

# RELATÓRIO OUVIDORIA

## 2º TRIMESTRE

01/03/2023 A 30/06/2023



## SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE E PROTEÇÃO ANIMAL



# APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Proteção Animal do Distrito Federal – SEMA/DF apresenta seu relatório referente ao período de 1º de abril a 30 de junho de 2023. O presente relatório objetiva apresentar o processo de trabalho e a prestação de contas desta 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 públicos.

## CANAIS DE ATENDIMENTO

TELEFONE 162

[WWW.PARTICIPA.DF.GOV.BR](http://WWW.PARTICIPA.DF.GOV.BR)

PRESENCIALMENTE

## VISÃO GERAL DIAGNÓSTICO

O DECRETO Nº 44.102, DE 1º DE JANEIRO DE 2023 alterou a nomenclatura de Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal para Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Proteção Animal do Distrito Federal, trazendo para a SEMA as atribuições referentes ao Hospital Público Veterinário e o Serviço de Castração de animais domésticos.

Com as mudanças ocorridas pelo Decreto tivemos um aumento de 1000% de registros, impactando diretamente nosso serviço de Ouvidoria. O serviço de consulta médica veterinária e o serviço de castração de animais domésticos têm uma enorme procura por parte da população, visto o preço alto desses serviços em clínicas particulares.

Temos trabalhado para atender a população com a maior transparência quanto a divulgação de informações relevantes em nosso site institucional, como agendamentos que são realizados na Plataforma AGENDA DF e as campanhas de castração lançadas sempre na última semana de cada mês, mesmo assim ainda existe muita dificuldade da população sobre o acesso ao AGENDA DF, justificando o grande número de manifestações.

# AÇÕES PROPOSTAS

Diante desse cenário, a Ouvidoria da SEMA precisa redobrar seus esforços para garantir um atendimento de qualidade e ágil às manifestações recebidas. É necessário investir em treinamento dos servidores para que possam atender de forma eficiente e esclarecedora as demandas da população. Além disso, é importante que a Secretaria invista em campanhas de divulgação dos seus serviços, utilizando meios de comunicação de massa e redes sociais, para que a população saiba onde buscar ajuda e qual o procedimento correto para realizar as solicitações. A transparência e a clareza das informações são fundamentais para a melhoria do atendimento prestado pela SEMA e, conseqüentemente, para a satisfação da população.

Como sugestão para melhor atender os usuários seriam as campanhas presenciais em parceria com as Administrações Regionais, tendo em vista a procura de pessoas que ainda não têm acesso a plataforma de agendamento bem como uma internet de qualidade.

Acreditamos, também, que uma plataforma específica para os agendamentos no Hospital Veterinário, bem como das campanhas de castração, seriam de grande avanço para o atendimento e aos anseios da população.

## ESTRATÉGIA DE AÇÃO CONFORME PLANO DE AÇÃO

Conforme plano de ação da Ouvidoria 2023 a SEMA não possuía em sua estrutura a Subsecretaria de Proteção Animal, em abril de 2023 com a nova estrutura foi incorporado o serviço de atendimento no HVEP bem como o serviço de Castração de animais domésticos. Reuniões e debates estão sendo realizados visando aprimorar os serviços prestados de agendamento, bem como o atendimento no HVEP.

Dessa forma nosso Plano de Ação sofreu algumas alterações, as ações propostas estão sendo revisadas para adequação à nova estrutura.

## CONEXÃO COM O ODS 16

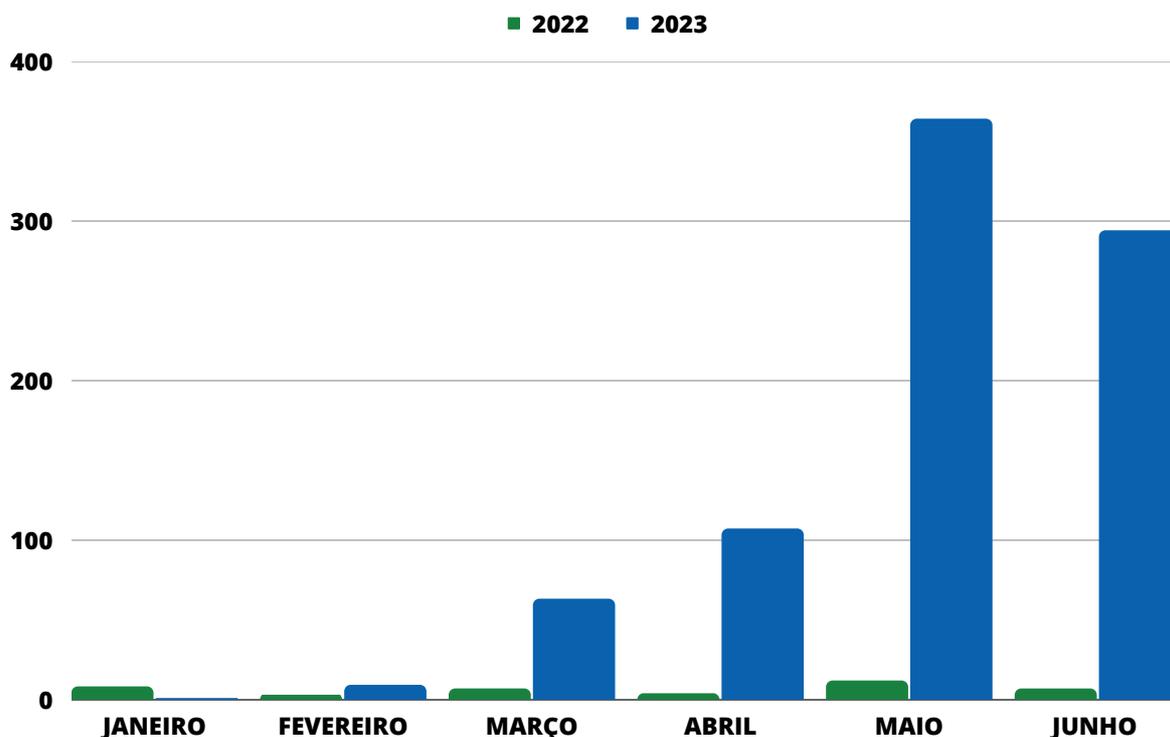
### 16. Paz, Justiça e Instituições Eficazes

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.
- Brasil
- 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.

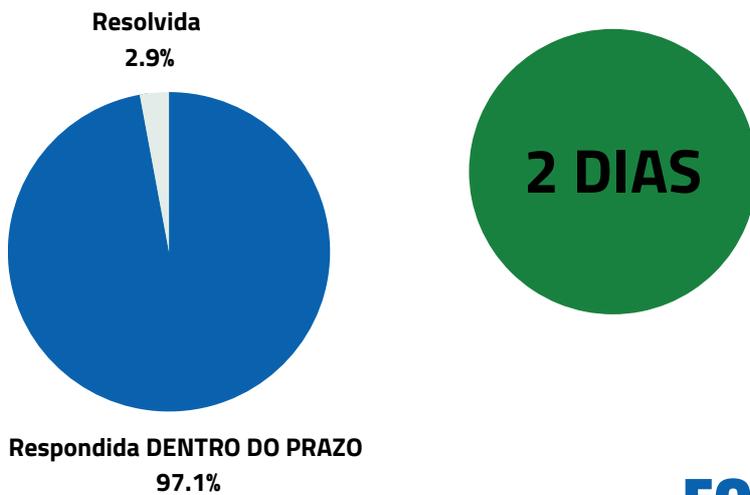
# NÚMEROS DA OUVIDORIA



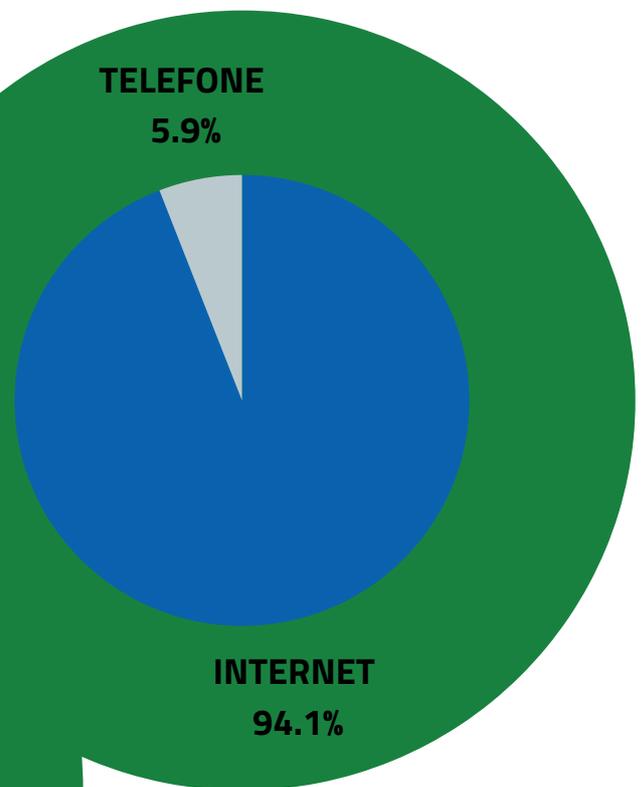
A população tem se conscientizado cada vez mais sobre a importância de se manifestar e reivindicar seus direitos, o que tem contribuído para o aumento das manifestações em todo o país. As redes sociais também têm sido uma ferramenta importante para a organização desses movimentos, permitindo que as pessoas se conectem e mobilizem de maneira mais rápida e eficiente. Assim, é importante que as autoridades estejam atentas às demandas da população e trabalhem para atendê-las de forma adequada, garantindo mais qualidade nos serviços públicos.

