

# 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 LudovicoTeixeira, Rua 82 n° 400, 2° andar, Ala Oeste, SetorCentral, Goiânia. CEP: 74015-908

## CONTATOS

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

 [ouvidoria.meioambiente@goias.gov.br](mailto: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.

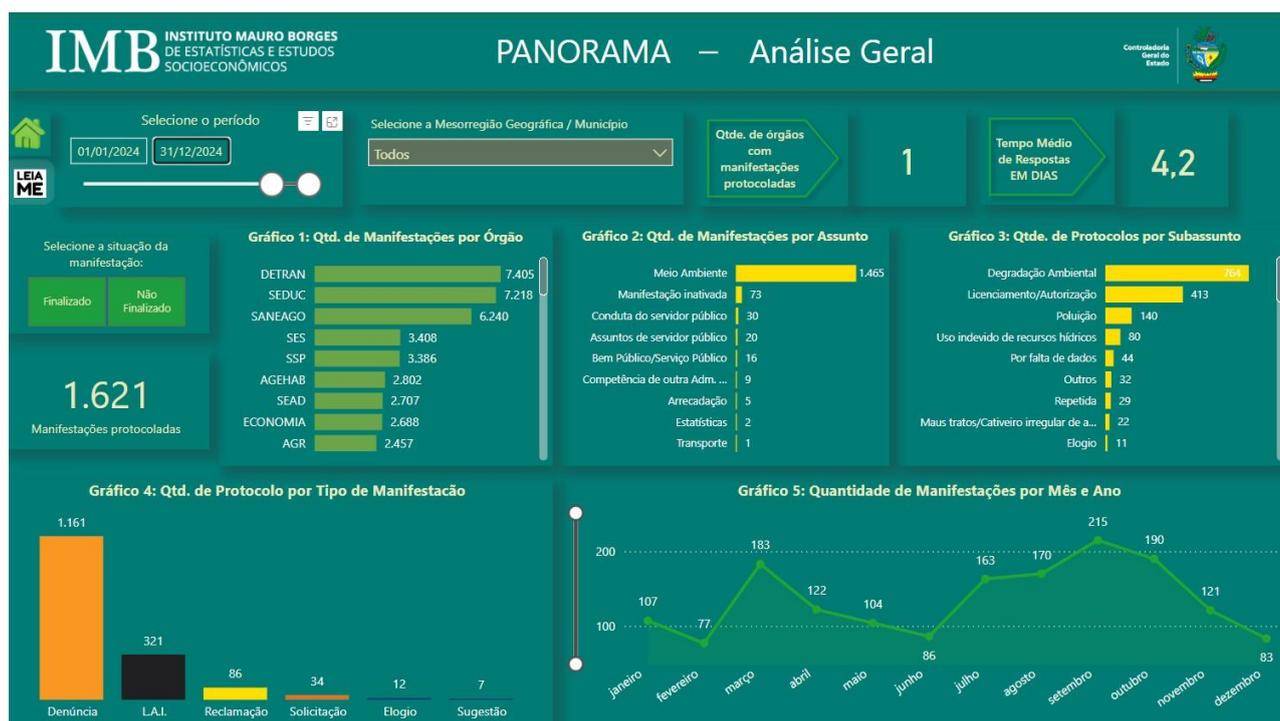
A atividade de Ouvidoria no Estado considera que os atendimentos são a soma dos registros pontuais realizados e das manifestações registradas no sistema e que geram um número de protocolo. Dentro desse contexto, no ano de 2024, que corresponde ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, foram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

<b>Total de manifestações</b>	1.621
<b>Total de pesquisa de satisfação respondida</b>	156
<b>Respostas insatisfatórias</b>	18
<b>Respostas satisfatórias</b>	77
<b>Parcialmente</b>	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.

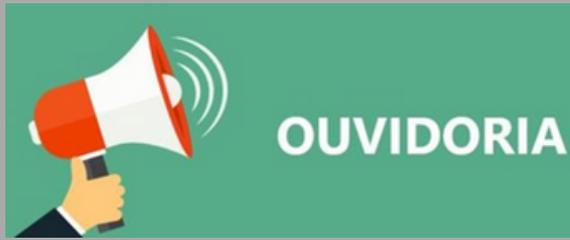
Ademais, como no ano anterior (2023) a Ouvidoria Setorial buscou sensibilizar todos os setores responsáveis para melhorar os serviços que possuem mais reclamações, especialmente melhorar o atendimento telefônico e diminuir o prazo para a concessão de licenças que tem sido os principais motivos de queixas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