

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

OUVIDORIA 2018

1. COMPETÊNCIAS REGIMENTAIS E DECORRENTES DO SERVIÇO DE OUVIDORIA DO IBRAM.

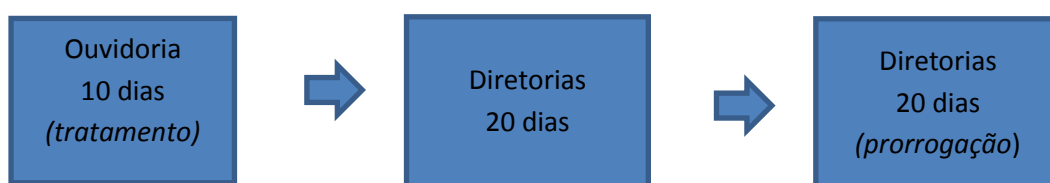
Em atendimento às prescrições do art. 16 do Decreto Distrital nº 28.112, de 2007, cabe ao Serviço de Ouvidoria do IBRAM as seguintes atividades:

- 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 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;

1.1 OUV DF – Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

Conforme previsão legal – Lei nº 4.896, de 2012 – as manifestações devem ser respondidas no prazo máximo de 50 dias após o registro.



In verbis:

Art. 5º Salvo disposição legal em contrário, devem ser observados os seguintes prazos:

I – dez dias para o órgão seccional registrar os procedimentos adotados no recebimento das manifestações;

II – vinte dias para responder a manifestação, prorrogáveis por mais vinte.

1.1.1 – Quantitativos de demandas atendidas pela Ouvidoria do IBRAM requisitadas pelo canal de ouvidorias.

