



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

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO
EXERCÍCIO 2021
OUVIDORIA
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE**





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

**Brasília – DF
01/01/2021 a 31/12/2021**



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

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal – SEMA/DF apresenta seu Relatório de Gestão referente ao exercício 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 no Decreto nº 36.462/2015, que estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas, mais especificamente ao inc. XV, art. 2º, cujo teor transcrevemos:

“Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

...

XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, com os resultados dos indicadores obtidos.”

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 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 prática na gestão dos serviços públicos.



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

2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021, foram encaminhadas 75 (setenta e cinco) manifestações, das quais 20 (vinte) foram tramitadas para outros órgãos do Governo do Distrito Federal, restando 55 (cinquenta e cinco) recebidas mensalmente, conforme demonstramos:

MANIFESTAÇÕES – EXERCÍCIO DE 2020			
JANEIRO	2	FEVEREIRO	9
MARÇO	1	ABRIL	6
MAIO	11	JUNHO	5
JULHO	3	AGOSTO	4
SETEMBRO	2	OUTUBRO	4
NOVEMBRO	2	DEZEMBRO	6
TOTAL . . .			55

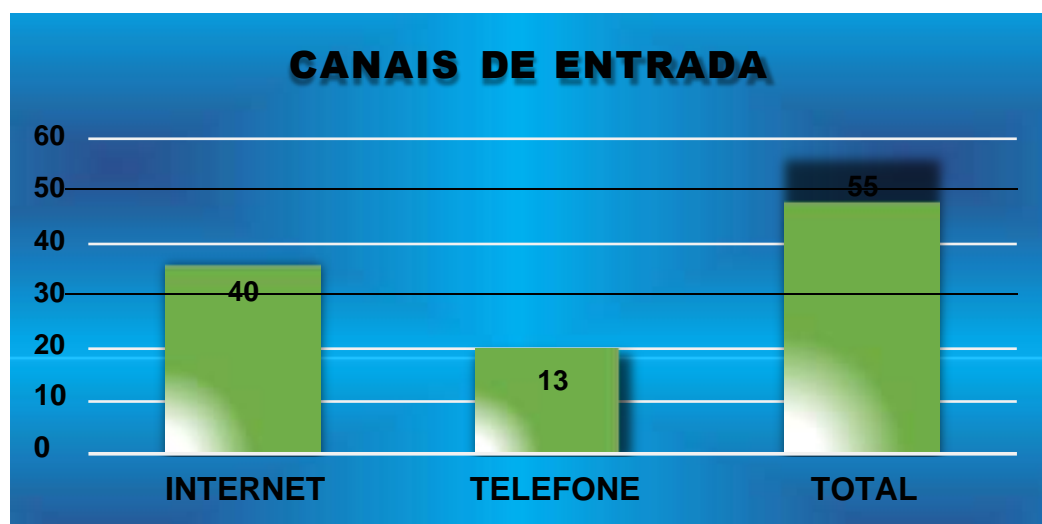




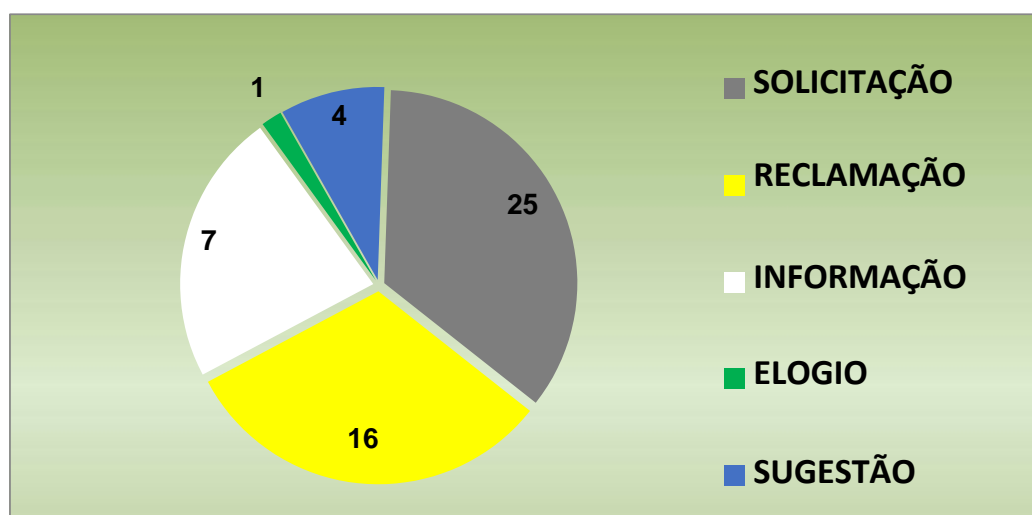
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO SECRETÁRIO
OUVIDORIA

