

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO EXERCÍCIO 2024

OUVIDORIA AMBIENTAL SEMAS/PA

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

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

Diagramação e capa

Camila Ribeiro Martins

ASCOM SEMAS

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. DADOS INSTITUCIONAIS.....	4
2.1. Estrutura da Ouvidoria da Semas/PA.....	5
2.2. Competências e principais atividades desenvolvidas.....	5
3. ATENDIMENTO AOS REQUISITOS LEGAIS.....	6
3.1. Manifestações Recebidas.....	7
a) Número de Manifestações Recebidas no Ano de 2024.....	7
b) Canais de Recebimento das Manifestações.....	7
3.2. Assuntos Das Manifestações.....	11
a) Categorias das manifestações.....	11
3.3. Análise Dos Pontos Recorrentes.....	12
3.4. Providências Adotadas Pela Administração.....	13
a) Melhoria no Atendimento e Gestão Interna.....	13
b) Comunicação e Transparéncia.....	14
c) Modernização Tecnológica.....	14
d) Fortalecimento da Relação com a Sociedade.....	14
3.5. Resultados alcançados.....	15
a) Redução no tempo de resposta das manifestações.....	15
b) Aumento na utilização eficiente dos canais oficiais.....	15
c) Fortalecimento da relação com a sociedade.....	15
d) Ampliação da transparéncia pública e do acesso à informação.....	15
3.6. Análise de Resultados.....	15
a) Avaliação da eficiência e eficácia no atendimento.....	15
b) Indicadores de qualidade.....	17
c) Desafios enfrentados.....	17
3.7. Transparéncia e Controle Social.....	19
a) Destinação: Relatório à Autoridade Máxima do Órgão	19
b) Disponibilização do Relatório ao Público.....	19
4. CONCLUSÕES.....	20

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório é elaborado em atendimento as exigências dispostas no artigo 14, inciso II c/c artigo 15 da 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 art. 61, inc. II do 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.

Produzido de forma clara e concisa, o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, submetido à Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Sustentabilidade do Pará (Semas/PA), sob a liderança do seu titular, Dr. Raul Protazio Romão, apresenta as principais atividades realizadas pela Ouvidoria desta Semas/PA durante o ano de 2024, abrangendo o período de janeiro a dezembro, contemplando os itens obrigatórios definidos pela legislação.

Este relatório reflete a trajetória da Ouvidoria ao longo do ano, destacando suas conquistas e desafios enfrentados no desempenho de suas funções. Além de registrar as atividades realizadas, o relatório busca oferecer uma base sólida para o planejamento estratégico dos anos subsequentes, permitindo uma visão estruturada das metas alcançadas e das melhorias a serem implementadas.

Ao documentar os passos trilhados, almejamos não apenas consolidar os aprendizados do período, mas também pavimentar um caminho para avanços contínuos, em busca da excelência na gestão pública e do fortalecimento da governança ambiental no Pará.

2. DADOS INSTITUCIONAIS

Agora, vamos apresentar informações essenciais sobre a estrutura e as competências da Ouvidoria da Semas/PA. Através desta seção, será possível compreender como o setor está organizado, suas principais atribuições conforme a legislação vigente e as atividades realizadas ao longo de 2024. Esses dados são fundamentais para entender o papel do setor no âmbito da gestão pública e no atendimento às demandas da sociedade.

2.1. Estrutura da Ouvidoria da Semas/PA

A Ouvidoria da Semas/PA subordinada diretamente ao Secretário de Estado de Meio Ambiente e Sustentabilidade, tem como principal objetivo garantir a comunicação eficaz entre a administração pública e os cidadãos, 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 Semas/PA com a transparência, eficiência e a melhoria contínua na prestação de serviços à sociedade.

Portanto, a estrutura da Ouvidoria 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 composta atualmente por 05 (cinco) servidores, que atuam com foco na resolução das demandas, realizando o acompanhamento das providências junto aos setores competentes, garantindo a qualidade no atendimento.

