



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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
EXERCÍCIO DE 2019
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

Aldemario Araújo Castro

Ouvidor-Geral

José dos Reis de Oliveira

Secretário de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal

José Sarney Filho

Ouvidor da Secretaria de Estado do Meio Ambiente do D.F.

Izaias da Silva Rocha

Contatos da Ouvidoria da SEMA/DF

Telefone: (61) 2141 5810

E-mail: ouvidoria@sema.df.gov.br e izaias.rocha@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



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 anual, referente ao exercício de 2019.

Preliminarmente, informamos que em virtude da transição do Governo do Distrito Federal e a reestruturação administrativa desta Secretaria, o Ouvidor foi nomeado em 27 de março, desta forma as manifestações apresentadas no primeiro trimestre do exercício em curso passaram para o segundo trimestre pendentes de encaminhamento, resolução e, em sua maioria, com prazos de respostas vencidos, o que impactou nos demonstrativos e na resolutividade final da unidade. As pendências foram regularizadas no segundo trimestre, tornando possível a apresentação de melhores resultados nos trimestres posteriores.

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) e Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC (item 3).



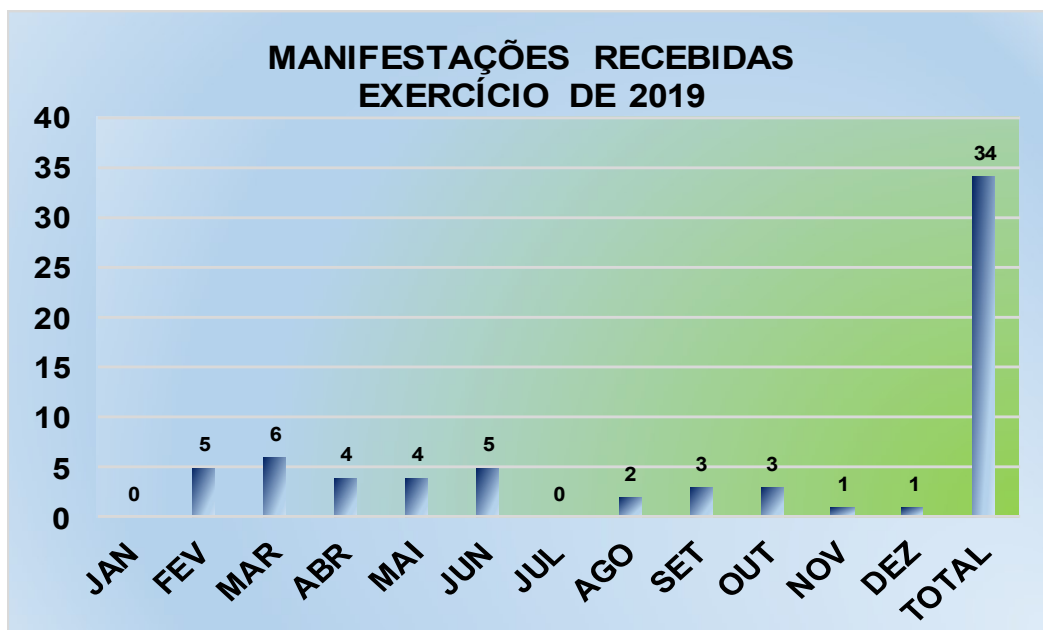
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUVIDORIA

2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019, foram encaminhadas para esta Secretaria 48 (quarenta e oito) manifestações, destas, 14 (quatorze) foram tramitadas para outros órgãos do Governo do Distrito Federal, restando 34 (trinta e quatro), distribuídas mensalmente conforme demonstramos abaixo:

MANIFESTAÇÕES – EXERCÍCIO DE 2019			
JANEIRO	0	FEVEREIRO	5
MARÇO	6	ABRIL	4
MAIO	4	JUNHO	5
JULHO	0	AGOSTO	2
SETEMBRO	3	OUTUBRO	3
NOVEMBRO	1	DEZEMBRO	1
TOTAL ...			34

