

RELATÓRIO OUVIDORIA

3º TRIMESTRE

01/07/2023 A 30/09/2023



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 julho a 30 setembro 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 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 públicos.

CANAIS DE ATENDIMENTO

TELEFONE 162 WWW.PARTICIPA.DF.GOV.BR

PRESENCIALMENTE

SBN - Setor Bancário Norte, Quadra 2, Bloco K,
Edifício WAGNER. Asa Norte

VISÃO GERAL DIAGNÓSTICO

Atualmente, os assuntos mais demandados dentro da Ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Proteção Animal são Agendamento Hospital Público Veterinário e Castração de Animais Domésticos.

O Hospital Veterinário Público do Distrito Federal é uma instituição de vital importância para a comunidade, oferecendo cuidados médicos veterinários a animais, por meio de consultas gratuitas às pessoas que não têm acesso ao atendimento particular. No entanto, tem enfrentado uma demanda crescente por serviços, levando a uma sobrecarga significativa que impede o atendimento de toda a população necessitada.

A informação adicional sobre o volume de atendimento no Hospital Público Veterinário é fundamental para entender a magnitude do desafio. Com uma média de 30.000 animais atendidos por mês, fica claro que a demanda é extraordinariamente alta, demonstrando a importância crítica dos serviços veterinários oferecidos pela instituição. No entanto, a sobrecarga ainda é evidente, e é essencial explorar soluções para melhorar o atendimento e garantir que a maior quantidade possível de animais receba assistência de qualidade.

A castração de animais domésticos é um tópico importante e multifacetado que pode, de fato, ter implicações significativas para a saúde pública e o bem-estar animal. Estamos desempenhando um papel vital nessa abordagem, buscando recursos para atender às necessidades dos cidadãos e controlar a população de animais domésticos de forma responsável.

Outro ponto de relevância tem sido as solicitações de pedidos acadêmicos acerca das informações dos programas e projetos em prol do Meio Ambiente, haja vista as mudanças climáticas que vem causando grande preocupação na população.

AÇÕES PROPOSTAS

A Secretaria tem as competências de definir políticas públicas, planejar, organizar, dirigir e controlar a execução de ações nas áreas de resíduos sólidos, recursos hídricos, proteção da biodiversidade, gestão do território, informações ambientais, qualidade ambiental, educação ambiental e áreas protegidas, visando o desenvolvimento sustentável do Distrito Federal.

Estudo de viabilidade para implantação da 2ª Unidade do Hospital Veterinário Público.

Treinamento da equipe de atendentes do Hospital Veterinário Público.

Ampliar a divulgação do Participa DF.

Estudo da viabilidade de aumento do número de Campanhas Mensais de Castração de Animais Domésticos.

Quanto ao serviço de castração de animais domésticos os desafios são enormes, pois a grande população de pets em todas as RAs tem levado a Subsecretaria a direcionar esforços orçamentários com campanhas mensais e esporadicamente presenças para garantir atendimento com ações estratégicas.

ESTRATÉGIA DE AÇÃO CONFORME PLANO DE AÇÃO

Conforme plano de ação da Ouvidoria para 2023, este setor tem levado a termo as reuniões com as áreas técnicas, em especial, a Subsecretaria de Proteção Animal SUPAN, responsável por 99% das demandas recebidas pela Ouvidoria.

A Secretaria de estado do Meio Ambiente e Proteção Animal tem enviado esforços para atender às demandas quanto à marcação de consultas pelo Agenda DF, dispondo vagas pelo mesmo aplicativo, bem como avaliado a possibilidade de desenvolver formas alternativas de acesso a esse serviço.

Em relação ao modelo de inscrição para castração, é notório o resultado positivo das Campanhas Presenciais, principalmente no atendimento à população mais carente, que não possui uma rede de internet de qualidade.

Nos demais questionamentos apresentados à esta Ouvidoria, adotamos o direcionamento dos pedidos aos técnicos que exercem as atividades dentro da Secretaria.

CONEXÃO COM A ODS 16

16. Paz, Justiça e Instituições Eficazes

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis

Meta 16.6

Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.

Brasil

Ampliar a transparência, a accountability e a efetividade das instituições, em todos os níveis.

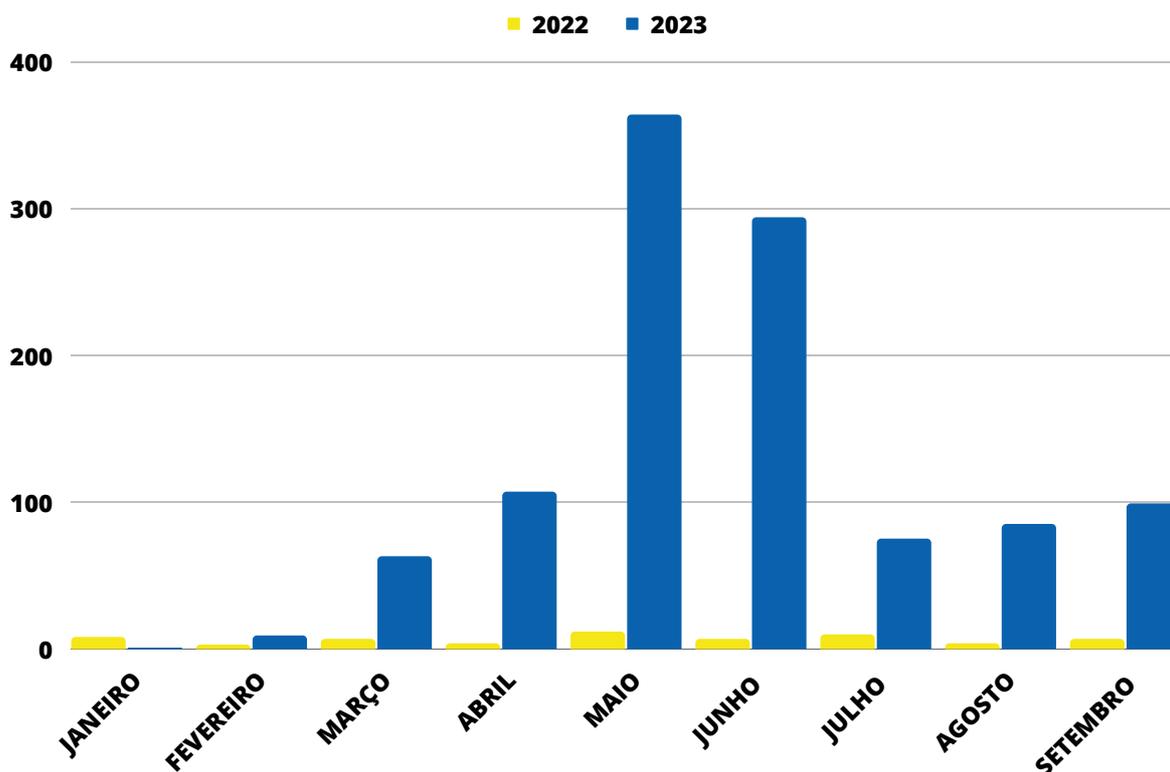
Indicadores

16.6.2 - Proporção da população satisfeita com a última experiência com serviços públicos.

NÚMEROS DA OUVIDORIA

1180
REGISTROS

398
REGISTROS
3º TRIMESTRE



Houve aumento vertiginoso de mais ou menos 1000% dos registros na Ouvidoria desta Secretaria, com ênfase no mês de maio, quando foi publicada a sub rogação dos Contratos do Instituto Brasília Ambiental - IBRAM para a Secretaria do Meio Ambiente e Proteção Animal - SEMA, transferindo a competência da fauna doméstica para esta Pasta, em decorrência da publicação do Decreto nº 44.102, de 1 de janeiro de 2023.

Cabe ressaltar que o Hospital Veterinário Público, responsável pelo aumento de 99% das reclamações registradas no período, recebe, através desta Ouvidoria, tanto Pedido de Informação, quanto outros assuntos, o que suscita um número elevado de registros.

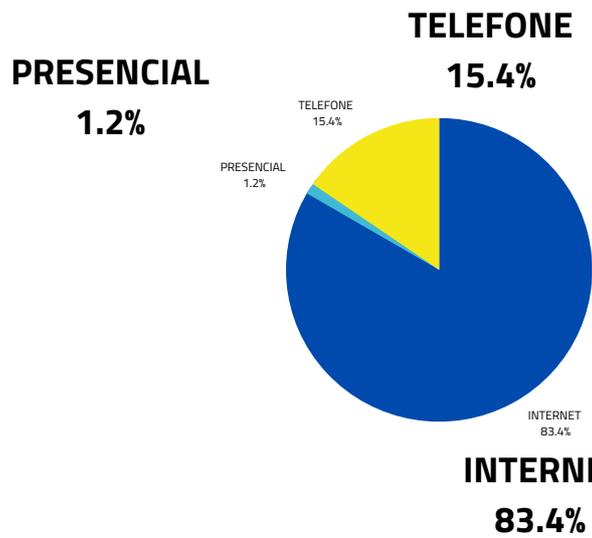
Com o intuito de aumentar a eficiência deste Canal, a Secretaria solicitou à Ouvidoria Geral do Distrito Federal o desmembramento das classificações de Reclamação e Informação, o que resultará em números mais fidedignos sobre a demanda.

No terceiro trimestre percebe-se uma significativa redução nos registros da Ouvidoria, o que é atribuído à qualidade das informações prestadas por este setor.

