

# RELATÓRIO SEMESTRAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

## 2º SEMESTRE DE 2024

Equipe:

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

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)

## **1 - INTRODUÇÃO:**

O Decreto Estadual nº 10.466/2024 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.

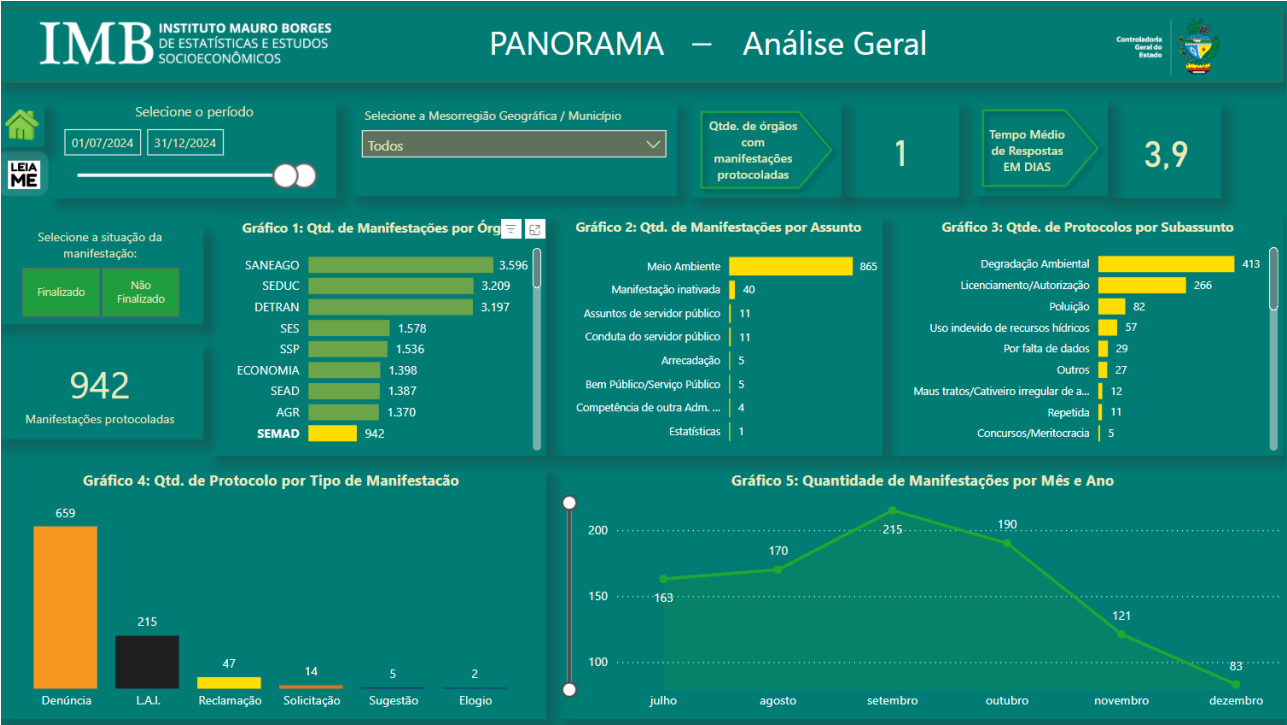
A atividade de Ouvidoria no Estado considera que os atendimentos são a soma dos registros pontuais realizados e das manifestações registradas no sistema e que geram um número de protocolo. Dentro desse contexto, no segundo semestre do ano de 2024, que corresponde o período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2024, foram registrados no Sistema de Gestão de Ouvidoria 942 atendimentos no âmbito da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável - SEMAD.

## **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 SEMESTRAL



Total de Atendimentos: 942.  
Manifestações Registradas: 942.  
Em andamento: 0.  
Com recurso: 2.  
Finalizadas: 942  
Tempo médio de resposta: 3,9 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 segundo semestre de 2024, do total de 942 manifestações cadastradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria, foram respondidas 88 perguntas de satisfação e dessas, 10 respostas foram insatisfatórias, o que corresponde a 11,36% do total de pesquisas realizadas. Contudo, com relação ao total de manifestações temos 1,06% de respostas insatisfatórias. Tendo-se em vista que as pessoas que não responderam a pesquisa de insatisfação não demonstraram estar insatisfeitas, permanecendo neutras, é a forma mais adequada de analisar a presente situação.

<b>Total de manifestações</b>	942
<b>Total de pesquisa de satisfação respondida</b>	88
<b>Respostas insatisfatórias</b>	10
<b>Respostas satisfatórias</b>	46
<b>Parcialmente</b>	32

## 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 88 manifestações que foram avaliadas pelo cidadão durante o segundo semestre de 2024, 44 obtiveram “sim” como resposta para a questão, 32 foram consideradas “parcialmente” satisfatórias e 10 obtiveram “não” como resposta à questão formulada, obtendo um percentual de resolutividade de 70%.

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 segundo semestre de 2024 a Ouvidoria Setorial da SEMAD obteve 9,4 como nota média de recomendação.

CONCLUSÃO



Durante o segundo semestre de 2024 a Ouvidoria da SEMAD buscou cumprir o seu papel com transparência e eficiência, utilizando-se de todos os canais disponíveis, quais sejam, e-mail, whatsapp, telefones, formulário eletrônico (Expresso Goiás), aplicativo INÃ - ALERTA e atendimento presencial, para atender aos cidadãos que buscaram atendimento junto à Ouvidoria Setorial.

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

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?” e “Governo Aberto e Participação Cidadã”. Os cursos são realizados pela Superintendência da Escola de Governo do Estado de Goiás. A Ouvidoria, juntamente com o Escritório de Projetos Setorial, que realiza o trabalho de Escritório 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 semestrais são enviados para a Alta Gestão e as áreas técnicas com os dados estatísticos que refletem o nível de eficácia e efetividade das ações desempenhadas pela Ouvidoria e também expressam a opinião dos usuários sobre os serviços públicos prestados pela SEMAD. Assim, os dados estatísticos é uma excelente ferramenta de gestão estratégica para o aprimoramento dos serviços públicos de acordo com as manifestações dos usuários, pois a partir dos dados é possível traçar um plano estratégico para a solução dos principais problemas enfrentados pelos cidadãos.

