

Secretaria de Estado de  
Desenvolvimento Social de Goiás

# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

---



2022

---

## FICHA TÉCNICA

**Ronaldo Ramos Caiado**

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

**Daniel Elias Carvalho Vilela**

VICE-GOVERNADOR

**Wellington Matos de Lima**

SECRETÁRIO DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL

**Cássia Rodrigues de Bessa**

SUBSECRETÁRIA DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL

**Cristiane Evangelista Moreira**

OUVIDORA SETORIAL

### **Equipe Técnica**

IGOR DE OLIVEIRA ALVES

JAKELINE ANDRADE RIBEIRO

LAYNNA MONIKY PEREIRA RODRIGUES SANTANA

### **SEDS - SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL**

Praça Dr. Pedro Ludovico Teixeira, nº 332, Bloco A - Centro, Goiânia / GO. CEP: 74003-010

(62) 3201-1976 - [ouvidoria.seds@goias.gov.br](mailto:ouvidoria.seds@goias.gov.br)

## SUMÁRIO

1.	Apresentação.....	3
2.	Força de Trabalho.....	4
3.	Atendimentos.....	5/6
4.	Manifestações.....	6/10
5.	Pontos Recorrentes das Manifestações.....	11
6.	Demais Canais de Comunicação.....	12/13
7.	Média Temporal para as respostas.....	13/14
8.	Satisfação do Usuário.....	14/15

## 1. APRESENTAÇÃO

A Gerência da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social - SEDS apresenta o relatório de gestão de ouvidoria, com base na análise e apuração das principais atividades de ouvidoria desenvolvidas durante o ano de 2022.

Importa destacar que as atividades de ouvidoria da SEDS são realizadas pela Gerência da Ouvidoria Setorial, unidade vinculada ao Gabinete do Secretário, nos termos da Lei Nº 21.792, de 16 de fevereiro de 2023, que estabeleceu a organização administrativa básica do Poder Executivo do Estado de Goiás e, posteriormente, através da Portaria 37 de 08 de março de 2023, foi delegada a subordinação à Subsecretaria de Governança Institucional desse órgão.

Quando procura uma ouvidoria, o usuário encaminha uma mensagem ao órgão que é responsável pela prestação do serviço. Assim, a unidade de ouvidoria é uma das formas de comunicação disponibilizada ao cidadão, por meio da qual o poder público promove o acesso à informação e a participação social na administração pública.

Nessa perspectiva, o relatório de gestão de ouvidoria é o documento que consolida as principais informações referentes às manifestações recebidas por meio de todos os canais/meios de comunicação com o público, a fim de demonstrar os resultados alcançados, indicar oportunidades e sugerir a condução de melhorias aos serviços prestados pela Secretaria.

Este relatório, portanto, indicará as informações sobre a força de trabalho da Ouvidoria, o número de manifestações recebidas e atendimentos prestados durante o ano de 2022, além de promover a análise quanto aos principais motivos das manifestações e dos problemas recorrentes, bem como as soluções adotadas.

## 2. FORÇA DE TRABALHO

As atividades de ouvidoria da SEDS são desempenhadas pela Gerência da Ouvidoria Setorial e a sua força de trabalho é composta por 2 (duas) servidoras e 2 (dois) colaboradores terceirizados.

Impende ressaltar que, dentre essas, uma servidora ocupa a função de Gerente, ficando responsável por gerenciar as atividades de ouvidoria, com base nas competências previstas no art. 5º, do Decreto nº. 9.270/2018, as quais incumbem as atribuições de cumprir e controlar o cumprimento dos prazos legais, administrar a distribuição das respostas ao cidadão, elaborar relatórios de ouvidoria, bem como as demais funções correlatas, com o auxílio dos demais integrantes da equipe.

### EQUIPE

NOME	CARGO	E-MAIL
Cristiane Evangelista Moreira	Gerente da Ouvidoria Setorial	cristiane.moreira@goias.gov.br
Igor de Oliveira Alves	Auxiliar Administrativo	igor.alves@goias.gov.br
Jakeline Andrade Ribeiro	Assistente Administrativo	jakeline.ribeiro@goias.gov.br
Laynna Moniky Pereira Rodrigues	Auxiliar Administrativo	laynna.rsantana@goias.gov.br

3.

