



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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º TRIMESTRE DE 2021

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

Cecília Souza Fonseca

Secretário de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal

José Sarney Filho

Ouvidor da Secretaria de Estado do Meio Ambiente do DF

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

Trabalhamos em regime de teletrabalho por força do DECRETO Nº 41.841, DE 26 DE FEVEREIRO DE 2021. Dispõe sobre o teletrabalho, em caráter excepcional e provisório, para os órgãos da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Distrito Federal, como medida necessária à continuidade do funcionamento da administração pública distrital, em virtude da pandemia da COVID-19 e dá outras providências. Como norma complementar, em atenção ao Decreto supra mencionado, foi publicada a PORTARIA Nº 05, DE 04 DE MARÇO DE 2021.

Art. 1º Esta Portaria tem por objetivo disciplinar a realização do teletrabalho, em caráter excepcional e provisório, como medida necessária à continuidade do funcionamento desta Secretaria de Estado do Meio Ambiente - SEMA/DF, para cumprimento das obrigações funcionais dos servidores, empregados, estagiários e colaboradores lotados na Secretaria, em atenção às disposições contidas no Decreto nº 41.841, de 26 de fevereiro de 2021, sem prejuízo da qualidade dos serviços prestados.

Brasília – DF
01/01/2021 a 31/03/2021



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 janeiro a 31 de março 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.



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, suspenso por força do Decreto n Nº 41.841, DE 26 DE FEVEREIRO DE 2021 e da PORTARIA Nº 05, DE 04 DE MARÇO DE 2021 SEMA DF.

Obs: A partir de 04/03/2021, como medida necessária à continuidade do funcionamento da administração pública distrital, disponibilizamos o celular da Ouvidoria no nosso site oficial para agendamento, ressaltamos que até o dia da publicação o trabalho estava sendo feito de forma híbrida, com dias alternados.



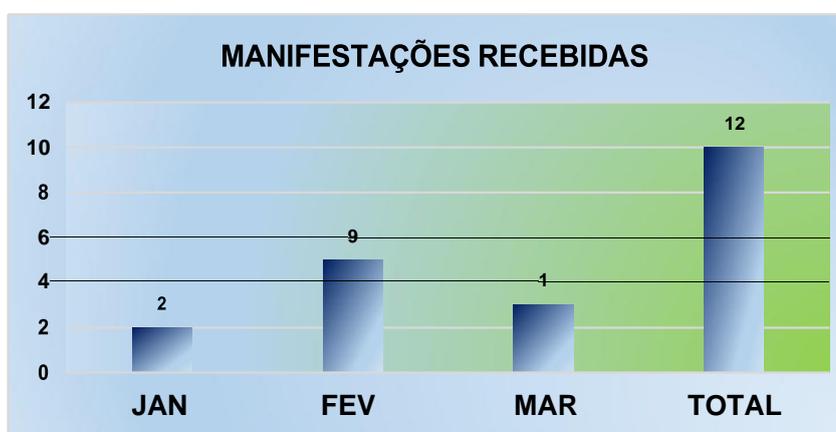
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUIDORIA

2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

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

MANIFESTAÇÕES – 1º TRIMESTRE DE 2021	
JANEIRO	02
FEVEREIRO	09
MARÇO	01
TOTAL ...	12



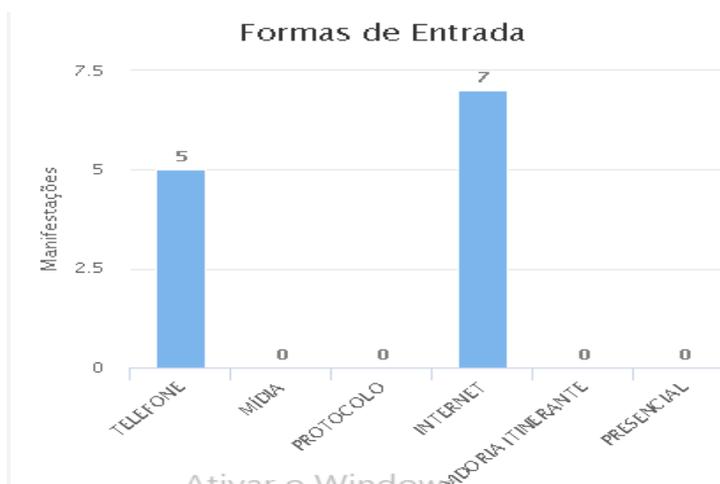


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUVIDORIA

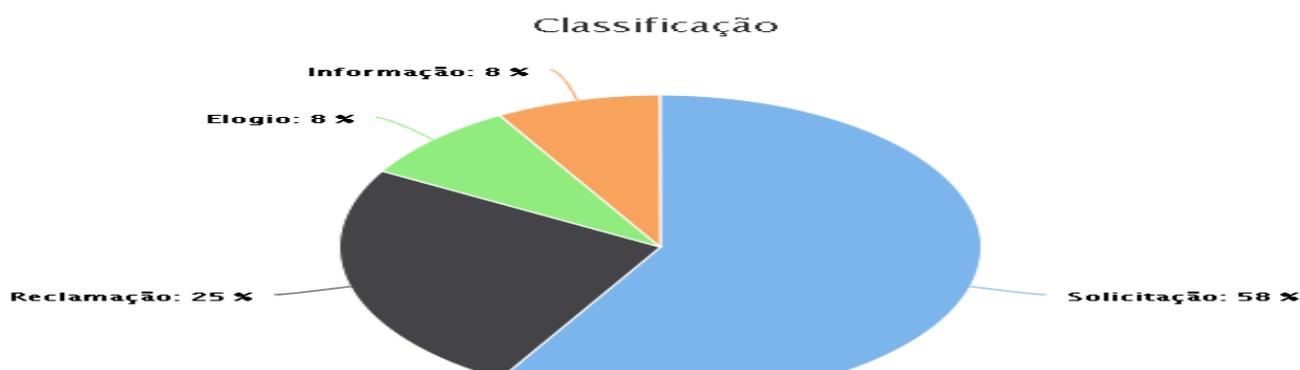
2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
INTERNET	07
TELEFONE	05
TOTAL ...	12

2.3. FORMAS DE ENTRADA



2.4. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO





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

2.5. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



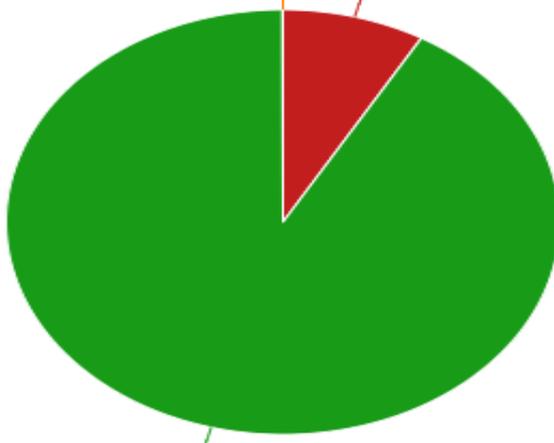
8

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

Vencidas: 0%

Fora do Prazo: 8%



2.6. RANKING DE ASSUNTOS RECORRENTES

Assuntos mais demandados pelos cidadãos(ãs):

Coleta seletiva

Recolhimento de inservíveis

Problema não especificado com animais

Serviço prestado por órgão do Governo



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

2.7. ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO

Período: 01/01/2021 a 31/03/2021

Data Inicial

01/01/2021

Data Final

31/03/2021

Classificação:

Selecione...

Situação:

Selecione...

Unidade:

Selecione...

Redefinir filtro

Aplicar para unidades inferiores

Índice de Resolutividade



Satisfação com o Atendimento

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

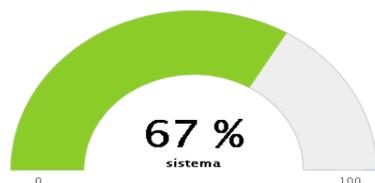


Satisfação com o Sistema

Índice de Recomendação



Ativar o Windows
Satisfação com a Resposta



Ativar o Windows

Nota: O Índice de Resolutividade é resultado das avaliações feitas pelos cidadãos quando da participação na Pesquisa de Satisfação.

3. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS

Foram respondidas 06 (seis) manifestações neste primeiro trimestre no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, conforme demonstramos abaixo:

INFORMAÇÕES – 1º TRIMESTRE DE 2021	
JANEIRO	01
FEVEREIRO	04
MARÇO	01
TOTAL ...	06

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



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

4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO – SEI-GDF

4.1. ESTATÍSTICAS DA UNIDADE

ESPECIFICAÇÃO	QUANT.
Processos gerados no período	18
Processos com tramitação no período	55
Processos com andamento fechado na unidade	22
Processos com andamento aberto na unidade	33
Documentos diversos gerados no período	38

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.

5. OUTRAS AÇÕES

Participação no evento em comemoração ao Dia do Ouvidor, onde a Ouvidoria Geral do Distrito Federal (OGDF) promoveu evento virtual com 180 participantes, entre ouvidores titulares da Rede de Ouvidorias do GDF, membros de suas equipes e gestores da Controladoria-Geral do DF. O encontro promoveu a integração, troca de experiências e a apresentação da nova Ouvidora Geral Interina do Distrito Federal, Cecília Fonseca.

Brasília-DF, 31 de março de 2021

CRISTIANE LONGO
CORREIA
Ouvidora
SEMA-DF