

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Secretaria do  
Meio Ambiente e  
Proteção Animal



## 2º TRIMESTRE 2024

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.

Os dados e informações constantes no presente relatório referem-se a uma visão geral dos dados de ouvidoria registrados no período de 01/03/2024 a 30/06/2024.

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.

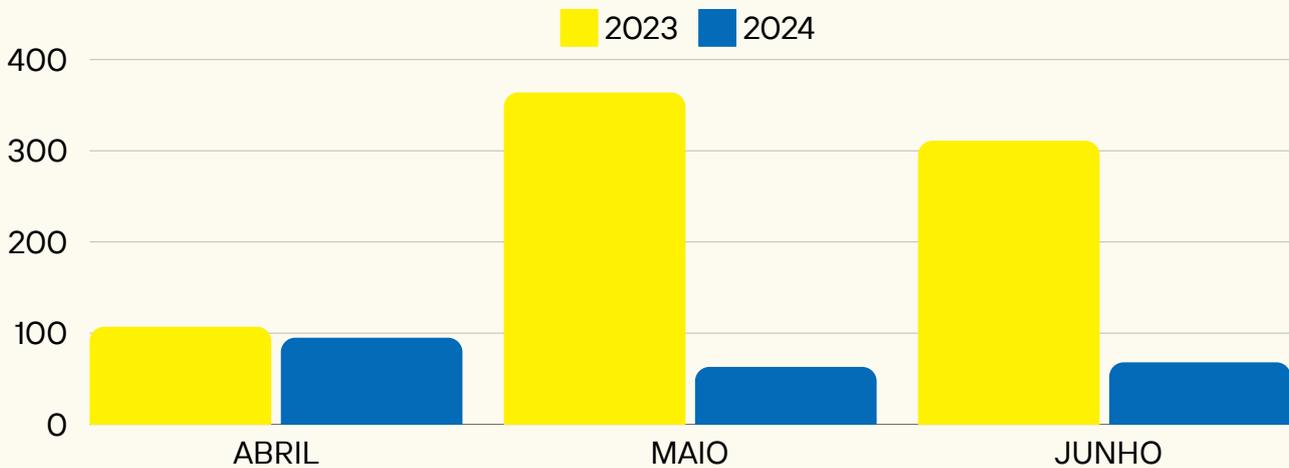
## CANAIS DE ATENDIMENTO

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

## NÚMEROS DA OUVIDORIA VOLUME - MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS 226

### MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO TRIMESTRE

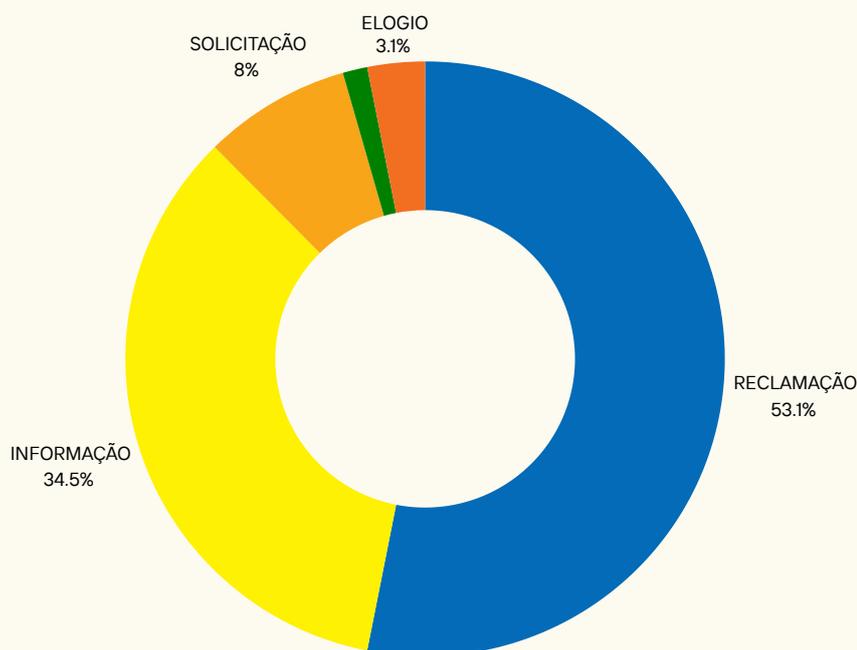
ABRIL	MAIO	JUNHO
95	63	68



Durante o período de análise, foi observado um aumento expressivo nos registros de ouvidoria a partir de março de 2023. Esse fenômeno pode ser diretamente atribuído à intensificação da divulgação das ações da SEMA através de diferentes canais de mídia. A maior visibilidade das iniciativas da Secretaria despertou um interesse maior por parte da população, resultando em um aumento proporcional no número de questionamentos e manifestações registradas.

