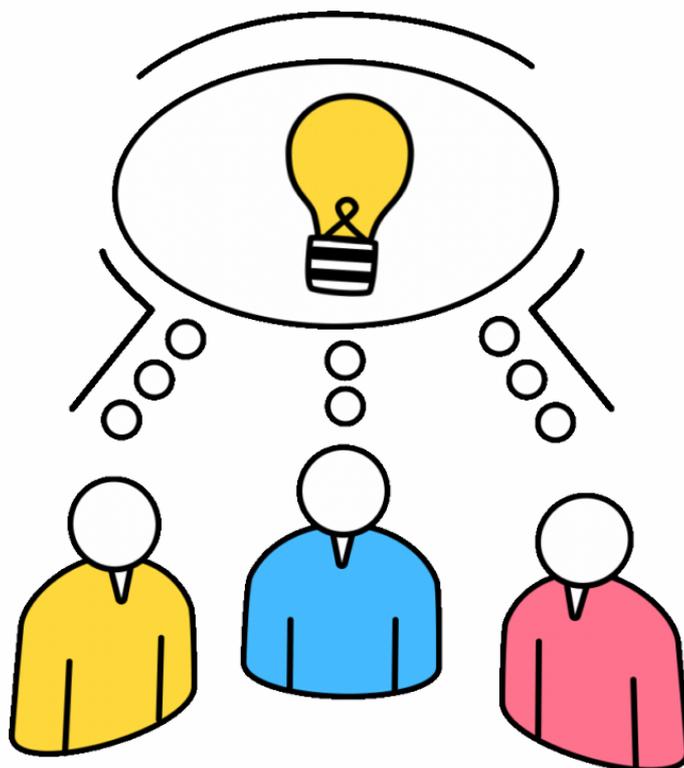


RELATÓRIO ANUAL 2023



SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE E PROTEÇÃO ANIMAL DO DISTRITO FEDERAL



ONDE QUEREMOS CHEGAR

Nesse processo de construção do planejamento foi incorporada a metodologia de Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP), que nos auxiliou a identificar em que pontos tínhamos que evoluir enquanto ouvidoria. O planejamento culminou com a elaboração do Plano de Ação que foi executado e monitorado, com recomendações práticas apresentadas durante os relatórios trimestrais, em tratativas com os setores envolvidos no processo.

Em paralelo a esse processo de reflexão foi construída e implementada uma trilha de aprendizagem com o objetivo de capacitar os ouvidores, em análises críticas, produção de informações relevantes para tomada de decisão e disseminação do papel e dos resultados produzidos.

E para alcançar o objetivo, ser uma instância de Governança de Serviços, acredita-se que precisamos, antes de tudo, está pronto para exercer esse papel, que não se resume apenas em ouvir, necessitamos buscar soluções. Os cursos oferecidos foram fundamentais para ampliar a visão e trazer outros olhares para a Ouvidoria.

APRESENTAÇÃO

O acolhimento das manifestações recebidas foi trabalhado por esta Ouvidoria como meta no ano de 2023, um resumo da jornada com resgate do papel fundamental que determina ao Poder Público, observadas as disposições legais, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados.

O presente relatório objetiva apresentar o processo de trabalho e a prestação de contas, 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.

CANAIS DE ATENDIMENTO

TELEFONE 162
WWW.PARTICIPA.DF.GOV.BR
PRESENCIALMENTE
Ed Wagner Teixeira 3 Subsolo
SBN sala 10

AÇÕES PROPOSTAS

- Fortalecimento da comunicação e da divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria. A Ouvidoria ampliou os canais de comunicação com o público, disponibilizando atendimento telefônico, presencial, e pelo Participa DF.

Também foi realizada uma campanha de divulgação da Ouvidoria nas redes sociais e em outros meios de comunicação.

- Treinamento dos servidores da Ouvidoria. Os servidores da Ouvidoria foram capacitados para atender às demandas de cidadãos com deficiência, idosos, pessoas com dificuldade de comunicação e outros grupos vulneráveis.
- Desenvolvimento de ferramentas e materiais acessíveis. A Ouvidoria desenvolveu ferramentas e materiais acessíveis, como a plataforma que unificou o E-sic e o Ouv, facilitando, assim, a participação social.
- As ações realizadas pela Ouvidoria para garantir a acessibilidade, inclusão e acolhimento resultaram nos seguintes indicadores positivos:
- Aumento no número de atendimentos realizados. Em 2023, a Ouvidoria realizou 1.302 atendimentos, um aumento de 1000% em relação ao ano anterior.
- Diminuição no tempo de resposta. O prazo médio de resposta às demandas da Ouvidoria foi de 3 dias, isso mostra o comprometimento por parte das servidoras.

