



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

RELATÓRIO DE GESTÃO
EXERCÍCIO DE 2020
OUVIDORIA
SEMA / DF



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

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

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

Klei Donna - Substituto

Brasília – DF
01/01/2020 a 31/12/2020



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

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal – SEMA/DF apresenta seu Relatório de Gestão, referente ao exercício de 2020.

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. XV, art. 2º, cujo teor transcrevemos:

“Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

...

XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos.”

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 cidadão e os órgãos do Governo do Distrito Federal e, desta maneira, possibilitar e garantir a participação de todos para que possamos encontrar a melhor prática na gestão dos serviços públicos.



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

2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020, foram encaminhadas 84 (oitenta e quatro) manifestações, destas, 27 (vinte e sete) foram tramitadas para outros órgãos do Governo do Distrito Federal, restando 57 (cinquenta e sete) recebidas mensalmente conforme demonstramos:

MANIFESTAÇÕES – EXERCÍCIO DE 2020			
JANEIRO	2	FEVEREIRO	3
MARÇO	2	ABRIL	4
MAIO	4	JUNHO	13
JULHO	5	AGOSTO	8
SETEMBRO	6	OUTUBRO	2
NOVEMBRO	5	DEZEMBRO	3
TOTAL ...			57

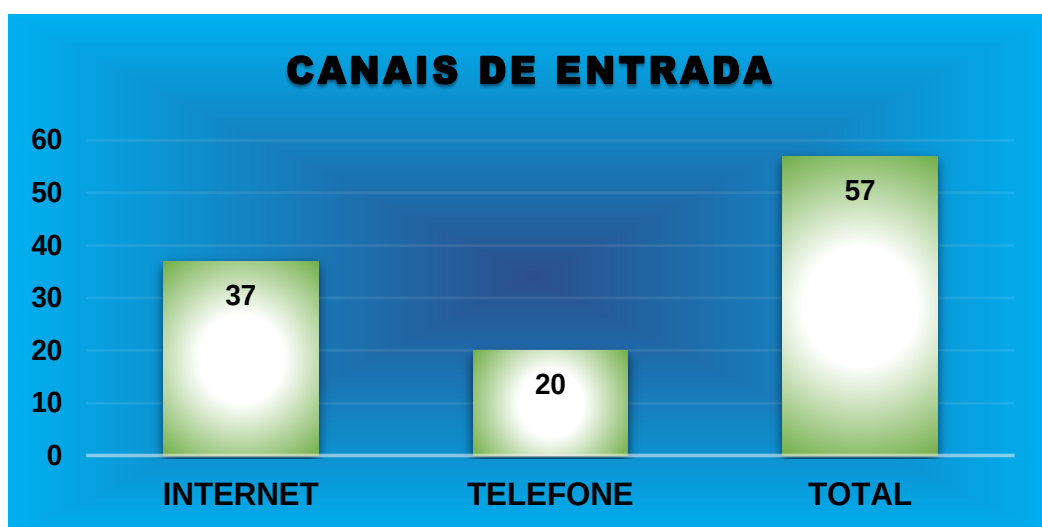




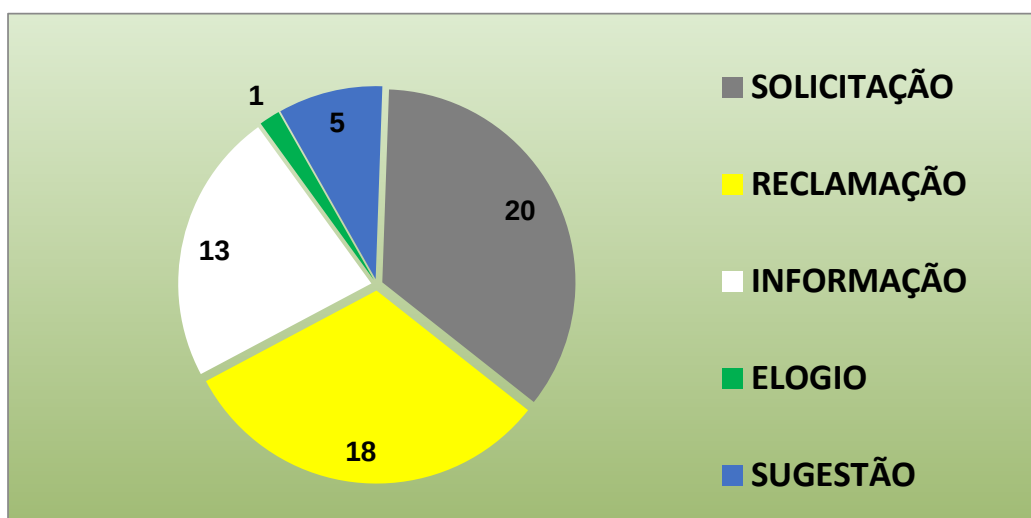
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO SECRETÁRIO
OUVIDORIA

2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

CANAL DE ENTRADA	
INTERNET	37
TELEFONE	20
TOTAL ...	57



2.3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO





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

2.4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



2.5. RANKING DE ASSUNTOS RECORRENTES

ASSUNTO	QUANT.
Coleta seletiva	9
Serviço prestado por órgão / entidade do GDF	9
Coleta seletiva de resíduos recicláveis	6
Funcionamento de programa	5
Problema não especificado com animais	5
Servidor público	5
Programas e projetos de governo	4
Comunicação de órgão, entidade pública com o cidadão	21



