



# OUVIDORIA

Relatório de Gestão do 1º 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 01/01/2020 A 31/03/2020**

**GOVERNADOR:**

Ibaneis Rocha

**CONTROLADOR-GERAL:**

Paulo Wanderson Moreira Martins

**OUVIDOR-GERAL:**

José dos Reis de Oliveira

**PRESIDENTE DO BRASÍLIA AMBIENTAL:**

Edson Duarte

**Chefe da Ouvidoria do BRASÍLIA AMBIENTAL**

Cristiane Longo Correia

**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](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 Brasília Ambiental apresenta seu Relatório de Gestão referente ao período de 1º de janeiro a 31 de março 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.

Instrução Normativa n.º 02/2020/2020 - IBRAM/PRESI

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 02, DE DE FEVEREIRO DE 2020

Estabelece procedimentos que visam garantir prioridade quanto ao atendimento de demandas apresentadas pelo cidadão no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF no âmbito do Instituto do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos do Distrito Federal - Brasília Ambiental

O PRESIDENTE DO INSTITUTO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS HÍDRICOS DO DISTRITO FEDERAL – BRASÍLIA AMBIENTAL, nos termos da Lei nº 3.984, de 28 de maio de 2007 e no uso das atribuições lhe conferidas pelo artigo 60, do Decreto nº 39.558, de 20 de dezembro de 2018, e no Decreto nº 39.723, de 19 de março de 2019, RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer procedimentos internos relativos às análises das manifestações apresentadas pelo cidadão no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, que observarão as seguintes diretrizes:

- I - eficiência e celeridade;
- II - participação popular e exercício da cidadania;
- III - cortesia e respeito no atendimento aos cidadãos;
- IV - resolutividade das questões apresentadas;
- V - aprimoramento contínuo do serviço público.

Art. 2º As manifestações deverão ser recebidas pelos seguintes canais de atendimento:

- I - sítio eletrônico – por meio de sistema informatizado [www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br) e aplicativo e-GDF;
- II - por telefone – via número 162; e
- III - presencialmente.

§ 1º As unidades orgânicas da Autarquia não poderão receber manifestações por outros canais de atendimento que não sejam os oficiais, devendo orientar o cidadão quanto aos meios descritos nesta Instrução.

§ 2º É obrigatório o registro de todas as manifestações recepcionadas no Sistema Informatizado de Ouvidoria SIGO/DF.

## Brasília Ambiental

§ 3º Serão divulgados relatórios trimestrais contendo o balanço das manifestações recebidas no período, que serão apresentadas segundo critérios quantitativos e qualitativos, bem como a classificação e o tratamento direcionados às demandas.

Art. 3º Todas as manifestações devem ser respondidas respeitando os prazos estabelecidos no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

§ 1º A Ouvidoria do Brasília Ambiental deverá realizar análise prévia das manifestações e verificar a existência dos requisitos mínimos para a sua admissibilidade.

§ 2º Após o recebimento das manifestações pela Ouvidoria, estas serão encaminhadas de forma imediata às áreas competentes para resposta e providências.

§ 3º Será oferecida resposta preliminar, pela Ouvidoria, contendo as primeiras providências adotadas, dentro do prazo de até 10 (dez) dias.

§ 4º Será oferecida resposta final pelas áreas técnicas, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, **improrrogáveis**, informando ao interessado a posição e/ou ações relativas à demanda, medidas que serão adotadas ou a justificativa, no caso de impossibilidade de atendimento da demanda.

§ 5º Caso a resolução ou encaminhamento definitivo da demanda ocorra após a resposta final, os servidores responsáveis deverão inserir uma resposta complementar no Sistema OUV-DF que será enviada ao cidadão.

§ 6º Caso a resposta final tenha retorno do cidadão de “Não Resolvida”, cabe à Ouvidoria manter um controle de acompanhamento para solicitar as unidades internas responsáveis uma resposta complementar.

§ 7º A manifestação classificada como denúncia terá prazo de resposta final de até 20 (vinte) dias, podendo ser **prorrogado** por igual período uma única vez.

Art. 4º O registro das denúncias será realizado pelos canais oficiais de atendimento, devendo, em todas as hipóteses, ser respeitado o sigilo das informações recebidas, bem como o sigilo dos dados do denunciante.

