



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



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º TRIMESTRE DE 2022

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 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

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

Brasília – DF
01/01/2022 a 31/03/2022



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 janeiro a 31 de março de 2022.

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 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 da portaria nº 28, de 09 de julho de 2021 da SEMA, estamos realizando as atividades em modelo híbrido.

O atendimento presencial está ocorrendo por agendamento pelo whatsapp (61) 984667762.



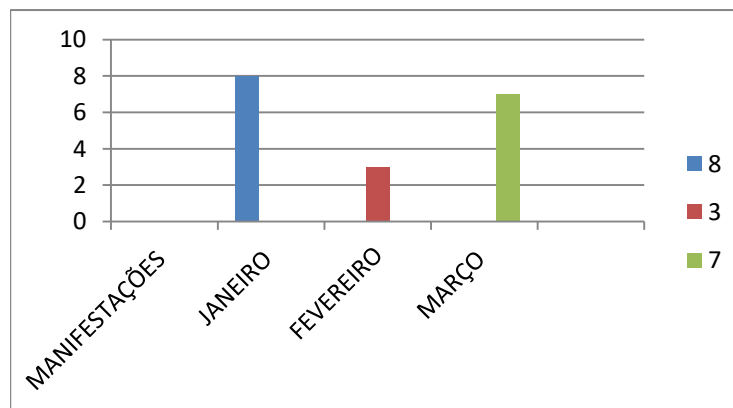
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUIDORIA

2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 1º de janeiro a 31 de março de 2022, foram encaminhadas para esta Secretaria 18 (dezoito) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos abaixo:

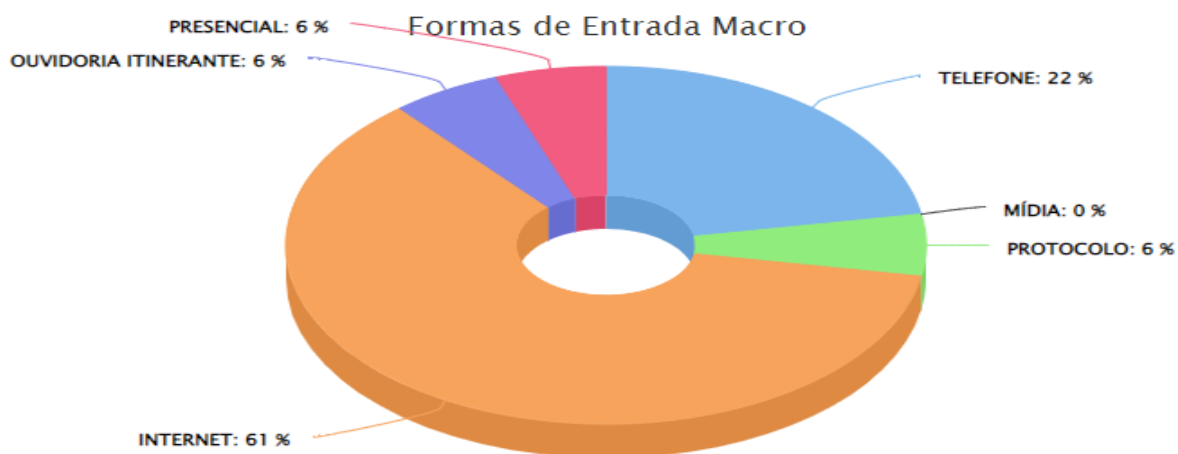
MANIFESTAÇÕES – 1º TRIMESTRE DE 2022	
JANEIRO	08
FEVEREIRO	03
MARÇO	07
TOTAL ...	18



