



OUVIDORIA

Relatório de Gestão do 2º 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 01/04/2019 A 30/06/2019

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 5655/3214- 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 Instituto Brasília Ambiental – IBRAM/DF apresenta seu Relatório de Gestão referente ao período de 1º de abril a 30 de junho 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 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 IBRAM.

Lembrando que a Instrução Normativa já se encontra pronta aguardando publicação no DODF.

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

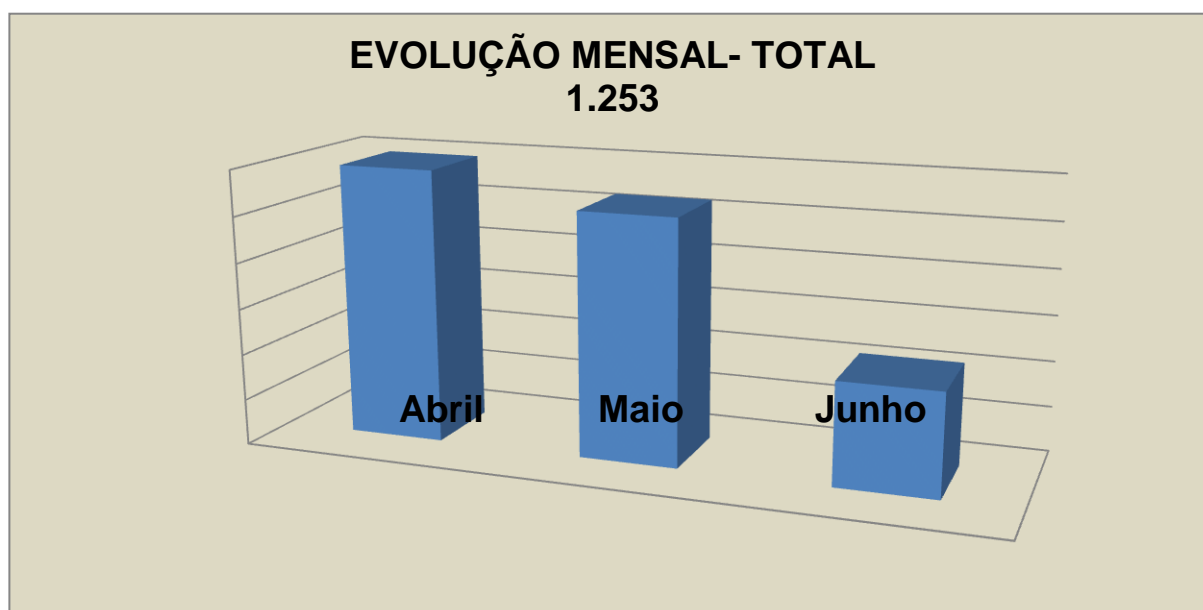
Em atendimento às prescrições do art. 16 do Decreto Distrital nº 28.112, de 2007, cabe ao Serviço de Ouvidoria do IBRAM as seguintes atividades de acordo com as atribuições regimentais e decorrentes do serviço de ouvidoria do IBRAM.