Art. 5º As áreas técnicas, finalísticas e administrativas do Brasília Ambiental devem adotar os seguintes procedimentos a fim de garantir a efetividade e prioridade quanto às demandas realizadas pelo cidadão no Sistema Informatizado de Ouvidoria SIGO/DF:

I - Tratar com prioridade as manifestações recebidas pela Ouvidoria, acompanhando a sua apreciação, devendo cada unidade indicar um cargo/servidor que ficará responsável pela coordenação do atendimento das demandas e acompanhamento dos prazos das respostas;

II - Proceder o tarjamento de dados solicitados pelo Sistema e-SIC, após análise da razoabilidade da solicitação, considerando os recursos disponíveis no Brasília Ambiental, conforme citado na Instrução Normativa Nº 1, de 19 de dezembro de 2018;

III - Prestar apoio à Ouvidoria nas respostas das manifestações;

## Brasília Ambiental

IV - Manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades, informando à Ouvidoria sobre qualquer alteração dos serviços prestados, assim como dos horários e locais de atendimento;

V - Atentar para a qualidade e linguagem acessível das respostas, evitando o uso de siglas e termos técnicos.

Art. 6º As áreas devem envidar esforços para responder a todas as manifestações de maneira ágil e para que a resposta atenda de fato ao pleito do cidadão, atentando para a obrigatoriedade do envio de resposta complementar, em caso de “Não Resolvida” e de ausência de resposta final dentro do prazo previsto, nos termos dessa Instrução.

Parágrafo único. A resposta complementar tem como finalidade informar a resolutividade ou não da demanda, e assim possibilitar que o cidadão manifeste-se por meio de pesquisa de satisfação.

Art. 7º O servidor público que descumprir o disposto nesta Instrução Normativa estará sujeito às penalidades e sanções previstas na Lei nº 840, de 23 de dezembro de 2011 e Decreto nº 37.297, de 29 de Abril de 2016.

Art. 8º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

**EDSON DUARTE**

Instituto do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos do Distrito Federal – BRASÍLIA AMBIENTAL

Presidente

## **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**

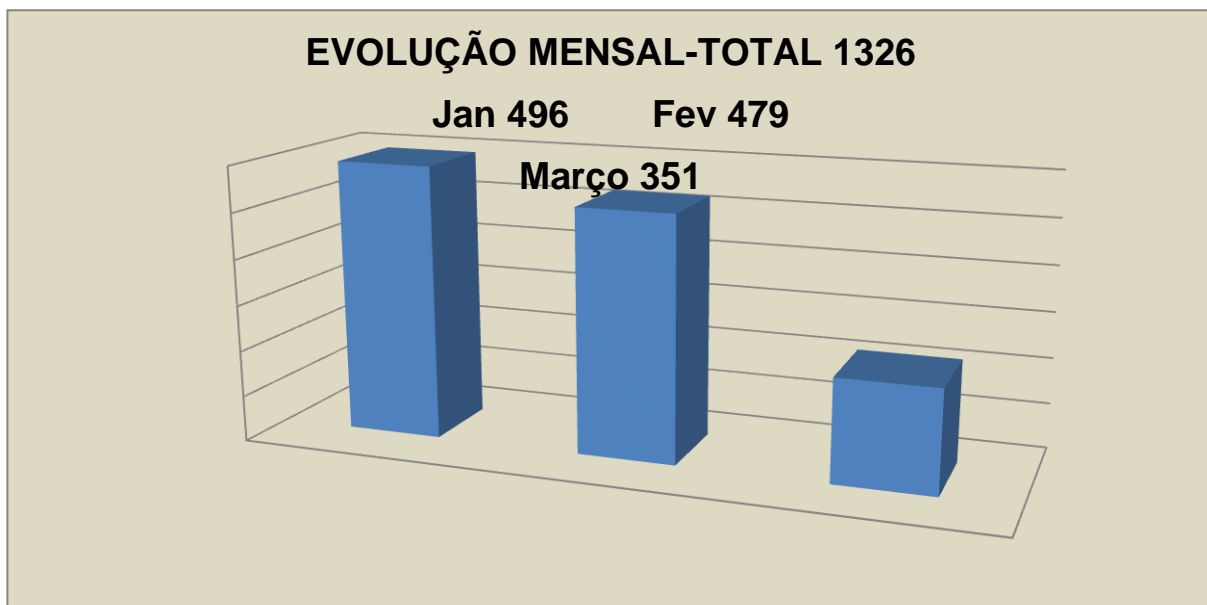
Em atendimento às prescrições do art. 16 do Decreto Distrital nº 28.112, de 2007, cabe ao Serviço de Ouvidoria do Brasília Ambiental as seguintes atividades de acordo com as atribuições regimentais e decorrentes do serviço de ouvidoria.

