

RELATÓRIO DE OUVIDORIA



1º TRIMESTRE
2025

Secretaria do
Meio Ambiente



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

O presente relatório objetiva apresentar o processo de trabalho e a prestação de contas sobre as demandas de ouvidoria, trazendo assim insumos para a tomada de decisões e para o Planejamento de novas ações, conforme os indicativos estabelecidos no artigo 21 da Lei nº 6.519/2020, bem como atender ao disposto na IN nº01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de Ouvidoria, tratados no Decreto Nº 39723/19 e Decisão Nº2844/21 TCDF.

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 cidadão e os órgãos do Governo do Distrito Federal e, desta maneira, possibilitar e garantir a participação de todos para que possamos encontrar a melhor gestão dos serviços. Os dados e informações constantes no presente relatório referem-se a uma visão geral dos dados da ouvidoria registrados no período de 01/01/2025 a 31/03/2025.

As informações estão organizadas em duas dimensões estruturantes:

VOLUME: análise quantitativa das manifestações, indicadores, tipologia e prazo de atendimento.

QUALIDADE: ações realizadas e resultados alcançados à partir de indicadores de desempenho.

CANAIS DE ATENDIMENTO

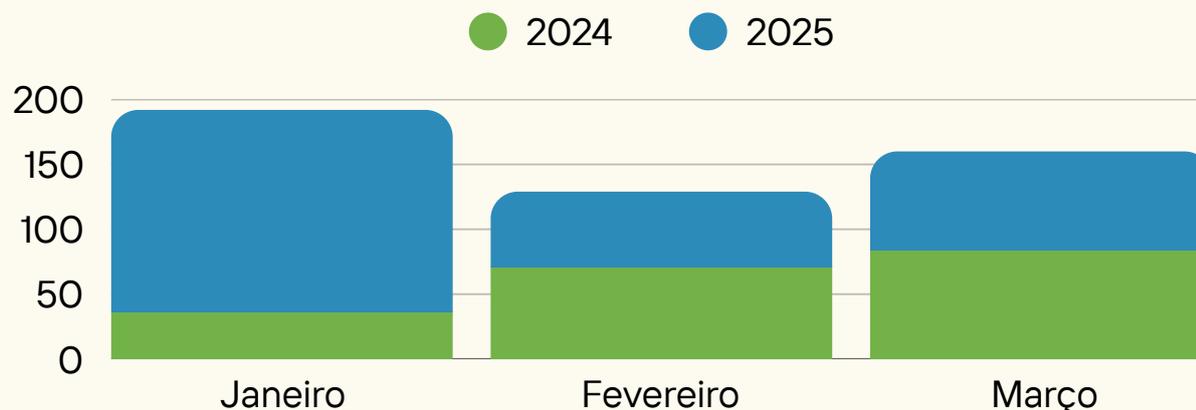
- TELEFONE 162
- WWW.PARTICIPA.DF.GOV.BR
- PRESENCIALMENTE



NÚMEROS DA OUVIDORIA VOLUME - MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS 290

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO TRIMESTRE

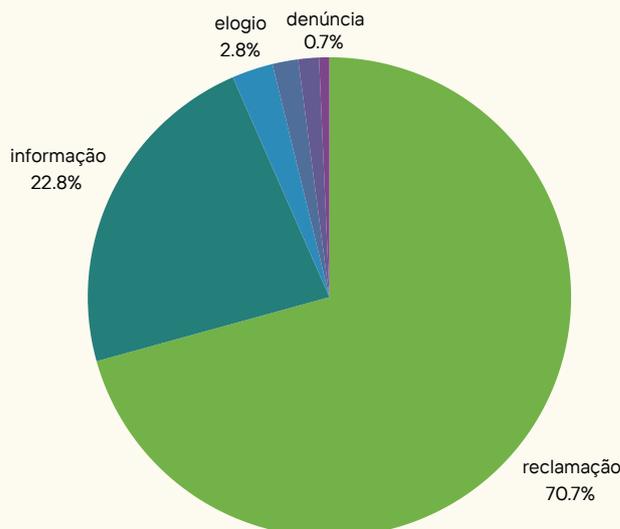
JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
156	58	76



A Ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente (SEMA) informa que, apesar da recente criação da Secretaria Extraordinária de Proteção Animal (SEPAN), a estrutura organizacional da nova secretaria ainda se mantém vinculada aos à SEMA. Em razão disso, esta Ouvidoria permanece responsável pelo recebimento e tratamento das manifestações direcionadas à SEPAN.

