



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Secretaria do  
Meio Ambiente e  
Proteção Animal



## 1º TRIMESTRE 2024

O presente relatório objetiva apresentar o processo de trabalho e a prestação de contas, 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 no Decreto Nº 39723/19 e Decisão Nº2844/21 TCDF.

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 gestão dos serviços.

Os dados e informações constantes no presente relatório referem-se a uma visão geral dos dados de ouvidoria registrados no período de 01/01/2024 a 31/03/2024.

As informações estão organizadas em duas dimensões estruturantes:

**VOLUME:** análise quantitativa das manifestações, indicadores, tipologia e prazo de atendimento.

**QUALIDADE:** ações realizadas e resultados alcançados à partir de indicadores de desempenho.

## CANAIS DE ATENDIMENTO

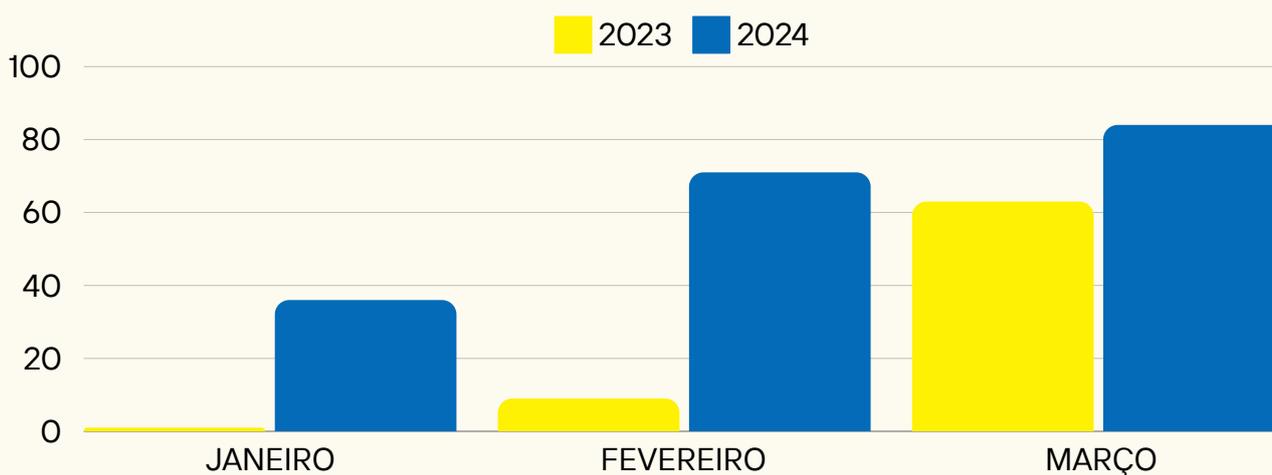
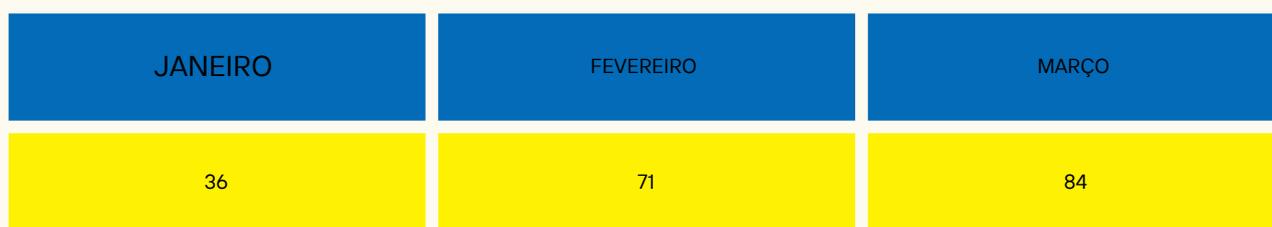
- TELEFONE 162
- WWW.PARTICIPA.DF.GOV.BR
- PRESENCIALMENTE