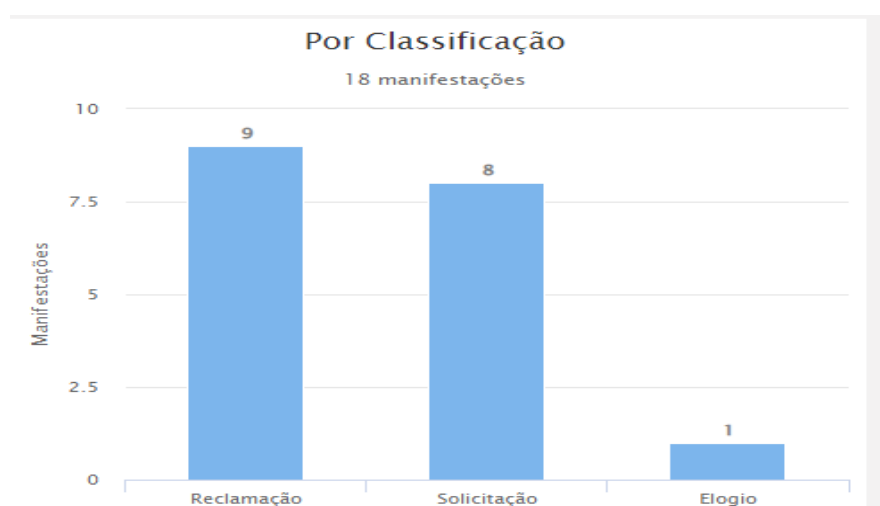


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUVIDORIA

2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA



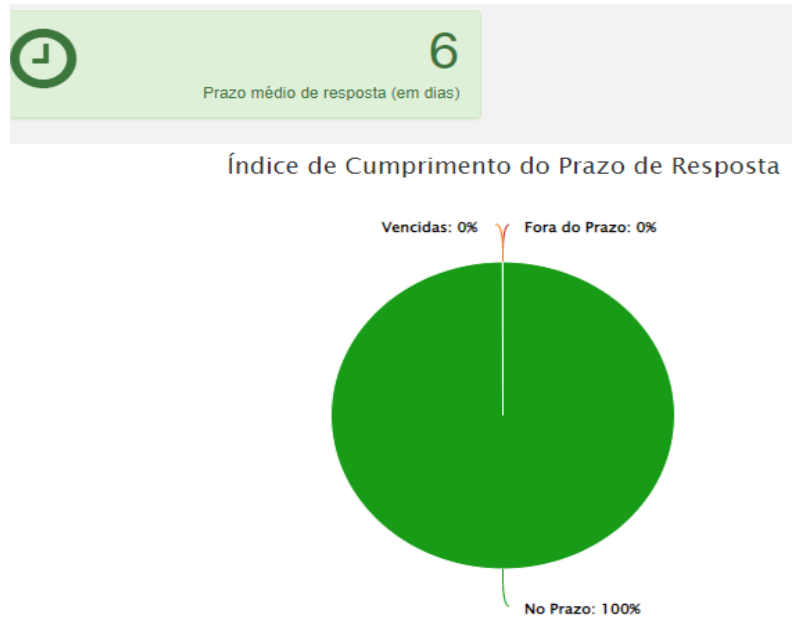
2.3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO





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):

Programas e Projetos do Governo
Serviço prestado por órgão/entidade do GDF
Implantação e Manutenção de Projetos Ambientais
Problema não especificado com animais
Coleta de inservíveis



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

2.6. ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO



3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

3.1. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS

Foram respondidas 9 (nove) manifestações neste primeiro trimestre/2022 no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC.

Relatório de Pedido

Pedido				
Situação (*)	Nup	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Orgão (SIC)
R	00393000001202200	17/01/2022	07/02/2022	Secretaria de Estado do Meio Ambiente
R	00393000002202246	17/01/2022	07/02/2022	Secretaria de Estado do Meio Ambiente
R	00393000003202291	17/01/2022	07/02/2022	Secretaria de Estado do Meio Ambiente
R	00393000005202280	08/02/2022	28/02/2022	Secretaria de Estado do Meio Ambiente



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

R	00393000006202224	09/02/2022	01/03/2022	Secretaria de Estado do Meio Ambiente
R	00197000016202286	17/02/2022	09/03/2022	Secretaria de Estado do Meio Ambiente
R	00393000007202279	17/02/2022	09/03/2022	Secretaria de Estado do Meio Ambiente
R	00391000073202269	17/03/2022	06/04/2022	Secretaria de Estado do Meio Ambiente
R	00393000009202268	17/03/2022	06/04/2022	Secretaria de Estado do Meio Ambiente

Importante ressaltar que o e-SIC não possui tipologias de classificação e que o acesso ao sistema pode ser feito via internet e presencial.

4. OUTRAS AÇÕES

- Participação I ENCONTRO DE ENCARREGADOS LGPD (DPOs) DO GDF data, 28/01/2022, horário: 15h. Trazer esclarecimentos quanto ao papel e a atuação dos Encarregados do GDF e traçar as metas para o ano de 2022.
- Abertura do processo SEI solicitando autorização a OGDF, visando realizar ouvidorias itinerantes, visto que no Plano de Ação conforme especificado, existe a carência de divulgação das Ações e Programas coordenados pela SEMA.
- Participação na 1ª Reunião Geral dos Ouvidores da Rede SIGO/DF, coordenada pela OGDF/CGDF, por videoconferência;
- Participação da Comemoração ao Dia do Ouvidor, cerimônia realizada presencialmente, com o lançamento do Programa de “Inclusão das pessoas com Deficiência”, Auditório do Corpo de Bombeiros dia 18/03/2022.



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

- Realização do Curso de “Qualidade da Resposta em Ouvidoria, realizado pela OGDF, ministrado pelo Servidor Cleiton Oki”.
- Inscrição nos cursos da EGOV
 - Gestão de Processos - Turma 02.2022**, a ser realizado no período de 28 de março a 28 de abril de 2022.
 - Transparência, Ética e Controle Social - Turma 02.2022**, a ser realizado no período de 28 de março a 28 de abril de 2022.
- I Fórum de Sustentabilidade do Distrito Federal, que será realizado no dia 29 de março de 2022 (terça-feira), no Auditório da Escola de Governo do DF (EGOV).
- Divulgação nas Redes Sociais da SEMA sobre a Ouvidoria, buscando atender orientação da OGDF sobre o aumento das demandas, elaborado pelo Plano de Ação para o ano de 2022.

Brasília-DF, 04 de abril de 2022.

CRISTIANE LONGO CORREIA

Ouvidora
SEMA-DF