2.2. Competências e principais atividades desenvolvidas

As atribuições da Ouvidoria da Semas/PA estão estabelecidas na Lei do Estado do Pará nº 5.752, de 26 de julho de 1993, no Art. 5º-I, que determina que a Ouvidoria tem em sua atividade, o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões e outras manifestações sobre os serviços prestados pela Semas/PA, encaminhando-as para as unidades administrativas responsáveis, notificando-os para esclarecimentos necessários e dando ciência das providências à parte interessada.

¹Art. 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.

Portanto, entre as principais ações 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 3.1-b). 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 demais situações específicas de cada manifestação. Caso a manifestação esteja apta, ela é encaminhada ao setor para análise e providências, através do sistema PAE.

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

d) Elaboração de Relatórios: A Ouvidoria, nos termos da legislação vigente, elabora relatórios periódicos, como o presente documento, com o objetivo de registrar as ações realizadas, avaliar a eficiência do atendimento e propor melhorias no atendimento ao cidadão.

3. ATENDIMENTO AOS REQUISITOS LEGAIS

Este capítulo tem como objetivo reunir as informações e ações realizadas pela Ouvidoria da Semas/PA, em conformidade com as exigências previstas no art. 14, inc. II c/c art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece normas e procedimentos para garantir o acesso à informação aos usuários dos serviços públicos, consolidando assim os itens obrigatórios deste relatório para garantir transparéncia, eficiência e responsividade à sociedade. Abaixo, apresentamos cada um dos itens, detalhando as providências tomadas e os resultados alcançados.

3.1. Manifestações Recebidas (art. 15, I da Lei Federal nº 13.460/2017)

A Ouvidoria da Semas/PA é responsável por registrar, tratar e acompanhar as manifestações dos cidadãos referentes aos serviços prestados pela Secretaria. No ano de 2024, compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro, foram recebidas um total de 1.146 demandas pelos nove canais de atendimento disponíveis. Esses canais são ferramentas estratégicas para garantir a acessibilidade e a eficiência no acolhimento das manifestações, fortalecendo a transparéncia e a interação entre a administração pública e a sociedade.

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.

a) Número de Manifestações Recebidas no Ano de 2024

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria da Semas/PA registrou 1.146 manifestações, as quais foram categorizadas conforme os canais utilizados pelos cidadãos para o registro. Esses números refletem o compromisso da Ouvidoria com a gestão eficaz das demandas e a promoção do acesso à informação e aos serviços públicos.

b) Canais de Re却imento das Manifestações

Os nove canais de atendimento da Ouvidoria da Semas/PA são apresentados abaixo, acompanhados dos números detalhados das manifestações recebidas por cada meio em 2024:

I. SIGO – Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias

Desenvolvido pelo Governo do Pará, é a plataforma oficial para registro e acompanhamento de manifestações como denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões, recentemente adotada pela Semas. Totalizando 13 manifestações:

- Denúncias: 07
- Reclamações: 04
- Solicitações: 02

II. Fala.BR – Plataforma Nacional das Ouvidorias

Gerido pela Controladoria-Geral da União, o Fala.BR é um canal integrado para manifestações de diversas naturezas, como pedidos de acesso à informação, denúncias e reclamações. Totalizando 287 manifestações:

- Comunicação: 02
- Demandas de Outros Entes: 35
- Denúncias: 176
- Elogios: 01
- Reclamações: 31
- Solicitações: 41
- Sugestões: 01

III. SIC/PA – Serviço de Informação ao Cidadão

Canal exclusivo para pedidos de acesso à informação, garantindo transparência e cumprimento da Lei de Acesso à Informação. Totalizando 231 manifestações:

- Solicitações de Acesso à Informação: 202
- Recursos: 27
- 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 22 manifestações:

- Demandas de Outros Entes: 06
- Denúncias: 13
- Reclamações: 02
- Solicitações: 01

