

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA



## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º TRIMESTRE DE 2022

SEMA / DF

01/04/2022 a 30/06/2022

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

**Governador do Distrito Federal**

Ibaneis Rocha

**Vice-Governador do Distrito Federal**

Marcus Vinícius Britto

**Controlador-Geral**

Paulo Wanderson Moreira Martins

**Ouvidor-Geral**

Cecília Fonseca

**Secretário de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal**

José Sarney Filho

**Ouvidor da Secretaria de Estado do Meio Ambiente do D.F.**

Cristiane Longo Correia

**Contatos da Ouvidoria da SEMA/DF**

Telefone: (61) 2141 5810

E-mail: [ouvidoria@sema.df.gov.br](mailto:ouvidoria@sema.df.gov.br) e [cristiane.correia@sema.df.gov.br](mailto:cristiane.correia@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**  
**01/04/2022 a 30/06/2022**

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## 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 abril a 30 de junho de 2022.

O presente relatório objetiva apresentar o processo de trabalho e a prestação de contas desta Ouvidoria, trazendo insumos para a tomada de decisões e para o planejamento de novas ações, conforme os indicativos estabelecidos no artigo 21 da Lei nº 6.519, de 17 de março de 2020, bem como 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.

Todos os dados do presente relatório foram extraídos do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF (item 2), Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC (item 3) ( item 4 ) Projetos e ( item 5) Outras Ações.

Na oportunidade reiteramos que a Ouvidoria é o espaço institucional, via de mão dupla, que visa fomentar o relacionamento e encontrar soluções entre os problemas percebidos pelo( a) cidadão(ã) e os órgão do Governo do Distrito Federal e, desta maneira, possibilitar e garantir a participação de todos para que possamos encontrar a melhor gestão dos serviços públicos.

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## 1.1 CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

### **Registre sua manifestação pela internet**

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br> .

### **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.
- Sábado, domingo e feriado das 8h às 18h;
- Ligação gratuita para telefone fixo e celular.

### **Atendimento presencial \***

Sala exclusiva para atender o(a) cidadão(ã) na Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal – SEMA/DF.

Horário de atendimento ao público: Segunda à sexta – 09h às 17h.

Conforme [DECRETO Nº 42.462, DE 30 DE AGOSTO DE 2021](#) que Institui e regulamenta o tele trabalho e dá outras providências dentro da Secretaria de estado do Meio Ambiente solicitamos que o atendimento presencia sejam feitos por agendamento pelo whatsapp 61 984667762.

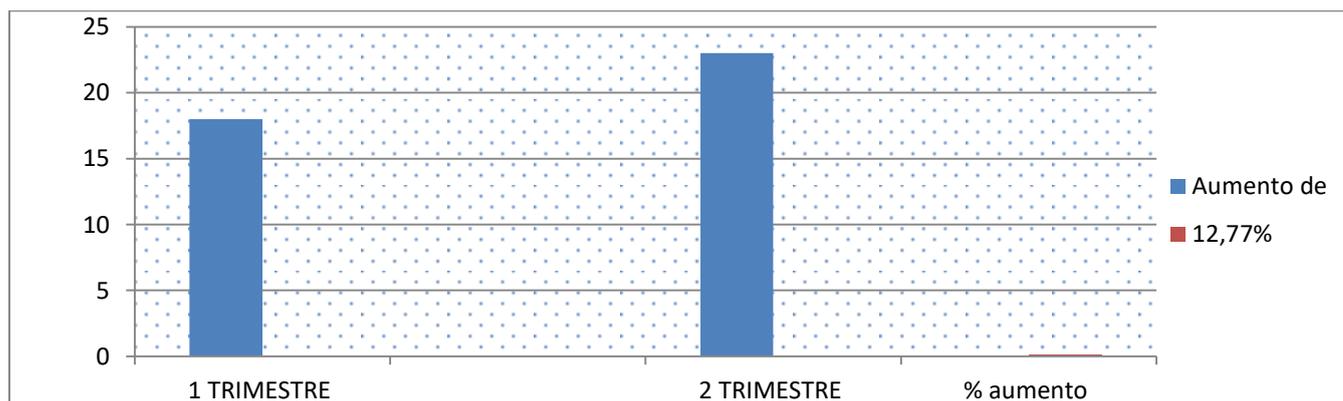
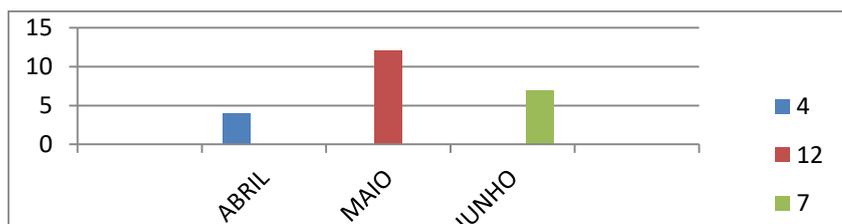
# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## 2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

