

# Relatório de Gestão

Gerência da Ouvidoria Setorial – SEAD

2023

**SEAD**  
Secretaria de  
Estado da  
Administração



## Ficha Técnica

### GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

**Ronaldo Ramos Caiado**

### SECRETÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO

**Francisco Sérvulo Freire Nogueira**

### CHEFIA DE GABINETE - SEAD

**Márcia Freire Dantas Coutinho**

### GERENTE DA OUVIDORIA SETORIAL

**Thiago Borges Santos e Silva**

### EQUIPE TÉCNICA

**Heide Porto Coelho**

**Elaine Telles Rodrigues**

**Tânia Rodrigues Valente Santos**

### LOCALIZAÇÃO:

Secretaria de Estado da Administração  
Ed. Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 7º andar,  
Setor Central, Goiânia- GO - 74015-908  
Fone: (62) 3201-5739 / 3201-5743  
E-mail: [ouvidoria.administracao@goias.gov.br](mailto:ouvidoria.administracao@goias.gov.br)

## Sumário

- Agradecimentos
- Introdução
- Manifestações - Tipologia e suas definições
- Manifestações
- Pedido de Acesso à Informação - LAI
- Tempo médio de resposta
- Resolutividade
- Respostas insatisfatórias
- Nota de recomendação
- Ações realizadas pela Ouvidoria Setorial em 2023
- Conclusão

## AGRADECIMENTOS

À equipe de amigos que fazem parte dessa unidade de Ouvidoria Setorial. À Chefia de Gabinete da SEAD pelo apoio e confiança. Em especial à Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria Geral - CGE pelo comprometimento e profissionalismo demonstrado na realização das atividades de fortalecimento da Ouvidoria Pública e busca contínua por resultados.

## 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 Secretaria de Estado da Administração**, referente ao ano base de 2023, comparando-o sempre que for necessário com os resultados do ano de 2022.

As atividades de ouvidoria da SEAD são realizadas pela Gerência da Ouvidoria Setorial, vinculada ao Gabinete do Secretário e Chefia de Gabinete, integrando, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Goiás, sendo tecnicamente subordinada às orientações da Controladoria-Geral do Estado de Goiás, tendo suas atividades supervisionadas também por aquela pasta.

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](mailto: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** é um importante instrumento de participação social que tem como objetivo receber, analisar e encaminhar manifestações da população sobre os serviços e políticas públicas oferecidos pelo órgão. Ao receber as demandas dos cidadãos, a ouvidoria permite que estes tenham suas necessidades atendidas de forma mais efetiva, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços públicos e do controle social.

Todo usuário do serviço público pode manifestar seus anseios e críticas, as quais são imediatamente encaminhadas às unidades competentes para garantir, sempre, resposta ao seu registro.

## 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

A **Ouvidoria Setorial** tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a SEAD, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

No ano de 2023, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou **1.670 manifestações atendidas** pela Ouvidoria Setorial da SEAD, enquanto em 2022 foram registrados 2.120 atendimentos, o que representou uma redução de **21%** no total de manifestações registradas.

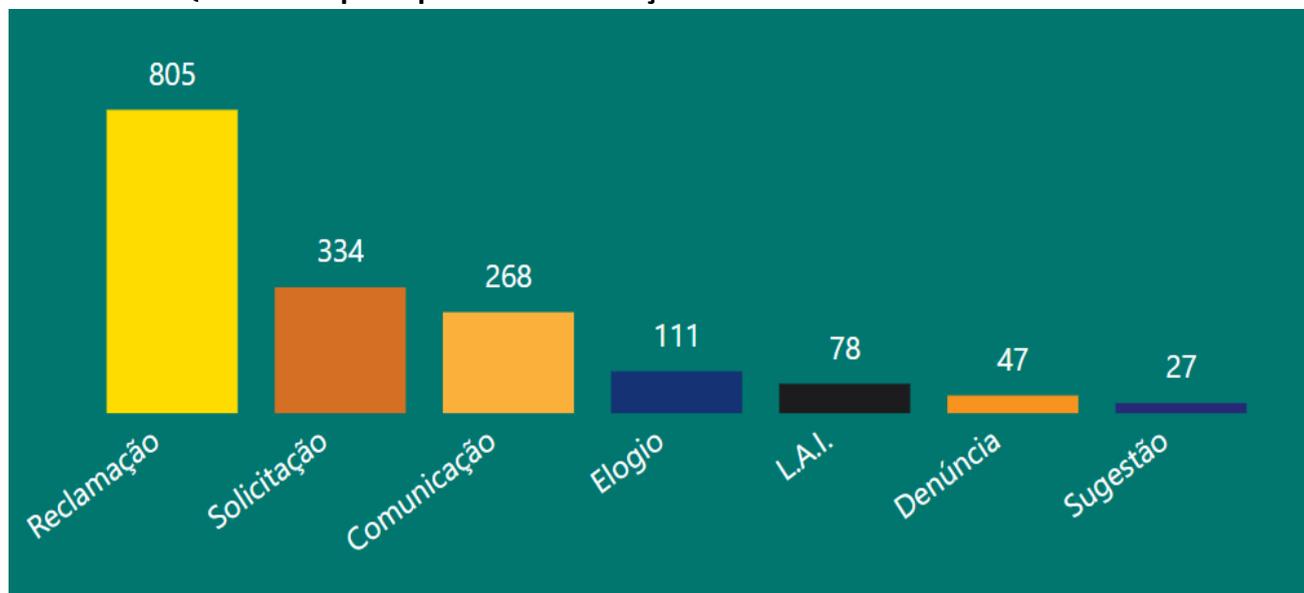
Ao longo de 2023, podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos/mês:

**Gráfico 1 - Quantidade de atendimentos/mês realizados no ano de 2023**



Na sequência, são exibidas as demandas por tipos de manifestação registradas na Ouvidoria Setorial da CGE em 2023.

**Gráfico 2 – Quantidade por Tipos de manifestação 2023**



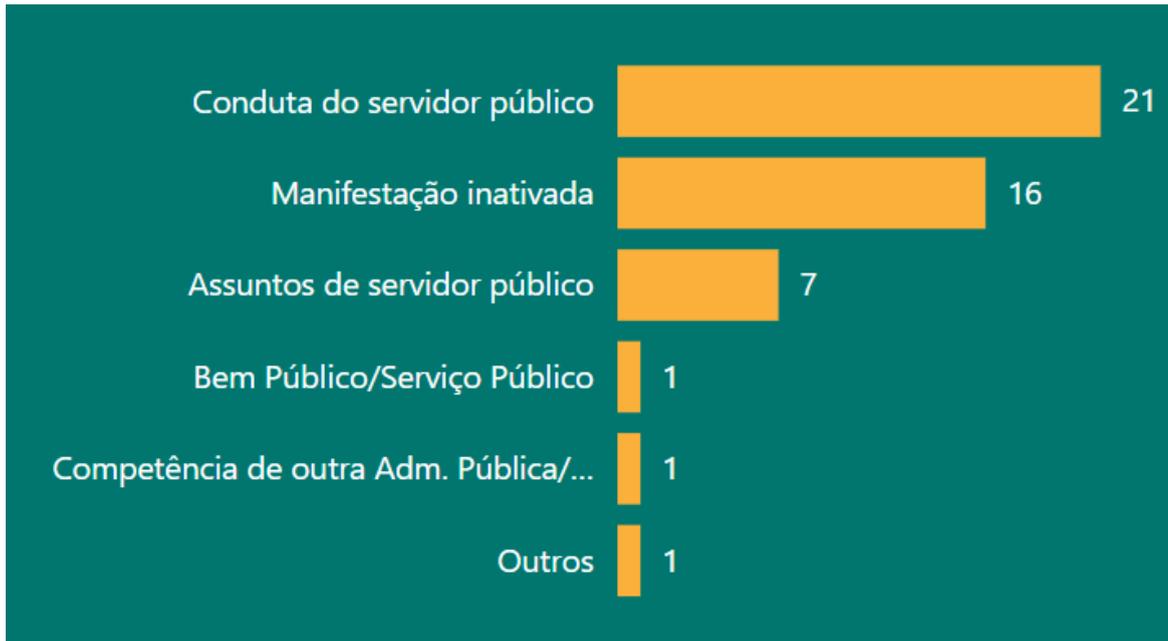
Ressaltamos que o número de Reclamações em 2023 representou cerca de **48%** do total de manifestações, enquanto o percentual de Denúncias representou **2,8%** das manifestações. Em 2022, os tipos de manifestação que se destacaram foram Reclamação, com 38% do total, e LAI, com 34% das manifestações registradas.

