



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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
4º 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 izaia.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
01/10/2019 a 31/12/2019



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 outubro a 31 de dezembro 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 melhores resultados nos trimestres posteriores.

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).



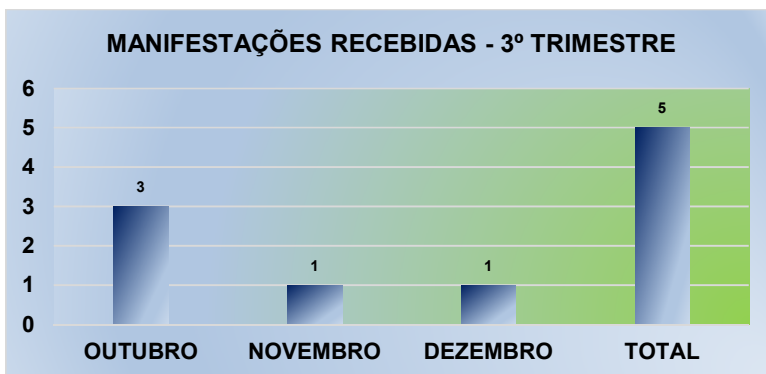
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUIDORIA

2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2019, foram encaminhadas para esta Secretaria 5 (cinco) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos abaixo:

MANIFESTAÇÕES – 4º TRIMESTRE DE 2019	
OUTUBRO	3
NOVEMBRO	1
DEZEMBRO	1
TOTAL ...	5

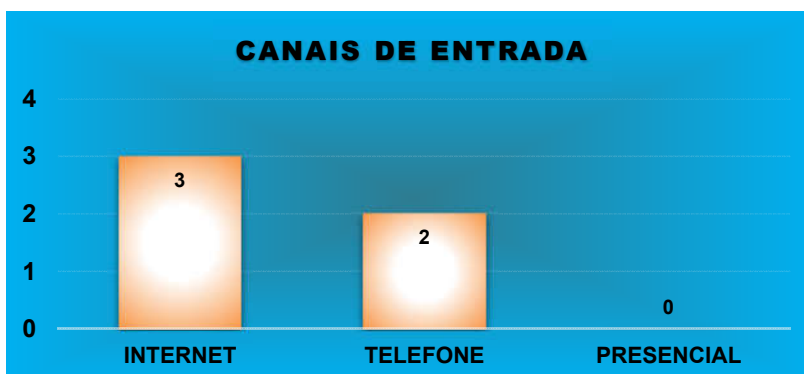


2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

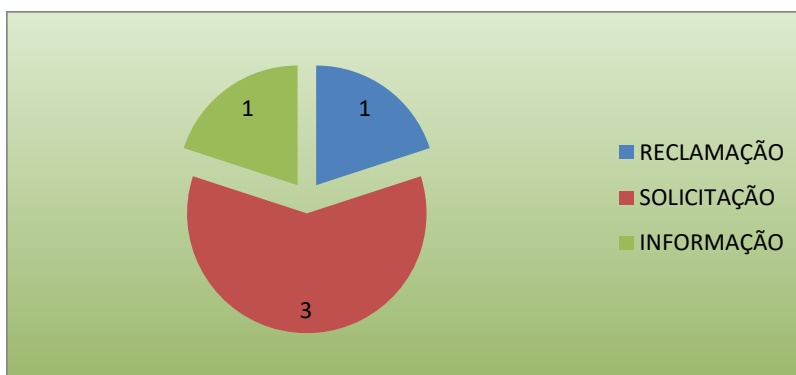
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
INTERNET	3
TELEFONE	2
PRESENCIAL	0
TOTAL ...	5



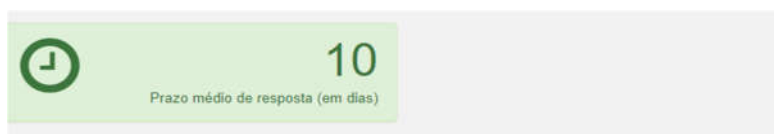
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUIDORIA



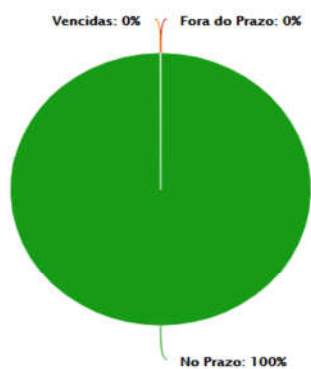
2.3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



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
Serviço prestado por órgão/entidade do GDF
Documentos e formulários
Coleta convencional de resíduo
Orientação ambiental para resíduos

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 atendimentos presenciais, conforme Protocolos Re-195514/2019, Re-200068/2019 e De-197692/2019;
- ✓ Indicação do Ouvidor para participar de capacitação sobre Gestão de Riscos nesta SEMA/DF;
- ✓ Participação no lançamento da Nova Versão do Portal da Transparência do Distrito Federal, em 30/10/2019, no Salão Nobre do Palácio do Buriti, e
- ✓ Participação no encerramento da V Semana de Integridade e Combate à Corrupção, realizada pela Controladoria-Geral do Distrito Federal, em 05/12/2019, no Salão Branco do Palácio do Buriti, onde a SEMA/DF foi premiada por atingir 100% do Índice de Transparência Ativa – 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 10 (dez) manifestações neste quarto trimestre no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, conforme demonstramos abaixo:

INFORMAÇÕES – 4º TRIMESTRE DE 2019	
OUTUBRO	1
NOVEMBRO	7
DEZEMBRO	2
TOTAL ...	10

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, 31 de dezembro de 2019

IZAÍAS DA SILVA ROCHA
Ouvidor
SEMA-DF