V. E-mail Institucional/Zimbra

Oferece uma alternativa formal para o envio de manifestações, especialmente em situações mais detalhadas ou complexas. Totalizando 274 manifestações:

- Comunicação: 11
- Demandas de Outros Entes: 15
- Denúncias: 84
- Reclamações: 43
- Solicitações: 121



VI. PAE – Processo Administrativo Eletrônico

Canal para encaminhamento de manifestações que exijam análise administrativa ou providências específicas. Totalizando 196 manifestações:

- Comunicação: 06
- Demandas de Outros Entes: 03
- Denúncias: 172
- Reclamações: 03
- Solicitações: 11
- Sugestões: 01

VII. Atendimento Presencial

Disponibilizado na sede da SEMAS, atende cidadãos que preferem registrar suas demandas pessoalmente. Totalizando 31 de manifestações:

- Denúncias: 24
- Solicitações: 02
- Reclamações: 05

VIII. Atendimento por Telefone

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

- Denúncias: 03

c). Análise Geral

Os números apresentados evidenciam o volume significativo de manifestações tratadas pela Ouvidoria em 2024, destacando a relevância de cada canal no acolhimento das demandas dos cidadãos. Os dados detalhados 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 do Atendimento das Demandas – 2024

Canal de Atendimento	ATENDIMENTO						TOTAL	Volume (%)
	Resposta Conclusiva	Resposta Intermediária	Solicitado Complementação	Em análise. Aguardando Setor				
SIGO	11	2	-	-			13	1%
FALA-BR	229	17	1	40	287		25%	
SIC-PA	226	1	-	4	231		20%	
APP SEMAS PARÁ	8	1	4	9	22		2%	
E-MAIL (ZIMBRA)	164	15	13	82	274		24%	
PAE	41	23	3	129	196		17%	
PRESENCIAL	13	1	-	17	31		3%	
TELEFONE	89	-	-	-	89		8%	
SYDEL	3	-	-	-	3		0%	
TOTAL	784	60	21	281	1146		100%	

Fonte: Relatório estatístico do Power BI Ouvidoria-SEMAS/PA

Tabela 02. Manifestações Recebidas por Canal de Atendimento – 2024

Canal de Atendimento	Denúncias	Reclamações	Solicitações	Elogios	Sugestões	Comunicação	Demandas de Outros Entes	Recursos	Orientações	Total de Manifestações
SIGO	7	4	2	-	-	-	-	-	-	13
Fala.BR	176	31	41	1	1	2	35	--	-	287
e-SIC/PA	-	2	202	-	-	-	-	27	-	231
Aplicativo SEMAS	13	2	1	-	-	-	6	-	-	22
E-mail Institucional/Zimbra	84	43	121	-	-	11	15	-	-	274
PAE	172	3	11	-	1	6	3	-	-	196
Atendimento Presencial	24	5	2	-	-	-	-	-	-	31
Atendimento por Telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	89	89
Sistema Sydle	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3
TOTAL	479	90	380	1	2	19	59	27	89	1.146

Fonte: Relatório estatístico do Power BI Ouvidoria-SEMAS/PA

Legenda: <ul style="list-style-type: none"> Denúncias: Registros de possíveis irregularidades funcionais ou infrações ambientais. Reclamações: Insatisfações com serviços ou atendimento. Solicitações: Pedidos de informações ou serviços específicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Elogios: Feedback positivo sobre os serviços prestados. Sugestões: Ideias ou propostas de melhoria para os serviços. Comunicação: Notificações ou interações informativas. 	<ul style="list-style-type: none"> 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.
--	---	---

3.2. Assuntos das Manifestações (art. 15, II da Lei Federal nº 13.460/2017)

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

No primeiro subitem, serão listados os motivos categorizados com base nas manifestações recebidas pelos diferentes canais. Em seguida, será realizada uma análise dos pontos mais recorrentes, destacando os temas de maior relevância para a sociedade e as estratégias adotadas pela Ouvidoria para lidar com essas questões.

