

RELATÓRIO DE GESTÃO

Ouvidoria Setorial/CGE RESULTADOS 2024



FICHA TÉCNICA

Ronaldo Ramos Caiado

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Henrique Moraes Ziller

SECRETÁRIO-CHEFE DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS

Diego Ramalho Freitas

SUBCONTROLADOR DE GOVERNO ABERTO E OUVIDOR-GERAL

Ricardo Gonçalves Santana

OUVIDOR SETORIAL

Ouvidoria Setorial CGE / Equipe

Álvaro Pompeu Rios de Pina

Rodrigo Nunes Leles

SUMÁRIO

- Introdução
- Manifestações de ouvidoria - Tipologia
- Manifestações
- Pedido de Acesso à Informação - LAI
- Tempo médio de resposta
- Resolutividade
- Respostas insatisfatórias
- Nota de recomendação
- Ações realizadas pela Ouvidoria Setorial em 2024
- Conclusão

Em cumprimento aos Artigos 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 e ao Artigo 4º do Decreto do Estado de Goiás n.º 10.466/2024, apresentamos neste relatório o resultado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Controladoria-Geral do Estado de Goiás (CGE-GO), referente ao ano de 2024, comparando-o, sempre que necessário, com os resultados de 2023.

Cabe à ouvidoria o papel de apresentar respostas às manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos no Sistema de Gestão de Ouvidorias (SGOe). A ouvidoria é um dos principais meios de participação dos usuários dos serviços públicos na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados pelo governo de Goiás os seguintes canais de atendimento:

- **Internet:** (www.ouvidoria.go.gov.br)
- **Portal Expresso:** (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao>)
- **WhatsApp:** 62 3201-5322
- **Telefones:** 162 (fixo) ou 0800 000 0333, em dias úteis, das 7h às 18h
- **Presencial:** nas unidades do VAPT VUPT; nas ouvidorias dos órgãos estaduais ou na Ouvidoria-Geral (Rua 82 nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, Setor Sul, Goiânia-GO, CEP 74.015-908), das 8h às 17h.

Ao tratar as demandas recebidas dos cidadãos, a Ouvidoria Setorial da CGE permite que estes tenham suas necessidades atendidas de forma mais efetiva, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços públicos e do controle social.

Por meio da ouvidoria, a população pode expressar suas reclamações, solicitações, sugestões e elogios, tornando-se, assim, co-responsável pela construção de uma sociedade mais justa e democrática.

Este relatório de gestão da OuvSet CGE atende à necessidade de ampliar a transparência pública e amplia a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços à sociedade. O documento oferece aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões no que tange a possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre melhorar os serviços públicos.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - TIPOLOGIA

Os tipos de manifestações utilizadas pelo Sistema de Ouvidoria do governo de Goiás, e suas definições, estão previstos na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 10.466/24.



Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.



Solicitação

Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.



Denúncia

Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.



Elogio

Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.



Sugestão

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.



LAI

Pedido de acesso à informação aos órgãos e entidades, realizado por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

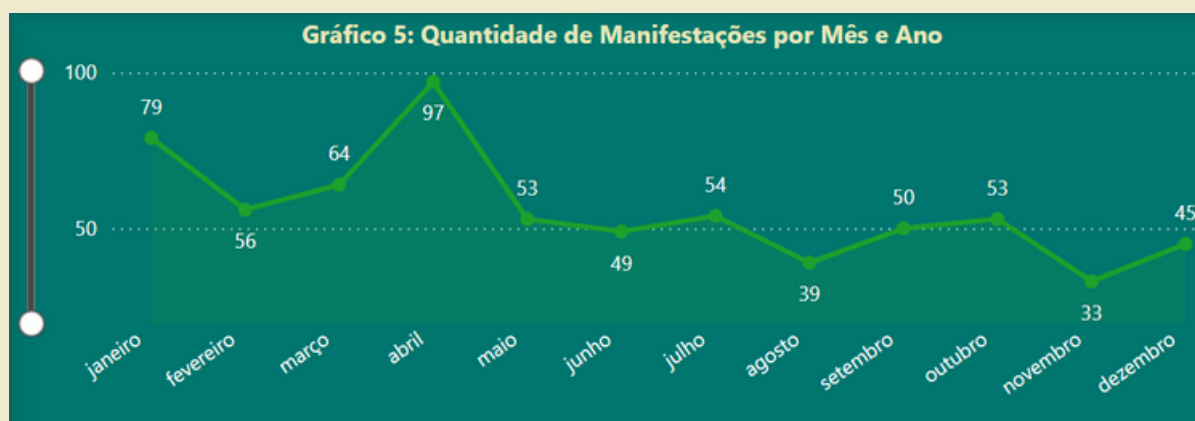
MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria Setorial tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a CGE, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. Em 2024, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 672 atendimentos pela Ouvidoria Setorial, enquanto no mesmo período de 2023 foram registrados 720 atendimentos, o que representou uma redução de 6% no total de manifestações.

