

PLANO DE AÇÃO 2024

OUVIDORIA

Secretaria do
Meio Ambiente e
Proteção Animal



SUMÁRIO

Sumário

1. INTRODUÇÃO E APRESENTAÇÃO.....	3
1.1 Integram a estrutura da administração direta da SEMA-DF:	5
1.2 São vinculados à SEMA-DF os seguintes órgãos da administração indireta:	5
1.3 São vinculados à SEMA-DF os seguintes órgãos colegiados:	5
2. ORGANOGRAMA DA OUVIDORIA NA SEMA-DF	7
3. CENÁRIO ATUAL	7
4. INDICADORES 2023	9
4.1 Tipologia das Manifestações 2023	9
4.2 Matriz de Análise da Ouvidoria da SEMA-DF em 2023.....	11
5. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NO PERÍODO DE 01/01/2023 A 31/11/2023	11
6. INDICADORES DE DESEMPENHO ESTABELECIDOS NA REDE SIGO	12
6.1 São metas para 2024:	12
7. COMPARATIVO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO	13
8. OBJETIVOS PARA 2024	13
9. CRONOGRAMA DE AÇÕES PARA 2024.....	15
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	16
10.1 Elaboração	16

1. INTRODUÇÃO E APRESENTAÇÃO

Em cumprimento às determinações contidas no Decreto nº 32.840, de 06 de abril de 2011, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal apresentamos o Plano de Ação (Planejamento Anual) da Ouvidoria da SEMA-DF.

A Ouvidoria SEMA-DF tem se empenhado não só em atender as manifestações do cidadão, mas auxiliar os gestores no aprimoramento de sua atuação.

Com a implementação das ações deste Plano, esperamos avançar na construção de uma gestão eficiente e comprometida com o interesse social, garantindo o princípio da ética, da eficiência e da transparência nas relações do Estado com a sociedade.

A Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal foi criada por meio do decreto 39.610 (artigos 8º e 33), de 1º de janeiro de 2019, que dispõe sobre a organização da estrutura da Administração Pública do Distrito Federal.

O Artigo 33 do referido Decreto determina à Secretaria de Estado do meio Ambiente do Distrito Federal, SEMA-DF, as seguintes competências:

- proteção, conservação e preservação do meio ambiente urbano e rural e promoção do desenvolvimento sustentável;
- conservação, recuperação e o uso sustentável do cerrado, da fauna e dos recursos hídricos;
- gestão e proteção dos parques e das unidades de conservação;
- enfrentamento das mudanças climáticas;
- mobilização e conscientização para o desenvolvimento sustentável e o meio ambiente.

A SEMA-DF tem como missão precípua **definir políticas públicas, planejar, organizar, fazer a gestão, o gerenciamento, à governança e o controle da execução de planos, programas e ações nas áreas de gestão integrada de resíduos sólidos, gestão de recursos hídricos, educação ambiental transversal**

entre as subsecretarias e o GDF, gestão das áreas especialmente protegidas, objetivando desenvolvimento ecológico, econômico e social do Distrito Federal em bases sustentáveis. Sua atuação afirma o compromisso do Governo do Distrito Federal com o meio ambiente ecologicamente equilibrado para toda a sociedade da capital federal.

O Decreto nº 44.375, de 28 de março de 2023, alterou as estruturas administrativas da Secretaria de Meio Ambiente e Proteção Animal e do Instituto Brasília Ambiental no que se refere à fauna, e definiu também quais competências sobre este tema permanecem no Instituto e quais passaram para a Secretaria.

A **cargo da Sema** ficaram as competências de **elaboração das políticas públicas, estratégias, programas, estudos, pesquisas e projetos relacionados aos direitos e bem-estar animal, da fauna doméstica, bem como o estabelecimento de parcerias com os órgãos e entidades que atuam no tema dos direitos dos animais.**

Neste contexto, a sanidade dos animais domésticos é tema de significativa importância, especialmente porque interfere diretamente no equilíbrio do meio ambiente, no bem estar dos animais e na saúde pública. A instalação de um Hospital Veterinário Público (HVEP) se baseia em uma estratégia que visa compreender e resolver os problemas contemporâneos de saúde criados pela convergência humana, animal e ambiental, conceito conhecido como “Saúde Única”. Esta abordagem vem incentivar a atuação conjunta para atingir saúde ótima para as pessoas, animais e do ambiente.