a) Categorias das manifestações

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

Tabela 03. Distribuição das manifestações por assunto

Assunto	Quantidade	Percentual (%)
Denúncias	479	41,8%
Reclamações	91	7,85%
Solicitações Demandas	398	33,16%
Outros Entes	60	5,15%
Recursos	6	2,36%
Elogios	1	0,09%
Sugestões	2	0,17%
Outros	109	9,42%
TOTAL	1.146	100%

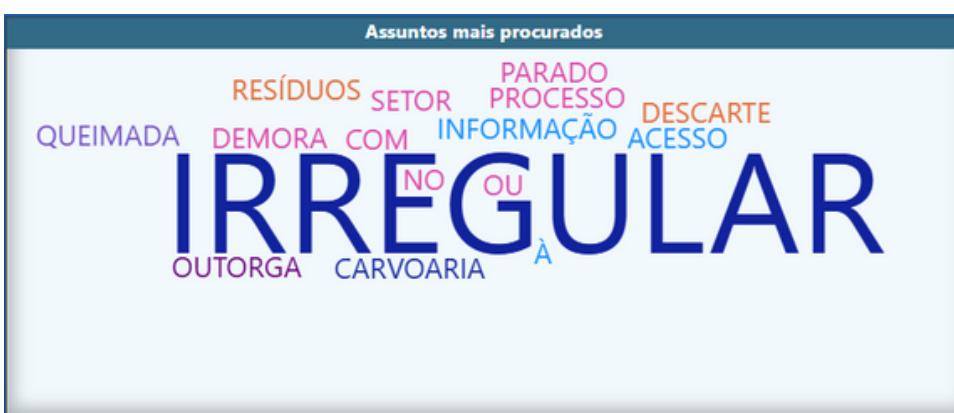
Fonte: Relatório estatístico do Power BI Ouvidoria-SEMAS/PA

A partir desses dados, observa-se que as 'denúncias' representaram a maior parte das manifestações recebidas (41,8%), seguidas pelas 'solicitações', que corresponderam a 33,16%. E as demandas classificadas como 'outros', tratam-se de registros de apenas 'comunicação' e 'orientações', portanto, que não exigem grandes desdobramentos.

3.3. Análise Dos Pontos Recorrentes (art. 15, III da Lei Federal nº 13.460/2017)

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 ano de 2024. Os dados indicam um foco significativo em questões ambientais, como desmatamento ilegal, queimadas e descarte irregular de resíduos sólidos, que dominaram a categoria de denúncias, e por isso, o primeiro setor mais demandado é a Diretoria de Fiscalização (DIFISC).

Gráfico. 01. Demandas Mais Procuradas



Fonte: Relatório estatístico do Power BI Ouvidoria-SEMAS/PA

Além disso, as reclamações frequentemente envolveram o atraso no atendimento de processos administrativos e solicitação de acesso a informações. As solicitações, por sua vez, concentraram-se em pedidos de orientações técnicas, informações sobre licenciamento ambiental e especialmente esclarecimentos sobre procedimentos internos, como o caso relacionado ao último certamente realizado.

Gráfico. 02. Demandas Mais Procuradas

Fonte: Relatório estatístico do Power BI 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.

3.4. Providências Adotadas Pela Administração (art. 15, IV da Lei nº 13.460/2017)

No 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

I. Reorganização do atendimento: Cada servidor lotado na Ouvidoria foi 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.

