

Relatório Semestral de Gestão de Ouvidoria - SEAD

1º Semestre de 2024

Relatório 1º Semestre de 2024

Gerência da Ouvidoria Setorial – SEAD

Gerente

THIAGO BORGES SANTOS E SILVA

EQUIPE

Tânia Rodrigues Valente Santos

LOCALIZAÇÃO:

Secretaria de Estado da Administração (SEAD).

Ed. Palácio Pedro Ludovico Teixeira, Rua 82, no. 400, 7º andar,
Setor Central, Goiânia- GO - 74015-908

Fone: (62) 3201-5739 / 3201-5743

E-mail: ouvidoria.adminitracao@goias.gov.br

Sumário

- **Introdução**
- **Manifestações - Tipologia e suas definições**
- **Manifestações**
- **Pedido de Acesso à Informação - LAI**
- **Tempo médio de resposta**
- **Resolutividade**
- **Respostas insatisfatórias**
- **Nota de recomendação**
- **Conclusão**

Introdução

O Decreto Estadual nº 10.466/2024 dispõe sobre as atividades e a estruturação das Ouvidorias no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Estado de Goiás, cabendo 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.

A ouvidoria é atualmente um dos principais meios de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados os seguintes canais de atendimentos:

- *Site: <http://www.administracao.go.gov.br/fale-conosco.html>*
- *E-mail: ouvidoria.administracao@goias.gov.br*
- *Central de atendimento: (62) 3201-5739 / (62) 3201-5743 – Whatsapp : (62) 3201-5743*
- *Endereço: Rua 82, nº 400 Ed. Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 7º andar – Setor Central – CEP: 74.015-908 – Goiânia–GO*
- *O horário de atendimento da Ouvidoria Setorial da SEAD é das 8h às 18h*

A **Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Administração** considera que os atendimentos são a soma dos registros pontuais realizados e das manifestações registradas no sistema e que geram um número de protocolo. Dentro desse contexto, no primeiro semestre do ano de 2024, que corresponde o período de 1º de janeiro a 30 de junho, foram registrados no Sistema de Gestão de Ouvidoria 1.320 atendimentos no âmbito da Secretaria de Estado da Administração.

1. Manifestações - Tipologia e suas definições

Os tipos de manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 10.466/24.

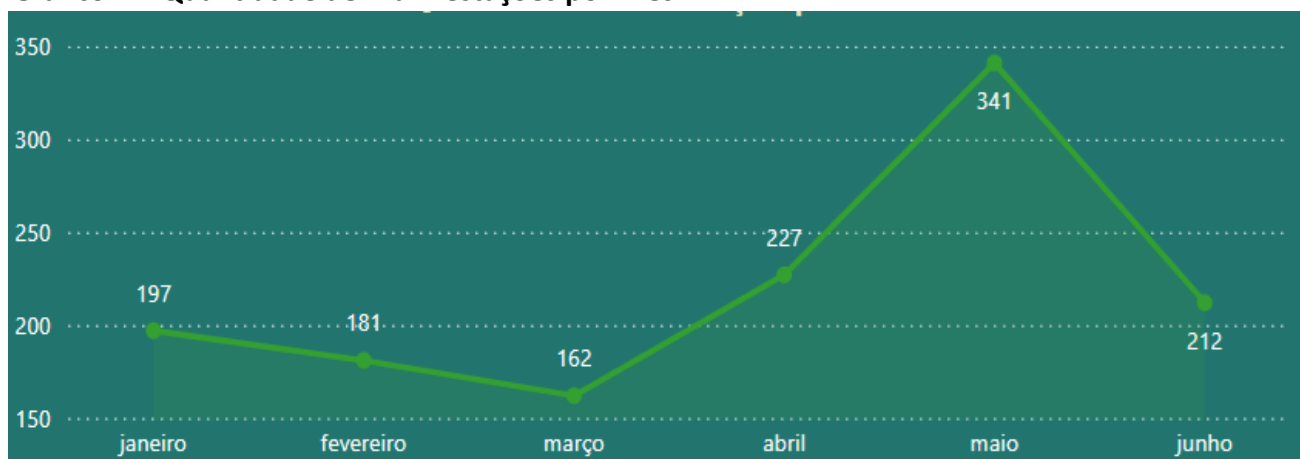
- a. **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.
- b. **Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- c. **Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- d. **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- e. **Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- f. **Pedido de Acesso à Informação (LAI):** Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

2. Manifestações

No 1º semestre de 2024, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou **1.320 atendimentos** pela Ouvidoria Setorial da SEAD, enquanto no mesmo período de 2023 foram registrados 856 atendimentos, o que representou uma elevação de **54%** no total de atendimentos realizados.

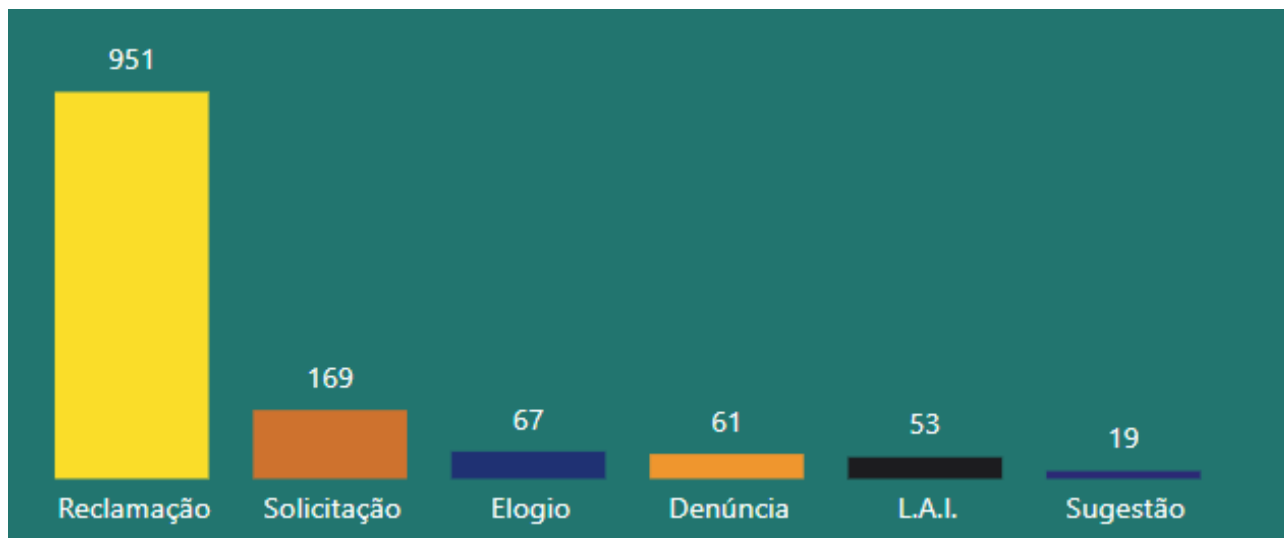
Ao longo do 1º semestre de 2024, podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos/mês:

Gráfico 1 – Quantidade de Manifestações por Mês



Na sequência, são exibidas as demandas por tipos de manifestação registradas na Ouvidoria Setorial da SEAD no 1º semestre de 2024.

Gráfico 2 - Tipos de manifestação 1º semestre de 2024



Importante observar que os tipos de manifestações mais demandadas no 1º semestre de 2024 foram Reclamação que representou cerca de 72% do total de manifestações e Solicitação com 12%. A Denúncia representou somente 4 % do total de manifestações.

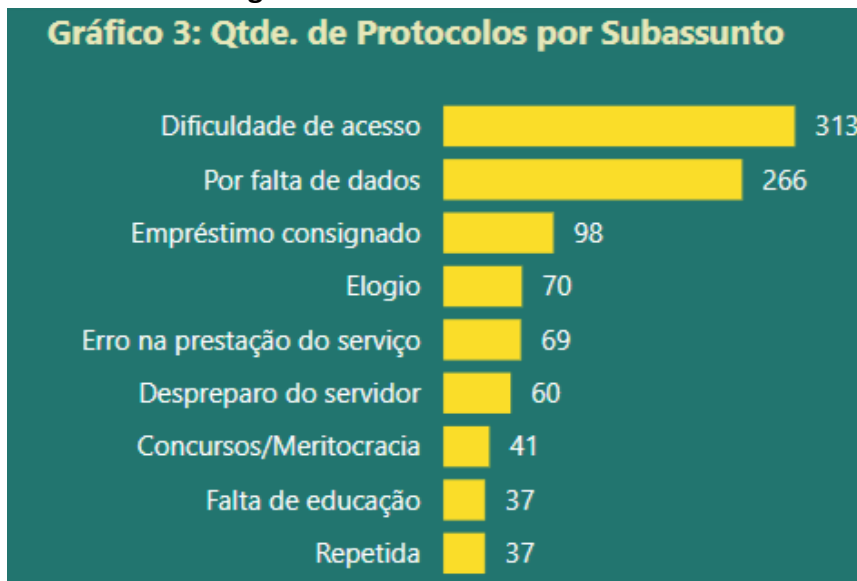
Das **61 denúncias** registradas pela Ouvidoria Setorial da SEAD no 1º semestre de 2024, 44 foram inativadas por falta de dados, 5 manifestações referiram-se ao assunto “Assédio” e 5 “Descumprimento de Norma” entre outras manifestações pontuais.