Deve ser destacado também o trabalho de análise e redistribuição, pela equipe da Ouvidoria Setorial da CGE, de cerca de 10 mil manifestações que chegaram na OuvSet e foram encaminhadas aos demais órgãos estaduais responsáveis pela informação.

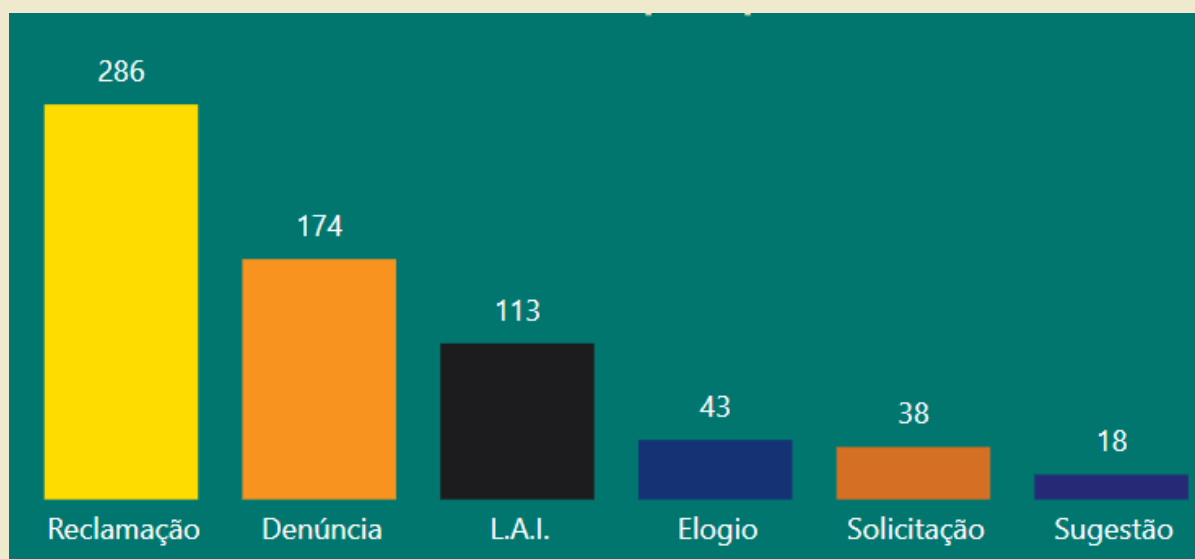
Em 2024, observa-se a seguinte variação no número de atendimentos/mês:

OuvSet CGE - Atendimentos/mês realizados em 2024



Na sequência, são exibidas as demandas por tipos de manifestação registradas na Ouvidoria Setorial da CGE em 2024.

OuvSet CGE - Tipos de manifestações recebidos em 2024



Os principais tipos recebidos em 2024 foram Reclamação, com 42% do total de manifestações, e Denúncia com 26% das manifestações. Em 2023, os tipos de manifestações que se destacaram foram os mesmos: Reclamação, com 34% do total, e Denúncia, com 20% das manifestações registradas.

