



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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º 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
01/04/2021 a 30/06/2021



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

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal – SEMA/DF apresenta seu relatório referente ao período de 01 de abril a 30 de junho 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 de abril a 30 de junho de 2021, foram encaminhadas para esta Secretaria doze (12) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos abaixo:

MANIFESTAÇÕES – 2º TRIMESTRE DE 2021	
ABRIL	06
MAIO	11
JUNHO	05
TOTAL ...	22



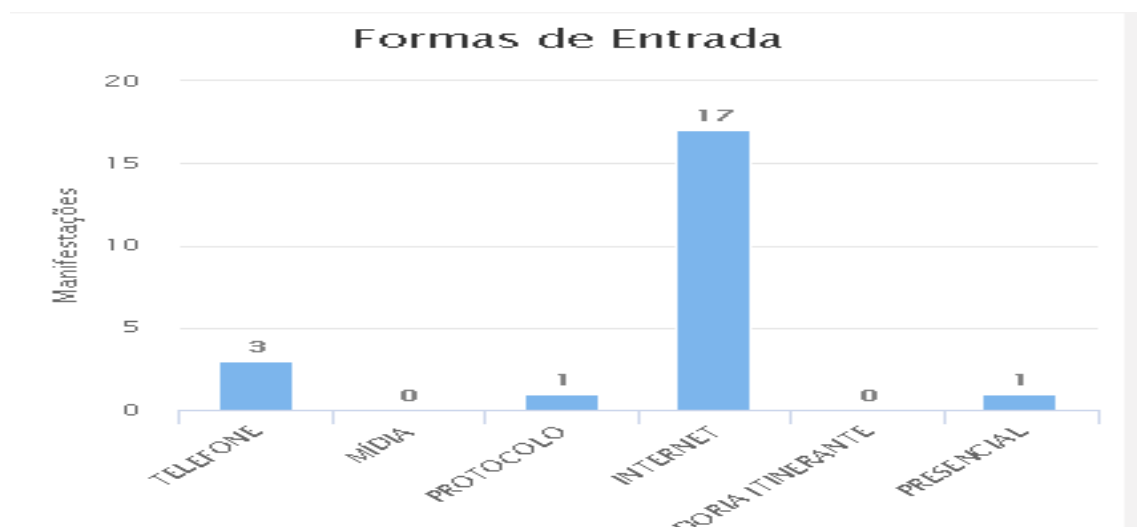


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUVIDORIA

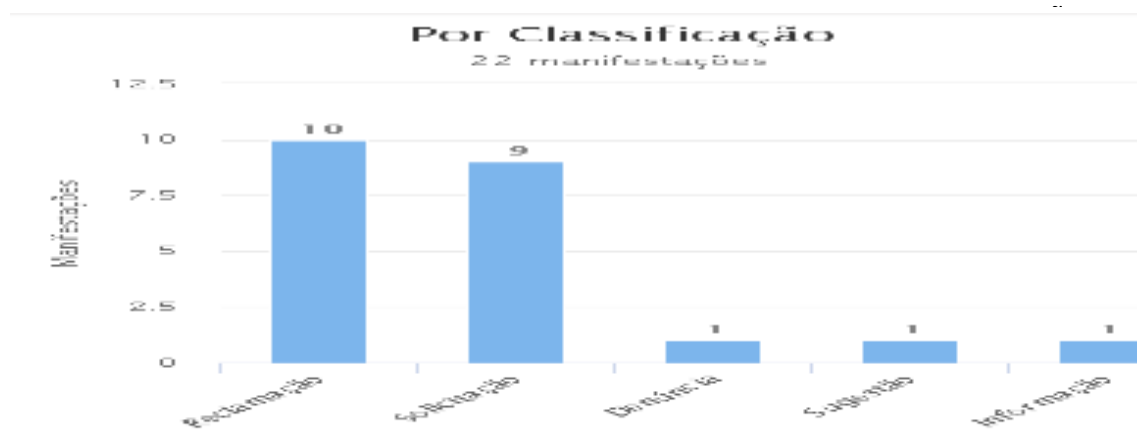
2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
INTERNET	17
TELEFONE	03
PRESENCIAL	01
PROTOCOLO	01
TOTAL ...	22

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: 0%



No Prazo: 100%

2.6. RANKING DE ASSUNTOS RECORRENTES

Assuntos mais demandados pelos cidadãos(ãs):