Vejamos na sequência, os Assuntos e Sub Assuntos mais demandados nesse 1º semestre:

Gráfico 3 – Ranking - Assuntos mais demandados 1º semestre de 2024



Gráfico 4 – Ranking – Sub Assuntos mais demandados 1º semestre de 2024



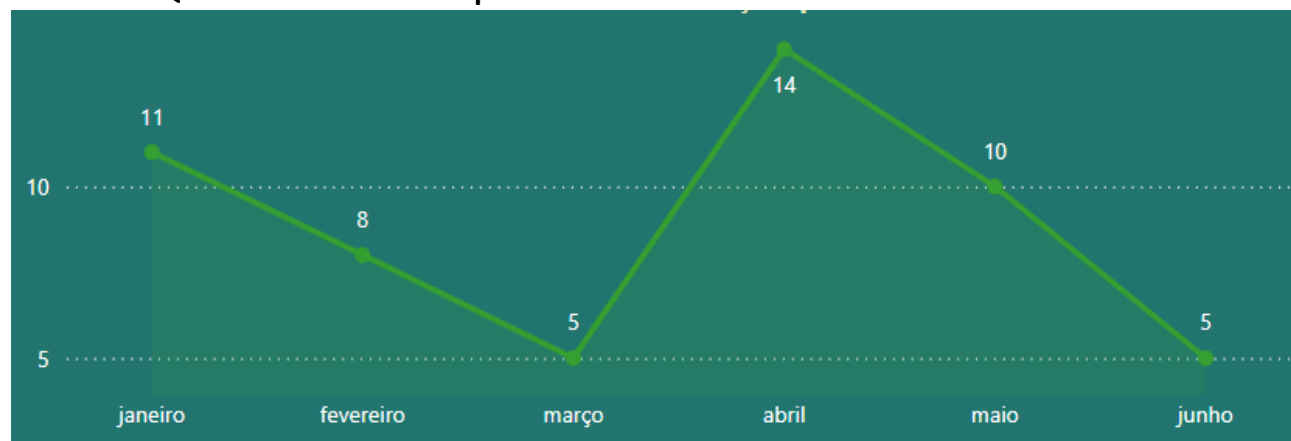
Sobre o número de manifestações outra constatação é o fato de que nos primeiros seis meses de 2024 o alto o número de manifestações inativadas, que chegaram a 303, principalmente por falta de dados (266) e repetidas (37). A maioria das manifestações inativadas ocorreram por serem anônimas, apresentarem falta de elementos passíveis de tratamento e por não possibilitar o pedido de complementação.

Importante informar que o número de manifestações nesse semestre sobre Dificuldade de Acesso a Serviço Público também é expressivo. Essas manifestações estão em maioria vinculadas a dificuldade em agendar atendimento presencial nas unidades Vapt Vupt.

3. Pedido de Acesso à Informação - LAI

Os pedidos de acesso a informação constituem-se em um dos tipos de manifestação que seguem os ritos da Lei Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação - LAI), da Lei Estadual nº 18.025/13, do Decreto Estadual nº 7.904/13 e das demais legislações pertinentes. Cabe ressaltar que essas manifestações são tratadas dentro do próprio Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe), sendo garantido ao manifestante o direito de interpor até três recursos diante da insatisfação com a resposta ofertada.

Gráfico 5 – Quantidade de Pedidos por Mês



Foram protocolados 53 pedidos de acesso à informação na Ouvidoria Setorial da SEAD com base na Lei de Acesso a Informação no 1º semestre de 2024. O prazo médio de respostas foi 13 dias, enquanto a média geral do Estado foi de 10,6 dias.

Nos pedidos LAI tratados pela Ouvidoria Setorial da Sead no 1º semestre de 2024 houve um aumento de 65% em relação ao mesmo período de 2023, que registrou 32 Pedidos. Ainda em relação aos pedidos LAI, desse semestre, não houve a apresentação de recurso.

Os assuntos mais demandados nos pedidos de informação para a Ouvidoria Setorial da SEAD no 1º semestre de 2024, retirados aqueles inativados por falta de dados e da competência de outras esferas da administração pública, foram “Concurso Público” e “Acesso ao SEI/Processos”.