II. 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

I. Atualização da Carta de Serviços²: 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.

II. Criação de materiais informativos³: 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

I. 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

I. 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.

II. 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.

².<https://www.semas.pa.gov.br/wp-content/uploads/2024/03/CARTA-DE-SERVI%C3%87O-AO-USU%C3%81RIO-SEMAS-2024.pdf>

³.<https://www.semas.pa.gov.br/institucional/ouvidoria-2>

3.5. Resultados alcançados

Para avaliar a eficiência e a qualidade dos atendimentos prestados pela Ouvidoria, utilizamos indicadores que permitem monitorar o desempenho e identificar oportunidades de melhoria. Abaixo, apresentamos os principais resultados:

- a) Redução no tempo de resposta das manifestações.
- b) Aumento na utilização eficiente dos canais oficiais, com destaque aos digitais.
- c) Fortalecimento da relação com a sociedade, evidenciado pelo maior engajamento dos cidadãos e pela melhoria na resolutividade de demandas, especialmente aquelas provenientes dos núcleos regionais da Semas/PA.
- d) Ampliação da transparência pública e do acesso à informação por meio da Carta de Serviços aos Usuários e do Manual Orientativo.

3.6. Análise de Resultados

Este capítulo apresenta uma análise detalhada dos resultados alcançados pela Ouvidoria da Semas/PA ao longo do ano de 2024. A avaliação considera a eficiência e eficácia dos atendimentos realizados, os principais indicadores de qualidade que refletem o desempenho do setor, e os desafios enfrentados no período. Ao examinar esses aspectos, busca-se compreender os avanços obtidos, identificar oportunidades de melhoria, e reforçar o compromisso da Ouvidoria com a prestação de serviços públicos de excelência.

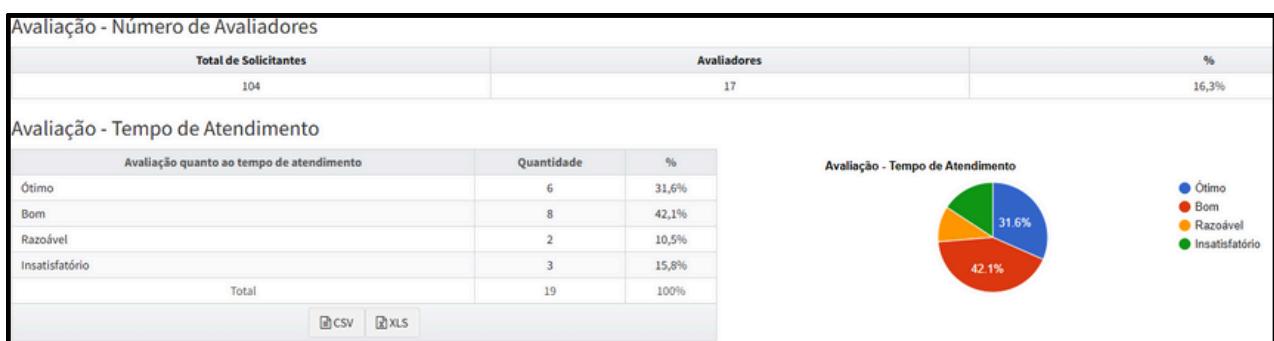
a). Avaliação da eficiência e eficácia no atendimento

A Ouvidoria da Semas/PA avaliou a eficiência e eficácia com base no tempo de resposta às manifestações, na clareza das informações fornecidas e na resolutividade dos atendimentos. Durante o ano de 2024, considerando análise amostral de uma das plataformas, no caso, do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão do Estado do Pará (SIC/PA), foi constatado que no universo dos 104 solicitantes, apenas uma ínfima parte se dispôs a participar da pesquisa de avaliação.

No quesito “**Avaliação Quanto ao Tempo de Atendimento**”, dos 19 avaliadores, conforme plataforma do SIC-PA, os dados evidenciam a seguinte distribuição:

- O conceito “**Ótimo**” foi atribuído por **06 usuários**, correspondendo a **31,6%** das avaliações, destacando-se como a média de percepção positiva.
- O conceito “**Bom**”, por sua vez, obteve o maior percentual, com **08 respondentes**, representando **42,1%**.
- Já a avaliação “**Razoável**” foi registrada por **02 usuários**, equivalendo a **10,5%**, constituindo o menor índice entre as categorias positivas.
- Por fim, o conceito “**Insatisfatório**” foi assinalado por **03 participantes**, perfazendo **15,8%**, o que reforça a necessidade de contínuo aprimoramento dos serviços ofertados.