CONEXÃO COM O ODS 16

16. Paz, Justiça e Instituições Eficazes

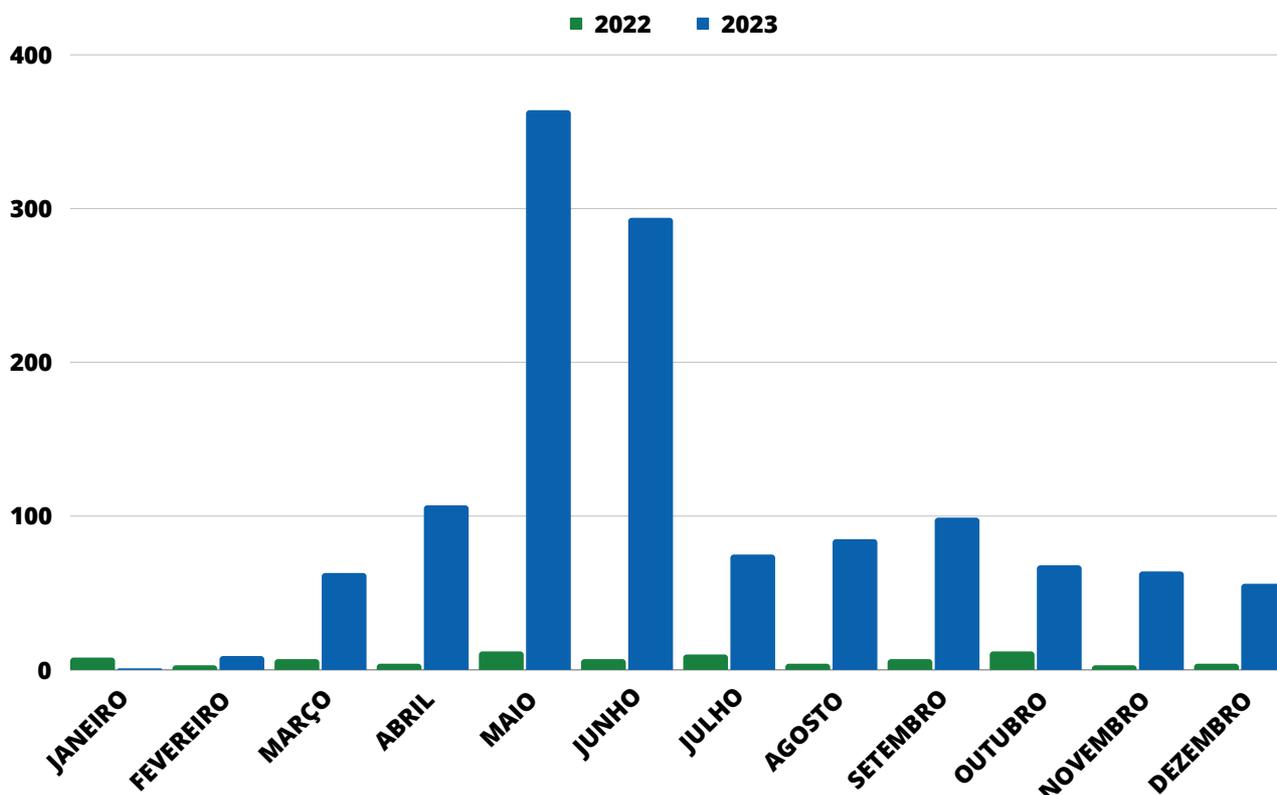
Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis

Meta 16.6

- Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.
- Ampliar a transparência, a accountability e a efetividade das instituições, em todos os níveis.
- Indicadores
- 16.6.1 - Despesas públicas primárias como proporção do orçamento original aprovado, por setor.
- 16.6.2 - Proporção da população satisfeita com a última experiência com serviços públicos.

NÚMEROS DA OUVIDORIA

**1302
REGISTROS**

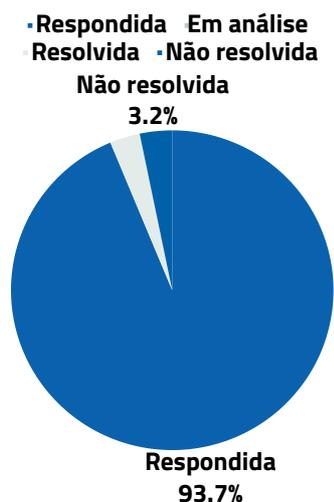


Priorizamos a qualidade das respostas com o objetivo de garantir que todos os cidadãos, independentemente de sua condição social, econômica ou cultural, tenham acesso aos serviços da Ouvidoria e sejam tratados com respeito e atenção.