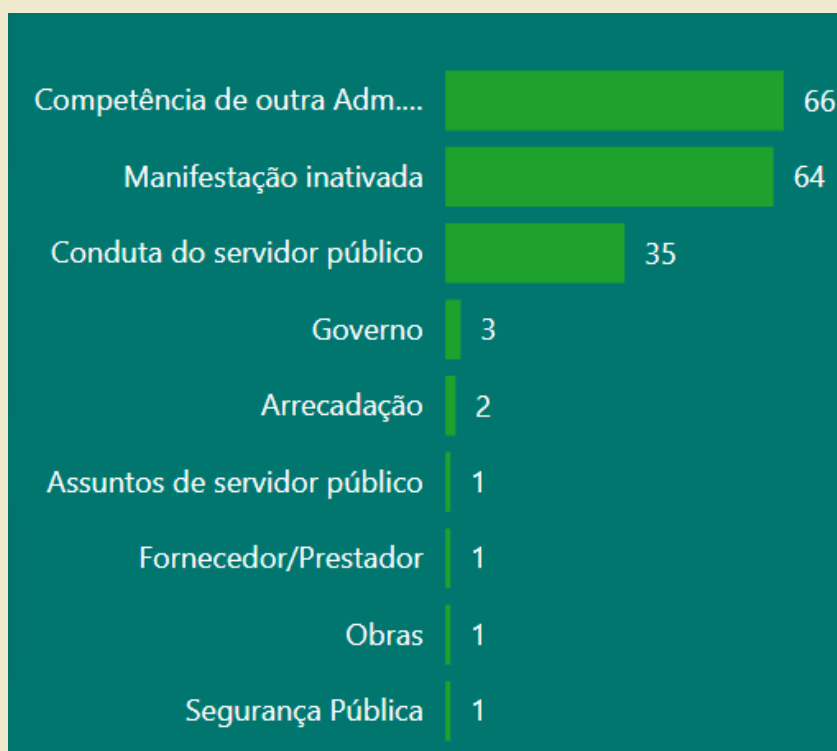
Outra constatação sobre o número de manifestações é o fato de que em 2024 continuou alto o número de manifestações inativadas na CGE, que chegaram a 352, principalmente por falta de dados e de competência de outra esfera da administração pública. No mesmo período de 2023, as inativadas foram 129. A maioria das manifestações inativadas ocorreram por serem anônimas e não possibilitarem o pedido de complementação de dados necessários à tramitação.

DENÚNCIAS – Das 174 denúncias registradas pela Ouvidoria Setorial da CGE em 2024, 57 foram inativadas por falta de dados. “Conduta do servidor público”, com 35 manifestações, foi o assunto mais registrado nas denúncias. Isso ocorre porque a CGE é o órgão responsável pelo sistema de correição do Estado de Goiás e tratar as denúncias relativas aos agentes públicos estaduais detentores dos cargos de alto escalão (DAS1, DAS2 e DAS3), conforme determina a Instrução Normativa 02/2021.

Destaca-se ainda a falta de conhecimento que o cidadão tem em relação à atuação das esferas federal, estadual e municipal, já que do total das denúncias registradas, 66 manifestações eram da competência de outra esfera de governo, tendo sido informado ao manifestante a esfera correspondente e repassados os dados para acessar a ouvidoria correta.

Na comparação com o mesmo período do ano anterior, ocorreu um aumento de 69% do número de denúncias, porém 38% das denúncias foram inativadas por falta de dados.

