



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

2021



Ficha Técnica

Ronaldo Ramos Caiado
GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS
Lincoln Graziani Pereira da Rocha
VICE-GOVERNADOR
Reginaldo Alves da Nóbrega Júnior
PRESIDENTE DA ABC
Daniela Felipe Silva
OUVIDORA SETORIAL
Ana Cristina de Freitas
SUPLENTE

Agência Brasil Central - ABC
Rua SC-01 nº 299 – Parque Santa Cruz
CEP: 74.860-270 – Goiânia-GO
E-mail: ouvidoria.abc@goias.gov.br
Site: www.abc.go.gov.br



Sumário

Introdução	4
Número de manifestações em 2021	6
Número de manifestações por tipo	7
Número de manifestações por assunto	9
Número de manifestações por subassunto	10
Tempo médio de resposta	11
Resolutividade	12
Nota de recomendação	13
Cursos de capacitação da equipe de ouvidoria em 2021	14
Conclusão	15



Introdução

Em cumprimento aos Artigos 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 e ao Artigo 19 do Decreto do Estado de Goiás n.º 9.270/2018, apresentamos neste relatório o resultado das atividades desenvolvidas no âmbito da ouvidoria setorial da Agência Brasil Central, referente ao ano base de 2021.

O Decreto Estadual n.º 9.270/2018 dispõe sobre as atividades e a estruturação das Ouvidorias da Administração Pública Direta e Indireta do Estado de Goiás. Cabe a elas o importante papel de apresentar respostas às manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos no Sistema de Gestão de Ouvidorias — SGOe —, observando os prazos e as condições estabelecidas nas legislações vigentes.

Esta ouvidoria setorial compõe a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, coordenada pela Superintendência de Participação Cidadã da Controladoria-Geral do Estado — CGE-GO, que atua como unidade central. A Rede de Ouvidorias do Poder Executivo é formada por 47 unidades de ouvidorias setoriais de órgãos e entidades.

A Ouvidoria é o principal meio de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados os seguintes canais de atendimentos:

- Portal da Ouvidoria: <http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/>;
- Telefones 162 ou 0800 000 0333;
- Whatsapp: 99252-5383;
- Unidades do Vapt Vupt;
- E-mail: ouvidoria.abc@goias.gov.br;
- Carta;
- Presencial.



A Ouvidoria procura agilizar e modernizar o atendimento, em busca de eficiência, efetividade e gestão da qualidade de suas ações, sempre com a devida atenção aos usuários de serviços públicos. Assim, a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual institui-se como um meio estratégico e legítimo de comunicação entre a Sociedade e a Administração Pública.

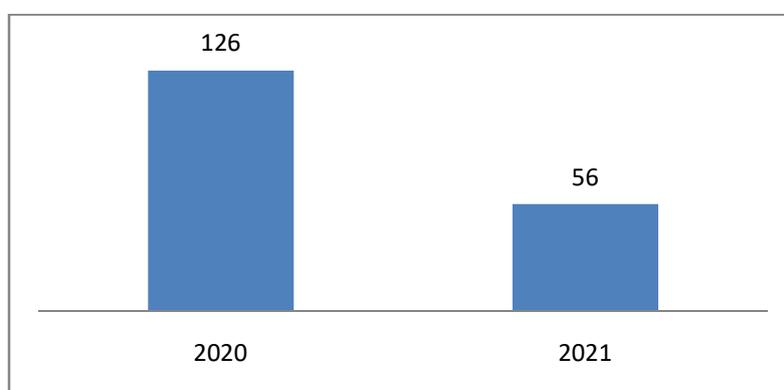
A disponibilização de informações por meio deste relatório de gestão visa atender à necessidade de transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços públicos à sociedade. Do mesmo modo, o documento oferece aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões no que tange às possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre à oferta de serviços públicos com qualidade.



