



Relatório de Gestão do 2º trimestre de 2020 do Sistema de Ouvidoria (SIGO-DF) do Órgão Brasília Ambiental, nos termos do Decreto 39.723, de 19 de março de 2019.

PERÍODO DE 01/04/2020 A 30/06/2020

GOVERNADOR:

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR-GERAL:

Paulo Wanderson Moreira Martins

OUVIDOR-GERAL:

José dos Reis de Oliveira

PRESIDENTE INTERINO BRASÍLIA AMBIENTAL:

Claudio José Trinchão Santos

CHEFE OUVIDORIA BRASÍLIA AMBIENTAL:

Cristiane Longo Correia

EQUIPE

Danielle Silva Sabino

Lila Pereira 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

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 Brasília Ambiental apresenta seu Relatório de Gestão referente ao período de 1º de abril a 30 de junho de 2020, 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 Brasília Ambiental, trabalhamos na remodelagem de alguns procedimentos, que possam ajudar 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 Brasília Ambiental.

Ressaltamos que nossa Instrução Normativa foi publicada IN 02/2020 no dia 12/02/2020 no DODF, obedecendo ao decreto.

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 Brasília Ambiental as seguintes atividades de acordo com as atribuições regimentais e decorrentes do serviço de ouvidoria.

- 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;

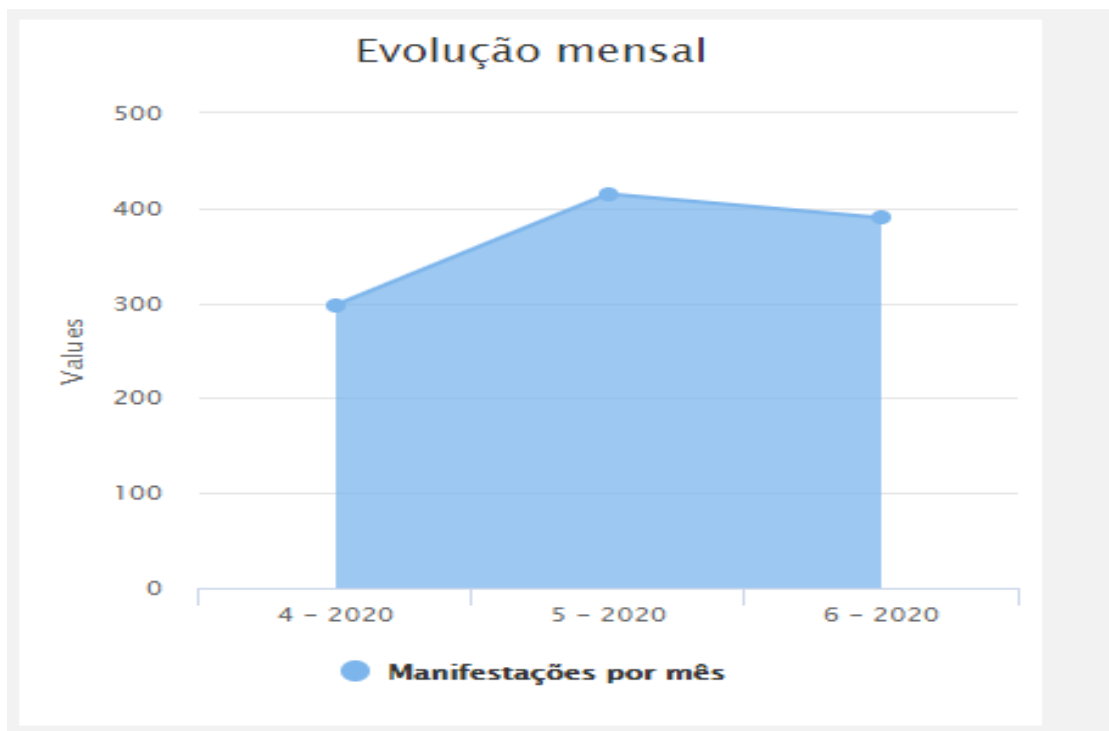
-
- Encaminhar ao órgão central os dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas;
 - Acompanhar os prazos e responder às manifestações recebidas nos canais de atendimento ao cidadão – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), Sistema 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