OuvSet CGE - Denúncias registradas por assunto em 2024

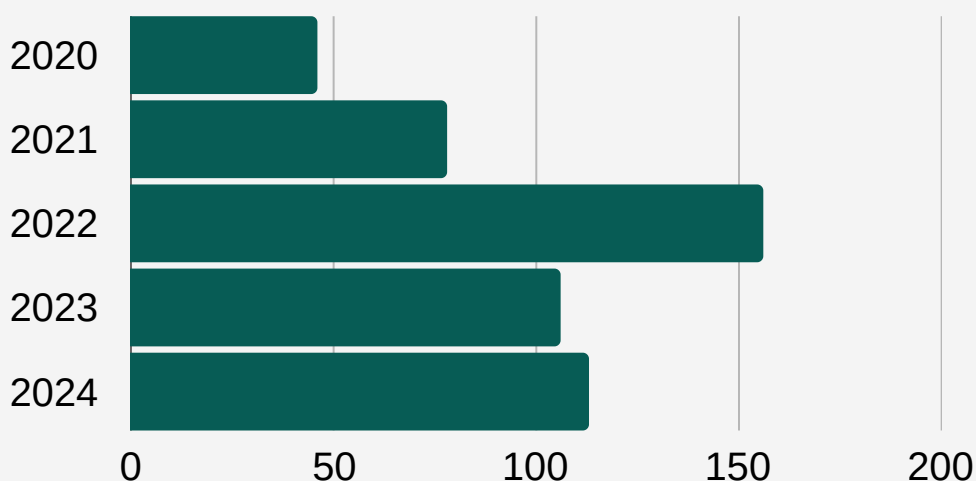


PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

Os pedidos de acesso à informação constituem-se em um dos tipos de manifestação que seguem os ritos da Lei Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), da Lei Estadual nº 18.025/13 (LAI estadual), do Decreto Estadual nº 7.904/13 e das demais legislações pertinentes. Essas manifestações são tratadas dentro do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe), garantindo ao manifestante o direito de interpor até três recursos diante da insatisfação com a resposta ofertada. Nas demais tipologias de manifestação, a interposição de resposta insatisfatória cabe por uma vez.

OuvSer CGE - Pedidos de Acesso à Informação - 2020 a 2024

(2020 - 46) / (2021 - 78) / (2022 - 156) / (2023 - 106) / (2024 - 113)



Foram protocolados 113 pedidos de acesso à informação (LAI) na Ouvidoria Setorial da CGE em 2024. O prazo médio de respostas das LAI's foi 8,4 dias, enquanto a média geral do Estado de Goiás foi de 10,1 dias.

Em 2023, foram tratados pela Ouvidoria Setorial da CGE 106 pedidos LAI. Ainda em relação aos pedidos LAI de 2024, 4 tiveram recursos apresentados, todos vindos de outros órgãos como 3º recurso.

Os assuntos mais demandados nos pedidos de informação para a CGE em 2024, retirados aqueles inativados por falta de dados e da competência de outras esferas da administração pública, foram "Governo" e "Bem Público/Serviço Público".

OuvSet CGE – LAI: Assuntos mais demandados em 2024



Em relação aos pedidos de acesso à informação, as áreas da CGE foram demandadas da seguinte forma:

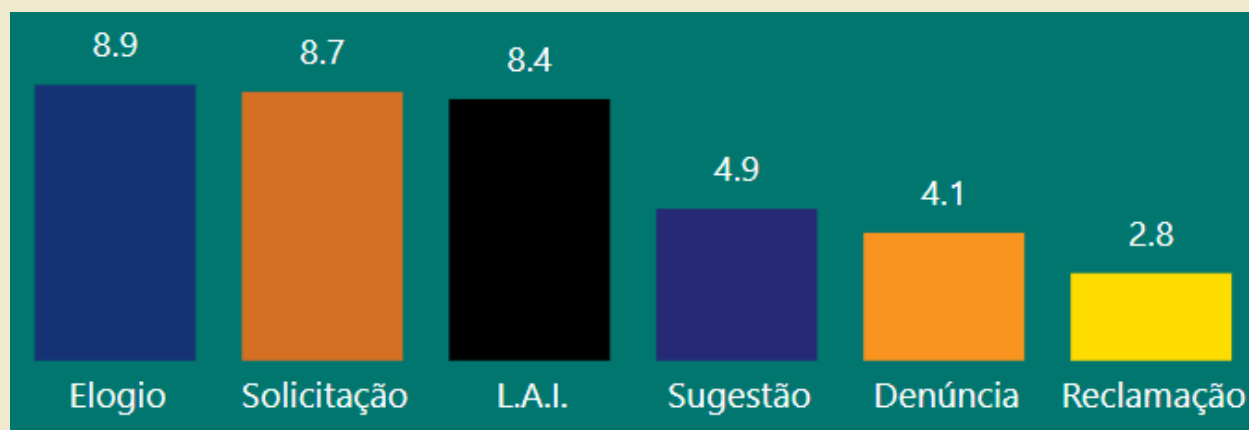
- Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral: 43%
- Subcontroladoria de Auditoria Interna e Controle: 33%
- Gabinete do Secretário: 14%
- Superintendência de Gestão Integrada: 7%
- Subcontroladoria do Sistema de Correição e Contas: 3%

