

Boletim Informativo **OUVIDORIA**



2º Semestre de 2024

SECRETARIA DE
MEIO AMBIENTE E
SUSTENTABILIDADE



GOVERNO DO
PARÁ



Governador do Estado do Pará

Helder Zahluth Barbalho

Vice-Governadora do Estado do Pará

Hana Ghassan Tuma

Secretário de Meio Ambiente e Sustentabilidade

Raul Protazio Romão

Coordenador da Ouvidoria Ambiental

Bruno Giovanni de Moraes

Equipe Ouvidoria

Alan José Saraiva da Silva

Bruno Giovanni de Moraes

Luciana Hegedus Noronha

Renilda Medeiros Borges de Conde

Vitor de Vilhena Santos



SUMÁRIO

1. Apresentação	4
2. Competências e principais atividades desenvolvidas	4
3. Estatísticas Gerais de Atendimentos	5
a) Número de Manifestações Recebidas	5
b) Canais de Recebimento das Manifestações	5
I. SIGO – Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias do Estado do Pará	5
II. Fala.BR – Plataforma Nacional das Ouvidorias	5
III. SIC-PA – Serviço de Informação ao Cidadão do Pará	6
IV. Aplicativo SEMAS (aba "Denúncias")	6
V. E-mail Institucional/Zimbra	6
VI. PAE – Processo Administrativo Eletrônico	7
VII. Atendimento Presencial	7
VIII. Atendimento por Telefone	7
IX. Sistema Sydle (em fase experimental)	7
c) Análise Geral	8
4. Motivos das manifestações	10
a) Categorias das manifestações	10
b) Análise dos pontos recorrentes	10
5. Providências adotadas pela Administração	12
a) Melhoria no Atendimento e Gestão Interna	12
b) Comunicação e Transparência	12
c) Modernização Tecnológica	12
d) Fortalecimento da Relação com a Sociedade	12
6. Disposições Finais	13



1. Apresentação

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Sustentabilidade do Pará (SEMAS/PA) apresenta o Boletim Informativo referente ao segundo semestre de 2024, compreendido entre 1º de julho e 31 de dezembro. Este documento sintetiza as estatísticas das manifestações recebidas e as providências adotadas pela administração pública, conforme disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, bem como no Decreto Estadual nº 1.359, de 31 de agosto de 2015, que estabelece normas e procedimentos para garantir o acesso à informação aos usuários dos serviços públicos no âmbito do Poder Executivo do Estado do Pará.

2. Competências e principais atividades desenvolvidas

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Sustentabilidade do Pará (SEMAS/PA) subordinada diretamente ao Gabinete do Secretário de Estado, tem como principal objetivo garantir a comunicação eficaz entre os cidadãos e a administração pública, promovendo a transparência e o controle social. As ações da Ouvidoria da SEMAS/PA são conduzidas em conformidade com suas atribuições estabelecidas no art. 5º, inciso I, da Lei Estadual nº 5.752, de 26 de julho de 1993¹, reafirmando o compromisso da Secretaria com a transparência, eficiência e a melhoria contínua na prestação de serviços à sociedade.

Portanto, a estrutura da Ouvidoria da SEMAS/PA é voltada para o atendimento das manifestações dos usuários dos serviços públicos, como reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, que são recebidas e encaminhadas de forma eficiente, através de sua equipe, que atuam com foco na resolução das demandas, realizando o acompanhamento das providências junto aos setores competentes, notificando-os para esclarecimentos necessários e dando ciência das providências à parte interessada, garantindo a qualidade no atendimento.

Entre as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da SEMAS/PA, destacam-se:

a) Recebimento, Tratamento e Encaminhamento das Manifestações: A Ouvidoria recebe manifestações provenientes de diferentes canais (ver item 3). Após o recebimento, as manifestações são inseridas na Planilha de Controle da Ouvidoria, em seguida analisadas, objetivando verificar se estão aptas para averiguação, fiscalização e demais atos, além de verificar em relação à competência do órgão e outras situações específicas de cada manifestação. Caso a manifestação esteja apta, ela é encaminhada ao setor para análise e providências, através do sistema PAE.