Número de manifestações em 2021

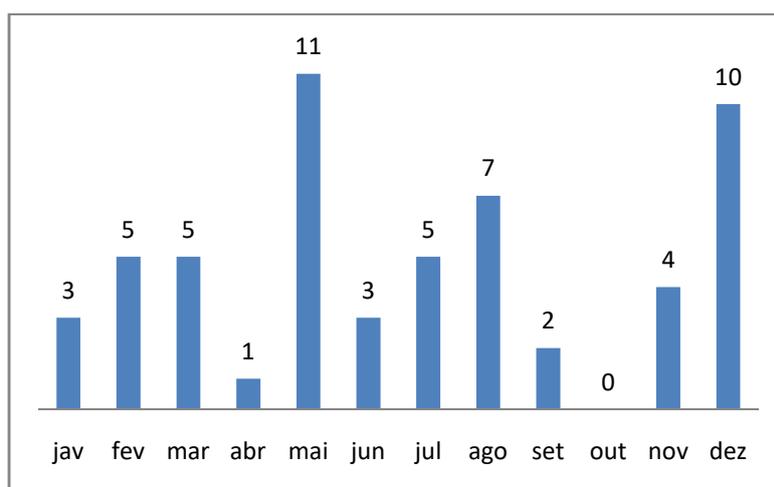
Quando considerado o número de manifestações, ou seja, apenas aquelas registradas no Sistema de Ouvidoria e que geram um número de protocolo para acompanhamento, observamos redução de 44,44% na quantidade de manifestações recebidas em 2020 (126) em comparação ao ano de 2021 (56), conforme demonstra o Gráfico 1.

Gráfico 1 — Quantidade de manifestações em 2020 e 2021



Ao longo de 2021, podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos:

Gráfico 2 — Quantidade de atendimentos realizados no ano de 2021





Número de manifestações por tipo

Os tipos de manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 9.270/18.

a. Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

b. Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.

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

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

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

f. Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

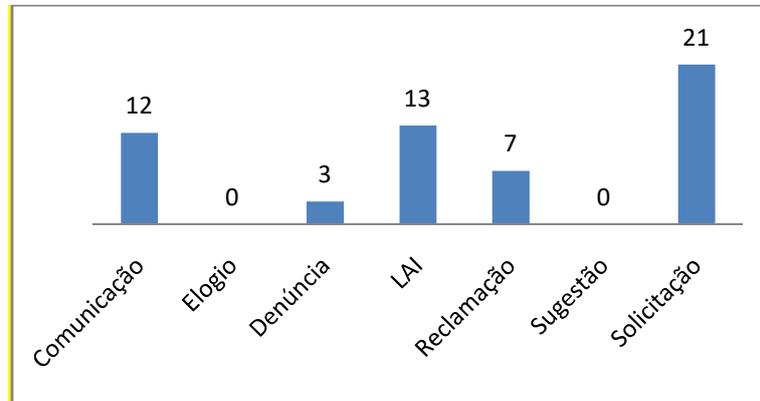
g. Comunicação: Fato relatado por pessoa não identificada.

h. Pedido de Acesso à Informação (L.A.I.): Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

Na sequência, o Gráfico 3 exibe o número de manifestações por tipo no ano de 2021.



Gráfico 3 — Manifestação por tipo.