## NÚMEROS DA OUVIDORIA

### VOLUME - MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

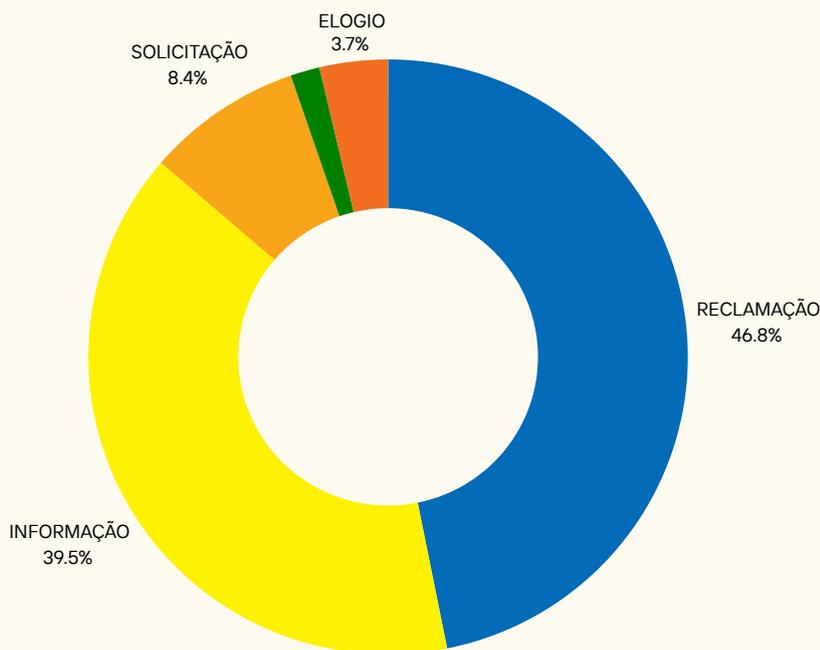
191

### MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO TRIMESTRE



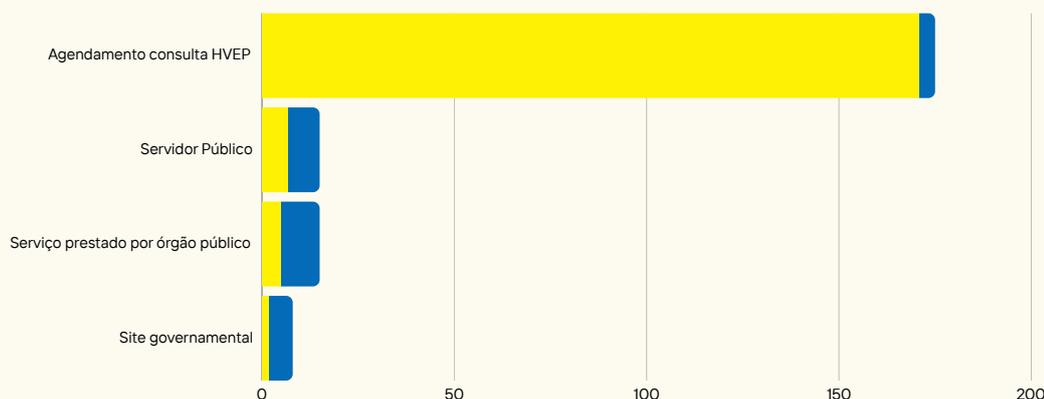
Notamos uma variação enorme com relação a quantidade de registros de ouvidoria a partir de março de 2023, reflexo do trabalho que vem sendo desenvolvido pela Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Proteção Animal, quanto maior a divulgação de ações, maiores os questionamentos e as tomadas de decisões se tornam prioridade.

## TIPOLOGIA



Ao analisar as manifestações nesse período, notamos que as manifestações com tipologia "reclamação" foram as mais indicadas pelo cidadão nas manifestações direcionadas à esta Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Proteção Animal. Os pedidos são variados, porém em sua maioria com indicação de assunto "agendamento e consulta HVEP". Observamos que a maioria dos cidadãos desconhecem os passos para marcação de consulta e atendimento no HVEP bem como o programa de castração oferecido pelo Governo do Distrito Federal, dessa forma a Ouvidoria em resposta definitiva esclarece o passo a passo para o agendamento.