O Instituto Brasília Ambiental desenvolve as seguintes atividades, entre outras: o licenciamento, a autorização, a fiscalização e o monitoramento de atividades, empreendimentos, produtos e processos considerados efetiva ou potencialmente poluidores, ou capazes de causar degradação ambiental; proposição e desenvolvimento de ações de promoção, proteção, conservação, preservação, recuperação, restauração, reparação e vigilância dos recursos ambientais e hídricos; criação, gestão e administração de todas as Unidades de Conservação e Parques, sob domínio do Distrito Federal, bem como, de outras áreas protegidas; fiscalização e aplicação de penalidades administrativas pelo não cumprimento das medidas necessárias à preservação ou correção da degradação ambiental, nos termos da legislação em vigor; implantação e operacionalização de sistemas de informações, monitoramentos ambientais e de informações sobre os recursos hídricos; desenvolvimento de programas de educação ambiental; proteção e manejo integrado de ecossistemas, de espécies, do patrimônio natural e genético e de representatividade ecológica do Distrito Federal; desenvolvimento de ações de apoio às instituições públicas e à sociedade, em questões de acidentes e emergências ambientais e de recuperação e melhoria da qualidade ambiental; desenvolvimento de ações preventivas de monitoramento e controle de desmatamentos, queimadas e incêndios florestais; além do julgamento, em primeira instância, dos recursos interpostos aos autos de infração e notificações oriundos do exercício do poder de polícia administrativa do Instituto.

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/sugestões/informações, 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 o pode acarretar um tempo diferente entre as respostas no Órgão.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES 2º TRIMESTRE - 1103