¹. Art. 5º-I À Ouvidoria Ambiental, diretamente subordinada ao Secretário de Estado de Meio Ambiente e Sustentabilidade, compete o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões e demais manifestações, sobre os serviços prestados pelo SISEMA, que lhe forem dirigidas ou colhidas em veículos de comunicação, formais e informais, notificando os órgãos, entidades e setores envolvidos para os esclarecimentos necessários, dando ciência das providências à parte interessada.



b) Acompanhamento das Demandas: A Ouvidoria não apenas recebe as manifestações, mas também acompanha o andamento das soluções adotadas pelos setores responsáveis, buscando garantir que as solicitações sejam atendidas de maneira eficaz e que os cidadãos recebam respostas sobre as providências tomadas, dentro do prazo estabelecido para cada caso.

c) Promoção da Transparência e Controle Social: A Ouvidoria tem um papel fundamental na promoção da transparência, divulgando informações relevantes ao público e assegurando o acesso às respostas e soluções propostas pela administração pública.

d) Elaboração de Relatórios: A Ouvidoria elabora relatórios periódicos, com o objetivo de registrar as ações realizadas, avaliar a eficiência do atendimento e propor melhorias no atendimento ao cidadão.

3. Estatísticas Gerais de Atendimentos

a) Número de Manifestações Recebidas

No ano segundo semestre de 2024, compreendido entre 1º de julho e 31 de dezembro, a Ouvidoria da SEMAS/PA recebeu um total de **670 demandas** pelos nove canais de atendimentos disponíveis. Esses canais, são ferramentas estratégicas para garantir a acessibilidade e a eficiência no acolhimento das manifestações, fortalecendo a transparência e a interação entre a administração pública e a sociedade.

b) Canais de Recebimento das Manifestações

Os dados detalhados a seguir oferecem um panorama das manifestações recebidas, segmentadas por canal de atendimento, evidenciando o volume de demandas e os tipos de manifestações tratadas. Entre os 09 (nove) canais existentes de atendimento da Ouvidoria da SEMAS/PA, apresentaremos abaixo os números detalhados das manifestações recebidas por cada meio, referente ao segundo semestre de 2024:

I. SIGO - Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias do Estado do Pará

Desenvolvido pelo Governo do Estado, é a plataforma oficial para registro e acompanhamento de manifestações como denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões, recentemente adotada pela SEMAS. Totalizando **08 manifestações**:

- Denúncias: **07**
- Solicitação: **01**

II. Fala.BR - Plataforma Nacional das Ouvidorias

Gerido pela Controladoria-Geral da União, o Fala.BR é um canal nacional integrado para manifestações de diversas naturezas, como denúncias e reclamações. Totalizando **170 manifestações**:



- Comunicação: **01**
- Demandas de Outros Entes: **29**
- Denúncias: **103**
- Elogio: **01**
- Reclamações: **20**
- Solicitações: **16**

III. SIC-PA - Serviço de Informação ao Cidadão do Pará

Canal exclusivo para pedidos de acesso à informação no Estado do Pará, garante transparência e cumprimento da Lei de Acesso à Informação. Totalizando **121 manifestações**:

- Solicitações de Acesso à Informação: **113**
- Recursos: **06**
- Reclamações: **02**

IV. Aplicativo SEMAS (aba "Denúncias")

Desenvolvido pela SEMAS, o aplicativo permite o registro de denúncias de crimes ambientais e facilita o acesso aos serviços da Secretaria. Totalizando **13 manifestações**:

- o Solicitação: **01**
- o Denúncias: **10**
- o Reclamações: **02**

V. E-mail Institucional/Zimbra

Oferece uma alternativa formal para o envio de manifestações, especialmente em situações mais detalhadas ou complexas. Totalizando **140 manifestações**:

- Comunicação: **04**
- Demandas de Outros Entes: **07**
- Denúncias: **58**
- Reclamações: **23**
- Solicitações: **48**

