



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Secretaria do
Meio Ambiente



3º 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 01/07/2024 a 30/09/2024.

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.

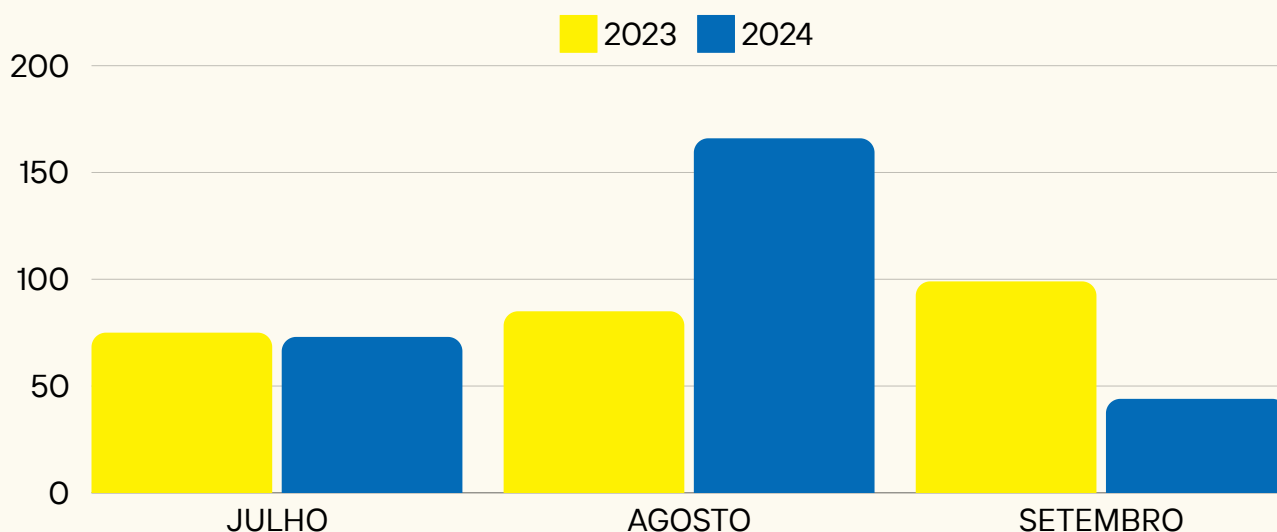
CANAIS DE ATENDIMENTO

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

NÚMEROS DA OUVIDORIA VOLUME - MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS 299

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO TRIMESTRE

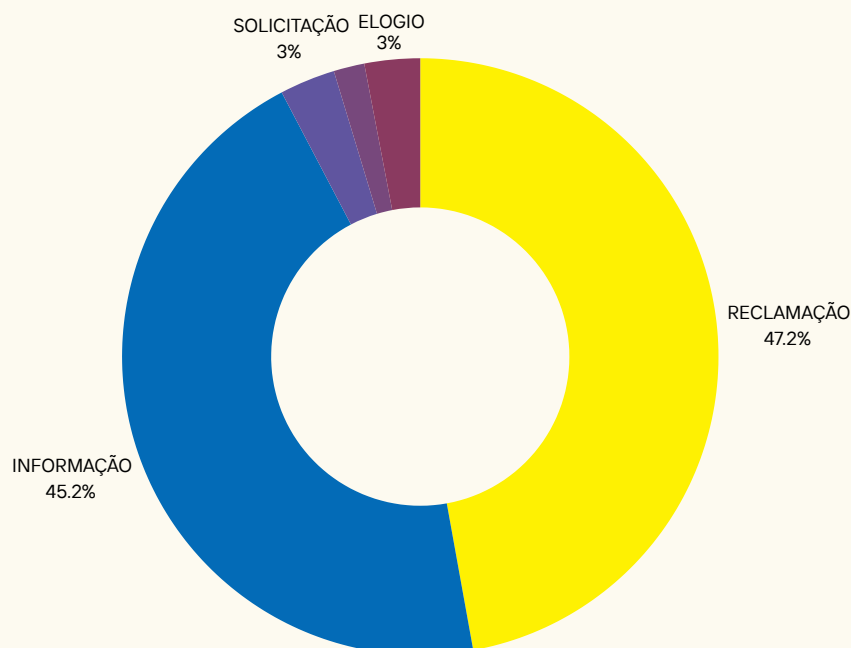
JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
73	166	60



Neste trimestre, o gráfico ilustra as demandas de ouvidoria relacionadas a diversas áreas do meio ambiente, refletindo um aumento significativo nas solicitações da comunidade. Esse crescimento pode ser atribuído a uma maior conscientização e engajamento da população em questões ambientais, impulsionados por campanhas de divulgação e iniciativas de transparência.

