



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUVIDORIA

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
3º TRIMESTRE DE 2019
SEMA / DF



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUIDORIA

Governador do Distrito Federal
Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal
Marcus Vinícius Britto

Controlador-Geral
Aldemario Araújo Castro

Ouvidor-Geral
José dos Reis de Oliveira

Secretário de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal
José Sarney Filho

Ouvidor da Secretaria de Estado do Meio Ambiente do D.F.
Izaías da Silva Rocha

Contatos da Ouvidoria da SEMA/DF

Telefone: (61) 2141 5810

E-mail: ouvidoria@sema.df.gov.br e izaias.rocha@sema.df.gov.br

Endereço: SBN – Setor Bancário Norte, Qd. 2, Bl. K, 3º Piso Inferior, Ed. Wagner, Asa Norte, Brasília-DF, CEP 70040-020

Brasília – DF
01/07/2019 a 30/09/2019



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUIDORIA

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal – SEMA/DF apresenta seu relatório referente ao período de 1º de julho a 30 de setembro de 2019.

Preliminarmente, informamos que em virtude da transição do Governo do Distrito Federal e a reestruturação administrativa desta Secretaria, o Ouvidor foi nomeado em 27 de março, desta forma as manifestações apresentadas no primeiro trimestre do exercício em curso passaram para o segundo trimestre pendentes de encaminhamento, resolução e, em sua maioria, com prazos de respostas vencidas, o que impactou nos demonstrativos e na resolutividade da unidade. Estas pendências foram regularizadas no segundo trimestre, tornando possível a apresentação de resultados neste terceiro trimestre.

O presente relatório objetiva atender ao disposto na Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015, que estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas, mais especificamente ao inc. VII, art. 2º, cujo teor transcrevemos:

“...

Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

...

VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;

...”

Todos os dados do presente relatório foram extraídos do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF (item 2) e Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC (item 3).



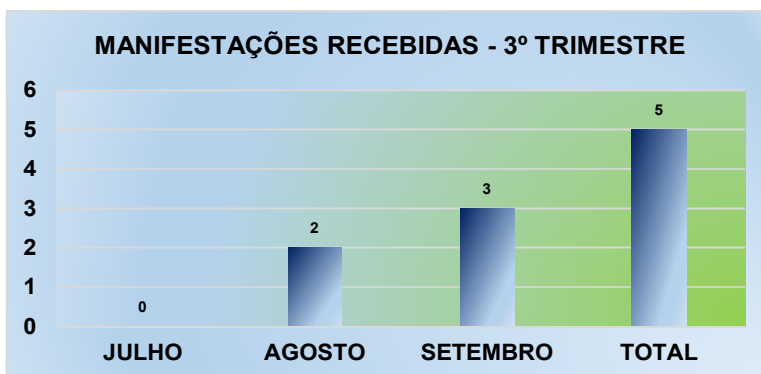
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUIDORIA

2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 1º de julho a 30 de setembro de 2019, foram encaminhadas para esta Secretaria 5 (cinco) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos abaixo:

MANIFESTAÇÕES – 3º TRIMESTRE DE 2019	
JULHO	0
AGOSTO	2
SETEMBRO	3
TOTAL . . .	5

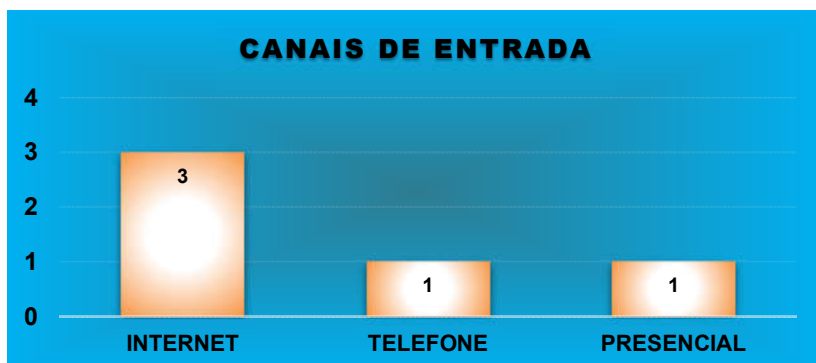


2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

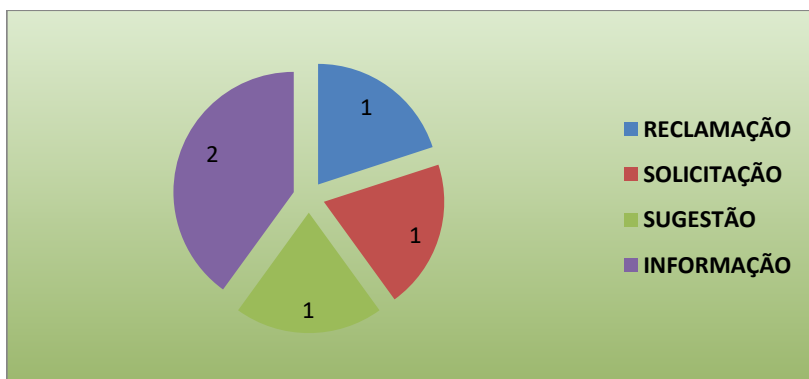
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
INTERNET	3
TELEFONE	1
PRESENCIAL	1
TOTAL . . .	5



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUVIDORIA



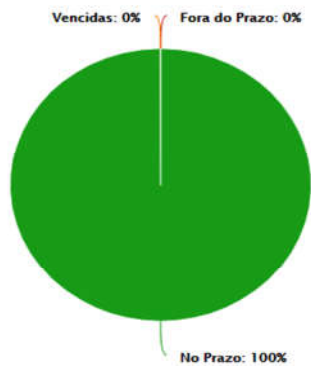
2.3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



2.4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUIDORIA

2.5. RANKING DE ASSUNTOS RECORRENTES

Assuntos de maiores demandas de manifestações pelos cidadãos:

Funcionamento de programa
Trabalho
Programas e projetos de governo
Comunicação de órgão, entidade pública com o cidadão
Coleta seletiva

2.6. ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUIDORIA

2.7. OUTRAS AÇÕES

- ✓ Realização de reunião, em 06/08/2019, de servidores representantes das unidades desta SEMA/DF com a Subcontroladoria de Transparência e Combate à Corrupção, da Controladoria-Geral do Distrito Federal, para tratar do “Diálogos com o Controle – Espaço Aberto – Transparência Pública: você faz parte”;
- ✓ Participação com a Ouvidoria Itinerante na segunda edição do Programa "Caminhos da Educação", promovido pela Secretaria de Educação do DF, ocorrida em 10/08/2019, no Parque Ecológico Sucupira – Planaltina-DF
- ✓ Participação do Ouvidor no “Lançamento do Curso de Formação em Ouvidoria - EAD”, implantado pela Controladoria-Geral, em parceria com a Escola de Governo, no dia 25/09/2019.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUIDORIA

3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

3.1. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS

Foram respondidas 6 (seis) manifestações neste terceiro trimestre no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, conforme demonstramos abaixo:

INFORMAÇÕES – 3º TRIMESTRE DE 2019	
JULHO	6
AGOSTO	0
SETEMBRO	0
TOTAL ...	6

Importante ressaltar que o e-SIC não possui tipologias de classificação e que o acesso ao sistema pode ser feito via internet e presencial.

Brasília-DF, 30 de setembro de 2019

IZAÍAS DA SILVA ROCHA
Ouvidor
SEMA-DF