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Em relação ao tempo de resposta, o Poder Executivo do Estado de Goiás utiliza o prazo de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa (Decreto Estadual nº 10.466/24) para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. É um prazo mais curto do disposto na Lei Federal nº 13.460/17, que estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma vez por igual período.

Em 2024, o prazo médio de respostas às manifestações tratadas pela Ouvidoria Setorial da CGE foi de 4,9 dias, um prazo que pode ser considerado muito bom e que reduziu em 15% o prazo médio verificado em igual período de 2023, que foi de 5,8 dias. No ano, 4 manifestações excederam o limite de 30 dias para resposta, todas relativas a 3º recursos vindos de outros órgãos. O prazo médio de respostas das ouvidorias do Estado em 2024 foi de 6,6 dias.

OuvSet CGE - Tempo médio de resposta/tipo de manifestação em 2024



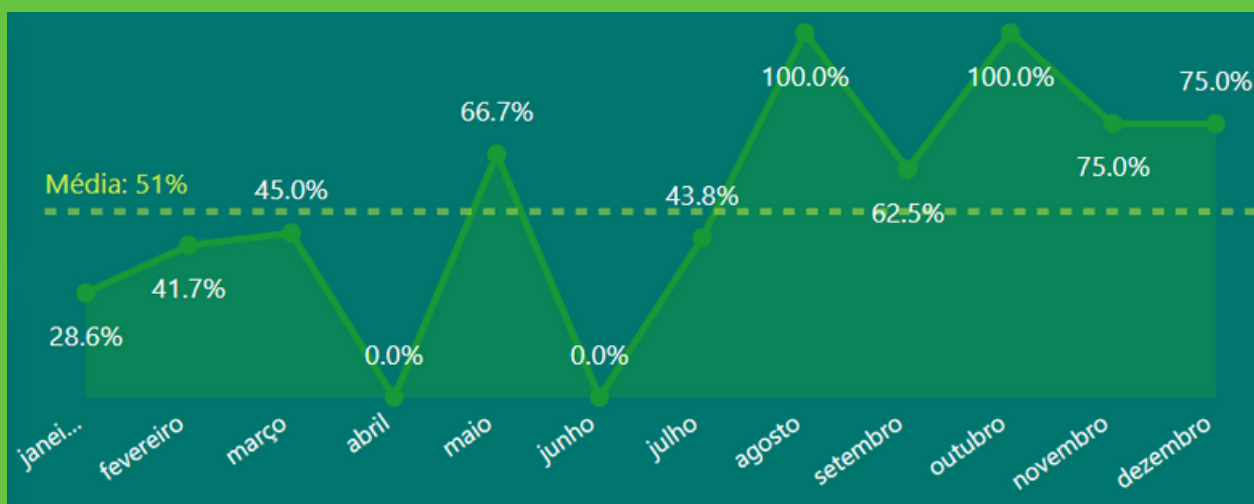
Vale observar que o prazo médio das denúncias refere-se ao tempo em que a resposta é repassada ao manifestante. No caso das denúncias não admitidas, é praticamente imediata a finalização. Já as denúncias admitidas levam, em sua maioria, a investigações e processos demorados até sua finalização, decorrente da necessidade de fiscalização ou de processo correccional. De acordo com as normas vigentes, os manifestantes são informados da finalização no sistema e da necessidade de um tempo maior que os 30 dias, além de receberem o número do processo SEI e a informação de que a resposta definitiva será encaminhada ao e-mail registrado tão logo haja uma conclusão.