Outra constatação sobre o número de manifestações é o fato de que em 2023 foi alto o número de manifestações inativadas na CGE, que chegaram a 375, 22% do total, principalmente por falta de dados (322), repetidas (49) e elogio anônimo (4). Em 2022, as inativadas foram 643 (30% do total). A maioria das manifestações inativadas ocorreram por serem anônimas, não possibilitando o pedido de complementação.

Das **47 denúncias** recebidas e tratadas pela Ouvidoria Setorial da SEAD em 2023, 21 manifestações referiram-se ao assunto “Conduta do Servidor Público” e 7 ao assunto “Assuntos de Servidor Público” entre outros assuntos.

Na comparação com o ano anterior, ocorreu um aumento de 62% do número de denúncias, já que em 2022 foram registradas 29 denúncias, onde os assuntos “Segurança Pública” tiveram 6 registros e “Conduta do Servidor Público” com 4 registros se descaram entre os demais assuntos.

**Gráfico 3 - Denúncias registradas por assunto – 2023**



### 3. 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 - 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. Nas demais tipologias de manifestação, a interposição de resposta insatisfatória cabe por uma vez.

**Gráfico 4 - Quantidade de pedidos de acesso à informação - LAI (2023)**



Foram protocolados em 2023 na Ouvidoria Setorial da SEAD 78 pedidos de acesso à informação com base na LAI. O prazo médio de respostas foi 9,4 dias, enquanto a média geral do Estado foi de 11,4 dias.

Nos pedidos LAI tratados pela Ouvidoria Setorial da CGE em 2023 houve aumento 32% em relação a 2022. Isso se deve principalmente pela busca acentuada relacionada a Concursos Públicos e Processos Seletivos de gestão da pasta, assim como pela busca de informações acerca de Gestão Pessoas e Questões Salariais.

Dentre o total geral de Pedido LAI no ano de 2023, somente 3 pedidos houve Pedido de Recurso. A diminuição no número de recursos nos pedidos de acesso à informação está diretamente ligada ao trabalho realizado pela Ouvidoria Setorial da SEAD, que realiza a análise das respostas oferecidas pelas unidades técnicas visando assegurar transparência da pasta.

O assunto mais demandados nos pedidos de informação para a Ouvidoria Setorial da CGE em 2023, retirados aqueles inativados por falta de dados e da competência de outras esferas da administração pública, foi “Assunto de Servidor Público/Concurso” que abrange os sub assuntos “Concursos Públicos”, “Gestão de Pessoas” e “Questões Salariais”.

**Gráfico 5 - Ranking 6 Sub assuntos mais demandados em 2023 nos Pedidos LAI**



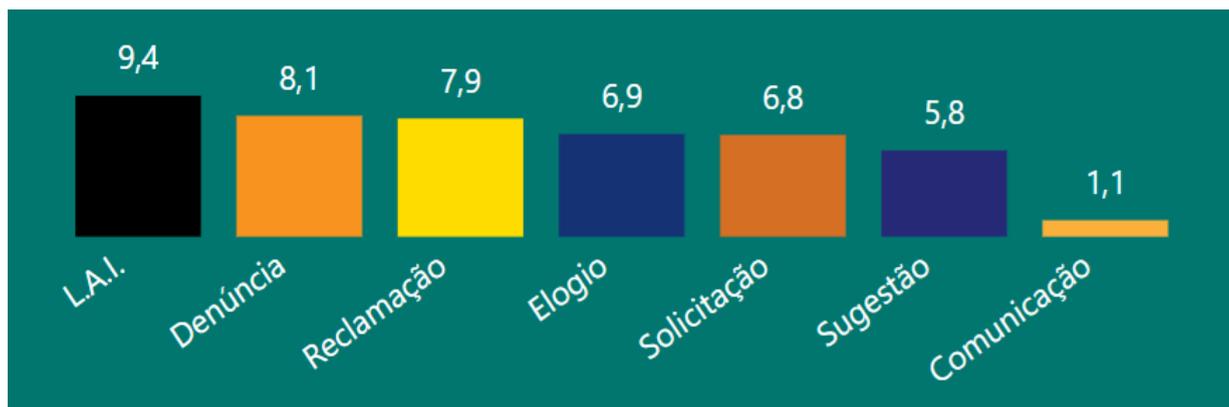
#### 4. Tempo médio de resposta

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 30 dias improrrogável, considerando o Decreto Estadual nº 9.270/18, modificado pelo Decreto Estadual nº 10.466, de 14/5/2024, que estabelece 20 dias de prazo, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa. Dessa forma, considera-se o prazo mais benéfico ao usuário.

