

RELATÓRIO TRIMESTRAL

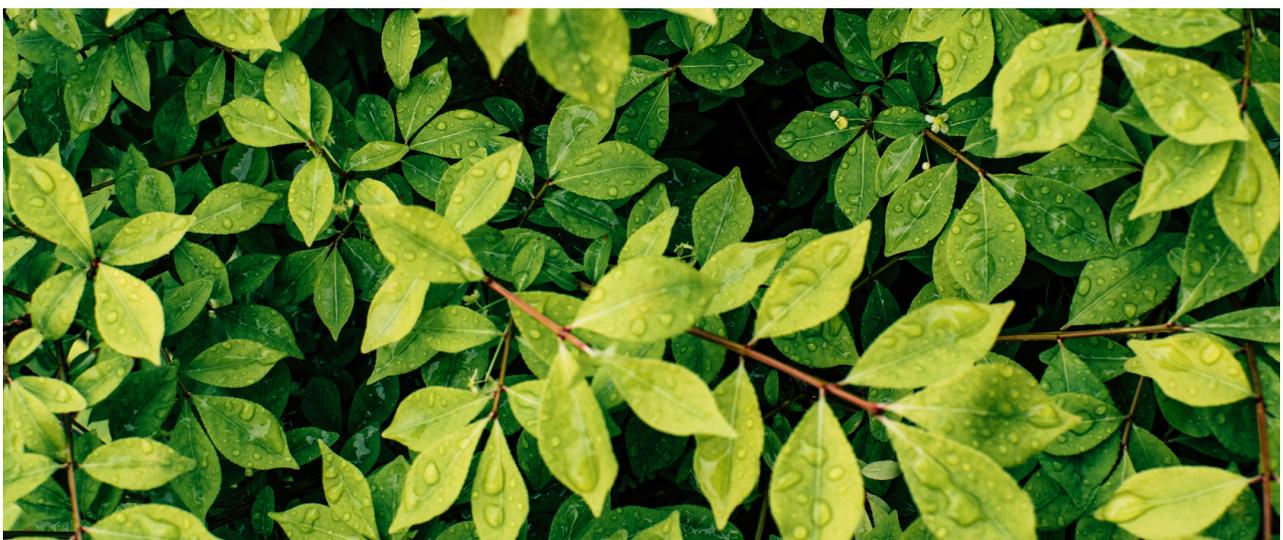
01/01/2023 A 31/03/2023



**SECRETARIA DE
ESTADO DO MEIO
AMBIENTE E
PROTEÇÃO ANIMAL**

Apresentação

A Ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Proteção Animal do Distrito Federal – SEMA/DF apresenta seu relatório referente ao período de 1º de janeiro a 31 de março de 2023. O presente relatório objetiva apresentar o processo de trabalho e a prestação de contas desta Ouvidoria, 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 na Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015. 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(ã) 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 públicos.



CANAIS DE ATENDIMENTO

TELEFONE 162

SITE WWW.PARTICIPA.DF.GOV.BR

OUVIDORA Cristiane Longo Correia

Contatos da Ouvidoria da SEMA/DF Telefone:

(61) 2141 5810 E-mail:

ouvidoria@sema.df.gov.br Endereço: SBN –

Setor Bancário Norte, Qd. 2, Bl. K, 3º Piso

Inferior, Ed. Wagner, Asa Norte, Brasília-DF,

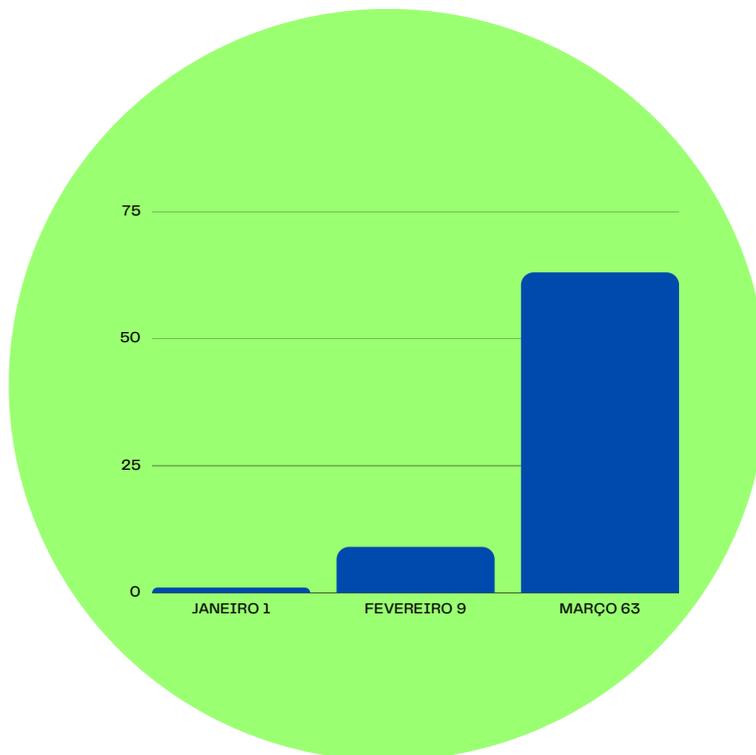
CEP 70040-020

A Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Proteção Animal do Distrito Federal foi criada por meio do artigo 25 do Decreto nº. 32.716, de 1º de janeiro de 2011. A criação da pasta demonstra a preocupação e o compromisso do Governo do Distrito Federal com a causa ambiental. Entre suas principais atribuições estão a de definir políticas, planejar, organizar, dirigir e controlar a execução de ações nas áreas de resíduos sólidos, recursos hídricos, educação ambiental e áreas protegidas, visando o desenvolvimento sustentável do DF.

REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES

TOTAL

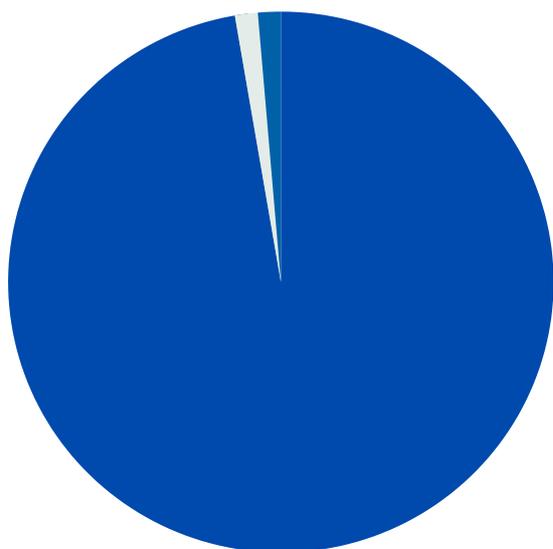
73 REGISTROS



PRAZOS DE ATENDIMENTO

Resolvida

1.4%

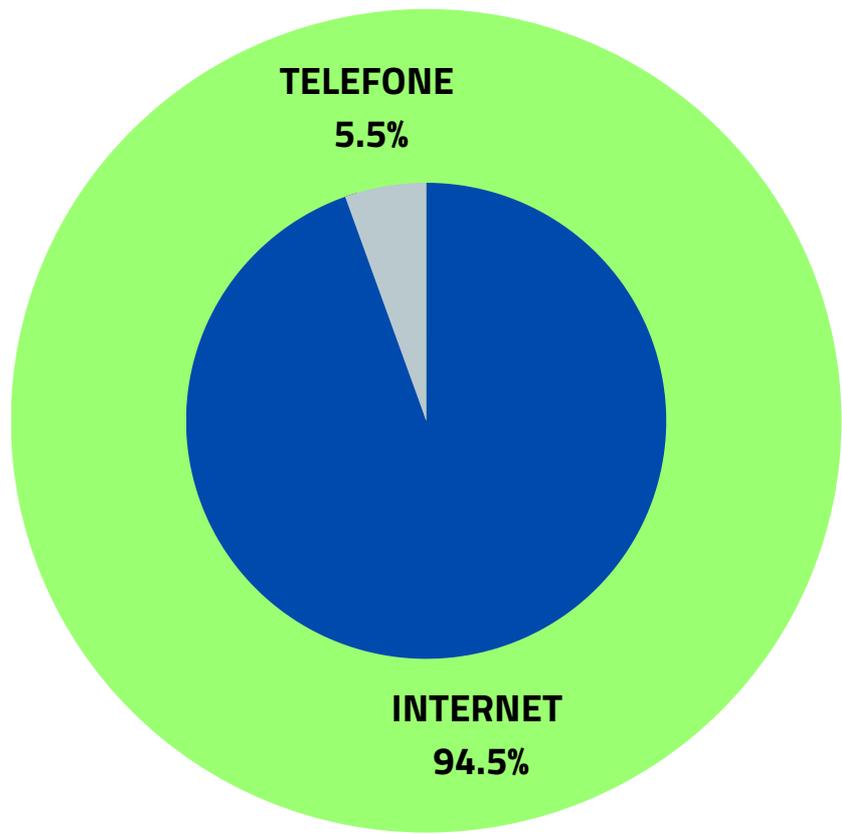


Respondida DENTRO DO PRAZO

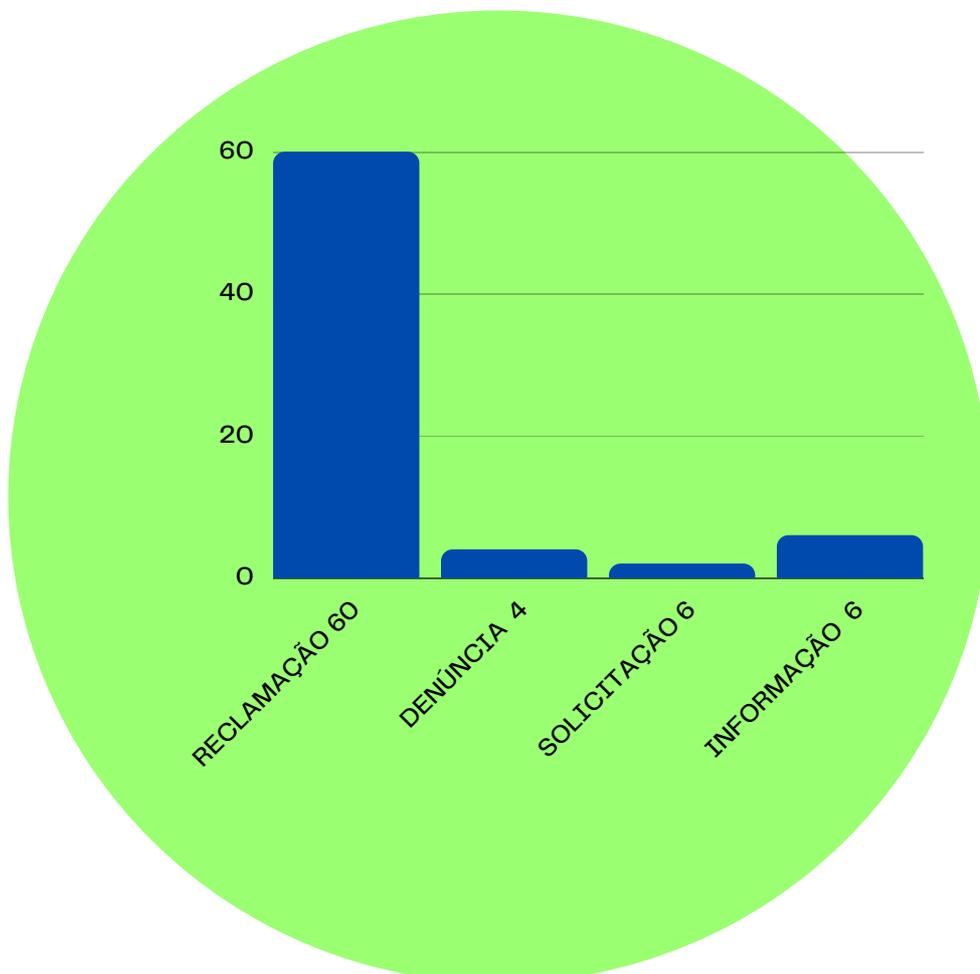
97.3%

5 DIAS

FORMAS DE ENTRADA