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

2.6. ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO



Analiseamos o crescimento nas avaliações e dados do 4º trimestre, o que deverá ser uma constante para os trimestres e exercícios vindouros:

PERÍODO	QUANT. MANIF.	RESOLUTIVIDADE	SATISFAÇÃO	RECOMENDAÇÃO	ATENDIMENTO	SISTEMA	RESPOSTA
1º Trimestre	7	100%	93%	100%	100%	100%	80%
2º Trimestre	21	43%	67%	80%	60%	80%	60%
3º Trimestre	19	100%	92%	100%	100%	100%	75%
4º Trimestre	10	0%	100%	100%	100%	100%	100%
Exercício 2020	57	67%	84%	93%	87%	93%	73%

Nota: Ressaltamos que o próprio cidadão manifestante é quem finaliza seu protocolo, classificando-o como “resolvido” ou “não resolvido”, e mesmo com sua demanda resolvida, muitas vezes o cidadão deixa de realizar a avaliação, pois a participação é voluntária.



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

3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

3.1. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS

Foram respondidas 19 (dezenove) manifestações no exercício de 2020 no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, conforme demonstramos:

INFORMAÇÕES – EXERCÍCIO DE 2020			
JANEIRO	0	FEVEREIRO	1
MARÇO	2	ABRIL	1
MAIO	2	JUNHO	3
JULHO	2	AGOSTO	2
SETEMBRO	5	OUTUBRO	1
NOVEMBRO	0	DEZEMBRO	0
TOTAL . . .			19

Importante ressaltar que o e-SIC não possui tipologias de classificação.

4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO – SEI/GDF

ESPECIFICAÇÃO	QUANT.
Processos gerados no período	66
Processos com tramitação no período	154
Processos com andamento fechado na unidade	142
Processos com andamento aberto na unidade*	12
Documentos diversos gerados no período	215

* *Processos em análise para verificação de prioridades de encaminhamentos, respostas e/ou conclusão.*

Esclarecemos que informações a respeito de processos sigilosos, não ficam disponíveis para este tipo de consulta, pois tramitam por meio de matrícula do servidor responsável e não por unidade do SEI/DF.



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

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

- ✓ Por força do Decreto nº 40.546, de 20/03/2010, em caráter excepcional e provisório, a partir de 23/03/2020, como medida necessária à continuidade do funcionamento da administração pública distrital, em virtude da atual situação de emergência em saúde pública e pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde, em decorrência do coronavírus (COVID-19), trabalhamos em regime de teletrabalho.

Como norma complementar, em atenção ao art. 3º do Decreto supra mencionado, foi publicada a Portaria nº 13 – SEMA/DF, de 23/03/2020.

Com a publicação do Decreto nº 41.348, de 15/10/2020, regulamentado pela Portaria nº 46 SEMA/DF, publicada no DODF de 23/10/2020, que normatiza o retorno ao trabalho presencial no âmbito da Secretaria, retornamos ao trabalho, sendo parte presencial e parte teletrabalho.

- ✓ Canais de atendimento da Ouvidoria: O cidadão usuário pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouvidoria.df.gov.br/> , ou ligando para o número 162, da 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 ou, se preferir, presencialmente, em horário comercial, no endereço SBN – Setor Bancário Norte, Qd. 2, Bl. K, 3º Piso Inferior, Ed. Wagner, Asa Norte, Brasília-DF, CEP 70040-020. Solicitamos ligar com antecedência para agendamento de horário – Telefone: 2141 5810.
- ✓ Participação desta Ouvidoria Especializada na 1ª Reunião Geral dos Ouvidores da Rede SIGO/DF do ano de 2020, realizada no dia 12/02/2020, às 14h30, no auditório da Escola de Governo do Distrito Federal;



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

- ✓ Participação na apresentação, por videoconferência, da nova proposta de modernização da Central 156, realizada em 27 de julho de 2020, às 14h30;
- ✓ Envio dos processos SEI/GDF nº 00480-00003319/2020-75 e 00393-00000615/2020-49 às unidades da SEMA/DF, visando proceder aos ajustes e esclarecimentos para o alcance do Índice de Transparência Ativa - ITA, conforme dispositivos da Lei Distrital de Acesso à Informação – LAI, o que resultou na premiação da SEMA/DF, obtendo 100% do Índice de Transparência Ativa, pelo terceiro ano consecutivo;
- ✓ Participação na 2ª Reunião Geral dos Ouvidores da Rede SIGO/DF, coordenada pela OGDF/CGDF, realizada no dia 21 de agosto de 2018, às 15 horas, por videoconferência;
- ✓ Promoção de palestra com a equipe da Subcontroladoria de Transparência e Controle Social, da Controladoria Geral do Distrito Federal e servidores das diversas unidades administrativas da SEMA/DF, por meio da plataforma Zoom, dia 26 de novembro de 2020, às 15 horas, que tratou de assuntos relacionados ao Programa "Diálogos com o Controle - Espaço Aberto - Transparência Pública: Você faz parte", desenvolvido a partir da Lei nº 4.990/2012 - Lei Distrital de Acesso à Informação - LAI, regulamentada pelo Decreto nº 34.276/2013.
- ✓ Objetivando o aprimoramento nos resultados de nossas competências e atribuições, registramos como meta para os trimestres e exercício de 2021 o alcance de 75% (setenta e cinco por cento) nos índices de resolutividade, resposta no prazo, recomendação, satisfação, atendimento, sistema e resposta dos serviços desta Ouvidoria.

Brasília-DF, 31 de dezembro de 2020

KLEI DONNA
Ouvidor - Substituto
SEMA-DF