



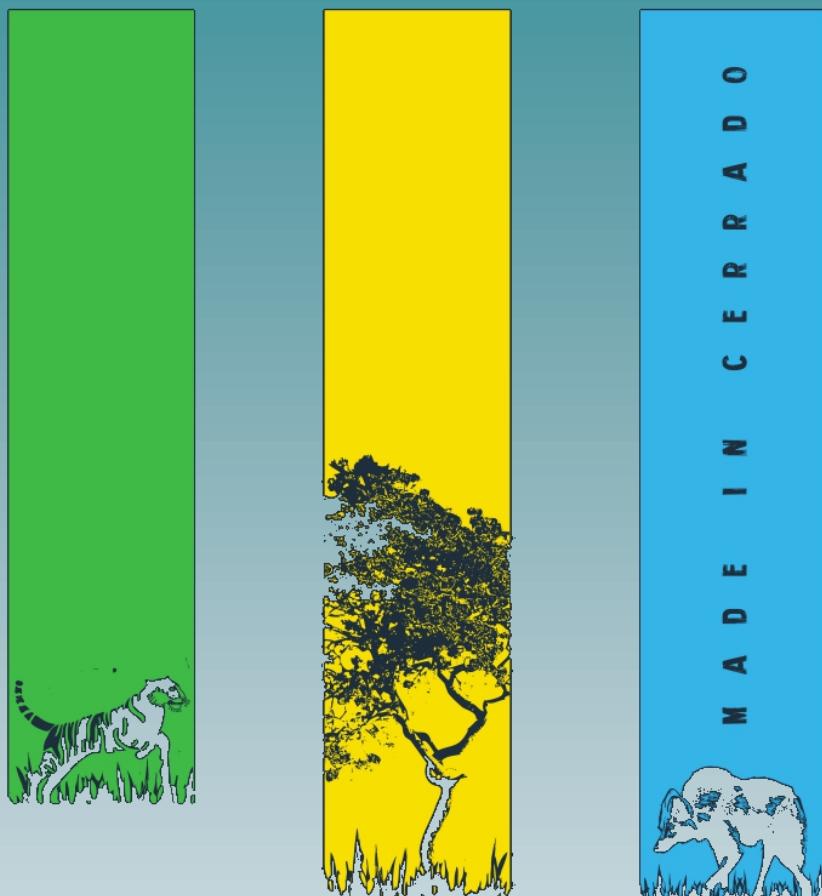
Relatório de Gestão

Gerência de Ouvidoria Setorial - SEAD

2024

SEAD
Secretaria de Estado
da Administração

GOVERNO DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO



Gerência de Ouvidoria Setorial da SEAD

Ficha Técnica

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Ronaldo Ramos Caiado

SECRETÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO

Alan Farias Tavares

CHEFIA DE GABINETE - SEAD

Jorge Luiz Ramos Caiado Júnior

GERENTE DA OUVIDORIA SETORIAL

Thiago Borges Santos e Silva

EQUIPE TÉCNICA

Daniella Pessoa Ferreira Cabral

João Batista de Souza Arantes

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

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS	03
APRESENTAÇÃO	04
1. BASE LEGAL	05
1.1. Legislação Federal	05
1.2. Legislação Estadual	05
1.3. Normativos Internos SEAD.....	05
2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	06
3. OVIDORIA SETORIAL E NÚMEROS	07
3.1 – Visão Geral	07
3.1.1 – Comparativo: Call Center & Manifestações Registradas	07
3.2 – Visão das Manifestações Registradas.....	08
4. INDICATIVOS SETORIAIS	09
4.1 – Tempo Médio de Resposta	09
4.2 – Resolutividade	09
4.3 – Nota de Recomendação	10
4.4 – Resposta Insatisfatória	11
5. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI	11
5.1 – Pedidos de Informação em 2024	11
6.1.1 – Indicativos e assuntos mais demandados	12
5.2 – Motivo de Indeferimento dos Pedidos de Acesso à Informação em 2024	12
5.3 – Motivo de Inativação dos Pedidos de Acesso à Informação em 2024	13
6. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES	13
6.1 – Assuntos	13
6.2 – Subassuntos	14
7. ANÁLISE – ÁREAS E UNIDADES ADMINISTRATIVAS MAIS DEMANDADAS	15
7.1 – Rede Vapt Vupt	15
7.1.1 – Análise Quantitativa	15
7.1.2 – Análise Qualitativa	18
7.1.3 – Recomendações	19
7.2 – Consignações	20
7.2.1 – Análise Quantitativa	21
7.2.2 – Análise Qualitativa	24

7.2.3 – Recomendações	24
7.2 – Concursos Públicos	24
7.3.1 – Análise Quantitativa	25
7.3.2 – Análise Qualitativa	25
8. CARTA DE SERVIÇO	26
8.1 – Ouvidoria e a Carta de Serviço	26
8.2 – Recomendação	26
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27
ANEXO I	28

AGRADECIMENTOS

À equipe de amigos que fazem parte dessa unidade de Ouvidoria Setorial. Em especial à Chefia de Gabinete da SEAD pelo apoio e confiança.

APRESENTAÇÃO

O Relatório de Gestão da Ouvidoria Setorial da SEAD é, nos termos da Lei federal nº 13.460 de 2017, documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações/solicitações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

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 Setorial recebe denúncias, reclamações, sugestões, opiniões, agradecimentos, elogios ou críticas e pedidos de acesso à informação por qualquer meio de comunicação referente à prestação dos serviços públicos ofertados pela SEAD. Da análise destas manifestações, efetuamos a emissão dos relatórios de ouvidoria que possuem a finalidade de contribuir para ações voltadas ao contínuo aprimoramento das atividades da Pasta, na medida em que fornecem um diagnóstico real dos serviços prestados sob a ótica dos agentes envolvidos e, em especial, do usuário do serviço público.

Importante ressaltar que, além de uma análise qualitativa e quantitativa das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos manifestantes dos serviços públicos no exercício de 2024, o Relatório de Gestão traz recomendações visando o aprimoramento da prestação dos serviços públicos.

1. BASE LEGAL

1.1. Legislação Federal

- Lei 13.460 de 2017 - Dispõe sobre a proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.
- Decreto nº 9.094 de 2017 - Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos; e
- Decreto nº 9.492 de 2018 - Regulamenta a Lei 13.460/2017, sobre a proteção e defesa dos direitos do usuário do serviço público.

1.2. Legislação Estadual

- Lei nº 18.025 de 2013 - Dispõe sobre o acesso a informações e a aplicação da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Estado de Goiás, institui o serviço de informação ao cidadão;
- Lei nº 20.846 de 2020 - Institui a Política Estadual de Atendimento ao Cidadão e cria o Programa SIMPLIFICA GOIÁS;
 - Decreto nº 7.904 de 2013 - Regulamenta a Lei n. 18.025, de 22 de maio de 2013;
 - Decreto Nº 9.583, de 2019. - Aprova o Regulamento da Secretaria de Estado da Administração e dá outras providências.
- Decreto Nº 10.306, de 2023 - Dispõe sobre o acesso a informações e a aplicação da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Estado de Goiás
- Decreto nº 10.466 de 2024 - Dispõe sobre as Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo e dá outras providências.

1.3. Normativos Internos SEAD

- Ofício Circular nº 78/2022 – SEAD – Dispõe sobre procedimento de recebimento de manifestações no âmbito da pasta.
- Ofício Circular nº 77/2022 - SEAD– Dispõe Livre acesso da Ouvidoria Setorial à todas as unidades administrativas da SEAD.

2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

No cumprimento da sua função, a Ouvidoria da SEAD disponibiliza 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
- **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

As atividades desenvolvidas no âmbito desta unidade setorial de Ouvidoria estão sempre associadas à transparéncia, controle e participação social. A Ouvidoria é hoje o principal meio de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental. 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.

No Portal Expresso, <https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao>, o registro de manifestação está disponível 24hs por dia, todos os dias.

Imagen 01 – Ouvidoria no Portal Expresso.

The screenshot shows the official website of the State of Goiás (gояis.gov.br). At the top, there's a navigation bar with links for 'Inicio', 'Serviços', 'Notícias', 'Ouvidoria', and a search bar. Below the navigation, a banner reads 'Registrar manifestação na ouvidoria'. There are three main buttons for reporting: 'Elogio / Simplifique' (Praise/Simplify), 'Reclamação / Denúncia' (Complaint/Denunciation), and 'Pedido de Informação Pública/Pessoal' (Public/Personal Information Request). At the bottom, there are links for 'Consultar Manifestações', 'Procedimentos e Prazos', and 'Estatísticas'.