No mês de janeiro, observou-se um aumento expressivo no número de manifestações recebidas, fato atribuído à ampla divulgação da mídia acerca da criação da SEPAN. Já nos meses de fevereiro e março, o volume de manifestações apresentou um comportamento mais estável, com números semelhantes entre si. Este panorama reforça a importância da comunicação institucional na ampliação do alcance da ouvidoria e no engajamento da população com os canais oficiais de atendimento.

TIPOLOGIA

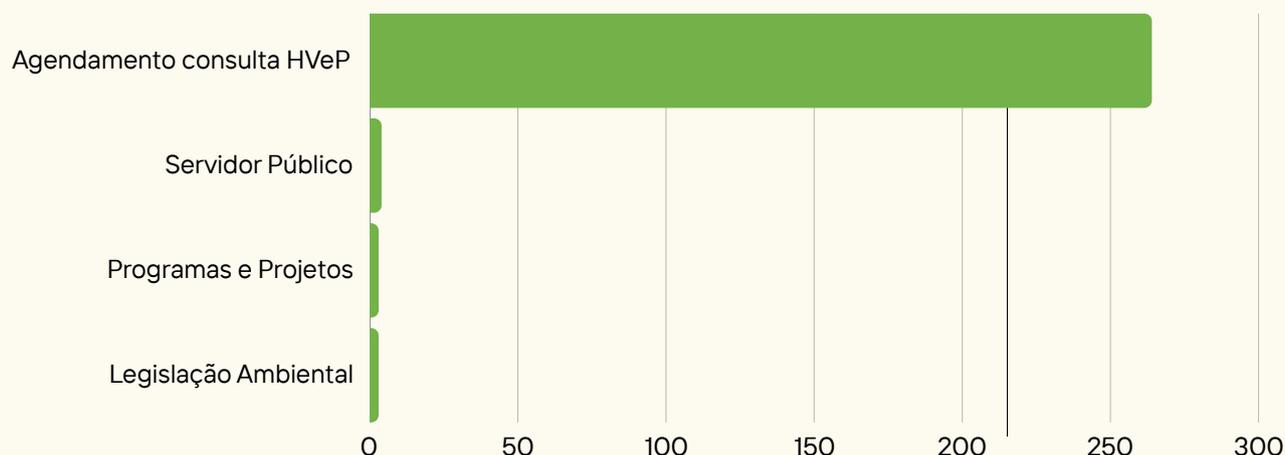


A Ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente (SEMA), que atualmente também responde pelas manifestações destinadas à Secretaria Extraordinária de Proteção Animal (SEPAN), apresenta, a seguir, um panorama das demandas recebidas no primeiro trimestre de 2025.

A análise revelou que, embora o site institucional ofereça informações claras sobre os serviços prestados, algumas dúvidas persistem entre a população, refletindo-se nas demandas registradas.

A tipologia "reclamação" foi a mais recorrente, seguida de perto por solicitações de informações.

VOLUME - ASSUNTOS RECORRENTES



A Ouvidoria, ao tratar as manifestações, adota um fluxo de resposta que busca simplificar a comunicação e agilizar o atendimento, com o objetivo de proporcionar uma experiência positiva ao cidadão. Quando necessário, a Ouvidoria realiza a reclassificação das manifestações para adequar o assunto e a tipologia, além de corrigir fluxos de encaminhamento para outros órgãos, a fim de otimizar a resolução das demandas.