TIPOLOGIA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

100%

RECOMENDAÇÃO

100%

SATISFAÇÃO

80%

RESOLUTIVIDADE

100%

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

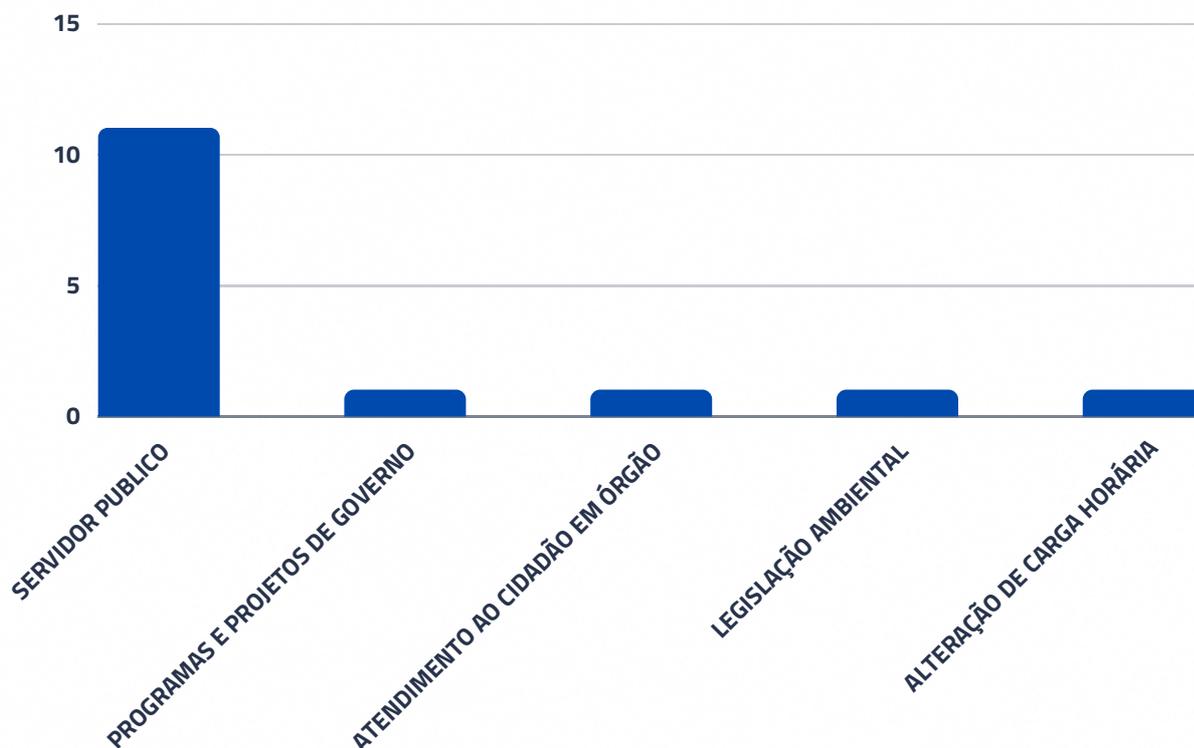
O resultado apresenta um aumento no número de manifestações registradas, mensurados conforme Painel de Ouvidoria, em relação ao trimestre anterior.