### 2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 1º de abril a 30 de junho de 2022, foram encaminhadas para esta Secretaria 23 (vinte e três) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos abaixo:

MANIFESTAÇÕES – 2º TRIMESTRE DE 2022	
ABRIL	04
MAIO	12
JUNHO	07
TOTAL ...	23



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## 2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

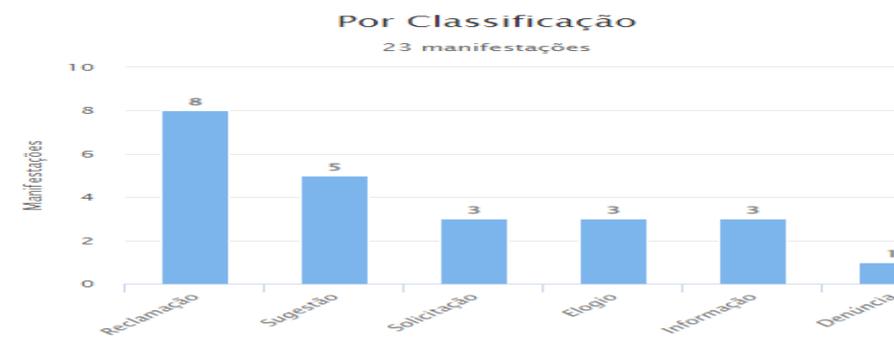
01/04/2022

30/06/2022

Selecione...



## 2.3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



Quadro : Quantidade de manifestações de acordo com sua natureza

Classificação	01/01 a 31/03/2022		01/04 a 30/06/2022	
	SEMA	TOTAL 18	SEMA	TOTAL 23
Reclamação	9	50%	8	34,78%
Solicitação	8	44,44%	3	13,04%
Elogio	1	5,55%	3	13,04%
Informação	0	0	3	13,04%
Denúncia	0	0	1	4,34%
Sugestão	0	0	5	21,73%

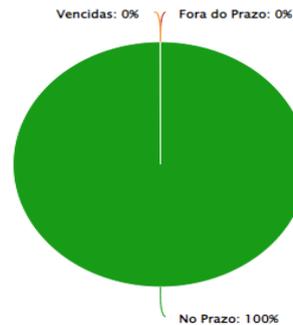
Fonte: Sistema OUV-DF em 11/07/22.

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## 2.4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



## 2.5. RANKING DE ASSUNTOS RECORRENTES

Assuntos mais demandados pelos cidadãos:

Conferência Distrital do Meio Ambiente	5
Servidor Público	3
Legislação Ambiental	2
Implantação e Manutenção de Programas Ambientais	2
Ação do Governo de Brasília	1

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

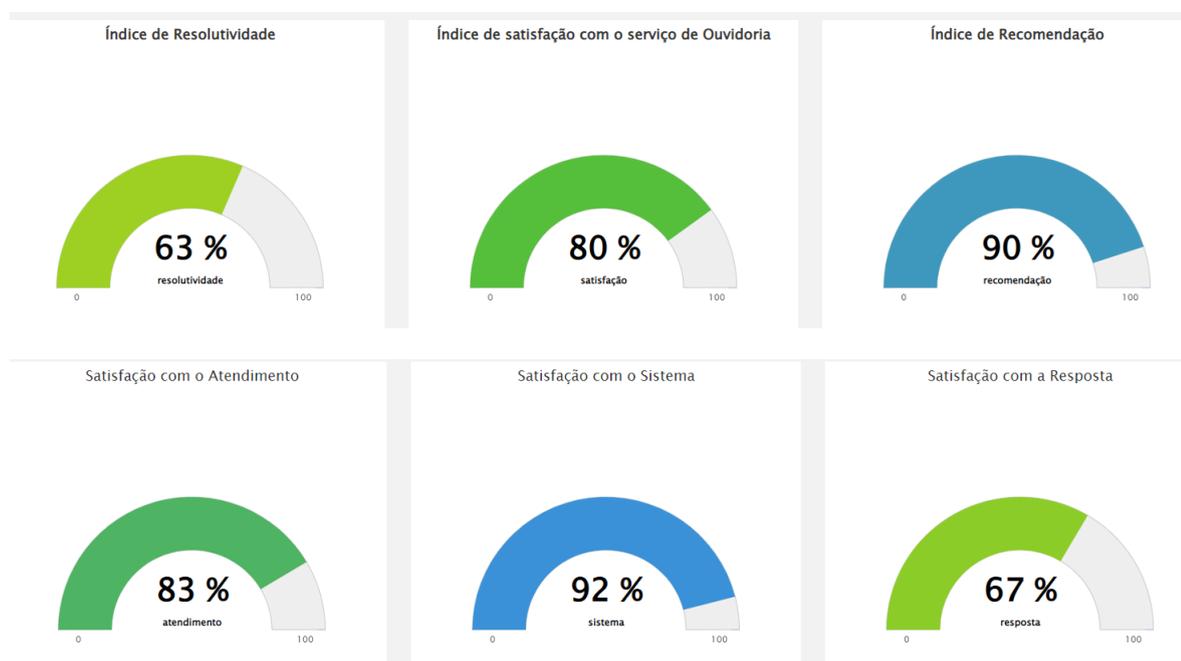
## Dados sobre a eficácia, eficiência e a efetividade da Ouvidoria.

