



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

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA**  
**3º TRIMESTRE DE 2020**  
**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**

José dos Reis de Oliveira

**Secretário de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal**

José Sarney Filho

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

Izaias da Silva Rocha

**Contatos da Ouvidoria da SEMA/DF**

Telefone: (61) 2141 5810

E-mail: [ouvidoria@sema.df.gov.br](mailto:ouvidoria@sema.df.gov.br) e [izaias.rocha@sema.df.gov.br](mailto:izaias.rocha@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

Estamos trabalhando em regime de teletrabalho por força do Decreto nº 40.546, de 20/03/2010, em caráter excepcional e provisório, a partir de 23/03/2020, como medida necessária à continuidade do funcionamento da administração pública distrital, em virtude da atual situação de emergência em saúde pública e pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde, em decorrência do coronavírus (COVID-19).

Como norma complementar, em atenção ao art. 3º do Decreto supra mencionado, foi publicada a Portaria nº 13 – SEMA/DF, de 23/03/2020.

**Brasília – DF**  
**01/07/2020 a 30/09/2020**



**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 julho a 30 de setembro de 2020.

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

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 órgão 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.

Por força do Decreto nº 40.546, de 20/03/2010, que dispõe sobre o teletrabalho, em caráter excepcional, bem como sua regulamentação interna por meio da Portaria nº 13 – SEMA/DF, de 23/03/2020, estamos em regime de teletrabalho, em caráter excepcional, em virtude da atual situação de emergência em saúde pública e pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde, em decorrência do coronavírus (COVID-19).

Como norma complementar, em atenção ao art. 3º do Decreto supra mencionado, foi publicada a Portaria nº 13 – SEMA/DF, de 23/03/2020.

Desta forma, os atendimentos presenciais estão, temporariamente, suspensos



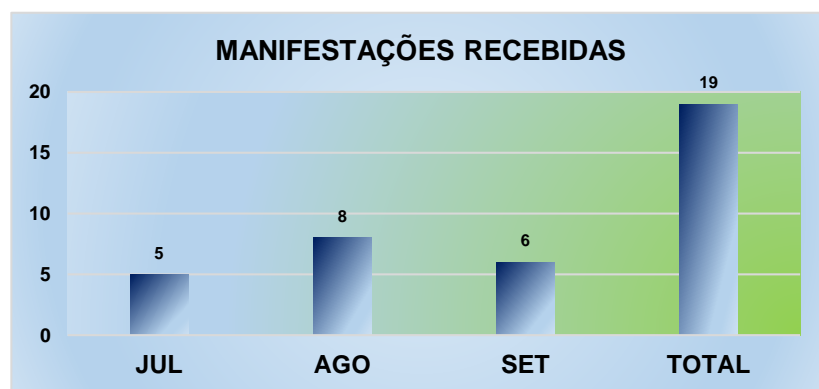
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE**  
**OUIDORIA**

## 2. SISTEMA DE OUIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

### 2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 1º de julho a 30 de setembro de 2020, foram encaminhadas para esta Secretaria 19 (dezenove) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos abaixo:

MANIFESTAÇÕES – 3º TRIMESTRE DE 2020	
JULHO	5
AGOSTO	8
SETEMBRO	6
TOTAL ...	19





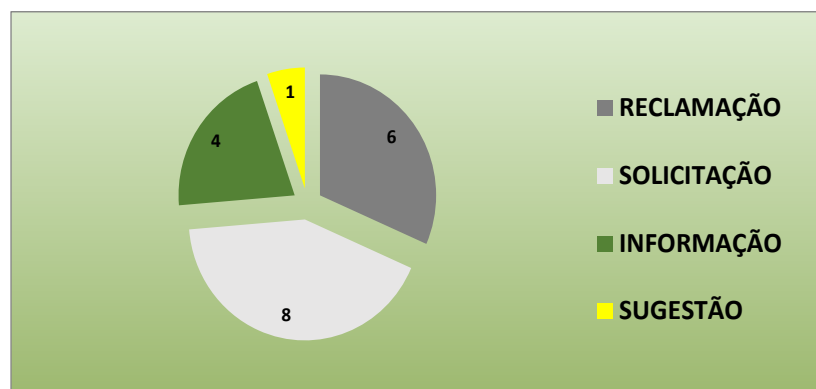
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE  
OUVIDORIA

## 2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
INTERNET	12
TELEFONE	7
TOTAL ...	19



## 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
Serviço prestado por órgão/entidade do GDF
Coleta de entulho disposto irregularmente
Problema não especificado com animais
Problemas com animais sinantrópicos



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

## 2.6. ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO



## 3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

### 3.1. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS

Foram respondidas 9 (nove) manifestações neste terceiro trimestre no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, conforme demonstramos abaixo:

INFORMAÇÕES – 3º TRIMESTRE DE 2020	
JUL	2
AGO	2
SET	5
TOTAL ...	9

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**  
**OUVIDORIA**

#### **4. OUTRAS AÇÕES**

- ✓ Participação na apresentação, por videoconferência, da nova proposta de modernização da Central 156, realizada em 27 de julho de 2020, às 14h30;
- ✓ Envio dos processos SEI/GDF nº 00480-00003319/2020-75 e 00393-00000615/2020-49 às unidades da SEMA/DF, visando proceder aos ajustes e esclarecimentos para o alcance do Índice de Transparência Ativa - ITA, conforme dispositivos da Lei Distrital de Acesso à Informação – LAI;
- ✓ Participação na 2ª Reunião Geral dos Ouvidores da Rede SIGO/DF, coordenada pela OGDF/CGDF, realizada no dia 21 de agosto de 2018, às 15 horas, por videoconferência;
- ✓ Conclusão, por este Ouvidor, do curso "Metodologia de Análise e Solução de Problemas - MASP", promovido pela Escola de Governo do Distrito Federal, de 10/08/2020 a 09/09/2020, com carga-horária de 20h;
- ✓ Conclusão, por este Ouvidor, do curso "Transparência, Ética e Controle Social", promovido pela Escola de Governo do Distrito Federal, de 10/08/2020 a 09/09/2020, com carga-horária de 36h;

Brasília-DF, 30 de setembro de 2020

**IZAÍAS DA SILVA ROCHA**  
Ouvidor  
SEMA-DF