O DECRETO Nº 44.102, DE 1º DE JANEIRO DE 2023 alterou a nomenclatura de Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal para Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Proteção Animal do Distrito Federal.

O GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 100, incisos VII, X e XXVI, da Lei Orgânica do Distrito Federal, o art. 3º, incisos I e II, da Lei nº 2.299, de 21 de janeiro de 1999, a Lei nº 6.525, de 1º de

abril de 2020, o Decreto nº 40.610, de 08 de abril de 2020 e nos termos do Processo 00002-00006045/2022-55, DECRETA:

- Art. 1º Fica alterada a nomenclatura da Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal para a Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Proteção Animal do Distrito Federal, mantidas suas atuais estruturas administrativas e de cargos, bem como os atuais ocupantes.
- Art. 2º Fica remanejado a Unidade de Gestão de Fauna, da Secretaria Executiva, do Instituto do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos do Distrito Federal – BRASÍLIA AMBIENTAL, para a Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Proteção Animal do Distrito Federal, mantidas suas atuais estruturas administrativas e de cargos, bem como os atuais ocupantes.

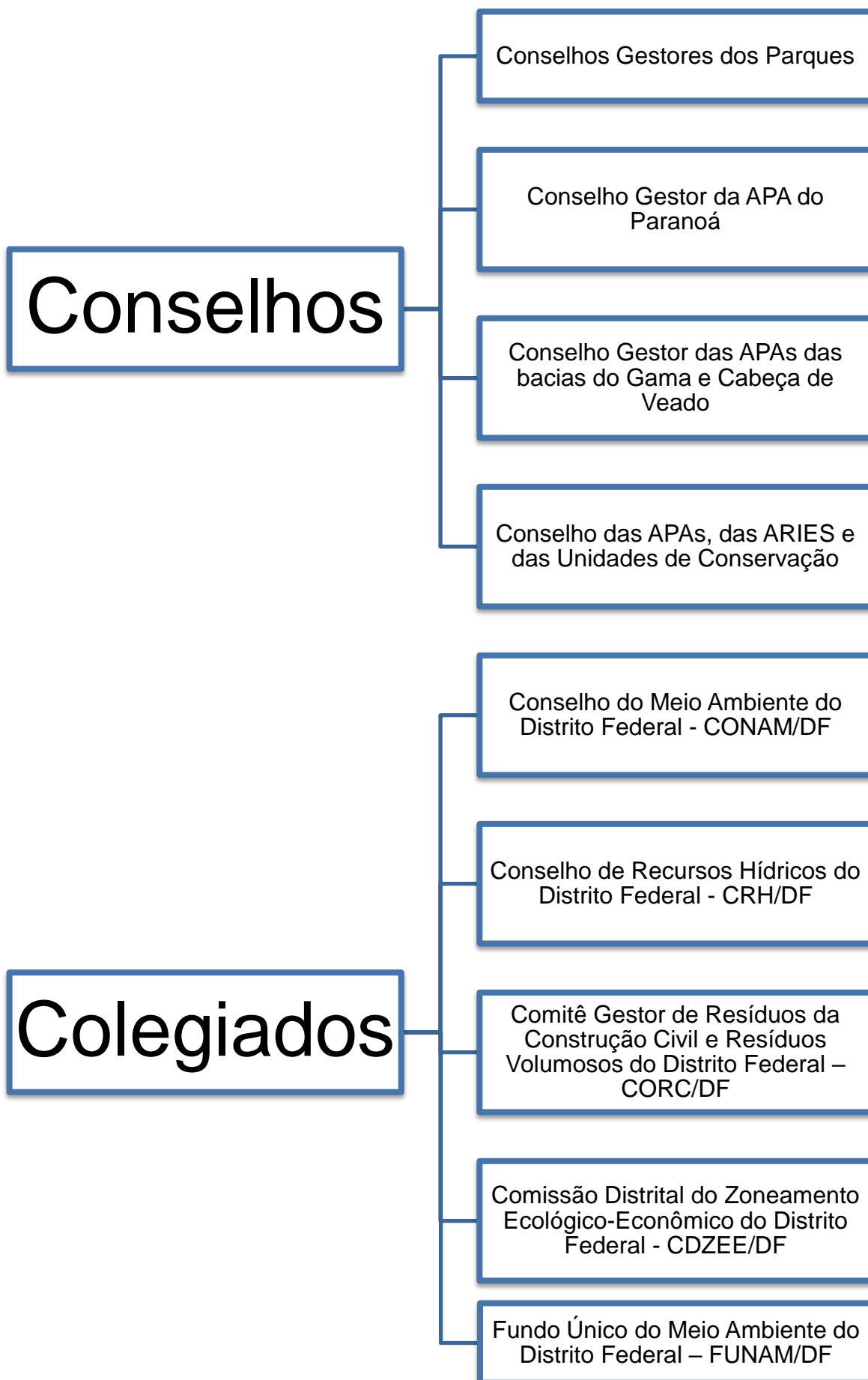
1.1 Integram a estrutura da administração direta da SEMA-DF:

- Gabinete do Secretário;
- Secretaria Executiva;
- Subsecretaria de Administração Geral;
- Subsecretaria de Gestão Ambiental e Territorial;
- Subsecretaria de Gestão das Águas e Resíduos Sólidos;
- Subsecretaria de Assuntos Estratégicos;
- Subsecretaria de Proteção Animal.

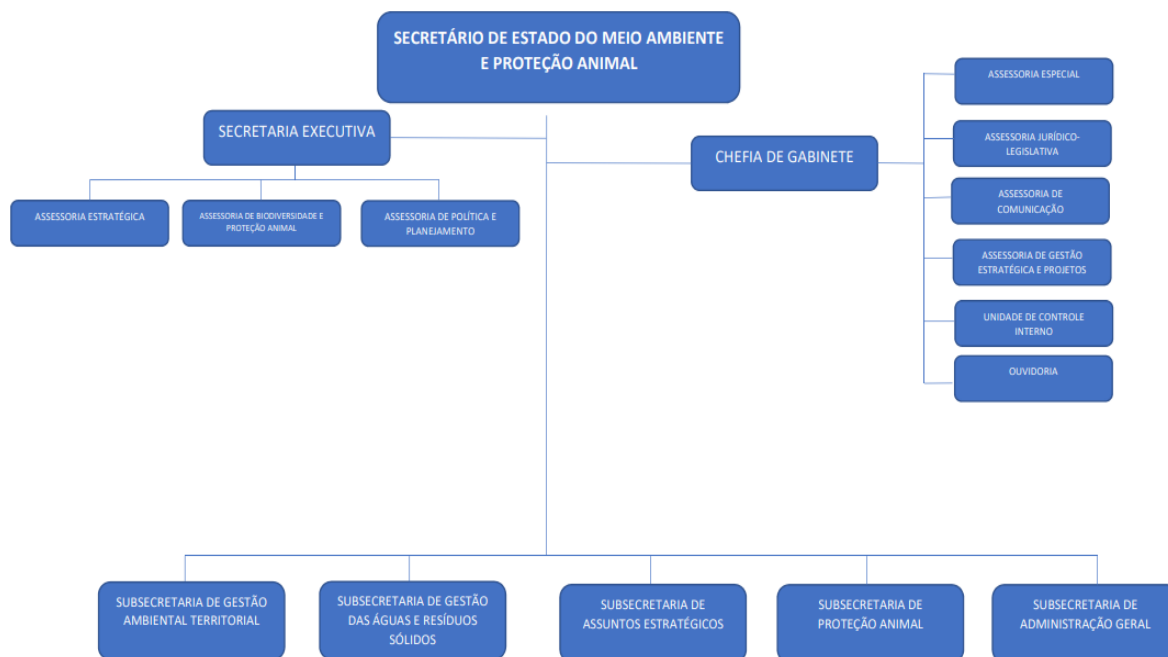
1.2 São vinculados à SEMA-DF os seguintes órgãos da administração indireta:

- Jardim Botânico de Brasília – JBB;
- Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal - SLU/DF;
- Agência Reguladora de Águas e Saneamento do Distrito Federal - ADASA;
- Fundação Jardim Zoológico de Brasília – FJZB;
- Instituto do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos do Distrito Federal - Brasília Ambiental - IBRAM.

