



**RELATÓRIO DE
OUVIDORIA
4º TRIMESTRE DE
2022
SEMA / DF**

01/10/2022 a 31/12/2022

Ouvidora da Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal
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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal – SEMA/DF apresenta o seu relatório referente ao período de 1º de outubro a 31 de dezembro 2022.

O presente documento 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 na Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015.

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(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.

Destaca-se ainda que no ano de 2022 o lançamento da plataforma PARTICIPA DF no dia 07 de dezembro de 2022, unificou o cadastro e o endereço de acesso aos sistemas da Ouvidoria - **Ouv-DF** e do Serviço de Informação ao Cidadão - **e-SIC**, no âmbito do Distrito Federal.

Desse modo, o presente relatório visa apresentar o processo de trabalho e a prestação de contas desta Ouvidoria, trazendo 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, de 17 de março de 2020

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço

www.participa.df.com.br

Ligue 162

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

Atendimento presencial *

Sala exclusiva para atender o cidadão(ã) na Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal – SEMA/DF.

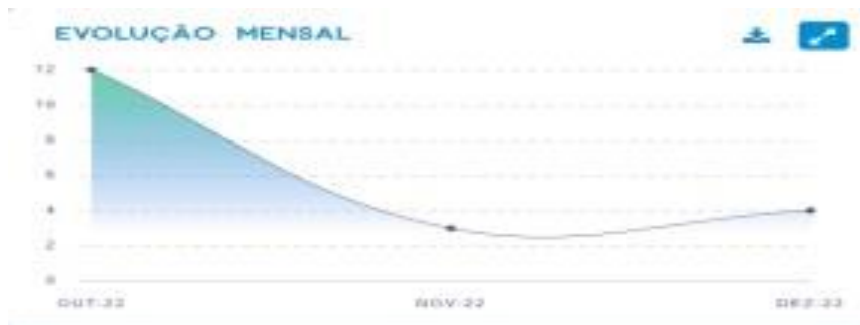
Horário de atendimento ao público: Segunda à sexta – 09h às 17h

Conforme [DECRETO Nº 42.462, DE 30 DE AGOSTO DE 2021](#) que Institui e regulamenta o teletrabalho e dá outras providências dentro da Secretaria de Estado do Meio Ambiente, solicitamos que os atendimentos presenciais sejam feitos por agendamento pelo whatsapp 61 984667762 ou pelo contato (61)-2141-5800.

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Registro de manifestações

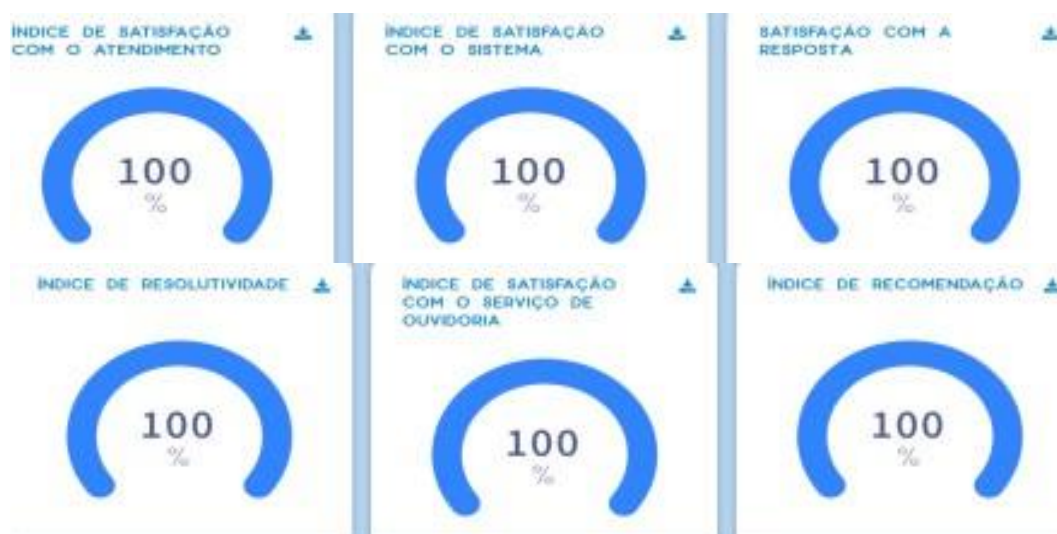
4º TRIM 2022	
Outubro	12
Novembro	3
Dezembro	4
TOTAL	19



