



**BRASÍLIA
AMBIENTAL**

**PLANO DE AÇÃO
OUVIDORIA 2021**



**Acesso à
Informação**



GOVERNADOR

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR-GERAL

Aldemario Araújo Castro

OUVIDOR-GERAL

José dos Reis de Oliveira

PRESIDENTE DO BRASÍLIA AMBIENTAL

Cláudio José Trinchão dos Santos

CHEFE DE OUVIDORIA DO BRASÍLIA AMBIENTAL

Alan César Ferreira

EQUIPE

Danielle Silva Sabino

Lila Pereira de O. Lemos

CONTATOS DA OUVIDORIA DO BRASÍLIA AMBIENTAL

Telefone: (61) 3214 5655/3214- 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	7
DIFICULDADES ENFRENTADAS PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2020	8
ASSUNTO MAIS DEMANDADO	9
OBJETIVOS PARA O ANO DE 2021.....	10
AÇÃO Nº 1 - CRIAR O AMBIENTE ORGANIZACIONAL ADEQUADO	10
AÇÃO Nº 2 - SER MODELO DE EFICIÊNCIA NA GESTÃO DE OUVIDORIA	11
AÇÃO Nº 3 – CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos – Brasília Ambiental é uma unidade seccional do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, cuja 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 e no Decreto nº 36.462/2015, bem como 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 Instrução Normativa 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.

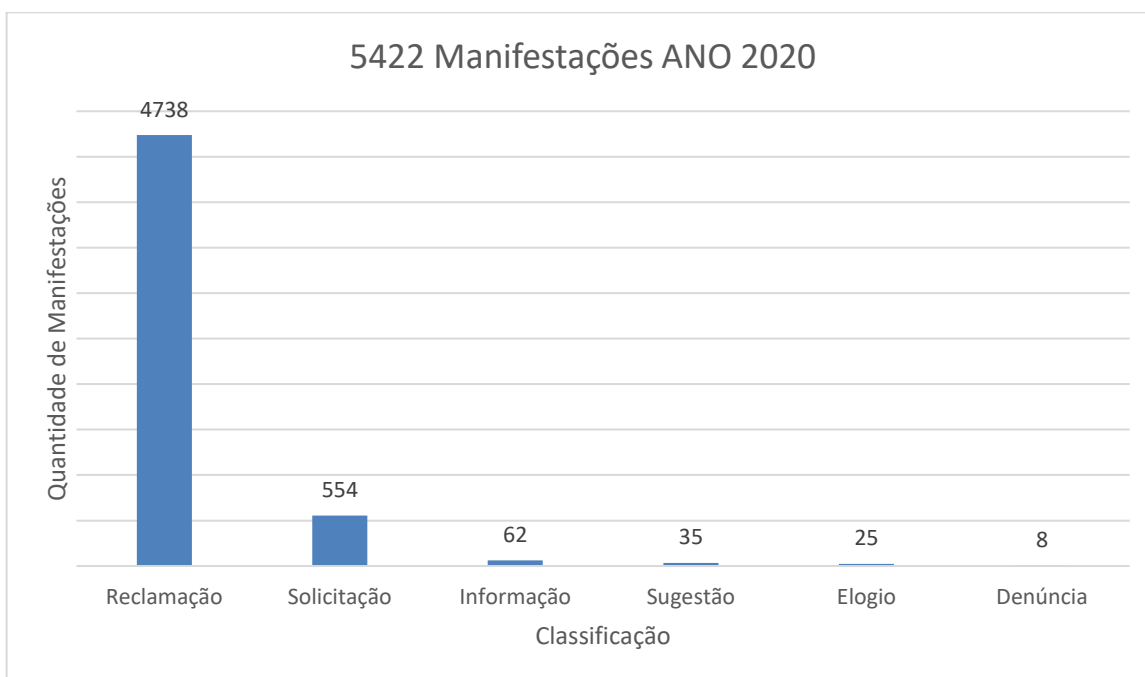
3. DIAGNÓSTICO

A Ouvidoria do Brasília Ambiental recebeu durante o ano de 2020 o total de 5.422 (cinco mil quatrocentos e vinte dois) manifestações através do sistema OUVI/DF, significando um decréscimo de 7,33% em relação ao ano de 2019, conforme Relatório Anual 2020 de Ouvidoria.

Já, quanto ao Sistema de Informação ao Cidadão – e – SIC, foram 348 (trezentos e quarenta e oito) pedidos de informação efetuados em 2020.

Vale ressaltar que, o citado decréscimo no comparativo entre 2019 e 2020, foi ocasionado pela pandemia de COVID19, que resultou no isolamento social pelo período de seis meses no Distrito Federal.

A seguir, demonstra-se o quadro de manifestações recebidas pela Ouvidoria do Brasília Ambiental em 2020, conforme classificação:



Quanto ao prazo de resposta, durante o ano de 2020, todas as manifestações recepcionadas foram 100% respondidas dentro do prazo legal, determinado pela Lei Distrital de nº 4990/2012, tendo um prazo médio de 06(seis) dias.

Todavia, ao que se pese o excelente cumprimento ao prazo de resposta, nesse mesmo período, a resolutividade do Brasília Ambiental, resultou em um total de apenas 22%. Índice este, abaixo do mínimo de 35%, estipulado pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

3.1 DIFICULDADES ENFRENTADAS PELA OUVIDORIA DO BRASÍLIA AMBIENTAL NO ANO DE 2020

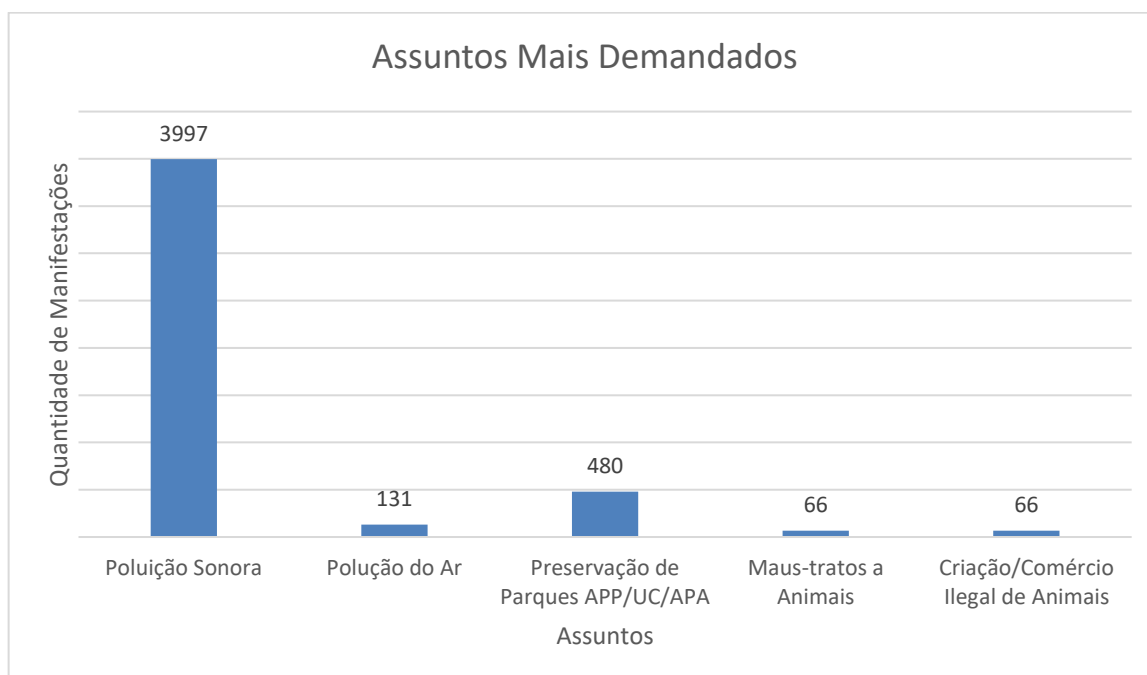
Diante da baixa resolutividade das manifestações de ouvidoria tratadas pelo Brasília Ambiental, foi necessário verificar os principais motivos desse resultado.

Assim, lista-se as principais dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria:

- Falta de alinhamento com as áreas técnicas quanto ao tratamento das manifestações, em relação ao prazo e qualidade das respostas;
- Falta de capacitação periódica dos servidores;
- Pouca aproximação da Ouvidoria com o cidadão manifestante;
- Falta de ações informativas e educacionais, relacionadas às competências do Brasília Ambiental.

3.2 ASSUNTO MAIS DEMANDADO

O assunto “Poluição Sonora” e/ou “Perturbação de Sossego”, no Distrito Federal, foi o mais demandado nesta Ouvidoria, correspondendo a 84,4% das manifestações direcionadas ao Brasília Ambiental, somando total de 3.997, conforme o quadro abaixo:



Apesar de o prazo de resposta ter sido cumprido com índice de 100%, a resolutividade foi de apenas 14%, conforme pesquisa de satisfação efetuada pelo usuário do sistema OUVI.

Diante do atual cenário, esta Ouvidoria entendeu pela necessidade de criar o presente plano de ação para 2021.

4. OBJETIVOS PARA O ANO DE 2021

A Ouvidoria do Brasília Ambiental objetiva atingir, no mínimo, 45% do Índice de Resolutividade das manifestações recebidas para o ano de 2021, através das seguintes ações:

4.1 AÇÃO Nº 01 – CRIAR O AMBIENTE ORGANIZACIONAL ADEQUADO

- Promover a integração entre a Ouvidoria e demais áreas técnicas, estabelecendo um alinhamento sobre as tratativas de demandas quanto ao cumprimento do prazo e qualidade de resposta, para atendimento ao Decreto nº 36.462/2015, o qual estipula o período de vinte dias, a fim de apurar e informar o resultado definitivo ao manifestante.
- Aprimorar o atendimento ao público interno e externo, prevenindo eventuais conflitos, bem como o acompanhamento das providências tomadas pelos setores, oriundas das manifestações recebidas pela Ouvidoria.
- Participar de reuniões do Comitê de Governança do Brasília Ambiental, com o intuito de acompanhar as questões relevantes, de modo a promover o alinhamento técnico e a produção de informações importantes para as superintendências e demais unidades, através dos relatórios de gestão da Ouvidoria.

4.1.1 JUSTIFICATIVA

- É necessário que haja o alinhamento adequado entre as unidades, para promover a otimização dos serviços prestados pelo Brasília Ambiental.

4.1.2 PERIODICIDADE

- Mensal

4.1.3 RESULTADO ESPERADO

- Aprimorar, juntamente com as áreas técnicas, a utilização dos relatórios de ouvidoria com o intuito de melhorar a efetividade dos serviços prestados pelo Brasília Ambiental;
- Promoção de melhoria contínua dos serviços prestados pelo Brasília Ambiental.

4.2 AÇÃO Nº 2 – SER MODELO DE EFICIÊNCIA DE GESTÃO DE OUVIDORIA

- Disponibilizar Relatórios Trimestrais de Gestão de Ouvidoria;
- Atualizar periodicamente os dados na página da Ouvidoria.
- Criar a Ouvidoria Itinerante nas Regiões Administrativas para promover ações informativas e/educacionais com o intuito de orientar o cidadão e divulgar os assuntos de competência do Brasília Ambiental.
- Entrar em contato direto com o cidadão para incentivar sua participação na Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria OUV/DF.
- Alcançar as metas estipuladas pela Ouvidoria Geral do DF frente aos indicadores: Índice de Satisfação com o serviço da Ouvidoria (meta: 70%) e Índice de Recomendação com o Serviço da Ouvidoria (meta: 70%).

4.2.1 JUSTIFICATIVA

- Essa ação irá ampliar a divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria, levando o cidadão a conhecer os temas de competência do Brasília Ambiental e os canais atendimento da Ouvidoria, além de atender as disposições da Lei Distrital de nº 4.990/2012.

4.2.2 PERIODICIDADE

- Ação Trimestral

4.2.3 RESULTADO ESPERADO

- Estabelecimento de padrões de qualidade em atendimento e serviços.
- Melhorar a imagem do Brasília Ambiental como autarquia de excelência técnica.

4.3 AÇÃO Nº 3 – CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES

- Incentivar a participação dos servidores a cursos de capacitação, oficinas e eventos criados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, bem como em cursos oferecidos que sejam pertinentes ao trabalho, agregando conhecimento de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados por esta Ouvidoria.

4.3.1 JUSTIFICATIVA

- A necessidade de capacitação periódica dos servidores é primordial para melhoria da gestão da Ouvidoria e ao atendimento ao cidadão.

4.3.2 PERIODICIDADE

- Trimestral

4.3.3 RESULTADO ESPERADO

- Com a devida capacitação dos servidores, haverá aumento da qualidade de gestão da Ouvidoria e do serviço prestado pelo Brasília Ambiental.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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.

Ademais, esta Ouvidoria, como gestora, tem como objetivo identificar os pontos recorrentes e possíveis falhas nos atos administrativos, buscando estratégias, em parceria com as demais unidades, para disponibilizar um serviço público de excelência para o cidadão.

Brasília, 17 de fevereiro de 2021.

Alan César Ferreira

Chefe de Ouvidoria