

Relatório Consolidador das Avaliações e Consultas sobre o Conselho de Usuários - Resolução CGE 17/2024

I. Introdução

Este relatório tem como objetivo consolidar os resultados das avaliações e consultas realizadas acerca do Conselho de Usuários, em conformidade com a Resolução CGE 17, de 21 de novembro de 2024. A Resolução estabelece diretrizes para a organização e funcionamento do Conselho de Usuários, promovendo a transparência, a participação e a melhoria contínua dos serviços prestados (Carta de Serviços), pelos órgãos e entidades da Administração Pública.

Com base nas informações coletadas, serão apresentados os resultados da análise das avaliações, sugestões e feedbacks dos usuários, bem como as ações propostas para o aprimoramento do Conselho de Usuários.

II. Objetivo da Avaliação e Consultas

O principal objetivo das avaliações e consultas foi:

1. **Avaliar a eficácia do Conselho de Usuários** no processo de participação dos cidadãos, usuários e interessados nos serviços oferecidos.
2. **Identificar pontos de melhoria** na estrutura e nos processos do Conselho de Usuários, com foco na sua atuação e na melhoria da qualidade dos serviços prestados.
3. **Receber sugestões e propostas** dos usuários sobre como otimizar o funcionamento do Conselho, possibilitando um ambiente mais inclusivo e representativo.

III. Metodologia

A metodologia utilizada para a realização das avaliações e consultas seguiu as orientações da Resolução CGE 17/2024. Foram realizados os seguintes procedimentos:

1. **Aviso permanente no site da Fundação Florestal** para participar do Conselho de Usuários sobre a Carta de Serviços.
2. **Consultas online:** Foram disponibilizados questionários e formulários de consulta para que os usuários pudessem expressar suas opiniões e sugestões.
3. **Foram apresentados 02 serviços: Ouvidoria e a Assessoria de Educação Ambiental.**

PERGUNTAS DA OUVIDORIA PARA O CONSELHO DE USUÁRIOS

Realizar uma avaliação dos serviços públicos prestados pela FUNDAÇÃO PARA A CONSERVAÇÃO E A PRODUÇÃO FLORESTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO - FUNDAÇÃO FLORESTAL e propor contribuições para o aprimoramento da Carta de Serviço.

- 1 – VOCÊ É USUÁRIO DESTE SERVIÇO?
- 2 – VOCÊ ENCONTROU TODAS AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS?
- 3 – A LINGUAGEM UTILIZADA DA CARTA DE SERVIÇOS É CLARA, FÁCIL DE ENTENDER?
- 4 – OS PRAZOS E PROCEDIMENTOS DESCRITOS NA CARTA DE SERVIÇOS SÃO REALISTAS E BEM EXPLICADOS?
- 5 – VOCÊ CONSIDERA QUE A CARTA DE SERVIÇOS FACILITA O ACESSO AOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA OUVIDORIA?
- 6 – QUAIS MELHORIAS VOCÊ SUGERIRIA PARA A CARTA DE SERVIÇOS?
- 7 – VOCÊ ENCONTROU DIFICULDADE PARA LOCALIZAR A CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA NO SITE DA FUNDAÇÃO FLORESTAL?
- 8 – A CARTA DE SERVIÇOS FORNECE INFORMAÇÕES SUFICIENTES SOBRE COMO REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO DE RECLAMAÇÃO, ELOGIO, SUGESTÃO, ETC.?
- 10- VOCÊ RECOMENDARIA A LEITURA DA CARTA DE SERVIÇOS PARA OUTRAS PESSOAS QUE PRECISEM UTILIZAR OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA?
- 11 - QUAIS AS SUGESTÕES QUE VOCÊ DARIA PARA MELHORA O SERVIÇO PRESTADO POR ESTA OUVIDORIA?

PERGUNTAS DA ASSESSORIA DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL PARA O CONSELHO DE USUÁRIOS:

1. QUAIS FORAM OS PRINCIPAIS MOTIVOS PARA VOCÊ ESCOLHER NOSSOS PRODUTOS/SERVIÇOS?
2. VOCÊ ACHA IMPORTANTE DE TER UMA CARTA DE SERVIÇOS QUE TRABALHA COM EDUCAÇÃO AMBIENTAL?
3. VOCÊ ENCONTROU DIFICULDADE PARA LOCALIZAR A CARTA DE SERVIÇOS DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL NO SITE DA FUNDAÇÃO FLORESTAL?
4. COMO VOCÊ SE SENTIU EM RELAÇÃO AO CONTEÚDO?
5. VOCÊ PENSA EM USAR NOSSO PRODUTO/SERVIÇO NOVAMENTE?
6. QUAL É A CARACTERÍSTICA MAIS IMPORTANTE DOS NOSSOS PRODUTOS/SERVIÇOS PARA VOCÊ?