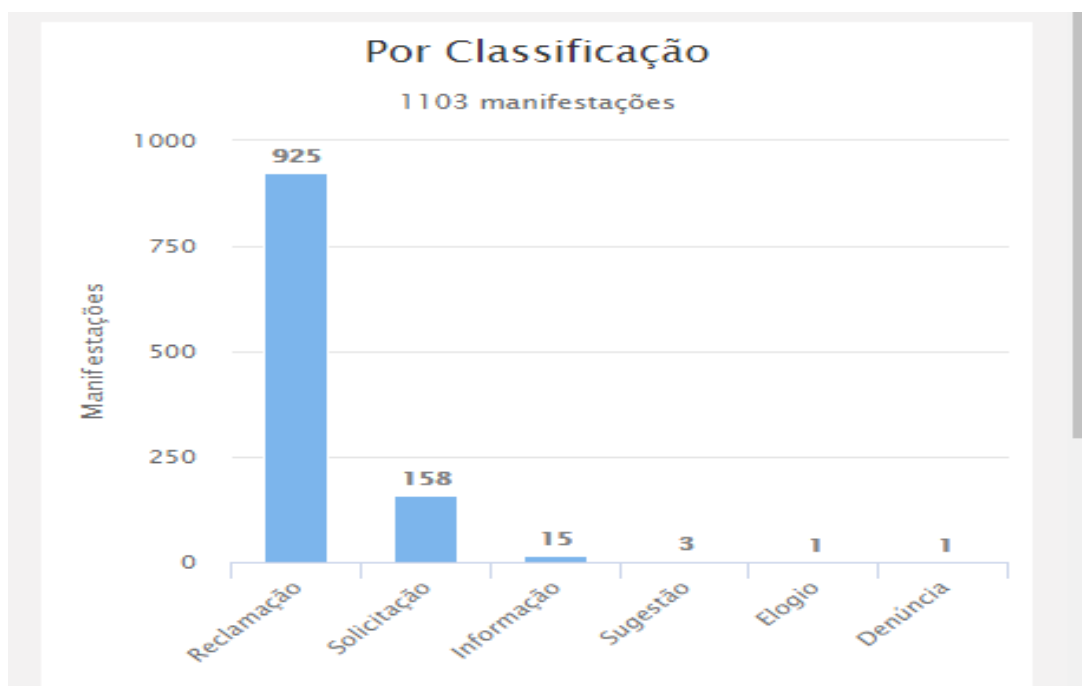


Abril 298

Mai 415

Junho 390

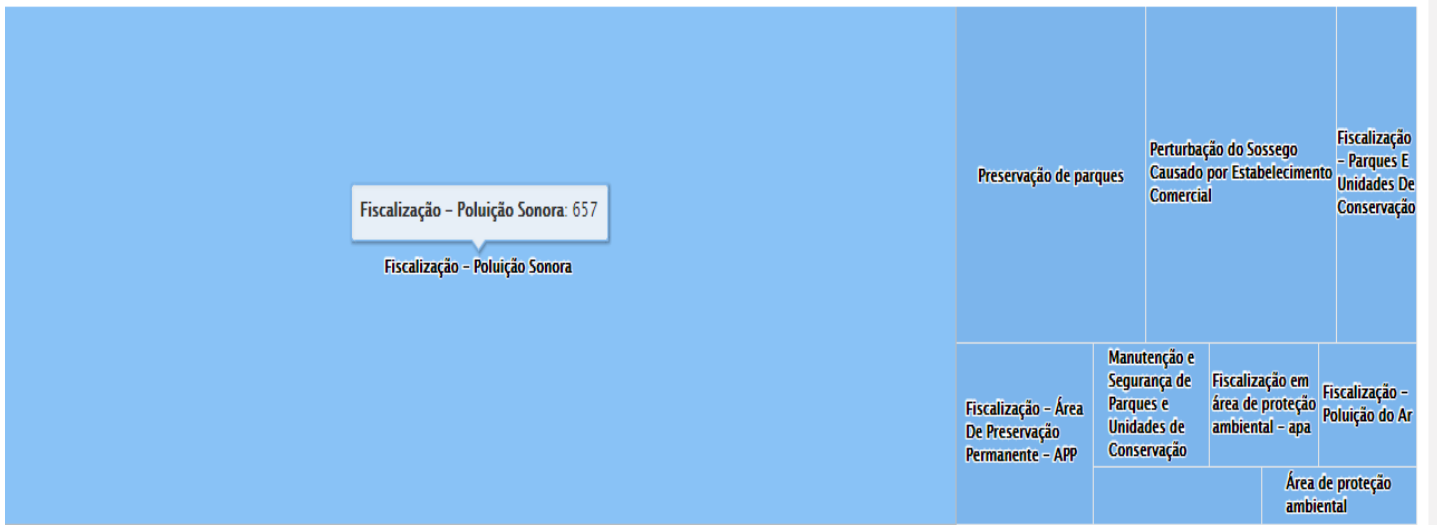
QUANTO A CLASSIFICAÇÃO



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



A Fiscalização de Poluição Sonora concentra o maior número de reclamações registradas na Ouvidoria. Buscamos constantemente tornar o trâmite interno mais célere visando respostas rápidas para o cidadão.

FISCALIZAÇÃO POLUIÇÃO SONORA - 657

PRESERVAÇÃO DE PARQUES – 85

PERTUBAÇÃO DO SOSSEGO CAUSADO ESTABELECIMENTO COMERCIAL – 85

FISCALIZAÇÃO PARQUES E UNIDADES DE CONSERVAÇÃO – 36

FISCALIZAÇÃO ÁREA DE PROTEÇÃO PERMANENTE APP – 33

MANUTENÇÃO E SEGURANÇA PARQUES E UNIDADES DE CONSERVAÇÃO – 19

FISCALIZAÇÃO EM ÁREA DE PROTEÇÃO AMBIENTAL APA – 18

FISCALIZAÇÃO POLUIÇÃO DO AR – 16

ÁREA DE PROTEÇÃO AMBIENTAL - 12

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

Em virtude do Decreto 40.546, de 30 de março, foi suspenso o atendimento presencial, tendo em vista a Pandemia do Corona Vírus, disponibilizamos um email institucional para atender aos manifestantes e orientá-los quanto aos pedidos e dúvidas. Visto que nosso atendimento está sendo realizado por tele trabalho.

ouvidoria@ibram.df.gov.br

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

No período de Abril à Junho de 2020 foram recebidos 57 pedidos de informações e 8 recursos.

A Central de Atendimento ao Cidadão – CAC tem possibilitado respostas rápidas a pedidos de informações, mediante concessão de cópia de processos que não sejam restritos.

6. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DAS RESPOSTAS

O índice de cumprimento de prazo das respostas informa que o Brasília Ambiental além de cumprir o determinado em Lei, tem dado agilidade na avaliação por parte da Ouvidoria que tem até 10 dias para acatar ou corrigir o fluxo para outro órgão, caso o tema não seja de competência ou o assunto tenha que ser alterado.



