



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

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA**  
**2º TRIMESTRE DE 2020**  
**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**  
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](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



**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 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;

“ ...  
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 feriado 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.

- \* Por força do Decreto nº 40.546, de 20/03/2010, que dispõe sobre o teletrabalho, em caráter excepcional, bem como sua regulamentação por meio da Portaria nº 13 – SEMA/DF, de 23/03/2020, estamos em regime de teletrabalho, em caráter excepcional, em virtude da atual situação de emergência em saúde pública e pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde, em decorrência do coronavírus (COVID-19). Desta forma, os atendimentos presenciais estão, temporariamente, suspensos.



**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 2020, foram encaminhadas para esta Secretaria 21 (vinte e uma) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos abaixo:

MANIFESTAÇÕES – 2º TRIMESTRE DE 2020	
ABRIL	4
MAIO	4
JUNHO	13
TOTAL ...	21





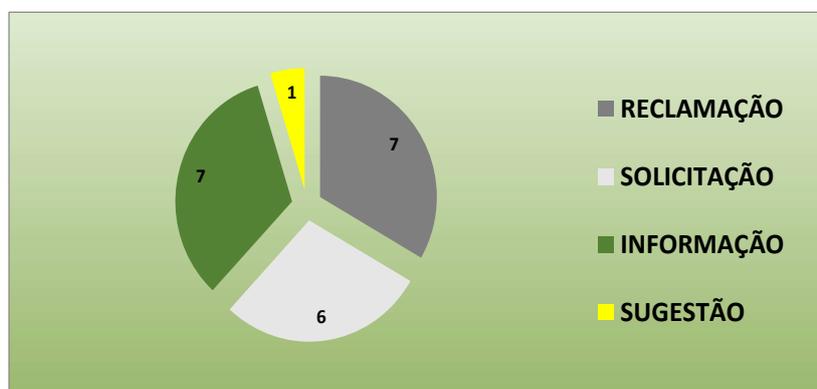
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE  
OUVIDORIA

## 2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
INTERNET	14
TELEFONE	7
TOTAL ...	21



## 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

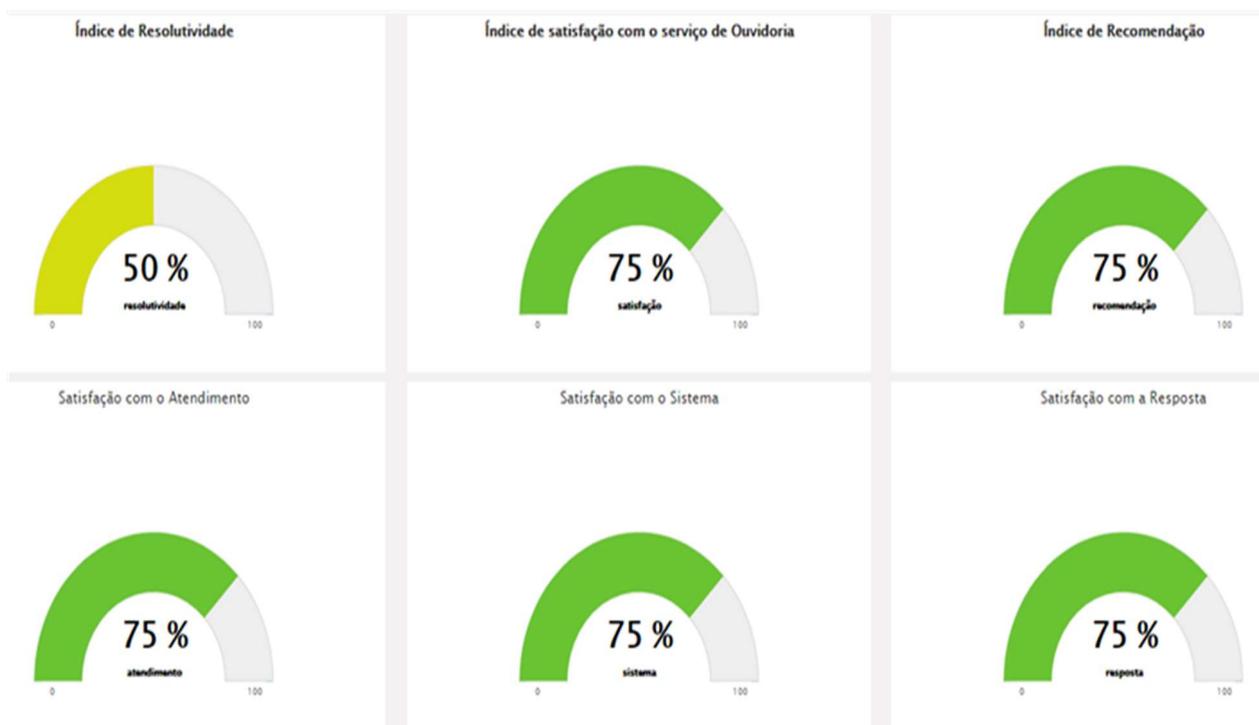
Assuntos mais demandados pelos cidadãos(ãs):

Coleta seletiva
Serviço prestado por órgão/entidade do GDF
Coleta convencional de resíduo
Cobrança de serviços
Problema não especificado com animais



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

- ✓ Estamos trabalhando em regime de teletrabalho por força do Decreto nº 40.546, de 20/03/2010, em caráter excepcional e provisório, 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). Decreto regulamentado por meio da Portaria nº 13 – SEMA/DF, de 23/03/2020;
- ✓ Participação na Segunda Reunião do Comitê Interno de Governança 2020, da SEMA/DF, ocorrida em 23/06/2020, às 15h10, virtualmente, pela plataforma Cisco Webex Meeting.



**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 4 (quatro) manifestações neste segundo trimestre no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, conforme demonstramos abaixo:

INFORMAÇÕES – 2º TRIMESTRE DE 2020	
ABRIL	1
MAIO	1
JUNHO	2
TOTAL ...	4

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 2020

IZAÍAS DA SILVA ROCHA  
Ouvidor  
SEMA-DF