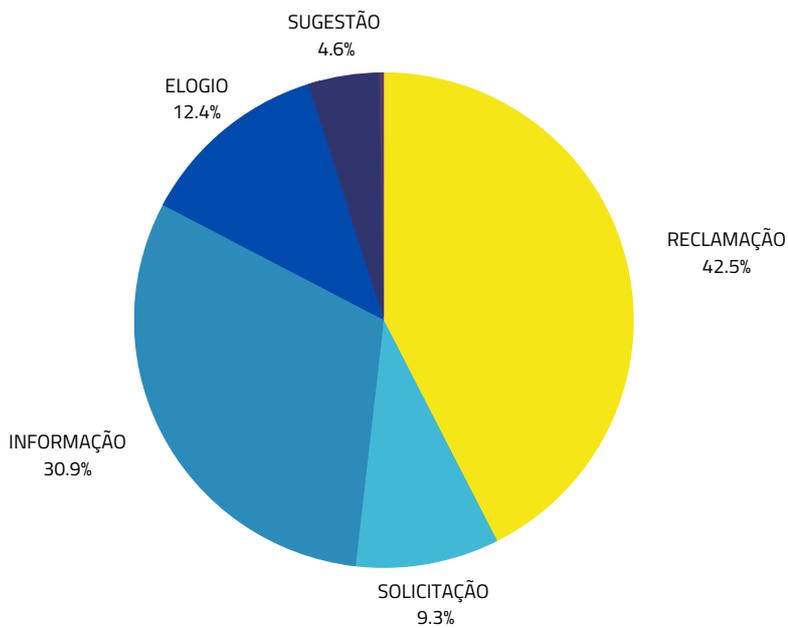
PRAZOS DE ATENDIMENTO



FORMAS DE ENTRADA



TIPOLOGIA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

77%

RECOMENDAÇÃO

74%

SATISFAÇÃO

45%

RESOLUTIVIDADE

69%

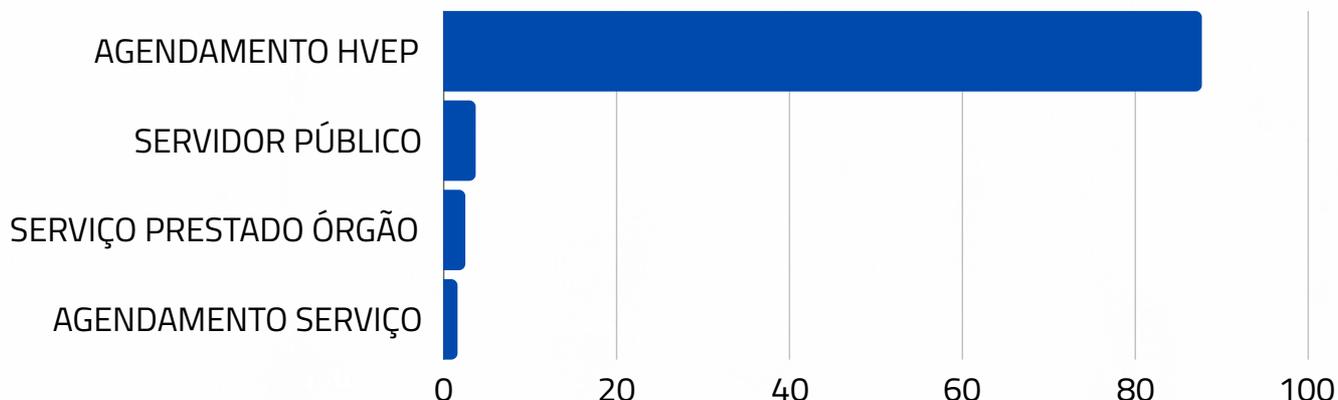
QUALIDADE DA RESPOSTA

Nossos números de pesquisa de satisfação mostram que a sub rogação de competência do IBRAM para a SEMA no assunto fauna doméstica teve grande impacto nos índices da pesquisa.

Salientamos que proporcionalmente aos 90.000 atendimentos realizados pelo Hospital Veterinário Público, sendo esses mais de 30.000 mês, em comparação a quantidade de manifestações recebidas com a classificação de reclamação é inferior a um por cento.

Quanto ao serviço de castração que ofereceu durante o trimestre mais de 10.000 vagas, também se torna um percentual muito baixo de avaliação, sendo que a cada mês são disponibilizadas mais vagas, tanto pelo Agenda DF, quanto as campanhas presenciais que acontecem nas Regiões Administrativas.

RANKING DE ASSUNTOS RECORRENTES



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E-SIC

No 3º trimestre de 2023 a SEMA respondeu a a 64 pedidos de acesso à informação pelo E-SIC.

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 SERÁ REALIZADO PELA OUVIDORIA 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.

EVENTOS:

- 3ª Reunião Sigo 2023
- Espaço Aberto – Transparência Pública: você faz parte! realizado nos dias 25 de julho, 10 e 23 de agosto de 2023, Escola de Governo.
- 2ª Fórum de Governança - TEMAS: Implantação, Resultados e Expectativas , no dia 22 de agosto no Auditório da Polícia Civil do Distrito Federal.
- III Seminário de Combate e Prevenção ao Assédio no Setor Público realizado nos dias 21 e 22 de setembro Auditório da Polícia Civil do Distrito Federal.
- Participação no Grupo de elaboração de Políticas Públicas para o Planejamento Anual de 2024 oferecido pela Ouvidoria Geral no tema Fiscalização, Poluição Sonora e Perturbação do Sossego, nos dias 13, 19 e 22 de setembro, sala CGDF, Palácio do Buriti.
- 7ª Semana de Controle Interno oferecida pela CGDF auditório da CLDF

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