



OUVIDORIA SEMA

RELATÓRIO ANUAL 2017

Apresentação:

A [Secretaria de Estado do Meio Ambiente \(SEMA\)](#) tem como missão promover a responsabilidade socioambiental do Poder Público e da Sociedade do Distrito Federal para a construção participativa de uma cultura de vida mais sustentável.

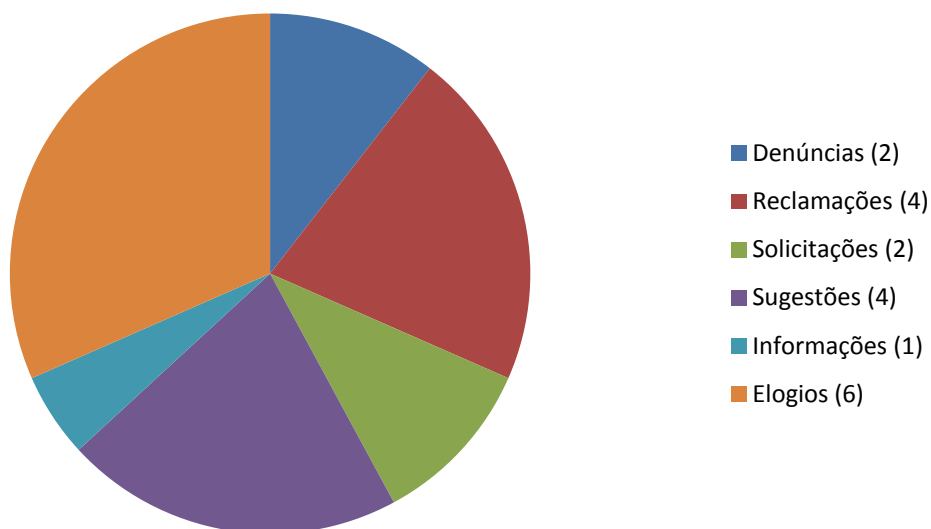
Nessa perspectiva, a SEMA formula suas políticas públicas visando atuação de forma transversal e a Ouvidoria é um canal de comunicação entre o [Governo de Brasília](#) e o cidadão promovendo assim um diálogo transparente e participativo.

O objetivo deste relatório é fornecer aos pares e aos cidadãos os dados relacionados à atuação e o desempenho da Ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente (SEMA) no decorrer do exercício 2017. Além da prestação de serviço realizada pelo [Sistema de Ouvidoria - OUV DF, com 19 manifestações](#), e 16 pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - [E-SIC](#), a SEMA também recebeu 13 e-mails por meio da Assessoria de Comunicação (ASCOM), um pela rede social [Facebook](#) e 29 por meio dos sete eventos da Ouvidoria Itinerante.

Seguem gráficos contendo dados das 19 manifestações pelo sistema OUV; 19 assuntos solicitados, 13 atendimentos via e-mail e um pelo Facebook da SEMA.

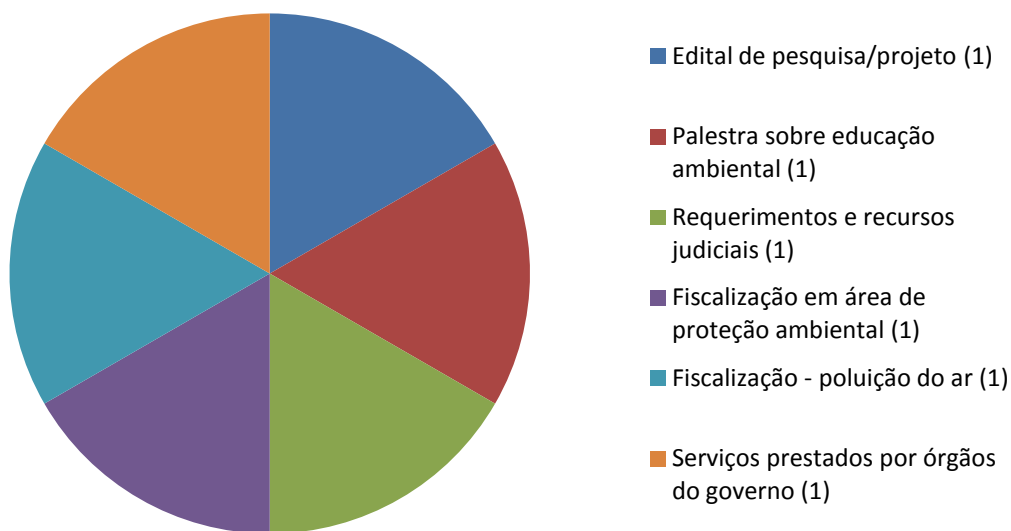


Manifestações



Fonte: Sistema OUV-DF.

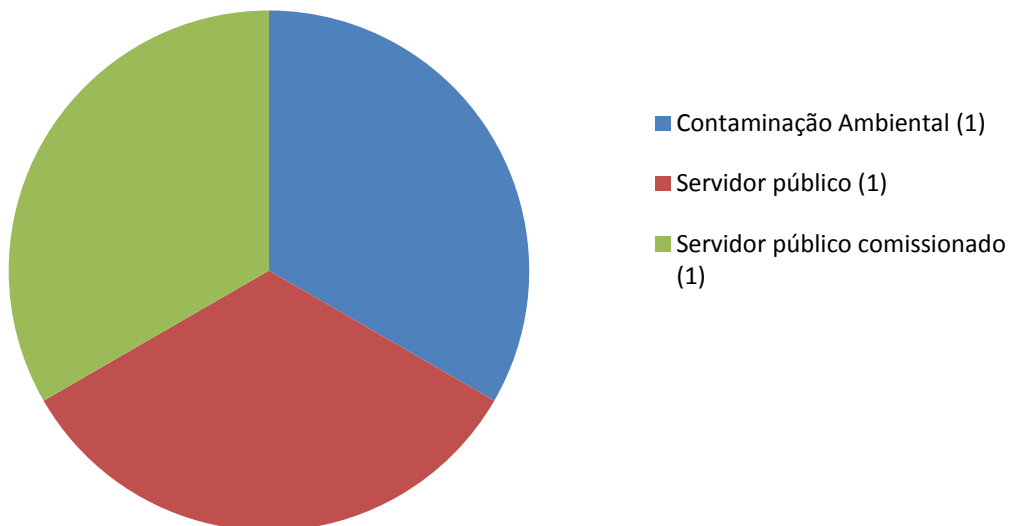
Assuntos



Fonte: Sistema OUV-DF.