Importante informa que, em atenção ao § 2º do Art. 9º, Lei Estadual LEI Nº 18.025 de 22 de maio de 2013, todo usuário dos serviços públicos do Estado de Goiás poderá formular pedido de acesso à Informação presencialmente, em qualquer unidade Vapt Vupt sem a necessidade de agendamento. Para ver as unidades Vapt Vupt, acesse: <https://vaptvupt.go.gov.br/unidades>.

3. OUVIDORIA SETORIAL EM NÚMEROS

A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Administração tem como função principal servir de elo e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, com o objetivo de garantir que as manifestações oriundas do exercício da cidadania contribuam para a melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos."

Os atendimentos são a soma dos registros pontuais realizados e das manifestações registradas no sistema que geram um número de protocolo. Serão apresentados os números gerais registrados no ano 2024, nessa unidade setorial de Ouvidoria. Vejamos:

3.1 Visão Geral

- Total de Atendimentos: 7.064
- Média de Atendimento por dia útil: 28
- Call Center: 4.357
- Manifestações Registradas: 2.707
- Manifestações em andamento: 0
- Manifestações Finalizadas: 2.707

Gráfico 01 – Áreas de Atuação

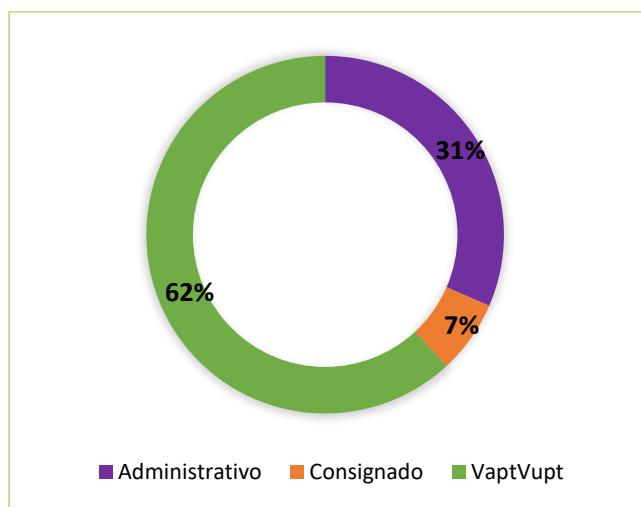
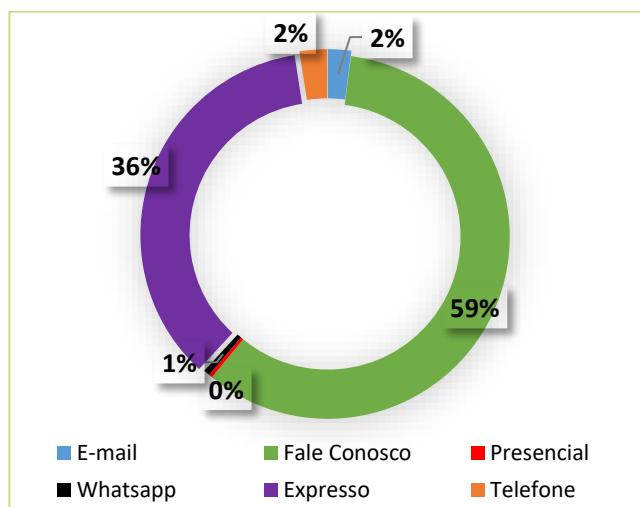
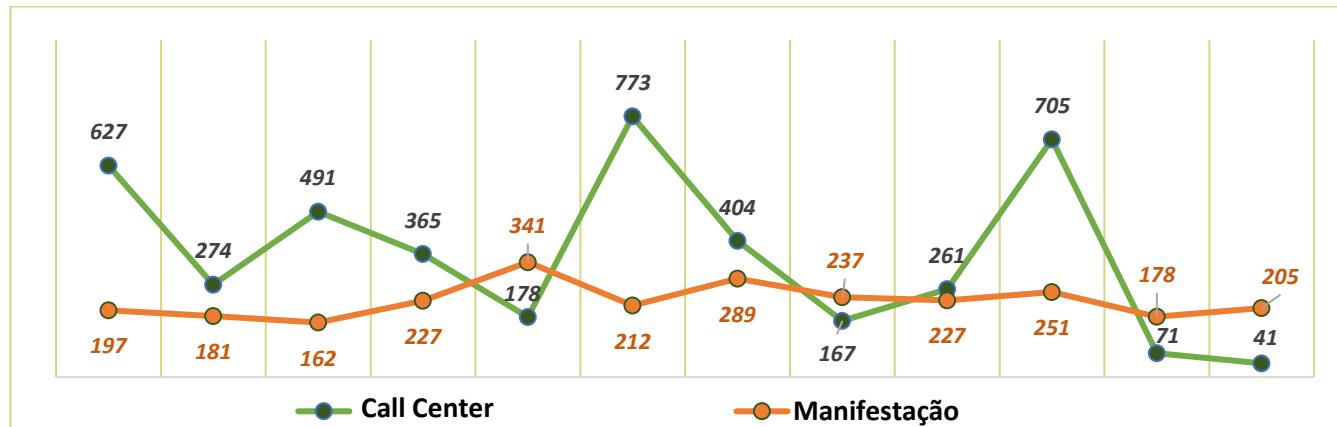


Gráfico 02 – Canais de Atendimento



3.1.1 Comparativo: Call Center & Manifestações Registradas

Gráfico 03 – Evolução Mensal - 2024



3.2 Visão das Manifestações Registradas

Será apresentado, nessa seção do relatório, o comparativo geral das demandas recebidas através do Sistema de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado direcionadas à SEAD. Em 2024 foram recepcionadas 2.707 (Dois mil e setecentos e sete) manifestações, registrando aumento de 62% no total de demandas recebidas no ano anterior, 2023. Os gráficos abaixo apresentam comparativo geral, por mês e por tipo dos últimos 3 (três) anos.

