



# OUVIDORIA

Relatório de Gestão do 1º trimestre de 2019 do Sistema de Ouvidoria (SIGO-DF) do Órgão Instituto Brasília Ambiental - IBRAM, nos termos do Decreto 39.723 de 19 de março de 2019.



**PERÍODO DE 01/01/2019 A 31/03/2019**

**GOVERNADOR:**

Ibaneis Rocha

**CONTROLADOR-GERAL:**

Aldemario Araujo Castro

**OUVIDOR-GERAL:**

José dos Reis de Oliveira

**PRESIDENTE DO IBRAM:**

Edson Duarte

**Chefe da Ouvidoria do IBRAM**

Cristiane Longo Correia

**EQUIPE**

Danielle Silva Sabino

Lila Pereira de O. Lemos

**CONTATOS DA OUVIDORIA DDO IBRAM-DF**

Telefone: (61) 3214 5655/03214- 5656

E-mail: [ouvidoria@ibram.df.gov.br](mailto:ouvidoria@ibram.df.gov.br)

Endereço: SEPN 511- Bloco C- Edifício Bittar

CEP – 70.750-543

## APRESENTAÇÃO

Ouvidoria Pública é a “instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos 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). A Ouvidoria 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 Instituto Brasília Ambiental – IBRAM/DF apresenta seu Relatório de Gestão referente ao período de 1º de janeiro a 31 de março de 2019, atendendo ao disposto na Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017 e Decreto nº 36.462/2015, que objetiva informar a quantidade de demandas recebidas por manifestações de usuários do Sistema Integrado de Ouvidoria (SIGO-DF), a qualidade destas repostas e o tempo para disponibilização das mesmas no sistema, buscando sempre prestar um serviço de excelência à população.

Hoje, no IBRAM, trabalhamos na remodelagem de alguns procedimentos, que ajuda na melhora do atendimento, ciente da importância das manifestações dos usuários, que nos auxiliam e nos direcionam no correto desempenho da missão institucional, que é, “**Garantir a proteção e o uso sustentável do meio ambiente**”, e que a análise do montante recebido, serve de base para informar aos gestores acerca da existência de problemas e, como consequência, provocar melhorias conjunturais e estruturais.

Observamos que após o Decreto Distrital nº 28.112 de 2007, que regulamenta mais transparência e autonomia aos ouvidores do Governo do Distrito Federal, este, nos orientará pra a construção de Ato Específico, conforme Decreto 39.723 de 19 de março de 2019, para os procedimentos adotados pelo Órgão no tocante a celeridade da resposta nos diversos setores do IBRAM.

## **1. OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL**

Ouvidoria Pública é a “instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos 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). A Ouvidoria auxilia o cidadão em suas relações com o Estado e deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública.

## **2. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA**

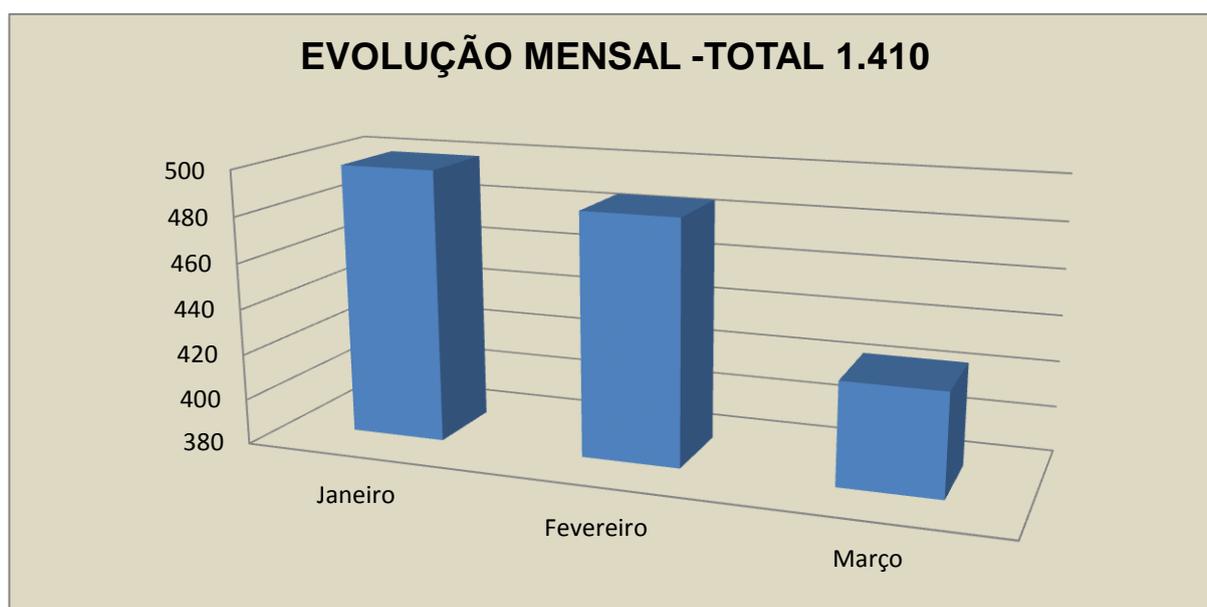
Em atendimento às prescrições do art. 16 do Decreto Distrital nº 28.112, de 2007, cabe ao Serviço de Ouvidoria do IBRAM as seguintes atividades de acordo com as atribuições regimentais e decorrentes do serviço de ouvidoria do IBRAM.

