

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

2024



SEMAD
Secretaria de Estado
de Meio Ambiente e
Desenvolvimento
Sustentável



EQUIPE

Henrique César da Rocha Stabile
Ouvidor Setorial

Eliane Maria de Almeida


Josué Domingos Martins


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

CONTATOS

 (62) 3201-5269 (62) 9 9661-0250 0800 100 4321

 ouvidoria.meioambiente@goias.gov.br

ÍNDICE

Introdução.....	03
Manifestações por tipologia e definições.....	03
Visão geral semestral.....	04
Respostas insatisfatórias.....	04
Índice de resolatividade.....	05
Nota média de recomendação.....	06
Conclusão.....	06

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.

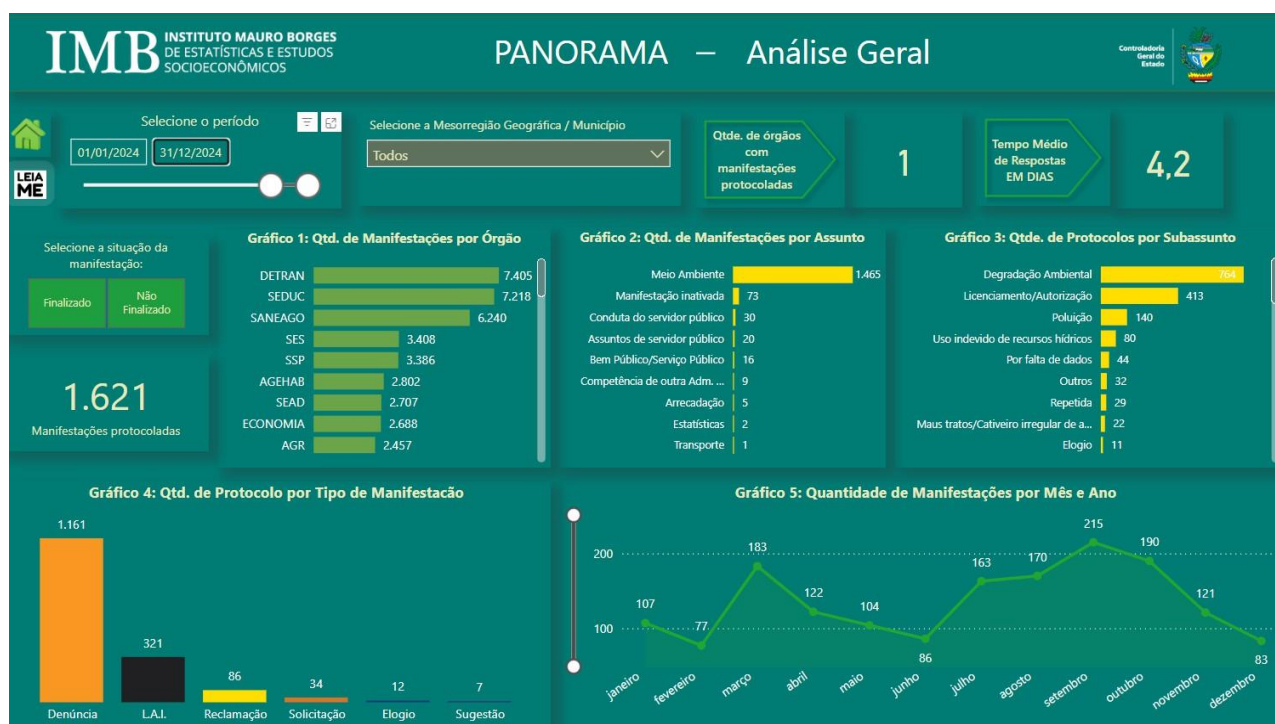
A atividade de Ouvidoria no Estado considera que os atendimentos são a soma dos registros pontuais realizados e das manifestações registradas no sistema e que geram um número de protocolo. Dentro desse contexto, no ano de 2024, que corresponde ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, foram registrados no Sistema de Gestão de Ouvidoria 1.621 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: 1.621

Manifestações Registradas: 1.621

Em andamento: 0

Com recurso: 7

Finalizadas: 1.621

Tempo médio de resposta: 4,2 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 2024, do total de 1.621 manifestações cadastradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria, foram respondidas 156 perguntas de satisfação e dessas, 18 respostas foram insatisfatórias, o que corresponde a 11,54% do total de pesquisas realizadas. Contudo, com relação ao total de manifestações temos 1,11% 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.

Total de manifestações	1.621
Total de pesquisa de satisfação respondida	156
Respostas insatisfatórias	18
Respostas satisfatórias	77
Parcialmente	61

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 1.621 manifestações que foram avaliadas pelo cidadão durante o ano de 2024, 77 obtiveram “sim” como resposta para a questão, 61 foram consideradas “parcialmente” satisfatórias e 18 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 ano de 2024 a Ouvidoria Setorial da SEMAD obteve 9,2 como nota média de recomendação.

CONCLUSÃO



O ano de 2024 foi muito especial para a Ouvidoria da SEMAD, pois houve o incremento do INÃ – Alerta, aplicativo que foi integrado ao Sistema de Gestão de Ouvidoria da CGE/GO – SGOe que deu ao cidadão mais um canal de acesso para a realização de denúncias ambientais já com um mapa georreferenciado para facilitar as denúncias ambientais dos cidadãos. A SEMAD assim melhorou a participação popular e buscou cumprir o seu papel com transparência e

eficiência, utilizando-se de todos os canais disponíveis e ainda criou um canal, 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 Ouvidoria Setorial da SEMAD foi melhor estruturada com mais um colaborador e com uma sala privativa para os trabalhos da Ouvidoria. Também conta com uma sala para eventual conciliação com os cidadãos. Nessa esteira, a Ouvidoria Setorial está sempre buscando formas de melhorar os seus processos para que os mesmos sejam mais eficientes e atendam melhor os cidadãos.

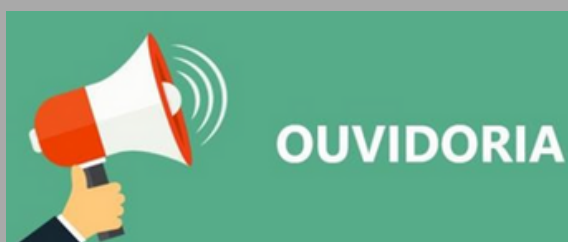
Ademais, como no ano anterior (2023) a Ouvidoria Setorial buscou sensibilizar todos os setores responsáveis para melhorar os serviços que possuem mais reclamações, especialmente melhorar o atendimento telefônico e diminuir o prazo para a concessão de licenças que tem sido os principais motivos de queixas 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.

Outrossim, 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 em 2024 englobava o Escritório de Compliance, têm trabalhado para que os dirigentes entendam melhor a função da Ouvidoria e colaborem respondendo rapidamente ao cidadão e de forma adequada.

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.

Ressalte-se que os relatórios mensais, semestrais e anuais 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.

Frise-se, mais uma vez, que os dados estatísticos da Ouvidoria Setorial são 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.



SEMAD
Secretaria de Estado
de Meio Ambiente e
Desenvolvimento
Sustentável

GOVERNO DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO