

RELATÓRIO DE OUVIDORIA



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

3º TRIMESTRE DE 2022

SEMA / DF

01/07/2022 a 30/09/2022

Ouvidora da Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal
Cristiane Longo Correia

Contatos da Ouvidoria da SEMA/DF

Telefone: (61) 2141 5810

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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

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 2022.

O presente relatório objetiva apresentar o processo de trabalho e a prestação de contas desta Ouvidoria, trazendo assim insumos para a tomada de decisões e para o Planejamento de novas ações, conforme os indicativos estabelecidos no artigo 21 da Lei nº 6.519/2020, bem como atender ao disposto na IN 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.

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 órgãos 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.

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

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

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

Registro de manifestações

MANIFESTAÇÕES – 3º TRIMESTRE DE 2022	
JULHO	10
AGOSTO	04
SETEMBRO	07
TOTAL	21

Prazo de Atendimento

100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal. O prazo médio utilizado foi de 7 dias.

Resultado do Trimestre

Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Índice de Recomendação



Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



Ativar o Windows
Acesse Configurações para ativar o Windows.

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

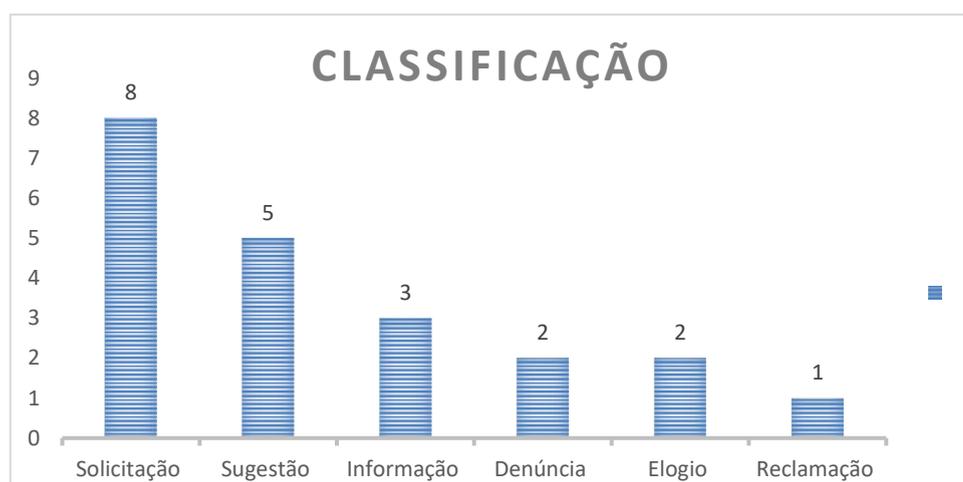
O resultado apresenta uma estabilidade nos índices, mensurados conforme Painel de Ouvidoria, em relação ao trimestre anterior.

Em virtude de normativo especial elaborado por conta das eleições a divulgação em nossos canais ficou prejudicada, conforme estabelecido em nosso Plano de Metas o objetivo seria o aumento do número de manifestações.

Dificuldades encontradas: divulgação das ações da SEMA para incetivar a população a se manifestar sobre projetos em desenvolvimento.

Apesar da estabilidade na quantidade, os indicadores da SEMA mostram um excelente desempenho quanto a pesquisa de satisfação, alcançando todos o índice de 100%, muito além das metas estipuladas pela Rede de Ouvidorias do DF—SIGO para o ano de 2022.

Tipologia das manifestações registradas no trimestre.



Dados sobre a eficácia, eficiência e a efetividade da Ouvidoria ao longo dos trimestres.

Período	01/01/22	01/04/22	01/07/22
	31/03/22	30/06/22	30/09/22
Manifestações recebidas	18	23	21
Quantidades de respostas	18	23	21
Composição da equipe	1	1	1
Manifestações resolvidas	3	0	1
Manifestações não resolvidas	0	0	0
Em análise	0	0	0
Resolvida após Resp. Complementar	1	0	0

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Quadro : Quantidade de manifestações de acordo com sua natureza

CLASSIFICAÇÃO	1 TRIM		2 TRIM		3 TRIM	
Reclamação	9	50%	8	35%	1	5%
Solicitação	8	44%	3	13%	8	38%
Elogio	1	6%	3	13%	2	10%
Informação	0	0%	3	13%	3	14%
Denúncia	0	0%	1	4%	2	10%
Sugestão	0	0%	5	22%	5	24%
Total	18		23		21	



