

Relatório de Gestão 2022

Ouvidoria

Florianópolis, fevereiro de 2023

INSTITUTO DO MEIO AMBIENTE DO ESTADO DE SANTA CATARINA

IMA

www.ima.sc.gov.br

PRESIDENTE

SHEILA MARIA MARTINS ORBEN MEIRELLES

OUVIDOR

ALESSANDRA KINGESKI PACHECO

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	4
2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA	5
2.1 COMPETÊNCIAS.....	5
2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria)	5
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO	6
Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina (IMA)	6
Av.Mauro Ramos, nº428, Centro, Florianópolis, SC.....	6
CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	6
Sistema de Ouvidoria www.ouvidoria.sc.gov.br	6
Telefone 0800-6448500 Carta ou presencialmente Ouvidoria-Geral do Estado Rodovia SC-401, km 5, 4.600, Saco Grande II, Florianópolis, Santa Catarina CEP: 88032-000 E-mail ouvidoria@cge.sc.gov.br	6
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	6
Segunda a sexta-feira das 13h às 19h (em dias úteis) PRAZO DE RESPOSTA O prazo é até 30 (trinta) dias, contados da data do registro da manifestação.	6
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES	6
4 ANÁLISE QUANTITATIVA	7
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES.....	8
4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS.....	9
5 PRAZO DE ATENDIMENTO	10
6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA	11
7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA	13
8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA	13
9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA	14
10 CONCLUSÃO	15

1 APRESENTAÇÃO

O Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina (IMA) tem a missão de proteger as riquezas naturais, promover o desenvolvimento sustentável, estimular o interesse público pela fauna e flora catarinense, bem como, o desenvolvimento da sociedade. Possui três atribuições principais: licenciamento, fiscalização e proteção de ecossistemas.

O Relatório Anual de Gestão de Ouvidorias é um importante instrumento para o acompanhamento das ações e serviços prestados pelo Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina (IMA). O relatório tem como base a análise estatística de todas as manifestações recebidas: denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações, constantes do banco de dados do Sistema de Ouvidoria do Instituto do Meio Ambiente (IMA). A disponibilização de informações qualitativas e quantitativas por meio de relatórios, possibilita dar visibilidade do atendimento realizado, bem como das medidas e sugestões de correções necessárias à melhoria dos serviços públicos, favorecendo os ajustes nas atividades desenvolvidas no setor público em sintonia com as demandas da sociedade, fortalecendo a busca da qualidade, da transparência e da cidadania.

A ouvidoria é uma ferramenta da administração pública indireta que permite o diálogo entre o cidadão e o IMA. Apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública. Este ganha voz ativa por meio do ouvidor, seu porta-voz, uma vez que suas manifestações - demandas são recebidas pela administração, analisadas e respondidas.

2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

2.1 COMPETÊNCIAS

- Receber as manifestações dando o encaminhamento cabível;
- Acompanhar os procedimentos adotados pelos órgãos consultados, buscando o pronto esclarecimento das questões suscitadas;
- Prestar informações e buscar soluções administrativas, visando o pronto atendimento das manifestações;
- Estimular o cidadão a apresentar sugestões e opiniões que tenham por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços públicos;
- Buscar a correção de erros, evitar desperdícios, impedir omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- Dar publicidade às atividades de ouvidoria;
- Manter articulação com o órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria, com vistas ao cumprimento das diretrizes e instruções dele emanadas;
- Planejar, controlar e executar, no âmbito do órgão ou da entidade as atividades de ouvidoria; e
- Desenvolver outras atividades relacionadas aos serviços de Ouvidoria, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria.

2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria)

Ouidora - Alessandra Kingeski Pacheco

E-mail: ouvidoria@ima.sc.gov.br - Telefone: 48 3665-4159 /

Portal: <http://www.ouvidoria.sc.gov.br/>

2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina (IMA)
Av. Mauro Ramos, nº428, Centro, Florianópolis, SC.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Sistema de Ouvidoria www.ouvidoria.sc.gov.br

Telefone 0800-6448500 Carta ou presencialmente Ouvidoria-Geral do Estado
Rodovia SC-401, km 5, 4.600, Saco Grande II, Florianópolis, Santa Catarina
CEP: 88032-000 E-mail ouvidoria@cge.sc.gov.br

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a sexta-feira das 13h às 19h (em dias úteis) PRAZO DE RESPOSTA
O prazo é até 30 (trinta) dias, contados da data do registro da manifestação.

