

SEMAD
Secretaria de
Estado de
Meio Ambiente e
Desenvolvimento
Sustentável



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

2021

Relatório de Gestão – 2021

EQUIPE:

Ouvidor-Titular: André Luis de Almeida Barbosa

Ouvidora-Suplente: Simone Alves Barreto

Colaborador: Waldissander Oliveira Alves

LOCALIZAÇÃO:

Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável - SEMAD
Ed. Palácio Pedro Ludovico Teixeira, Rua 82, no. 400, 2º andar, Ala Oeste, Setor Central, Goiânia- GO - 74015-908

CANAIS DE ATENDIMENTO:

Telefones: (62) 3201-6969 / (62) 99661-0250 (whatsapp) / 0800 646 2112

E-mail: ouvidoria.meioambiente@goias.gov.br

Site CGE: www.cge.go.gov.br/ouvidoria

Atendimento presencial na sede do órgão

GOIÂNIA
2021

ÍNDICE

I - INTRODUÇÃO.....	4
II - MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA E DEFINIÇÕES.....	5
III - VISÃO GERAL.....	6
3.1 Respostas Insatisfatórias.....	8
3.2 Revisão das Respostas.....	9
3.3 Índice de Resolutividade.....	10
3.4 Nota de Recomendação.....	11
IV - CONCLUSÃO.....	12

I - INTRODUÇÃO

O Decreto Estadual nº 9.270/2018 dispõe sobre as atividades e a estruturação das Ouvidorias no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Estado de Goiás, cabendo a elas o importante papel de apresentar respostas às manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos no Sistema de Gestão de Ouvidorias — SGOe —, observando os prazos e as condições estabelecidas nas legislações vigentes.

A atividade de Ouvidoria no Estado considera que os atendimentos são a soma dos registros pontuais realizados e das manifestações registradas no sistema e que geram um número de protocolo. Dentro desse contexto, em 2021 foram registrados no Sistema de Gestão de Ouvidoria 1.146 atendimentos no âmbito da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável.

Quando considerado o número de manifestações, ou seja, apenas aquelas registradas no Sistema de Ouvidoria e que geram um número de protocolo para acompanhamento, observamos um aumento de 29 % na quantidade de manifestações recebidas no ano de 2021 (1.016) em comparação ao ano de 2020 (722), conforme demonstra o Gráfico abaixo.



II - MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA E DEFINIÇÕES

Os tipos de manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 9.270/18.

- a. **Manifestações:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.
- b. **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.
- c. **Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- d. **Sugestões:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- e. **Elogios:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- f. **Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- g. **Comunicação:** Fato relatado por pessoa não identificada.
- h. **Pedido de Acesso à Informação (L.A.I.):** Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

