



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

RELATÓRIO
DE
OUVIDORIA

3º TRIMESTRE DE 2021

SEMA / DF



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

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

PORTARIA Nº 28, DE 09 DE JULHO 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](#) e alterações contidas no [Decreto nº 42.253, de 30 de junho de 2021](#)(*), sem prejuízo da qualidade dos serviços prestados.

Brasília – DF
01/07/2021 a 30/09/2021



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 julho a 30 de setembro 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, Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC e Sistema Eletrônico de Informação – SEI- GDF.

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
OUIDORIA

1.1 CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUIDORIA

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.

Solicitamos que seja agendado atendimento presencial pelo whatsapp Da Ouvidoria 61 – 984667762, tendo em vista a publicação da Portaria 28/2021 da SEMA.

PORTARIA Nº 28, DE 09 DE JULHO 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](#) e alterações contidas no [Decreto nº 42.253, de 30 de junho de 2021](#)(*), sem prejuízo da qualidade dos serviços prestados.

Art. 2º O retorno dos servidores, empregados, estagiários e colaboradores ao trabalho presencial será gradual e híbrido, em razão da configuração das instalações da Sede da SEMA, com salas sem ventilação localizadas no 3º subsolo do Ed. Wagner, Setor Bancário Norte, observará as normas de saúde regulamentadas para o distanciamento físico e ocupação salubre desses ambientes fechados e com ventilação artificial.



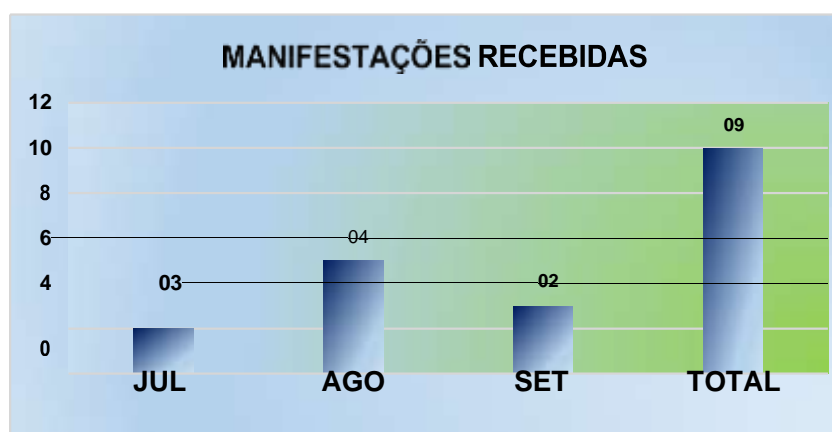
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUIDORIA

2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 1º de julho a 30 de setembro de 2021, foram encaminhadas para esta Secretaria nove (09) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos abaixo:

MANIFESTAÇÕES – 3º TRIMESTRE DE 2021	
JULHO	03
AGOSTO	04
SETEMBRO	02
TOTAL ...	09



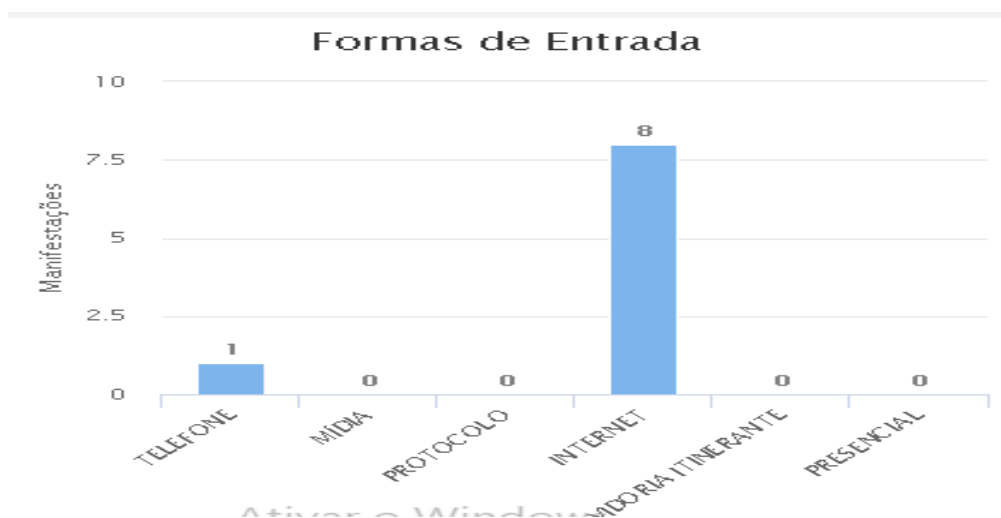


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUVIDORIA

2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
INTERNET	08
TELEFONE	01
PRESENCIAL	--
PROTOCOLO	--
TOTAL ...	09

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



2.6. RANKING DE ASSUNTOS RECORRENTES

Assuntos mais demandados pelos cidadãos(ãs):