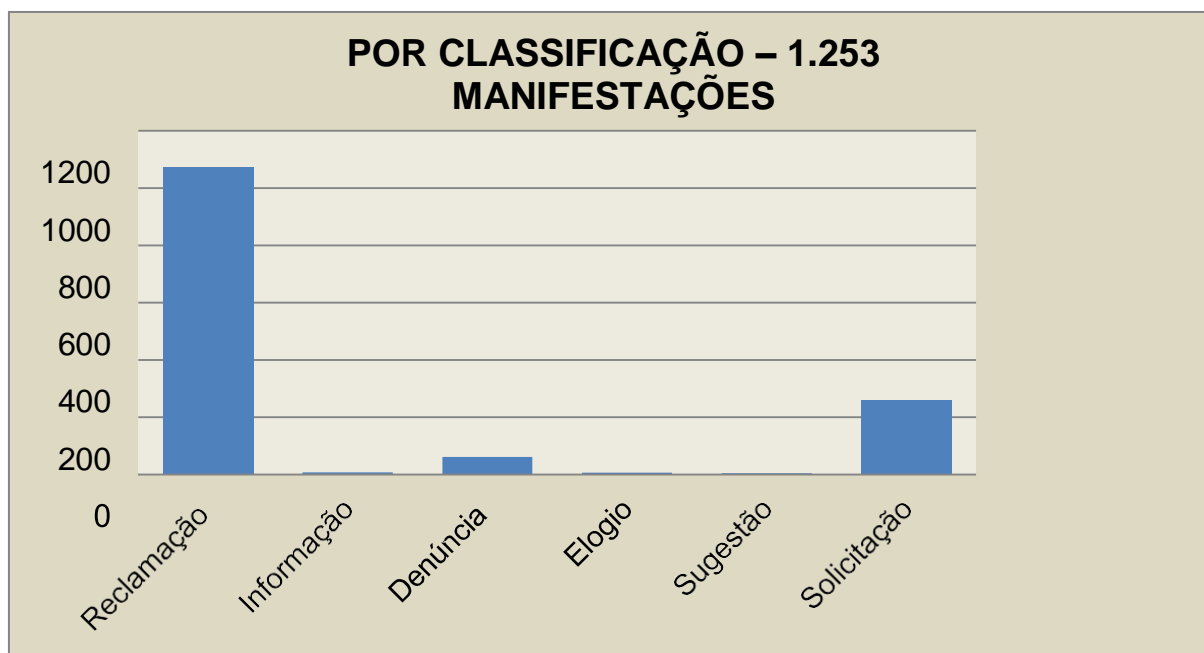
- Facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- Atender com cortesia e respeito à questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- Registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado;
- Responder às manifestações recebidas;
- Encaminhar as manifestações 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;

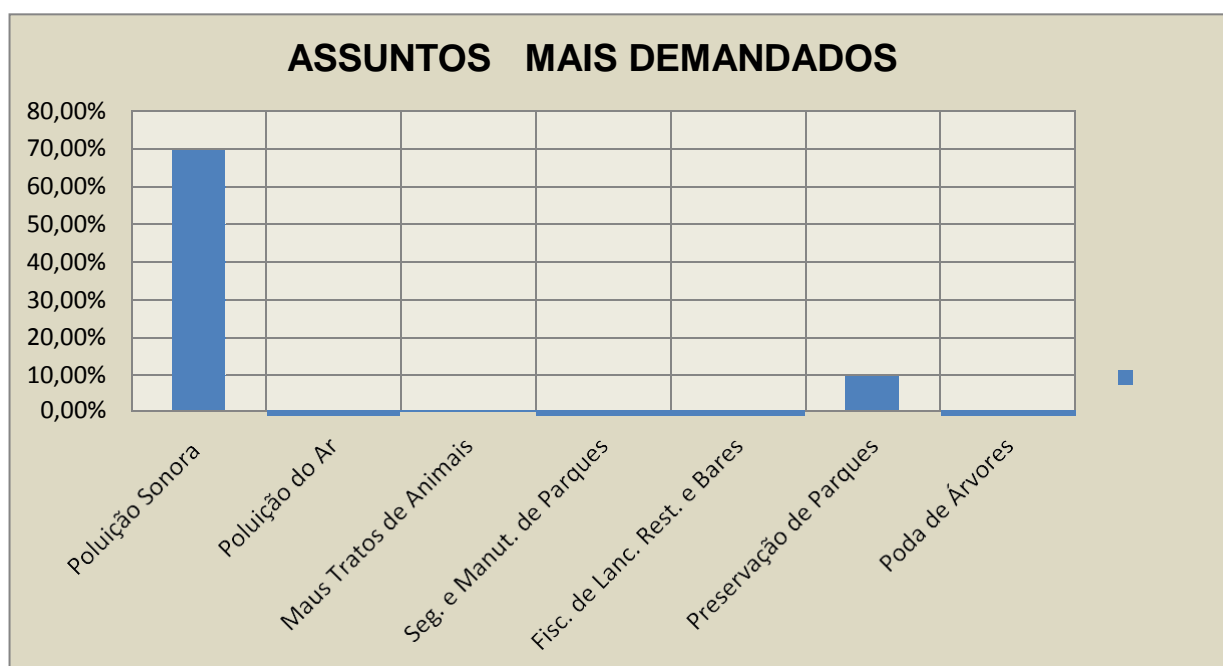
3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

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 o 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 conseqüentemente 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.