- 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;

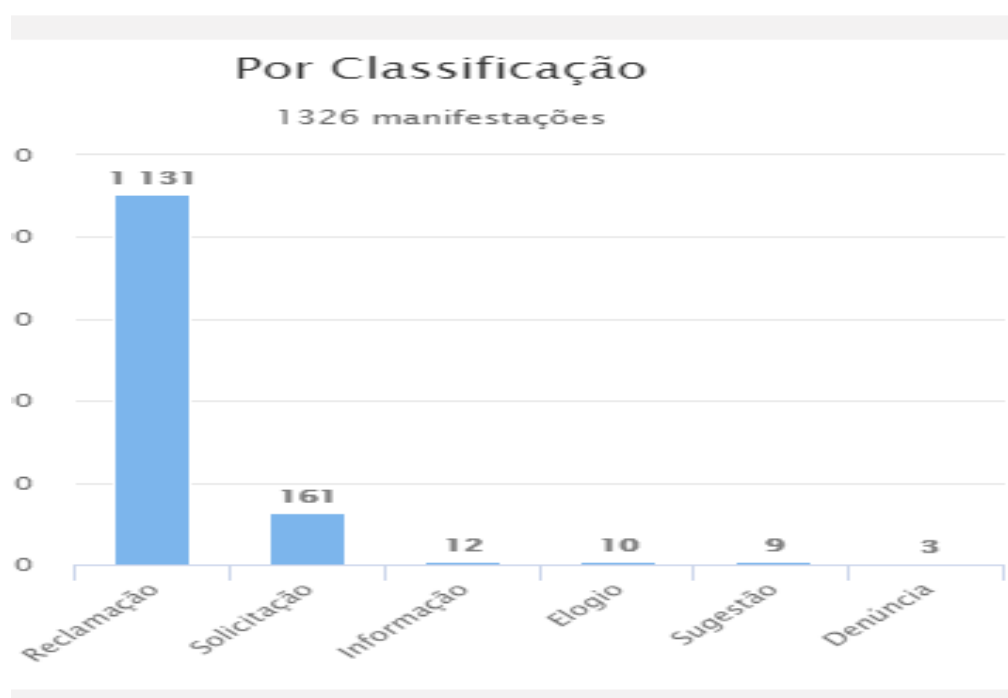
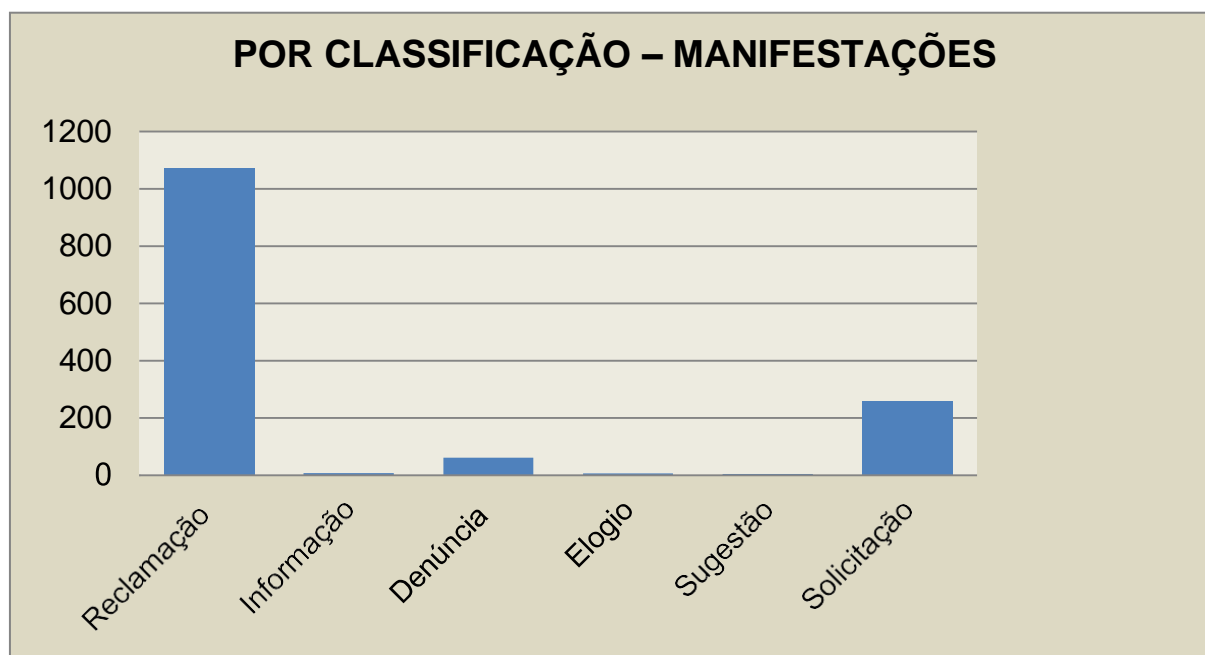
- Encaminhar ao órgão central os dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas;
- Acompanhar os prazos e responder às manifestações recebidas nos canais de atendimento ao cidadão – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), Sistema de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

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 o pode acarretar um tempo diferente entre as respostas no Órgão.

