



RELATÓRIO OUVIDORIA

IBRAM 2017



OUV-DF

A Ouvidoria é o principal canal de participação social, que aproxima o cidadão do Estado. As informações sobre as manifestações registradas pelo cidadão junto ao OUV-DF possibilitam identificar necessidades da sociedade que proporcionam direcionamentos importantes para que o Governo promova o aperfeiçoamento dos serviços prestados e a racionalização dos gastos públicos.

No primeiro trimestre de 2017 foram registradas 1047 manifestações, no segundo 1268, no terceiro 1261 e no quarto 854, totalizando 4430 demandas.

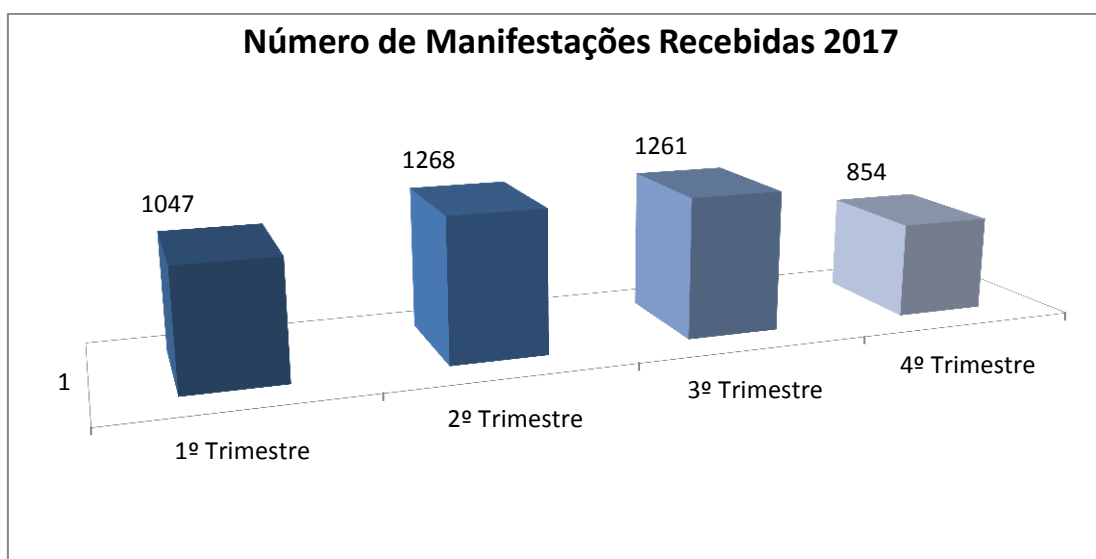


Gráfico 1. Manifestações recebidas separadas por trimestre.

Conforme Gráfico 2 abaixo, é possível visualizar que agosto foi o mês mais demandado no de 2017.

Número de Manifestações Recebidas 2017

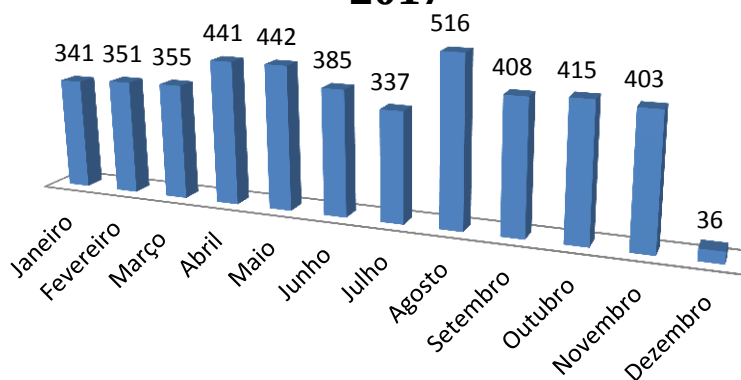


Gráfico 2. Quantidade de manifestações recebidas por mês.

Evidencia-se no Gráfico 3, que a sociedade demanda de forma mais expressiva este Instituto por meio de reclamações, denúncias e solicitações.