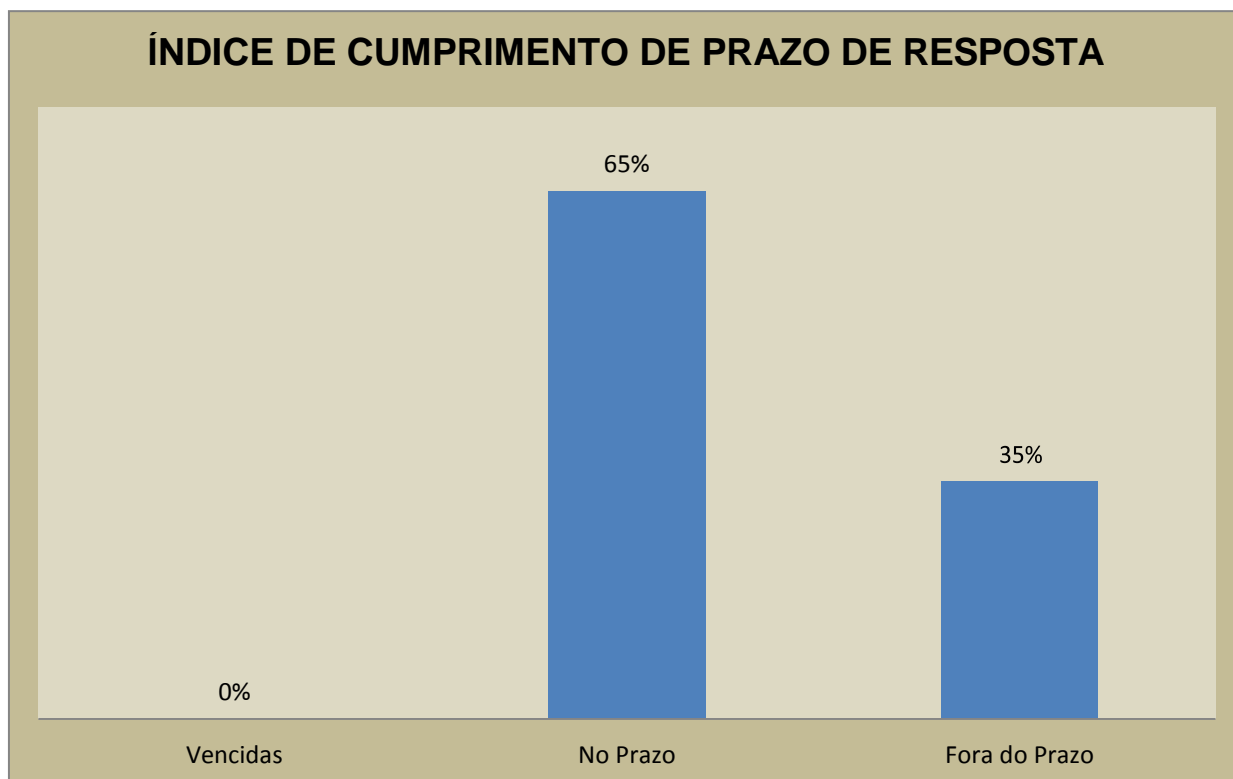
4.3- ATENDIMENTO PRESENCIAL

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 Abril à Junho de 2019 foram solicitados 101 pedidos de informações. Vemos que a demanda pelo e-sic vem aumentando e com assuntos diversos. 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.