7. QUADRO RETIRADO DO SISTEMA OUV SOBRE O ÍNDICE DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

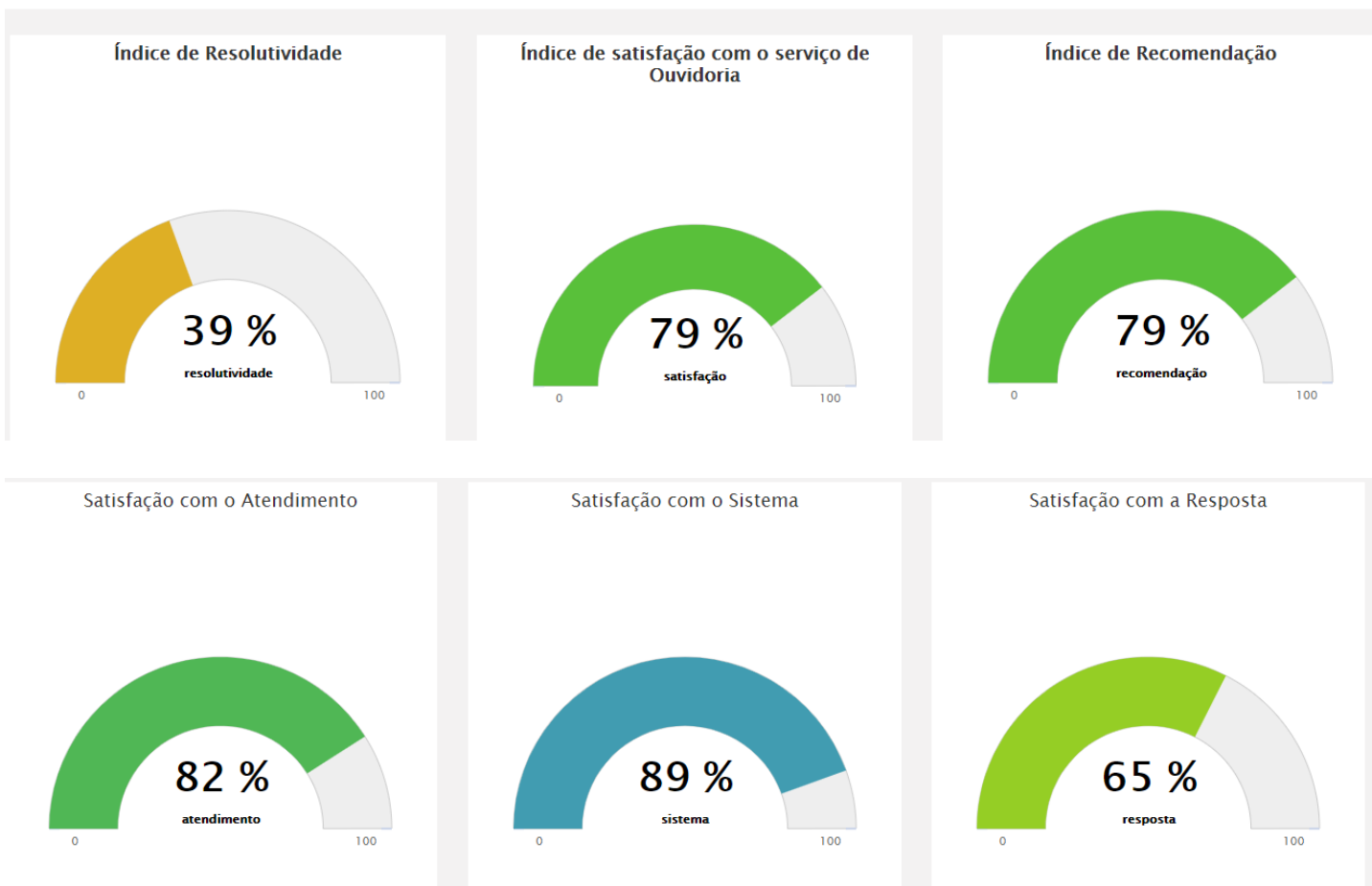
O quadro abaixo mostra o índice de satisfação e resolutividade das demandas encaminhadas ao Brasília Ambiental. Resultado obtido após pesquisa de satisfação respondida pelo usuário em nosso Sistema.

Pesquisa de Satisfação

Período: 01/04/2020 a 30/06/2020

Data Inicial: 01/04/2020 Data Final: 30/06/2020 Classificação: Selecione... Situação: Selecione... Unidade: Selecione...

Aplicar para unidades inferiores



8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Brasília Ambiental obteve relevante aumento nos índices de satisfação no 2º trimestre de 2020. O resultado positivo é consequência do trabalho realizado pela Ouvidoria junto às unidades orgânicas do órgão e, também, ao cidadão.

O Instituto preza por um serviço de excelência e busca uma transparência ativa e, junto ao Escritório de Processos, busca desenvolver atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre os serviços prestados ao cidadão com o intuito de promover melhoria contínua na qualidade destes serviços, resultando no aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas e do exercício da participação e controle social sobre a Administração Pública.

Brasília-DF, 02 de julho de 2020.

CRISTIANE LONGO CORREIA

Ouvidora Brasília Ambiental