VI. PAE - Processo Administrativo Eletrônico

Canal para encaminhamento de manifestações que exijam análise administrativa ou providências específicas. Totalizando **107 manifestações**:



- Comunicação: **02**
- Demandas de Outros Entes: **03**
- Denúncias: **89**
- Reclamações: **02**
- Solicitações: **10**
- Sugestões: **01**

VII. Atendimento Presencial

Disponibilizado na sede da SEMAS, atende cidadãos que preferem registrar suas demandas pessoalmente. Totalizando **19 manifestações**:

- Denúncias: **14**
- Solicitações: **01**
- Reclamações: **04**

VIII. Atendimento por Telefone

Oferece orientações para o registro de demandas e esclarecimento de dúvidas sobre os serviços da Ouvidoria. Totalizando **89 manifestações**:

- Orientações: **89**

IX. Sistema Sydle (em fase experimental)

Plataforma em fase experimental, voltada para a comunicação de atividades ou situações que causem danos ao meio ambiente. Totalizando **03 manifestações**:

- Denúncias: **03**

c) Análise Geral

Os números apresentados evidenciam o volume significativo de manifestações tratadas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2024, destacando a relevância de cada canal no acolhimento das demandas dos cidadãos. Os dados também demonstram o esforço contínuo da Ouvidoria em atender às necessidades da sociedade e contribuir para a melhoria contínua dos serviços oferecidos pela SEMAS/PA.

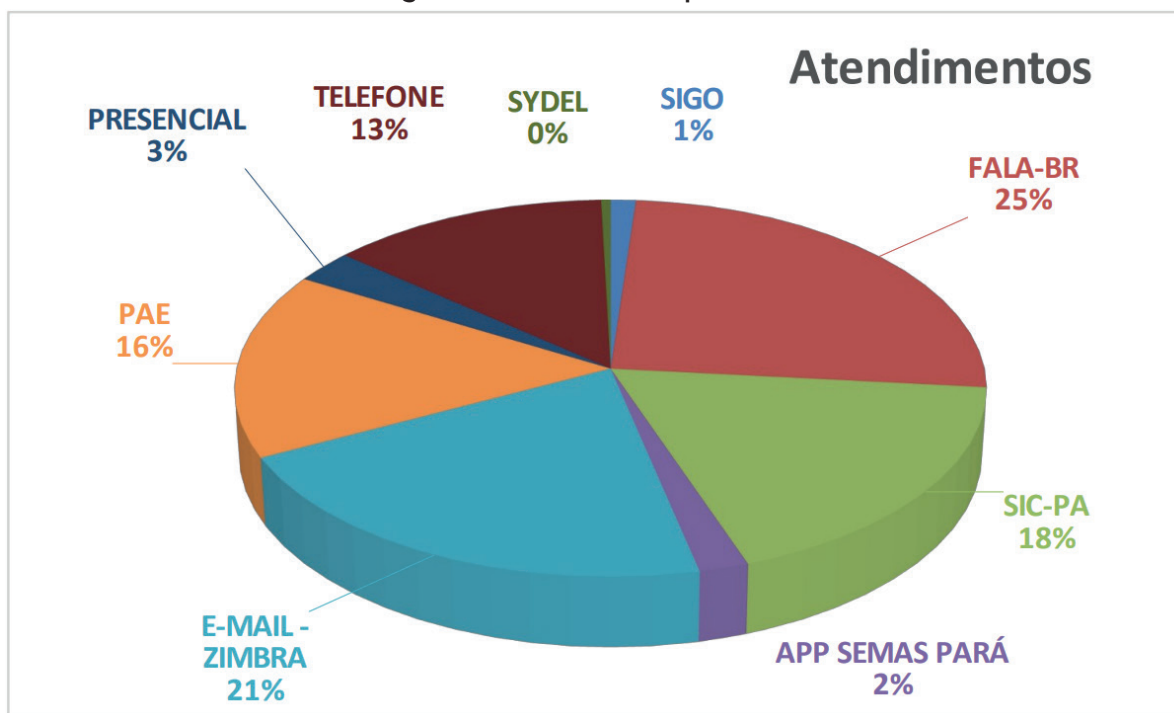


Tabela 01. Total de Demandas Por Atendimento - 2º Semestre/2024

Canal de Atendimento	ATENDIMENTO					Volume (%)
	Resposta Conclusiva	Resposta Intermediária	Solicitado Complementação	Em análise. Aguardando Setor	TOTAL	
SIGO	6	2	-	-	8	1,19%
FALA-BR	137	18	1	14	170	25,37%
SIC-PA	116	1	-	4	121	18,06%
APP SEMAS PARÁ	6	1	4	2	13	1,94%
E-MAIL - ZIMBRA	96	14	11	19	140	20,90%
PAE	22	21	3	61	107	15,97%
PRESENCIAL	12	1	-	6	19	2,84%
TELEFONE	89	-	-	-	89	13,28%
SYDEL	-	-	-	3	3	0,45%
TOTAL	484	58	19	109	670	100,00%

Fonte: Relatório estatístico do Power B.I Ouvidoria-SEMAS/PA

Gráfico. 01. Porcentagem de Atendimentos por Canal - 2º Semestre/2024



Fonte: Relatório estatístico do Power B.I Ouvidoria-SEMAS/PA



Tabela 02. Manifestações Recebidas por Canal de Atendimento - 2º Semestre/2024

Canal de Atendimento	Denúncias	Reclamações	Solicitações	Elogios	Sugestões	Comunicação	Demandas de Outros Entes	Recursos	Orientações	Total de Manifestações
SIGO	7	-	1	-	-	-	-	-	-	8
Fala.BR	103	20	16	1	-	1	29	-	-	170
SIC-PA		2	113	-	-	-	-	6	-	121
Aplicativo SEMAS	10	2	1	-	-	-	-	-		13
E-mail Institucional/Zimbra	58	23	48	-	-	4	7	-	-	140
PAE	89	2	10	-	1	2	3	-	-	107
Atendimento Presencial	14	4	1	-	-	-	-	-	-	19
Atendimento por Telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	89	89
Sistema Sydle	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3
TOTAL	284	53	190	1	1	7	39	6	89	670

Fonte: Relatório estatístico do Power B.I Ouvidoria-SEMAS/PA

Legenda:

- **Denúncias:** Registros de possíveis irregularidades funcionais ou infrações ambientais.
- **Reclamações:** Insatisfações com serviços ou atendimento.
- **Solicitações:** Pedidos de informações ou serviços específicos.
- **Elogios:** Feedback positivo sobre os serviços prestados.
- **Sugestões:** Ideias ou propostas de melhoria para os serviços.
- **Comunicação:** Notificações ou interações informativas.
- **Outros:** Manifestações que não se enquadram nas categorias acima.
- **Demandas de Outros Entes:** Encaminhamentos a outros órgãos ou instituições.
- **Recursos:** Pedidos de revisão de respostas ou decisões.
- **Orientações:** Informações fornecidas via telefone sem registro de manifestações formais.



4. Motivos das manifestações

Este capítulo apresenta os principais motivos que levaram os cidadãos a registrarem manifestações junto à Ouvidoria da SEMAS/PA ao longo do segundo semestre do ano de 2024. A análise detalhada dos motivos das demandas recebidas permite identificar padrões recorrentes e áreas críticas, oferecendo subsídios para a melhoria contínua dos serviços públicos prestados.

a) Categorias das manifestações

Durante o período de 1º de julho à 31 de dezembro de 2024, as manifestações recebidas pela Ouvidoria da SEMAS/PA foram categorizadas conforme os motivos declarados pelos cidadãos no momento do registro de suas demandas. A tabela abaixo apresenta a distribuição detalhada das manifestações de acordo com os motivos registrados, permitindo uma visão clara sobre as principais questões levantadas pelos usuários dos serviços públicos:

Tabela 03. Distribuição das manifestações por motivos - 2º Semestre/2024

Motivo	Quantidade	Percentual (%)
Denúncias	284	42,39%
Reclamações	53	7,91%
Solicitações	190	28,36%
Demandas de Outros Entes	39	5,82%
Recursos	6	0,90%
Elogio	1	0,15%
Sugestão	1	0,15%
Outros	96	14,33%
TOTAL	670	100,00%

Fonte: Relatório estatístico do Power B.I Ouvidoria-SEMAS/PA

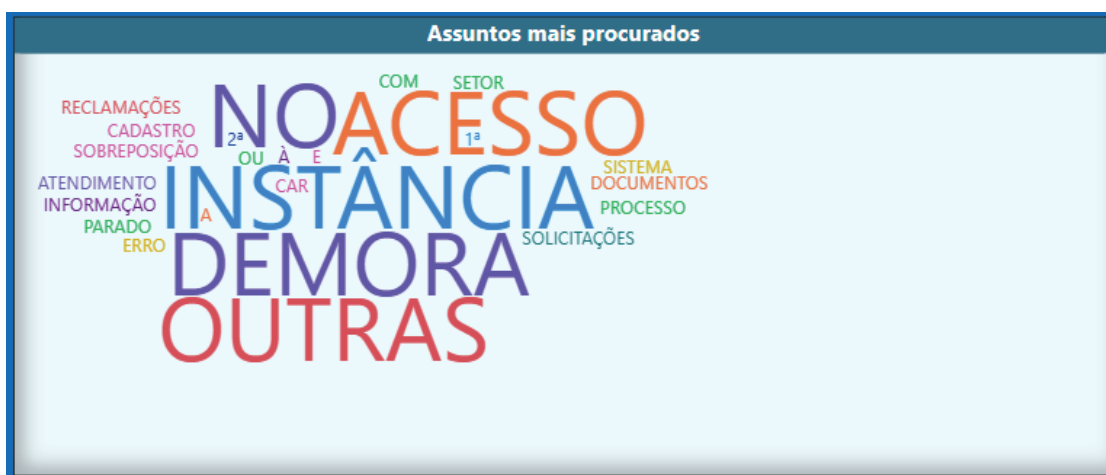
A partir desses dados, observa-se que as 'denúncias' representaram a maior parte das manifestações recebidas (42,39%), seguidas pelas 'solicitações', que corresponderam a 28,36%. E as demandas classificadas como 'outros', tratam-se de registros de apenas 'comunicação' e 'orientações', portanto, que não exige grandes desdobramentos.



b) Análise dos pontos recorrentes

A análise dos pontos recorrentes das manifestações recebidas pela Ouvidoria da SEMAS/PA revela as áreas e os temas que mais mobilizaram a sociedade ao longo do segundo semestre do ano de 2024. Conforme aponta a nuvem de palavras, os dados indicam um foco significativo em reclamações que envolvem a demora no atendimento de processos administrativos e também solicitação de acesso a informações sobre o último concurso público realizado, bem como esclarecimento de licenciamento ambiental.

Gráfico. 02. Demandas Mais Procuradas - 2º Semestre/2024



Fonte: Relatório estatístico do Power B.I Ouvidoria-SEMAS/PA

Ademais, as questões ambientais, como reclamações de sobreposição de CAR, recursos à instâncias superiores no sistema SIC, descarte irregular de resíduos sólidos e especialmente desmatamento ilegal e queimadas, dominaram a categoria de denúncias, e por isso, novamente os setores mais demandados foram a Diretoria de Fiscalização (DIFISC) e a Secretaria Adjunta de Gestão Administrativa e Tecnologias (SAGAT)

Gráfico. 03. Demandas Mais Procuradas - 2º Semestre/2024



Fonte: Relatório estatístico do Power B.I Ouvidoria-SEMAS/PA



A partir dessa análise, a Ouvidoria reforça seu compromisso em utilizar esses dados para direcionar ações e propor melhorias na gestão pública, garantindo uma prestação de serviços mais eficaz e alinhada às necessidades dos cidadãos, e sobretudo, oferecer respostas satisfatórias às manifestações recebidas, alinhadas com as políticas de governança ambiental e administrativa da SEMAS/PA.

5. Providências adotadas pela Administração

No segundo semestre do ano de 2024, a administração pública, por meio da Ouvidoria da SEMAS/PA, implementou uma série de providências estruturadas em categorias estratégicas para fortalecer a resolubilidade das demandas e aprimorar o atendimento ao cidadão, promovendo a transparência e a eficiência administrativa. Essas ações, detalhadas abaixo, refletem o compromisso com a excelência no serviço público. Entre as principais providências destacam-se:

a) Melhoria no Atendimento e Gestão Interna.

- **Reorganização do atendimento:** Definido que cada servidor lotado na Ouvidoria fique designado para um canal de atendimento específico, otimizando a triagem e o tratamento das demandas. Essa medida reduziu o tempo médio de resposta e aprimorou a experiência do usuário.
- **Participação em palestras internas:** Foram promovidas palestras para conscientizar os servidores sobre o papel da Ouvidoria na mediação de manifestações e na resolução de demandas.

b) Comunicação e Transparência.

- **Atualização da Carta de Serviços:** Em conformidade com o Decreto Estadual nº 2.455/2022, a Carta de Serviços foi revisada em 2024 (e será novamente atualizada em 2025) para incluir informações detalhadas sobre os serviços prestados, as competências de cada setor e os canais de atendimento.
- **Criação de materiais informativos:** I) **Manual Orientativo:** Desenvolvido para auxiliar os cidadãos no registro de manifestações, oferecendo orientações claras e acessíveis. E, II) **Banners informativos:** Produzidos para divulgar os serviços e canais de atendimento da Ouvidoria, ampliando a visibilidade das ferramentas disponíveis.

c) Modernização Tecnológica.

- **Atualização do Dashboard:** O painel de controle de dados foi modernizado, permitindo uma análise mais estratégica das manifestações recebidas. Isso facilitou a identificação de tendências e o planejamento de ações mais eficazes.



d) Fortalecimento da Relação com a Sociedade.

- Participação em eventos públicos: A Ouvidoria esteve presente em eventos organizados pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE/PA), promovendo a aproximação entre a sociedade e os serviços públicos.
- Engajamento interno: Palestras realizadas na SEMAS, conscientizando os servidores sobre o tratamento de demandas recebidas pela Ouvidoria e promovendo maior resolutividade em casos do interior do estado.

6. Disposições Finais

Como visto, o ano de 2024 representou um marco para a Ouvidoria da SEMAS/PA, reafirmando seu papel estratégico como ponte entre a sociedade e a administração pública. Por meio dos atendimentos realizados em diversos canais, consolidamos nosso compromisso em oferecer respostas claras, eficazes e tempestivas, alinhadas aos princípios da transparência, ética e confiança que norteiam a gestão ambiental no Estado do Pará.

Os resultados apresentados neste Boletim Informativo são frutos do esforço coletivo de uma equipe que busca soluções inovadoras para aprimorar os serviços oferecidos à população. A análise das manifestações, os indicadores de qualidade e as providências adotadas ao longo do ano revelam um cenário de avanços significativos, sem deixar de evidenciar que ainda há espaço para melhorias.

Reiteramos o compromisso de manter a Ouvidoria como um canal acessível, confiável e eficaz, capaz de ouvir, acolher e encaminhar as demandas dos cidadãos com celeridade e excelência. Que os aprendizados deste ciclo sirvam de alicerce para avanços ainda maiores, contribuindo para uma gestão ambiental pública inclusiva, participativa e sustentável.

Seguindo essas diretrizes, a Ouvidoria pretende ampliar ainda mais seu papel como ponte efetiva entre a sociedade e a administração pública, garantindo que a voz dos cidadãos continue a ser um elemento central na construção de uma gestão ambiental mais eficiente, transparente e participativa.

Clique aqui e acesse o site da Semas/Ouvidoria

SECRETARIA DE
MEIO AMBIENTE E
SUSTENTABILIDADE



GOVERNO DO
PARÁ