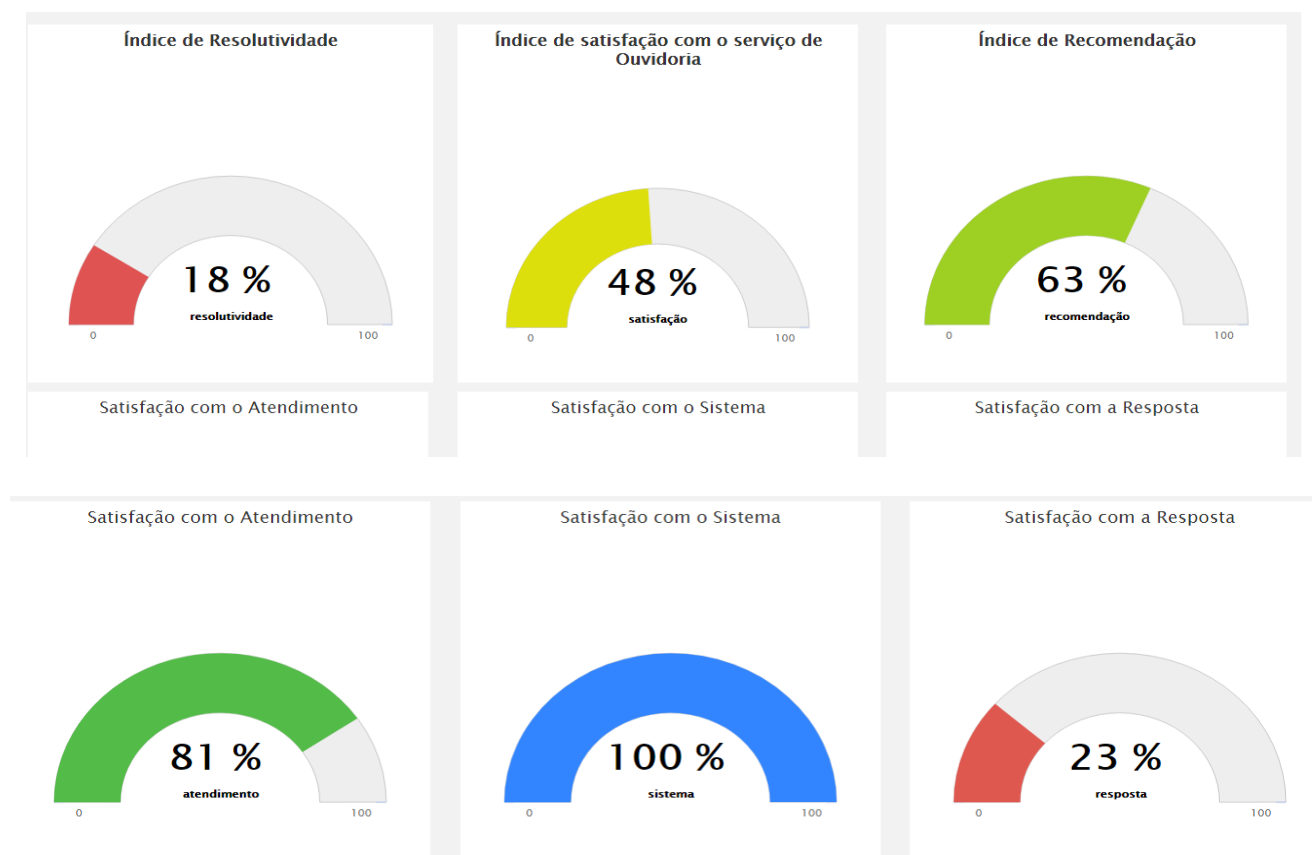


5.1- DADOS COMPARATIVOS

	1º TRIMESTRE 2019	2º TRIMESTRE 2019
TOTAL DE DEMANDAS	1.410	1.253
TOTAL RECLAMAÇÃO	1.073	976
RESOLUTIVIDADE	17%	18%

No quadro comparativo acima, as demandas tem uma sutil queda, sendo que as reclamações também diminuíram se comparadas com o primeiro trimestre de 2019, nos mostrando mesmo com a diminuição nossa resolutividade vem aumentando aos poucos com muito empenho das equipes para superar todos os desafios.

O quadro abaixo mostra o índice de satisfação e resolutividade 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, 03 de julho de 2019.

CRISTIANE LONGO CORREIA

Ouvidor IBRAM - DF