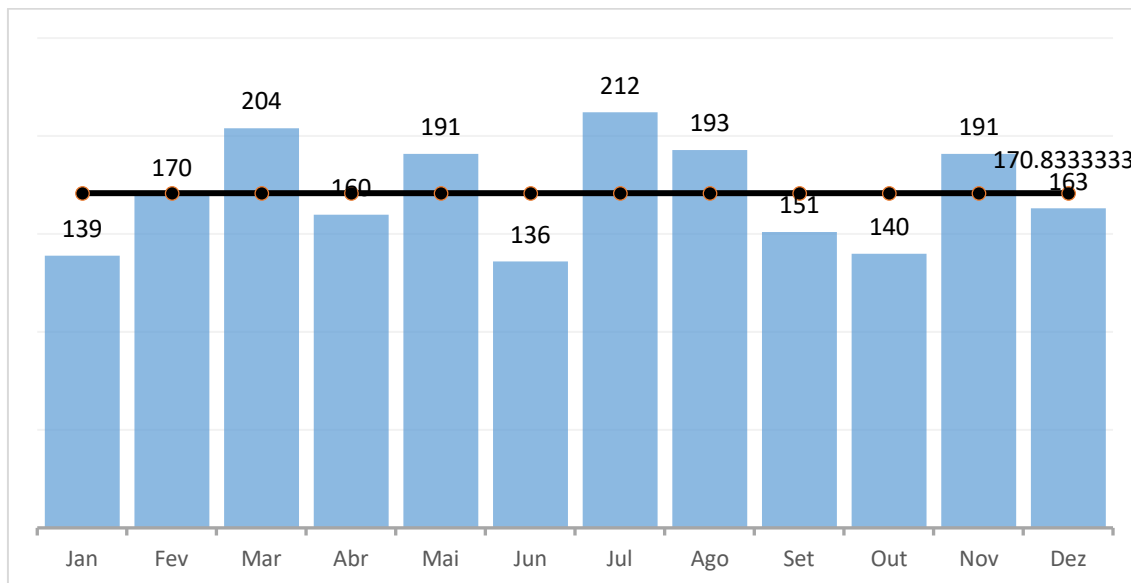
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

O Atendimento de Ouvidoria se inicia a partir do contato realizado pelo usuário de produtos e serviços do governo estadual por meio de telefone, sistema informatizado de ouvidoria – Sistema OUV, carta, e-mail ou presencialmente, objetivando apresentar reclamações, denúncias, sugestões, solicitações ou elogios. Após o registro da manifestação, a Ouvidoria Geral procede à análise detalhada da manifestação apresentada atestando a fundamentação do que está sendo colocado, bem como conhecendo os procedimentos adotados pelas instâncias de atendimento e os normativos existentes sobre o tema. As manifestações relacionadas à Ouvidoria com conteúdo de solicitação, sugestões, elogios, reclamações e denúncias, são encaminhadas às ouvidorias setoriais ou seccionais diretamente envolvidas,

quando necessário, para conhecimento e eventuais providências, e devolvidas à Ouvidoria-Geral do Estado para envio da Decisão Administrativa Final ao usuário no prazo legalmente estabelecido, de até 30 dias úteis

Total de Manifestações: 2.050

Gráfico 01: Distribuição das Manifestações



4 ANÁLISE QUANTITATIVA

No ano de 2022 foi registrado um total de 2.050 manifestações no Sistema de Ouvidoria (OUV).

Conforme o gráfico 01, que demonstra uma análise quantitativa, verificamos que a média mensal foi de 170,8 manifestações, com o pico de registro em julho com 212 manifestações e em junho o menor índice com 136 manifestações.

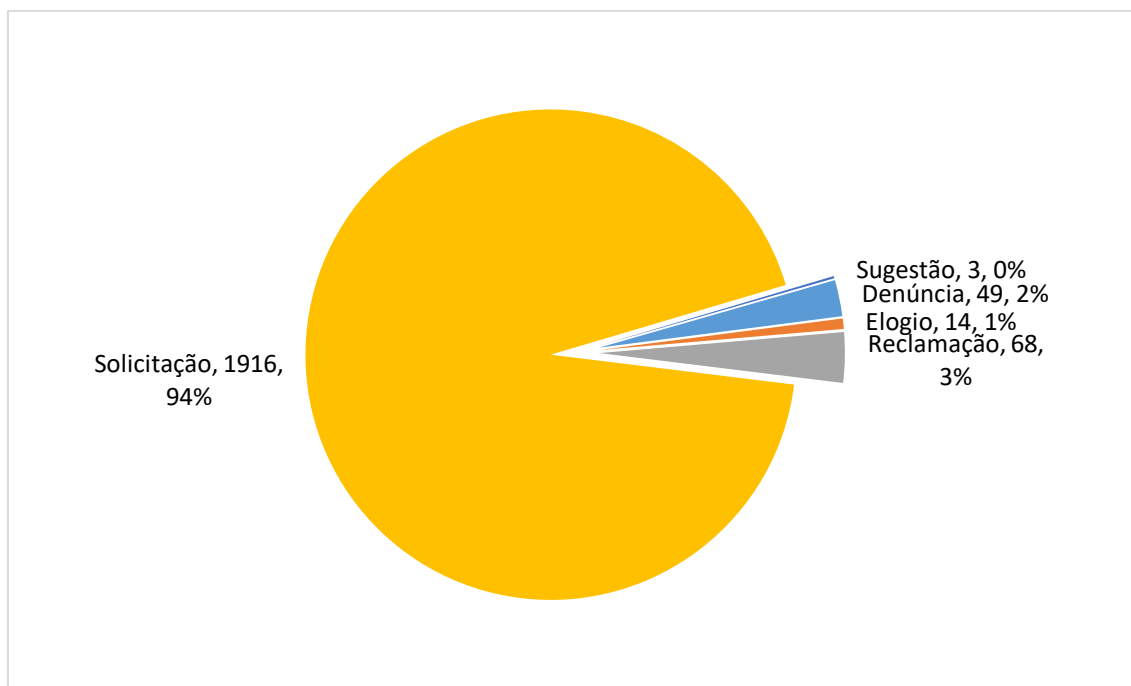
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Apresentação das manifestações por tipologia de acordo com o Decreto nº1933 de 18 de maio de 2022 (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio).

A tipificação compreende identificar o tipo de manifestação apresentada pelo cidadão, órgão ou entidade responsável (área de atuação) e o assunto a partir do seu conteúdo. A correta classificação da manifestação é fundamental para a qualidade do registro, produzindo eficiência e celeridade no tratamento e resposta ao cidadão.

Para cada tipo de manifestação tem um processo de análise e de resposta específico. O tipo de manifestação que apresentou maior número de ocorrências em 2022 foi solicitação (1916). Este tipo representou 93% das manifestações recebidas. Além disso, foram registradas 68 reclamações o correspondente a (3%), 49 denúncias o correspondente a (2%), 14 elogios o correspondente a (1%) e 3 sugestões o correspondente a (0%).

Gráfico 02: Tipo de Manifestações



4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS

As cinco gerências ou Coordenadorias de Desenvolvimento Ambiental (CODAMS) que concentraram o maior volume de demanda foram: IMA Sede com (300), GEBIO – Gerencia de Biodiversidade e Florestas com (215), CODAM (Coordenadoria de Desenvolvimento) de Itajaí (149), CODAM (Coordenadoria de Desenvolvimento) de Tubarão com (147) e a CODAM (Coordenadoria de Desenvolvimento) de Florianópolis com (144) manifestações recebidas em 2022.

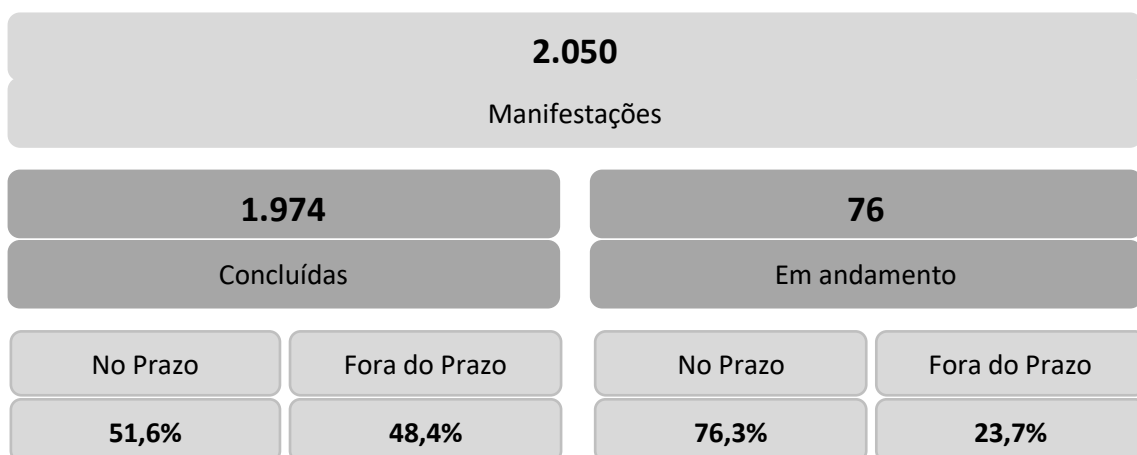
Tabela 03 - Manifestações Recebidas por Tipo e por unidade interna de sua Ouvidoria