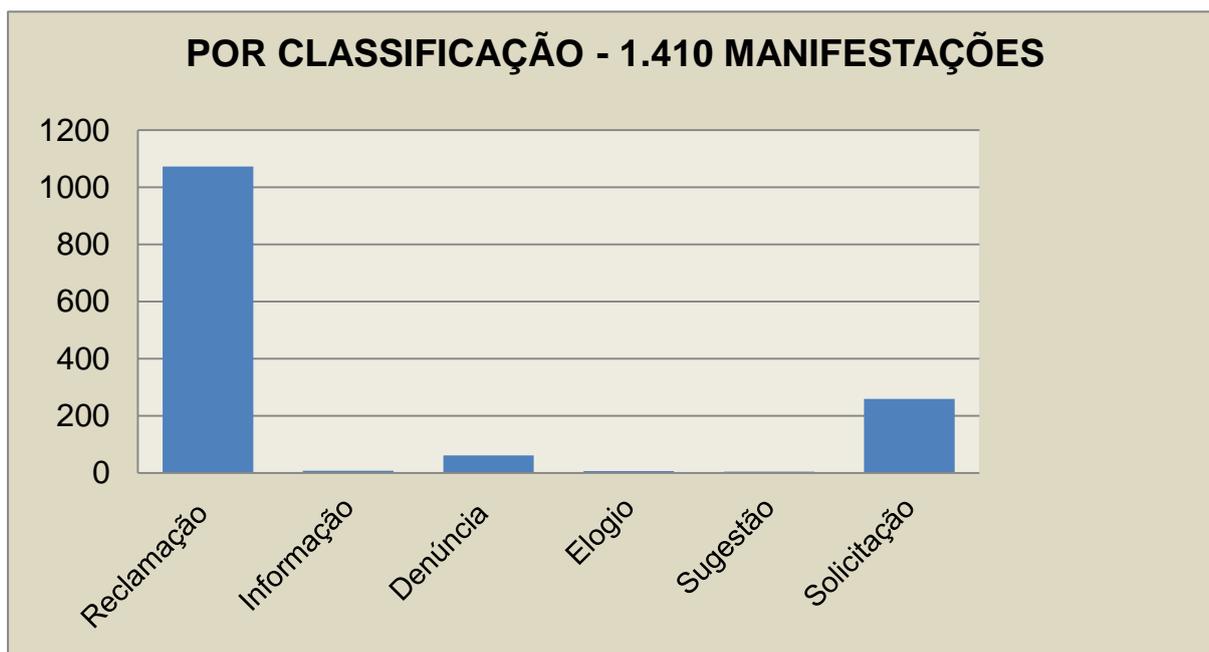
- Facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- Atender com cortesia e respeito à questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- Registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado;
- Responder às manifestações recebidas;
- Encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;
- Participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes da Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal, do SIGO/DF – Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- Prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- Manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;

- Encaminhar ao órgão central os dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas;
- Acompanhar os prazos e responder às manifestações recebidas nos canais de atendimento ao cidadão – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), Sistema de Ouvidoria do DF- OUV-DF;
- Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas pelas unidades orgânicas e produzir indicativos de nível de satisfação dos usuários dos serviços do Instituto;
- Controlar e promover sistematicamente e periodicamente o diagnóstico das condições de eficiência e atendimento das demandas;
- Promover o atendimento à Lei de Acesso à Informação;

### 3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Com o foco na agilidade das respostas desta Ouvidoria, com o intuito de atender com eficiência e transparência o público interessado, trabalhamos com a elaboração de um Projeto onde todas as etapas, desde a chegada das denúncias/elogios/reclamações até a saída das respostas, serão acompanhadas pelas áreas correlatas da demanda específica. Lembrando que algumas respostas exigem que a equipe se desloque até o local, o que pode acarretar um tempo diferente entre as respostas no Órgão.





A Fiscalização Sonora é onde se concentra o maior número de reclamações desta Ouvidoria, estamos cientes e trabalhando muito, para tornarmos o trâmite interno mais célere e consequentemente dar uma resposta mais rápida para o cidadão.



## **4. CANAIS DE ATENDIMENTO**

### **4.1- REGISTRE SUA MANIFESTAÇÃO PELA INTERNET**

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouvidoria.df.gov.br>

### **4.2- LIGUE 162**

Central de atendimento do GDF 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.

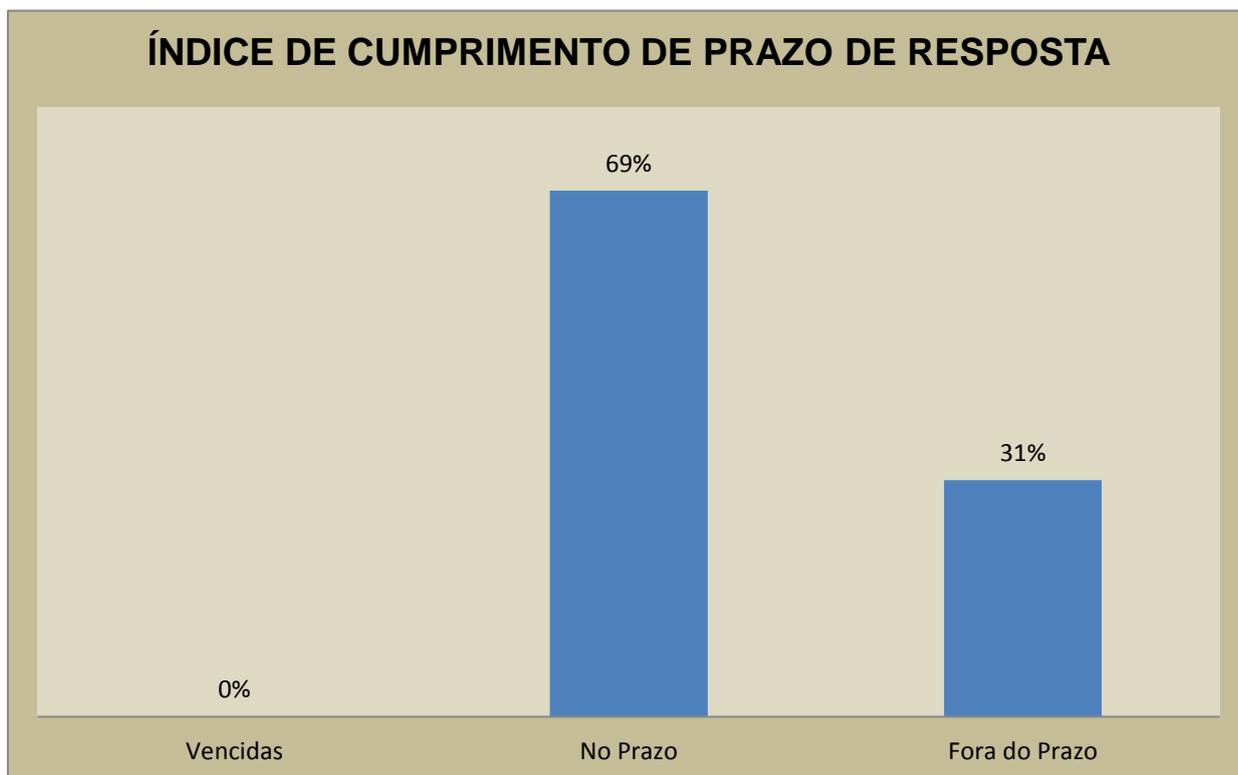
### **4.3- ATENDIMENTO PRESENCIAL**

Contamos com uma sala exclusiva dentro da sede do IBRAM para atendê-lo.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 08h às 12h / 14h às 18h.

## **5. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO ( e - SIC)**

No período de Janeiro à Março de 2019 foram solicitados 79 pedidos de informações. Sendo nove recursos a respostas que já haviam sido dadas, todos respondidos. Com 55 respondidas dentro do prazo ou com prorrogação quando necessário, solicitado pela área técnica e no momento com 15 que estão tramitando dentro do órgão, com prazo ainda a vencer.