Em 2023, o prazo médio de respostas às manifestações tratadas pela Ouvidoria Setorial da SEAD foi de 6,6 dias, um prazo que pode ser considerado muito bom e que manteve o prazo médio verificado em 2022, que foi de 6,6 dias. O prazo médio de respostas das ouvidorias do Estado em 2023 foi de 8,3 dias.

Gráfico 6 - Tempo médio de resposta por tipo de manifestação em 2023



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

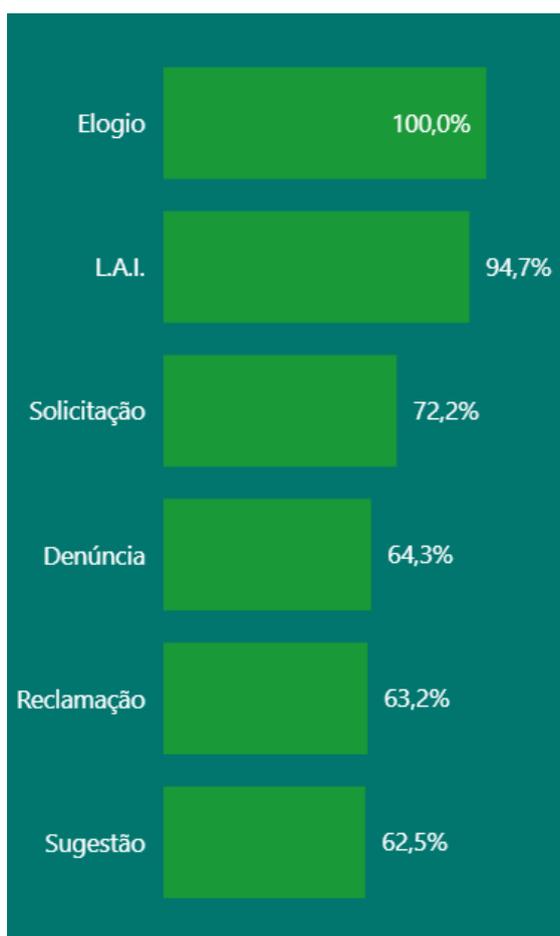
$\text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$ )

**Gráfico 7 - Índice de Resolutividade 2023**



Em 2023, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Setorial da SEAD foi de 72%, tendo um aumento com relação ao Índice de Resolutividade encontrado em 2022, de 67%.

**Gráfico 8 - Resolutividade por tipo de manifestação em 2023**



No gráfico acima podemos observar o percentual de resolutividade apresentado para cada tipo de manifestação. Verifica-se que “Reclamação” e “Sugestão” são os tipos de manifestação que apresentam os menores percentuais de resolutividade, enquanto “Elogio” e “Pedidos LAI” atingem o grau elevado de resolutividade.

## 6. Respostas insatisfatórias

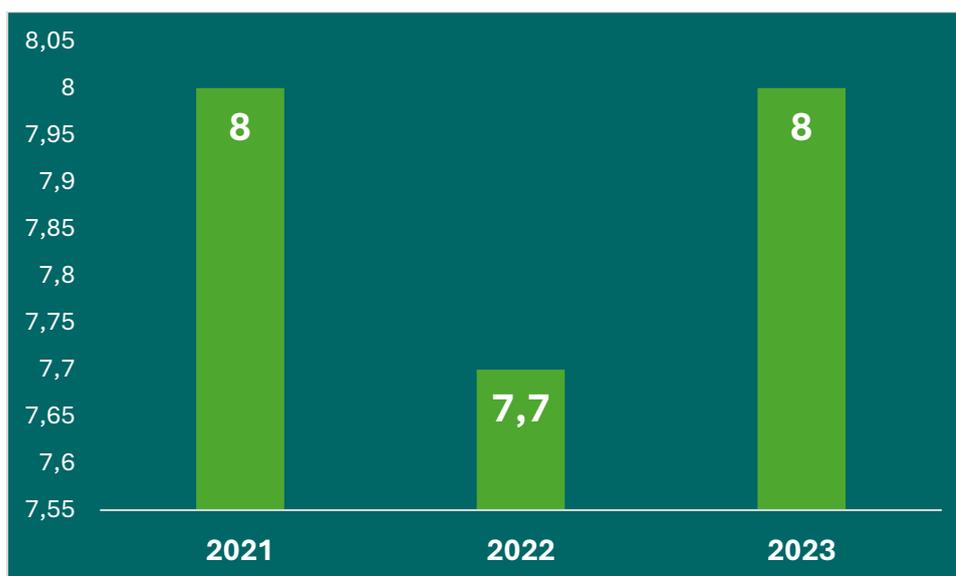
Uma resposta é considerada insatisfatória quando a manifestação é reativada pelo usuário no Sistema de Ouvidoria. Ao reativar a manifestação, o usuário informa que a resposta oferecida pela Ouvidoria não atendeu às expectativas dele e ao serviço público que há a necessidade de produzir uma nova e melhor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

