RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Secretaria do Meio Ambiente

GDF É tempo de ação.

ANUAL 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 31/12/2024.

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 a partir de indicadores de desempenho.

CANAIS DE ATENDIMENTO

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

NÚMEROS DA OUVIDORIA
VOLUME - MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS
890

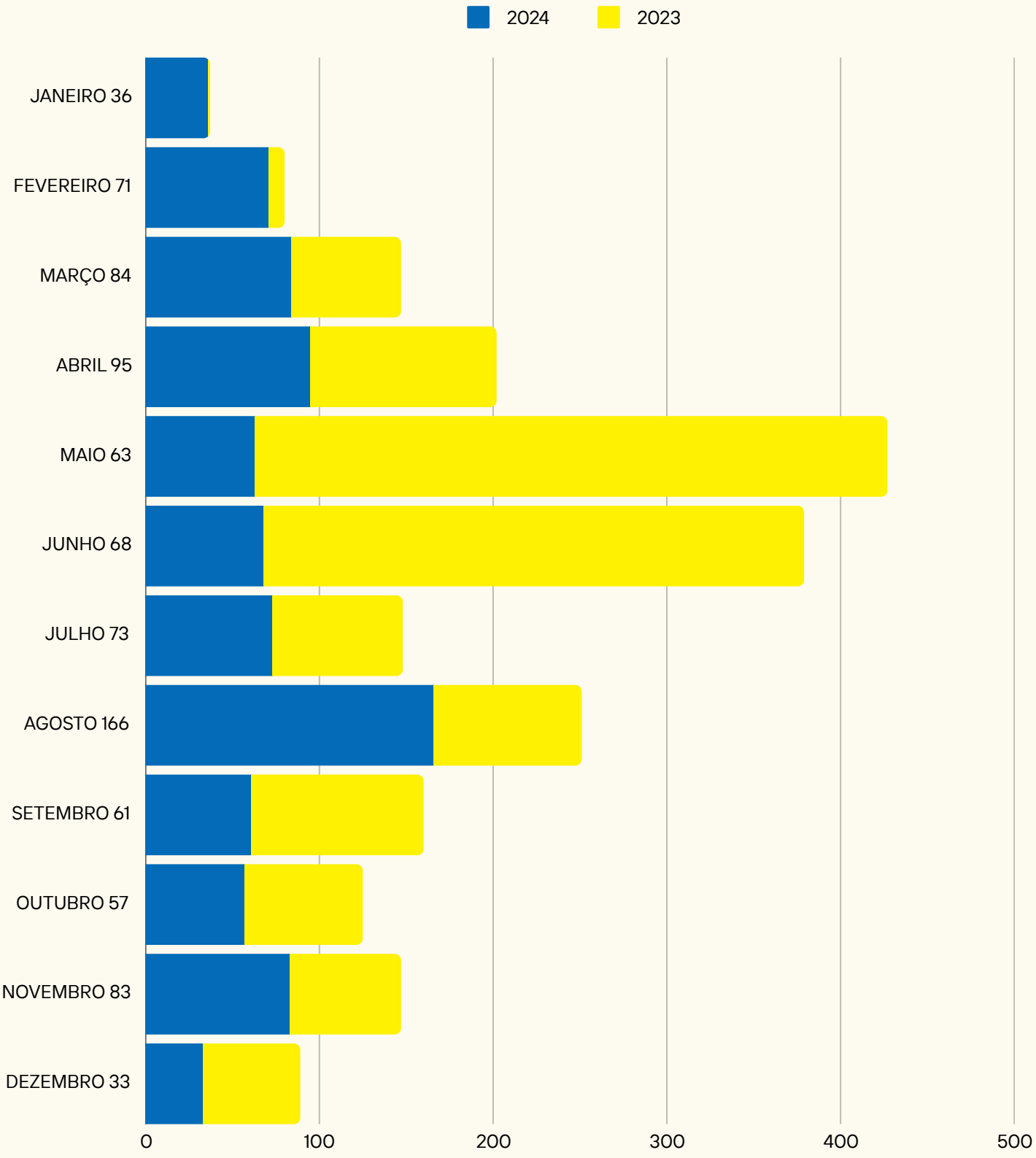
MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS DURANTE O ANO

JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
36	71	84	95	63	68

JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
73	166	61	57	83	33

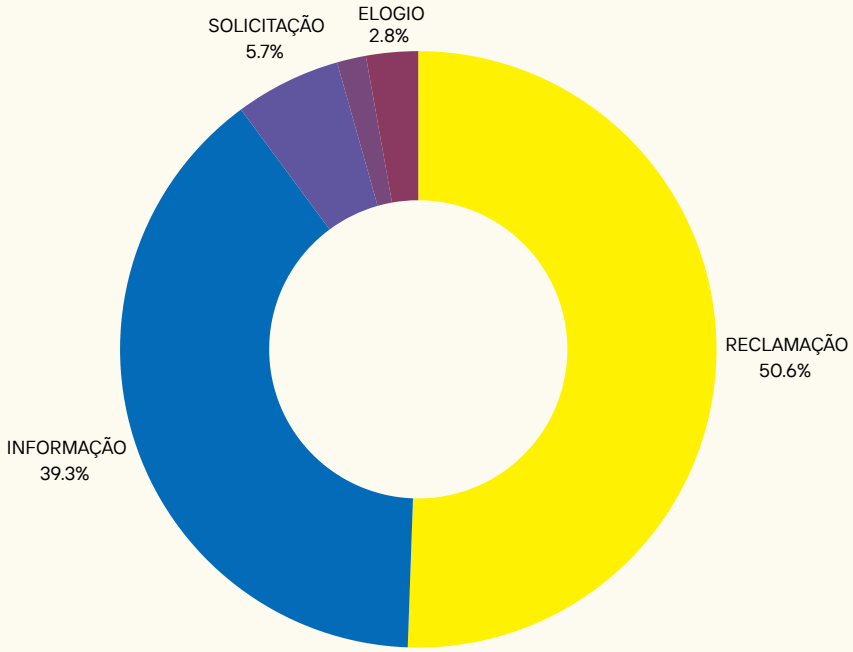
Durante o ano de 2024, tivemos uma constância de demandas que, comparadas à quantidade dos serviços prestados, mostra a eficácia e coerência do trabalho desenvolvido, visto que a maioria das manifestações estão relacionadas ao HVeP, e que durante o ano de 2024 foram realizados 335.289 procedimentos entre consultas, cirurgias, exames e outros procedimentos.
Contudo no mês de agosto , as demandas de ouvidoria representaram um aumento significativo, diretamente relacionado à intensificação da divulgação de campanhas de castração pela mídia.

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



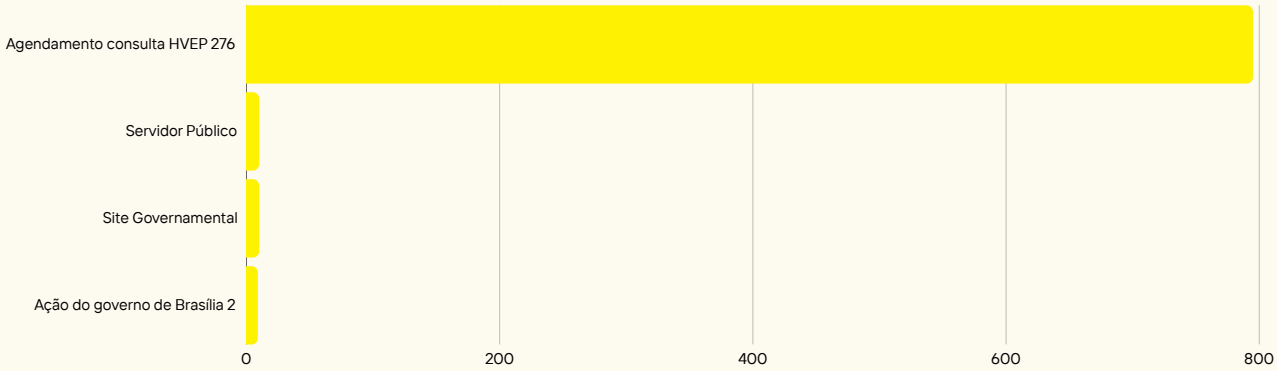
http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard

TIPOLOGIA



Ao analisar as tipologias das demandas recebidas pela Secretaria de Estado do Meio Ambiente, identificamos que as categorias de reclamação e informação foram as mais frequentes entre os cidadãos.
Temos solicitado a correção no fluxo de manifestações que recebemos, especialmente aquelas classificadas como pedidos de informação que chegam à Ouvidoria como reclamações. Esse desvio no fluxo tem contribuído para um aumento expressivo no volume de pedidos de informações registrados.
Essa situação evidencia a necessidade de uma reavaliação dos processos de triagem e classificação das demandas pelo Sistema Participa DF, garantindo que as solicitações sejam direcionadas de maneira adequada. A melhoria nesse fluxo não apenas facilitará a resposta a cada tipo de manifestação, mas também permitirá um atendimento mais eficiente e satisfatório aos cidadãos.

VOLUME - ASSUNTOS RECORRENTES



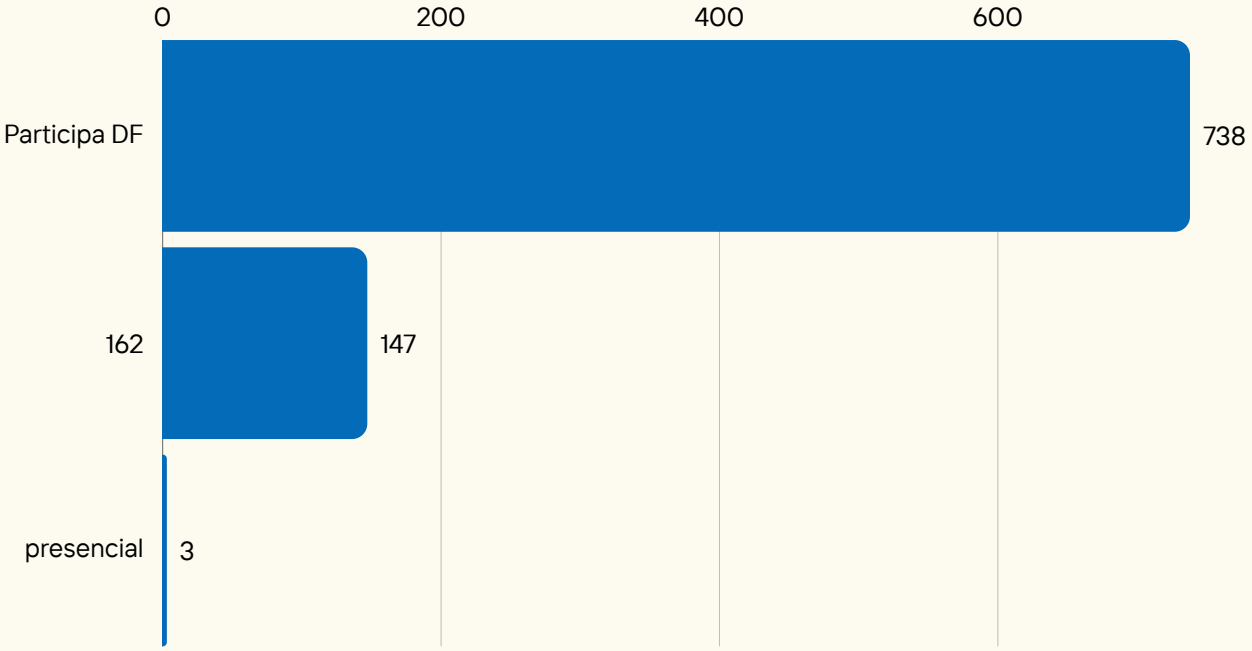
A Ouvidoria avalia no recebimento das manifestações, via Sistema Participa/DF, o melhor fluxo para que a resposta seja clara e simples.
Avalia, também, a necessidade e a reclassificação da correção de fluxo para outros órgãos, quando necessário, a fim de adequar o assunto e a tipologia, visando atender ao cidadão de maneira mais ágil.