TIPOLOGIA MANIFESTAÇÕES 2017

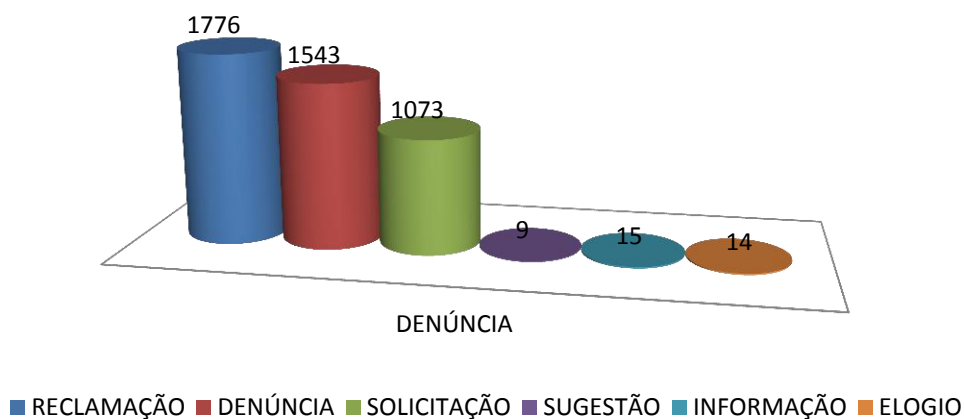


Gráfico 3. Tipos de demandas.

Os Gráficos abaixo possibilitam uma análise mensal do tipo de demandas encaminhadas a esta autarquia durante o ano de 2017.

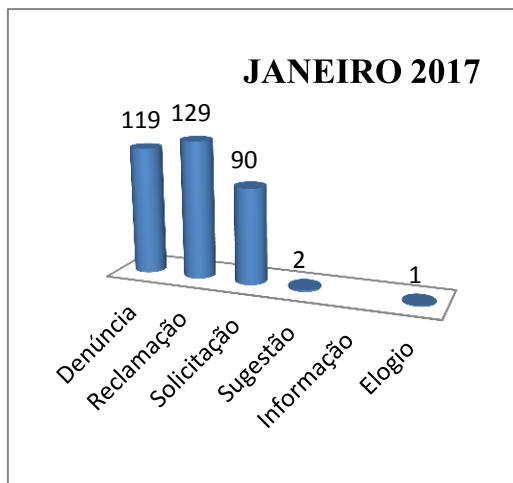


Gráfico 4. Demandas recebidas.

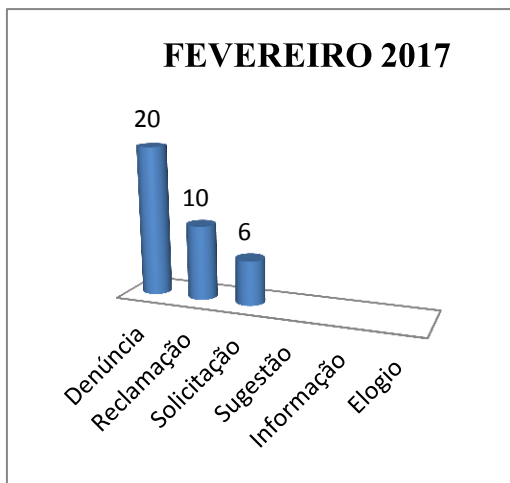


Gráfico 5. Demandas recebidas.

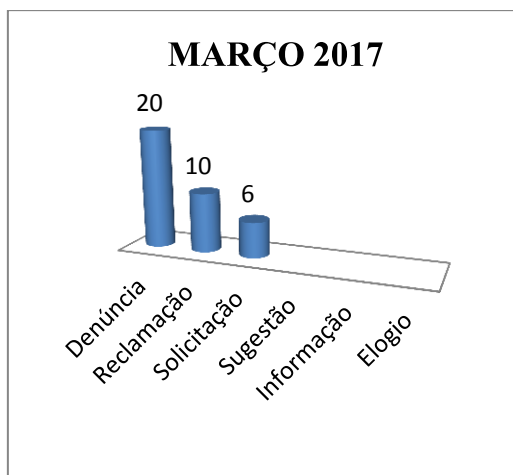


Gráfico 6. Demandas recebidas.