Raking de assuntos recorrentes

Assuntos mais demandados pelos cidadãos:

Conferência Distrital do Meio Ambiente	7
Servidor Público	2
Implantação e Manutenção de Programas Ambientais	8
Coleta de inservíveis	1

- Temos a devida conclusão que com a mudança do assunto, Implantação e Manutenção de Programas e Projetos ambientais, a Secretaria tem aumentado seu número de manifestações, visto que durante o período eleitoral as divulgações foram proibidas e mesmo assim nossa quantidade não diminui a ponto de ser relevante, acreditando que agora após o período eleitoral com a retomada de divulgação e posts nossa meta para 2022, conforme Plano de Ação será cumprida.

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Serviço de informação ao Cidadão e-Sic

No âmbito Distrital, pela Lei n.º 4.990/12, regulamentada pelo Decreto n.º 34.276/2013, determina em seu art. 10 que o funcionamento do SIC será realizado pelas Ouvidorias para atender e orientar o público quanto aos pedidos de acesso à informação.

Situação (7)	Nup	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Orgão (SIC)
R	00393000026202203	04/08/2022	24/08/2022	Secretaria de Estado do Meio Ambiente
R	00393000027202240	02/09/2022	26/09/2022	Secretaria de Estado do Meio Ambiente
R	00393000028202294	22/09/2022	13/10/2022	Secretaria de Estado do Meio Ambiente
R	00393000030202263	26/09/2022	17/10/2022	Secretaria de Estado do Meio Ambiente

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

	Ações	Mês	Meta
			3º Trimestre
1	Contato com as áreas técnicas para buscar uma solução efetiva para as respostas.	Julho Agosto Setembro	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.	Julho Agosto Setembro	SIM
3	Realização de pedido junto a ASCOM para divulgação dos assuntos mais recorrentes, visando alcançar um maior número de manifestações.	Julho Agosto Setembro	SIM
4	Realização dos cursos ofertados pela Escola de Governo, bem como os cursos promovidos pela Ouvidoria-Geral do Distrito	Julho Agosto Setembro	SIM

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Eficácia das Metas alcançadas no 3º Trimestre/Justificativa

Estratégia de Ação / Aumentar o número de manifestações.

Indicador	Meta		
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre
Quantidade de manifestações	18	23	21

Estratégia de Ação: Divulgação em redes sociais

Ação	Eventos	Meta	Resultado
Divulgação	Publicação de mídias nas redes sociais.	Alcançar um maior número de manifestações.	Nesse 3 trimestre não conseguimos alcançar a meta visto a proibição de divulgação de posts durante a campanha eleitoral de 2022, conforme normativo emitido pelo CGDF.
	Mudança do assunto programas e projetos na área do Meio Ambiente.		Nosso grande avanço foi junto a Ouvidoria Geral que após pedido desta Ouvidora, tramita as manifestações com o tema Implantação e Manutenção de Programas e Projetos ambientais para a Secretaria, antes essas manifestações eram encaminhadas para caixa do ÍBRAM, sendo que várias vezes poderiam ter sido respondidas pela SEMA, aumentando assim nosso público alvo.
	Divulgação de posts sobre a importância da Ouvidoria e qual seu papel dentro da Sociedade.	Conhecimento dos serviços de ouvidoria.	Conforme Decreto informando sobre o período eleitoral as divulgações bem como o site foram proibidas.

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Outras Ações:

- Participação do Curso Comunicação no Ambiente de Ouvidoria ;
- Participação do Curso Relatórios de Ouvidoria ;
- Participação do Curso Linguagem Simples;
- Reunião de Alinhamento da Rede SIGO/DF sobre o Programa Participa DF;
- Certificação da participação promovido pela PNUD tema “Integrando a agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis”;
- Reunião para alinhamento do lançamento da nova Plataforma Participa DF, integrando os dois sistemas usados hoje pela Ouvidoria Geral do DF, com a inovação de inteligência artificial.
- Participação na 3ª e 4ª Reunião Geral da Rede SIGO/DF;
- Treinamento do Participa DF para os Ouvidores e Equipes;
- 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, 10 de outubro de 2022.

CRISTIANE LONGO CORREIA

Ouvidora
SEMA