo de trabalho;
- VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;
- VIII - manter atualizado o conteúdo da página interna das ouvidorias localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central;
- IX - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;
- X - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;
- XI - zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade interagindo com as áreas de Comunicação e Planejamento sempre que se fizer necessário;
- XII - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIII - executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIV - propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos. .

Parágrafo único. A publicação de que trata o inciso VII dar-se-á até o último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre.

Não obstante, o Decreto Distrital de nº 39.558/2018, conforme o artigo 19 reforça a competência da Ouvidoria do Brasília Ambiental, senão vejamos:

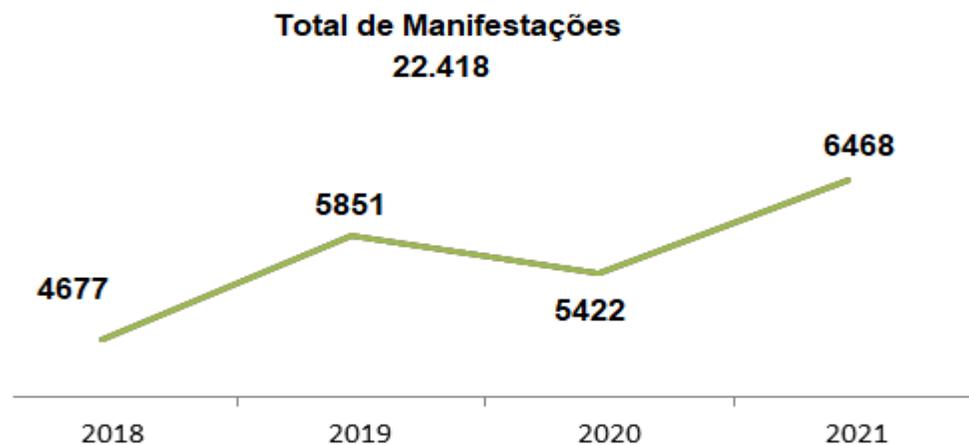
Art. 19. À Ouvidoria - OUVI, unidade orgânica de assessoramento subordinada à Secretaria Geral, compete:

- 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 indicadores de níveis de satisfação dos usuários dos serviços do Instituto; e
- X. exercer outras atividades que lhe forem atribuídas.

3. DIAGNÓSTICO

A Ouvidoria do Instituto do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos do Distrito Federal – BRASÍLIA AMBIENTAL recepcionou, no período de 2018 a 2021, um total de 22.418 (vinte e dois mil quatrocentos e dezoito) manifestações, através do Sistema SIGODF, senão vejamos:



Houve um aumento de 32,29% no volume de demandas durante os últimos três anos, o que demonstra que a população do Distrito Federal está cada vez mais conhecedora dos serviços disponibilizados pelo Brasília Ambiental.

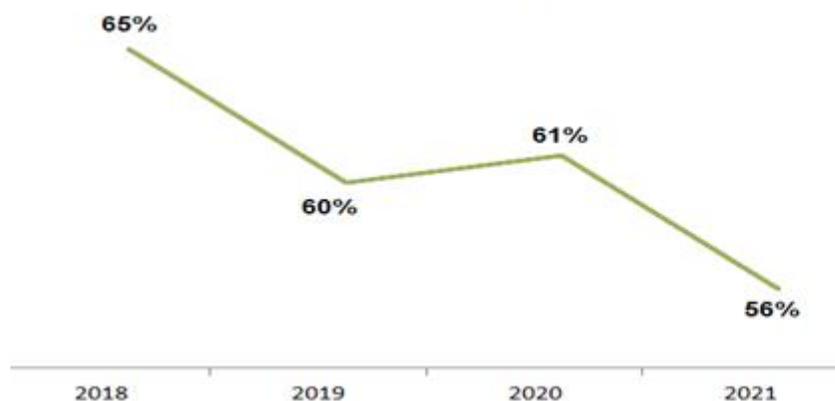
O prazo de Resposta às manifestações foi de 10,5(dez e meio) dias, para o período de 2018 a 2021, senão vejamos:



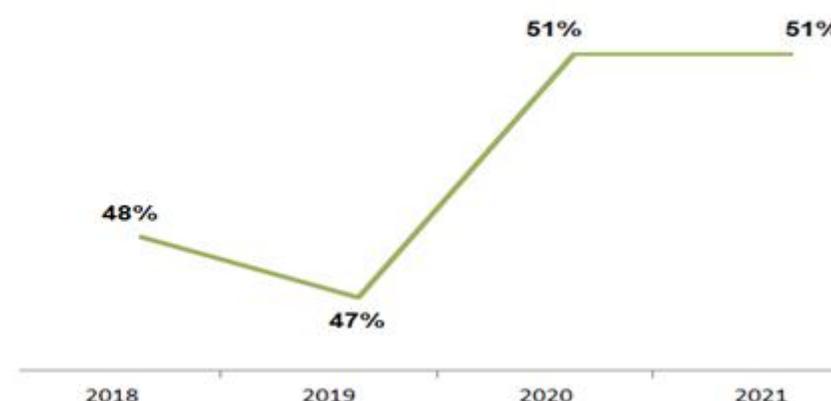
3.1 AVALIAÇÃO DA REDE SIGO DF - BRASÍLIA AMBIENTAL

Numa disposição dos indicadores do sistema SIGO no tempo, especificamente no período de 2018 a 2021, procurou-se analisar a percepção do cidadão quanto aos serviços prestados e mapear as ações que devem ser priorizadas a partir das informações levantadas. Num breve resumo, os indicadores apresentaram os seguintes gráficos:

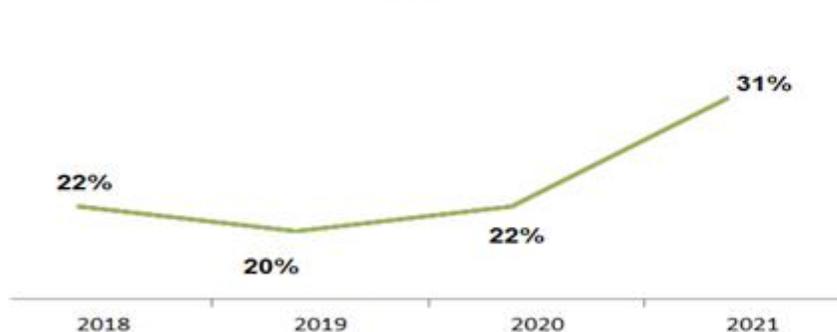
Índice de Recomendação



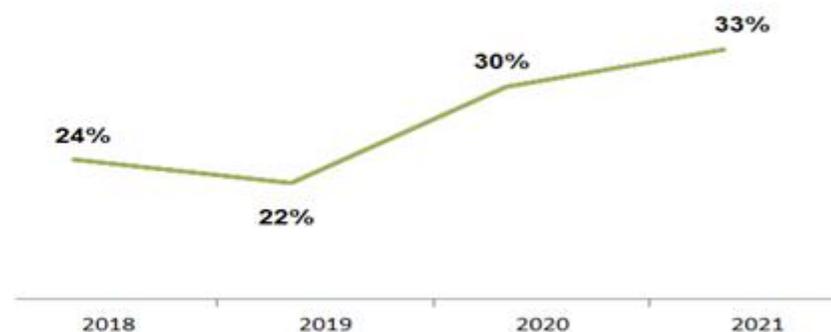
Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



Resolutividade



Índice de Qualidade de Resposta



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

A sugestão para 2022 é a de 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

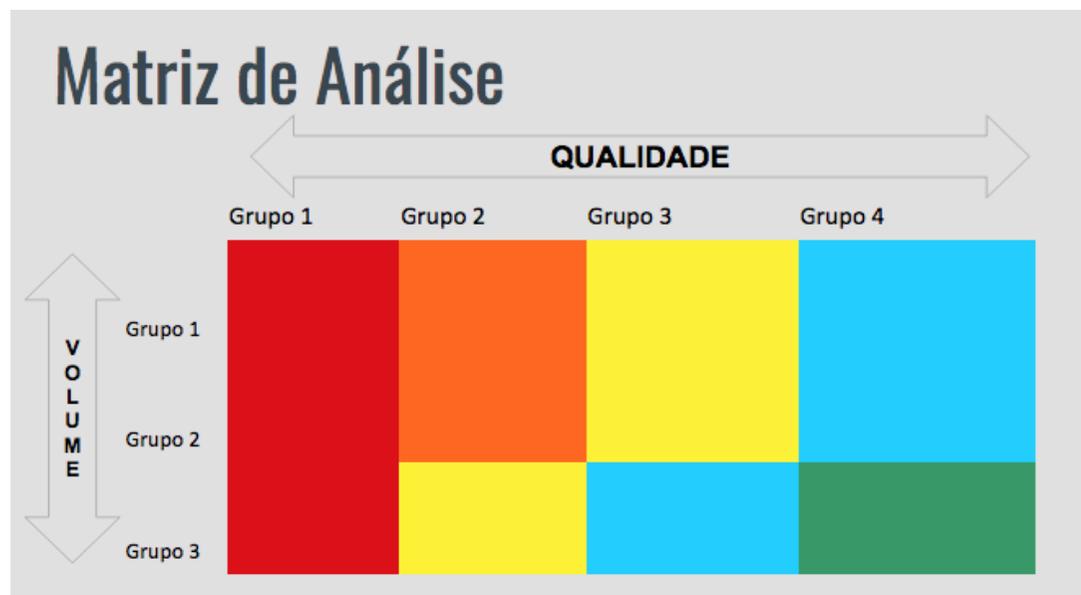
Grupo 1 - 04 indicadores abaixo da meta – SIGO - ou indicador em 0%.