I- Quantidade de respostas enviadas ao cidadão, quantidade de manifestações resolvidas em relação ao total de manifestações recebidas.

	01/01/22 a 31/03/22	01/04/22 a 30/06/22
Manifestações recebidas	18	23
Quantidades de respostas	18	23
Composição da equipe	1 Ouvidora	1 Ouvidora
Manifestações resolvidas	3	0
Manifestações não resolvidas	0	0
Em análise	0	0
Resolvida após resposta complementar	1	0
Não resolvida após resposta complementar	0	0

Fonte: Sistema OUV-DF em 11/07/22

## 2.6. ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## 3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

### 3.1. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS

Foram respondidas 3 (três) manifestações neste segundo trimestre/2022 no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC.

#### Pedido

Situação (*)	Nup	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Orgão (SIC)
R	00393000013202226	06/04/2022	26/04/2022	Secretaria de Estado do Meio Ambiente
R	00393000022202217	08/06/2022	28/06/2022	Secretaria de Estado do Meio Ambiente
R	00391000166202293	29/06/2022	19/07/2022	Secretaria de Estado do Meio Ambiente

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

## 4. PROJETOS

#### Ações realizadas em razão dos projetos de Ouvidoria/Cronograma/Metas

	Ações	Mês	Meta alcançada no 2º Trimestre
1	Contato com as áreas técnicas para buscar uma solução efetiva para as demandas apresentadas pelo cidadão.	Abril/Maio/Junho	SIM
2	Realização de contato telefônico com o cidadão a fim de solicitar informações complementares referentes ao relato, e dessa forma poder atuar de forma eficiente e com mais celeridade na resposta para o cidadão, conforme registro realizado no Sistema OUV/DF.	Abril/Maio/Junho	SIM
3	Realização de contato telefônico com o cidadão para solicitar a avaliação da resposta e realização da pesquisa de satisfação.	Abril/Maio/Junho	SIM
4	Realização dos cursos ofertados pela Escola de Governo, bem como os cursos promovidos pela Ouvidoria-Geral do Distrito	Abril/Maio/Junho	SIM

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## Eficácia das Metas alcançadas no 2º Trimestre/Justificativa

### Estratégia de Ação / Aumentar o número de manifestações

Indicador	Meta		Justificativa
Quantidade de manifestações	1º Trimestre	2º Trimestre	Meta atingida com um aumento de 12.77%
	18	23	

### Estratégia de Ação: Divulgação em redes sociais

Ação	Eventos	Meta	Resultado
Divulgação	Publicação de mídias nas redes sociais sobre Programas e Projetos na área do Meio Ambiente.	Alcançar um maior número de manifestações.	Conseguimos um aumento de 18 manifestações no primeiro trimestre para 23 manifestações no segundo trimestre. Aumento de 12,77%.
	Divulgação de posts sobre a importância da Ouvidoria e qual seu papel dentro da Sociedade.	Conhecimento dos serviços de ouvidoria.	

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## 5. OUTRAS AÇÕES

- Participação no Lançamento do programa Administração 24 horas;
- Participação do Curso Atendimento Inclusivo em Ouvidoria;
- Participação do Curso LGPD aplicada às Ouvidorias;
- Participação do Curso Gestão em Conflitos em Ouvidoria;
- Reunião de Alinhamento da Rede SIGO/DF sobre o Plano de Ação;
- Participação na 2ª Reunião Geral da Rede SIGO/DF;
- Treinamento do Participa DF para os Ouvidores e Equipes;
- Semana de Controle da CGDF;
- Divulgação nas Redes Sociais sobre a SEMA com relação à Ouvidoria, buscando atender orientação da OGDF sobre o aumento das demandas, elaborado pelo Plano de Ação para o ano de 2022.

Brasília-DF, 01 de julho de 2022.

**CRISTIANE LONGO CORREIA**  
Ouvidora  
SEMA-DF