

# RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA - 2023

**SEMAD**  
Secretaria de Estado  
de Meio Ambiente e  
Desenvolvimento  
Sustentável



# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2023

#### Equipe:

- Ouvidor Setorial: Henrique César da Rocha Stabile Colaboradores: Josué
- Domingos Martins e Yulle Monteiro da Silva Melo de Matos

#### Localização:

- Edifício Palácio Pedro Ludovico Teixeira, Rua 82 nº 400, 2º andar, Ala Oeste, Setor Central,  
Goiânia. CEP: 74015-908

#### Canais de atendimento:

- Telefones: (62) 3201-5269 / (62) 9 9661-0250 / 0800 100 4321
- e-mail: [ouvidoria.meioambiente@goias.gov.br](mailto:ouvidoria.meioambiente@goias.gov.br)

## INTRODUÇÃO:

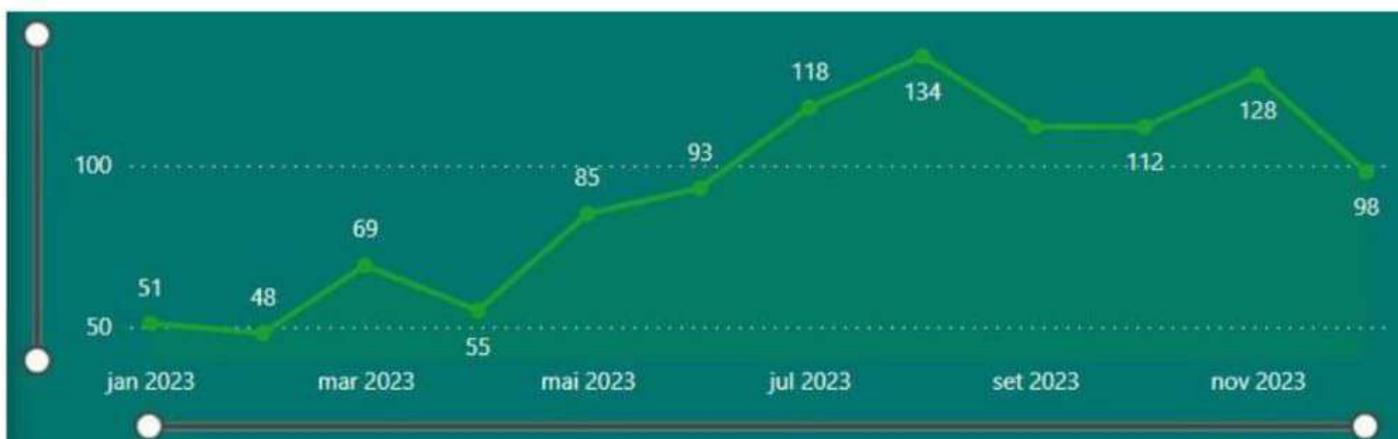
O Decreto Estadual nº 9.270/2018 dispõe sobre as atividades e a estruturação das Ouvidorias no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Estado de Goiás, cabendo a elas o importante papel de apresentar respostas às manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos no Sistema de 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 2023 foram registrados no Sistema de Gestão de Ouvidoria 1.103 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 acréscimo de 31,46% na quantidade de manifestações recebidas no ano de 2023 (1.103) em comparação ao ano de 2022 (839) manifestações, conforme demonstra os gráficos abaixo.