1.3 São vinculados à SEMA-DF os seguintes órgãos colegiados:



2. ORGANOGRAMA DA OUVIDORIA NA SEMA-DF



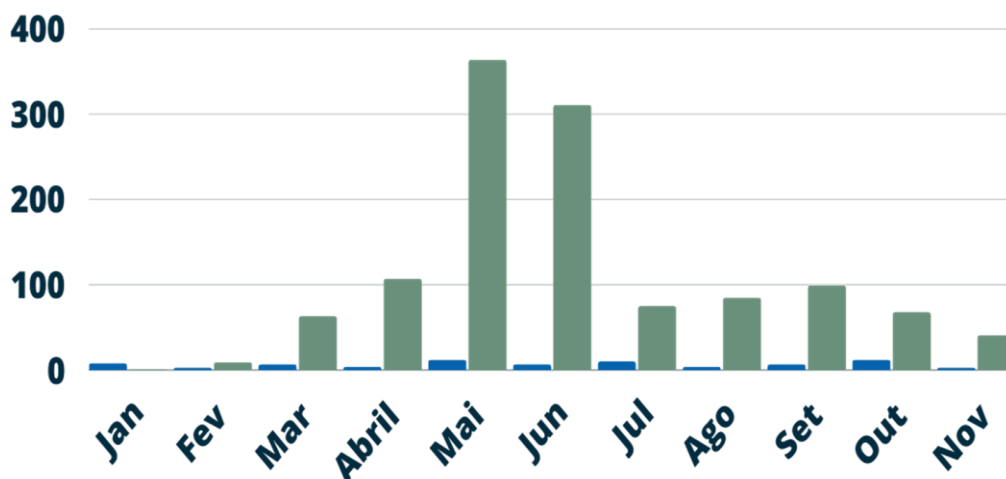
3. CENÁRIO ATUAL

O Sistema de Gestão em Ouvidoria - SIGO, por meio da plataforma Participa DF tem se mostrado uma ferramenta inovadora e muito eficaz no sentido da mensuração dos resultados alcançados no atendimento aos cidadãos do Distrito Federal.

No ano de 2023 a Secretaria obteve um aumento de mais de 1000% no número de manifestações, devido a publicação do Decreto 44.375/2023, que alterou a estrutura administrativa da SEMA e do IBRAM, passando as atribuições inerentes à fauna doméstica para a responsabilidade da SEMA, de modo que a gestão do HVEP e o programa de castração gratuita foram absorvidos pela Secretaria.

Observa-se no gráfico que houve um aumento na quantidade de manifestações, podemos atribuir esse aumento à tramitação do assunto Agendamento Hospital Veterinário Público, que engloba as consultas e o serviço de castração.

COMPARATIVO 2022 / 2023



De acordo com o Painel de Ouvidoria disponibilizado no período de 1 de janeiro a 30 de novembro de 2023, a SEMA/DF recebeu 1.246 manifestações.

Atualmente, os indicadores de desempenho referentes às respostas da Ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Proteção Animal, no Sistema Participa DF, encontra-se com os seguintes índices:

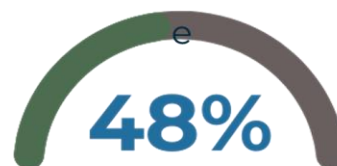
Índice	Percentual
Satisfação com o atendimento	71%
Satisfação com o sistema	78%
Satisfação com a resposta	67%
Índice de resolutividade	48%
Índice de satisfação com o serviço da ouvidoria	71%
Índice de recomendação	73%

4. INDICADORES 2023

Qualidade da Resposta



Resolutividade



Satisfação com o Serviço



Recomendação



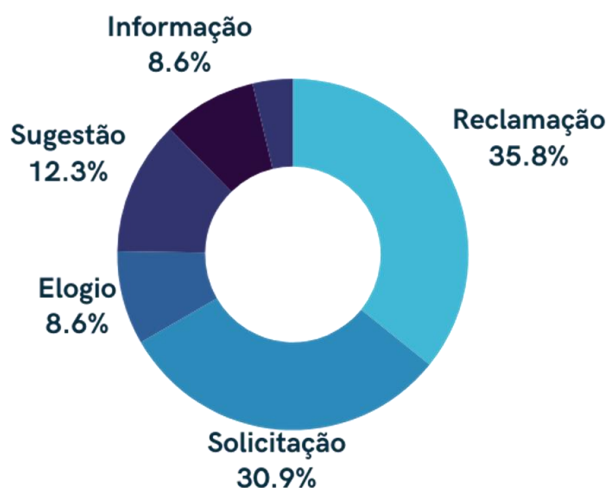
Os indicadores nos mostram que o assunto Agendamento de Consulta HVEP trouxe uma nova realidade tanto para os servidores da nova Subsecretaria (SUPAN), quanto para a Ouvidoria que, até então, não possuía um assunto tão delicado como o atendimento no Hospital Veterinário. Sabemos da importância desse serviço oferecido à população, mas a demanda é bem maior que a oferta de consultas e castrações.