7. POR QUE VOCÊ ESTÁ PROCURANDO ESTE TIPO DE PRODUTOS/SERVIÇOS?
8. COMO VOCÊ DESCREVE SUA EXPERIÊNCIA CONOSCO?
9. COMO PODEMOS AJUDAR A ENCONTRAR O QUE VOCÊ ESTÁ PROCURANDO?
10. VOCÊ RECOMENDA O NOSSO PRODUTO/ SERVIÇO? SIM / NÃO
11. VOCÊ FICOU SATISFEITO COM A EXPERIÊNCIA CONOSCO? SIM/ NÃO
12. QUAIS AS SUGESTÕES QUE VOCÊ DARIA PARA MELHORA O SERVIÇO PRESTADO POR ESTA OUVIDORIA

4. **Análise qualitativa e quantitativa:** As respostas dos usuários foram analisadas de forma quantitativa, considerando a frequência e a intensidade das sugestões, e qualitativa, para identificar temas recorrentes e prioritários.

IV. Resultados das Avaliações e Consultas

1. Participação e Engajamento

- **Pontos Positivos:** A maioria dos usuários demonstrou satisfação com os canais de comunicação abertos pelo Conselho, destacando a acessibilidade das plataformas e a disponibilidade para ouvir as demandas.
- **Pontos a Melhorar:** Foi apontada uma baixa participação dos usuários, principalmente devido à falta de informações claras sobre o funcionamento do Conselho e a percepção de baixa efetividade das ações do órgão.

2. Estrutura e Funcionamento

- **Pontos Positivos:** Os participantes destacaram que o Conselho de Usuários possui uma estrutura que facilita a participação.
- **Pontos a Melhorar:** Foram levantadas sugestões para melhorar a transparência nas decisões, incluindo a divulgação mais detalhada sobre como as contribuições dos usuários impactam as políticas públicas.

3. Qualidade dos Serviços Prestados

- **Pontos Positivos:** A maioria dos usuários avaliou positivamente os serviços, destacando a eficiência no atendimento e a cordialidade dos profissionais.

4. Sugestões dos Usuários

- **Ampliação da Participação:** Criação de campanhas educativas e de conscientização para aumentar a participação trazendo mais informações sobre Educação Ambiental

V. Análise e Discussão

Os resultados das avaliações e consultas indicam que, embora o Conselho de Usuários esteja no caminho certo, existem áreas claras para aprimoramento. A principal recomendação é aumentar a transparência das ações e decisões do Conselho, de modo a fortalecer a confiança dos usuários. Além disso, a ampliação da participação e o fortalecimento das estratégias de comunicação também são essenciais para garantir que o Conselho seja mais representativo e inclusivo.

A capacitação contínua dos membros do Conselho e a melhoria nos processos de feedback também são pontos críticos que devem ser abordados para aprimorar a qualidade dos serviços e a eficiência do Conselho como um todo.

VI. Propostas de Ação

1. Fortalecimento da Comunicação e Divulgação

- Desenvolver campanhas educativas e de conscientização para ampliar o engajamento dos usuários nas atividades do Conselho.
- Criar um portal online para divulgação detalhada das ações e decisões do Conselho, promovendo maior transparência.

VII. Conclusão

As avaliações e consultas realizadas mostraram que o Conselho de Usuários é um instrumento fundamental para a melhoria contínua dos serviços prestados pela Administração Pública. No entanto, para que o Conselho seja mais efetivo, é necessário implementar as sugestões apresentadas, com foco em aumentar a participação, transparência e eficiência. A alta administração deve considerar estas recomendações ao planejar as ações futuras, a fim de garantir que o Conselho de Usuários contribua de maneira significativa para a melhoria da qualidade dos serviços públicos.

VIII. Apresentação à Alta Administração

Este relatório será apresentado à Alta Administração do órgão ou entidade responsável, a fim de que as propostas sejam analisadas e, quando aprovadas, implementadas de maneira a fortalecer a atuação do Conselho de Usuários e otimizar os serviços prestados à sociedade.

Data de elaboração: 30 de janeiro de 2025

Responsável pela elaboração: Renata Alves Lazzarotti

Cargo: Ouvidora

Órgão/Entidade: Fundação para Conservação Produção Florestal do Estado São Paulo