A redução no número de manifestações após a divulgação intensa pode indicar um aumento na eficiência dos processos de comunicação e na clareza das informações disponibilizadas.

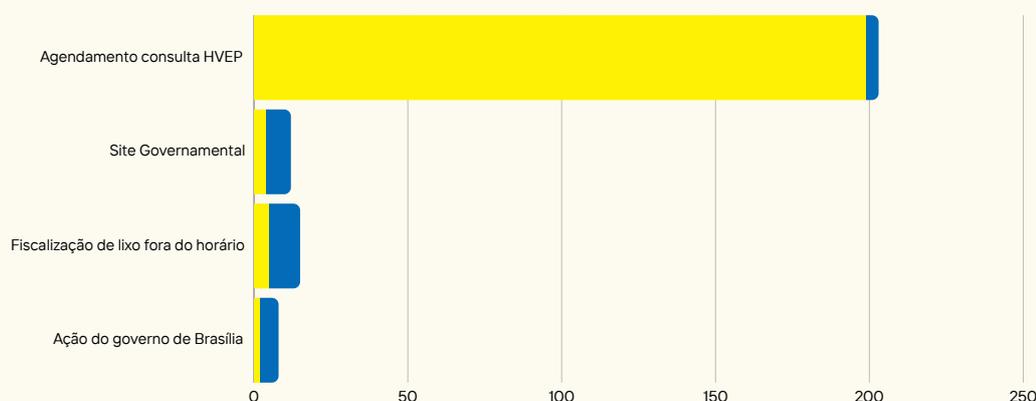
## TIPOLOGIA



Ao analisar as manifestações direcionadas a esta Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Proteção Animal, notamos que a tipologia "reclamação" foi a mais indicada pelo cidadão. Os pedidos são variados, porém em sua maioria com indicação de assunto "agendamento e consulta HVEP".

Observa-se que a maioria dos cidadãos desconhecem os passos para marcação de consulta e atendimento no HVEP, bem como o Programa de castração oferecido pelo Governo do Distrito Federal. Dessa forma a Ouvidoria, em resposta definitiva, esclarece o passo a passo para o agendamento.

## VOLUME - ASSUNTOS RECORRENTES

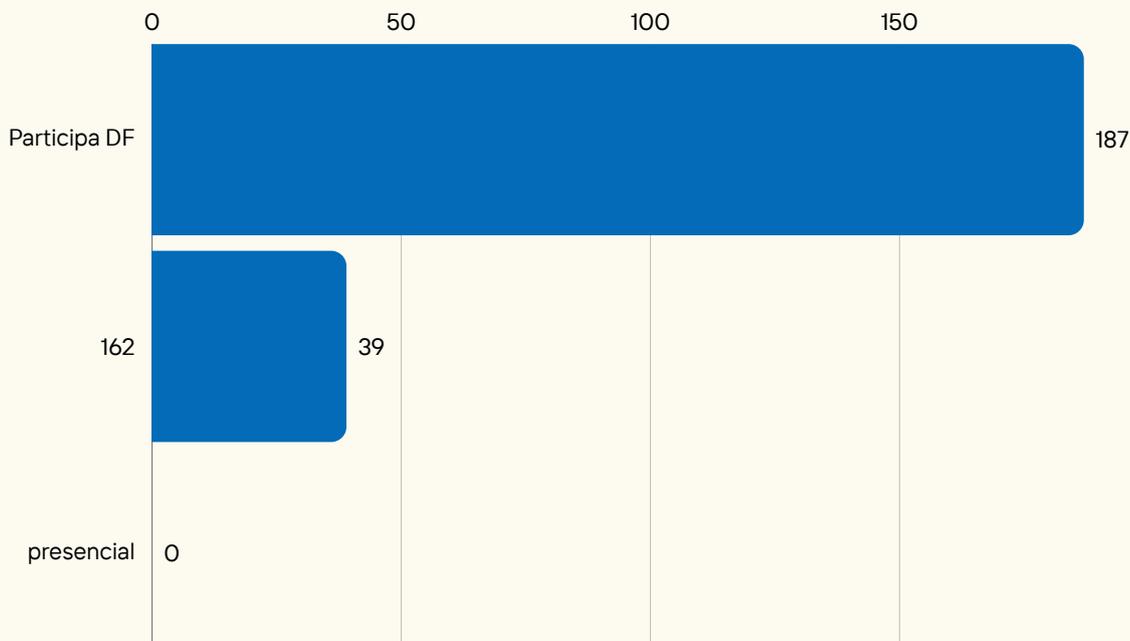


A Ouvidoria avalia no recebimento das manifestações, via Sistema Participa/DF, o melhor fluxo para que a resposta seja clara e simples. Como, também, a necessidade de correção de fluxo para outros órgãos e a reclassificação, quando necessária, para adequação do assunto e tipologia, com objetivo de atender ao cidadão de forma célere.

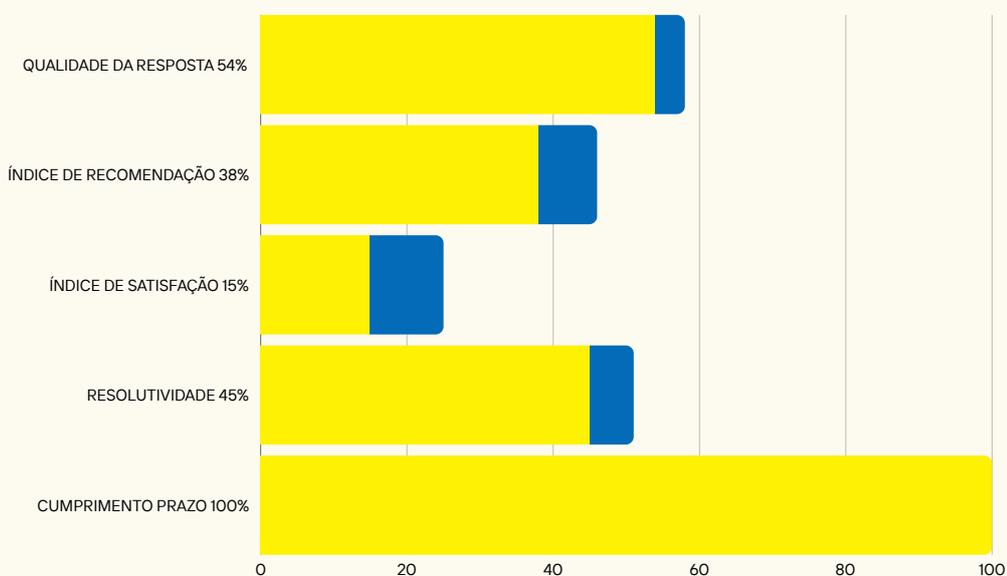
## PRAZOS DE ATENDIMENTO

Tempo de resposta das manifestações, prazo médio 4,3 dias.

## FORMAS DE ENTRADA



## QUALIDADE - INDICADORES DE PERFORMANCE



Durante o último trimestre, a Ouvidoria da SEMA alcançou um índice de resolutividade de 45%. Este indicador reflete a proporção de manifestações que foram resolvidas ou receberam uma resposta satisfatória dentro do período estipulado. A resolutividade de 45% demonstra um avanço significativo considerando os desafios inerentes à demanda de serviços.

Um dos principais enfoques da Ouvidoria tem sido a melhoria da comunicação com os cidadãos, especialmente no que diz respeito à simplificação de termos técnicos utilizados pela Secretaria. Conscientes de que muitos termos técnicos podem dificultar a compreensão por parte da população, a Ouvidoria tem dedicado esforços para traduzir respostas técnicas em uma linguagem simples e acessível.

## PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

### 166 PEDIDOS RESPONDIDOS

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

## QUALIDADE - AÇÕES IMPLANTADAS

Resultado: Conforme nosso Plano de Ação 2024, estamos atualizando a Carta de Serviço, visando clareza quanto aos serviços ofertados pela Secretaria.

Identificou-se uma necessidade de mudança na tipologia das manifestações recebidas pela Ouvidoria da SEMA, especificamente, a categoria de "agendamento de consulta no HVEP", para melhor atendimento das demandas.

Monitoramento do índice de transparência ativa no órgão

Resultado: 100% atingido

## EVENTOS

- **2ª Reunião Geral da Rede SIGO-DF 2024**, realizada de forma presencial no dia, **no auditório da EGOV - Escola de Governo do Distrito Federal**.
- **Desenvolvendo projetos de ouvidoria - Turma 1/2024**, a ser realizado(a) no período de 06/05/2024 a 08/05/2024.
- **Quintas de inovação - Papo de ouvidoria: Denúncia, ética e integridade** - Turma 1/2024, a ser realizado no período de 16/05/2024 a 16/05/2024.
- **Aula Magna - Governança de Serviços**- Auditório da Escola de Governo do Distrito Federal (EGOV), dia 27 de junho do ano corrente, das 14h às 18h.

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