III - VISÃO GERAL

Total de Atendimentos: 1.146

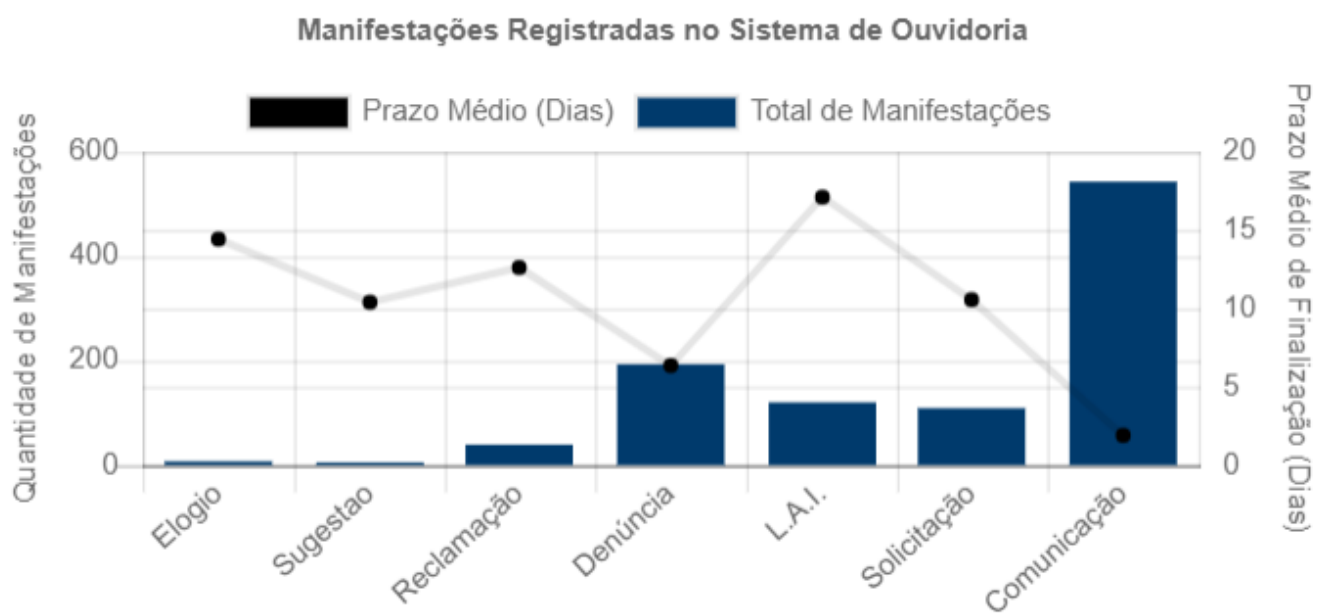
Manifestações Registradas: 1.016

