

PLANO DE AÇÃO DE OUVIDORIA 2022

SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO
AMBIENTE





Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal

Marcus Vinícius Britto

Controlador-Geral

Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral

José dos Reis de Oliveira

Secretário de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal

José Sarney Filho

Ouvidora da Secretaria de Estado do Meio Ambiente do DF

Cristiane Longo Correia

Contatos da Ouvidoria da SEMA/DF

Telefone: (61) 2141 5810

(61) 984667762 whatsapp

E-mail: ouvidoria@sema.df.gov.br

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

1. APRESENTAÇÃO
2. DIAGNÓSTICO
3. ESTRATÉGIA DE AÇÃO
4. METAS PARA INDICADORES DE PERFORMANCE
5. PROJETO
6. JUSTIFICATIVA
7. RECURSOS
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretariade Estado do Meio Ambiente integra o Sistemade Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF como unidade seccional, sujeita à orientação normativa do órgão superior e à supervisão técnica do órgão central do sistema, conforme estabelece o artigo 2º da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

Apresentamos a seguir nosso plano de ação para o ano de 2022, como o resultado de avalização por parte da Ouvidoria SEMA/DF, sobretudo, sobre o nosso papel dentro desta Secretaria e de nosso papel junto aos usuários do Sistema SIGO. Com essas considerações a Ouvidoria se coloca como um canal aberto a atender as manifestações da população, como agente propulsor de melhorias, de forma participativa para que a Secretaria possa atender de forma satisfatória as demandas dos usuários.

Acreditamos que a melhoria da qualidade do serviço prestado à população, precisa ser discutida e avaliada por toda a equipe técnica, que recebe as manifestações e responde ao cidadão de forma acertiva. Dentro da Secretaria, a busca por respostas claras e objetivas vem sendo uma constante por parte dos servidores, levando clareza e conhecimento ao cidadão das competências que cabem a este órgão.

Salientamos que o Planejamento estratégico desta Secretaria se encontra em fase de elaboração por membros da equipe, sendo assim a ouvidoria vem propor ações, objetivando aumentar a qualidade e a excelência no atendimento ao cidadão, como continuidade de uma mudança cultural junto ao usuário, aos órgãos de controladoria, aos demais órgãos do GDF e, principalmente, aos servidores deste órgão.

Os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, são regulamentados pela Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que estabelece em seu artigo 2º, inciso II, a competência das ouvidorias seccionais de: *“elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua”*.

Desse modo, apresentamos a seguir o Plano de Ação 2022, elaborado com base nas informações extraídas do Sistema OUV-DF, **no ano de 2021 e nas metas estabelecidas pela Rede SIGO para 2022**, cujo objetivo é mostrar as ações, metas e projetos da Ouvidoria visando aumentar a quantidade das manifestações, promovendo assim a interação entre governo e usuários do serviço público, buscando um serviço de excelência ao público.

Para melhor definir o nosso papel dentro da Secretaria e junto à população, realizamos um trabalho interno de busca dos objetivos de nossa existência e atuação, de como queremos ser reconhecidos interna e externamente, e dos valores que nos norteiam na realização de nossas atribuições atuais, nosso papel, bem como de nossas ações futuras e de onde queremos chegar.

Diante dessas definições, procuramos identificar então as metas alcançadas em nossa atuação, tanto interna quanto externamente, bem como os problemas atuais existentes e que, de alguma maneira dificultam a melhoria do desempenho desta Ouvidoria.

Demonstramos abaixo as definições da missão, visão e dos valores fixados.

Missão: Ouvir, cadastrar, acompanhar, resolver e responder às manifestações dos usuários do Sistema de Ouvidoria, referentes às competências da SEMA DF.

Visão: Ser reconhecida como um canal de atendimento da população, que busca o Sistema para sugerir, reclamar, solicitar, elogiar temas referentes ao Meio Ambiente.

Valores: Ética; Transparência; Imparcialidade; Responsabilidade social; Eficiência; foco no cidadão.

2. DIAGNÓSTICO

Com relação ao volume de manifestações a SEMA se enquadra no grupo 1 da matriz, ou seja recebemos menos de 20 manifestações por mês, como resultado no ano de 2021 foram encaminhadas e respondidas 55, lembrando que as demais foram encaminhadas aos órgãos competentes para resposta, tramitadas pelo Sistema OUV DF.