Na transição do assunto Atendimento Hospital Veterinário Público a Ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Proteção Animal teve um aumento significativo que começou em abril, durante o mês de maio ainda haviam questionamentos quanto ao serviço prestado, a partir de julho a população pôde acompanhar pelos canais de comunicação como, por exemplo, o site da SEMA e assim a demanda foi normalizada.

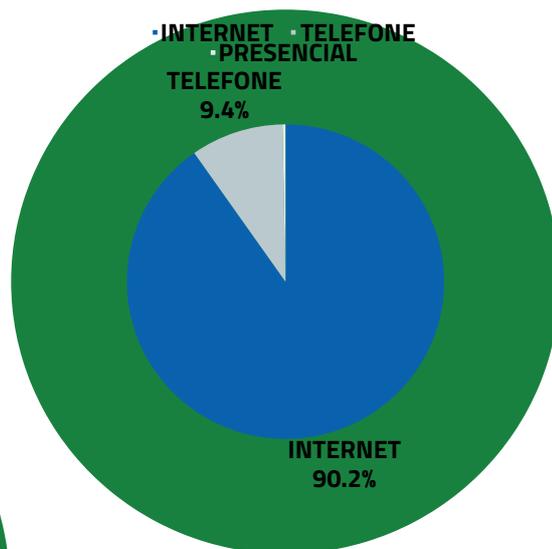
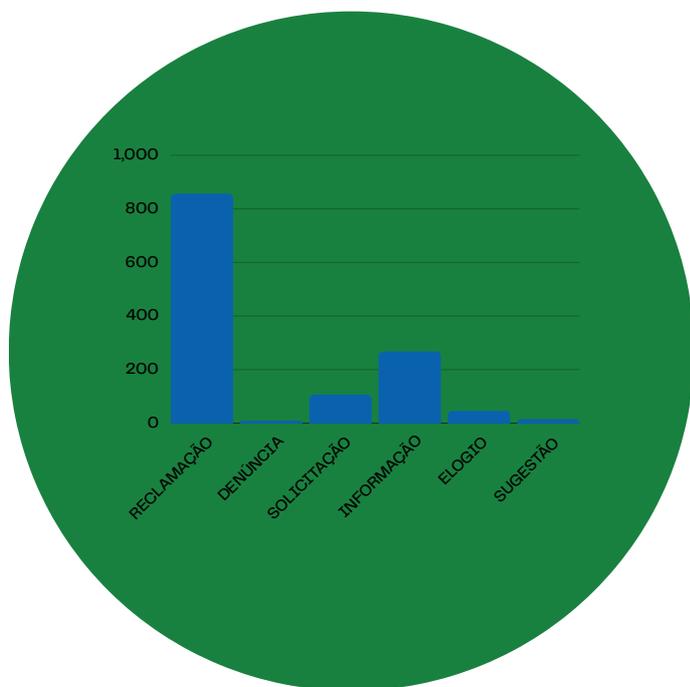
Fonte: Painel de Ouvidoria

