



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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

4º TRIMESTRE DE 2021





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

Cecília Fonseca

Secretário de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal

José Sarney Filho

Ouvidor da Secretaria de Estado do Meio Ambiente do D.F.

Cristiane Longo Correia

Contatos da Ouvidoria da SEMA/DF

Telefone: (61) 2141 5810

E-mail: ouvidoria@sema.df.gov.br e cristiane.correia@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
01/10/2021 a 31/12/2021



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 outubro a 31 de dezembro de 2021.

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), Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC (item 3) e Sistema Eletrônico de Informação – SEI-GDF (item 4).

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 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 públicos.

1.1 CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUIDORIA

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



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

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.

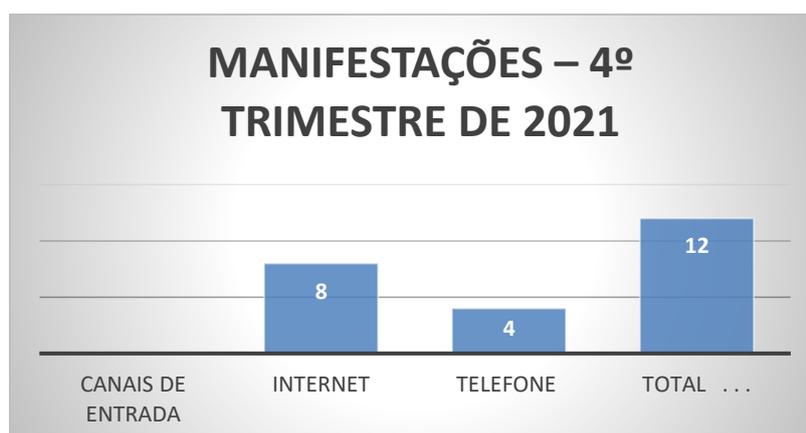
Por meio de agendamento pelo whatsapp 61 984667762

2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

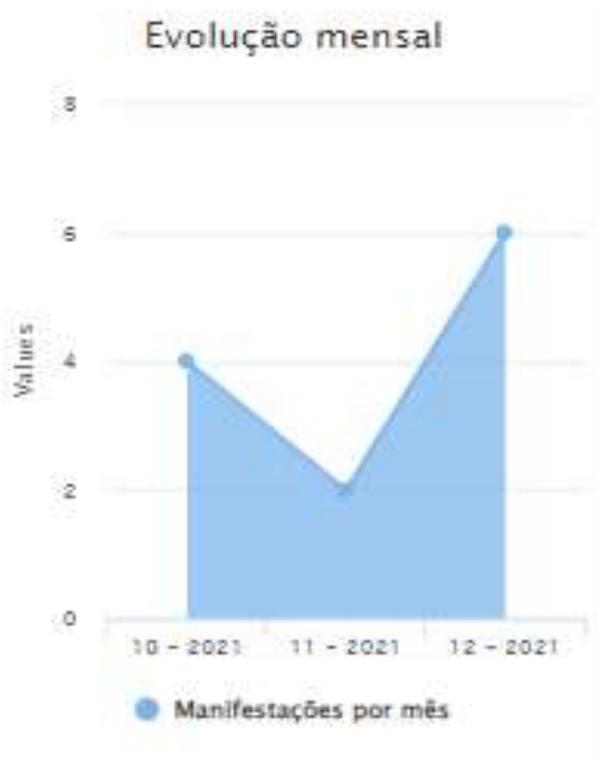
No período de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2021, foram encaminhadas para esta Secretaria 12 (doze) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos abaixo:

| MANIFESTAÇÕES – 4º TRIMESTRE DE 2021 | |
|--------------------------------------|----|
| OUTUBRO | 4 |
| NOVEMBRO | 2 |
| DEZEMBRO | 6 |
| TOTAL ... | 12 |