Fonte: Painel de Ouvidoria

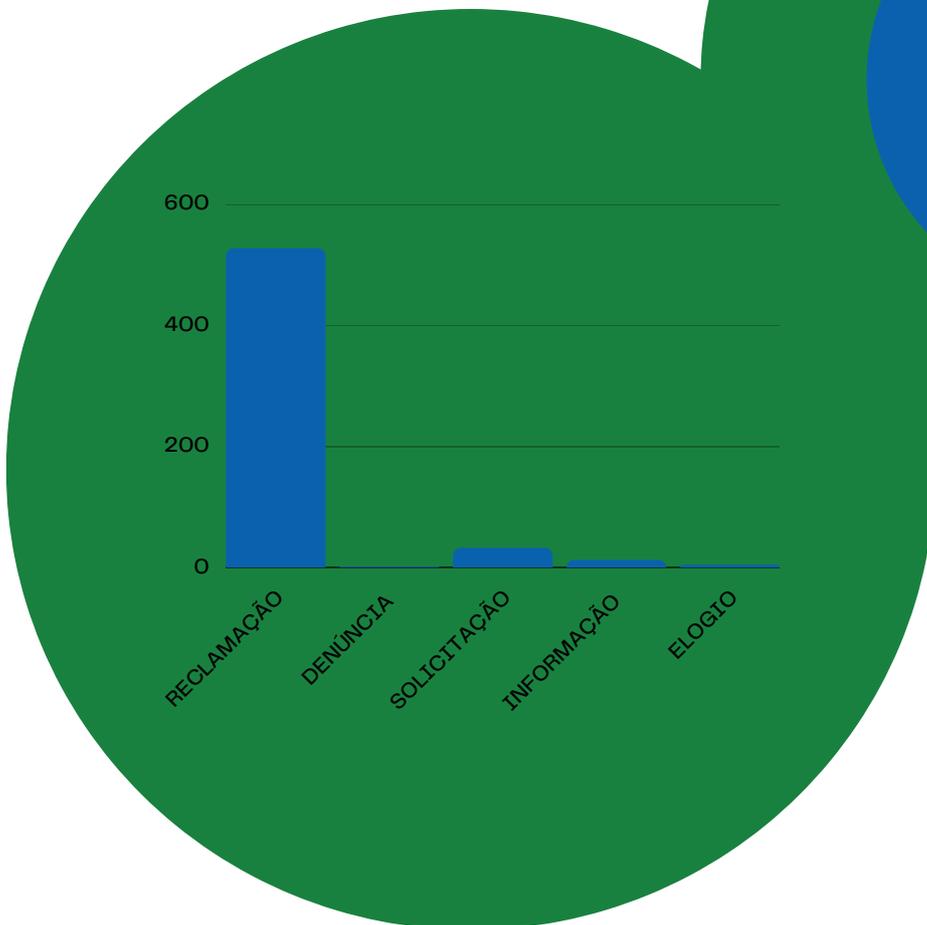
## PRAZOS DE ATENDIMENTO



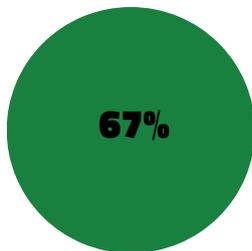
## FORMAS DE ENTRADA



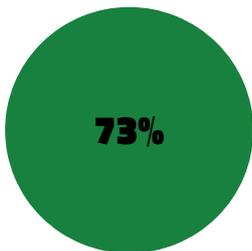
## TIPOLOGIA



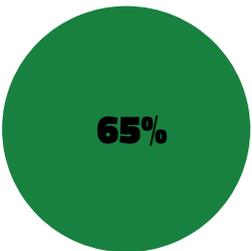
# PESQUISA DE SATISFAÇÃO



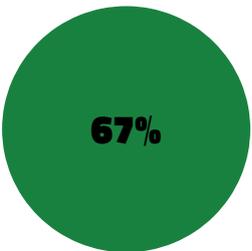
RECOMENDAÇÃO



SATISFAÇÃO



RESOLUTIVIDADE

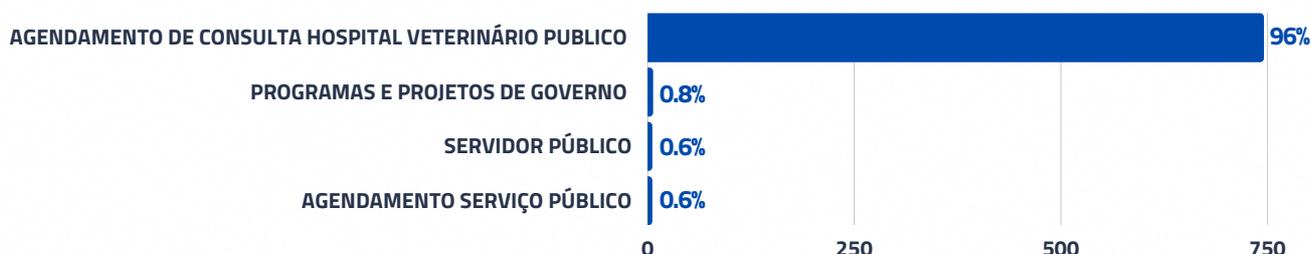


QUALIDADE DA RESPOSTA

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 primeiro trimestre, pois estamos em fase de levantamento dos dados sobre dois grandes assuntos atribuídos à SEMA.

- Agendamento HVEP
- Programa de castração de animais domésticos.

## RANKING DE ASSUNTOS RECORRENTES



## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E-SIC

No 2º trimestre de 2023 à SEMA respondeu a a 58 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:**

- **2ª Reunião Sigo 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).**
- **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.**

**Brasília 01 de julho de 2023.  
Cristiane Longo Correia  
Ouvidora**