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:

$$(\% \text{ Resolutividade} = [(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100)$$

OuvSet CGE - Índice de Resolutividade em 2024



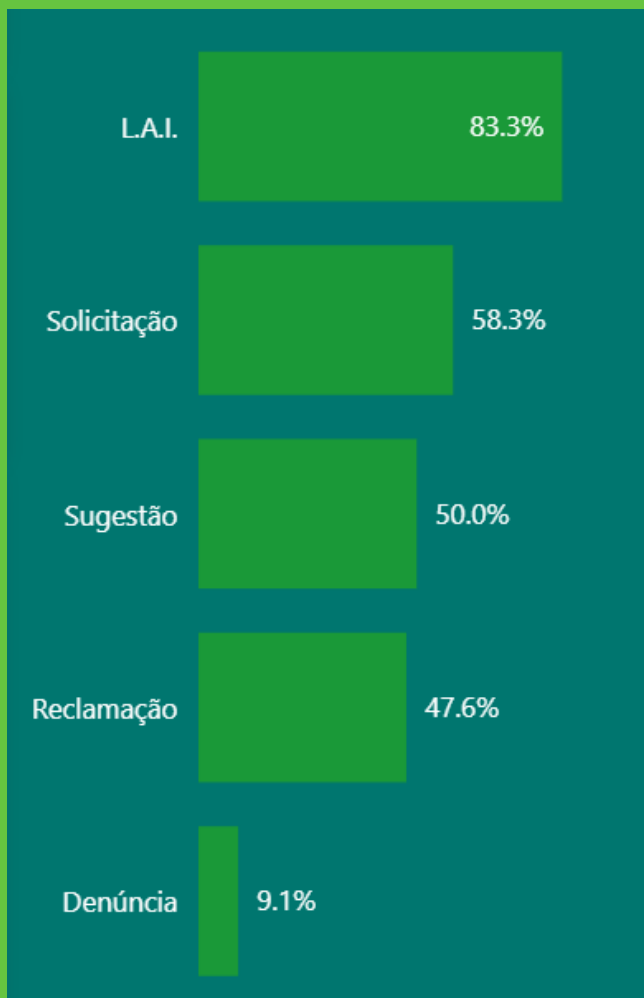
Em 2024, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Setorial da CGE foi de 51%, tendo um decréscimo com relação ao Índice de Resolutividade encontrado no mesmo período de 2023, que foi de 63%.

Também pesou negativamente na resolutividade o fato de a CGE receber alto percentual de manifestações que seriam de competência de outros poderes da administração e não do Poder Executivo de Goiás. Mesmo informando o órgão correto e os canais das ouvidorias desses órgãos, as respostas à pesquisa de satisfação pontuaram como “Não atendido” e com baixa nota de recomendação.

Diante da verificação de que no primeiro semestre a resolutividade caiu bastante, a estratégia adotada a partir de agosto foi melhorar as respostas aos usuários quando a manifestação era de outra esfera governamental, com explicações mais detalhadas sobre o procedimento. Nota-se no gráfico acima que essa ação elevou o índice consideravelmente.

No gráfico a seguir, podemos observar o porcentual de resolutividade apresentado para cada tipo de manifestação. Verifica-se que “LAI” e “Solicitação” atingiram maior grau de resolutividade, enquanto denúncia com o pior índice. Em 2023, “Elogio” e “Sugestão” tiveram os melhores índices de resolutividade.

OuvSet CGE - Resolutividade por tipo de manifestação em 2024



RESPOSTAS INSATISFATÓRIAS

Uma resposta é considerada insatisfatória quando a manifestação é reativada pelo usuário no Sistema de Ouvidoria após receber a resposta conclusiva. Ao reativar a manifestação, o usuário informa que a resposta oferecida pela Ouvidoria não atendeu às expectativas dele e informa ao serviço público que há a necessidade de produzir uma nova e melhor resposta.