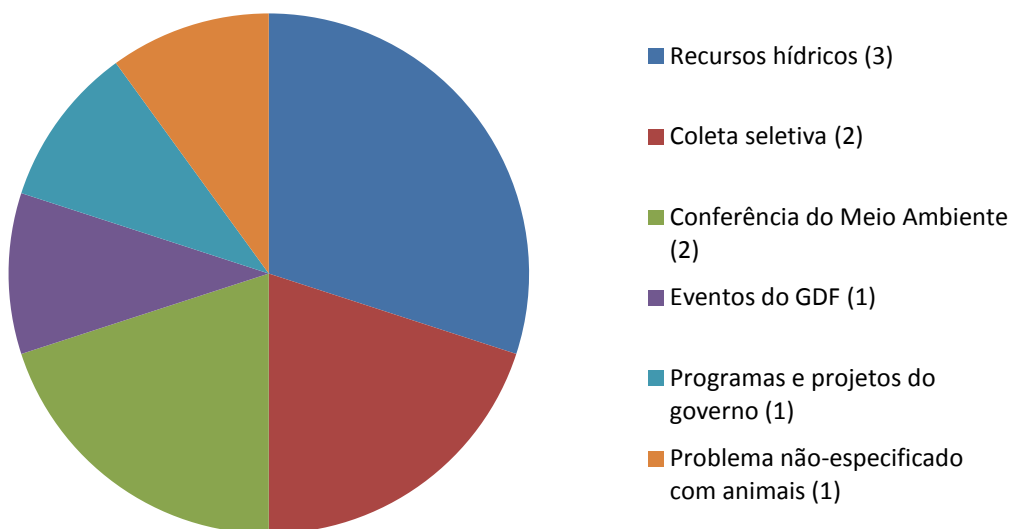


Assuntos



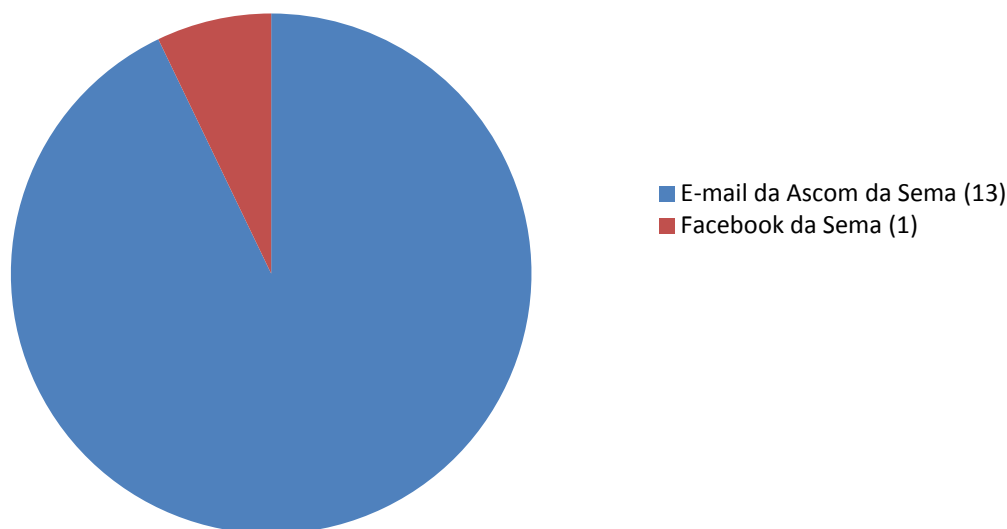
Fonte: Sistema OUV-DF.

Assuntos





Atendimentos



Fonte: Ascom/Sema-DF.

No que diz respeito ao E-SIC, a SEMA obteve 17 manifestações. Todas respondidas em tempo hábil conforme legislação vigente na [Lei Distrital 4.990/2012](#). O E-SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do governo.

A SEMA também realizou **sete eventos de Ouvidoria Itinerante**, seis **Pré-Conferências Regionais do Meio Ambiente** e uma **Virada do Cerrado** totalizando **29 manifestações**. Trata-se de uma atividade externa que objetiva aproveitar a estrutura física de eventos públicos já programados para disseminar os serviços de ouvidoria à sociedade para que o cidadão possa se informar antes de efetivar solicitações.

Seguem atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Itinerante: Pré-Conferência Distrital do Meio Ambiente com datas, locais de realização e links com notícias:

- **3/6: Local: Instituto Federal Brasília (IFB) Campus São Sebastião- Bacia do São Bartolomeu, Bacia do São Marcos e Bacia do Paranoá.** Participaram as seguintes Ouvidorias: Regiões Administrativas Paranoá, Itapoã, Jardim Botânico; São Sebastião; Ouvidoria -Geral, SEMA, IBRAM ,Zoológico, ADASA e CAESB ;



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Secretaria de Estado do Meio Ambiente



- **24/6: Local IFB Campus Planaltina- Bacia de São Bartolomeu ; Bacia do Rio Maranhão; Bacia do Rio Preto e Bacia do Rio Paranoá.** Participaram as seguintes Ouvidorias SEMA, IBRAM ; Zoológico, ADASA e CAESB e das Regiões Administrativas: Sobradinho I; Sobradinho II e Planaltina;
- **8/7: Local: IFB Campus Gama - Bacia de Corumbá: Regiões Administrativas** Recanto das Emas; Gama e Santa Maria; SEMA. ADASA, CAESB e Zoológico;
- **5/8: Local: IFB Campus Estrutural- Bacia do Descoberto: Regiões Administrativas:** Vicente Pires; Águas Claras, Candangolândia, Núcleo Bandeirante, Estrutural/CIA, Riacho Fundo I, Riacho Fundo II, SEMA, Secretaria da Saúde, Zoológico; CAESB e ADASA.
- **16/9 Local: IFB Plano Piloto-Bacia do Rio Paranoá. Regiões Administrativas:** Park Way, Lago Norte; Varjão, Lago Sul., Sudoeste/Octogonal, Cruzeiro, Guará/SIA e Plano Piloto; SEMA; CAESB e ADASA.
- **7/10 Local: Local IFB Samambaia Bacia do Rio Paranoá- Regiões Administrativas** Samambaia, Taguatinga, Brazlândia e Ceilândia, Zoológico, e ADASA.
- **Virada do Cerrado - 3ª Edição** realizada em 3/9 no Parque da Cidade. Trata-se de um programa colaborativo e de mobilização do Governo de Brasília juntamente com a sociedade brasileira que promove ações socioambientais, educativas, esportivas e culturais, num grande evento saudando o bioma Cerrado. O tema deste ano foi Água. Participaram as seguintes ouvidorias: Ouvidoria-Geral; SEMA; IBRAM; CAESB e SLU.

Vale ressaltar que a Virada do Cerrado está contemplada na agenda de eventos do Distrito Federal em cumprimento da [Lei 4.939/2012](#) que institui e inclui no mês de setembro, a “Semana do Cerrado”. Como desdobramento da realização de cada edição, o propósito da SEMA é implementar ações contínuas decorrentes das parcerias estabelecidas entre o Governo de Brasília e a Sociedade Civil.

Antes de cada evento, a ouvidoria da SEMA mobiliza as ouvidorias que têm ações voltadas para as questões ambientais e as Unidades Administrativas envolvidas com as ações propostas. **As atividades/ reuniões que antecederam ao evento foram as seguintes:**



- - 15/5 Primeira reunião de apresentação Ouvidoria Geral sobre a Ouvidoria Itinerante para a SEMA. Reunião de Planejamento com todas as Ouvidorias do GDF envolvidas na programação regional, onde a Ouvidora da SEMA apresentou a proposta das Pré-Conferências Regionais e da Virada do Cerrado; e a Diretora de Projetos e Mobilização da Ouvidoria Geral, apresentou o Programa Ouvidoria Itinerante. Nessa reunião foi discutida a viabilidade das Ouvidorias participarem e como seria o formato do Evento.

3) Mobilização:

Foram desenvolvidas as seguintes ações de mobilização:

- Publicação no Site da Sema e Redes Sociais. Abaixo alguns links:

Pré-conferências: [São Sebastião](#) , [Planaltina](#) , [Gama](#) , [Cidade do Automóvel](#) , [Plano Piloto](#) e [Samambaia](#) .

Virada do Cerrado: [Programação da Virada do Cerrado chega a todo o DF](#) , [Apelo ao uso consciente da água marca abertura da Virada do Cerrado](#) , [Alunos de Brazlândia conhecem nascentes da região](#) , [Como Pode um Peixe Vivo é lançado no Riacho Fundo I](#) , [Plantio compensa emissão de carbono da Virada do Cerrado 2017](#) .

[Facebook da Sema](#) .

Considerações Finais:

Consideramos muito assertiva a iniciativa da Ouvidoria-Geral de inserir uma agenda da Ouvidoria Itinerante nos eventos do Governo de Brasília. Percebemos que muitos cidadãos não conheciam esse canal de interlocução entre o Governo e a sociedade e de modo geral, elogiaram essa ação.

Essa aproximação do Governo com o Cidadão nos eventos do GDF incentiva a participação da sociedade civil para subsidiar na prestação de serviços e na formulação e implementação das políticas públicas setoriais.

A população se sente valorizada quando suas demandas são ouvidas, encaminhadas e solucionadas.