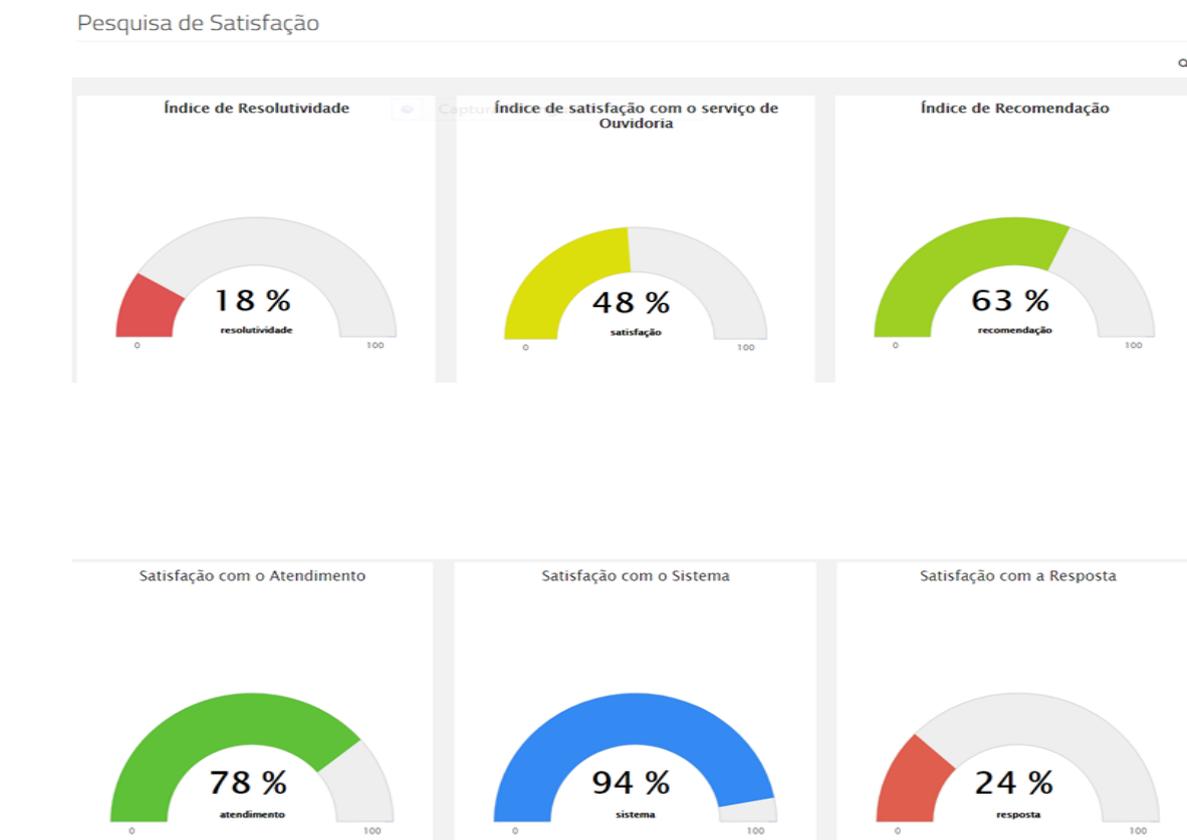


### 5.1- DADOS COMPARATIVOS

	1º TRIMESTRE 2018	1º TRIMESTRE 2019
<b>TOTAL DE DEMANDAS</b>	<b>1.128</b>	<b>1.410</b>
<b>TOTAL RECLAMAÇÃO</b>	<b>542</b>	<b>1073</b>
<b>RESOLUTIVIDADE</b>	<b>18%</b>	<b>17%</b>

No quadro comparativo acima, as demandas aumentaram e as reclamações duplicaram se comparadas com o mesmo período do ano passado, mostrando, que o cidadão acredita no serviço prestado e tem buscado respostas através da Ouvidoria.

O quadro abaixo mostra o índice de satisfação e resolubilidade das demandas encaminhadas ao IBRAM. Resultado obtido após pesquisa de satisfação respondida pelo usuário em nosso Sistema.



## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Instituto Brasília Ambiental preza por um serviço de excelência e busca uma transparência ativa, e junto com o Escritório de Processos - ESP busca desenvolver, em equipe, atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre os serviços prestados ao cidadão, com o intuito de melhoria da qualidade destes serviços, principalmente dentro do próprio Órgão o que leva ao aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas e ao exercício da participação e controle social sobre a Administração Pública.

Brasília-DF, 06 de maio de 2019.  
CRISTIANE LONGO CORREIA  
Ouvidor IBRAM - DF