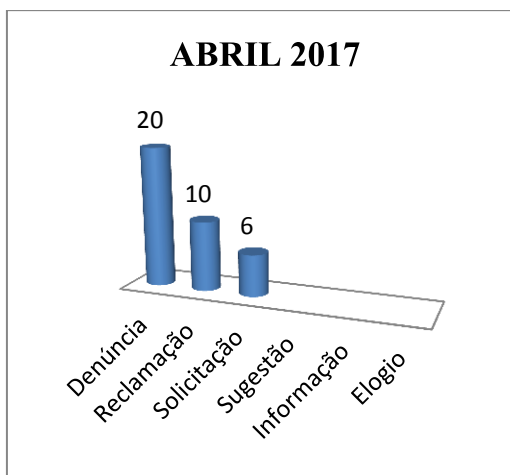


Gráfico 7. Demandas recebidas.

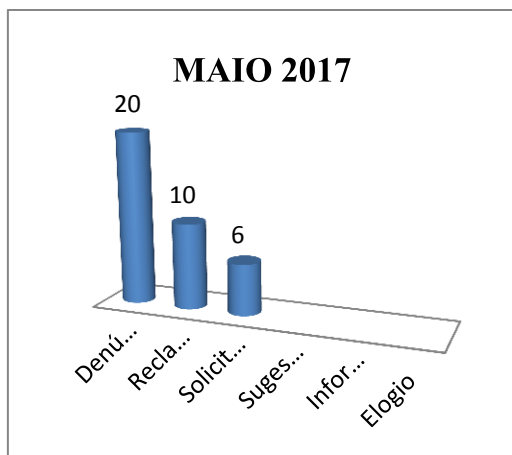


Gráfico 8. Demandas recebidas.

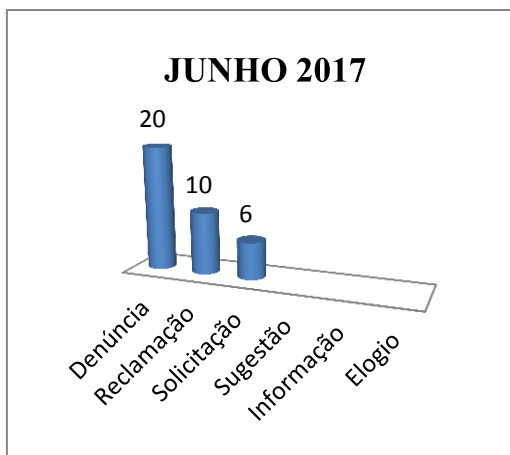


Gráfico 9. Demandas recebidas.

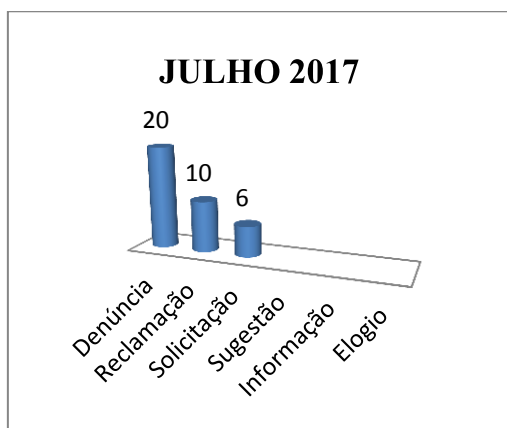


Gráfico 10. Demandas recebidas.

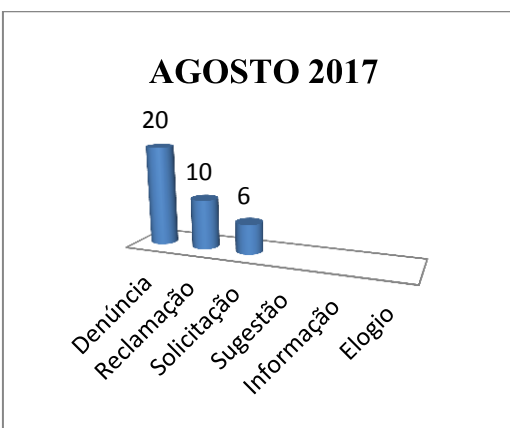
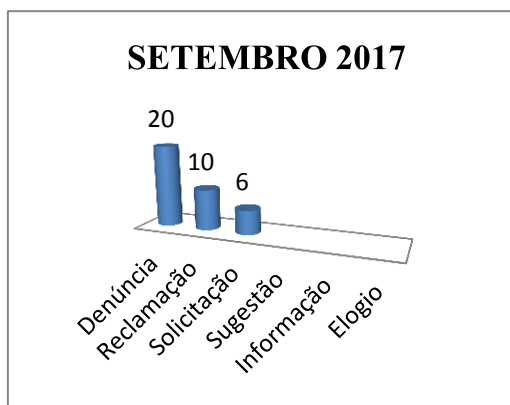