PRAZOS DE ATENDIMENTO

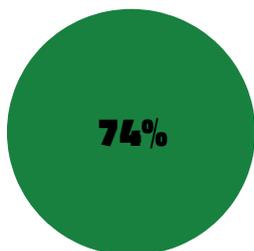


FORMAS DE ENTRADA

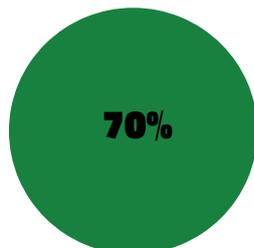
TIPOLOGIA



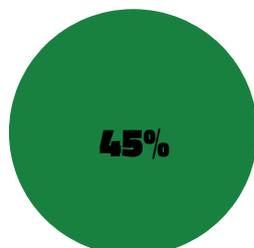
PESQUISA DE SATISFAÇÃO



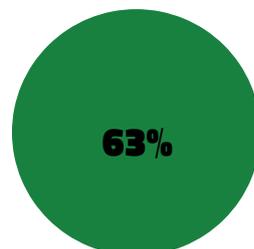
RECOMENDAÇÃO



SATISFAÇÃO



RESOLUTIVIDADE



QUALIDADE DA RESPOSTA

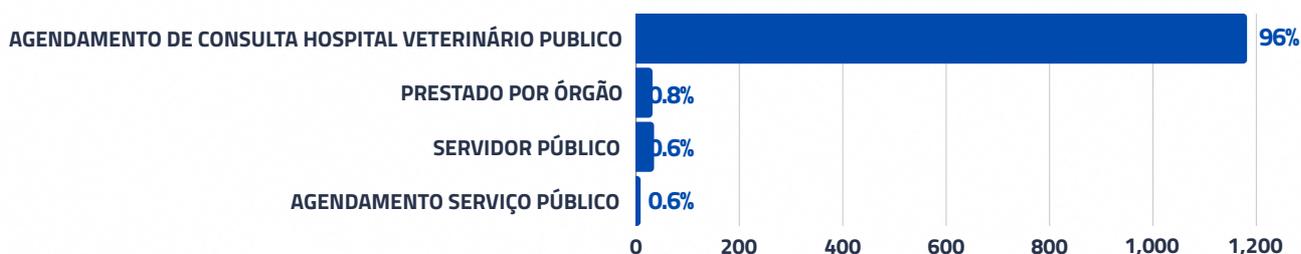
Falando um pouco dessa nossa maturidade em governança de dados, temos o Painel de Ouvidoria, publicado em 2020, que disponibiliza as informações sobre as demandas de Ouvidoria em transparência ativa e dados abertos – www.painel.df.gov.br. Além disso incorporamos a IZA em uma nova plataforma de participação social, denominada Participa DF, www.participa.df.gov.br, em que o módulo de Ouvidoria assumiu um novo formato, ressignificando o relacionamento com o cidadão. Isso se deu essencialmente pela nova roupagem de diálogo que assumimos.

Os números são extraídos e medidos de acordo com o Painel de Ouvidoria do DF.

O aumento significativo das manifestações e as responsabilidades atribuídas à SEMA explicam a queda nas pesquisas em relação ao ANO DE 2022 que se deu pela absolvição de assunto, até então tratado por outro órgão.

Fonte: Painel de Ouvidoria

RANKING DE ASSUNTOS RECORRENTES



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E-SIC

Durante o ano de 2023 a SEMA respondeu 237 pedidos de acesso à informação pelo E-SIC.

NO ÂMBITO DISTRITAL, PELA LEI N.º 4.990/12, REGULAMENTADA PELO DECRETO N.º 34.276/2013, DETERMINA EM SEU ART. 10 QUE OS FUNCIONAMENTOS SERÃO REALIZADOS PELAS OUVIDORIAS PARA ATENDER E ORIENTAR O PÚBLICO QUANTO AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO. COM O PARTICIPA DF, AS DUAS PLATAFORMAS ESTÃO NO MESMO PROGRAMA, BASTANDO AO CIDADÃO SE CADASTRAR E REGISTRAR.

EVENTOS:

- 1ª Reunião Sigo 2023 - 26/01/2023
- Comemoração e evento Dia do Ouvidor - 09/03/2023
- Programa de Ambientação e Integração - Turma 2/2023, realizado no período de 03/04/2023 a 04/05/2023, de modo assíncrono, no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).
- 2º Reunião SIGO/2023
- Curso/atividade presencial Canva para Ouvidores - Turma 1/2023, realizado no período de 04/04/2023 a 05/04/2023, no horário das 14:00 às 18:00 Escola de Governo
- Curso/atividade Desenvolvendo projetos de ouvidoria - Turma 3/2023, realizado nos dias 16/05/2023 a 17/05/2023.
- Curso/atividade presencial Produzindo resultados de ouvidoria - Turma 3/2023, realizado no período de 13/06/2023 a 15/06/2023, no horário das 14:00 às 18:00 Escola de Governo.
- 7ª Semana de Controle Interno oferecida pela CGDF auditório da CLDF dias 27 a 29/06/2023.
- Semana do Planejamento SIGO-DF - 11 a 15/09/2023
- Sessão Solene em homenagem às Ouvidorias Públicas do DF - CLDF - 21/09/2023
- I Seminário Internacional de Inovação em Políticas Públicas: Inovação como Motor para o Fortalecimento Institucional - 27 e 28/09/2023
- 4ª Reunião geral SIGO-DF - 18/10/2023
- Fórum Rede Ouvir DF - 21/10/2023
- Curso Gestão do Atendimento em Ouvidoria - 31/10/2023
- Jornada SIGO-DF - Resultados 2023 - 17/11/2023
- Congresso ABO - 27 a 29/11/2023
- Semana de Combate à Corrupção - CGDF - 04 a 08/12/2023

Brasília, 31 de dezembro de 2023.

**Cristiane Longo Correia
Ouvidora**