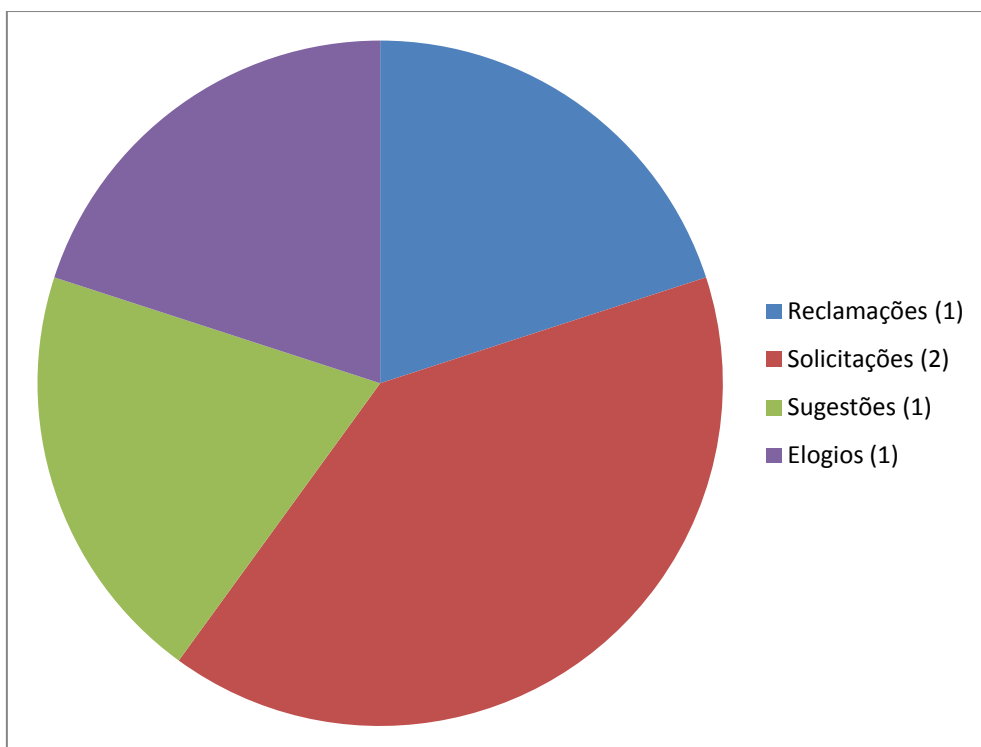


Nesse sentido, a Ouvidoria Itinerante em eventos aprimora ações de caráter informativo, instrucional e educativo no exercício da democracia, promovendo a articulação interinstitucional e o diálogo entre os manifestantes e os órgãos governamentais.

Acredita-se que com a melhoria na qualidade dos serviços prestados pelo sistema OUV-DF, a divulgação das [cartas de serviços](#) de todas as 85 ouvidorias do governo de Brasília e o sucesso da Ouvidoria Itinerante permitiram que os cidadãos conhecessem melhor os canais eficientes de diálogo entre o governo e a sociedade civil. Os dados quando comparados aos de 2016 mostram um crescimento de 280% no número de atendimentos que subiram de cinco para 19 em apenas um ano conforme os gráficos de atendimento abaixo.

Vale ressaltar que o percentual de aumento de 280% foi calculado da seguinte forma: 19 atendimentos de 2017, multiplicado por 100, dividido pelos 5 atendimentos de 2016, menos 100.

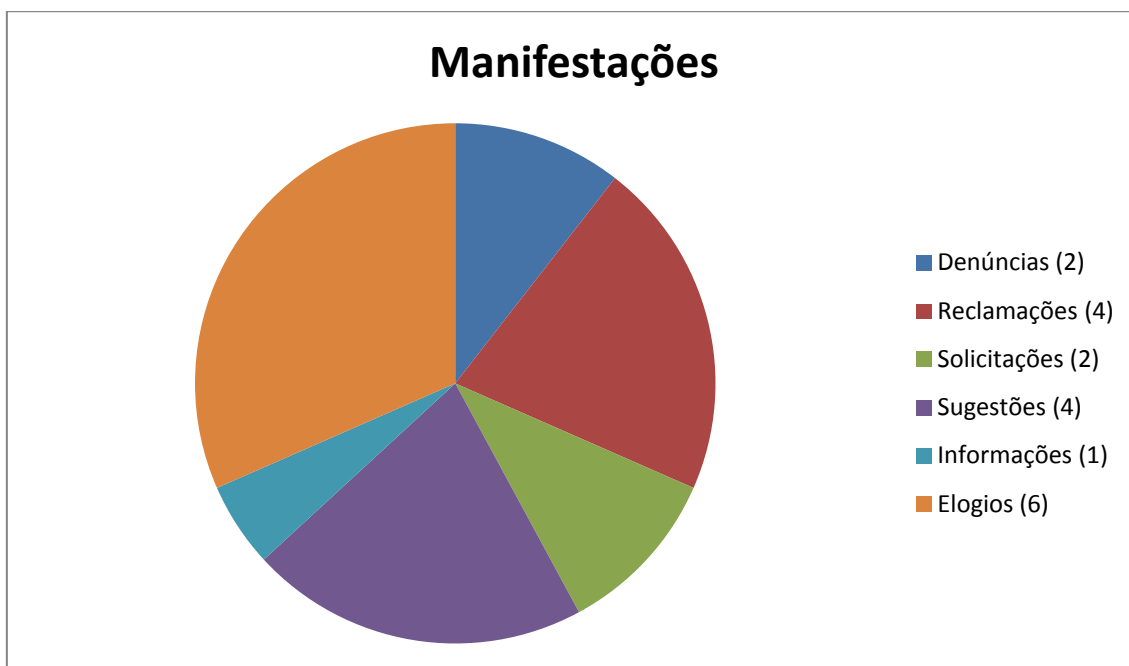
2016



Fonte: Sistema OUV-DF.



2017



Fonte: Sistema OUV-DF.

Equipe:

Angela Martins, ouvidora da Sema.

Murilo Lins, assessor de imprensa da Sema.