Prazo de Atendimento



Resultado do Trimestre



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Situação dos registros / Respostas no prazo



O resultado apresenta uma queda no número de manifestações registradas, mensuradas conforme Painel de Ouvidoria, em relação ao trimestre anterior.

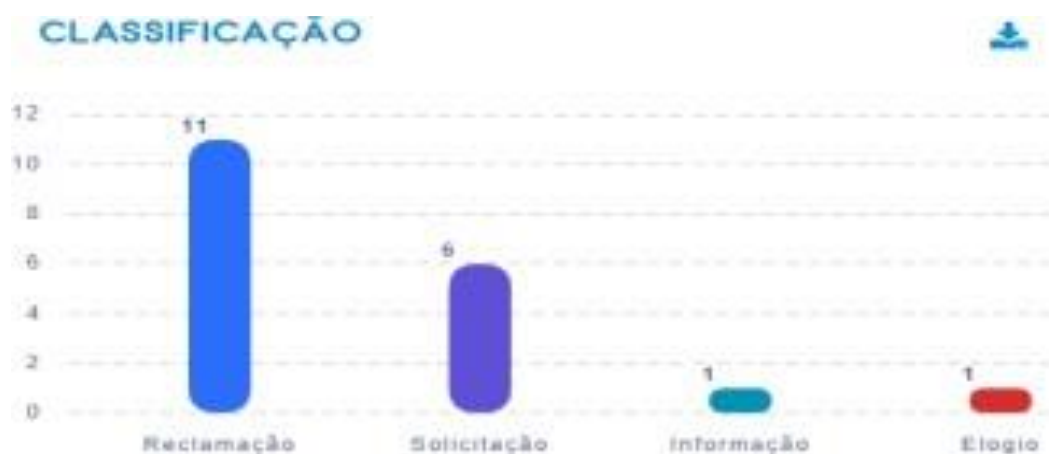
Dificuldades encontradas: divulgação das ações da SEMA para incentivar a população a se manifestar sobre programas e projetos em desenvolvimento.

Serviço de informação ao Cidadão e-Sic

No âmbito Distrital, pela Lei n.º 4.990/12, regulamentada pelo Decreto n.º 34.276/2013, fica determinado em seu art. 10 que o funcionamento realizado pelas Ouvidorias, visa atender e orientar o público quanto aos pedidos de acesso à informação.

No 4º trimestre foram respondidos 8 pedidos de informação e tramitados 18 pedidos aos órgãos competentes.

Tipologia das manifestações



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Dados sobre a eficácia, eficiência e a efetividade da Ouvidoria ao longo dos trimestres.

	1 TRIM	2TRIM	3TRIM	4TRIM
Manifestações recebidas	18	23	21	19
Quantidades de respostas	18	23	21	19
Composição da equipe	1	1	1	1
Manifestações resolvidas	3	0	1	2
Manifestações não resolvidas	0	0	0	0
Em análise	0	0	0	0

Quadro: Quantidade de manifestações de acordo com sua natureza, evolução anual.

CLASSIFICAÇÃO	1 TRIM		2 TRIM		3 TRIM		4 TRIM	
Reclamação	9	50%	8	35%	1	5%	11	58%
Solicitação	8	44%	3	13%	8	38%	6	31%
Elogio	1	6%	3	13%	2	10%	1	6%
Informação	0	0%	3	13%	3	14%	1	5%
Denúncia	0	0%	1	4%	2	10%	0	0%
Sugestão	0	0%	5	22%	5	24%	0	0%
Total	18		23		21		19	

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FORMAS DE ENTRADA



RAKING DE ASSUNTOS RECORRENTES



Após a solicitação de tramitação junto a Ouvidoria Geral para que o Assunto Implantação e Manutenção de Programas e Projetos Ambientais”, fosse direcionado à Secretaria do Meio Ambiente, houve um aumento expressivo de registros.