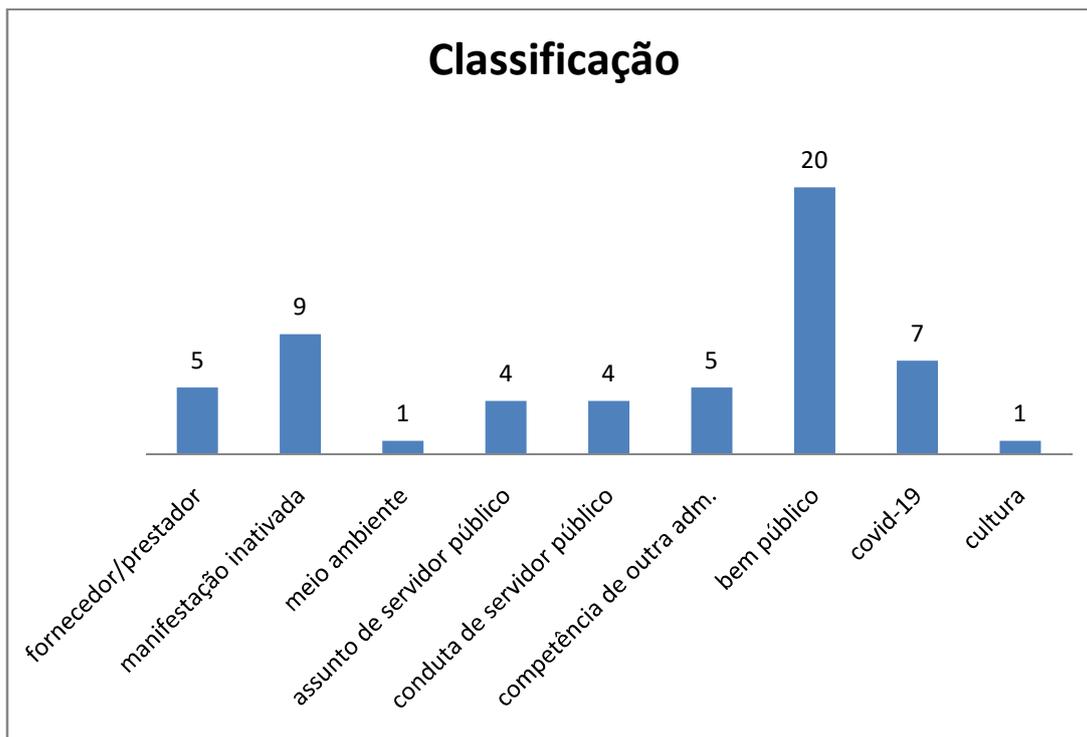




Número de manifestações por assunto

O Gráfico 4 exibe o número de manifestações por assunto no ano de 2021.