Gráfico 04 – Comparativo Anual

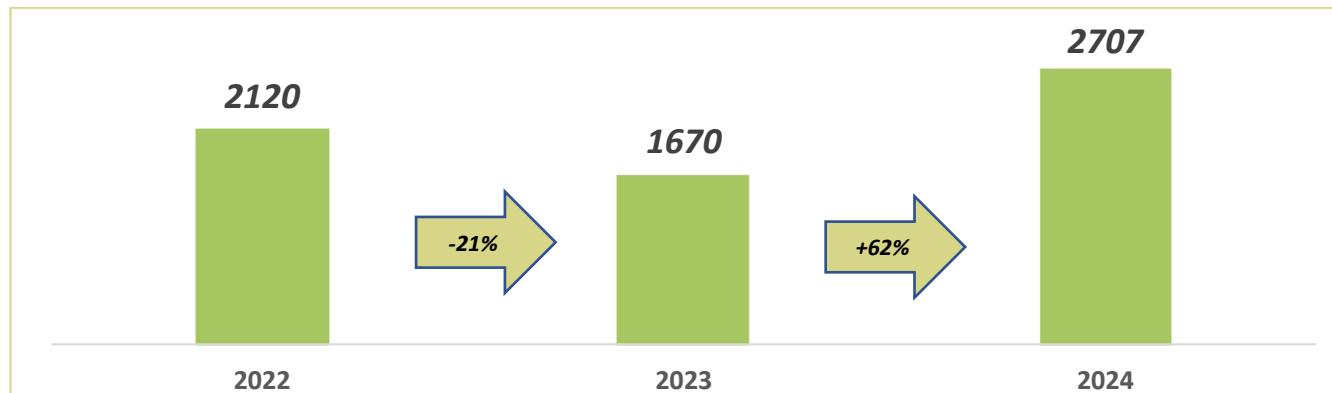


Gráfico 05 – Comparativo – Evolução Mensal

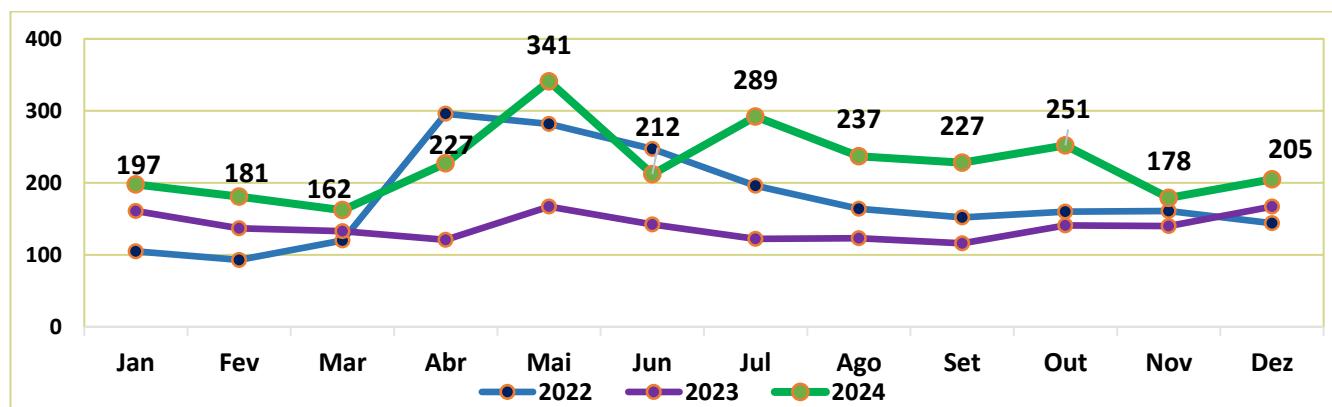
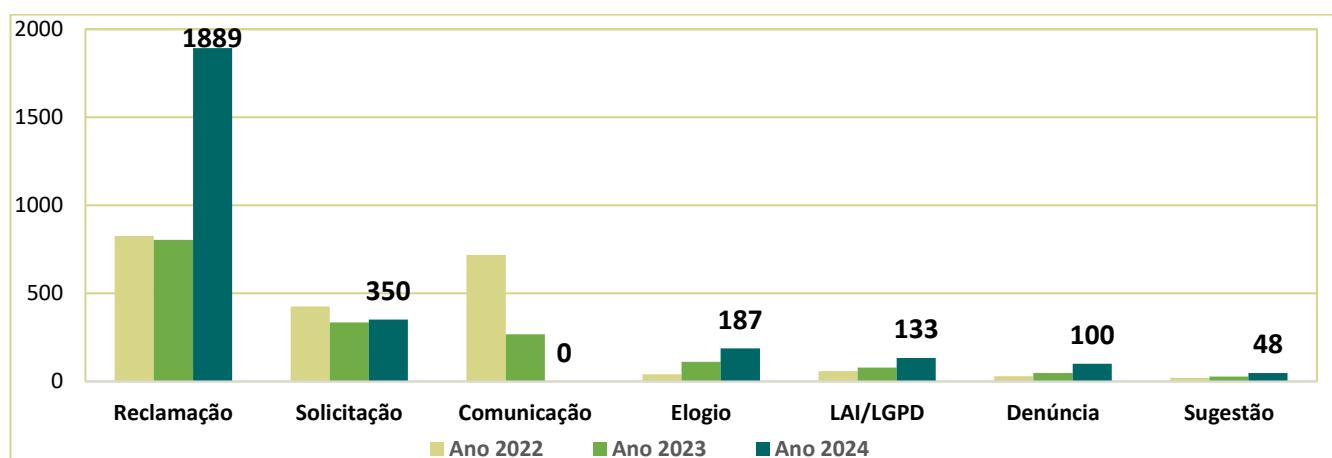


Gráfico 06 – Comparativo Anual por Tipo



4. INDICATIVOS SETORIAS

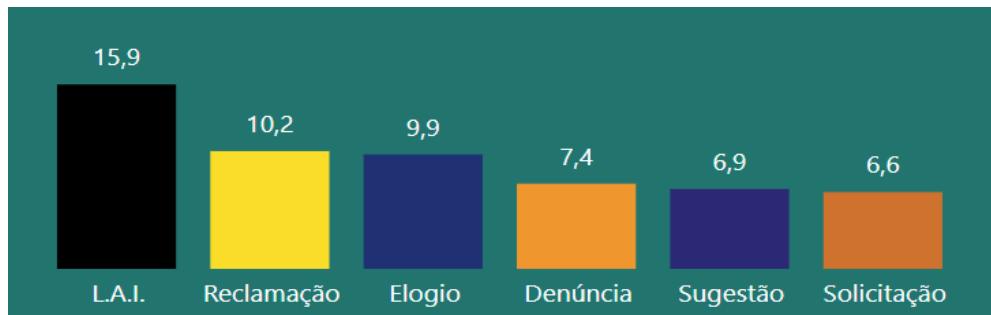
Esta seção trará uma exposição dos tipos de indicativos, acompanhados de suas respectivas definições. Além disso, serão apresentados os resultados alcançados pela SEAD nesses aspectos durante o exercício de 2024.

4.1 Tempo Médio de Resposta

Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal nº 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. No poder executivo do Estado de Goiás utiliza-se o prazo de 20 dias, prorrogáveis mediante justificativa por mais 10 dias, considerando o Decreto Estadual nº 10.466/24. Dessa forma, considera-se o prazo mais benéfico ao usuário.

Durante o ano de 2024, no que tange ao prazo médio de resposta geral, o resultado foi de 9 dias. Fato que demonstra o compromisso da Secretaria de Estado da Administração em buscar respostas rápidas aos usuários dos serviços públicos.

Gráfico 07 – Comparativo Anual – Tempo Médio por Tipo de Manifestação



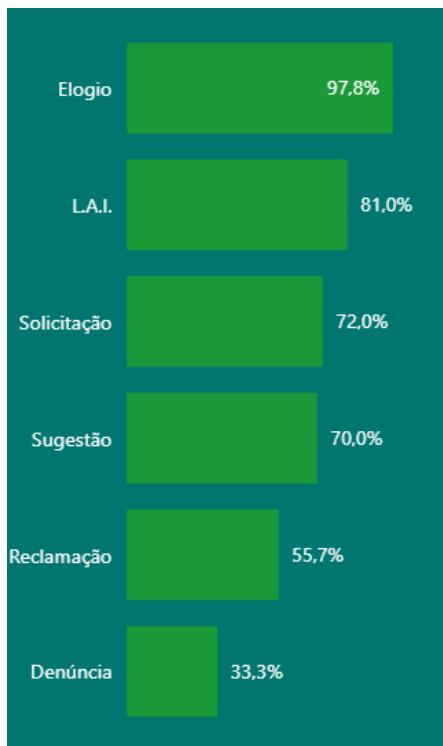
4.2 Resolutividade

O Índice de Resolutividade procura perceber, na visão do usuário, se a demanda 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 (sim, não ou parcialmente) calcula-se o Índice de Resolutividade.

Gráfico 08 – Evolução Mensal – 2024



Gráfico 09 – Resolutividade por tipo de Manifestação - 2024



Em 2024, o Índice de Resolutividade foi de 65%, 7 pontos percentuais acima do índice estadual, registrado em 58%.

4.3 Nota de Recomendação

A nota de recomendação considera a média das notas dadas pelos manifestantes, numa escala de 0 a 10, em pregunta aos usuários do serviço público na pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação: “Você recomendaria a ouvidoria?”. No gráfico abaixo é possível verificar na maioria dos meses excelente nível de recomendação, registrando, no ano de 2024, nota média de 7,7, permanecendo acima da nota média estadual de 7,4.

Gráfico 10 – Evolução Mensal – 2024



4.4 Resposta Insatisfatória

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.

O percentual de respostas insatisfatórias relativas ao ano de 2024, a Ouvidoria Setorial da SEAD obteve um porcentual de 1,7 % de respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão. Em 2023 foi auferido perceptual de 1,1% nesse quesito.

5. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – L.A.I

A Lei Federal nº 12.527, de 2011, estabelece os procedimentos que devem ser seguidos pela União, pelos Estados, pelo Distrito Federal e pelos Municípios, com o objetivo de garantir o direito fundamental de acesso à informação. A referida lei estabeleceu a Transparência Ativa e Passiva na Administração Pública, sendo a primeira compreendida como a exigência de órgãos e entidades públicas divulgar, de forma espontânea, independente de terem sido solicitadas, informações de interesse geral; e a segunda, refere-se à criação dos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC), um canal efetivo para a sociedade apresentar à Administração Pública sua demanda de informação.