Além disso, a análise das manifestações recebidas mostra que, em períodos de intensificação da comunicação, há um aumento proporcional no número de questionamentos. No entanto, notamos uma tendência de redução nas solicitações após o esclarecimento de dúvidas, o que sugere que estamos melhorando a qualidade da informação disponibilizada.

TIPOLOGIA

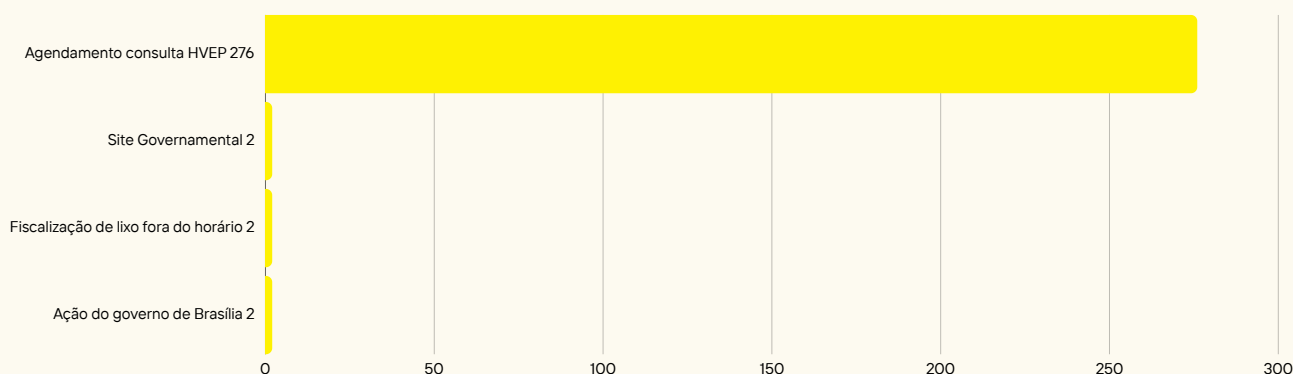


Ao analisar as tipologias das demandas recebidas pela Secretaria de Estado do Meio Ambiente, identificamos que as categorias de reclamação e informação foram as mais frequentes entre os cidadãos.

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 informações registradas.

Essa situação evidencia a necessidade de uma reavaliação dos processos de triagem e classificação das demandas, 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



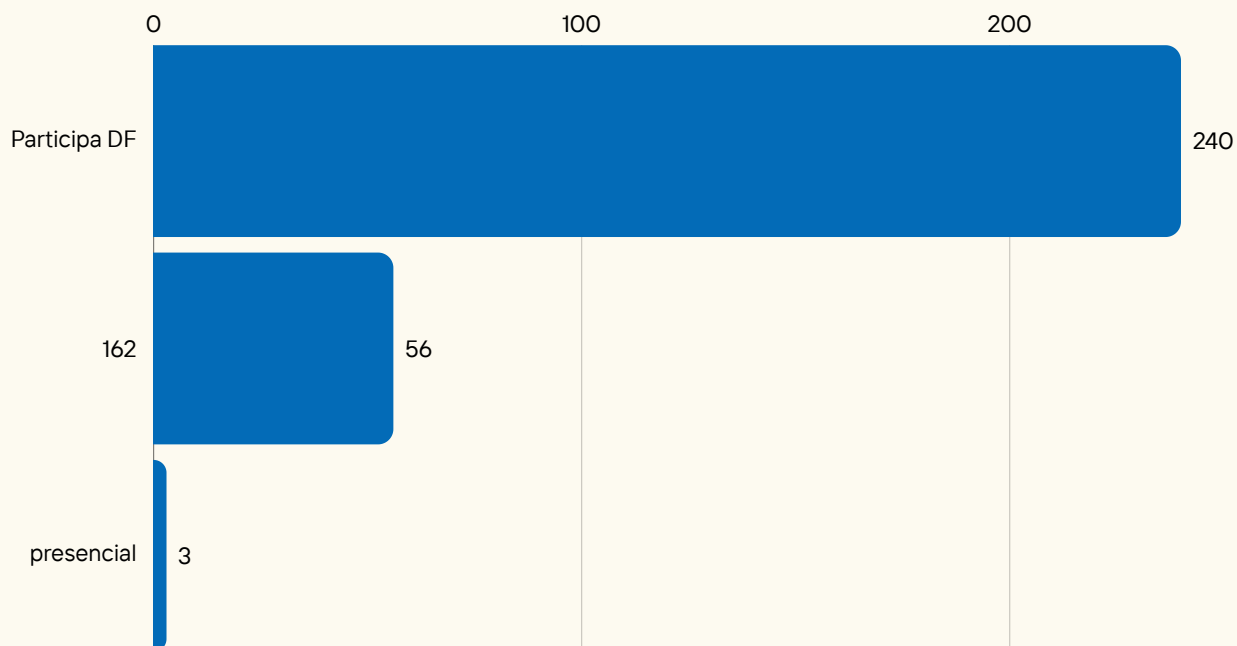
A Ouvidoria avalia no recebimento das manifestações, via Sistema Participa/DF, o melhor fluxo para que a resposta seja clara e simples.