## VOLUME - ASSUNTOS RECORRENTES

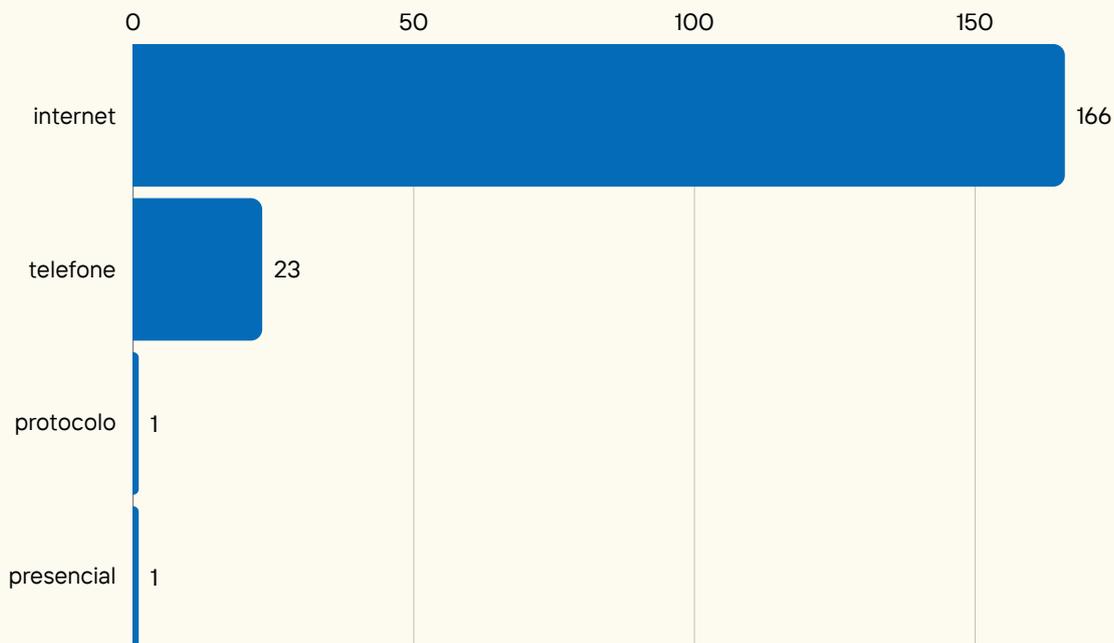


A Ouvidoria avalia no recebimento das manifestações via Sistema Participa/DF, o melhor fluxo para que a resposta seja clara e simples. Como também a necessidade de correção de fluxo para outros órgãos e a reclassificação quando necessária, para adequação de assuntos e tipologia, com objetivo de atender ao cidadão de forma célere.

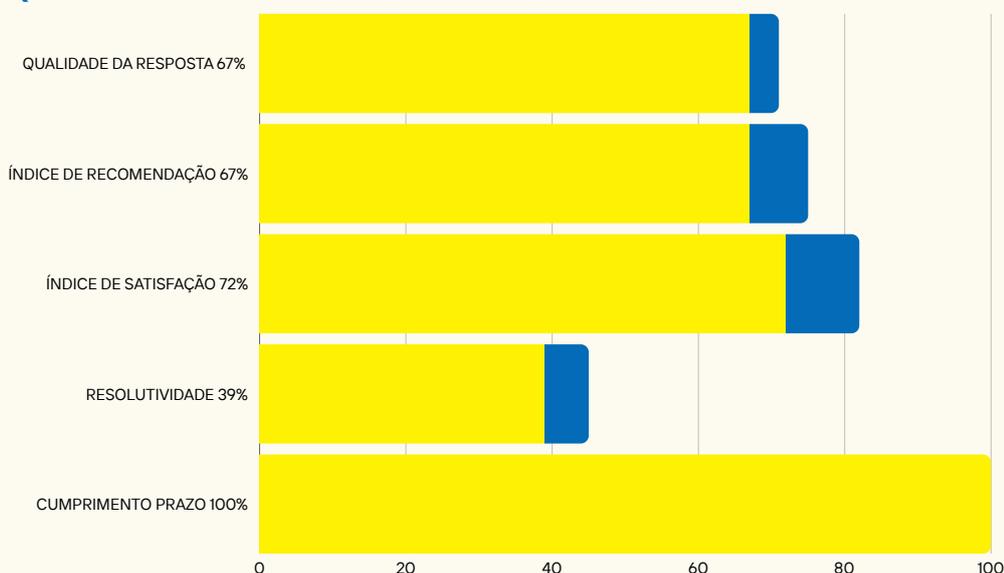
## PRAZOS DE ATENDIMENTO

Tempo de resposta das manifestações, prazo médio 3,2 dias.

## FORMAS DE ENTRADA



## QUALIDADE - INDICADORES DE PERFORMANCE



Os indicadores mostraram como a Ouvidoria tem buscado atingir os índices desejados, apesar dos desafios no que tange a demanda de serviços ofertados.

Chegamos nesse trimestre ao índice de satisfação com o atendimento em 67%, acreditamos ser resultado de um trabalho cuidadoso com relação ao entendimento das necessidades dos cidadãos.

Trabalhamos com a comunicação simples no contexto de uma Secretaria do Meio Ambiente e Proteção Animal, onde termos técnicos muitas vezes demandam compreensão por parte da população, desta forma nosso trabalho no sentido de identificar os pontos de maior dificuldade tem sido a avaliação de respostas técnicas para uma linguagem simples.

## PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO REGISTRADOS

72 PEDIDOS RESPONDIDOS

Realizamos a revisão de todas as manifestações e as complementações foram efetivadas quando necessário.

## QUALIDADE - AÇÕES IMPLANTADAS

Resultado: Maior clareza da tipologia, visto a necessidade de mudança sobre o assunto de agendamento de consulta no HVEP já solicitado a Ouvidoria Geral.  
Considerável aumento dos números de manifestações.

Monitoramento do índice de transparência ativa no órgão  
Resultado: 100% atingido

## EVENTOS

- **1ª Reunião Geral da Rede SIGO-DF 2024**, realizada de forma presencial no dia **06/02/2024**, às **14h**, no auditório da EGOV - Escola de Governo do Distrito Federal.
- **Lançamento da Carta de Serviço e do atendimento virtual MPDFT**, realizada de forma presencial no dia **30/01/2024**, às 17h, no 8º andar do MPDFT.
- **Reunião "Virada de Chave"**, realizada no dia **29/02/2024**, às **14h30**, validação de CPFs dos usuários do **Sistema Participa DF**.
- **Celebração Dia do Ouvidor**, realizada no dia **25/03/2024**, no **Teatro da Caesb**, às **13h30**, com atividades para promoção do bem-estar.

<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>