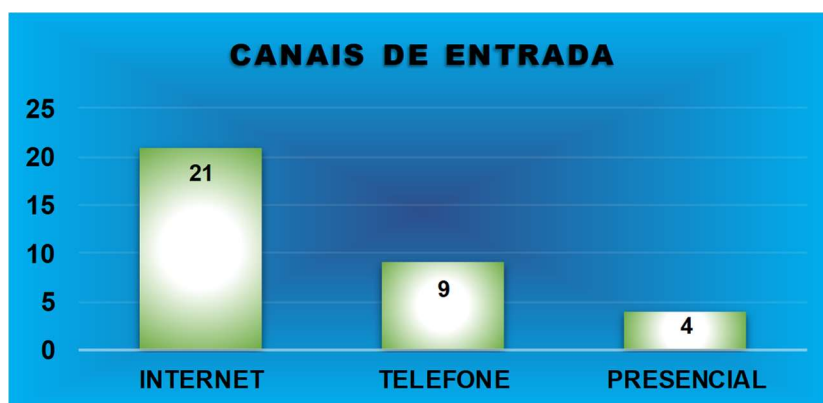




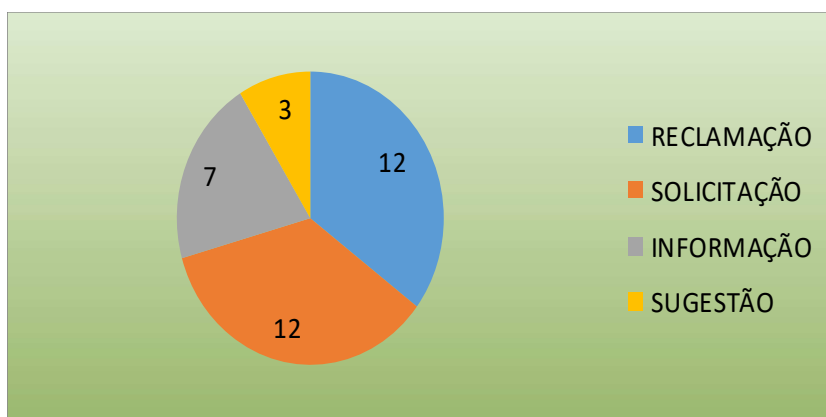
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUVIDORIA

2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
INTERNET	21
TELEFONE	9
PRESENCIAL	4
TOTAL . . .	34



2.3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

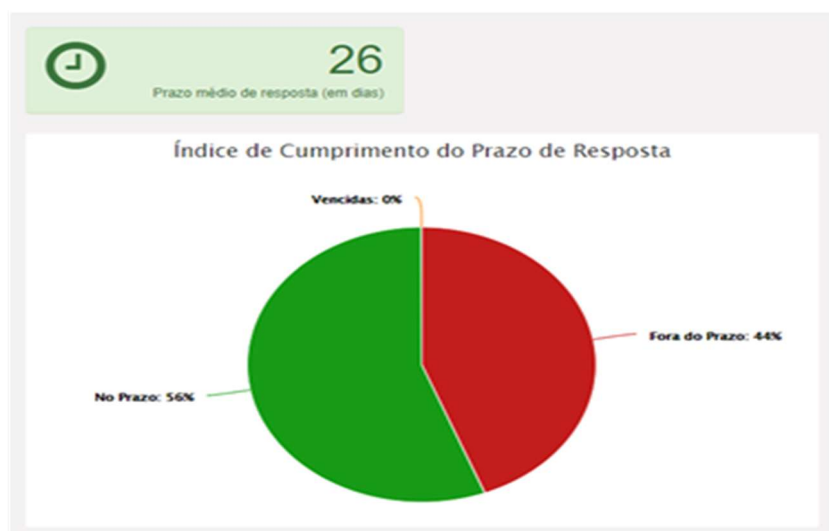




GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUIDORIA

2.4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

Em virtude da nomeação de servidor para a Ouvidoria desta Secretaria de Estado no dia 27 de março de 2019, conforme Diário Oficial do Distrito Federal, Suplementar ao DODF nº 58, pág. 1, todas as manifestações recebidas no primeiro trimestre deste exercício restaram pendentes de respostas naquele período, o que impactou negativamente no cumprimento dos prazos legais de resposta.



2.5. RANKING DE ASSUNTOS RECORRENTES

Assuntos de maiores demandas de manifestações pelos cidadãos:

Coleta seletiva de resíduos recicláveis

Servidor público

Programas e projetos de governo

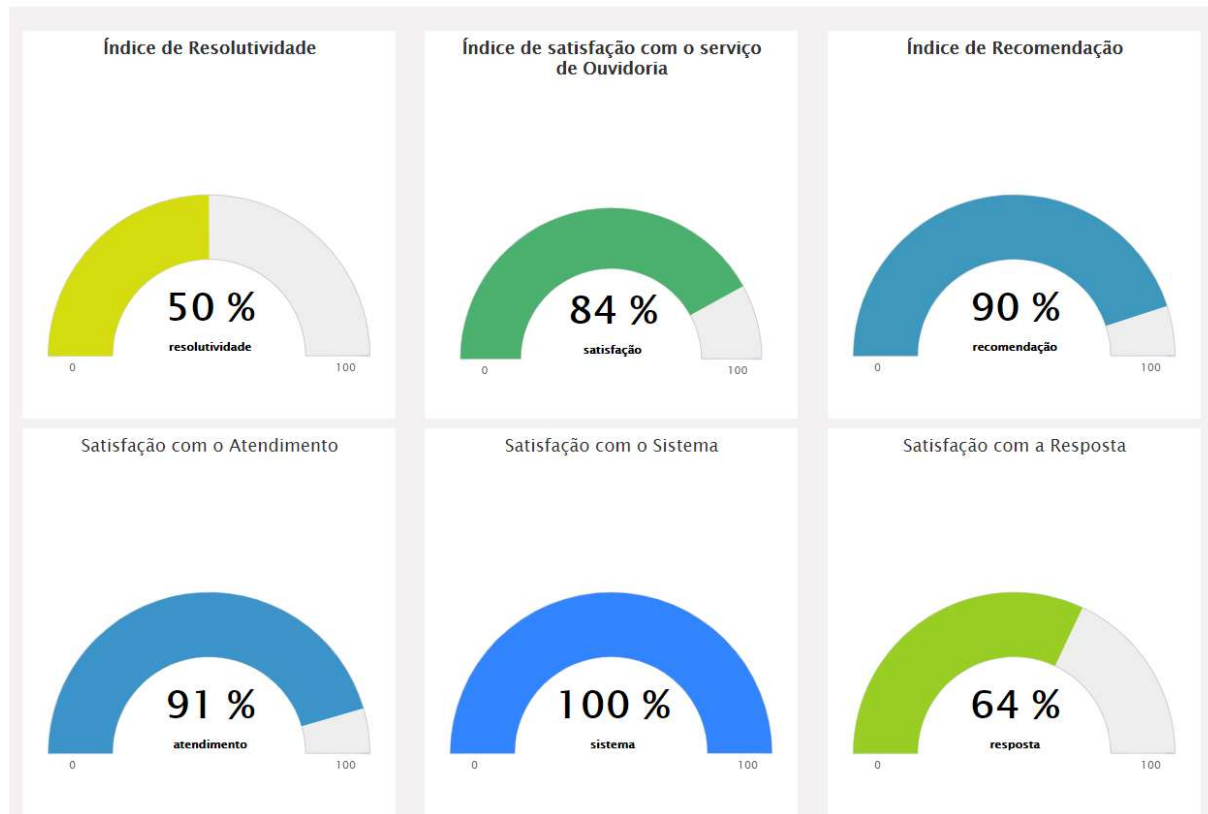
Recursos hídricos

Funcionamento de programa



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

2.6. ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO



2.7. OUTRAS AÇÕES

- ✓ Participação do Ouvidor em cursos do “**Programa: Certificação em Ouvidoria Pública – SIGO-DF**”, ministrados pela Ouvidoria-Geral/CGDF em parceria com a Escola de Governo do Distrito Federal;
- ✓ Aquisição de banner e camisetas para participação em Ouvidorias Itinerantes e outros eventos promovidos pela Secretaria de Estado do Meio Ambiente;
- ✓ Mudança das instalações da Ouvidoria para sala próxima à entrada da SEMA-DF, em atendimento aos normativos objetivando facilitar o acesso do cidadão;
- ✓ Adequação da sinalização da localização da sala da Ouvidoria;



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

- ✓ Atualização do link da Ouvidoria no endereço eletrônico da SEMA, www.sema.df.gov.br , e junto à Ouvidoria-Geral da Controladoria Geral do Distrito Federal, www.ouvidoria.df.gov.br ;
- ✓ Realização de reunião, em 06/08/2019, de servidores representantes das unidades desta SEMA/DF com a Subcontroladoria de Transparência e Combate à Corrupção, da Controladoria-Geral do Distrito Federal, para tratar do “Diálogos com o Controle – Espaço Aberto – Transparência Pública: você faz parte”;
- ✓ Participação com a Ouvidoria Itinerante na segunda edição do Programa "Caminhos da Educação", promovido pela Secretaria de Educação do DF, ocorrida em 10/08/2019, no Parque Ecológico Sucupira – Planaltina-DF
- ✓ Participação do Ouvidor no “Lançamento do Curso de Formação em Ouvidoria - EAD”, implantado pela Controladoria-Geral, em parceria com a Escola de Governo, no dia 25/09/2019;
- ✓ Realização de atendimentos presenciais, conforme Protocolos Re-195514/2019, Re-200068/2019 e De-197692/2019;
- ✓ Indicação do Ouvidor para participar de capacitação sobre Gestão de Riscos nesta SEMA/DF;
- ✓ Participação no lançamento da Nova Versão do Portal da Transparência do Distrito Federal, em 30/10/2019, no Salão Nobre do Palácio do Buriti, e
- ✓ Participação no encerramento da V Semana de Integridade e Combate à Corrupção, realizada pela Controladoria-Geral do Distrito Federal, em 05/12/2019, no Salão Branco do Palácio do



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

Buriti, onde a SEMA/DF foi premiada por atingir 100% do Índice de Transparência Ativa – 2019.

3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

3.1. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS

Foram respondidas 75 (setenta e cinco) manifestações no exercício de 2019 no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, conforme demonstramos abaixo:

INFORMAÇÕES – EXERCÍCIO DE 2019			
JANEIRO	4	FEVEREIRO	7
MARÇO	38	ABRIL	5
MAIO	2	JUNHO	2
JULHO	6	AGOSTO	0
SETEMBRO	0	OUTUBRO	6
NOVEMBRO	4	DEZEMBRO	1
TOTAL . . .			75

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

Brasília-DF, 31 de dezembro de 2019

IZAÍAS DA SILVA ROCHA
Ouvidor
SEMA-DF