Call center: 130

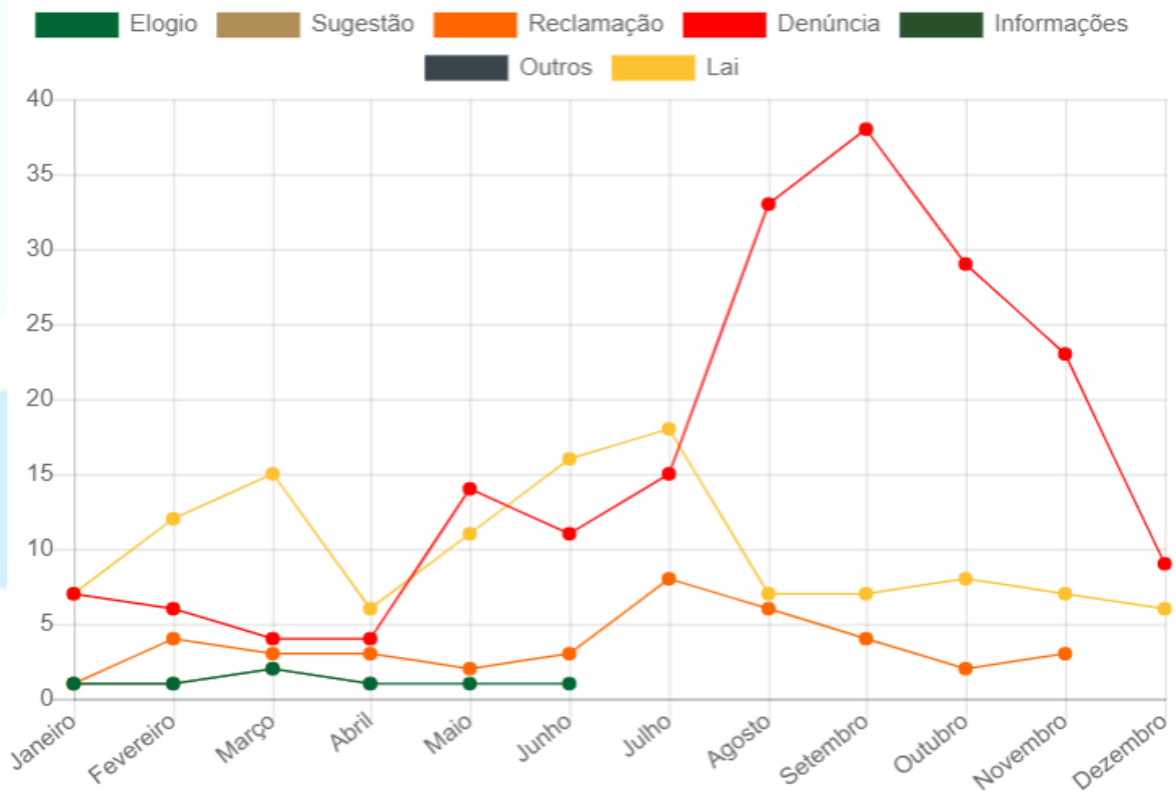
Em andamento: 0

Com recurso: 43 (Somente L.A.I.)