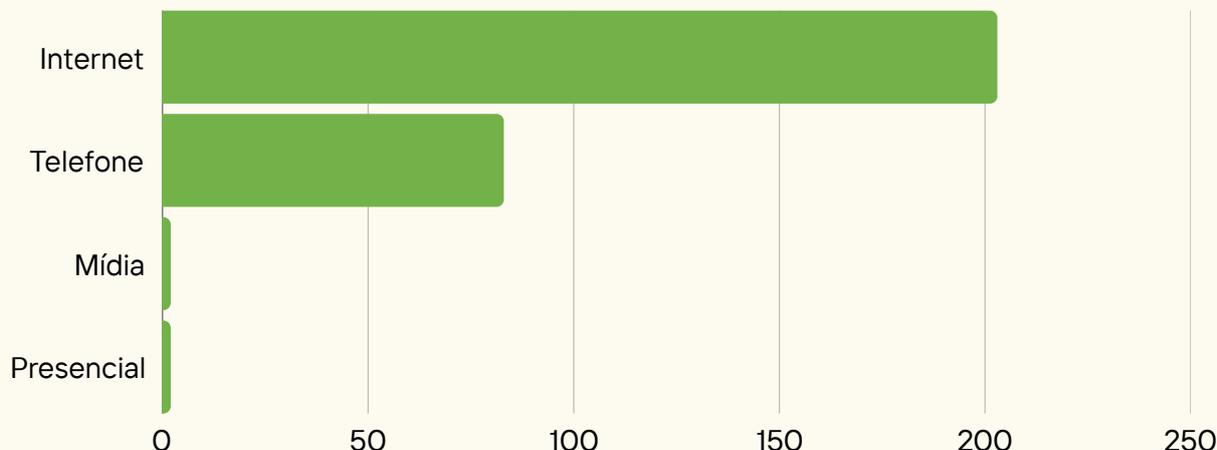
Esse processo de reclassificação e ajustes no fluxo de resposta é fundamental para garantir a celeridade e a precisão no atendimento, permitindo que cada manifestação seja tratada adequadamente, conforme sua natureza e a competência dos órgãos envolvidos.

PRAZOS DE ATENDIMENTO

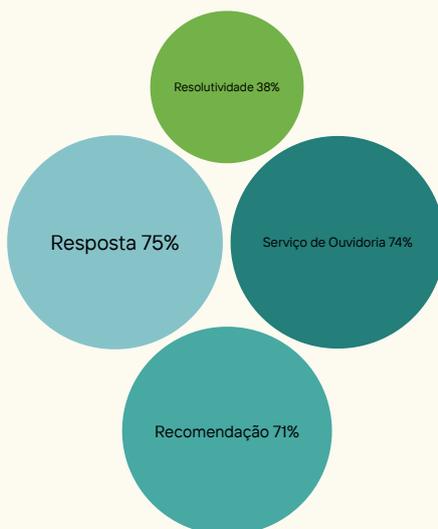
Tempo de resposta das manifestações, prazo médio 11 dias.



FORMAS DE ENTRADA



QUALIDADE - INDICADORES DE PERFORMANCE



Apesar dos desafios relacionados à alta demanda pelos serviços oferecidos, a Ouvidoria tem se empenhado para alcançar os índices desejados de satisfação e eficiência no atendimento ao cidadão.

Neste trimestre, o índice de satisfação com o atendimento alcançou 67%, um resultado positivo que reflete o esforço contínuo da equipe em entender as necessidades da população e adaptar os serviços para atendê-las de forma adequada. A Ouvidoria acredita que esse índice é resultado de um trabalho cuidadoso, focado em proporcionar uma comunicação clara e eficaz, sempre visando facilitar o acesso à informação.

Em um contexto em que as atividades estão ligadas às áreas técnicas, como o Meio Ambiente e a Proteção Animal, a Ouvidoria tem priorizado a utilização de uma comunicação simples e acessível, uma vez que muitos termos técnicos podem ser de difícil compreensão para o público geral.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO REGISTRADOS

67 PEDIDOS RESPONDIDOS

Realizamos a revisão de todas as manifestações e as complementações foram efetivadas quando necessárias.

QUALIDADE - AÇÕES IMPLANTADAS

A criação da Secretaria Extraordinária de Proteção Animal (SEPAN), separando-a da Secretaria de Estado do Meio Ambiente (SEMA), representa um passo importante na reestruturação administrativa do Governo do Distrito Federal, com foco na qualificação dos serviços públicos prestados à população.

Essa separação tem como principal objetivo especializar e aperfeiçoar o atendimento ao cidadão, permitindo que cada Secretaria atue com maior foco, agilidade e efetividade em suas respectivas áreas de competência. Com estruturas próprias, SEMA e SEPAN passam a concentrar esforços em políticas públicas mais específicas e alinhadas às demandas da sociedade: uma voltada para a gestão ambiental e outra para o cuidado e bem-estar animal.

Monitoramento do índice de transparência ativa no órgão Resultado: 100% atingido

EVENTOS:

1ª Reunião Geral da Rede SIGO-DF

Celebração Dia do Ouvidor

5ª Conferência Distrital do Meio Ambiente

Evento Dia da Mulher

<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>