Diante dessa realidade, buscamos mostrar à população a importância de se voltar para avaliar um serviço prestado, na verdade a população acha até hoje que a Ouvidoria é o canal de reclamação.

O número de atendimento, que ultrapassou 90.000 só durante o ano de 2023, se torna insignificante uma porcentagem de 80 pessoas que tenham avaliado o serviço, mesmo tendo sido feito dentro do possível um contato telefônico após as respostas da Ouvidoria.

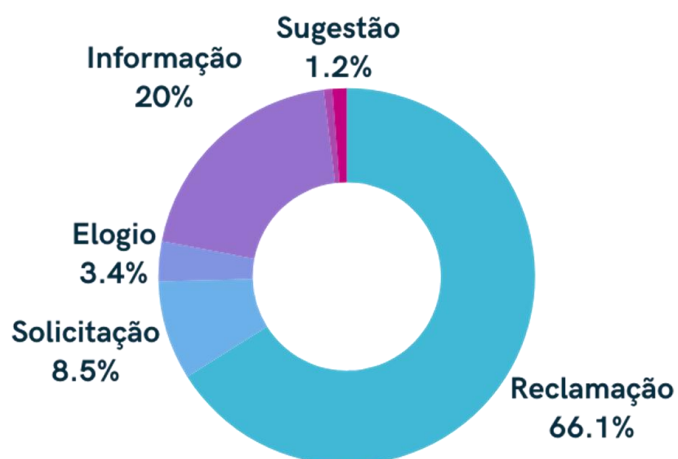
4.1 Tipologia das Manifestações 2023

Verifica-se que ainda não estava sob a gestão da SEMA o serviço do HVEP, sendo até então a pauta exclusiva dos programas ambientais.



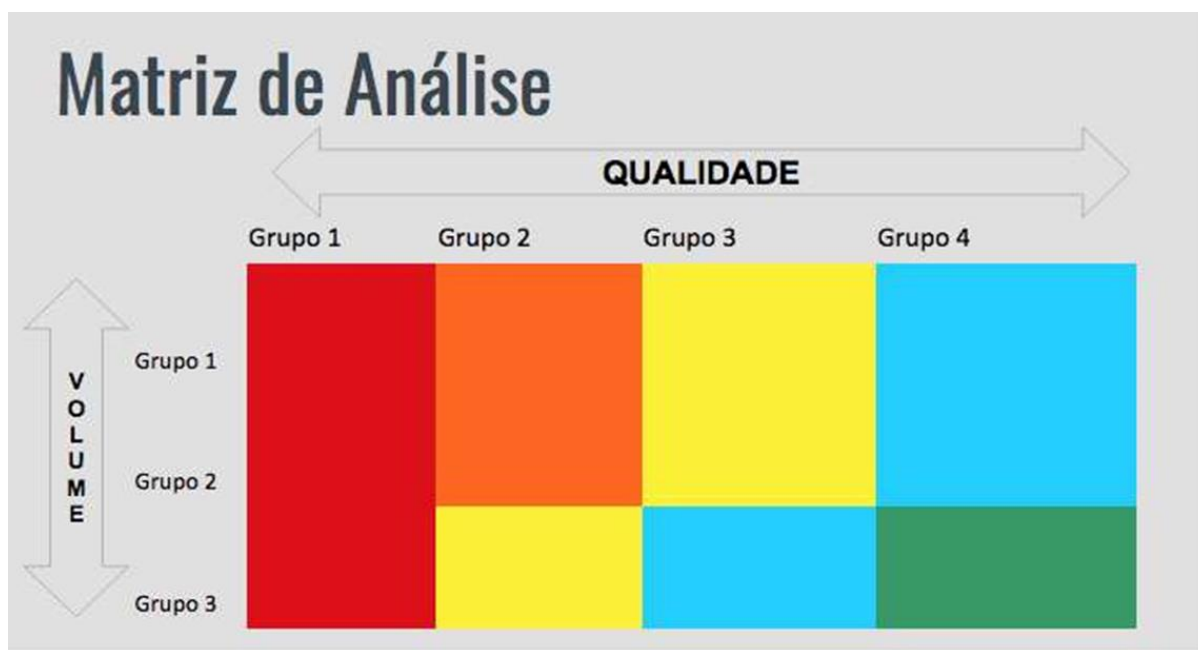
Período das manifestações: 2022

O gráfico nos mostra o grande aumento das reclamações que por sinal dizem respeito ao assunto Agendamento HVEP já vir qualificado como reclamação, sendo assim existe tratativa junto à Ouvidoria Geral para mudança de tipologia para informação.



Período das manifestações: 2023

4.2 Matriz de Análise da Ouvidoria da SEMA-DF em 2023

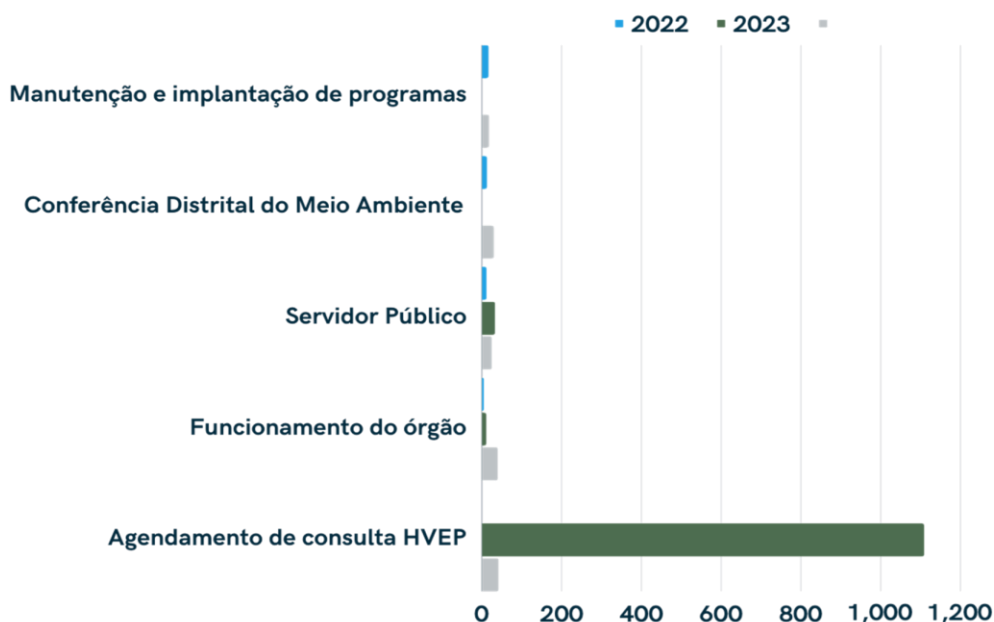


Essa matriz indica um conjunto de ações destinadas a tratar dos principais aspectos relacionados às manifestações: volume e qualidade.

A partir do diagnóstico apresentado, a Ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Proteção Animal se enquadra na cor laranja, por ter atingido todas as metas SIGO/DF estabelecidas em 2023 quanto à pesquisa de satisfação, mas com o grande aumento de manifestações no ano analisado.

5. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NO PERÍODO DE 01/01/2023 A 20/12/2023

Assunto	Quantidade de registros
Agendamento de consulta HVEP	1.142
Servidor Público	34
Serviço prestado por órgão/entidade	11
Agendamento em Serviço Público	09
Site Governamental	07



6. INDICADORES DE DESEMPENHO ESTABELECIDOS NA REDE SIGO

O Sistema de Gestão de Ouvidorias - SIGO têm metas estabelecidas para o corrente exercício, detalhadas no Plano Anual de Ouvidoria (ouvidoria.df.gov.br/plano-de-acao-em-ouvidoria/).

Para 2024, algumas metas e indicadores foram pactuados nos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal, com destaque para o Plano de Ação da Ouvidoria-Geral que apresentou os itens mais relevantes a serem observados nas seccionais de ouvidoria do Distrito Federal: relatórios, carta de serviços e qualidade da resposta.

