



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

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA
2º TRIMESTRE DE 2019
SEMA / DF**



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

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

Brasília – DF
01/04/2019 a 30/06/2019



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 abril a 30 de junho 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 este 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 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 abril a 30 de junho de 2019, foram encaminhadas para esta Secretaria 13 (treze) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos abaixo:

| MANIFESTAÇÕES – 2º TRIMESTRE DE 2019 | |
|--------------------------------------|----|
| ABRIL | 4 |
| MAIO | 4 |
| JUNHO | 5 |
| TOTAL ... | 13 |



2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

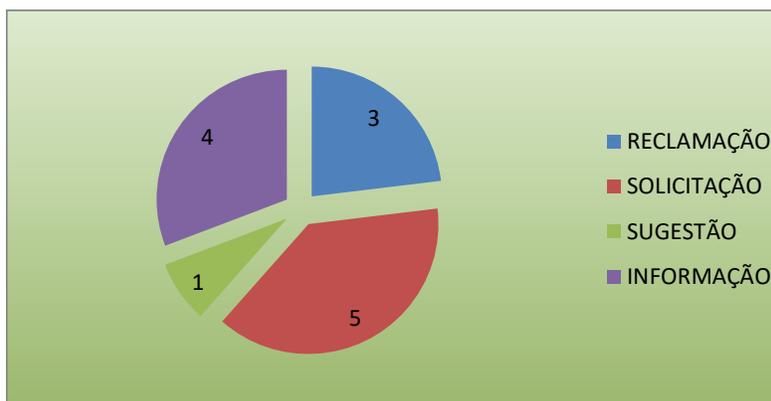
| TIPO DE MANIFESTAÇÃO | |
|----------------------|----|
| INTERNET | 9 |
| TELEFONE | 3 |
| PRESENCIAL | 1 |
| TOTAL ... | 13 |



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



2.3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



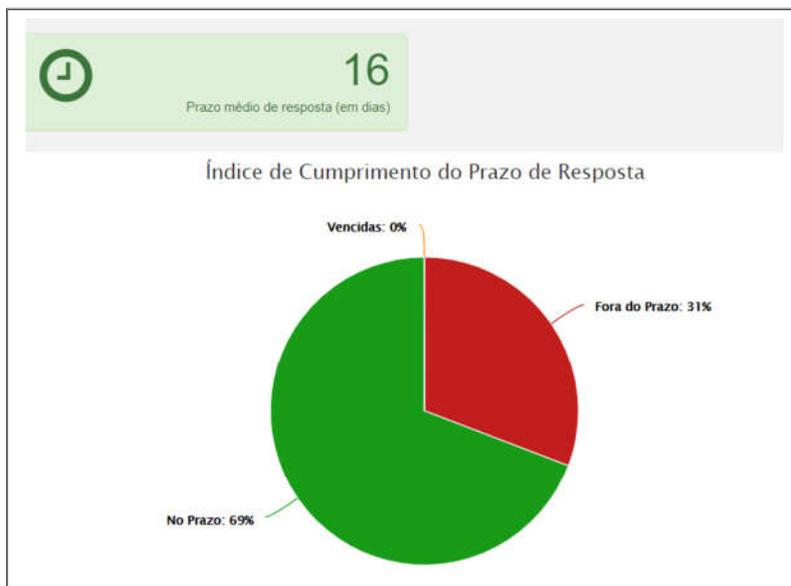
2.4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

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 foi restabelecido no período de 1º de abril a 30 de junho, conforme demonstramos a seguir:



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:

| |
|--|
| Solicitação de mapas |
| Programas e projetos de governo |
| Fiscalização – poluição sonora |
| Apoio a programas e projetos culturais |
| Unidade educacional pública |
| Assessoramento ambiental e regularização fundiária |
| Projetos e obras de infraestrutura urbana |
| Orientações pra instalação de contêiner |
| Recursos Hídricos |
| Agendamento em serviços públicos |



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

2.6. ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO



2.7. OUTRAS AÇÕES

- ✓ Participação do Ouvidor em cursos do “Programa: Certificação em Ouvidoria Pública – SIGO-DF”, ministrados pela Ouvidoria-Geral/CGDF em parceria com a Escola de Governo do Distrito Federal;
- ✓ Aquisição de banner e camisetas para participação em eventos da Secretaria de Estado do Meio Ambiente;
- ✓ Mudança das instalações da Ouvidoria para sala próxima à entrada da SEMA-DF, em atendimento aos normativos e sugestão, objetivando facilitar o acesso do cidadão;
- ✓ Adequação da sinalização de localização da Ouvidoria;



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

- ✓ Atualização do link da Ouvidoria no endereço eletrônico da SEMA, www.sema.df.gov.br , e junto à Ouvidoria-Geral da Controladoria Geral do Distrito Federal, www.ouvidoria.df.gov.br ;
- ✓ Agendamento junto à Subcontroladoria de Transparência e Combate à Corrupção de reunião para o dia 06/08/2019, às 14 horas, para tratar do assunto: “Diálogos com o Controle – Espaço Aberto – Transparência Pública: você faz parte”. Neste evento deverá participar ao menos 2 (dois) servidores de cada unidade da SEMA/DF;

3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

3.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Foram respondidas as 49 (quarenta e nove) manifestações pendentes do primeiro trimestre no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, bem como recebidas e respondidas as solicitações de informação do segundo trimestre, conforme demonstramos abaixo:

| INFORMAÇÕES – 2º TRIMESTRE DE 2019 | |
|------------------------------------|---|
| ABRIL | 3 |
| MAIO | 4 |
| JUNHO | 2 |
| TOTAL . . . | 9 |

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 junho de 2019

IZAÍAS DA SILVA ROCHA
Ouvidor
SEMA-DF