<i>Unidade Vinculada</i>	<i>Denúncia</i>	<i>Elogio</i>	<i>Reclamação</i>	<i>Solicitação</i>	<i>Sugestão</i>	<i>Total</i>
IMA Sede	4	13	18	263	2	300
GEBIO	7		6	202		215
CODAM de Itajaí	2		3	144		149
CODAM de Tubarão	1		3	143		147
CODAM de Florianópolis			2	142		144
CODAM de Criciúma	2		5	111	1	119
CODAM de Chapecó	3		3	97		103
CODAM de Rio do Sul	3		1	96		100
CODAM de Mafra	3		2	92		97
CODAM de Blumenau	3		2	89		94
CODAM de Joinville			4	89		93
CODAM de Joaçaba	1		4	70		75
GEFIS			1	62		63
CODAM de Lages	2			57		59
CODAM de Concórdia	1			49		50
CODAM de Caçador				49		49
CODAM de Canoinhas	1		1	42		44
CODAM de Jaraguá do Sul	1		2	37		40
CODAM de São Miguel Do Oeste				27		27
GABP	11	1	3	5		20
DIBI			1	13		14
GELAR			3	10		13
GEPAM			1	6		7
GETIN			3	3		6
GEPES				4		4
GELAE				3		3

PROJUR	1			2		3
GEAFC				3		3
DIAD	3					3
GEANP				2		2
GELMA				2		2
DIEA				1		1
GELOP				1		1
<i>Total</i>	<i>49</i>	<i>14</i>	<i>68</i>	<i>1.916</i>	<i>3</i>	<i>2.050</i>

5 PRAZO DE ATENDIMENTO

O desempenho das atividades da Ouvidoria é medido por meio de indicadores, cujos resultados são acompanhados periodicamente. Um adequado sistema de registro das demandas facilita o levantamento dessas informações, bem como o acesso a outros dados do órgão ou da entidade. Neste item deverão constar os indicadores de atendimento, com a indicação de, no mínimo, os seguintes indicadores: o prazo médio de respostas em dias; e o percentual de atendimentos concluídos dentro do prazo e fora do prazo, separando aqueles que estão em andamento daqueles que já foram respondidos, conforme figuras abaixo:



Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)

Prazo médio de resposta da ouvidoria para o cidadão

36,8 dias

O indicador representa o tempo médio de encaminhamento de respostas ao usuário, a partir do recebimento da demanda.

O prazo médio de resposta foi de 36,8 dias, sendo que 51,6% das manifestações foram concluídas no prazo de até 30 dias.

6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

O IMA recebeu 2.050 manifestações, conseguiu responder as manifestações em um prazo médio de 36,8 dias e 51,6% das manifestações registradas respondidas no prazo. Das 2.050 manifestações registradas, 1.916 solicitações, 68 reclamações, representando 93% e 3%, respectivamente. Foram registradas ainda, 49 denúncias, 14 elogios e 3 sugestões. Os assuntos mais demandados: Fiscalização ambiental (1.139), Licença ambiental (179), Animais silvestres (122), Desmatamento (90) e Supressão vegetal (corte de árvores) (51).