Programas e Projetos do Governo

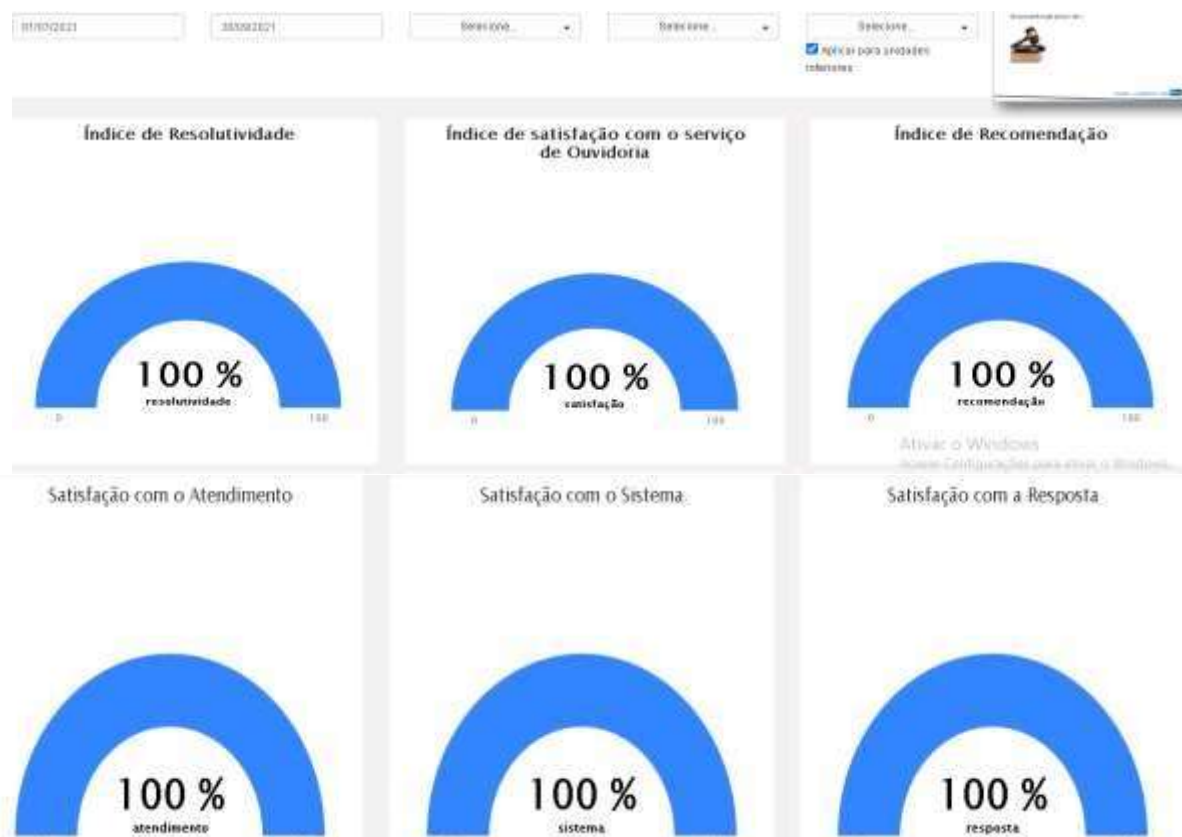
Tratamento de efluentes e resíduos

Serviço prestado por órgão



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 e-Sic

Foi repondido 01 pedido de informação neste 3º trimestre no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, conforme demonstramos abaixo:

INFORMAÇÕES – 3º TRIMESTRE DE 2021	
JULHO	00
AGOSTO	00
SETEMBRO	01
TOTAL ...	01

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	14
Processos com tramitação no período	69
Processos com andamento fechado na unidade	57
Processos com andamento aberto na unidade	12
Documentos diversos gerados no período	73

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

Curso/atividade **Transparência, ética e controle social - Turma 4/2021**, a ser realizado no período de 02/08/2021 a 01/09/2021;

Curso/ atividade **Gestão de riscos e integridade - Turma 1/2021**, a ser realizado no período de 07/07/2021 , no horário das **14:00 às 18:00**, em mídia digital, de modo síncrono, com o uso de plataforma de videoconferência;

Curso/atividade **Assédio na Administração Pública - Turma 3/2021**, a ser realizado no período de 02/08/2021 a 01/09/2021;

Curso/atividade **Gestão da informação e relatórios de ouvidoria - Turma 1/2021**, a ser realizado no período de **04/08/2021** , no horário das **14:00 às 18:00**, em mídia digital, de modo síncrono, com o uso de plataforma de videoconferência;

Curso/atividade **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) aplicada às ouvidorias públicas - Turma: 1/2021**, a ser realizado no período de 11/8/2021, no horário: das **14h às 18h**, em mídia digital, de modo síncrono, com o uso de plataforma de videoconferência;

Curso **Planejamento Estratégico em ouvidoria - Turma 1/2021**, a ser realizado no período de 17/08/2021 , no horário das **14:00 às 18:00**, em mídia digital, de modo síncrono, com o uso de plataforma de videoconferência;

Reunião Geral da Ouvidoria Geral do Distrito Federal, realizada no dia **23/09/2021**, plataforma ZOOM, **14:00 às 18:00**

Curso/atividade **Atendimento inclusivo e acessível em ouvidoria - Turma 1/2021 03/09/ 2021, 14:00 às 18:00**

Curso/atividade **Análise de denúncia no âmbito correccional - Turma 1/2021 30/09/2021 2021, 14:00 às 18:00**

Brasília-DF, 01de outubro 2021

CRISTIANE LONGO CORREIA

Ouidora
SEMA-DF