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.

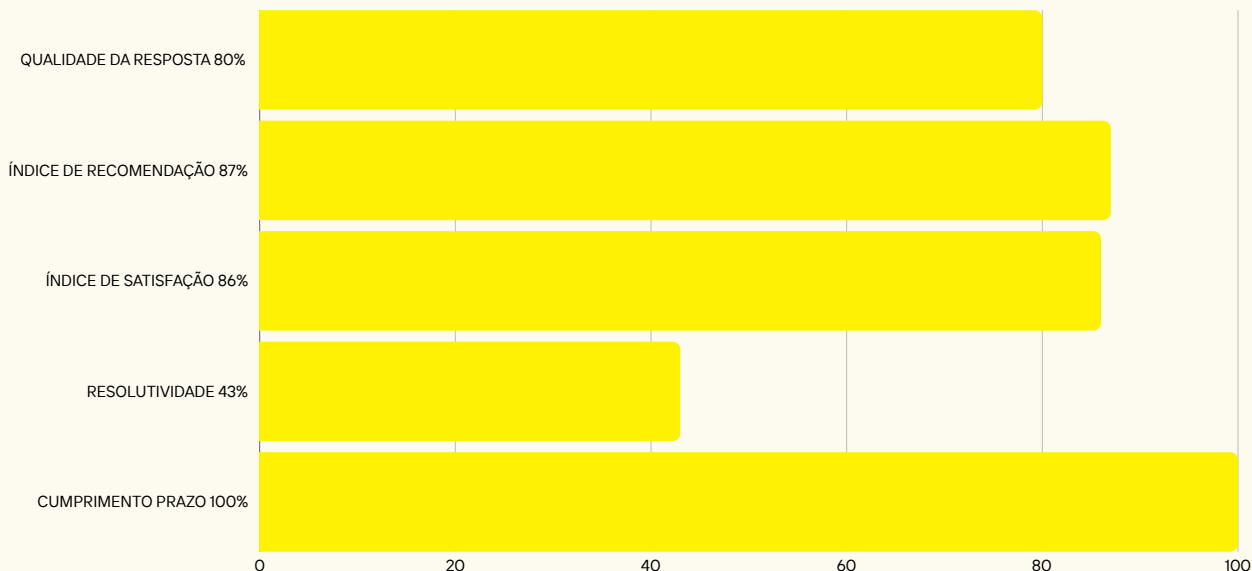
PRAZOS DE ATENDIMENTO

Tempo de resposta das manifestações, prazo médio 6,2 dias.

FORMAS DE ENTRADA



QUALIDADE - INDICADORES DE PERFORMANCE



Durante o último trimestre, a Ouvidoria da SEMA atingiu um índice de resolutividade de 43%. Esse indicador representa a proporção de manifestações que foram resolvidas ou que receberam uma resposta satisfatória dentro do prazo estipulado, evidenciando um avanço significativo diante dos desafios relacionados à demanda por serviços.

Além disso, conseguimos alcançar um índice de pesquisa de satisfação bem superior ao do trimestre anterior, com um aumento no número de pedidos de informações complementares e no pós-atendimento ao cidadão.

A publicação da Carta de Serviço em agosto resultou em uma diminuição expressiva das demandas, uma vez que forneceu informações claras sobre os serviços prestados e como acessá-los.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

109 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.

A Carta de Serviços contem as informações sobre os serviços prestados pelo órgão em linguagem simples e acessível, de forma clara, precisa e didática, incluindo as formas de acesso aos serviços, seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Estas recomendações estão contidas no §2º do art.6, da Lei de Proteção e Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos Distritais, Lei nº 6.519/2020.

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

EVENTOS

- **3ª Reunião Geral da Rede SIGO-DF 2024**, realizada de forma presencial no dia 09/08/2024, no auditório do DER.
- **Lei de Acesso à Informação (LAI) nas rotinas de ouvidoria(Turma 1)**, realizada no período de 08/08/2024.
- **3º Fórum de Governança da CGDF**, realizado dia 05/09/2024.
- **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) para ouvidorias** - realizado nos dias 23/09/2024 a 25/09/2024.

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