Gráfico. 03. Pesquisa de Satisfação – Tempo de Atendimento



Fonte: Relatório estatístico SIC.PA 2024-SEMAS/PA

No tocante ao quesito “**Qualidade da informação**”, dos 21 avaliadores, conforme plataforma do SIC-PA, os dados obtidos a partir da pesquisa de avaliação refletem os seguintes resultados:

- A categoria “**Totalmente Atendidas**” registrou o maior índice, com **09 respostas**, correspondendo a **42,9%** das manifestações, evidenciando uma percepção de plena satisfação com o tempo de atendimento.
- Já a opção “**Parcialmente Atendidas**” foi escolhida por **07 usuários**, representando uma média de **33,3%**, o que sugere oportunidades de melhoria para alcançar uma resposta integral.
- Por outro lado, o menor número de avaliações foi atribuído à categoria “**Não Atendidas**”, que somou **05 registros**, equivalente a **23,7%**, apontando um ponto crítico que demanda maior atenção para garantir a qualidade e a eficiência dos serviços prestados.

Gráfico. 04. Pesquisa de Satisfação – Qualidade da Informação

Avaliação - Qualidade da Informação

Avaliação quanto à qualidade da informação	Quantidade	%
Totalmente Atendida	9	42,9%
Parcialmente Atendida	7	33,3%
Não Atendida	5	23,8%
Total	21	100%

[CSV](#)[XLS](#)

Avaliação - Qualidade da Informação



- Totalmente Atendida
- Parcialmente Atendida
- Não Atendida

Fonte: Relatório estatístico SIC.PA 2024-SEMAS/PA

Como visto, os resultados refletem uma **predominância de percepções positivas**, mas também destacam oportunidades de melhoria no que concerne ao tempo de atendimento, reafirmando o compromisso da SEMAS/PA em aperfeiçoar continuamente seus processos de resposta às demandas dos usuários.

Esse desempenho é reflexo das ações implementadas, como a definição clara de responsabilidades internas e o treinamento contínuo da equipe, o que contribuiu para a melhoria do atendimento e para o fortalecimento da relação entre a SEMAS e os usuários de seus serviços.

b). Indicadores de qualidade

Os indicadores de qualidade foram fundamentais para mensurar o desempenho da Ouvidoria no período. Os principais resultados incluem:

I. Satisfação dos Usuários: A avaliação feita por meio de questionários aplicados ao final do atendimento na plataforma SIC-PA indicou um índice significativo de satisfação de 73,70% (entre o conceito 'ótimo' e 'bom'), em se tratando de tempo de atendimento.

II. Resolubilidade: 76,20% das demandas foram atendidas, seja de forma 'totalmente' como 'parcialmente', com os encaminhamentos das respostas.

Esses indicadores demonstram que os esforços da Ouvidoria em aprimorar os processos internos e alinhar-se às expectativas dos cidadãos têm gerado resultados positivos e consistentes

c). Desafios enfrentados

Embora os resultados sejam amplamente positivos, a Ouvidoria da SEMAS/PA enfrentou desafios significativos ao longo de 2024. Entre eles, destacam-se:

I. Demandas Complexas: Manifestações envolvendo temas técnicos ou que exigiam articulação com múltiplos setores da Semas/PA apresentaram maior grau de dificuldade, demandando tempo adicional para solução. É mister destacar que existem manifestações que requer um maior tempo de análise pelos setores demandados, devido à sua complexidade e organização das peças necessárias para respostas, como exemplo, as demandas encaminhadas à Diretoria de Fiscalização (DIFISC), que exigem um tratamento mais específico, envolvendo relatórios de monitoramento, fiscalização in loco, elaboração de auto de infração, etc.