6.1 São metas para 2024:

- Ter 100% dos relatórios de ouvidoria trimestralmente publicados no site da SEMA-DF;
- Attingir 90% de nível de adequação da Carta de Serviços conforme requisitos metodológicos pré-estabelecidos.
- Attingir 70% de satisfação da qualidade de resposta em ouvidoria.

7. COMPARATIVO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Os principais indicadores de desempenho são medidos a partir da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF.

Indicadores	Índice da SEMA alcançado até 30/11/2023	Metas do SIGO para 2023
Índice de cumprimento do prazo de resposta	100%	100%
Índice de recomendação do serviço de ouvidoria	73%	73%
Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria	71%	66%
Índice de qualidade da resposta	67%	50%
Índice de resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF	48%	40%

8. OBJETIVOS PARA 2024

Objetivos para 2024		
a) Reconhecimento da ouvidoria como ferramenta de gestão	Motivação	Os dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria possibilitam identificar necessidades sociais e proporcionam informações importantes para promover o aperfeiçoamento dos serviços prestados e a racionalização dos gastos públicos.
	Objetivo	Oferecer ao cidadão respostas de qualidade com agilidade.
	Metas	- transformar a linguagem jurídica em cidadã.

		- padronizar, internamente, o atendimento às demandas de ouvidoria com a criação de fluxo padronizado das manifestações via Ouvidoria.
b) Divulgação da Carta de Serviços	Motivação	Publicidade para que os usuários do Serviço Público possam conhecer o que tem sido realizado
	Objetivo	Dar conhecimento dos serviços prestados pela Secretaria para a população.
	Metas	Alcançar o maior número de cidadãos que queiram saber quais os serviços oferecidos pela Secretaria.
c) Atualização dos relatórios trimestrais de gestão	Motivação	Oferecer dados que possibilitem alcançar os resultados esperados pelo método de Governança de Serviços
	Objetivo	Apresentar resultados esperados pela gestão
	Metas	Prestação de contas sobre o trimestre
d) Capacitação da equipe de ouvidoria	Motivação	A capacitação oferecida pela Ouvidoria Geral a todos os servidores que trabalham com serviços de Ouvidoria nos possibilita inovar e criar um ambiente de interação.
	Objetivo	Conhecimento para elaboração de projetos e propostas que atendam ao usuário com qualidade e eficácia
	Metas	Atender com qualificação

9. CRONOGRAMA DE AÇÕES PARA 2024

Ação	J A N	F E V	M A R	A B R	M A I	J U N	J U L	A G O	S E T	O T O	N O V	D E Z
Edição do Relatório de Gestão do 1º trimestre de 2024			X									
Revitalizar a sala da Ouvidoria adequando ao novo espaço						X						
Edição do Relatório de Gestão do 2º trimestre de 2024						X						
Atualização da Carta de Serviços (versão PDF)			X									
Disponibilização de formulários eletrônicos citados na Carta de Serviços em outros locais no site												
Divulgação da pesquisa de satisfação de todos os serviços oferecidos pela SEMA/DF à população, tanto na Carta de Serviços quanto em outras vias			X			X			X			X
Publicação do Plano de Ação de 2025											X	
Elaboração do fluxo interno padrão para a tramitação das manifestações de ouvidoria				X								
Divulgação na página da SEMA/DF na internet e no ambiente interno do órgão as primeiras ações do plano de comunicação específico para transmitir a importância da ouvidoria e suas ações junto ao cidadão		X			X			X		X		
Inscrição e acompanhamento dos cursos de formação em ouvidoria	X			X			X					

Publicação do Relatório Anual de 2024													X
Plano de ação com órgãos vinculados sobre a temática poluição sonora			X					X					

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é um serviço centrado no relacionamento com o cidadão.

Esse relacionamento nasce das múltiplas interações que o Estado tem com os seus usuários, das mais diversas formas.

Em sua maioria, as demandas são relacionadas a serviços públicos. Muitas vezes trazem em si dados e informações que refletem os mais diversos impactos das políticas públicas. Dar tratamento e cuidado a essas demandas é um desafio.

10.1 Elaboração

- Cristiane Longo Correia - Ouvidora SEMA DF
- Glauco Amorim da Cruz – Chefe da Assessoria de Gestão Estratégica e Projetos