ATENDIMENTOS

A Ouvidoria da SEDS atua como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. É por meio dela que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de acesso à informação referentes a procedimentos e ações de competência da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social.

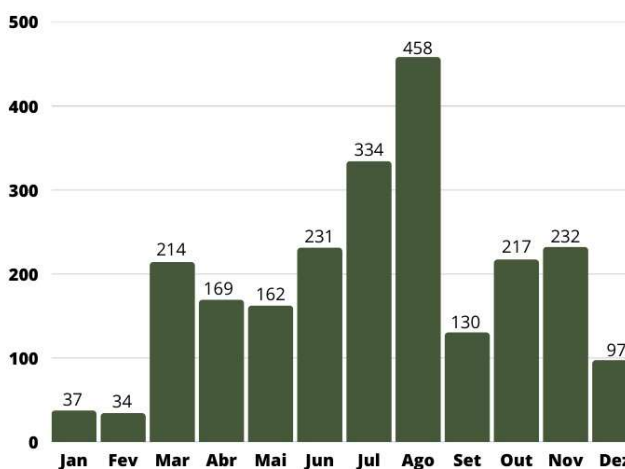
O contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria da SEDS ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas através do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás - SGOe através do link: (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/>). Essa plataforma possibilita o tratamento das manifestações direcionadas a Pasta.

Além do recebimento de manifestações diretamente por meio da plataforma institucional, a Ouvidoria da SEDS recebe ainda e-mails, mensagens de WhatsApp e ligações telefônicas que, se não puderem ser respondidos prontamente, são posteriormente inseridos na referida plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações. Além disso, são realizados atendimentos presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários que a procuram.

No ano de 2022, foram recepcionadas, através do Sistema de Gestão de Ouvidoria, 418 (quatrocentas e dezoito) manifestações. Por outro lado, foram realizados 1.627 (um mil, seiscentos e vinte e sete) atendimentos telefônicos pela equipe da Ouvidoria da SEDS. Ainda, foram encaminhadas 156 (cento e cinquenta e seis) mensagens de e-mail, realizados 111 (cento e onze) atendimentos via WhatsApp e 11 (onze) atendimentos por presença física, contabilizando 2.315 (dois mil, trezentos e quinze) atendimentos, cujo detalhamento dessas informações será apresentado em tópico próprio deste Relatório.

TOTAL DE ATENDIMENTOS

2.315



## 4. MANIFESTAÇÕES

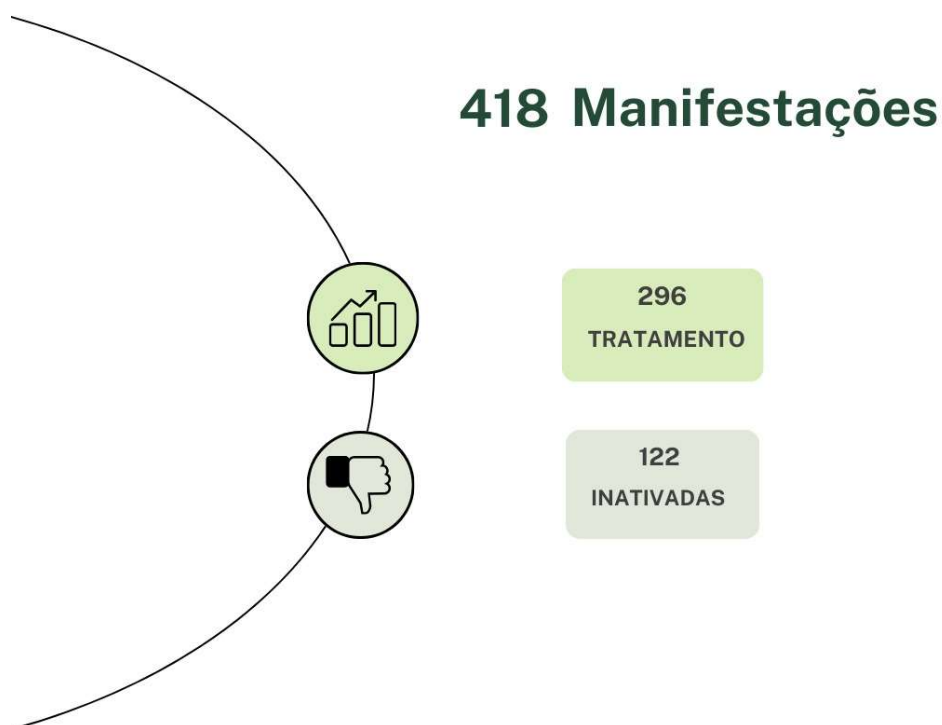
O Decreto N° 9.270/ 2018, que dispõe sobre as Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo Estadual, conceitua os tipos de manifestação: reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação, comunicação e Pedido de Acesso à Informação (LGPD/LAI). Assim, são sete os tipos de manifestação de ouvidoria no âmbito da administração pública do Estado de Goiás. Segue abaixo o detalhamento de cada um deles:

- Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- Denúncia: Comunicação da prática de ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- Elogio: Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

- Sugestão: Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;
- Solicitação: Pedido para adoção de providências por parte da Administração. A solicitação refere-se a um requerimento de atendimento ou serviço;
- Comunicação: fato relatado por pessoa não identificada;
- Pedido de Acesso à Informação (LGPD/LAI): manifestação direcionada aos órgãos e às entidades, realizada por pessoa física ou jurídica, que, com fundamento na Lei estadual nº 18.025/2013, requer informações específicas acerca de determinado assunto.

No ano de 2022, foram cadastradas no Sistema de Ouvidoria 418 (quatrocentas e dezoito) manifestações, sendo que todas foram finalizadas dentro do prazo disponibilizado pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria.

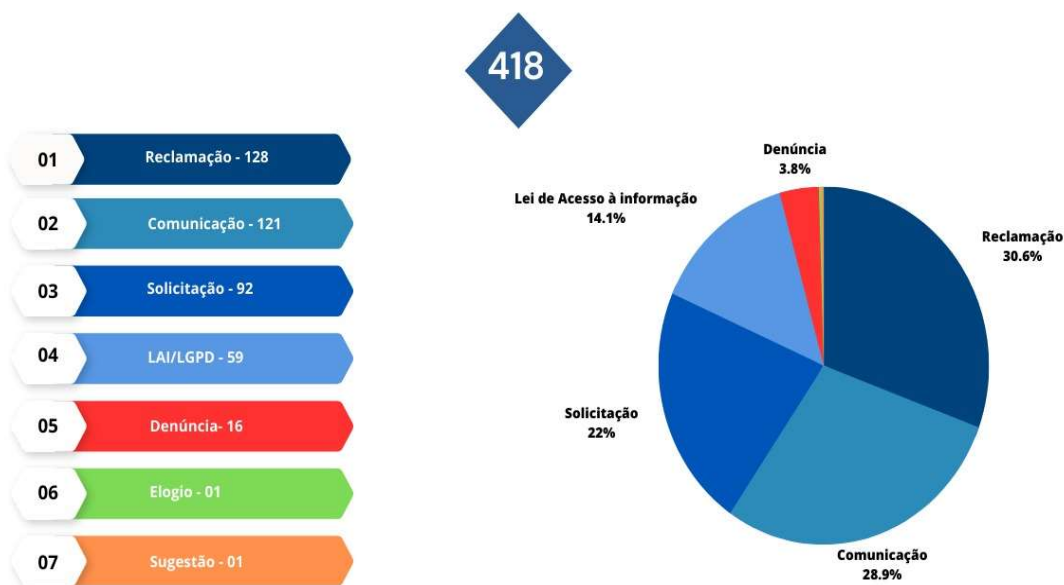
Cumprindo esclarecer que, dessas manifestações recepcionadas, 296 (duzentas e noventa e seis) foram tratadas junto às áreas técnicas e 122 (cento e vinte e duas) manifestações foram arquivadas no âmbito da Ouvidoria Setorial.