Em 2024, a OuvSet CGE obteve um percentual de 1% de respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão (7 de 672 manifestações), número que foi de 0,7% em 2023 (5 de 720).

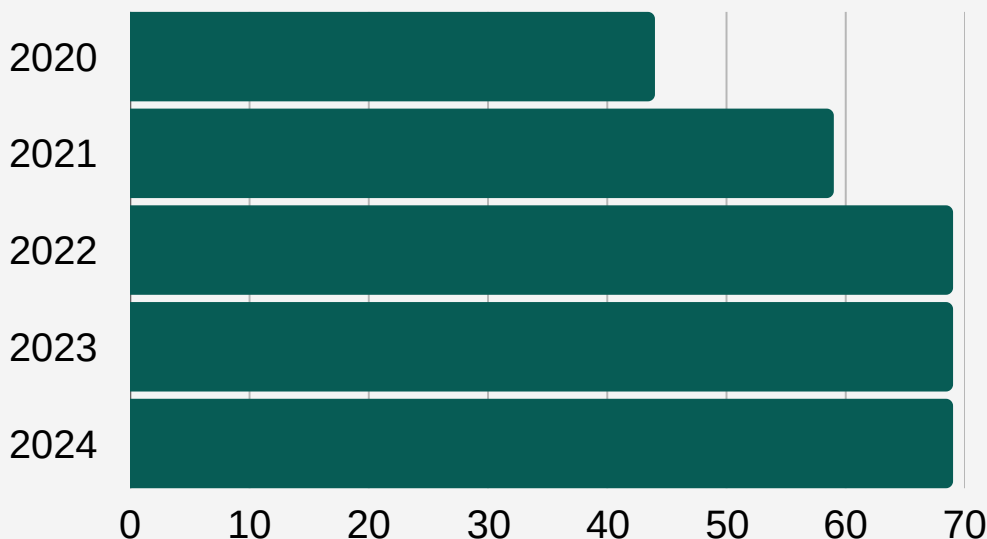
NOTA DE RECOMENDAÇÃO

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 no Sistema Eletrônico de Gestão de Ouvidoria (SGOe) após a finalização da manifestação. O exame comparativo dos resultados obtidos nesse quesito mostra que em 2024 a nota de recomendação proveniente da pesquisa respondida pelos manifestantes foi de 6,9, a mesma de 2023.

OuvSet CGE - Nota de recomendação de 2020 a 2024

OuvSet CGE - Nota de recomendação - 2020 a 2024

(2020 - 4,4) / (2021 - 5,9) / (2022 - 6,9) / (2023 - 6,9) / (2024 - 6,9)



AÇÕES REALIZADAS PELA OUVIDORIA SETORIAL CGE - 2024

Além da recepção e tratamento das manifestações de ouvidoria direcionadas à CGE, a OuvSet realizou outras ações, entre elas:



Supervisão do trabalho das ouvidorias Adjuntas ligadas à Ouvidoria Setorial da CGE, todas integrantes de órgãos da Governadoria: Casa Militar, Casa Civil, Secretaria Geral de Governo, Secretaria de Relações Institucionais, Vice-Governadoria, Procuradoria-Geral do Estado e Secretaria do Entorno do Distrito Federal
Atualização e disponibilização dos modelos de textos usados como sugestões para as respostas das ouvidorias às manifestações



Participação na discussão, redação e finalização do Decreto 10.466, de 14/5/2024, que atualizou a atividade e a estrutura de ouvidoria no Poder Executivo do Estado de Goiás



Desenvolvimento e acompanhamento do Plano de Comunicação das Ouvidorias do Estado de Goiás, para divulgar as ações das unidades de ouvidoria do Poder Executivo



Participação na discussão, redação e finalização do regulamento e dos critérios de avaliação do 1º Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás



Atualização e disponibilização dos modelos de textos usados como sugestões para as respostas das ouvidorias às manifestações