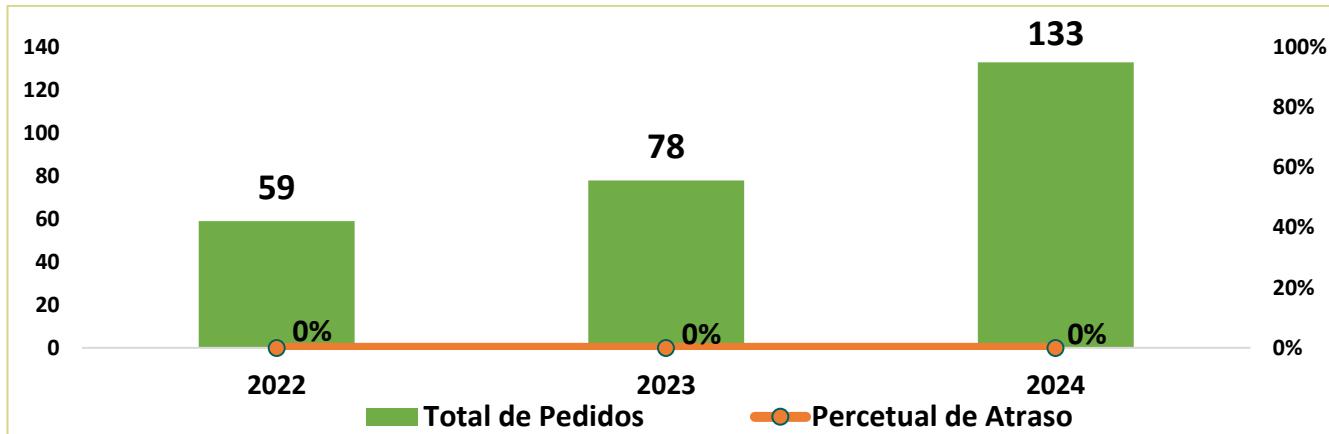
No Poder Executivo do Estado de Goiás, a Lei estadual nº 18.025 de 2013, regulamentada pelo Decreto estadual nº 10.306, de 2023, dispõe sobre os procedimentos a serem observados na aplicação da Lei federal nº 12.527 de 2011.

Na SEAD, as ações de transparência passiva e a gestão do SIC são conduzidas pela Ouvidoria Setorial, cuja missão é atender aos pedidos de acesso à informação, pautando-se nas diretrizes e legislações específicas, adotando a publicidade como regra e o sigilo apenas em situações excepcionais.

5.1 Pedidos de Informação em 2024

- Total de Atendimentos: 133
- Média mensal de Pedidos: 11,08
- Com recurso: 1

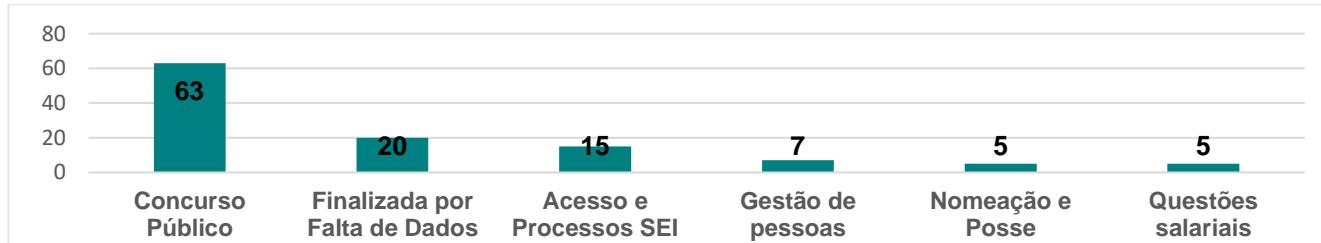
Gráfico 11 – Comparativo Anual - Quantitativo de Pedidos e Percentual de Atraso



5.1.1 Indicativos e assuntos mais demandados - 2024



Gráfico 12 – Sub assuntos mais demandados - 2024



5.2 Motivo de Indeferimento dos Pedidos de Acesso à Informação em 2024

➤ Total Pedidos Indeferidos: 15

Gráfico 13 – Motivo de indeferimento da L.A.I

■ Processo decisório em curso

■ Competência de outra Adm. Pública

■ Dados Pessoais - LGPD

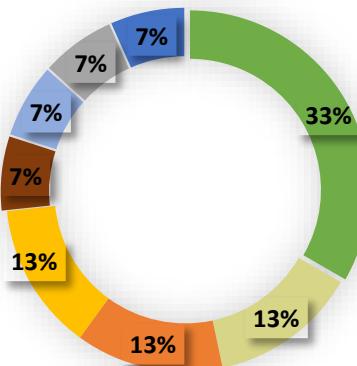
■ Asseso Negado

■ Informação sigilosa de acordo com a legislação

■ Não se trata de solicitação de informação

■ Pedido desproporcional ou desarrazoad

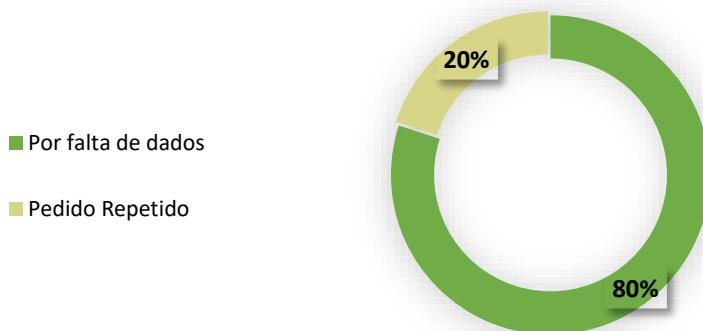
■ Pedido exige tratamento adicional de dados



5.3 Motivo de Inativação dos Pedidos de Acesso à Informação em 2024

➤ Total Pedidos Inativados: 25

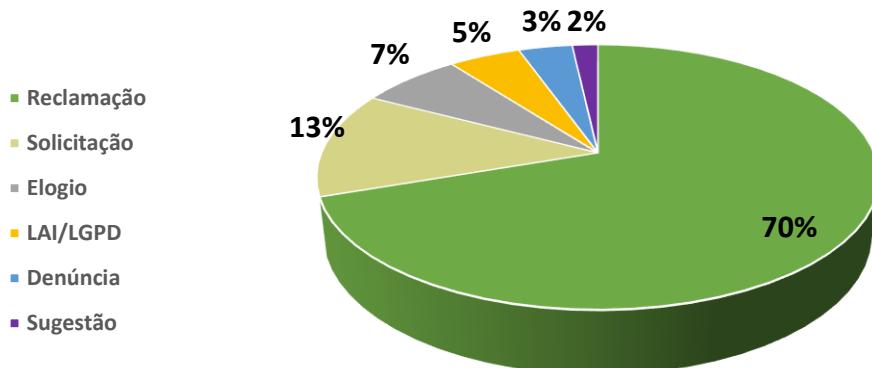
Gráfico 14 – Motivo de indeferimento da L.A.I



6- PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Como já mencionado neste relatório, a manifestação mais recorrente em 2024 na Ouvidoria Setorial da SEAD foi a reclamação, correspondendo a 70% do total de registros no sistema de ouvidoria. A seguir, apresenta-se esse dado:

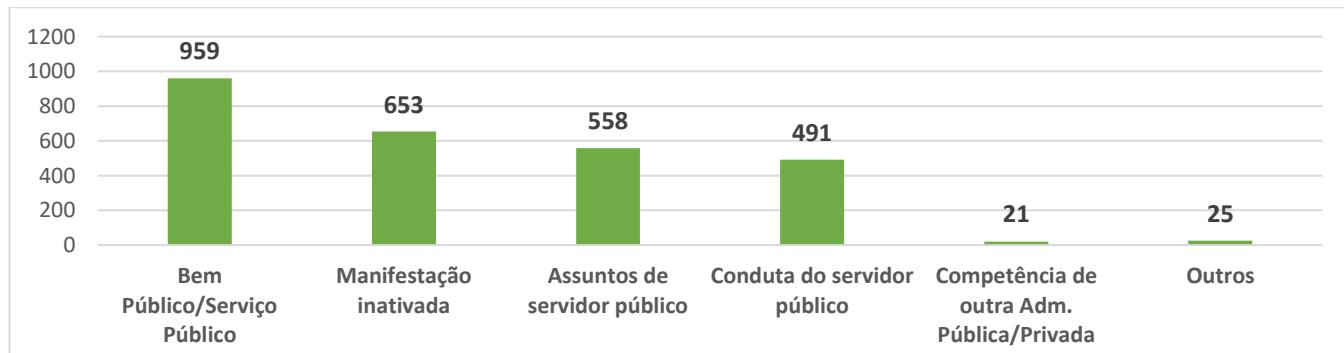
Gráfico 15 – Percentual por Tipo – 2024



6.1 Assuntos

Considerando todas as manifestações recebidas pela SEAD no Sistema de Gestão de Ouvidoria, os Assuntos mais recorrentes foram os seguintes:

Gráfico 16 – Ranking Assuntos mais recorrentes – 2024

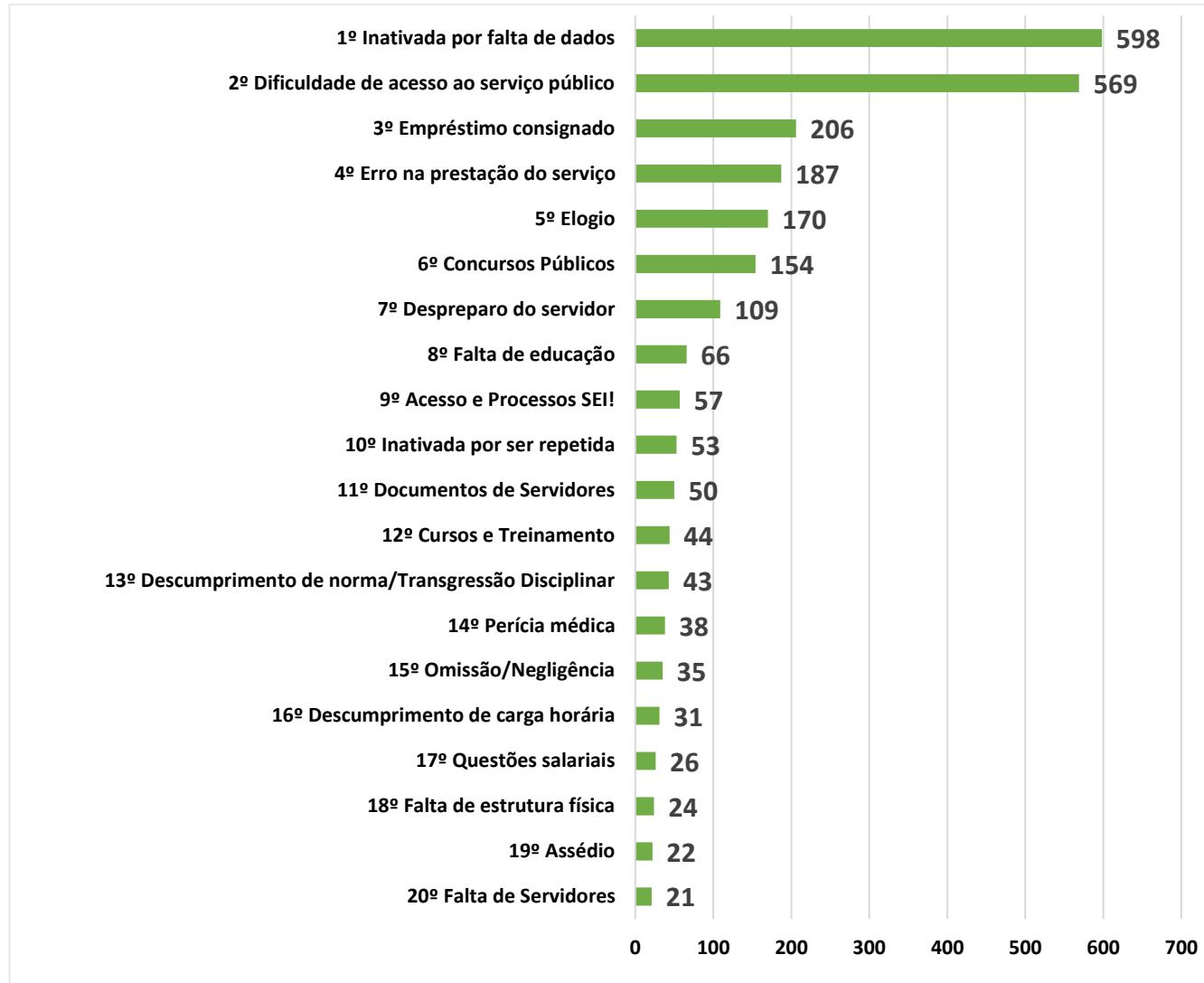


O assunto *Bem Público/Serviço Público* foi o mais frequente em 2024, com um percentual de 35,4% de recorrência.

6.2 Subassuntos

Por sua vez, os 20 (vinte) *Subassuntos* mais recorrentes relacionados às manifestações recebidas pela SEAD foram os seguintes:

Gráfico 17 – Ranking Assuntos mais recorrentes – 2024



Desconsiderando as manifestações inativadas por falta de dados, o subassunto “Dificuldade de Acesso ao Serviço Público” foi o mais recorrente em 2024, registrando percentual cerca de 21

Esse subassunto, em sua maioria, está diretamente relacionado com a dificuldade dos usuários dos serviços públicos em realizar o agendamento de Atendimento Presencial nas unidades Vapt Vupt.

7 - ANÁLISE – ÁREAS E UNIDADES ADMINISTRATIVAS MAIS DEMANDADAS

Nas seções anteriores deste Relatório, foi apresentado um panorama geral das demandas encaminhadas à Ouvidoria Setorial da SEAD. Passaremos a analisar a evolução das manifestações recebidas via Sistema de Gestão de Ouvidoria com foco nas Unidades Administrativas mais demandadas da SEAD. Será considerado a estrutura organizacional vigente no ano de 2024, estabelecida pela Lei nº 21.792, de 16 de fevereiro de 2023.

Serão consideradas nessa análise áreas de atuação relacionadas à **Rede Vapt Vupt**, **Empréstimos Consignados** e **Concursos Públicos** com suas respectivas unidades administrativas de atuação.

Para o tratamento destas manifestações, foram acionadas algumas unidades internas da SEAD para que tivessem ciência do conteúdo, tomassem as providências cabíveis e subsidiasssem a Ouvidoria da SEAD na elaboração de resposta conclusiva aos usuários.

Importante ressaltar que essas frentes de atuação são responsáveis por 76% das manifestações ativas recebidas pela Pasta via sistema de ouvidoria, por isso a importância da análise específica de cada área.

7.1 Rede Vapt Vupt

A Secretaria de Estado da Administração está diretamente ligada à qualidade de atendimento e prestação de serviços públicos aos usuários sob responsabilidade do Estado de Goiás aos usuários, importante forma de intervenção estatal na ordem social. Compete à pasta, a gestão do Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão do Estado de Goiás, denominado Vapt Vupt. A rede do Vapt Vupt é composta, atualmente, por 76 unidades espalhadas em diversas cidades do território estadual que oferecem cerca de 721 diferentes serviços presenciais, listados em seu portal <https://vaptvupt.go.gov.br/servicos>.

As manifestações relativas ao Vapt Vupt são tratadas pela Superintendência de Gestão do Atendimento ao Cidadão e suas respectivas unidades complementares, que atuam sob coordenação e supervisão técnica da Subsecretaria de Inovação da Gestão e dos Serviços Públicos.

7.1.1 Análise Quantitativa

Passaremos agora a analisar a evolução das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria relativas à Rede Vapt Vupt, recebidas e tratadas pela Superintendência de Gestão do Atendimento ao Cidadão. Vejamos:

Gráfico 18 – Comparativo Total de Manifestações

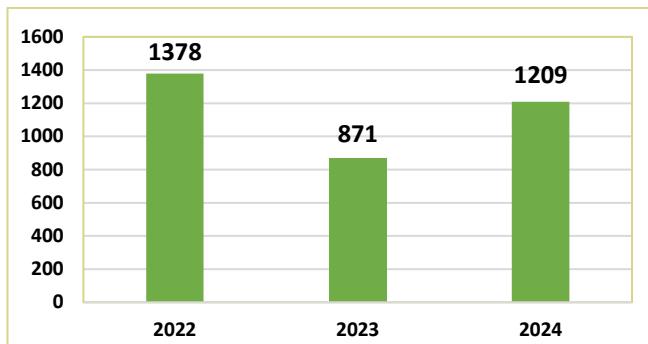


Gráfico 19 – Quantidade por Tipo Vapt Vupt - 2024

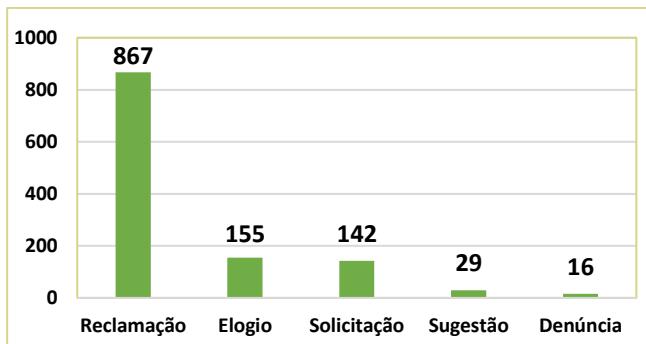
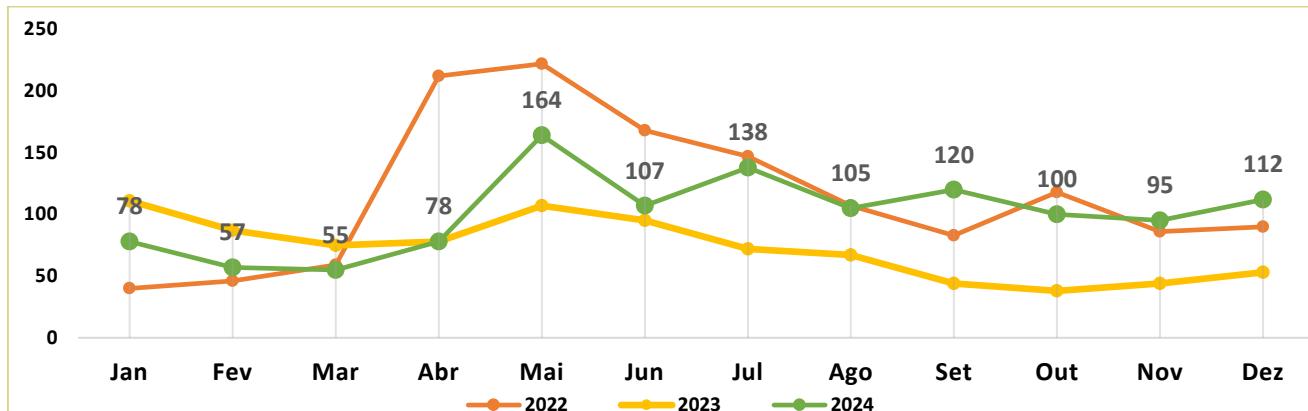


Gráfico 20 – Comparativo Anual – Evolução Mensal - Qtd de Manifestação



Das demandas relativas ao Vapt Vupt é importante ressaltar aumento de 38% do total de demandas no ano de 2024 em relação ao mesmo período do ano anterior, 2023. Esse aumento se deu em virtude da importante divulgação dos canais de ouvidoria no Portal Expresso, que passou a contar com inteligência artificial aplicada por meio da plataforma Express, simplificando o cadastro e o fluxo de registro de manifestação.

Passamos agora a analisar as unidades e assuntos da Rede Vapt Vupt mais demandados no exercício do ano de 2024.

Primeiramente verifica-se no Gráfico 44 abaixo que o Vapt Vupt Anápolis (Anashopping) foi a unidade da Rede mais demandada, registrando 13% dentre o total de manifestações recebidas, seguida pelo Vapt Vupt Admar Otto, que registrou 4,4% e Vapt Vupt de Valparaíso de Goiás, com 3,8%.

Gráfico 21 – Ranking - Unidades Vapt Vupt mais demandadas – 2024

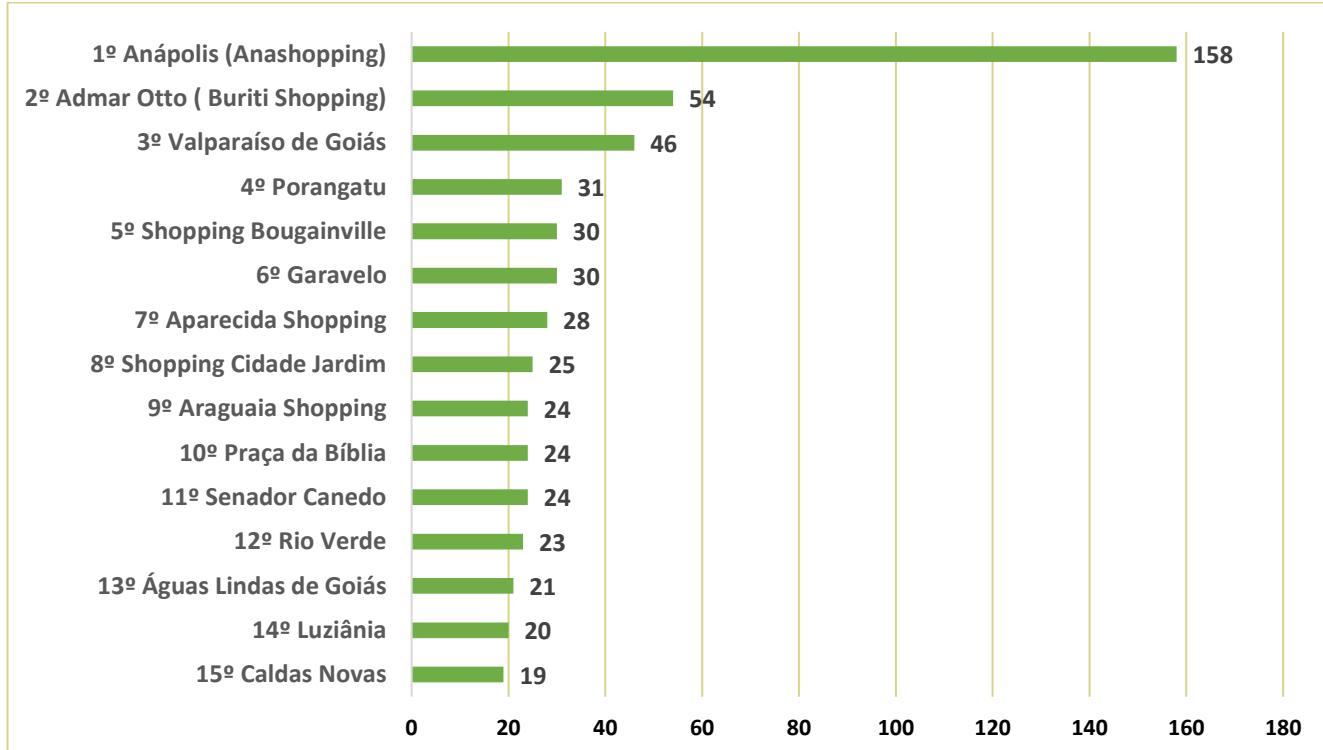
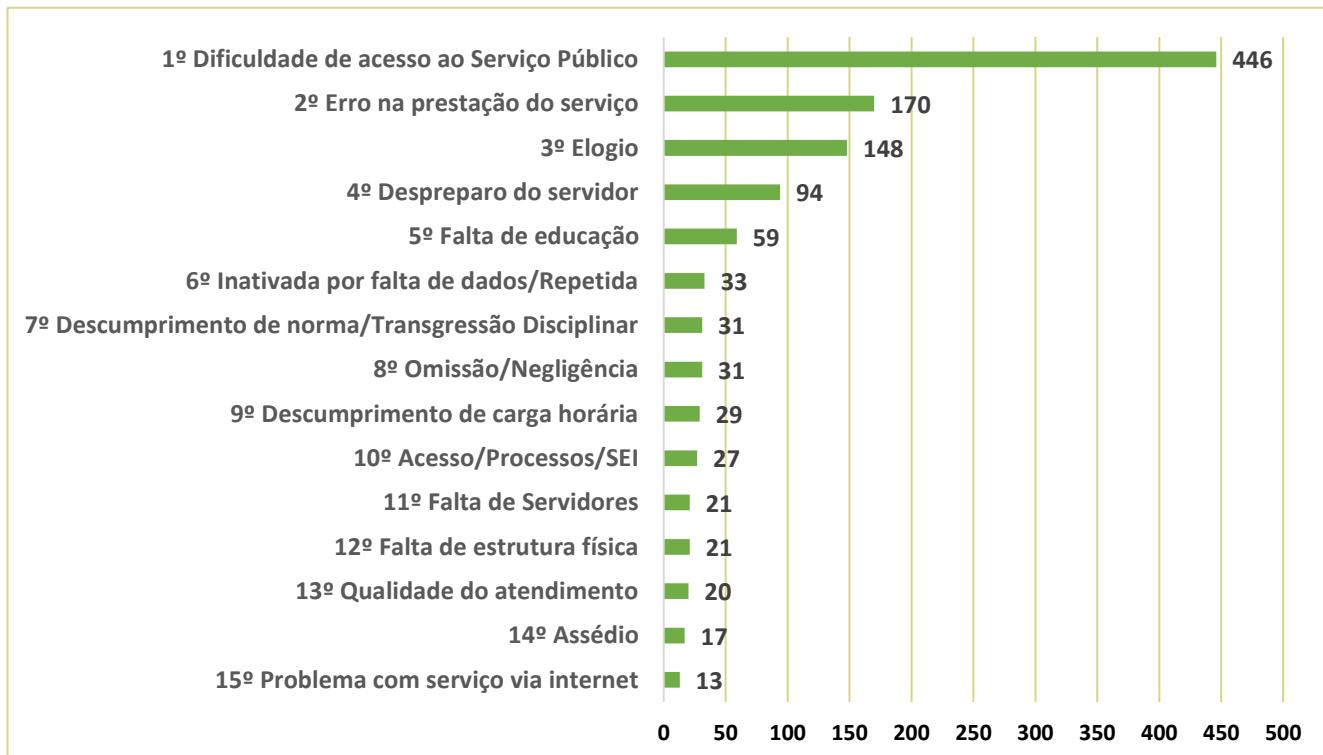
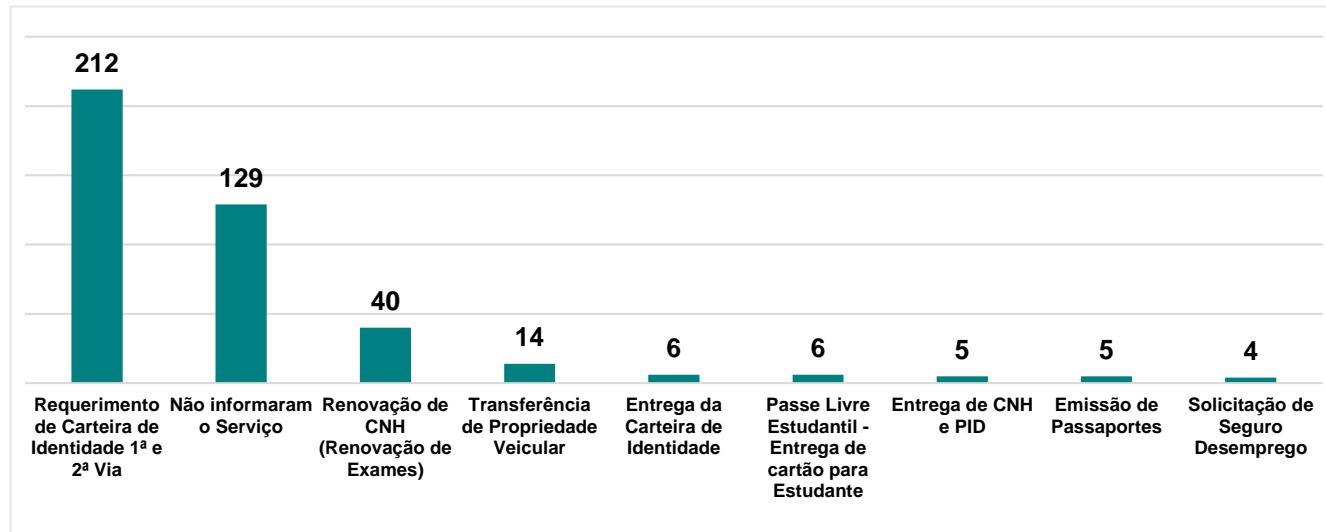