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

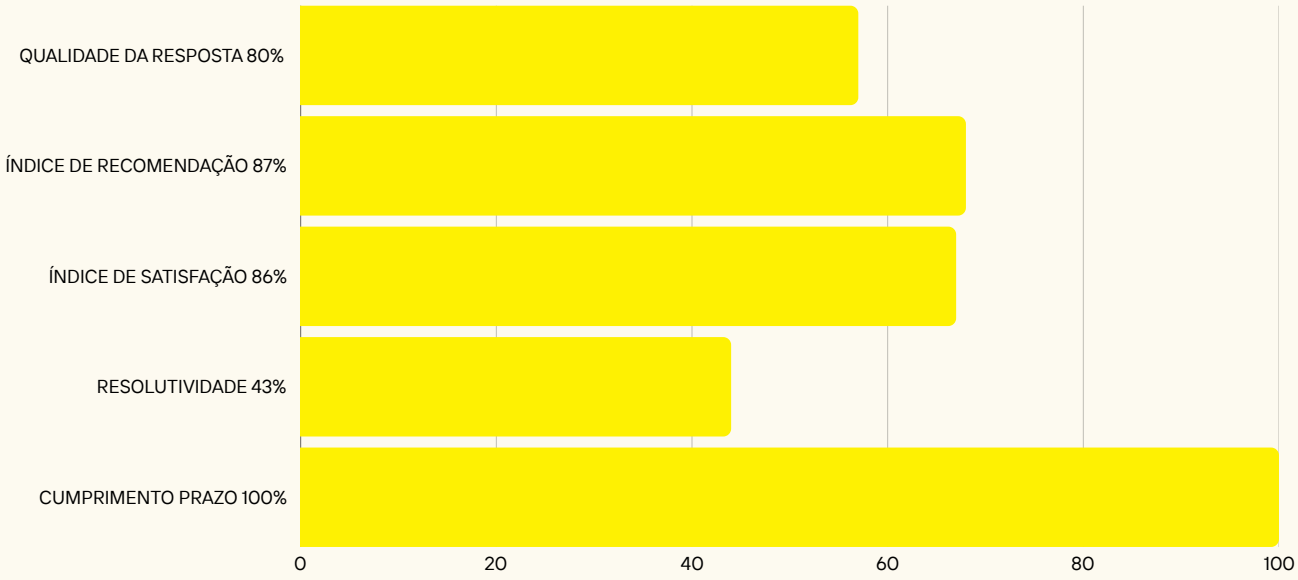
PRAZOS DE ATENDIMENTO

Tempo de resposta das manifestações, prazo médio 6 dias.

FORMAS DE ENTRADA



QUALIDADE - INDICADORES DE PERFORMANCE



Os indicadores mostram o nível de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços públicos oferecidos, identificando pontos de excelência e áreas que necessitam de maior atenção.
Os relatórios de ouvidoria encontram-se disponíveis para consulta no site.

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

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

334 PEDIDOS RESPONDIDOS

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

QUALIDADE - AÇÕES IMPLANTADAS

Resultado: Conforme Ofício Circular Nº 34/2024 - CGDF/OGDF, a Carta de Serviço foi atualizada e disponibilizada no site oficial, na versão online, e em versão digital possibilitando sua impressão, em atendimento ao disposto no Decreto 36.419, de 25 de março de 2015 .

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

CONCLUSÃO

A criação da Secretaria Extraordinária de Proteção Animal (SEPAN) foi uma resposta à grande demanda da área de proteção animal, buscando melhorar a gestão e os serviços oferecidos nesse setor. No entanto, até que a SEPAN estabeleça toda a sua estrutura administrativa, a Secretaria do Meio Ambiente (SEMA) ainda mantém a responsabilidade de auxiliar essa nova Pasta, garantindo a continuidade das atividades.
Esse tipo de restrição pode, de fato, gerar desafios na análise e no acompanhamento de indicadores específicos, pois as demandas de áreas distintas estão sendo centralizadas em um único fluxo de trabalho. A integração das duas áreas pode exigir ajustes nos processos internos e na sistemática de coleta de dados, de forma que as informações possam ser segregadas ou melhor analisadas futuramente.
Neste contexto, a Ouvidoria tem atuado de forma integrada nas duas secretarias (SEPAN e SEMA), com o objetivo de realizar um trabalho eficiente e transparente, garantindo que os cidadãos tenham acesso claro às informações e possam comunicar suas demandas de maneira eficaz. Assim, a Ouvidoria contribui para o aprimoramento da gestão e da comunicação entre a população e as autoridades responsáveis pelo Meio Ambiente e a Proteção Animal.

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