Servidor Público

Programas e Projetos do Governo

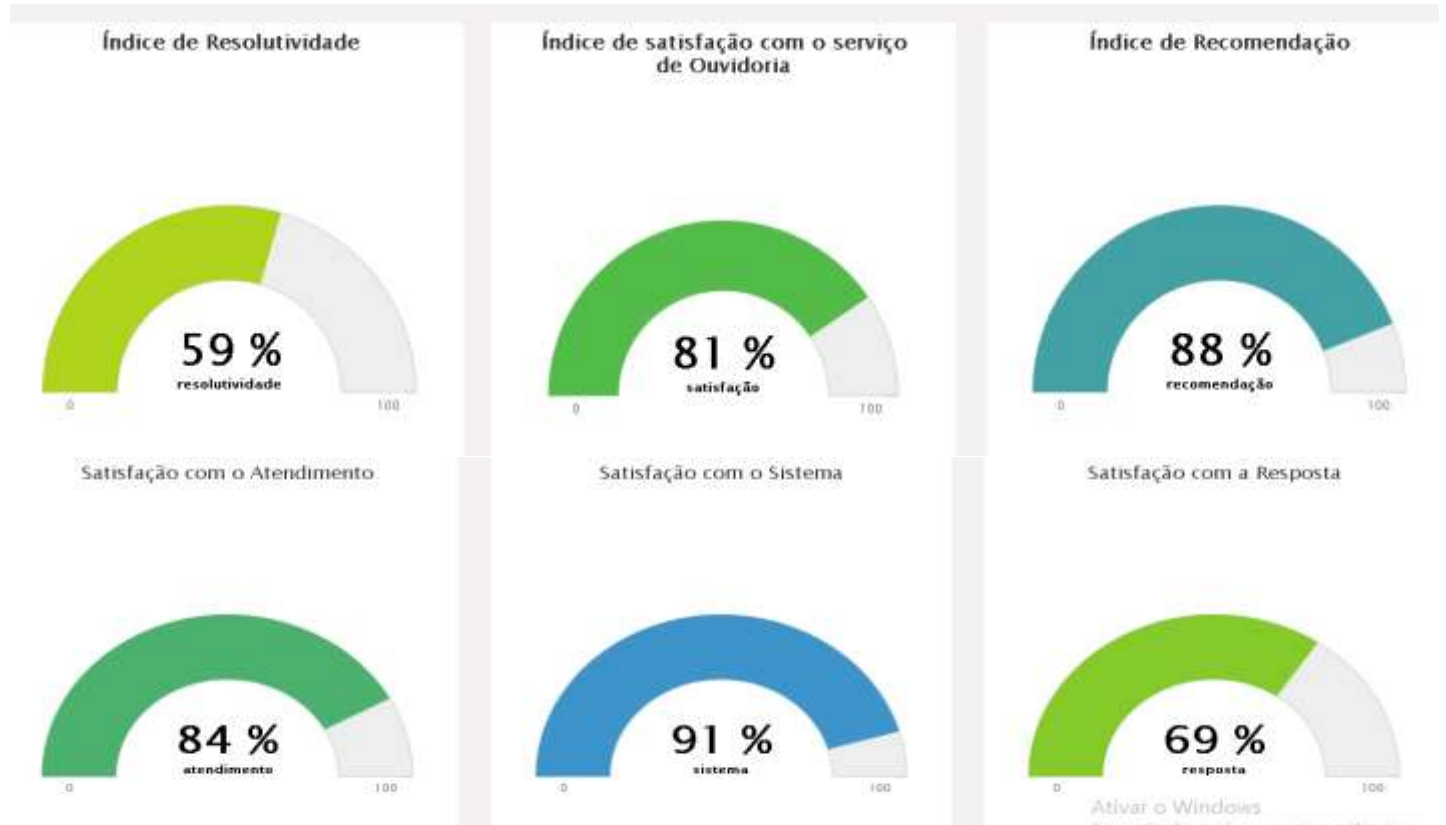
Fiscalização em contêiner e Recipiente para Lixo

Recolhimento de inservíveis



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

2.7. ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO



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 segundo trimestre no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, conforme demonstramos abaixo:

INFORMAÇÕES – 2º TRIMESTRE DE 2021	
ABRIL	01
MAIO	04
JUNHO	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	21
Processos com tramitação no período	89
Processos com andamento fechado na unidade	71
Processos com andamento aberto na unidade	18
Documentos diversos gerados no período	74

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 na 2ª Reunião Geral da Ouvidoria Geral do DF, onde foram tratados os ajustes a serem cumpridos conforme planejamento para o ano de 2021.

Participação na V Semana de Controle realizada pela CGDF, onde durante os 3 dias foram ministradas palestras sobre a temática.

Reunião sobre a LGPD para esclarecimento sobre as demandas que serão encaminhadas a Ouvidoria visto a nova aplicação da Lei.

Participação do Fórum sobre LGPD para entendimento da estrutura e conhecimento das mudanças com relação ao tema.

Curso oferecido pela EGOV sobre Gestão de Conflitos dentro das Ouvidorias, ministrado por membros da CGDF.

Brasília-DF, 01 de julho de 2021

CRISTIANE LONGO
CORREIA
Ouvidora
SEMA-DF