A nova Plataforma de acesso à Ouvidoria “O Participa DF”, foi oficializada por meio do Decreto nº43.992, de 7 de dezembro de 2022, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal, em 8 de novembro de 2022.

Nela pode-se acessar, em uma conta única, os dois serviços: o **Ouv-DF** (Sistema de Ouvidoria) e o **SIC DF** (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão).

O **Participa DF** trouxe novidades para a população, fazendo constar o robô IZA que ajudará com dicas e sugestões de assuntos para facilitar o registro. Já no e-SIC DF: pode-se escolher se os órgãos do GDF poderão visualizar os dados pessoais e autorizar a publicidade do pedido.

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Eficácia das Metas alcançadas durante o ano de 2022.

Estratégia de Ação / Aumentar o número de manifestações.

Indicador / Meta				
Quantidade manifestações	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
	18	23	21	19

Estratégia de Ação: Divulgação em redes sociais

Ação	Eventos	Meta	Resultado
Divulgação	Publicação de mídias nas redes sociais.	Alcançar um maior número de manifestações.	No 4º trimestre não foi possível alcançar a meta almejada, tendo em vista a troca de plataforma utilizada pela Ouvidoria Geral, realizada no mês de novembro, o que dificultou o uso por parte do cidadão, por se tratar de um novo acesso aos serviços.
	Mudança do assunto programas e projetos na área do Meio Ambiente.	Alcançada com sucesso, sabendo que muitos assuntos podem ser tratados pela SEMA.	Ademais, cabe ressaltar, que o ano de 2022 trouxe particularidades como copa do mundo, período eleitoral. Importante mencionar que foi criado o tema Implantação e Manutenção de Programas e Projetos Ambientais, a pedido da Ouvidoria/SEMA, o que facilitou a triagem das manifestações encaminhadas a este órgão.
	Divulgação de posts sobre a importância da Ouvidoria e qual seu papel dentro da Sociedade.	Conhecimento dos serviços de Ouvidoria, e sobre a mudança de plataforma para acesso aos serviços.	Conforme já informado, a meta proposta para o 4º trimestre não foi alcançada, tendo em vista a alteração da plataforma de acesso aos pedidos de ouvidoria PARTICIPA DF, o que dificultou o acesso do cidadão, bem como as particularidades do ano de 2022, como Copa do Mundo e o Período Eleitoral.

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Ações realizadas em razão dos projetos de Ouvidoria/Cronograma/Metas

AÇÕES	MÊS	META 4 TRIM
Contato com as áreas técnicas para buscar uma solução efetiva para as respostas.	Outubro Novembro Dezembro	SIM
Realização de contato telefônico com o cidadão, a fim de solicitar informações complementares referentes ao relato, e dessa forma poder atuar de forma eficiente e com mais celeridade na resposta para o cidadão.	Outubro Novembro Dezembro	SIM
Realização de pedido junto a ASCOM para divulgação dos assuntos mais recorrentes, visando alcançar um maior número de manifestações.	Outubro Novembro Dezembro	NÃO
Realização dos cursos ofertados pela Escola de Governo, bem como os cursos promovidos pela Ouvidoria-Geral.	Outubro Novembro Dezembro	SIM

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Outras Ações:

- Participação efetiva das convocações da Ouvidoria Geral ocorridos no quarto trimestre.
- Certificação em Ouvidoria da Escola de Governo.
- Participação em reunião do Comitê Interno de Governança.
- Treinamento do Participa DF para os Ouvidores e Equipes.
- Participação na 4ª Reunião Geral da Rede SIGO/DF.
- Reunião Balanço Geral 2022.

Brasília-DF, 31 de Dezembro de 2022.

CRISTIANE LONGO CORREIA
Ouvidora
SEMA