



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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
1º TRIMESTRE DE 2020
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

Paulo Wanderson Moreira Martins

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 e izaia.silva@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 2020.

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).

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.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
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 feriados 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 – 08h às 18h.



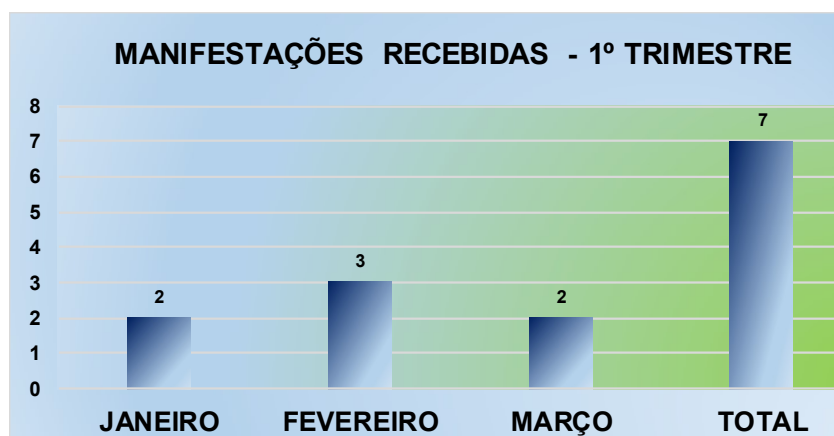
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUIDORIA

2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 1º de janeiro a 31 de março de 2020, foram encaminhadas para esta Secretaria 7 (sete) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos abaixo:

MANIFESTAÇÕES – 1º TRIMESTRE DE 2020	
JANEIRO	2
FEVEREIRO	3
MARÇO	2
TOTAL ...	7

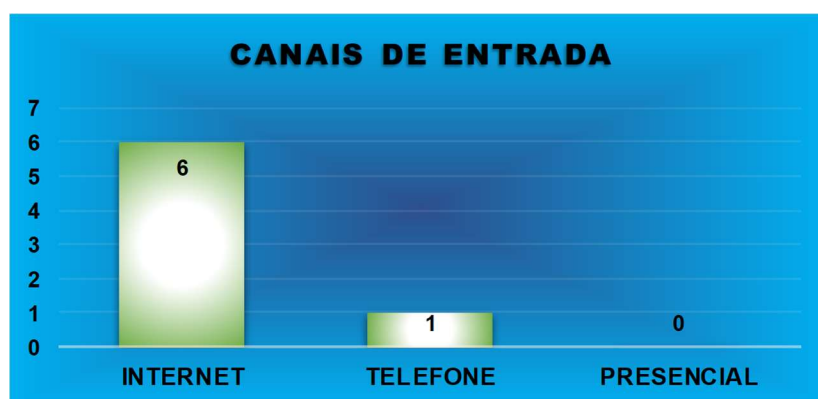




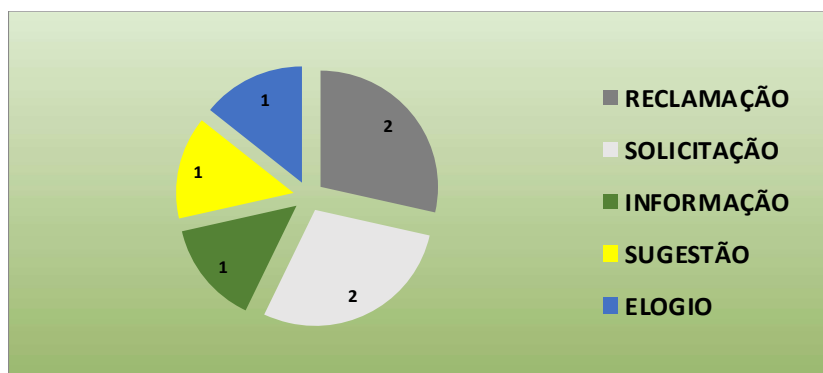
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUVIDORIA

2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
INTERNET	6
TELEFONE	1
PRESENCIAL	0
TOTAL . . .	7



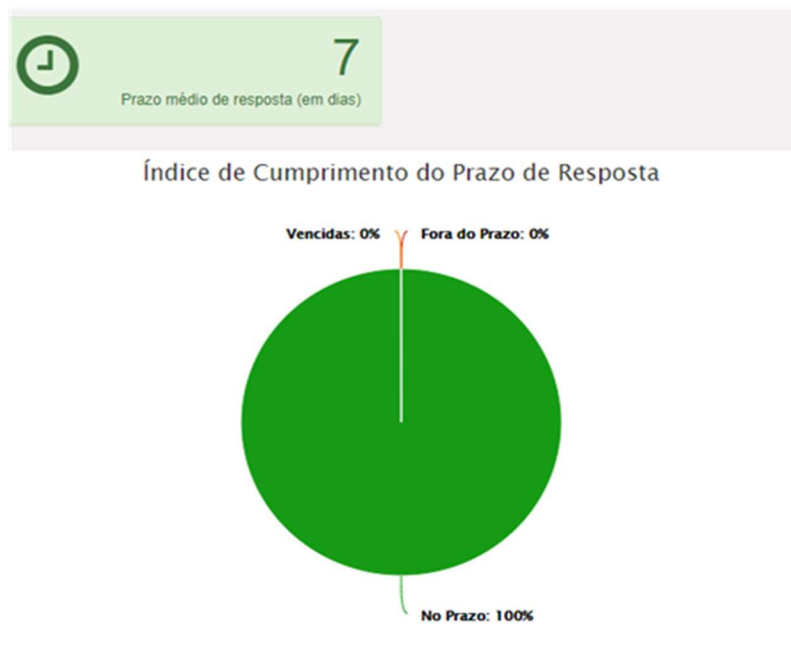
2.3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO





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

2.4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



2.5. RANKING DE ASSUNTOS RECORRENTES

Assuntos de maiores demandas de manifestações pelos cidadãos:

Recolhimento de galhos e troncos de árvores
Funcionamento de programa
Fiscalização em contêiner, recipiente para lixo
Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF
Projetos e obras de infraestrutura urbana



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

2.6. ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO



2.7. OUTRAS AÇÕES

- ✓ Realização de atendimentos presenciais. Manifestações com destinação a outras unidades de governo;
- ✓ Participação desta Ouvidoria Especializada na 1ª Reunião Geral dos Ouvidores da Rede SIGO/DF do ano de 2020, realizada no dia 12/02/2020, às 14h30, no auditório da Escola de Governo do Distrito Federal, e
- ✓ Por força do Decreto nº 40.546, de 20/03/2010, que dispõe sobre o teletrabalho, em caráter excepcional e provisório para os órgãos da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional, a partir de 23/03/2020, como medida necessária à continuidade do funcionamento da administração pública distrital, em virtude da atual situação de emergência em saúde pública e pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde, em decorrência do coronavírus (COVID-19). Teletrabalho regulamentado por meio da Portaria nº 13 – SEMA/DF, de 23/03/2020.



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

3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

3.1. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS

Foram respondidas 3 (três) manifestações neste primeiro trimestre no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, conforme demonstramos abaixo:

INFORMAÇÕES – 1º TRIMESTRE DE 2020	
JANEIRO	0
FEVEREIRO	1
MARÇO	2
TOTAL . . .	3

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, 31 de março de 2020

IZAÍAS DA SILVA ROCHA
Ouvidor
SEMA-DF