DEMANDAS RECEBIDAS- OUV DF Janeiro à Dezembro 2018
4362

Avaliação do Cidadão

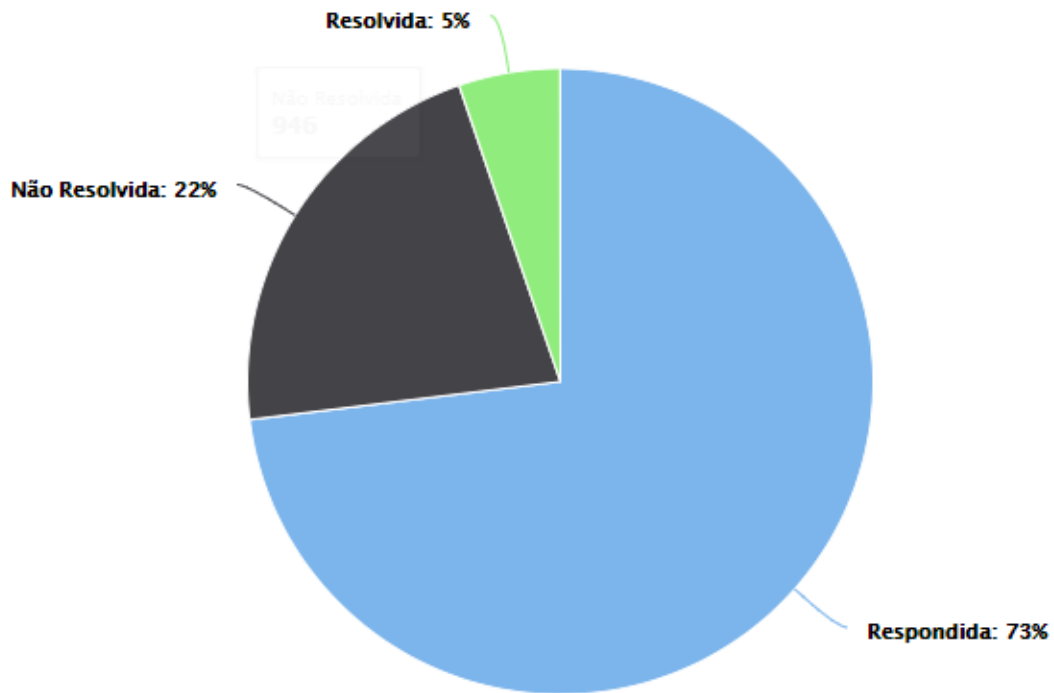


Gráfico 1- Avaliação do Cidadão

Evolução mensal

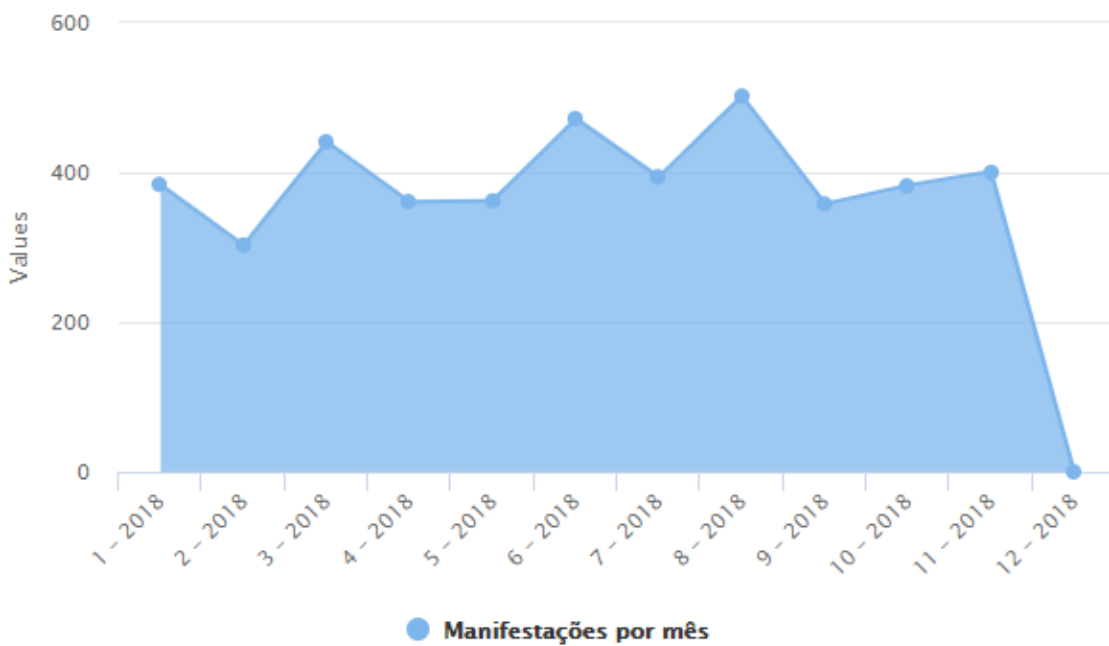


Gráfico 2- Evolução mensal – Número de manifestações por mês

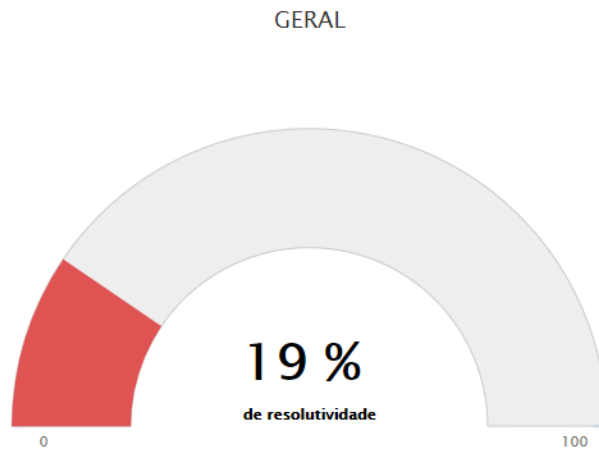


Gráfico 3- Índice de resolubilidade

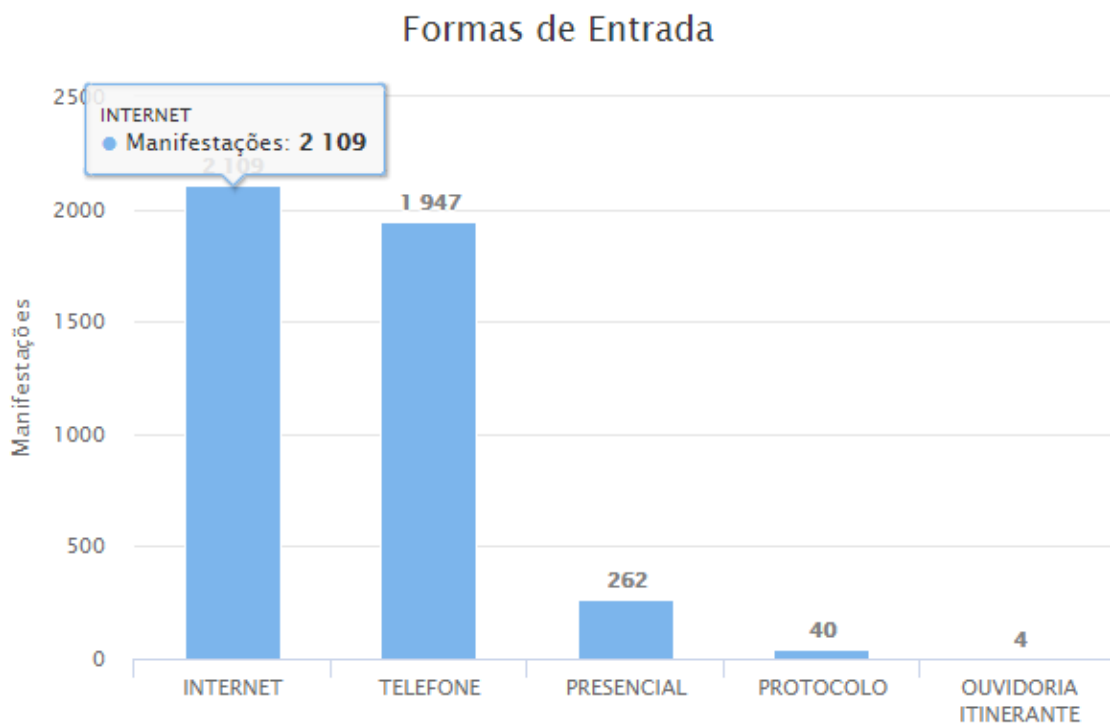


Gráfico 4- Formas de entrada

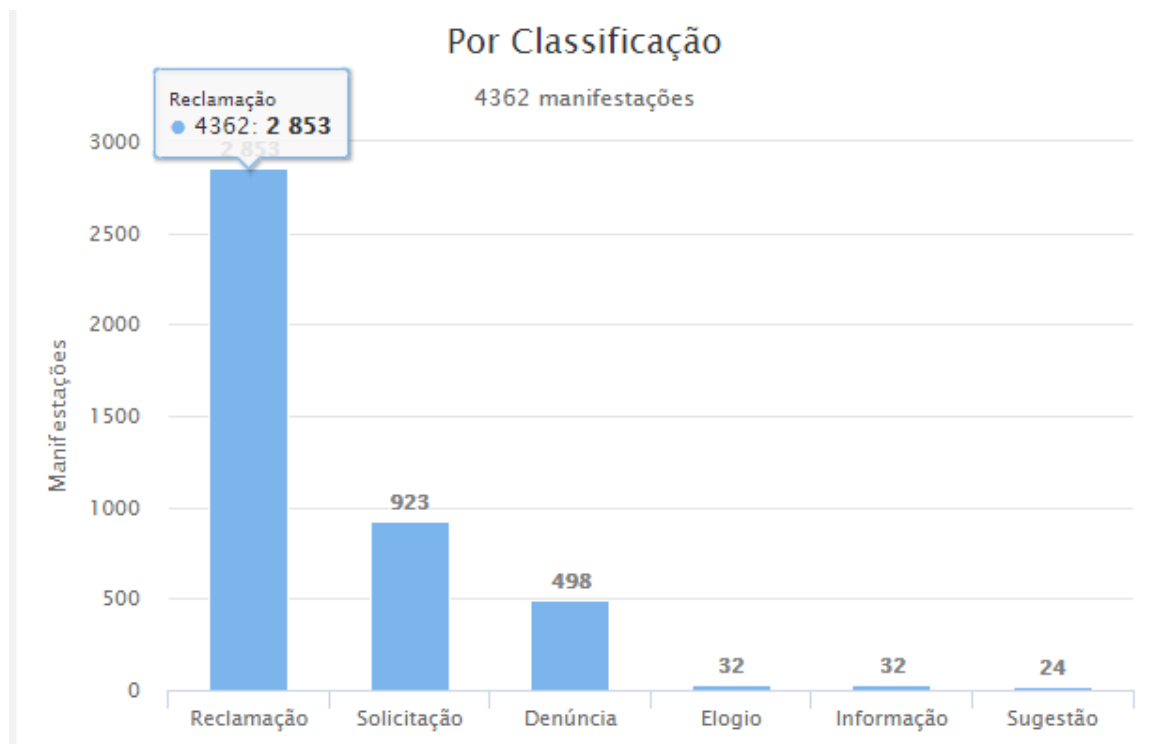


Gráfico 5- Tipos de manifestações

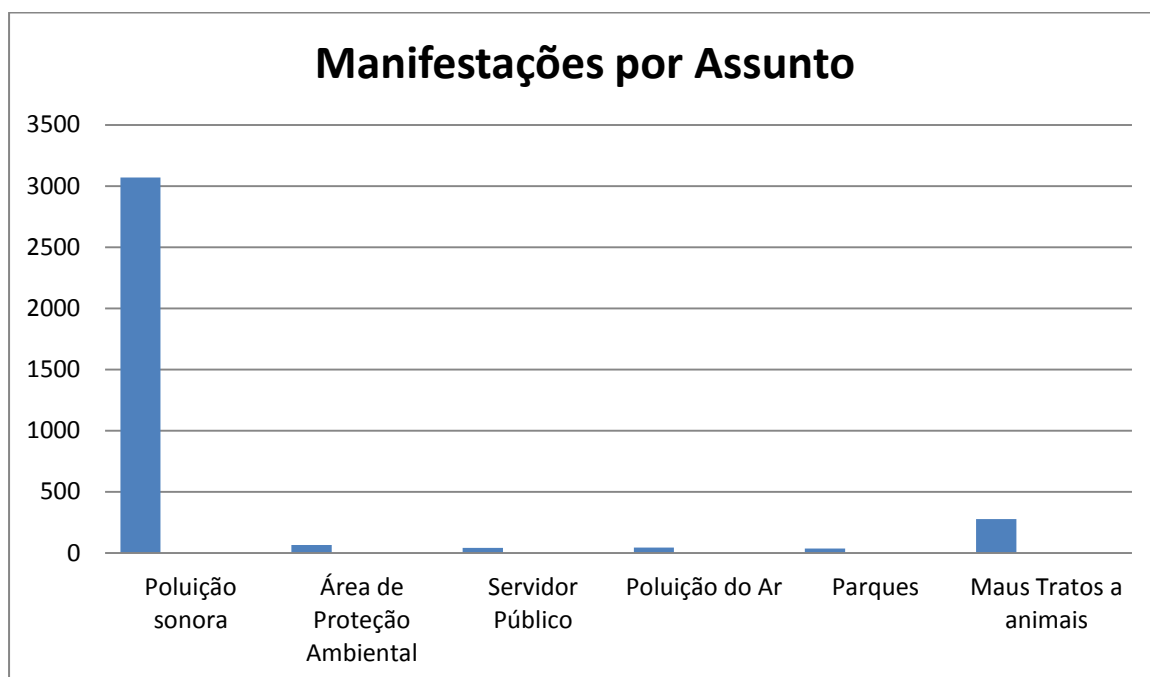


Gráfico 6- Manifestações por assunto

Conforme gráfico 6, nota-se que a maior demanda desta Ouvidoria concentra-se nas manifestações de poluição sonora (3069 manifestações). Destarte, faz necessário entender como é realizado o processo de fiscalização após a provocação via Ouvidoria.

A aferição da fiscalização é feita em flagrante, sendo necessárias várias visitas, o que inviabiliza o cumprimento do prazo estipulado pela Lei nº 4.896, de 2012.