II. Cumprimento de Prazos Legais: Um dos principais desafios enfrentados pela Ouvidoria da Semas/PA no período foi a dificuldade de os setores demandados observarem importância e a urgência no tratamento das manifestações recebidas. A maioria dessas demandas está relacionada ao acesso à informação e a serviços públicos, direitos assegurados pela Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece padrões de qualidade no atendimento e prazos claros para apresentação de respostas aos usuários. Logo, o descumprimento desses prazos pode acarretar responsabilizações administrativas, bem como prejudicar a credibilidade e a imagem institucional da Secretaria. Essa situação, por vezes, exige uma atuação mais intensa por parte da Ouvidoria para cobrar respostas junto aos setores responsáveis, especialmente em casos de demandas que permanecem sem andamento, mesmo após reiteradas notificações. A Lei nº 13.460/2017 reforça que as manifestações dos usuários constituem um instrumento essencial para o aprimoramento dos serviços públicos, sendo responsabilidade dos órgãos e entidades atender de forma tempestiva e eficiente às solicitações recebidas.

Apesar dos desafios, adotou-se medidas estratégicas para minimizar os impactos, como a conversa constante com todos os setores, objetivando que compreendam que a Ouvidoria desempenha não apenas um papel legal, mas também estratégico, como canal de interlocução entre a sociedade e a administração pública.

Ademais, foi (e é) sempre fundamental promover ações de sensibilização e capacitação direcionadas aos setores internos, destacando a importância do cumprimento dos prazos legais e o impacto positivo de uma resposta célere e de qualidade. Essa mudança de postura contribuirá para o fortalecimento do compromisso da Semas/PA com a transparência, a ética e a eficiência no atendimento ao cidadão.

Essas ações pavimentaram o caminho para avanços futuros, fortalecendo o compromisso da Ouvidoria com a excelência no atendimento ao cidadão.

3.7. Transparência e Controle Social

A transparência e o fortalecimento do controle social são pilares essenciais para a promoção de uma gestão pública eficiente e democrática. A Ouvidoria da SEMAS/PA, como instrumento de interlocução entre a sociedade e o poder público, tem desempenhado um papel relevante na disseminação de informações e no incentivo à participação cidadã. Este capítulo apresenta as iniciativas adotadas para garantir o acesso às informações, as ações desenvolvidas para ampliar a transparência e o relatório de atividades encaminhado às autoridades competentes.

a). Destinação: Relatório à Autoridade Máxima do Órgão (art. 15, parágrafo único, inciso I da Lei Federal nº 13.460/2017).

Após a conclusão de sua elaboração, o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria será formalmente submetido ao titular da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Sustentabilidade do Pará (Semas/PA), Dr. Raul Protazio Romão.

Este procedimento atende às exigências legais e permite à autoridade máxima do órgão tomar ciência dos resultados alcançados, das dificuldades enfrentadas e das ações implementadas no âmbito da Ouvidoria.

Além disso, o relatório constitui uma base para o planejamento estratégico da Semas/PA, servindo como referência para aprimorar os processos internos, reforçar as políticas de atendimento ao cidadão e avançar nos compromissos com a governança ambiental e a transparência.

b). Disponibilização do Relatório ao Público (art. 15, parágrafo único, inciso II da Lei nº 13.460/2017).

Em cumprimento aos princípios da transparência e da publicidade, o presente Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Semas/PA será divulgado ao público. O documento será disponibilizado nos seguintes meios:

- Aba específica da Ouvidoria no site Institucional da Semas/PA⁴: O presente relatório, assim como outros materiais produzidos pelo setor, encontra-se divulgados na seção específica da Ouvidoria, no site da Secretaria, promovendo a circulação de informações entre os servidores e colaboradores da Semas/PA.
- Aba específica da Ouvidoria no Portal da Transparência⁵: O relatório também ficará compartilhado no Portal, garantindo o acesso irrestrito a qualquer cidadão.