Gráfico 22 – Subassuntos mais demandados na Rede Vapt Vupt – 2024



Dentre os sub assuntos mais demandados, destaca o expressivo número de manifestações que relatam a dificuldade dos usuários em ter acesso ao Serviço público. Estas manifestações estão diretamente ligadas a falta de vagas para Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt no Portal Expresso. Nesse sentido, vejamos no Gráfico 46 abaixo os serviços mais recorrentes dentre as manifestações registras alegando dificuldade de acesso ao serviço.

Gráfico 23 – Serviços mais demandados - Dificuldade de acesso ao serviço – 2024



Do quantitativo de 212 manifestações referentes ao serviço Requerimento de Carteira de Identidade 1^a e 2^a Via é importante identificar as unidades que mais registraram sobre esse serviço. As unidades foram: Vapt Vupt Anápolis (Anashopping) com 56 (cinquenta e Seis) manifestações, Vapt Vupt Jataí com 6 (seis) e Vapt Vupt Caldas Novas com 4 (quatro) registros.

Por sua vez o serviço Renovação de CNH (Renovação de Exames) aparece como segundo mais demandado com 40 manifestações registradas. Destacamos a quantidade de registros na unidade do Vapt Vupt Anápolis (Anashopping) com 16 (dezesseis) manifestações.

7.1.2 Análise Qualitativa

A análise qualitativa visa examinar a percepção em relação ao tempo que se levou para concluir a manifestação, a procedência das manifestações/solicitações tratadas e satisfação do cidadão em relação á oferta de respostas encaminhas referentes à Rede Vapt Vupt. Vejamos os indicativos qualitativos da Superintendência de Gestão do Atendimento ao Cidadão.

Indicativos:



Verifica-se que, diante do considerável número de manifestações, essa Superintendência destaca-se pela preocupação em responder prontamente aos anseios dos usuários e da sociedade. Logo, a excelente média alcançada deve ser atribuída às áreas técnicas envolvidas no tratamento das demandas.

O índice de resolutividade e recomendação dessa esfera estão acima da média estadual, transparecendo assim o compromisso da SEAD na busca pela excelência na prestação dos serviços públicos e atendimento ao cidadão.

7.1.3 Recomendações

Com os resultados positivos referente a Rede Vapt Vupt apresentados nas seções anteriores, podemos ainda enviar algumas recomendações que poderão ser avaliadas pela Superintendência de Gestão do Atendimento ao Cidadão.

Recomendação nº 1

Ampliar a oferta de vagas para o serviço Requerimento de Carteira de Identidade 1^a e 2^a e Via e Renovação de CNH (Renovação de Exames) na unidade do Vapt Vupt de Anápolis (Anashopping). Mais servidores para o atendimento ou mutirão dos órgãos responsáveis por esses serviços afim de sanar a demanda represada.

Recomendação nº 2

Ampliar a quantidade de serviços por agendamento, permitindo o usuário realizar mais de um serviço no mesmo órgão agendado desde que não extrapole o período de atendimento previsto.

Recomendação nº 3

Identificar os serviços que não necessitam do período de 30 minutos para serem realizados. Após disponibilizá-los de forma específica e período menor. Por exemplo, agendamento de 15 em 15 minutos. Sugestão ante ao considerável número de relatos de usuários que não conseguem agendamento, porém relatam que há atendentes ociosos nas unidades.

Recomendação nº 4

Serviço Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt. Disponibilizar no protocolo gerado, com linguagem simples, resumo das fases e requisitos do serviço a ser prestado presencialmente. Infelizmente a maioria dos usuários marcam que leram os requisitos,

porém não tomam ciência do que é necessário para realização do serviço. A sugestão se dá ante o considerável número de manifestações referente a conflitos usuário/atendente em virtude de documentação exigida e procedimentos dos serviços.

Recomendação nº 5

Implementar Chat-Boot (Whatsapp), para alertar o usuário quanto ao agendamento no dia seguinte, possibilitando obter a confirmação da presença ou a informação da desistência antecipada afim de disponibilizar a vaga novamente no portal. O chat-boot, também, poderá otimizar o processo e diminuir o percentual de não comparecimento.

Recomendação nº 6

Prosseguir com as atividades de capacitação dos servidores do Vapt Vupt no que se refere a qualidade e excelência do atendimento prestado ao público, tendo em vista a expressiva redução das demandas quanto ao *despreparo dos servidores e erro na prestação de serviço*. Visar a busca pela excelência no atendimento.

Recomendação nº 7

Disponibilizar o desbloqueio no Portal Expresso. Ao ser notificado sobre o bloqueio por não comparecimento ao atendimento presencial nas unidades Vapt Vupt, seja possível justificar a ausência pela própria plataforma e realizar o desbloqueio. Botão: Desbloqueio/Justificativa. Esta recomendação é em virtude ao considerável número de reclamações relatando dificuldade de acesso ao serviço por bloqueio, mesmo quando não houve a falta de comparecimento no atendimento agendado.

7.2 Consignações

Quanto a esfera de Consignações no Estado de Goiás, compete à Gerência de Consignação da Sead, gerenciar e operacionalizar as políticas de descontos consignados em folha de pagamento e, ainda, gerenciar, orientar e fiscalizar as consignatárias (instituições financeiras) no cumprimento da legislação relativa às consignações facultativas em folha de pagamento, assim como gerir o Sistema Digital de Consignações no âmbito estadual dentre outras atribuições.

As manifestações relativas a consignações facultativas são tratadas por essa Gerência que atua sob coordenação e supervisão técnica da Superintendência Central de Gestão e Controle de Pessoal e consequentemente da Subsecretaria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas.