Sendo assim, adotou-se a inserção de um cronograma de atividades.

1.2 Lei de Acesso à Informação

A Ouvidoria atua no processo de acesso à informação. Os pedidos são recebidos por meio do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão – E-SIC – e encaminhados à área técnica para avaliação de sigilo. Uma vez respondida a demanda, a Ouvidoria providencia a entrega da informação ao cidadão.

Conforme a Lei nº 4.990/2012 do Distrito Federal os prazos para atendimento ao cidadão são:

Art. 15. O órgão ou a entidade do Poder Público deve autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato à informação, na forma disposta no caput, o órgão ou a entidade que receber o pedido deve, em prazo não superior a vinte dias:

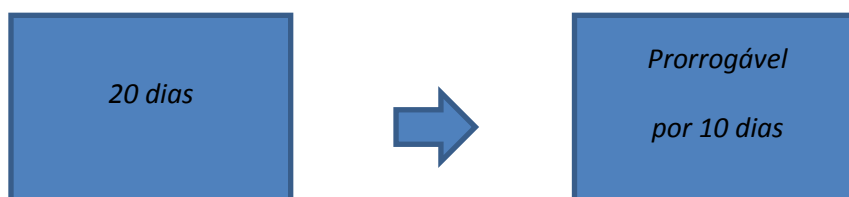
I - comunicar a data, o local e o modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido;

III - comunicar que não possui a informação solicitada e indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§ 2º O prazo referido no § 1º pode ser prorrogado por mais dez dias, mediante justificativa expressa, de que será cientificado o requerente.

Prazo para atendimento à LAI:



1.2.1 – Quantitativos de demandas atendidas pela Ouvidoria do IBRAM requisitadas pela Lei de Acesso à Informação

PEDIDOS RECEBIDOS- E-SIC JAN-DEZ (2018)
262

3. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Importante salientar o papel da Ouvidoria no trâmite interno e externo das manifestações. A ouvidoria do IBRAM foi bem sucedida na conjugação e no treinamento das áreas internas do Instituto com auxílio da Ouvidoria-Geral.

Esta Ouvidoria tem feito parceria com a autoridade de monitoramento e Presidência do Instituto no intuito de manter os pedidos de acesso à informação atendidos no prazo estabelecido pela Lei.

Ouvidoria IBRAM