

## RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

**2023**

## Ficha Técnica

**Ronaldo Ramos Caiado**  
GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

**Daniel Vilela**  
VICE-GOVERNADOR

**Reginaldo Alves da Nóbrega Júnior**  
PRESIDENTE DA ABC

**Daniela Felipe Silva**  
OUVIDORA SETORIAL

**Ana Cristina de Freitas**  
SUPLENTE

**Agência Brasil Central - ABC**  
Av. Dep. Jamel Cecílio, Km 01 – Goiânia-GO, 74891-135  
Centro Cultural Oscar Niemeyer – Segundo andar  
E-mail: [ouvidoria.abc@goias.gov.br](mailto:ouvidoria.abc@goias.gov.br)  
Site: [www.abc.go.gov.br](http://www.abc.go.gov.br)

## Sumário

Introdução	4
Número de manifestações em 2023	6
Número de manifestações por tipo	7
Número de manifestações por assunto	8
Número de manifestações por subassunto	9
Tempo médio de resposta	10
Resolutividade	11
Nota de recomendação	12
Cursos de capacitação da equipe de ouvidoria em 2023	13
Conclusão	14

## 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 2023.

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](mailto:ouvidoria.abc@goias.gov.br);
- Carta;
- Presencial.

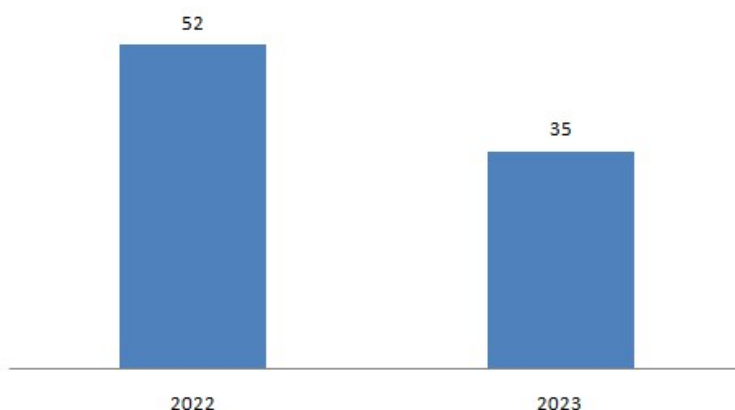
A Ouvidoria procura agilizar e modernizar o atendimento, em busca de eficiência, efetividade e gestão da qualidade de suas ações, sempre com a devida atenção aos usuários de serviços públicos. Assim, a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual institui-se como um meio estratégico e legítimo de comunicação 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 2023

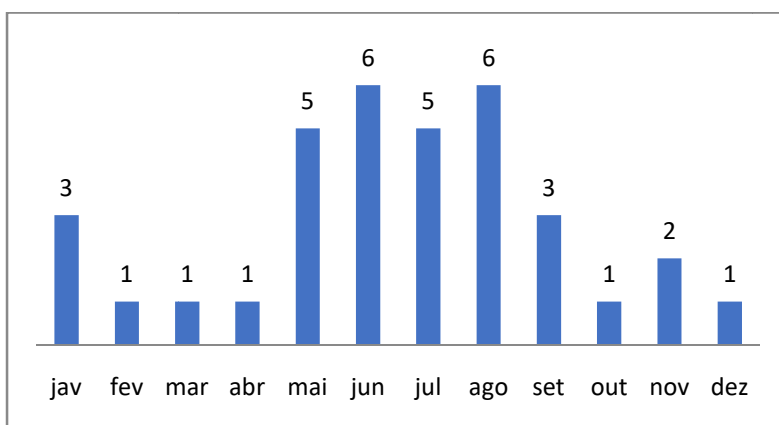
Quando considerado o número de manifestações, ou seja, apenas aquelas registradas no Sistema de Ouvidoria e que geram um número de protocolo para acompanhamento, observamos redução de 32,7% na quantidade de manifestações recebidas em 2022 (52) em comparação ao ano de 2023 (35), conforme demonstra o Gráfico 1.