Conforme o Decreto nº 44.375, de 28/03/2023, que dispõe sobre a estrutura administrativa da SEMA e IBRAM, transfere para o escopo da SEMA a gestão de convênios, parcerias, contratos e congêneres relacionados à fauna doméstica e ao bem estar animal, dentre os quais se encontram os contratos de gestão do Serviço Veterinário (HVEP) e os contratos com as clínicas que fazem a castração de cães e gatos, tivemos mudanças significativas.

Estamos passando por mudanças internas relevantes como a nomeação do novo Secretário Senhor Gutemberg Gomes que tomou posse a frente da Secretaria no dia 14/02/2023, e a criação da Subsecretaria de Proteção Animal, que irão impactar diretamente nas demandas de Ouvidoria.

Mantivemos nossos indicadores demonstrando um excelente desempenho quanto a pesquisa de satisfação.

RANKING DE ASSUNTOS RECORRENTES



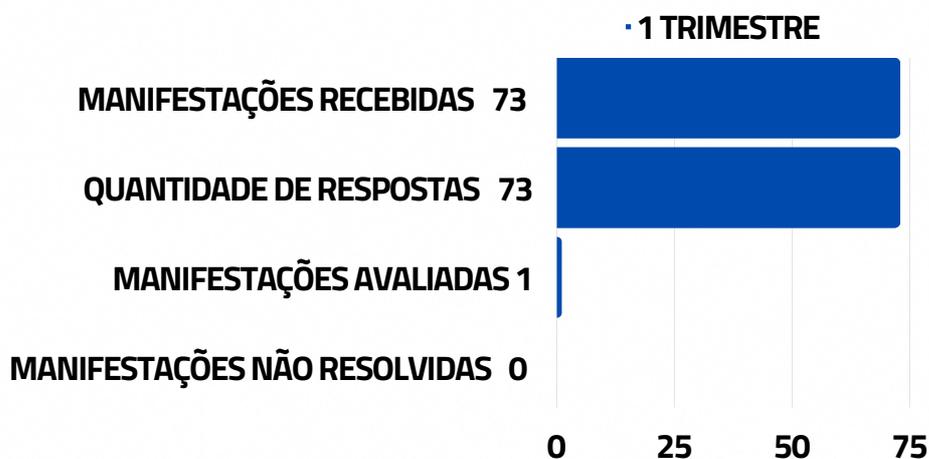
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E-SIC

No 1º trimestre de 2023 a SEMA respondeu a a 47 pedidos de informação e foram tramitados 18 pedidos de competência de outros órgãos.

NO ÂMBITO DISTRITAL, PELA LEI N.º 4.990/12, REGULAMENTADA PELO DECRETO N.º 34.276/2013, DETERMINA EM SEU ART. 10 QUE O FUNCIONAMENTO SERÃO REALIZADOS PELAS OUVIDORIAS PARA ATENDER E ORIENTAR O PÚBLICO QUANTO AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.

COM O PARTICIPA DF AS DUAS PLATAFORMAS ESTÃO NO MESMO PROGRAMA, BASTANDO AO CIDADÃO SE CADASTRAR E REGISTRAR.

DADOS SOBRE A EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E A EFETIVIDADE DA OUIDORIA AO LONGO DO TRIMESTRE



ESTRATÉGIA DE AÇÃO CONFORME PLANO DE AÇÃO



**PUBLICAÇÃO DE
MÍDIAS NAS
REDES SOCIAIS**

**REUNIÕES
COM AS
ÁREAS
TÉCNICAS**

**NOVOS
ASSUNTOS
TRATADOS
PELA
SECRETARIA**

**DIVULGAÇÃO
EM EVENTOS
EXTERNOS**

EVENTOS:

- Reunião Sigo 2023**
- Semana de planejamento Plano de Ação**
- Comemoração ao Dia do Ouvidor 09/03/2023**
- Curso Canva para Ouvidores - Turma 1/2023**
- Elaboração e Publicação Plano de Ação 2023**

**Brasília 01de abril de 2023.
Cristiane Longo Correia
Ouvidora**