

Boletim Informativo **OUVIDORIA**



1º Semestre de 2024

SECRETARIA DE
MEIO AMBIENTE E
SUSTENTABILIDADE

GOVERNO DO
PARA

**Governador do Estado do Pará**

Helder Zahluth Barbalho

Vice-Governadora do Estado do Pará

Hana Ghassan Tuma

Secretário de Meio Ambiente e Sustentabilidade

Raul Protázio Romão

Coordenadora da Ouvidoria Ambiental

Bruno Giovanni de Moraes e Moraes

Equipe Ouvidoria

Bruno Giovanni de Moraes e Moraes

Renilda Medeiros Borges de Conde

Luciana Hegedus Noronha

Alan José Saraiva da Silva

Tracy Alisson Rodrigues Santos



SUMÁRIO

- 1. Conheça a Ouvidoria**
- 2. Ações de Destaque**
- 3. Ações Planejadas para 2024**
- 4. Metas Propostas para 2024**



1. Conheça a Ouvidoria

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Sustentabilidade do Pará (SEMAS/PA) é o canal oficial de comunicação entre a sociedade e a Secretaria, oferecendo ao cidadão um espaço para encaminhamento de denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informação. Prevista pela Lei Estadual nº 5.752/1993, a Ouvidoria está subordinada diretamente ao gabinete do Secretário de Estado, garantindo sua atuação de forma imparcial e transparente.

A principal atribuição da Ouvidoria é receber, analisar e encaminhar as manifestações dos cidadãos aos setores competentes, buscando sempre a resolução dos problemas e a melhoria dos serviços prestados. Além disso, a Ouvidoria tem a responsabilidade de promover a participação social, contribuindo para o aperfeiçoamento da gestão pública e o fortalecimento da transparência institucional.

2. Atendimentos Realizados

E-mail/Zimbra: 134

E-Sic: 110

Fala.BR: 101

PAE: 089

Presencial: 011

Aplicativo: 009

SIGO: 005

TOTAL: 459 ATENDIMENTOS



3. Ações, Capacitações e Resultados Alcançados

• Capacitações Promovidas pela Ouvidoria

A Ouvidoria da SEMAS, em parceria com a Divisão de Núcleos Regionais (DINURE), promoveu capacitações voltadas aos Núcleos Regionais e Supervisores de Estágio, abordando as rotinas da Ouvidoria e o tratamento de denúncias de assédio moral e sexual.

Essa iniciativa teve como foco o aprimoramento da atuação regional e o tratamento adequado de questões sensíveis, contribuindo para a melhoria dos processos internos.

• Elaboração do Manual do Usuário da Ouvidoria/SEMAS

Visando a melhoria na qualidade das manifestações recebidas, a Ouvidoria elaborou um **Manual do Usuário**, com orientações detalhadas sobre o uso das três plataformas principais: **Fala.BR, e-SIC e o Aplicativo SEMAS/Denúncia**. O manual será publicado no site oficial da SEMAS, garantindo aos usuários externos informações claras e suficientes para o adequado preenchimento de denúncias e manifestações, contribuindo para a eficácia na apuração interna.

• Implantação do Power BI de Demandas da Ouvidoria

Com o auxílio de um Dashboard, desenvolvido no software **Power BI**, a Ouvidoria passou a visualizar, de forma estratégica, os dados referentes às demandas recebidas de janeiro a junho de 2024. Essa ferramenta é essencial para auxiliar na tomada de decisões que visam melhorar os serviços prestados e aprimorar a governança institucional.

• Implantação de Canal de Denúncia via Aplicativo Mobile

Em 2023, a Ouvidoria, em parceria com a DTI e a TECH LEAD, disponibilizou uma aba digital no **Aplicativo SEMAS** para denúncias. O objetivo foi facilitar o processo de comunicação de crimes ambientais, permitindo que o usuário preencha um formulário mesmo sem acesso à internet no momento da denúncia.



4. Ações Planejadas para 2024

• Atualização da Carta de Serviços ao Usuário

A Ouvidoria está revisando a **Carta de Serviços ao Usuário** para atualizar contatos e responsáveis dos setores da Secretaria, conforme a Lei Federal nº 13.460/2017. A última atualização foi realizada em 2022, e a nova versão será publicada no site da SEMAS até o fim de 2024.

• Alinhamento com a DTI para Publicação de Dados

A Ouvidoria pretende dar mais transparência às demandas recebidas por meio da publicação de dados mensais no Portal da Transparência e no site da SEMAS, utilizando o Power BI para gerar relatórios sobre os setores mais demandados, assuntos recorrentes e plataformas mais utilizadas.

• Parceria com a Diretoria de Fiscalização (DIFISC)

Propõe-se a criação de vídeos institucionais orientativos em parceria com a DIFISC. Esses vídeos têm como objetivo esclarecer ao público os serviços prestados pela SEMAS e as atribuições da Ouvidoria, orientando os usuários sobre como registrar manifestações corretamente, evitando erros no direcionamento de denúncias.

SECRETARIA DE
MEIO AMBIENTE E
SUSTENTABILIDADE