Gráfico 11. Demandas recebidas.



12. Demandas recebidas.

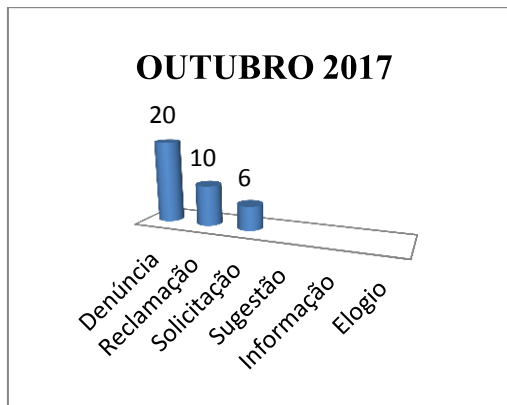


Gráfico 13. Demandas recebidas.

Gráfico

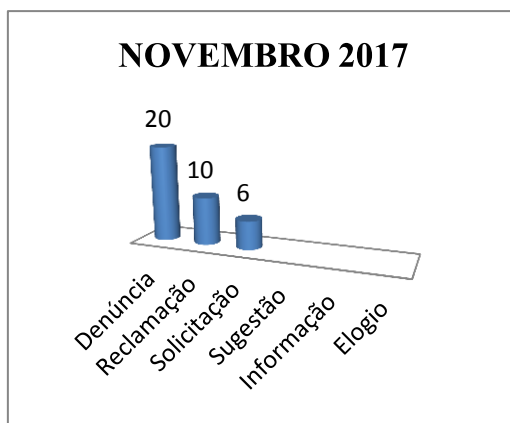


Gráfico 14. Demandas recebidas.

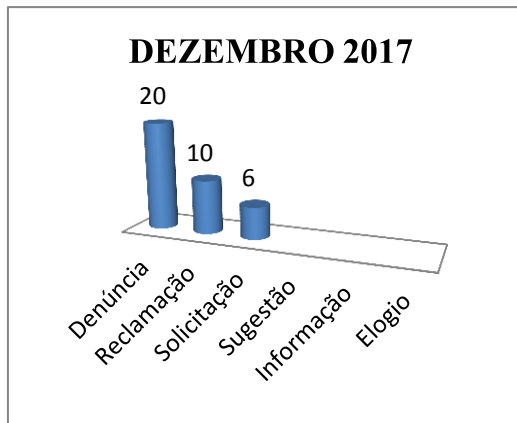


Gráfico 15. Demandas recebidas.

O serviço de ouvidoria é prestado pelos seguintes canais de atendimento: internet, por meio de sistema informatizado (www.ouv.df.gov.br); telefone, via número 162; e, pessoalmente. O atendimento, em qualquer um dos canais instituídos, é embasado pelos princípios da Administração Pública: Legalidade; Impessoalidade; Moralidade; Publicidade e Eficiência.

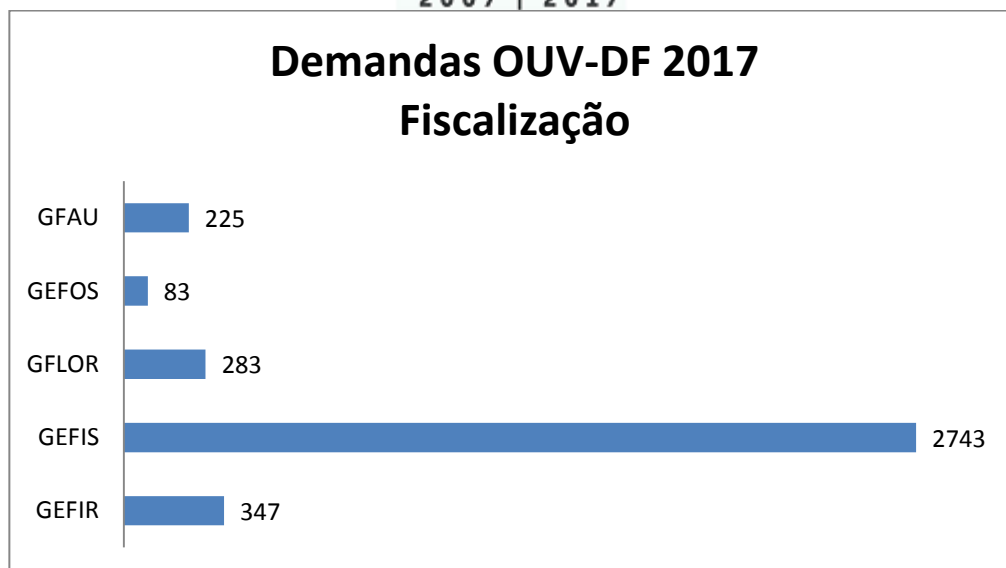


Gráfico 16 . Demandas recebidas e tratadas pelas Gerências, GFAU- Gerência de Fiscalização de Fauna; GEFOS- Gerência de Fiscalização de Uso e Ocupação do Solo; GFLOR- Gerência de Fiscalização de Flora; GEFIS- Gerência de Fiscalização de Poluição do Ar e Sonora; GEFIR – Gerência Fiscalização Ambiental e Recursos Hídricos

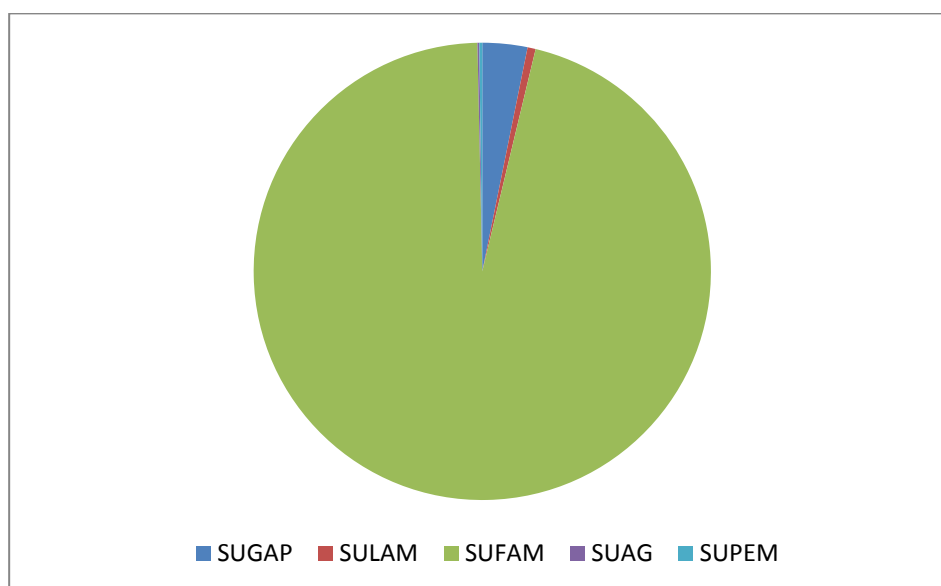


Gráfico 17. Demandas Recebidas pelas Superintendências, SUGAP- Superintendência de Gestão de Áreas Protegidas; SULAM- Superintendência de Licenciamento Ambiental; SUFAM- Superintendência de Fiscalização Ambiental; SUAG- Superintendência de Administração Geral; SUPEM- Superintendência de Estudos, Programas, Monitoramento e Educação Ambiental

O serviço de ouvidoria objetiva garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento e fortalecimento da cultura de cidadania.



E-SIC

Esta Ouvidoria preocupa-se em assegurar, às pessoas naturais e jurídicas, o direito de acesso à informação, que é proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei nº 4.990, de 2012, e na Lei Federal nº 12.527, de 2011.

Recebemos em 2017 o número de 288 pedidos de acesso à informação.