2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

CANAL DE ENTRADA	
INTERNET	40
TELEFONE	13
PRESENCIAL	2
TOTAL ...	55



2.3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



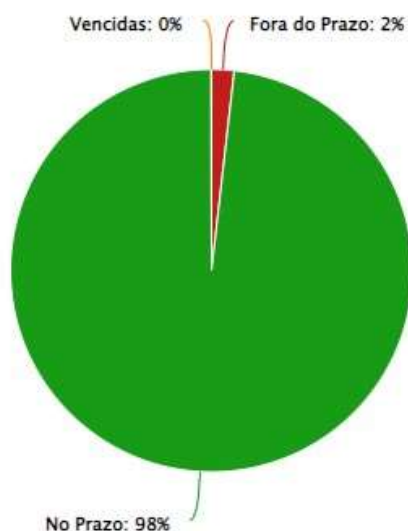


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO SECRETÁRIO
OUVIDORIA

2.4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



2.5. RANKING DE ASSUNTOS RECORRENTES

ASSUNTO	QUANT
Programas e projetos de governo	8
Coleta seletiva	8
Servidor público	7
Recolhimentos inservíveis	5
Serviço prestado por órgão ou entidades	3
Orientação para instalação de contêiner	3
Fiscalização em recipiente para lixo	2
Tratamento de efluentes e resíduos	2
Papa Entulho (PEV)	2



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

2.6. ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO



Analiseamos o crescimento nas avaliações e dados dos trimestres, o que deverá ser uma constante para os trimestres e exercícios vindouros:

PERÍODO	QUAN	RESO	SATIS	REC	ATEND	SIST	RESP
1º Trimestre	12	50%	75%	67%	100%	67%	67%
2º Trimestre	22	67%	79%	88%	75%	88%	75%
3º Trimestre	9	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4º Trimestre	12	70%	100%	100%	100%	100%	100%
Exercício 2021	55	67%	75%	100%	75%	100%	75%

Nota: Ressaltamos que o próprio cidadão manifestante é quem finaliza seu protocolo, classificando-o como “resolvido” ou “não resolvido”, e mesmo com sua demanda resolvida, muitas vezes o cidadão deixa de realizar a avaliação, pois a participação é voluntária.



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

3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

3.1. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS

Foram respondidas 19 (dezenove) manifestações no exercício de 2021 no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, conforme demonstramos:

INFORMAÇÕES – EXERCÍCIO DE 2021			
JANEIRO	3	FEVEREIRO	3
MARÇO	0	ABRIL	1
MAIO	4	JUNHO	1
JULHO	0	AGOSTO	1
SETEMBRO	0	OUTUBRO	6
NOVEMBRO	0	DEZEMBRO	0
TOTAL ...			19

OBS :Importante ressaltar que o e-SIC não possui tipologias de classificação e que vários pedidos foram tramitados a outros órgãos por não fazerem parte da competência da SEMA.



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

4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO – SEI/GDF

ESPECIFICAÇÃO	QUANT
Processos gerados no período	78
Processos com tramitação no período	212
Processos com andamento fechado na unidade	199
Processos com andamento aberto na unidade*	13
Documentos diversos gerados no período	250

Esclarecemos que informações a respeito de processos sigilosos, não ficam disponíveis para este tipo de consulta, pois tramitam por meio de matrícula do servidor responsável.



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

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

- ✓ Em obediência à PORTARIA Nº 05, DE 04 DE MARÇO DE 2021, que regulamenta, no âmbito da Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal - SEMA/DF, as disposições contidas no Decreto nº 41.841, de 26 de fevereiro de 2021, que dispõe sobre o teletrabalho, em caráter excepcional e provisório, para os órgãos da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional, 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 vírus SARS-CoV-2, causador da COVID-19, a Ouvidoria ficou em teletrabalho. Já com a publicação do decreto 42.253, de 30 de junho de 2021, que altera o decreto 41.913, de 19 de março de 2021, e o decreto 41.841, de 26 de fevereiro de 2021, o qual solicita o retorno presencial gradativo dos servidores, com a portaria nº 28, de 09 de julho de 2021 da SEMA, estamos realizando as atividades em modelo híbrido.