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:



Conforme análise da referida Matriz, constatou-se que o Brasília Ambiental se enquadrou quanto ao **Volume, no Grupo 03**, e quanto à **Qualidade**, se enquadrou nos **Grupos 01, 02, 03**.

Vale destacar, o Instituto recepciona um grande volume de manifestações, com mais de 6000(seis mil) por ano, sendo a maior parte 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 comparação aos anos de 2018 a 2020, ainda possui 04 indicadores abaixo da meta SIGO, ou seja, **Satisfação, Recomendação, Resolutividade e Qualidade da Resposta**, conforme informado no gráfico do item 3.1.

Novamente, a Fiscalização Ambiental se destaca com os baixos índices de Resolutividade e Qualidade de Resposta com apenas 16% e 17%, respectivamente. E quanto aos índices de Satisfação e Recomendação, com resultado de 40% e 55%, respectivamente, para o período citado.

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

3.2 DIFICULDADES ENFRENTADAS PELA OUVIDORIA DO BRASÍLIA AMBIENTAL NO ANO DE 2021.

Houve considerável aumento nos índices do Brasília Ambiental. Porém, ainda ficaram abaixo do recomendado pela Ouvidoria Geral do DF.

Diante disso, foram listadas as principais dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria, senão vejamos:

- O grande Volume de manifestações pertinentes à Fiscalização Ambiental, o que dificulta o seu tratamento das, em relação à resolutividade, ao prazo e qualidade das respostas, pois a quantidade de demandas é demasiadamente maior do que a quantidade de servidores competentes para gerir a fiscalização;
- A necessidade de completar a equipe de Ouvidoria com um servidor que tenha perfil adequado para o setor;

- Qualidade de Resposta emitida pelas Unidades Ôrgânicas. Por mais que tenha havido grande melhora no alinhamento com a Ouvidoria, este índice, juntamente com a Resolutividade, e o índice de Recomendação ainda se encontra abaixo do recomendado. Assim, necessário dar continuidade ao melhor alinhamento entre as Unidades Orgânicas e a Ouvidoria.
- O prazo de resposta ao cidadão, que em 2020 foi de 06 dias, em 2021 foi de 10 dias. Esse aumento no prazo prejudica a qualidade das ações pertinentes, sendo necessário devido monitoramento.

4. METAS DO BRASÍLIA AMBIENTAL PARA O ANO DE 2022

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 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)	Meta			Medição	Resultado esperado
Brasília Ambiental	Foco na melhoria dos Indicadores de Desempenho	Aumentar o Índice de Satisfação	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação	Nº de pós-atendimento/ total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	8%	4%	2%	Trimestral	Melhora dos indicadores de Qualidade do serviço de Ouvidoria
			Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria	2%	2%	1%	Trimestre	
		Ampliar o nível de confiança com o serviço de Ouvidoria Recomendação	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação após resposta complementar	Nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	8%	4%	2%	Trimestral	
			Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria	3%	2%	1%	Trimestre	

		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	8%	4%	2%	Mensal
			Reunião com áreas técnicas para demandas + recorrentes	Reunião realizada	1	1	1	Bimestral
			Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	1	1	1	Trimestral
			Monitoramento mensal do indicador	Varição positiva do indicador de qualidade da resposta	1%	1%	1%	Trimestral
			Jornada do cidadão (cidadão oculto) para 1 serviço (+ demandado)	Serviço redesenhado	1	1	1	Cronograma

		Aprimorar a prestação dos Serviços	Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	1	1	1	Trimestral	
			Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador de Resolutividade	1%	1%	1%	Mensal	

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

5. 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.

Brasília, 21 de janeiro de 2022.

Alan César Ferreira

Che de Ouvidoria