**Gráfico 1 — Quantidade de manifestações em 2022 e 2023**



Ao longo de 2023, podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos:

**Gráfico 2 — Quantidade de atendimentos realizados no ano de 2023**



## 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.

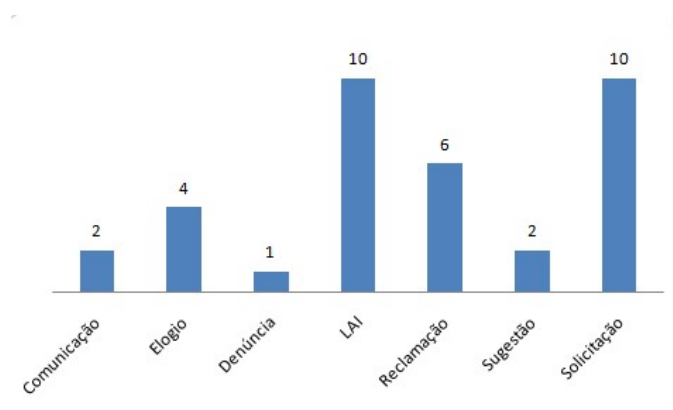
**e. Elogios:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

**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.

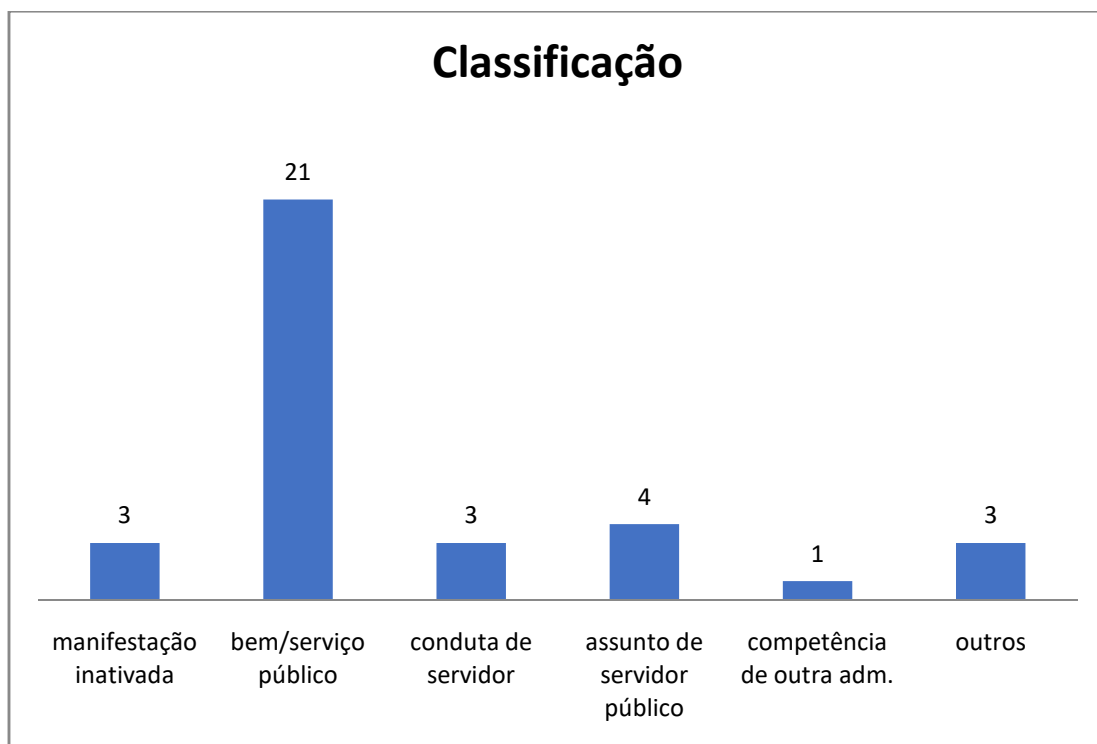
Na sequência, o Gráfico 3 exibe o número de manifestações por tipo no ano de 2023. **Gráfico 3 — Manifestação por tipo.**



## Número de manifestações por assunto

O Gráfico 4 exibe o número de manifestações por assunto no ano de 2023.