Em 2023, a Ouvidoria Setorial da SEAD obteve um percentual de 1,1% de respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão, número que foi de 3,3% em 2022. Ocorreu, portanto, uma redução de 66% de um ano para outro.

## 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.

**Gráfico 9 - Nota de recomendação (2019 – 2023)**



O exame comparativo dos resultados obtidos nesse quesito mostra o aumento da nota de recomendação proveniente da pesquisa respondida pelos manifestantes, tendo alcançado em 2023 a nota 8,0.

## 8. Ações realizadas pela Ouvidoria Setorial CGE 2023

- ✓ Certificação DIAMANTE em Transparência Pública em 2023 – Prêmio Goiás Mais Transparente.
- ✓ Qualificação profissional da Equipe - Curso: Ética no Serviço Público com Prof. Clóvis de Barros – EaD/Escola de Governo e Curso: Ouvidoria Pública: o que você tem a ver com isso? – EaD/Escola de Governo/CGE.
- ✓ 100% de atendimento às demandas recebidas do Portal SEAD e Vapt Vupt.
- ✓ 100% das Denúncias finalizadas com as devidas respostas.
- ✓ Otimização de processos de trabalho e novos fluxos implementados.
- ✓ Reformulação e otimização do processo de tratamento Fale Conosco Vapt Vupt.
- ✓ Criação de grupo de trabalho on-line– Análise contínua dos modelos de atendimento e levantamento de informações.
- ✓ Conscientização contínua das áreas mais demandadas quanto aos prazos e normas.
- ✓ Integração efetiva com as áreas da SEAD que trabalhavam de forma isolada.
- ✓ Painéis de monitoramento de atividades específicas do Programa Compliance Público e Transparência.
- ✓ Relatório Online SEAD – Aprimoramento das informações por unidade básica e complementar da SEAD.
- ✓ Elaboração de relatórios extemporâneos demandados por áreas técnicas da SEAD.
- ✓ Participação no grupo de formulação da Pesquisa de Satisfação – Canais de atendimentos Rede Expresso.
- ✓ Participação no Comitê Setorial de Compliance Público-PCP da pasta.
- ✓ Participação direta em atividades avaliadas de forma excelente no Programa de Compliance Público-PCP.

## 9. Conclusão

Este relatório de gestão evidencia os principais resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da SEAD em 2023, coletados a partir de dados obtidos no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe).

A Ouvidoria Setorial da SEAD tratou **1.670 manifestações** em 2023, o que representou uma atenuação de 21% no total de atendimentos realizados em relação a 2022, com 2.120 manifestações registradas.

A análise o montante de manifestações de 2023 objetiva ser ferramenta para tomada de decisão gerencial e possibilitando que as manifestações fruto do exercício da cidadania dos manifestantes proporcionem contínua melhoria na prestação dos serviços públicos.

O protagonista desse relatório é o cidadão, usuários internos e externos dos serviços públicos prestados pela SEAD.

Nesse sentido, foram apresentados, no decorrer desse relatório os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial, bem como fornecida uma visão panorâmica das manifestações registradas e dos indicativos advindo do tratamento dispensado visando a solução destas.

A Ouvidoria da SEAD tem continuamente aprimorado os processos com vistas ao cumprimento de sua missão institucional de servir como canal acessível e efetivo de comunicação e mediação entre cidadão e Governo, tratando de maneira articulada com as demais unidades, objetivando a excelência do atendimento.

Por fim, importante registrar que este Relatório está em conformidade com o disposto no art. 15, da Lei 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Direitos do Usuários de Serviços Públicos). Espera-se que a análise do presente Relatório de Gestão possa efetivamente contribuir para a melhoria dos serviços prestados pela Secretaria de Estado da Administração do Estado de Goiás.