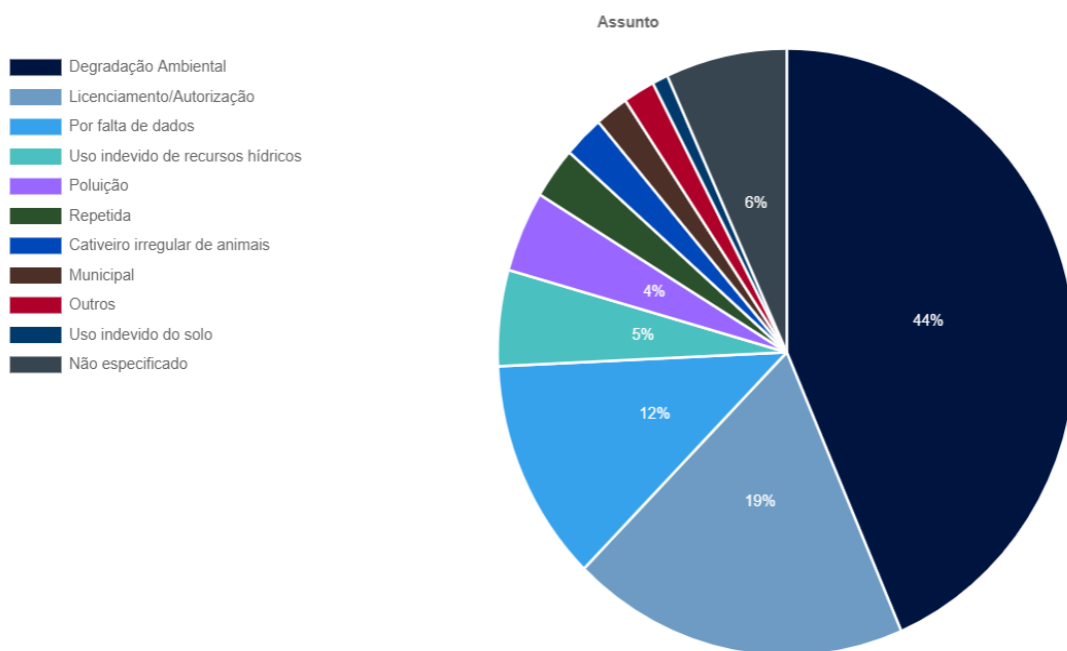
Finalizadas: 1.016



Número de Manifestações/Tipo



Motivo das Manifestações

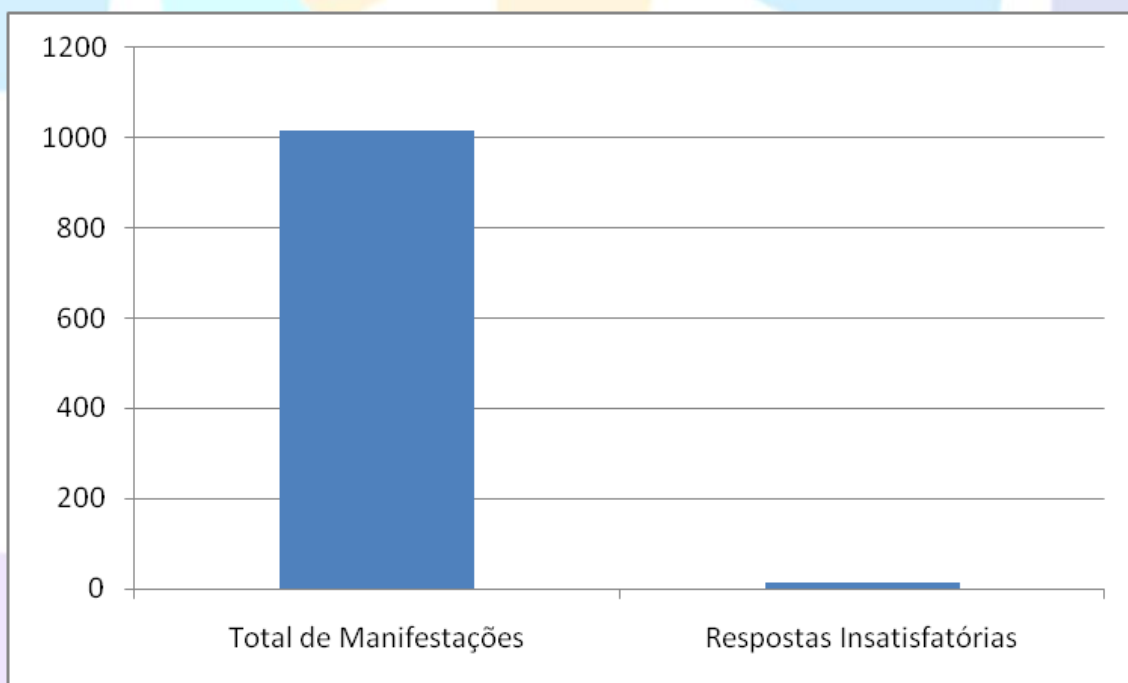


3.1 Respostas Insatisfatórias

Uma resposta é considerada insatisfatória quando a manifestação é reativada pelo usuário no Sistema de Ouvidoria. Ao reativar a manifestação, o usuário informa que a resposta oferecida pela Ouvidoria não atendeu às expectativas dele e ao serviço público que há a necessidade de produzir uma nova e melhor resposta.

Durante o ano de 2021, do total de 1.016 manifestações cadastradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria, foram apenas 15 respostas insatisfatórias, o que corresponde a apenas 1,48% do total.

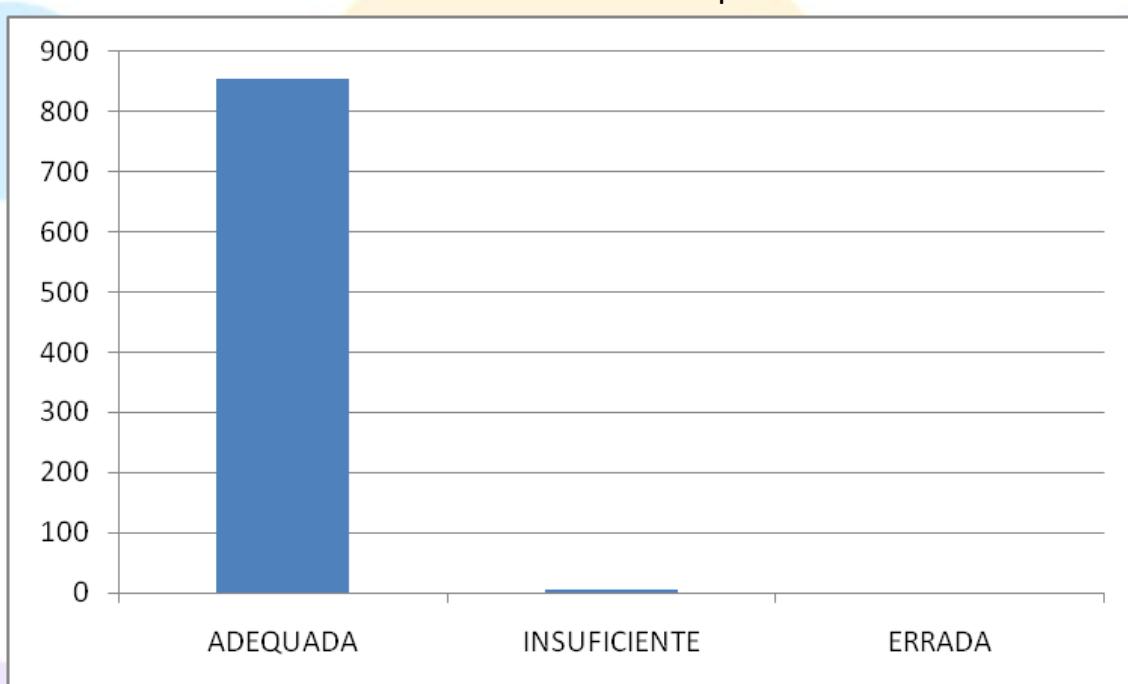
Gráfico de Respostas Insatisfatórias



3.2 Revisão das Respostas

Foram revisadas pela Controladoria-Geral do Estado 862 manifestações das 1.016 cadastradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias, sendo que do total de manifestações que tiveram suas respostas revisadas, 856 foram consideradas adequadas, 6 com resposta insuficiente e nenhuma considerada errada, o que resulta em 99,3% de respostas adequadas.

Gráfico de revisão das respostas



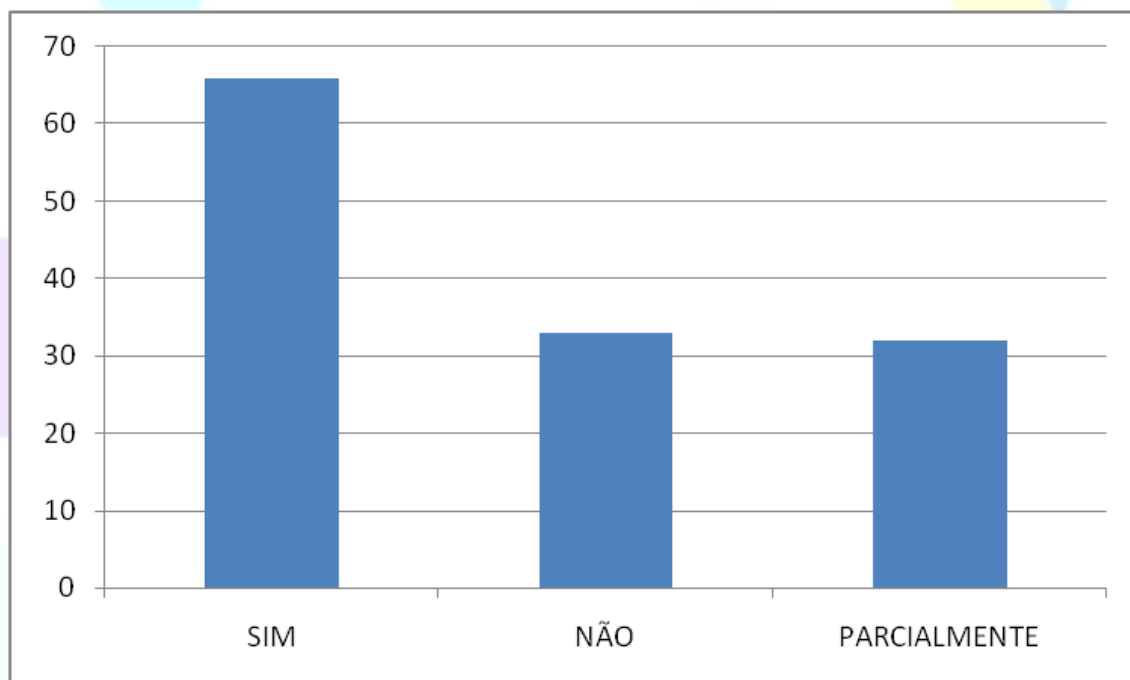
3.3 Índice de Resolutividade

O Índice de Resolutividade procura demonstrar se a demanda do manifestante foi resolvida ou não. Por meio de uma pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação, o usuário é questionado: “Sua demanda foi resolvida?” e, a partir da resposta fornecida, calcula-se o Índice de Resolutividade.