**Gráfico 4 — Manifestação por assunto**

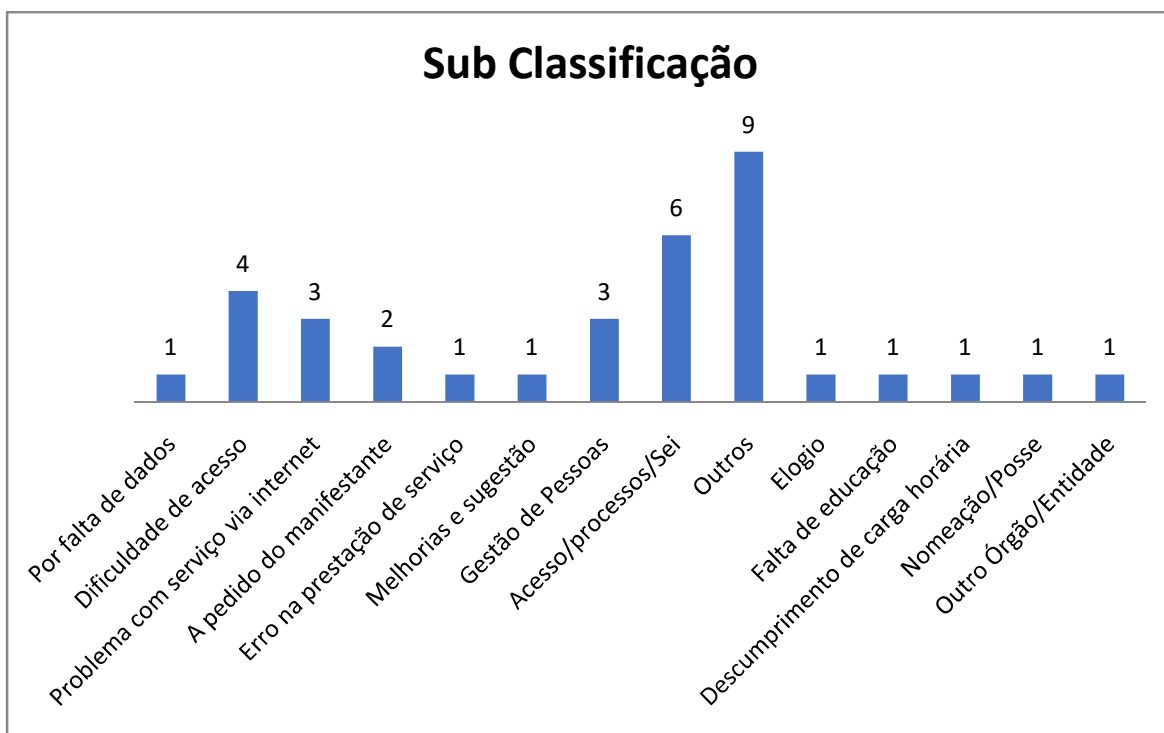




## Número de manifestações por subassunto

O Gráfico 5 exibe o número de manifestações por subassunto no ano de 2023.

**Gráfico 5 — Manifestação por subassunto**



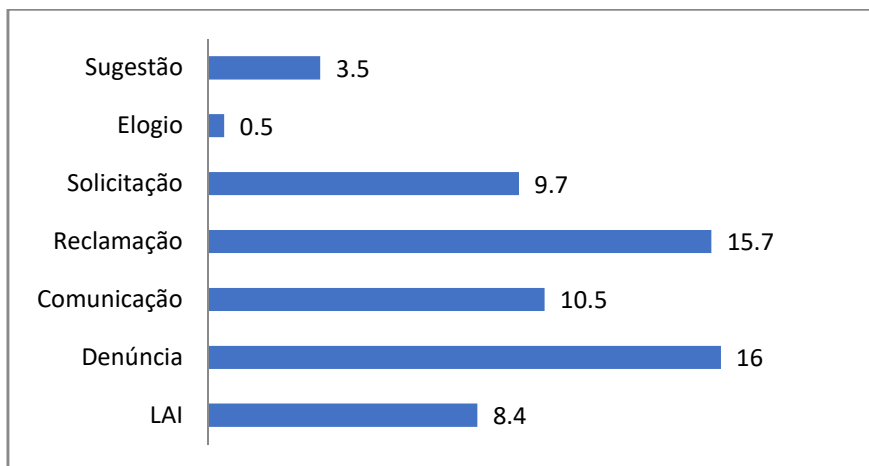
## Tempo médio de resposta

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 2023, o desempenho médio da Ouvidoria Setorial da ABC, no que tange ao prazo de resposta, foi de 9,2 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**