De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021, a Ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente recebeu 55 manifestações relativas ao atendimento, classificadas da seguinte forma: 1 elogio, 4 sugestões, 16 reclamações, 7 informações, 25 solicitações e 2 denúncias. Todas as manifestações foram respondidas no prazo. O tempo médio de resposta foi de 9 dias.



Ao compararmos a quantidade de manifestações recebidas em 2021 com as 57 registradas em 2020, observamos que houve uma queda de 9.64%. Quanto à classificação, percebemos uma constante nos elogios visto a quantidade de demandas respondidas que se manteve em 1 elogio, 20% nas sugestões (5 em 2020), 11,1% nas reclamações (18 em 2020), 46,1% nas informações (13 em 2020), e um aumento de 25% em relação as solicitações (20 em 2020). Já as reclamações tiveram uma redução de 11,1% (18 em 2020).

CLASSIFICAÇÃO	2020	2021	VARIAÇÃO
Elogio	1	1	Igual
Sugestão	5	4	20% redução
Reclamação	18	16	11.1% redução
Informação	13	7	46,1% redução
Solicitação	20	25	25% aumento
TOTAL	57	55	3,50

O gráfico abaixo apresenta os assuntos mais demandados em 2021:



Programas e projetos de Governo -----	8
Coleta Seletiva (material reciclado) -----	8
Servidor Público -----	7
Coleta de Inservíveis -----	5
Serviço prestado por órgão ou entidade do GDF -----	3

Considerando que a SEMA tem como uma das suas principais atribuições: definir políticas, planejar, organizar, dirigir e controlar a execução de ações nas áreas de resíduos sólidos e saneamento ambiental, recursos hídricos e clima, educação e mobilização socioambiental e áreas protegidas, cerrado e direitos animais, sempre buscando o desenvolvimento sustentável, contamos com órgãos colegiados que executam essas políticas, se faz necessário esclarecer que vários temas encaminhados a nossa Ouvidoria, são de competência dos órgãos vinculados, sendo assim a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Meio Ambiente, executa por várias vezes a tramitação de manifestações para que seja respondida pelos mesmos.

Analisando as metas estabelecidas pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal podemos concluir que a nossa Ouvidoria está no grupo que alcançou todos os índices desejados SIGO em 2021.

A proposta para 2022 é a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional. Para tanto, foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.

DIMENSÃO / VOLUME será nosso objetivo para 2022

3. ESTRATÉGIA DE AÇÃO (AGENDA 2030)

Conforme a AGENDA 2030, compromisso assumido por todos os países que fizeram parte da Cúpula das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável, tornando-se a maior referência na formulação e acompanhamento de políticas públicas para os governos do mundo, o Distrito Federal aderiu formalmente à Agenda 2030 criando um Grupo de Trabalho para a implementação por meio do Decreto 38006, de 13 de fevereiro de 2017.

Desde então, o GDF tem trabalhado no alinhamento de suas diretrizes aos postulados da Agenda 2030, tendo correlacionado seus 17 Objetivos, com suas metas e indicadores, aos oito eixos do Plano Estratégico do Distrito Federal.

A Secretaria de Estado do Meio Ambiente participa ativamente em alguns desses Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis com projetos e ações quanto a Sustentabilidade e Preservação do Meio Ambiente, como o programa Produtor de água, Recupera Cerrado, Coleta Seletiva Solidária, Complexo de Reciclagem, Logística Reversa, Ponto de Entrega Voluntário, dentro outros que apesar de já serem divulgados, ainda passam sem conhecimento de grande parte da população do Distrito Federal.

Dentre os OBJETIVOS DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL que mais se aproximam da realidade da SEMA citamos:

Objetivo 11. Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros e sustentáveis.

Objetivo 12. Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis

Objetivo 13. Tomar medidas urgentes para combater a mudança climática e seus impactos