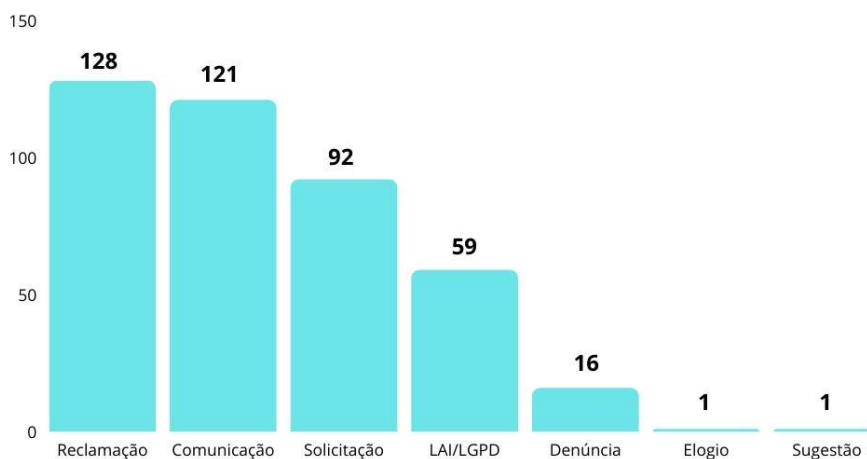


Considerando a classificação das manifestações, foram tratadas 128 (cento e vinte e oito) reclamações, 121 (cento e vinte uma) comunicações, 92 (noventa e duas) solicitações, 59 (cinquenta e nove) pedidos de acesso à informação (LAI/LGPD), 16 (dezesesseis) denúncias, 1 (um) elogio e 1 (uma) sugestão. Assim, as manifestações que aportaram no âmbito da Ouvidoria apresentaram a seguinte distribuição por tipologia:

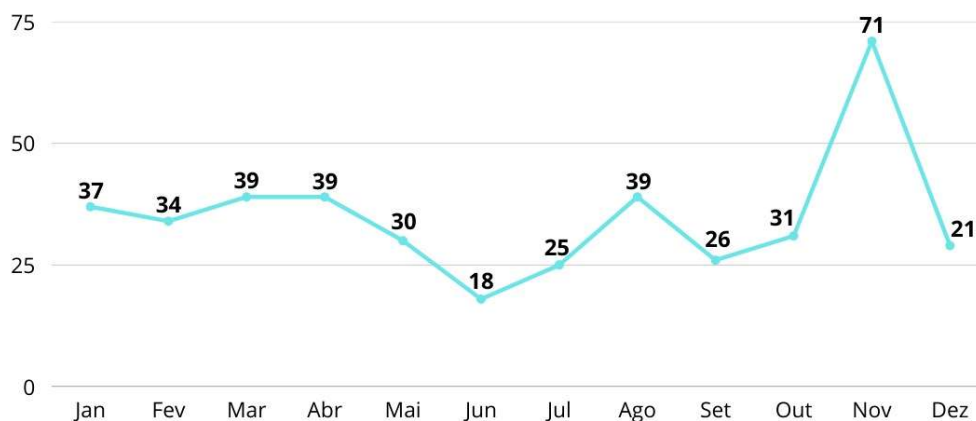
## Total de manifestações



## Quantidade de Manifestações por tipo

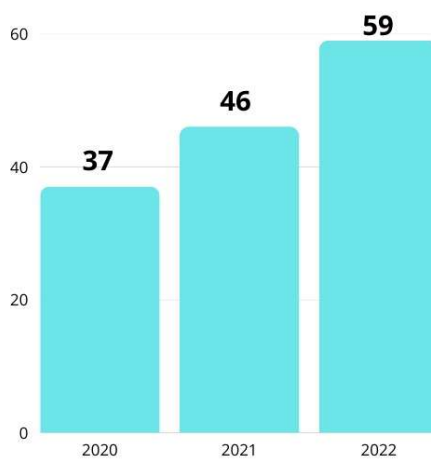


## Quantidade de Manifestações por Mês

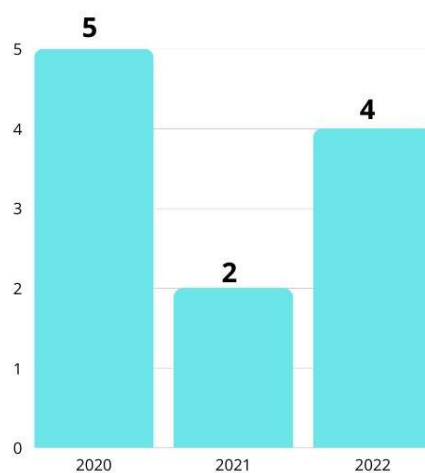


No próximo gráfico, é exibido o comparativo da quantidade de pedidos de acesso à informação, registrados entre os anos de 2020 a 2022. Nota-se um aumento gradual no quantitativo de registros. Vejamos:

## Quantidade de pedidos de Acesso à informação (2020-2022)



## Quantidade de Recursos apresentados (2020 – 2022)

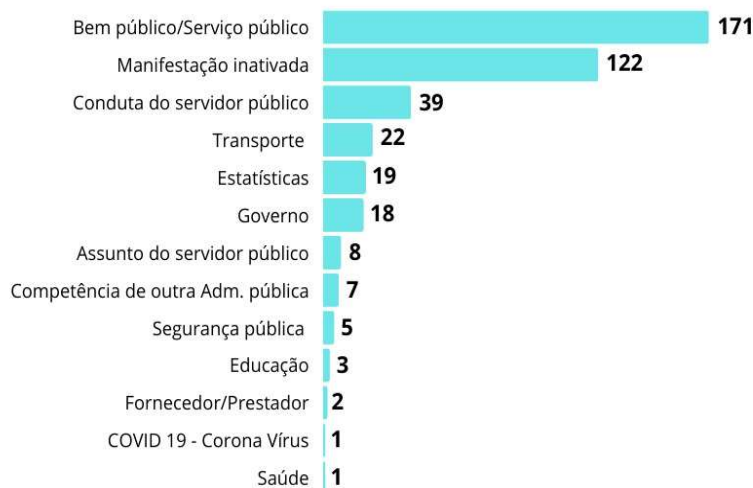


## 5. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Analisando os principais motivos das 418 (quatrocentas e dezoito) manifestações, temos que foram abordados de forma mais expressiva 3 (três) tipos de assuntos, sendo o Bem Público/Serviço Público, responsável pelo maior volume recepcionado, contabilizando 171 (cento e setenta e uma) demandas. Ainda, foram recepcionadas 122 (cento e vinte e duas) manifestações que foram inativadas e 39 (trinta e nove) acerca da conduta do servidor público.

A figura abaixo apresenta a comparação do quantitativo mencionado:

### Quantidade de Manifestações por assunto



## 6. DEMAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Nesse tópico são consolidadas as informações relativas aos demais canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria.

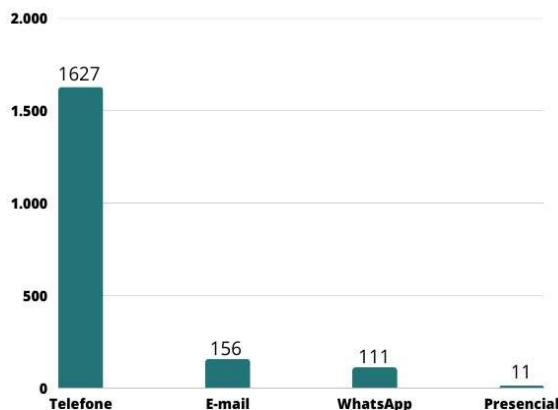
No ano de 2022 foram verificados 1.627 (um mil, seiscentos e vinte e sete) atendimentos telefônicos, 156 (cento e cinquenta e seis) mensagens de e-mail, 111 (cento e onze) atendimentos por mensagem via Aplicativo de WhatsApp e 11 (onze) atendimentos por presença física, alcançando um montante de 1.905 (um mil, novecentos e cinco) atendimentos pontuais, distribuídos conforme a figura abaixo:

### DEMAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO



TOTAL DE ATENDIMENTOS

1.905



Por meio dos diversos canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria, durante o ano em análise, foram prestados subsídios sobre variados temas. Citamos abaixo os assuntos recorrentes:

- Cadastro no Programa Mães de Goiás;
- Descredenciamento do Programa Mães de Goiás,
- 2ª via de cartão referente ao Programa Mães de Goiás;
- Informações sobre Passe Livre da Pessoa com Deficiência;
- Informações sobre emissão da Carteira de Identificação do Autista;
- Informações sobre Passe Livre Intermunicipal para a Pessoa Idosa;
- Informações sobre o Passe Livre Estudantil;
- Informações sobre o Aprendiz do Futuro.

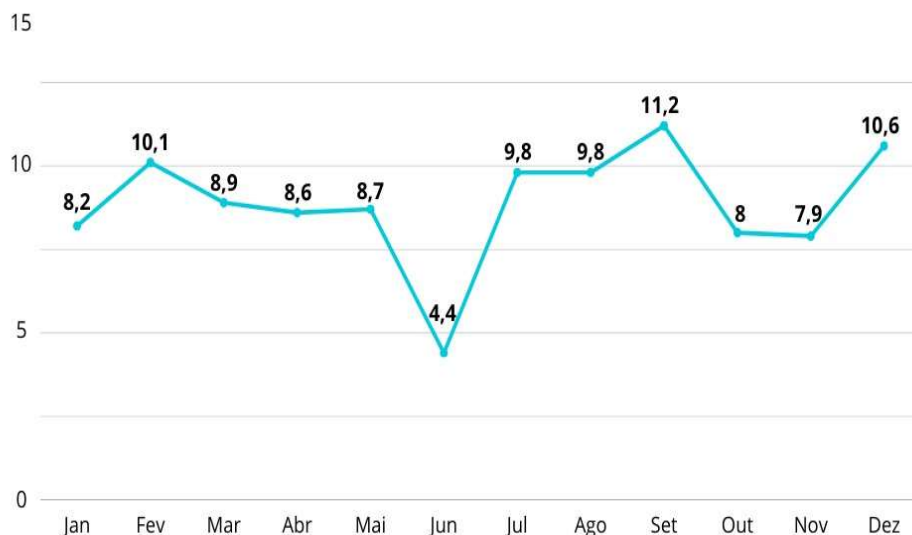
## 7. MÉDIA TEMPORAL PARA RESPOSTAS

O tempo de resposta, ou seja, o período de dias gastos para o oferecimento da resposta conclusiva às manifestações, contabilizados desde o registro pelo usuário de serviços públicos até a finalização no Sistema de Gestão de Ouvidoria, foi em média de **8,9** dias para o ano de 2022. Vejamos:

2022	
MÊS	DIAS DE VIDA
Janeiro	8,2
Fevereiro	10,1
Março	8,9
Abril	8,6
Mai	8,7
Junho	4,4
Julho	9,8
Agosto	9,8
Setembro	11,2
Outubro	8
Novembro	7,9
Dezembro	10,6

### Tempo médio de resposta em dias

Média anual  
8,9



## 8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Ouvidoria Setorial da SEDS busca perceber a satisfação do usuário em relação às manifestações apresentadas por meio do Sistema de Gestão de Ouvidoria. Por isso, sempre que uma resposta conclusiva é enviada, o usuário é convidado a responder pesquisa de qualidade, cujos resultados referentes a 2022 são apresentados a seguir.

Visando colher a sua percepção da análise feita pela SEDS o usuário é convidado a responder os seguintes questionamentos:

✓ **A sua demanda foi atendida?**

✓ **Você recomendaria o serviço de ouvidoria do Estado de Goiás? Motivo?**

Procedendo um recorte, selecionando apenas os resultados de Pesquisa de Satisfação ofertados, percebemos que, quanto ao percentual de Resolutividade das Respostas, no tocante à recomendação do serviço de Ouvidoria, pode-se concluir que o nível de satisfação médio para o ano de 2022 foi de **71%**.

## Média de recomendação