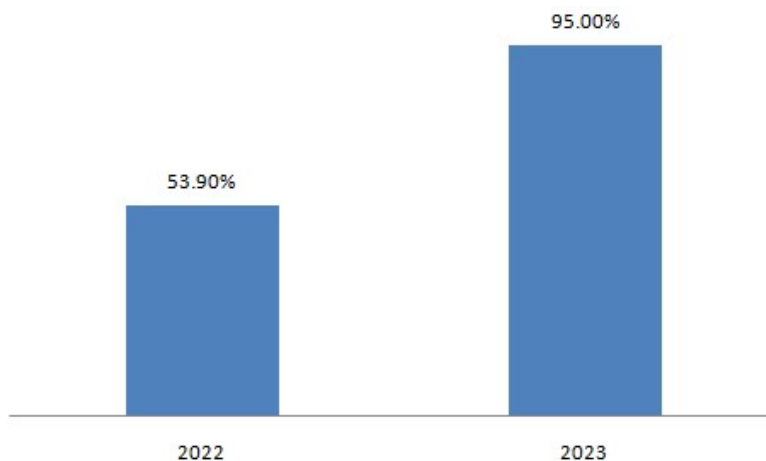


As maiores médias de tempo de resposta são verificadas nas manifestações do tipo Denúncia (16 dias) e Reclamação (15,7 dias), pois são manifestações que demandam um maior nível de cuidado e acurácia na sua apuração, e consequente tratamento das respostas a serem encaminhadas aos usuários do serviço público.

## 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.

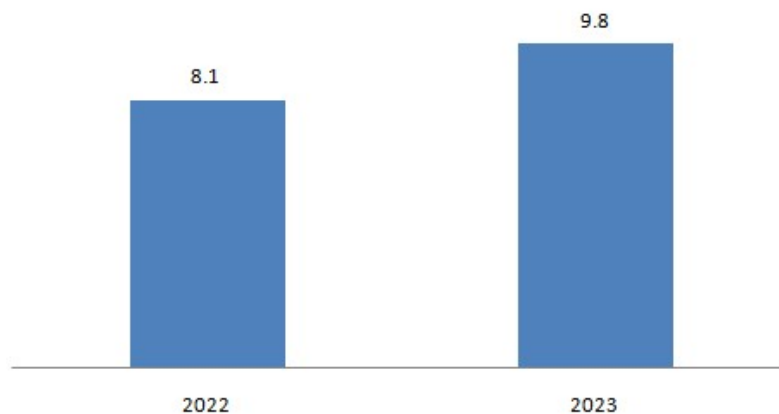
**Gráfico 7 — Índice de Resolutividade nos anos de 2022 e 2023**



## 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 2021 e 2022**



## Cursos de capacitação da equipe de ouvidoria em 2023

Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias (Turma FEV/2023) - ENAP

## Conclusão

Este relatório de gestão da Ouvidoria apresentou os resultados das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Setorial da ABC no ano de 2023, coletados a partir de dados obtidos no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGOe.

A Ouvidoria Setorial da ABC realizou o total de 35 atendimentos ao longo de 2023. Dos quais, todos geraram números de protocolos devidamente registrados no SGOe e receberam tratamento.

As manifestações foram registradas via Portal da Ouvidoria ([www.ouvidoria.go.gov.br](http://www.ouvidoria.go.gov.br)) e o prazo médio de resposta no período foi de 9,2 dias. Em pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolutividade foi de 95% e a nota média de recomendação 9,8.

Destaca-se que, ao longo de 2023, foram registradas 10 LAIs, 10 solicitações, 6 reclamações, 2 comunicações, 2 elogios, 2 sugestões e 1 denúncia.

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.