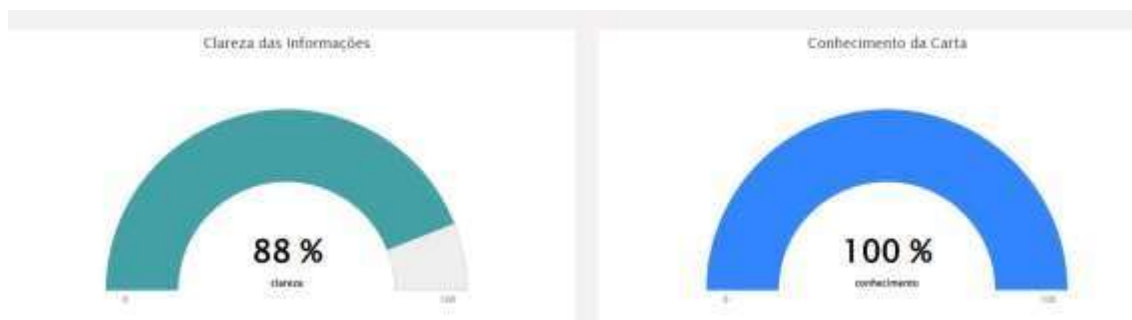
Desta feita, com o escopo dos objetivos apresentados acima, esta Secretaria de Estado, tem focado na realização de eventos de divulgação interna de ouvidoria, levando aos nossos servidores os maiores questionamentos realizados via ouvidoria, para além de aumentar o volume de manifestações direcionadas a SEMA, ajudar na tomada de ações conforme as ODS.

- 1- Campanhas de divulgação do serviço de Ouvidoria aliada a campanhas específicas do órgão, para que em conjunto possa se levar a população os programas e parcerias que estão em processo.
- 2- Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação), para muitas vezes explicar quais as atribuições do órgão e o colegiado que realiza as fiscalizações.
- 3- Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar.

No ano de 2021, da mesma maneira que em 2020, a Secretaria de Estado do Meio Ambiente conseguiu bons índices de desempenho. O Painel de Ouvidoria do Distrito Federal registra os seguintes percentuais, referentes aos itens da Pesquisa de Satisfação avaliados pelos cidadãos durante o período.



Atualmente, a Pesquisa de Satisfação pode ser preenchida pelos cidadãos que registraram denúncias, reclamações e solicitações, de forma identificada, após o recebimento da resposta definitiva ou complementar. Em 2021 a Secretaria de Estado do Meio Ambiente obteve treze (13) manifestações que foram avaliadas pelos cidadãos: 6 reclamações e 7 solicitações. O índice de resolutividade durante o ano ficou em 63%. Como 7 manifestações recebidas no período eram anônimas (2 denúncias e 5 reclamações), as 13 avaliações obtidas correspondem a 46,1% das 57 manifestações válidas para a Pesquisa de Satisfação. Em relação à Carta de Serviços, o índice de clareza das informações manteve-se, como no ano anterior, em 88%.

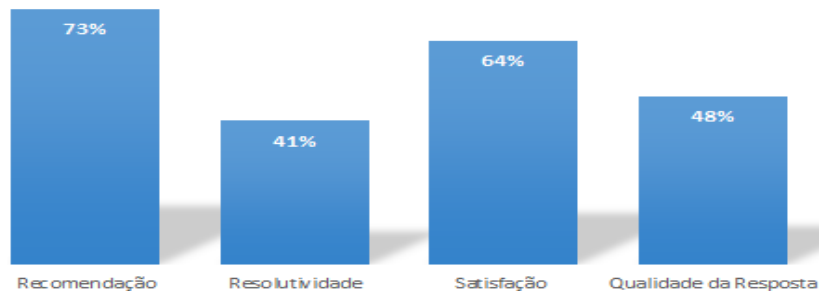


4. METAS PARA INDICADORES

Considerando-se os índices alcançados em 2021, os Indicadores de Performance Institucional da Rede mencionado anteriormente e as metas estabelecidas no Plano de Ação SIGO para 2022, tem-se o seguinte cenário:

	SEMA 2021	SEMA 2022 Meta
Quantidade de manifestações	51	70
Resolutividade	63%	65%
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria	81%	83%
Índice de Recomendação	89%	90%
Satisfação com o atendimento	82%	85%
Satisfação com o Sistema	89%	90%
Satisfação com a resposta	72%	75%
Índice de cumprimento de prazo para resposta	99%	100%

Metas Indicadores 2022 - SIGO/DF



Meta: 50% de aumento do número de manifestações com relação ao ano de 2021, se durante o ano foram 51, nossa meta é alcançar 70 manifestações para o ano de 2022.

Monitoramento: Anual

Resultado esperado: Aumento do volume de manifestações

Este Plano estabelece ações com o objetivo de melhorar os serviços prestados e atender satisfatoriamente a população. Tais ações também têm o propósito de contribuir para o alcance das metas estabelecidas em cada um dos Indicadores de Performance da Rede SIGO-DF.

5. PROJETO

Tendo em vista o diagnóstico apresentado, a Ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente definiu as seguintes ações para o desenvolvimento do trabalho a ser realizado em 2022:

1. Maior visibilidade à Ouvidoria
2. Definição de estratégias e ações para incentivar o conhecimento dos projetos que estão sendo realizado pela Secretaria, o Meio Ambiente nos dias atuais é assunto de grande importância e relevância, algumas parcerias como o CITinova (Planejamento Integrado e Tecnologias para Cidades Sustentáveis) precisam chegar ao conhecimento da população, para que assim possa haver uma maior visibilidade do trabalho realizado.
3. Objetivo: Divulgar as ações e os programas que estão sendo executados pela Secretaria, a população em geral não tem conhecimento.
4. Indicador: Aumento do número de manifestações encaminhadas a SEMA, quanto mais pessoas tiverem o conhecimento, maiores será a divulgação e assim os questionamentos (sugestões, reclamações, informações, elogios e denúncias).
5. Meta: 50% de aumento do número de manifestações com relação ao ano de 2021, se durante o ano foram 51, nossa meta é alcançar 70 manifestações para o ano de 2022. Monitoramento: Anual
6. Resultado esperado: Aumento de 50 do volume de manifestações.

7. JUSTIFICATIVA

A motivação para a divulgação das ações e programas que estão sendo executados pela Secretaria do Meio Ambiente, se torna assunto de extrema relevância nos dias de hoje, como os projetos piloto referente às questões climáticas e hídricas que estão servindo de modelo a serem aplicados até por outros Estados parceiros.

Iniciativas como a adoção do mercado de carbono, o cumprimento das metas definidas na Contribuição Distrital Determinada (CDD) do acordo de Paris, para redução das emissões de gases de efeito estufa no DF, e a busca de recursos internacionais para contratação de mais brigadistas florestais para ampliação do combate ao fogo.

Assuntos que na maioria das vezes não são de conhecimento da população em geral, que por muitas vezes não tem o conhecimento, apesar de constar em nosso site oficial todos os projetos.

8. RECURSOS

Os recursos utilizados para alcance das metas estabelecidas serão as divulgações dos projetos que vem sendo desenvolvidos junto ao CITInova nas redes sociais e em eventos onde a SEMA é convidada a participar.

Junto a ASCOM iremos elaborar textos que tragam a curiosidade para a comunidade, dando a devida atenção que o tema merece, também iremos solicitar ao programa CITInova que possa ser impresso panfletos para serem distribuídos nas Unidades de Conservação.

CRONOGRAMA

Estratégias e ações para preenchimento da Pesquisa de Satisfação-----	Mensal
Análise das respostas consideradas não resolvidas -----	Semanal
Atualização Carta de Serviços.....	Anual
Semana de Ouvidoria.....	Anual
Relatórios trimestrais.....	Trimestrais
Relatório Anual.....	Anual

9. ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS

A comunicação dos resultados na rede será efetuada por meio de cinco instrumentos, complementares entre si:

1) Relatórios trimestrais de Gestão, elaborado pelas seccionais, com base nos dados publicados no Painel de Ouvidoria (www.painel.ouv.df.gov.br), demonstrando os avanços alcançados no período em relação ao plano de ação proposto. Serão encaminhados aos gestores, contendo recomendações e proposições relacionadas à melhoria dos serviços e/ou outros pontos relevantes relacionados às informações da Ouvidoria.

2) Relatórios de monitoramento agregado, com divulgação quadrimestral, elaborado pela OGDF, demonstrando o desempenho da Rede com relação aos indicadores de performance institucional (KPI) e ações relevantes, como o percentual de atendimento aos planos individuais, projetos relevantes e informações estratégicas.

3) Para as seccionais, é recomendado a apresentação de resultados em reuniões de gestão.

4) Publicação de todos os relatórios e planos nos sítios institucionais.

5) Reunião trimestral com representantes da alta gestão dos órgãos e entidades (Gabinetes ou Comitês de Governança) para orientação sobre o uso do Painel de Ouvidoria, seguida de circular que reforça o uso dos dados do painel como insumos para tomada de decisão, com base no Art. 2º do Decreto nº 39.723/2019

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Plano de Ação da Ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente visa estabelecer metas e objetivos para o bom atendimento ao público por meio do oferecimento de respostas satisfatórias que atendam os anseios do cidadão, buscando a divulgação dos projetos e programas que estão sendo realizados e o constante aprimoramento dos serviços prestados ao usuário por meio das várias ferramentas apresentadas neste relatório, reforçando assim, a participação da sociedade nesse processo.