Gráfico 4 — Manifestação por assunto

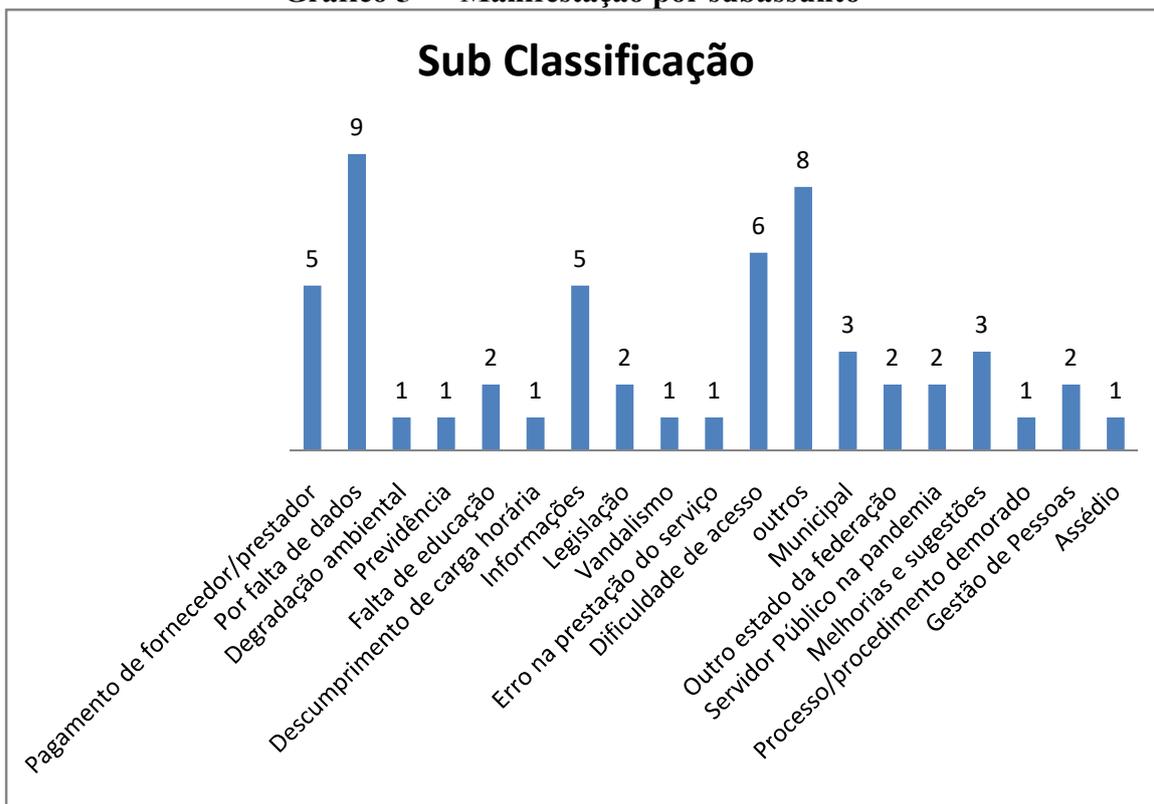




Número de manifestações por subassunto

O Gráfico 5 exibe o número de manifestações por subassunto no ano de 2021.

Gráfico 5 — Manifestação por subassunto



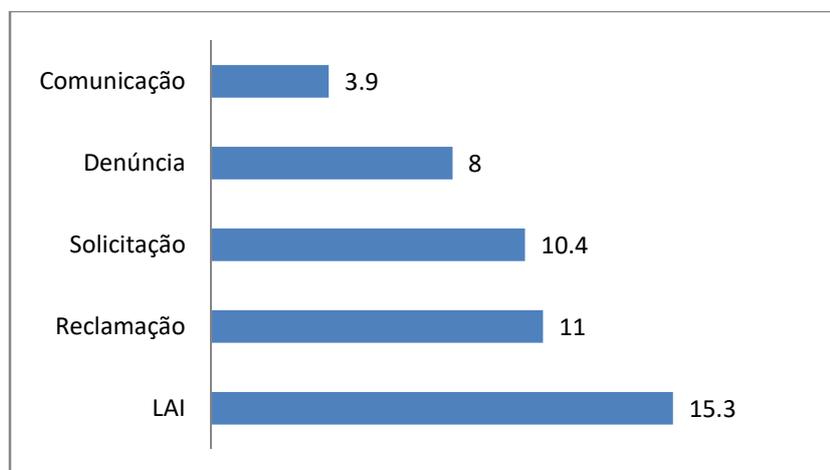
Tempo médio de resposta

Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

O poder executivo do Estado de Goiás utiliza o prazo de 30 dias improrrogável, considerando o Decreto Estadual n.º 9.270/18. Dessa forma, considera-se o prazo mais benéfico ao usuário.

Durante o ano de 2021, o desempenho médio da Ouvidoria Setorial da ABC, no que tange ao prazo de resposta, foi de 10,1 dias. No Gráfico 6 é exibido o tempo médio de resposta por tipo de manifestação.

