



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

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA**  
**3º 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) 2141 5810

E-mail: [ouvidoria@sema.df.gov.br](mailto:ouvidoria@sema.df.gov.br) e [izaias.rocha@sema.df.gov.br](mailto: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**  
**01/07/2019 a 30/09/2019**



**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 julho a 30 de setembro 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 o segundo trimestre pendentes de encaminhamento, resolução e, em sua maioria, com prazos de respostas vencidas, o que impactou nos demonstrativos e na resolutividade da unidade. Estas pendências foram regularizadas no segundo trimestre, tornando possível a apresentação de resultados neste terceiro trimestre.

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 OUIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

### 2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 1º de julho a 30 de setembro de 2019, foram encaminhadas para esta Secretaria 5 (cinco) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos abaixo:

MANIFESTAÇÕES – 3º TRIMESTRE DE 2019	
JULHO	0
AGOSTO	2
SETEMBRO	3
TOTAL ...	5

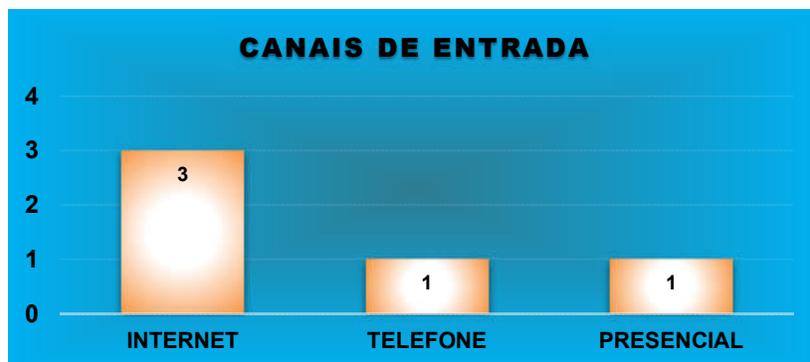


### 2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

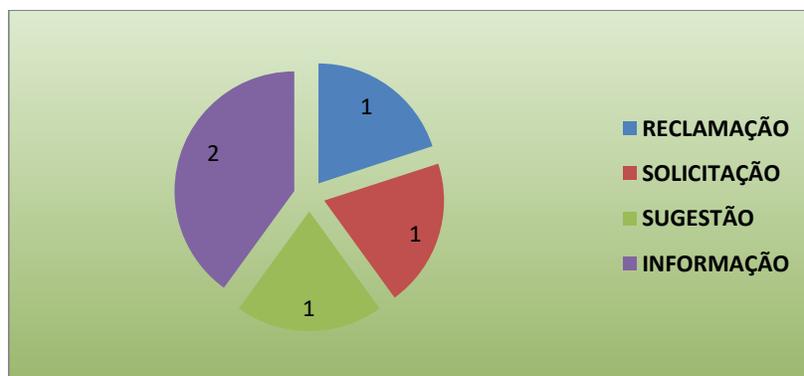
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
INTERNET	3
TELEFONE	1
PRESENCIAL	1
TOTAL ...	5



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



### 2.3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



### 2.4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA





**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:

Funcionamento de programa
Trabalho
Programas e projetos de governo
Comunicação de órgão, entidade pública com o cidadão
Coleta seletiva

## 2.6. ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO





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

## **2.7. OUTRAS AÇÕES**

- ✓ Realização de reunião, em 06/08/2019, de servidores representantes das unidades desta SEMA/DF com a Subcontroladoria de Transparência e Combate à Corrupção, da Controladoria-Geral do Distrito Federal, para tratar do “Diálogos com o Controle – Espaço Aberto – Transparência Pública: você faz parte”;
- ✓ Participação com a Ouvidoria Itinerante na segunda edição do Programa "Caminhos da Educação", promovido pela Secretaria de Educação do DF, ocorrida em 10/08/2019, no Parque Ecológico Sucupira – Planaltina-DF
- ✓ Participação do Ouvidor no “Lançamento do Curso de Formação em Ouvidoria - EAD”, implantado pela Controladoria-Geral, em parceria com a Escola de Governo, no dia 25/09/2019.



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

### **3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

#### **3.1. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS**

Foram respondidas 6 (seis) manifestações neste terceiro trimestre no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, conforme demonstramos abaixo:

INFORMAÇÕES – 3º TRIMESTRE DE 2019	
JULHO	6
AGOSTO	0
SETEMBRO	0
TOTAL ...	6

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 setembro de 2019

IZAÍAS DA SILVA ROCHA  
Ouvidor  
SEMA-DF