Gráfico 04 - Principais Assuntos segundo a natureza das manifestações

Natureza / Assuntos	Número	%
Solicitação	1.916	93,5%
Fiscalização ambiental	1.139	55,6%
Licença Ambiental	179	8,7%
Animais Silvestres	122	6,0%
Desmatamento	90	4,4%
Supressão vegetal (corte de árvores)	51	2,5%
Criação de Animais	45	2,2%
Acesso Processo SGP-e	33	1,6%
Réplica de resposta	28	1,4%
Informações/documentos	23	1,1%
Complementação De Demanda	20	1,0%
Outros assuntos de solicitação	186	9,1%
Reclamação	68	3,3%
Cobrança de resposta	14	0,7%
Réplica de resposta	11	0,5%
Demora de processo	10	0,5%
Licença Ambiental	7	0,3%
Fiscalização ambiental	4	0,2%
Mau atendimento	4	0,2%
Problemas no site (home page)	4	0,2%
Demora no atendimento	2	0,1%
Animais Silvestres	2	0,1%
Falta de profissional para atendimento	2	0,1%
Outros assuntos de reclamação	8	0,4%
Denúncia	49	2,4%
Fiscalização ambiental	16	0,8%
Irregularidades administrativas	5	0,2%
Animais Silvestres	4	0,2%
Desmatamento	4	0,2%
Abuso de autoridade	3	0,1%
Licença Ambiental	2	0,1%
Covid-19	2	0,1%
Comportamento do servidor	2	0,1%
Maus-tratos de Animais	2	0,1%
Informações ambientais	2	0,1%
Outros assuntos de denúncia	7	0,3%
Elogio	14	0,7%
Bom Atendimento	8	0,4%
Comportamento do servidor	5	0,2%
Nomeações	1	0,0%
Sugestão	3	0,1%
Fiscalização ambiental	1	0,0%
Licença Ambiental	1	0,0%
Informações ambientais	1	0,0%
Total	2.050	100,0%

7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Das manifestações registradas em 2022, o gênero dos usuários foi composto pelo masculino 20,73%, feminino 11,85%, e 67,41% não informaram. As manifestações foram de 24,14% pessoa física, 70,97 % não se identificaram e 4,87% pessoa jurídica.

Tabela 05 – Perfil do Usuário

USUÁRIO	
Física	495
Jurídica	100
Não informado	1.455
GÊNERO	
Feminino	243
Masculino	425
Não informado	1.382

8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

a) Reclamações e Solicitações:

A demanda com maior recorrência nas solicitações é por fiscalização (55,6%), o que demonstra a importância da equipe de fiscalização do IMA, sempre atentos as solicitações e respondendo o mais breve possível mesmo com tantas atribuições, comprometidos com a busca de soluções na proteção do meio ambiente.

No que se refere a reclamações, temos (0,7%) de demanda cobrando respostas. Algumas demandas extrapolam o prazo definido, por falta de efetivo disponível ou mesmo por que exige um pouco mais de trabalho de campo, nesses casos infelizmente ocorre atraso.

A partir de 2023 para agilizar o processo de fiscalização as ouvidorias estão sendo direcionadas direto para as CODAMS (Coordenadorias de Desenvolvimento Ambiental) da região onde

acontece a demanda.

b) Denúncia:

A principal demanda da denuncia é por fiscalização ambiental (0,8%). Não há necessidade de identificação para efetuar uma denúncia, esta é opcional e todo o trabalho de fiscalização após o recebimento da demanda é feito de forma imparcial e técnica.

c) Sugestão:

Toda sugestão recebida é encaminhado a presidência para avaliação e possível implantação no sistema de trabalho da Instituição do Meio Ambiente (IMA).

d) Elogios:

O (IMA) Instituto do Meio Ambiente recebeu (0,4%) de elogios pelo seu bom atendimento, estamos agradecidos e nos comprometemos a melhorar ainda mais para proteger o meio ambiente sem deixar de cuidar das pessoas.

Pretendemos em 2023 compartilhar com a equipe de trabalho esses elogios afim de motivar a continuar o excelente trabalho e motivar outras equipes a seguir o exemplo.

9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

A ouvidoria do IMA em 2022, criou um grupo de trabalho no whatsapp com o propósito de melhorar a comunicação entre ouvidor e o técnico responsável. Dessa forma com uma comunicação mais ágil é possível trocar e acelerar todo o processo de resposta de demandas.

10 CONCLUSÃO

A Ouvidoria, além de instrumento de interação da população com a Administração Pública, é uma grande parceira nos processos de aperfeiçoamento da gestão e dos processos, produtos e serviços do Instituto do Meio Ambiente (IMA), uma vez que permite a elaboração de diagnósticos que possibilita a identificação dos pontos fortes e fracos do meio ambiente de Santa Catarina.

Entretanto, para que o trabalho da Ouvidoria obtenha bom resultado é imprescindível que os gestores públicos tenham a percepção dos cidadãos, quanto às falhas no atendimento e na gestão, suas ideias e propostas de melhoria e elogios. Compreender e incorporar as informações contidas nas manifestações, incluindo o usuário e suas demandas, no foco das decisões dos órgãos e entidades propiciando sem sombra de dúvidas, a melhoria dos serviços, a racionalização dos recursos públicos e a modernização dos mecanismos de combate aos desperdícios e à corrupção.

Dessa forma o (IMA) Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina se compromete com a melhoria contínua dos produtos e serviços colocados à disposição da sociedade catarinense.