



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUVIDORIA

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
4º TRIMESTRE DE 2020
SEMA / DF



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUIDORIA

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal

Marcus Vinícius Britto

Controlador-Geral

Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral

José dos Reis de Oliveira

Secretário de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal

José Sarney Filho

Ouvidor da Secretaria de Estado do Meio Ambiente do D.F.

Klei Donna - Substituto

Contatos da Ouvidoria da SEMA/DF

Telefone: (61) 2141 5810

E-mail: ouvidoria@sema.df.gov.br e klei.donna@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

Trabalhamos em regime de teletrabalho por força do Decreto nº 40.546, de 20/03/2010, em caráter excepcional e provisório, a partir de 23/03/2020, como medida necessária à continuidade do funcionamento da administração pública distrital, em virtude da atual situação de emergência em saúde pública e pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde, em decorrência do coronavírus (COVID-19).

Como norma complementar, em atenção ao art. 3º do Decreto supra mencionado, foi publicada a Portaria nº 13 – SEMA/DF, de 23/03/2020.

Com a publicação do Decreto nº 41.348, de 15/10/2020, regulamentado pela Portaria nº 46 SEMA/DF, publicada no DODF de 23/10/2020, que normatiza o retorno ao trabalho presencial no âmbito da Secretaria, retornamos ao trabalho, sendo parte presencial e parte teletrabalho.

Brasília – DF
01/10/2020 a 31/12/2020



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUIDORIA

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal – SEMA/DF apresenta seu relatório referente ao período de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2020.

O presente relatório objetiva atender ao disposto na Instrução Normativa nº 01, 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, que estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas, mais especificamente ao inc. VII, art. 2º, cujo teor transcrevemos:

“ ...

Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

...
VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;

...”

Todos os dados do presente relatório foram extraídos do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF (item 2), Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC (item 3) e Sistema Eletrônico de Informação – SEI-GDF (item 4).

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(a) cidadão(ã) e os órgão 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.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUVIDORIA

1.1 CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br> .

Ligue 162

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

- Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.
- Sábado, domingo e feriado das 8h às 18h;
- Ligação gratuita para telefone fixo e celular.

Atendimento presencial *

Sala exclusiva para atender o(a) cidadão(ã) na Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Distrito Federal – SEMA/DF.

Horário de atendimento ao público: Segunda à sexta – 08h às 18h.

Trabalhamos em regime de teletrabalho por força do Decreto nº 40.546, de 20/03/2010, em caráter excepcional e provisório, a partir de 23/03/2020, como medida necessária à continuidade do funcionamento da administração pública distrital, em virtude da atual situação de emergência em saúde pública e pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde, em decorrência do coronavírus (COVID-19).

Como norma complementar, em atenção ao art. 3º do Decreto supra mencionado, foi publicada a Portaria nº 13 – SEMA/DF, de 23/03/2020.

Com a publicação do Decreto nº 41.348, de 15/10/2020, regulamentado pela Portaria nº 46 SEMA/DF, publicada no DODF de 23/10/2020, que normatiza o retorno ao trabalho presencial no âmbito da Secretaria, retornamos ao trabalho, sendo parte presencial e parte teletrabalho.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUIDORIA

2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2020, foram encaminhadas para esta Secretaria 10 (dez) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos abaixo:

MANIFESTAÇÕES – 4º TRIMESTRE DE 2020	
OUTUBRO	2
NOVEMBRO	5
DEZEMBRO	3
TOTAL . . .	10

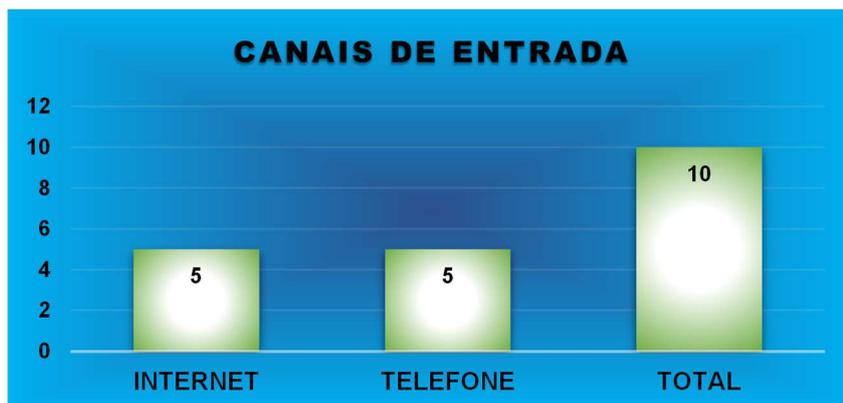




GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUVIDORIA

2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
INTERNET	5
TELEFONE	5
TOTAL . . .	10



2.3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUIDORIA

2.4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



2.5. RANKING DE ASSUNTOS RECORRENTES

Assuntos mais demandados pelos cidadãos(ãs):

Coleta seletiva
Funcionamento de programa
Leis e Decretos do Governo de Brasília
Coleta de entulho disposto irregularmente
Papa-entulho



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUVIDORIA

2.6. ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO



Nota: O Índice de Resolutividade é resultado das avaliações feitas pelos cidadãos quando da participação na Pesquisa de Satisfação. Infelizmente, apesar de nossos contatos e solicitações, os manifestantes deste trimestre não atenderam a este quesito.

3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

3.1. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS

Foram respondidas 10 (dez) manifestações neste quarto trimestre no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, conforme demonstramos abaixo:

INFORMAÇÕES – 4º TRIMESTRE DE 2020	
OUT	4
NOV	4
DEZ	2
TOTAL ...	10

Importante ressaltar que o e-SIC não possui tipologias de classificação e que o acesso ao sistema pode ser feito via internet e presencial.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE
OUIDORIA

4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO – SEI-GDF

4.1 ESTATÍSTICAS DA UNIDADE

ESPECIFICAÇÃO	QUANT.
Processos gerados no período	14
Processos com tramitação no período	48
Processos com andamento fechado na unidade	36
Processos com andamento aberto na unidade	12
Documentos diversos gerados no período	47

Importante ressaltar que informações a respeito de processos sigilosos, não ficam disponíveis para este tipo de acesso, pois tramitam por meio de matrícula do servidor responsável e não por unidade do SEI/DF.

5. OUTRAS AÇÕES

- ✓ Promoção de palestra com a equipe da Subcontroladoria de Transparência e Controle Social, da Controladoria Geral do Distrito Federal e servidores das diversas unidades administrativas da SEMA/DF, por meio da plataforma Zoom, dia 26 de novembro de 2020, às 15 horas, que tratou de assuntos relacionados ao Programa "Diálogos com o Controle - Espaço Aberto - Transparência Pública: Você faz parte", desenvolvido a partir da Lei nº 4.990/2012 - Lei Distrital de Acesso à Informação - LAI, regulamentada pelo Decreto nº 34.276/2013.

Brasília-DF, 31 de dezembro de 2020

KLEI DONNA
Ouvidor Substituto
SEMA-DF