



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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
1º 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) 9864 6151

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



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 janeiro a 31 de março 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, de maneira que 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 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, Decreto nº 36.462/2015 e 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 janeiro a 31 de março de 2019, foram encaminhadas para esta Secretaria 11 (onze) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos abaixo:

MANIFESTAÇÕES – 1º TRIMESTRE DE 2019	
JANEIRO	0
FEVEREIRO	5
MARÇO	6
TOTAL ...	11



2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
Internet	6
Telefone	3
Presencial	2
TOTAL ...	11



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

Em virtude da nomeação de servidor para a Ouvidoria desta Secretaria de Estado no dia 27 de março de 2019, conforme Diário Oficial do Distrito Federal, Suplementar ao nº 58, pág. 1, as manifestações recebidas no primeiro trimestre deste exercício restaram pendentes de resposta e, em sua maioria, com prazos vencidos.

Desta forma, o índice de cumprimento do prazo de resposta para o período de 1º de janeiro a 31 de março de 2019 foi de 0% (zero por cento), o que seja melhorado no segundo trimestre.

2.5. RANKING DE ASSUNTOS RECORRENTES

Os assuntos de maiores demandas de manifestações pelos cidadãos:

Coleta seletiva de resíduos	6
Servidor público	4
Recursos hídricos	4
Solicitação de mapas	2
Programas e projetos de governo	2
Fiscalização – poluição sonora	2



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

2.6. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Em conformidade com as justificativas apresentadas no item 2.4, não houve resposta ou resolução de nenhuma manifestação no primeiro trimestre.

Resolutividade



2.7. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



2.8. OUTRAS AÇÕES

Não há o que relatar, tendo em vista a ausência dos serviços de Ouvidoria nesta Secretaria no período em referência.



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

3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

3.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Foram protocoladas 49 (quarenta e nove) no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, conforme demonstramos abaixo:

INFORMAÇÕES – 1º TRIMESTRE DE 2019	
JANEIRO	4
FEVEREIRO	7
MARÇO	38
TOTAL ...	49

Em virtude da nomeação de servidor para a Ouvidoria desta Secretaria de Estado no dia 27 de março de 2019, conforme Diário Oficial do Distrito Federal, Suplementar ao nº 58, pág. 1, as manifestações recebidas no primeiro trimestre deste exercício restaram pendentes de resposta e, em sua maioria, com prazos vencidos.

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 abril de 2019

IZAÍAS DA SILVA ROCHA
Ouvidor
SEMA-DF