Gráfico 6 – Ranking - Sub Assuntos mais demandados no 1º semestre de 2024

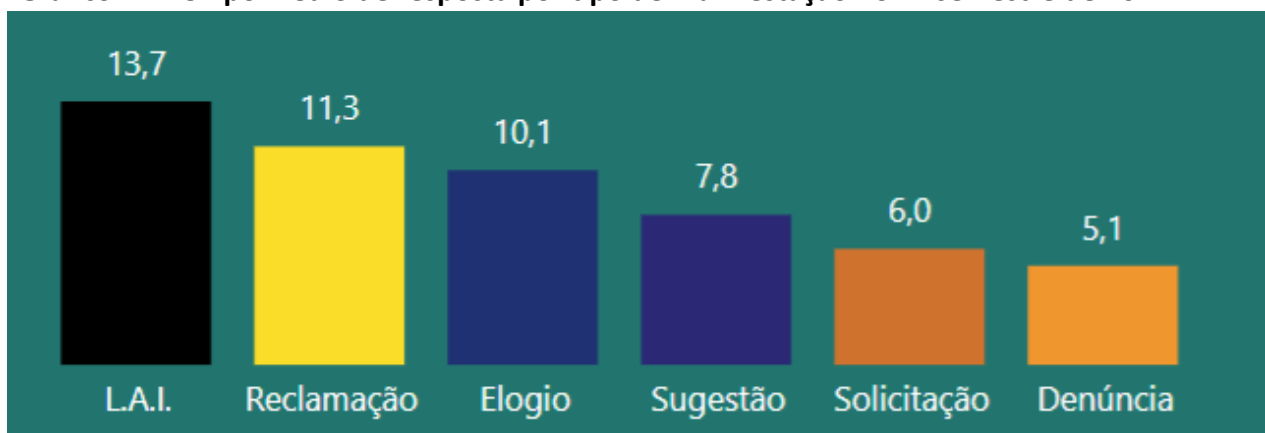


4. Tempo médio de resposta

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 20 dias, prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa (Decreto Estadual nº 10.466/24).

No 1º semestre de 2024, o **prazo médio de respostas** às manifestações tratadas pela Ouvidoria Setorial da SEAD **foi de 10 dias**, um prazo que pode ser considerado bom em relação ao quantitativo de atendimentos realizados nesse 1º Semestre de 2024. O prazo médio verificado em igual período de 2023, que foi de 6,6 dias. No semestre, 10 manifestações excederam o limite de 30 dias para resposta.

Gráfico 7 - Tempo médio de resposta por tipo de manifestação no 1º semestre de 2024

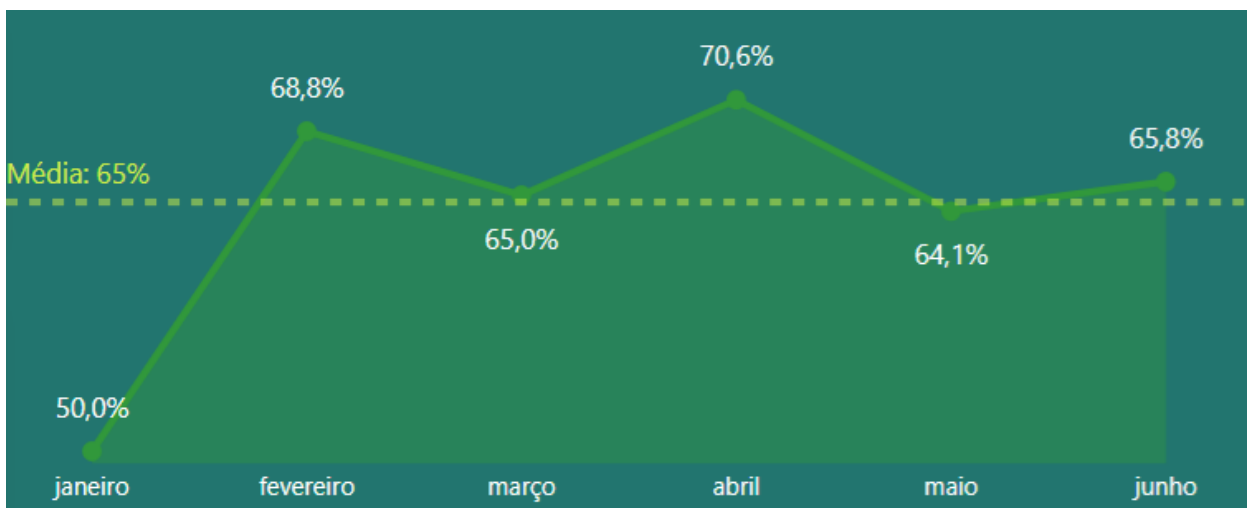


5. Resolutividade

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

$\text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$)