2022



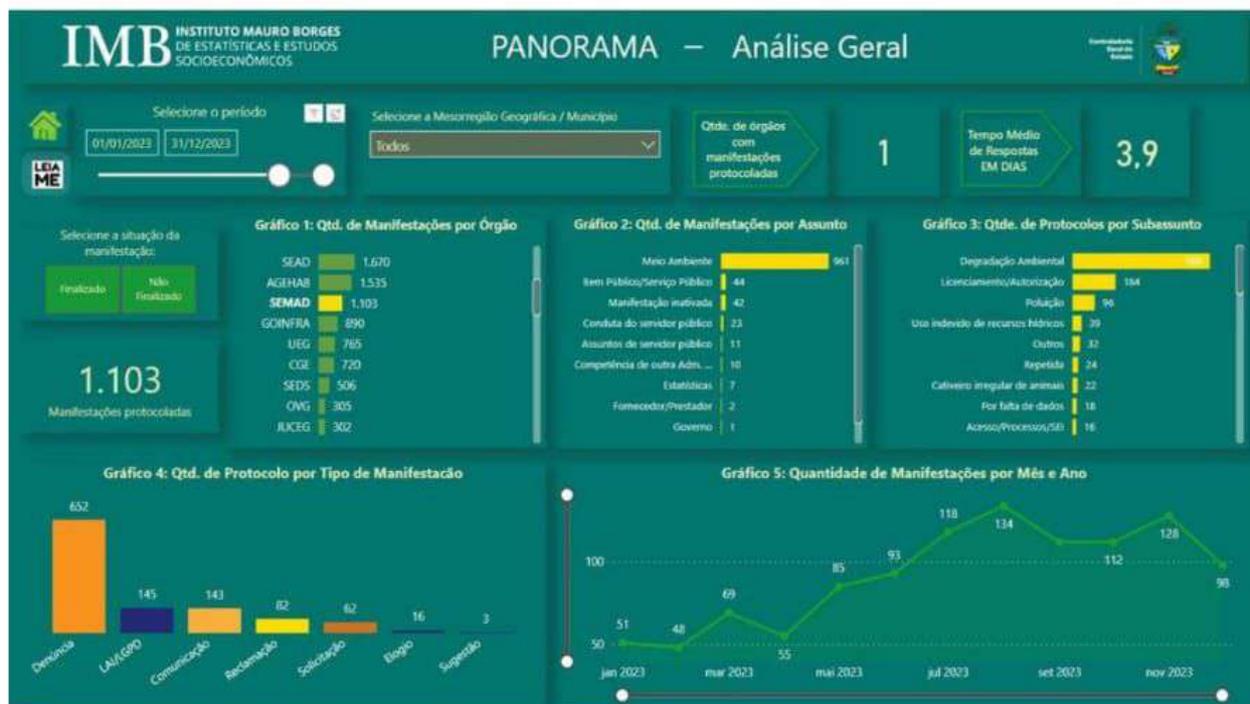
2023

## 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.

- Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.
- Denúncia: Comunicação de prática de delito ou de ato ilícito cuja solução dependa de atuação do órgão de controle interno e externo.
- Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta e aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- Elogios: Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública.
- Lei de Acesso à Informação: Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas de determinado assunto.

## VISÃO GERAL ANUAL



Total de Atendimentos: 1.103  
 Manifestações Registradas: 1.103  
 Em andamento: 0  
 Com recurso: 0 (Somente L.A.I.)  
 Finalizadas: 1.103  
 Tempo médio de resposta: 4,1 dias.

### 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 2023, do total de 1.103 manifestações cadastradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria, foram respondidas 41 perguntas de satisfação e dessas, 12 respostas foram insatisfatórias, o que corresponde a 29,26% do total de pesquisas realizadas.

|  |       |
|--|-------|
| Total de manifestações                     | 1.103 |
| Total de Pesquisa de satisfação respondida | 41    |
| Respostas Insatisfatórias                  | 12    |

|                       |    |
|-----------------------|----|
| Resposta Satisfatória | 18 |
| Parcialmente          | 11 |

## 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 41 manifestações que foram avaliadas pelo cidadão durante o ano de 2023, 18 obtiveram “sim” como resposta para a questão e 11 foram consideradas “parcialmente” satisfatórias e 12 obtiveram “não” como resposta à questão formulada, obtendo um percentual de resolutividade de 62%.

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

## NOTA MÉDIA 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.

No ano de 2023 a Ouvidoria Setorial da SEMAD obteve 7,8 como nota média de recomendação.

## CONCLUSÃO

Durante o ano de 2023 a Ouvidoria da SEMAD buscou cumprir o seu papel com transparência e eficiência, utilizando-se de todos os canais disponíveis, quais sejam, email, whatsapp, telefone e atendimento presencial, para atender ao cidadão que buscou atendimento junto à unidade.

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

Ademais, a Ouvidoria Setorial buscou sensibilizar todos os setores responsáveis para melhorar os serviços que possuem mais reclamações, especialmente melhorar o atendimento telefônico e diminuir o prazo para a concessão de licenças que tem sido os principais motivos de queixas dos cidadãos. Assim, a Ouvidoria Setorial realizou reuniões com as superintendências e gerências, para melhorar o serviço público prestado nas áreas que mais possuíam manifestações.

Noutro prisma, buscou-se o aprimoramento do conhecimento dos dirigentes sobre a Ouvidoria com a capacitação dos dirigentes e servidores com a realização de cursos relacionados com a transparência e a participação cidadã, especialmente o curso: "Ouvidoria: o que você tem a ver com isso?". O curso é realizado pela Superintendência da Escola de Governo do Estado de Goiás. A quantidade de gerentes que fizeram o curso é grande, mas em 2024 queremos que 100% dos gerentes da Semad o realizem. A Ouvidoria, juntamente com o Escritório de Projetos Setorial, que realiza o trabalho de Compliance da Semad, tem trabalhado muito nesse sentido, para que os dirigentes entendam melhor a função da Ouvidoria e colaborem respondendo rapidamente ao cidadão e de forma adequada.

Nessa esteira, a Ouvidoria Setorial da Semad, de forma constante, vem buscando a melhoria dos serviços públicos prestados, com o atendimento das insatisfações dos usuários do serviço público prestado pela Semad. Tal tarefa deve ser persistente e constante, sempre no sentido de aprimorar o serviço público, a transparência e o atendimento ao cidadão.

Por fim, vale dizer que os relatórios mensais são repassados para a Chefia de Gabinete para que possa realizar o planejamento estratégico da Semad no sentido de aprimorar o serviço público de acordo com as manifestações dos usuários.