Gráfico 6 — Tempo médio de resposta por tipo de manifestação

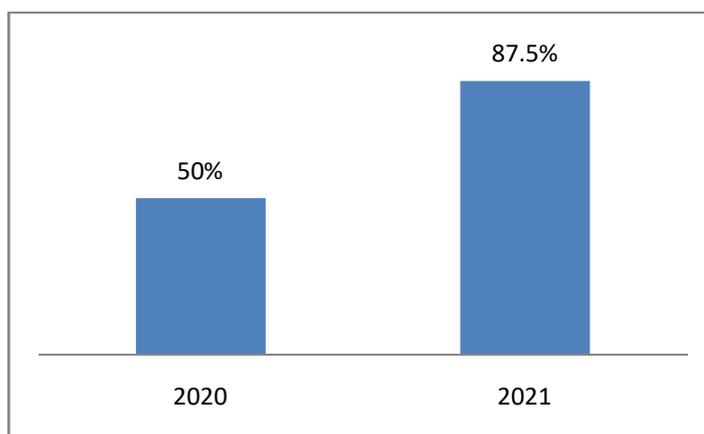


As maiores médias de tempo de resposta são verificadas nas manifestações do tipo L.A.I. (15 dias) e reclamação (11 dias), que são justamente aquelas que demandam um maior nível de cuidado e acurácia na sua apuração, e consequente tratamento das respostas a serem encaminhadas aos usuários do serviço público.

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, conforme gráfico 7.

Gráfico 7 — Índice de Resolutividade nos anos de 2020 e 2021

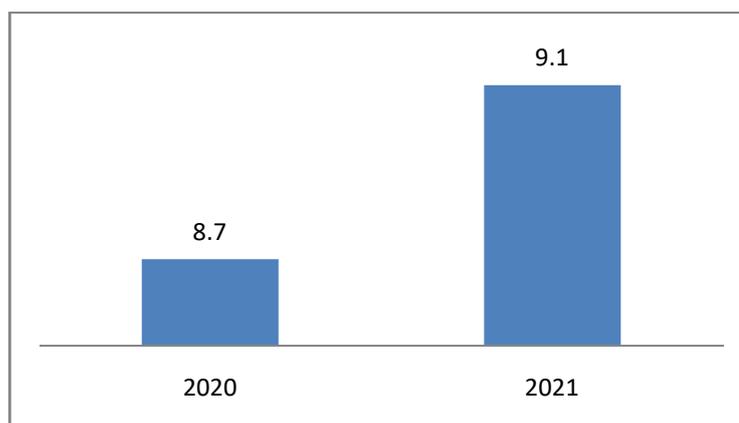


Em 2021, o Índice de Resolutividade foi de 87,5%, um acréscimo de 37,5 pontos percentuais em relação ao índice de Resolutividade encontrado em 2020. O que significa que, de maneira geral, houve uma melhora na resolução das demandas apresentadas pelos usuários dos serviços públicos no ano de 2021.

Nota de Recomendação

A nota de recomendação (Gráfico 8) 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 após a finalização da manifestação.

Gráfico 8 — Nota de recomendação de 2020 e 2021



O exame comparativo dos resultados obtidos nesse quesito em 2020 e 2021 revela um aumento da média geral apresentada na nota de recomendação: de 8,7 em 2020 para 9,1 em 2021.



Cursos de capacitação da equipe de ouvidoria em 2021

Ouvidoria Pública: o que você tem a ver com isso – EaD?

Redação Oficial – Assíncrono – EaD

Saúde mental em tempos de pandemia

Workshop Mindfulness e Qualidade de Vida



Conclusão

Este relatório de gestão da Ouvidoria apresentou os resultados das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Setorial da ABC no ano de 2021, coletados a partir de dados obtidos no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGOe.

A Ouvidoria Setorial da ABC realizou o total de 74 atendimentos ao longo de 2021. Desse total, 56 manifestações geraram números de protocolos devidamente registrados no SGOe e que receberam tratamento.

A maior parte das manifestações foi registrada via Portal da Ouvidoria (www.ouvidoria.go.gov.br) e o prazo médio de resposta no período foi de 10,1 dias. Em pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolutividade foi de 87,5% e a nota média de recomendação 9,1.

Destaca-se que, ao longo de 2021, foram registradas 21 solicitações, 13 LAIs, 12 comunicações, 7 reclamações e 3 denúncias.

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.

Assim, o presente relatório visa fornecer um maior subsídio para análise e acompanhamento das informações relacionadas à Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, procurando atender o que rege a atual legislação sobre a construção de Relatórios Anuais de Gestão.