⁴. <https://www.semas.pa.gov.br/institucional/ouvidoria>

⁵. <http://portaldatransparencia.semas.pa.gov.br/#/visao-publica>

A ampla divulgação do relatório reforça o compromisso da Semas/PA com a transparência e o controle social. Estas ações visam não apenas a conformidade com a legislação vigente, mas também o fortalecimento da confiança pública por meio do acesso direto às informações.

4. CONCLUSÕES

Este capítulo apresenta as principais conclusões derivadas da análise dos dados e das atividades realizadas pela Ouvidoria da Semas/PA ao longo de 2024, alinhada aos princípios de transparência, eficiência e participação social.

Ao longo do ano de 2024, a Ouvidoria da Semas/PA consolidou-se como um canal estratégico de interlocução entre a sociedade e a administração pública, evidenciado pelos seguintes pontos:

a)Volume e Diversidade das Manifestações: Foram registradas 1.146 manifestações, destacando-se o aumento significativo de solicitações (398) e denúncias (479), o que evidencia o reconhecimento da Ouvidoria como um canal confiável para o exercício da cidadania.

b)Eficiência no Atendimento: As melhorias no fluxo interno de respostas às manifestações e o engajamento ativo da Ouvidoria em eventos e capacitações fortaleceram o desempenho institucional.

c)Fortalecimento da Transparência: A ampla divulgação das atividades da Ouvidoria e a atualização constante dos seus instrumentos de comunicação reforçaram o compromisso com a clareza e a acessibilidade.

Entretanto, desafios como o fortalecimento da infraestrutura tecnológica, a redução do tempo médio de resposta e a sensibilização de servidores, demandam atenção contínua.

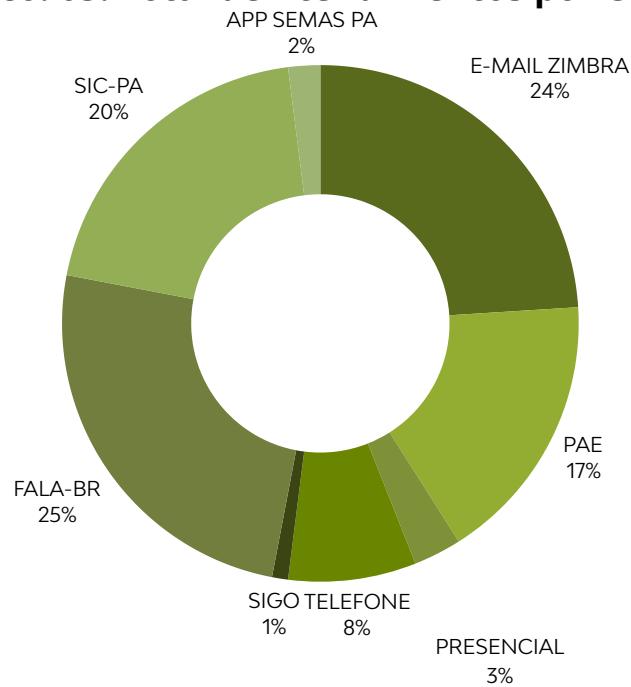
Os resultados apresentados neste relatório são fruto do esforço coletivo de uma equipe dedicada, que não apenas enfrentou os desafios impostos, mas também buscou soluções inovadoras para aprimorar os serviços oferecidos à população. A análise das manifestações, os indicadores de qualidade e as providências adotadas ao longo do ano revelam um cenário de avanços significativos, sem deixar de evidenciar que ainda há espaço para melhorias.

Para o ano de 2025, o planejamento da Ouvidoria está direcionado para ações que fortaleçam ainda mais a relação entre a administração pública e a sociedade, sempre visando ampliar o alcance e a eficiência dos nossos serviços.

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.

Gráfico. 05. Total de Atendimentos por Canal



Fonte: Relatório estatístico do Power BI Ouvidoria-SEMAS/PA

**SECRETARIA DE
MEIO AMBIENTE E
SUSTENTABILIDADE**