- ✓ Canais de atendimento da Ouvidoria: O cidadão usuário pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouvidoria.df.gov.br/>, ou ligando para o número 162, da 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 a sexta – 07h às 21h; Sábado, domingo e feriado das 8h às 18h; Ligação gratuita para telefone fixo e celular ou, se preferir, presencialmente, em horário comercial, no endereço SBN – Setor Bancário Norte, Qd. 2, Bl. K, 3º Piso Inferior, Ed. Wagner, Asa Norte, Brasília-DF, CEP 70040-020.

- ✓ Solicitamos ligar com antecedência para agendamento de horário – WhatsApp: 61 984667762.



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

- ✓ Participação desta Ouvidoria Especializada na 1ª Reunião Geral dos Ouvidores da Rede SIGO/DF do ano de 2021, realizada no dia 09 de junho do referido ano, às 14h30, pela plataforma Zoom.
- ✓ Esse encontro trouxe uma oportunidade de maior integração entre as ouvidorias e de trocas de experiências, o que nos fortaleceu enquanto Rede. Foram apresentados o Plano de Ação – SIGO-DF 2021, as realizações e o resultado dos indicadores referentes ao 1º trimestre, e o edital referente ao 5º Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria.
- ✓ Atualização da Carta de Serviço, pois em auditoria integrada realizada pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal, com objetivo de avaliar o Sistema de Gestão de Ouvidoria - SIGO/DF, constatou-se que as Cartas de Serviço ao Cidadão não abordam satisfatoriamente o conteúdo mínimo exigido pelos normativos;
- ✓ Cursos de Capacitação realizados no ano de 2021

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



✓	MÓDULO	DATA	HORÁRIO	INSTRUTOR
	Gestão de Conflitos em Ouvidoria – Turma 1	01/07/2021	Das 14 às 18 horas	Michelle Heringer
	Gestão de Riscos e Integridade – Turma 1	07/07/2021	Das 14 às 18 horas	Robson Lopes
	Qualidade da Resposta em Ouvidoria – Turma 1	19/07/2021	Das 14 às 18 horas	Cleiton Oki
	Gestão da informação e relatórios de Ouvidoria – Turma 1	04/08/2021	Das 14 às 18 horas	Thiago Mendonçae Maria Fernanda
	Lei Geral de Proteção de Dados aplicada às Ouvidorias Públicas – Turma 1	11/08/2021	Das 14 às 18 horas	Marcus Gerhardt Lindenmayer
	Planejamento Estratégico em Ouvidoria – Turma 1	17/08/2021	Das 14 às 18 horas	Thiago Mendonça e Maria Fernanda
	Atendimento Inclusivo e acessível em Ouvidoria – Turma 1	03/09/2021	Das 14 às 18 horas	Karoline Leal 14 às 16 horas Bianca Cobucci 16 às 18 horas
	Gestão de Riscos e Integridade – Turma 2	09/09/2021	Das 14 às 18 horas	Robson Lopes
	Gestão de Conflitos em Ouvidoria – Turma 2	16/09/2021	Das 14 às 18 horas	Michelle Heringer
	Gestão da informação e relatórios de Ouvidoria –	22/09/2021	Das 14 às 18 horas	Thiago Mendonça e

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

Turma 2			Maria Fernanda
Planejamento Estratégico em Ouvidoria – Turma 2	28/09/2021	Das 14 às 18 horas	Cecília Fonseca e Maria Fernanda
Análise de Denúncia no Âmbito Correcional – Turma 1	30/09/2021	Das 14 às 18 horas	Ismara de Lima
Qualidade da Resposta em Ouvidoria – Turma 2	4/10/2021	Das 14 às 18 horas	Cleiton Oki
Lei Geral de Proteção de Dados aplicada às Ouvidorias Públicas – Turma 2	27/10/2021	Das 14 às 18 horas	Marcus Gerhardt Lindenmayer
Análise de Denúncia no Âmbito Correcional – Turma 1	11/11/2021	Das 14 às 18 horas	Ismara de Lima

- ✓ Alcance do Índice de Transparência Ativa - ITA em 100%, conforme meta estabelecida pela CGDF, de acordo com dispositivos da Lei Distrital de Acesso à Informação – LAI, contamos com o apoio de todas as Unidades da SEMA envolvidas, resultando na premiação, que contou com a presença do Senhor Secretário José Sarney Filho.
- ✓ Objetivando o aprimoramento nos resultados de nossas competências e atribuições, registramos como meta para os trimestres e o exercício de 2022 o alcance de 70% (setenta por cento) nos índices de resolutividade, resposta no prazo, recomendação, satisfação, atendimento, sistema e respostados serviços desta Ouvidoria.

Brasília-DF, 31 de dezembro de 2021.

CRISTIANE LONGO CORREIA
Ouvidora – SEMA