Desenvolvimento das novas páginas da Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral e das gerências ligadas à Subcontroladoria

Endereço eletrônico: <https://goias.gov.br/controladoria/governo-aberto/>



Adequação da gestão da OuvSet aos critérios do 1º Prêmio das Ouvidorias Públicas, principalmente na implantação dos itens referentes ao Nível 3 de Maturidade das Ouvidorias



Reuniões com os ouvidores adjuntos dos órgãos da Governadoria para tratar do Prêmio de Ouvidoria



Organização do 8º Seminário Goiano de Ouvidorias

Endereço eletrônico: <https://goias.gov.br/controladoria/seminarioouvidoria8/>

CONCLUSÃO

Este Relatório de Gestão evidencia os principais resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da CGE em 2024, coletados a partir de dados do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) e do Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria-Geral (BI).

A OuvSet CGE tratou 672 manifestações em 2024. No ano, o prazo médio de resposta às manifestações foi de 4,9 dias e na pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolutividade foi de 51%. A nota média de recomendação de 6,9 e o percentual de respostas insatisfatórias foi de 1% .

A maior parte das manifestações foi registrada via Portal Expresso (<https://www.go.gov.br/>). Destaque-se ainda o trabalho de análise e encaminhamento, para as demais unidades de ouvidoria do Estado, de aproximadamente 10 mil manifestações que chegaram na CGE por meio do Sistema de Gestão de Ouvidoria.

A OuvSet CGE foi criada em fevereiro de 2023 para realizar o tratamento e as respostas das manifestações relativas à Controladoria, desvinculando esse trabalho da Gerência de Ouvidoria, que já existia e que passou a focar no gerenciamento e nos projetos do sistema de ouvidorias do governo de Goiás de forma geral.

Nota-se, a partir dos dados levantados nesse relatório, que melhorou o índice de redução do prazo médio de resposta ao usuário e aumentou um pouco o índice de respostas insatisfatórias.

Nas respostas à pesquisa de satisfação, a nota de recomendação se manteve a mesma nos dois últimos anos (6,9) mas ocorreu diminuição no índice de resolutividade (63% em 2023 e 51% em 2024).

Análise das pesquisas respondidas mostrou que pesou negativamente na resolutividade o fato de a CGE ter respondido grande número de manifestações que seriam de competência de outros entes, e não do Poder Executivo goiano. Mesmo a ouvidoria tendo informado ao usuário a entidade e os canais de ouvidoria corretos onde realizar a manifestação, as respostas à pesquisa na maioria das vezes pontuaram como “Não atendido” e com nota baixa.

O planejamento da Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral de expandir o conhecimento da sociedade sobre a função das ouvidorias também teve uma grande parcela nos resultados alcançados. A atuação das ouvidorias passou a integrar projetos de participação cidadã como Estudantes de Atitude, Embaixadores da Cidadania, Programa de Compliance Público do Estado e dos Municípios, dentre outros, fazendo crescer a demanda da atividade de ouvidoria. A área passou a ter mais visibilidade e a previsão é de crescimento constante. Portanto, surge a necessidade de um melhor aparelhamento e maturidade da estrutura.

Em virtude dos assuntos tratados nas manifestações terem relação direta com os serviços prestados pelo poder público estadual, o presente relatório é instrumento importante na tomada de decisão sobre as políticas públicas. As manifestações dos usuários de serviços públicos são um termômetro para os gestores.

É também importante a consciência de que o grau de qualidade pretendido quando se produz determinado serviço é, em última análise, imposto pelo cidadão. Tal fato pode ser constatado na complexidade dos pedidos de acesso à informação registrados no sistema. Com o aumento da demanda, percebe-se maior exigência por parte do cidadão, destinatário final de todas as ações da administração pública.

Ricardo Gonçalves Santana
Ouvidor Setorial / CGE-GO

GOVERNO DE GOIÁS

Controladoria-Geral do Estado de Goiás
Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral
Ouvidoria Setorial da CGE



CGE
Controladoria
Geral do Estado