Gráfico 8 - Índice de Resolutividade no 1º semestre de 2024



No semestre, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Setorial da SEAD foi de 65%, tendo um decréscimo com relação ao Índice de Resolutividade encontrado no mesmo período do ano anterior, que foi de 72 %. Após análise dos dados, depreende-se que caiu o número de respostas à pesquisa. Também pesou negativamente na resolutividade o alto volume de manifestações advinda da inatividade das Centrais de Atendimento do Vapt Vupt e Junta médica.

6. Respostas insatisfatórias

Uma resposta é considerada insatisfatória quando a manifestação é reativada pelo usuário no Sistema de Ouvidoria. 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.

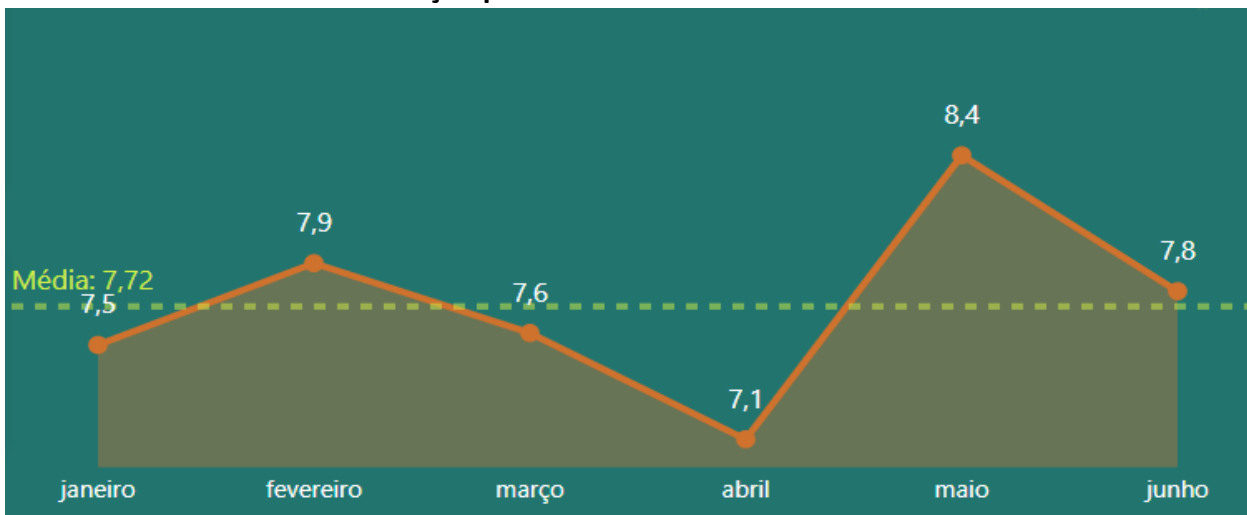
No 1º semestre de 2024, a Ouvidoria da SEAD obteve um percentual de 0,8 % de respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão (11 de 1.320 manifestações)

7. 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.

No primeiro semestre de 2024 a Ouvidoria Setorial da SEAD obteve 7,7 como nota média de recomendação. No ano de 2023 foi registrado 8 como nota de recomendação.

Gráfico 9 - Nota de recomendação por mês



8. Conclusão

Este relatório de gestão evidencia os principais resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da SEAD no 1º semestre de 2024, coletados a partir de dados obtidos no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) e no Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria-Geral.

Nesse primeiro semestre de 2024 a Ouvidoria da SEAD buscou cumprir o seu papel com transparência e eficiência, utilizando-se de todos os canais disponíveis, quais sejam, e-mail, whatsapp, telefones, formulário eletrônico (Expresso Goiás) e atendimento presencial, para atender aos cidadãos que buscaram atendimento junto à Ouvidoria Setorial.

Ademais, a Ouvidoria Setorial da SEAD, de forma constante, vem buscando a melhoria dos serviços públicos prestados, com o atendimento das insatisfações dos usuários do serviço público prestado pela Secretaria de Estado da Administração. Tal tarefa deve ser persistente e constante, sempre no sentido de aprimorar o serviço público, a transparência e o atendimento ao cidadão.