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



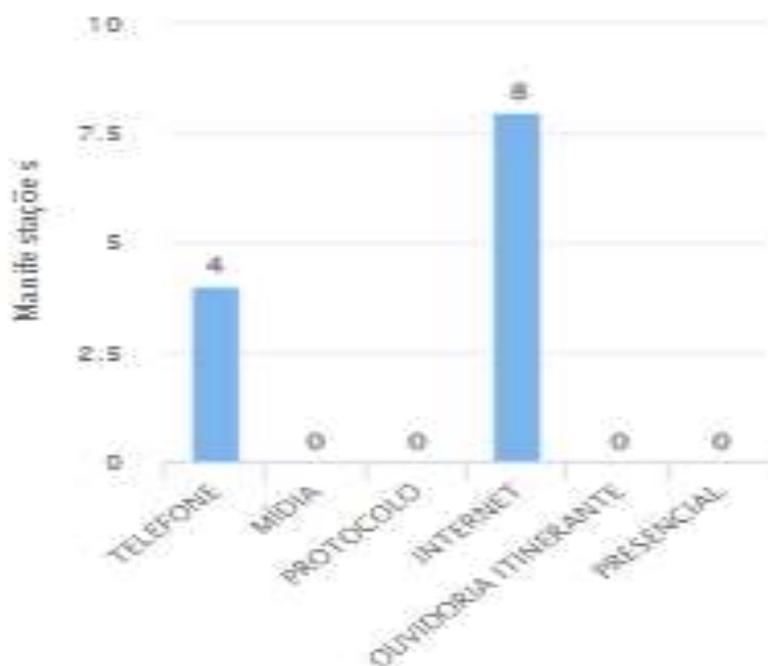
2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

| TIPO DE MANIFESTAÇÃO | |
|----------------------|----|
| INTERNET | 8 |
| TELEFONE | 4 |
| TOTAL ... | 12 |

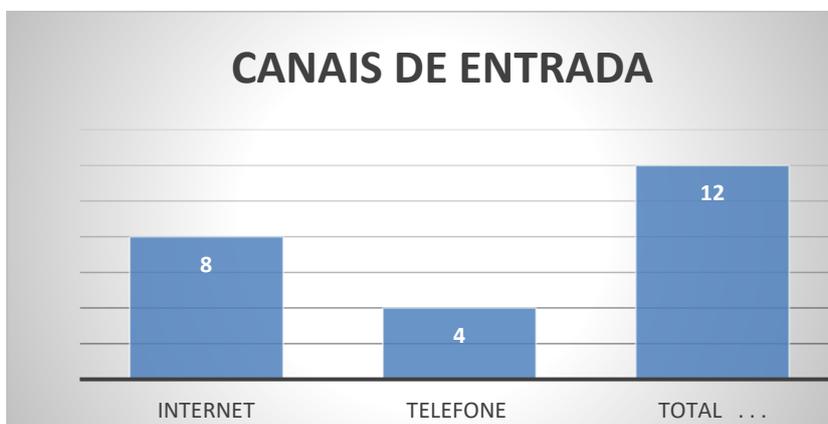


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUVIDORIA

Formas de Entrada



CANAIS DE ENTRADA





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

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 |
| Funcionamento de programa |
| Leis e Decretos do Governo de Brasília |
| Política de Logística Reversa |



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

2.6. ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO



Nota: O Índice de Resolutividade é resultado das avaliações feitas pelos cidadãos quando da participação na Pesquisa de Satisfação. Infelizmente, apesar de nossos contatos e solicitações, os manifestantes deste trimestre não atenderam a este quesito.



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 10 (dez) manifestações neste quarto trimestre no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, conforme demonstramos abaixo:

| INFORMAÇÕES – 4º TRIMESTRE DE 2020 | |
|---|----|
| OUT | 11 |
| NOV | 2 |
| DEZ | 0 |
| TOTAL | 13 |

Importante ressaltar que o e-SIC não possui tipologias de classificação e que o acesso ao sistema pode ser feito via internet e presencial.

4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO – SEI-GDF

4.1 ESTATÍSTICAS DA UNIDADE

| ESPECIFICAÇÃO | QUANT. |
|--|---------------|
| Processos gerados no período | 25 |
| Processos com tramitação no período | 68 |
| Processos com andamento fechado na unidade | 55 |
| Processos com andamento aberto na unidade | 13 |
| Documentos diversos gerados no período | 64 |

Importante ressaltar que informações a respeito de processos sigilosos, não ficam disponíveis para este tipo de acesso, pois tramitam por meio de matrícula do servidor responsável e não por unidade do SEI/DF.



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

5. OUTRAS AÇÕES

Participação no Evento organizado pela Controladoria-Geral do DF (CGDF) que premiou no dia 09/12, os órgãos do Governo do Distrito Federal que alcançaram 100% do Índice de Transparência Ativa (ITA) em 2021.

Participação do Balanço de Resultados SIGO/DF realizado dia 19/11, com o objetivo de apresentar os resultados alcançados pelo Sistema de Gestão de Ouvidorias.

Brasília-DF, 31 de dezembro de 2021

Cristiane Longo Correia
Ouvidora
Secretaria de Estado do Meio Ambiente