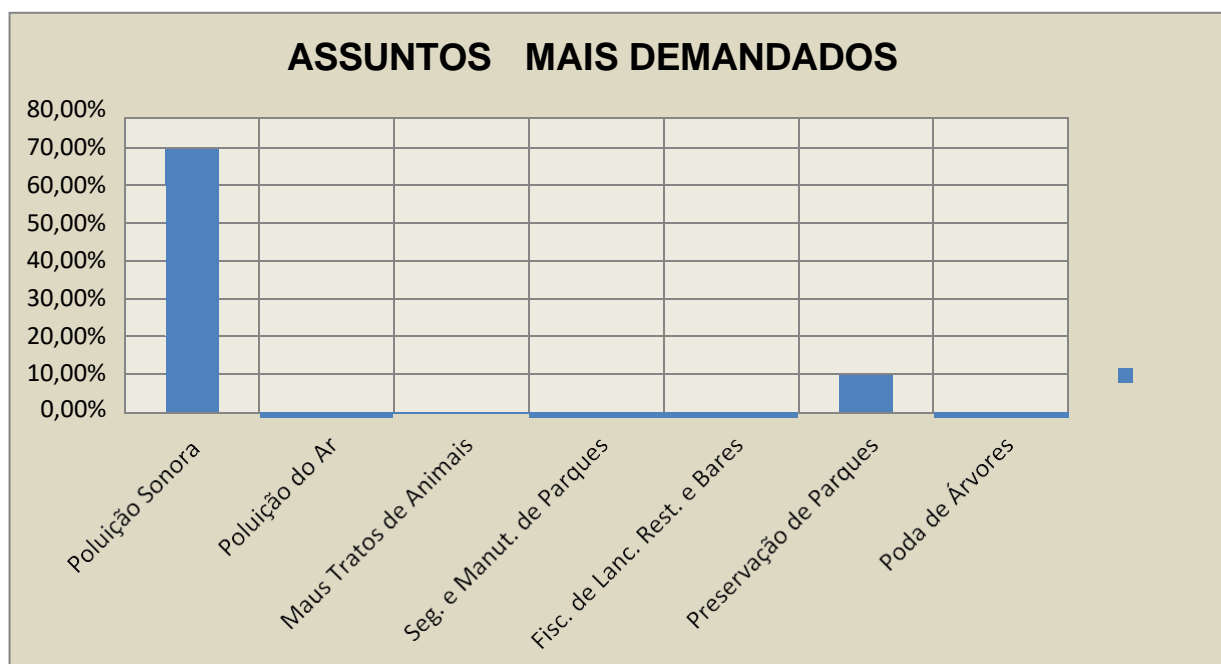






## Brasília Ambiental

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.



Data Inicial: 
 Data Final: 
 Classificação: 
 Unidade: 
 Qtd.Registros:

Aplicar para unidades inferiores

### Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



#### **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**

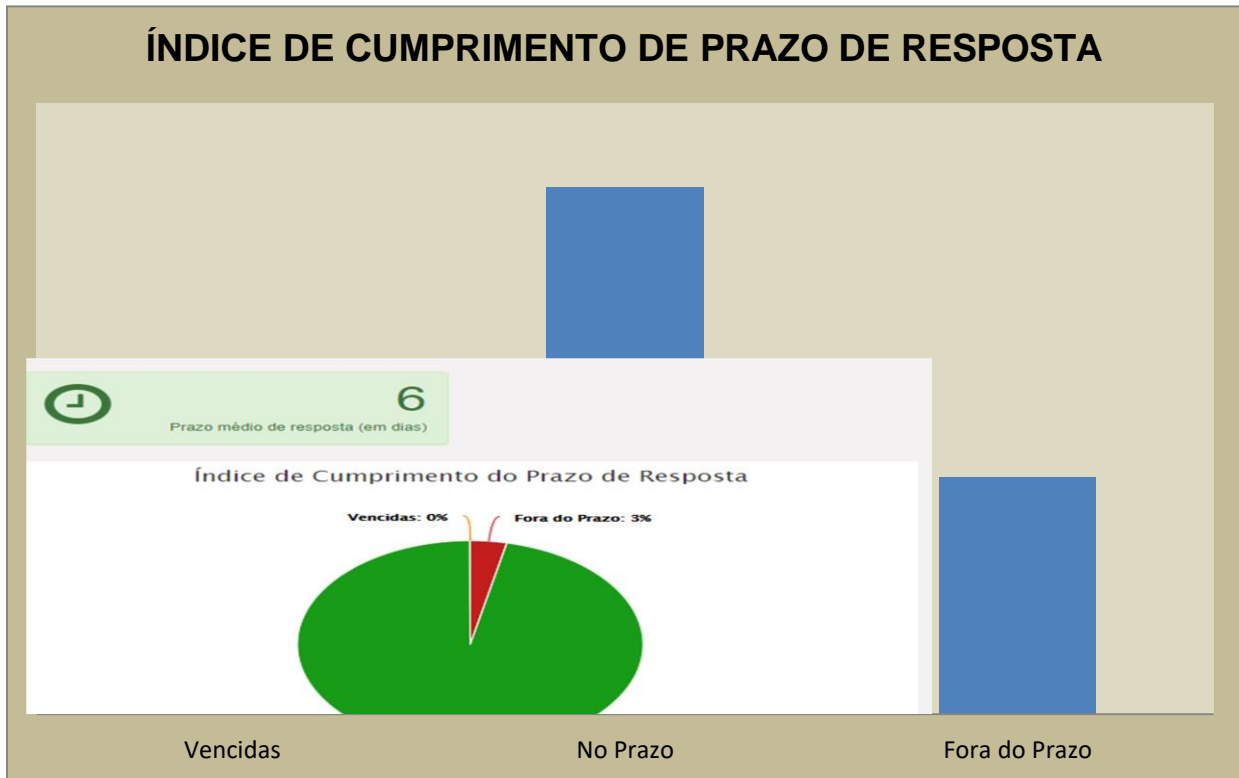
Contamos com uma sala exclusiva dentro da sede do Brasília Ambiental para atendê-lo.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 09:00 às 17:00h.

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

No período de Janeiro à Março de 2020 foram solicitados 46 pedidos de informações, sobre vários processos. Nesse sentido buscamos dentro do órgão com outros setores, parcerias que veem dando resultado, como por exemplo, a CAC ( central de atendimento ao cidadão ) que funciona no térreo do Edifício Sede onde se pode obter acesso e cópia de processos que não sejam restritos, isso nos permite muitas vezes respostas rápidas a pedidos de informações.

## 6. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DAS REPOSTAS



## Brasília Ambiental

### 7. QUADRO RETIRADO DO SISTEMA OUV SOBRE O ÍNDICE 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.

Período: 01/01/2020 a 31/03/2020

Data Inicial

01/01/2020

Data Final

31/03/2020

Classificação:

Selecione...

Situação:

Selecione...

Unidade:

Selecione...

Redefinir filtro

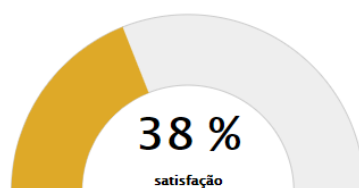
Aplicar para unidades inferiores

#### Índice de Resolutividade



Satisfação com o Atendimento

#### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

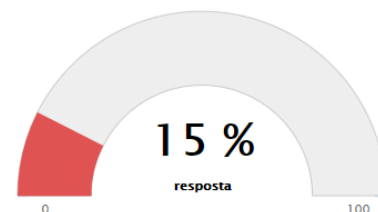
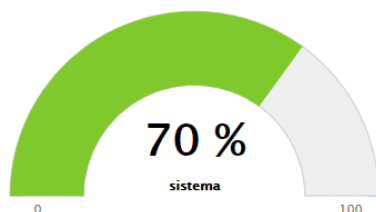
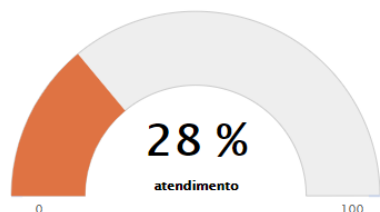


Satisfação com o Sistema

#### Índice de Recomendação



Satisfação com a Resposta



## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O 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, 31 de março de 2020.

CRISTIANE LONGO CORREIA

Ouvidor Brasília Ambiental - DF