Das 131 manifestações que foram avaliadas pelo cidadão durante o ano de 2021, 66 obtiveram um sim como resposta para a questão, 32 foram consideradas parcialmente satisfatórias e 33 obtiveram não como resposta à questão formulada, obtendo um percentual de resolutividade de 51,4%.

A ouvidoria da SEMAD busca a cada dia melhorar o índice de satisfação do cidadão, trabalhando junto com as áreas técnicas em busca de aperfeiçoamento da efetividade das respostas fornecidas e maior celeridade no atendimento das demandas.

Gráfico de Resolutividade

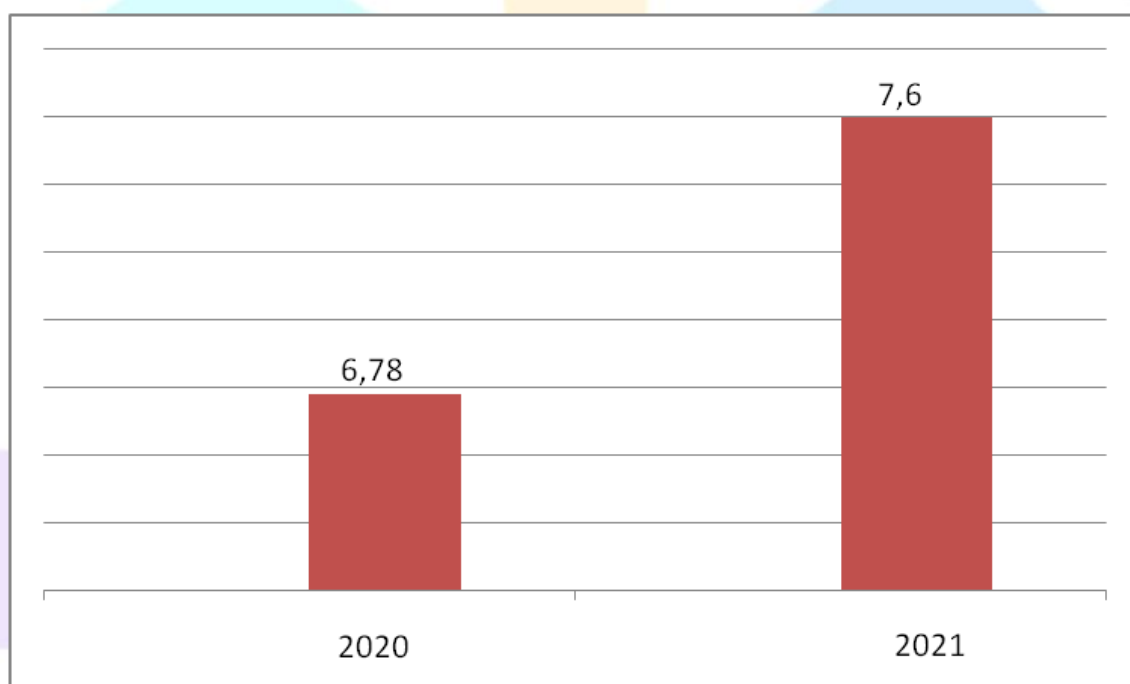


3.4 Nota de Recomendação

A nota de recomendação considera respostas que avaliam o trabalho da Ouvidoria numa escala de 0 a 10 em resposta à questão: **Você recomendaria a ouvidoria?**. A pergunta é apresentada aos usuários do serviço público na pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação.

Conforme depreende-se do gráfico abaixo houve um salto na nota de recomendação do órgão de 6,78 no ano de 2020 para 7,6, no ano de 2021, gerando um acréscimo de 12%.

Gráfico de recomendação de 2020 e 2021



IV - CONCLUSÃO

Durante o ano de 2021, cumprindo o seu papel de transparência e efetividade a Ouvidoria da SEMAD avançou e muito em relação a 2020, tendo ampliado seus canais de atendimento, utilizando-se do whatsapp como forma de contato, ampliando assim o acesso do cidadão ao órgão.

A equipe da ouvidoria está sempre buscando formas de melhoria dos seus processos, para que o cidadão esteja sempre satisfeito com o trabalho desenvolvido.