7.2.1 Análise Quantitativa

Primeiramente importante destacar as unidades, dentro da estrutura organizacional da Subsecretaria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas, que estão diretamente ligadas ao tratamento das manifestações de Consignação.

Agora, vejamos a evolução das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria relativas Consignações recebidas e tratadas pela Gerência de Consignação da Sead.

Gráfico 24 – Comparativo Total de Manifestações

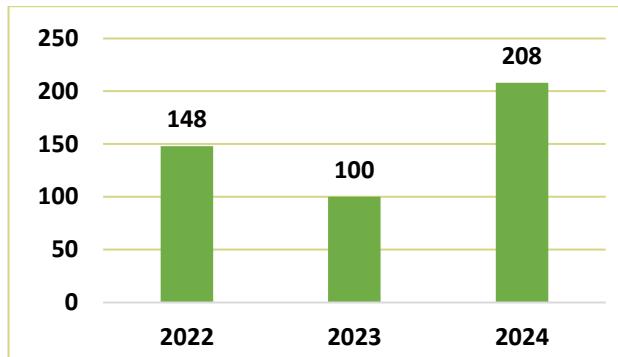
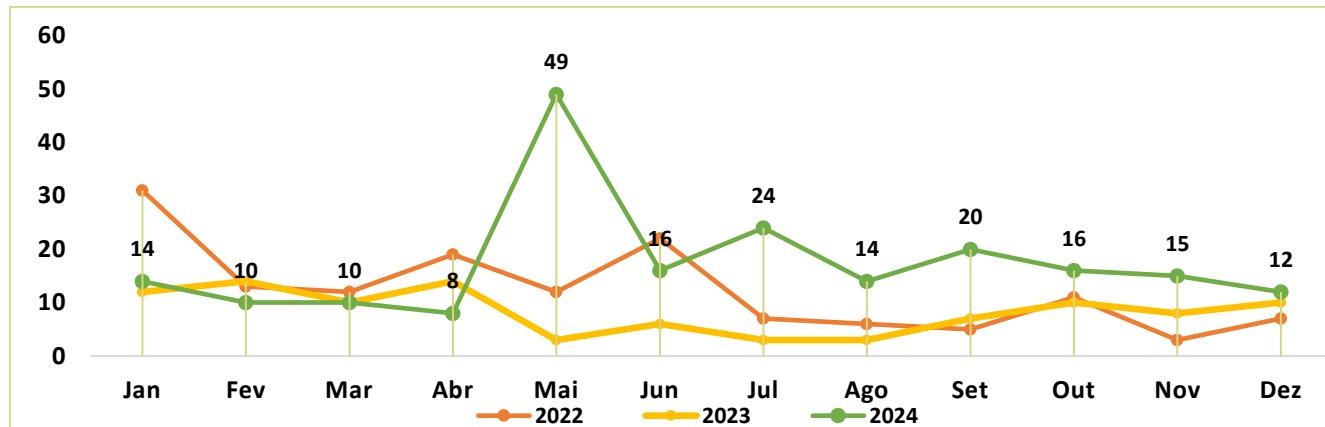


Gráfico 25 – Comparativo Anual – Evolução Mensal - Qtd de Manifestação



As demandas sobre Consignações registraram expressivo aumento de 108% do total registrado em 2024, em relação a igual período do ano de 2023. Esse aumento é consequência da inserção da modalidade Cartão Benefício. No Estado de Goiás, a Lei 16.898/2010, que trata das consignações em folha de pagamento, foi alterada para incluir o cartão de benefício, conforme a Lei 22.449/2023. Essa lei define que a margem consignável de 10% pode ser destinada exclusivamente para as instituições que operem com o cartão de benefícios.

Vejamos agora as instituições financeiras e subassuntos mais demandados sobre consignações no exercício do ano de 2024.

Gráfico 26 – Ranking - Unidades Vapt Vupt mais demandadas – 2024

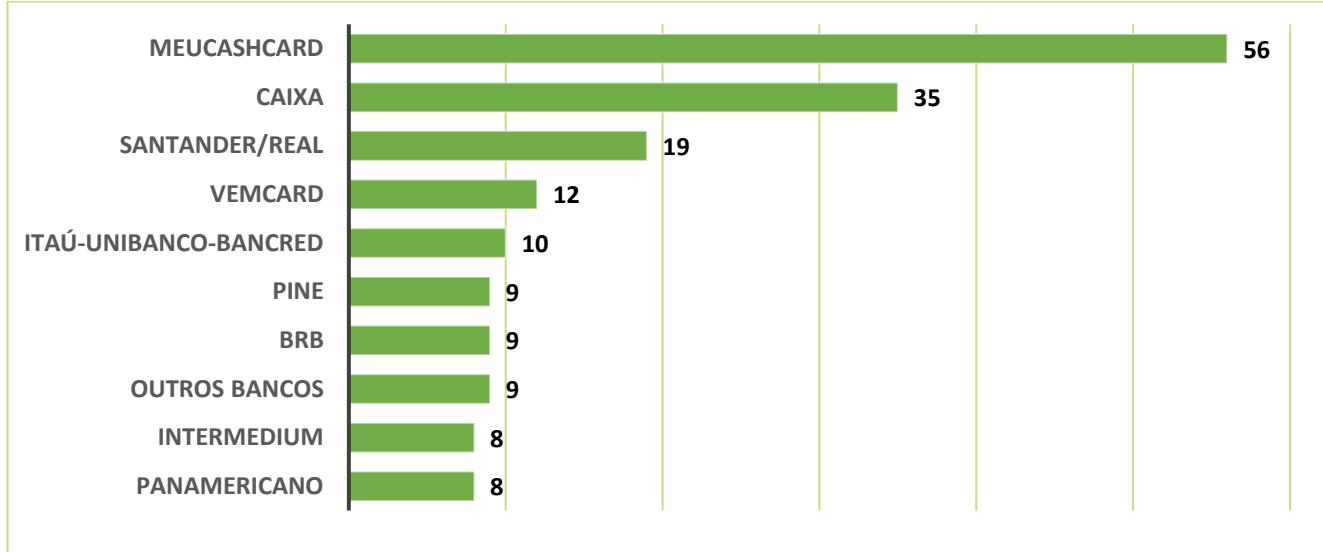
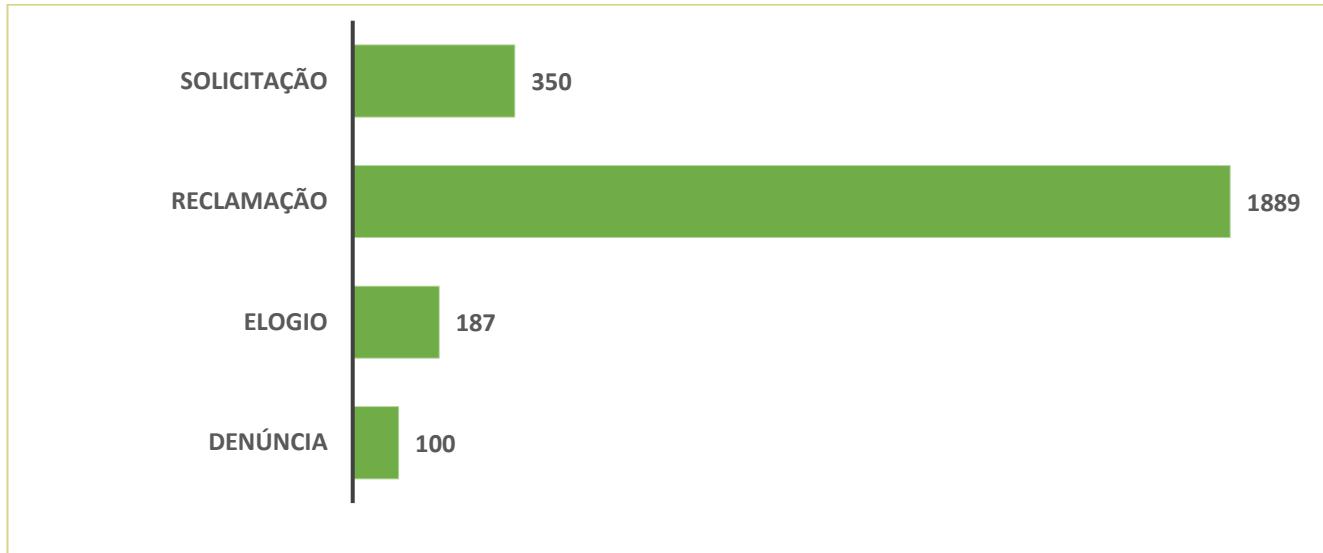


Gráfico 27 – Subassuntos mais demandados em Consignação – 2024

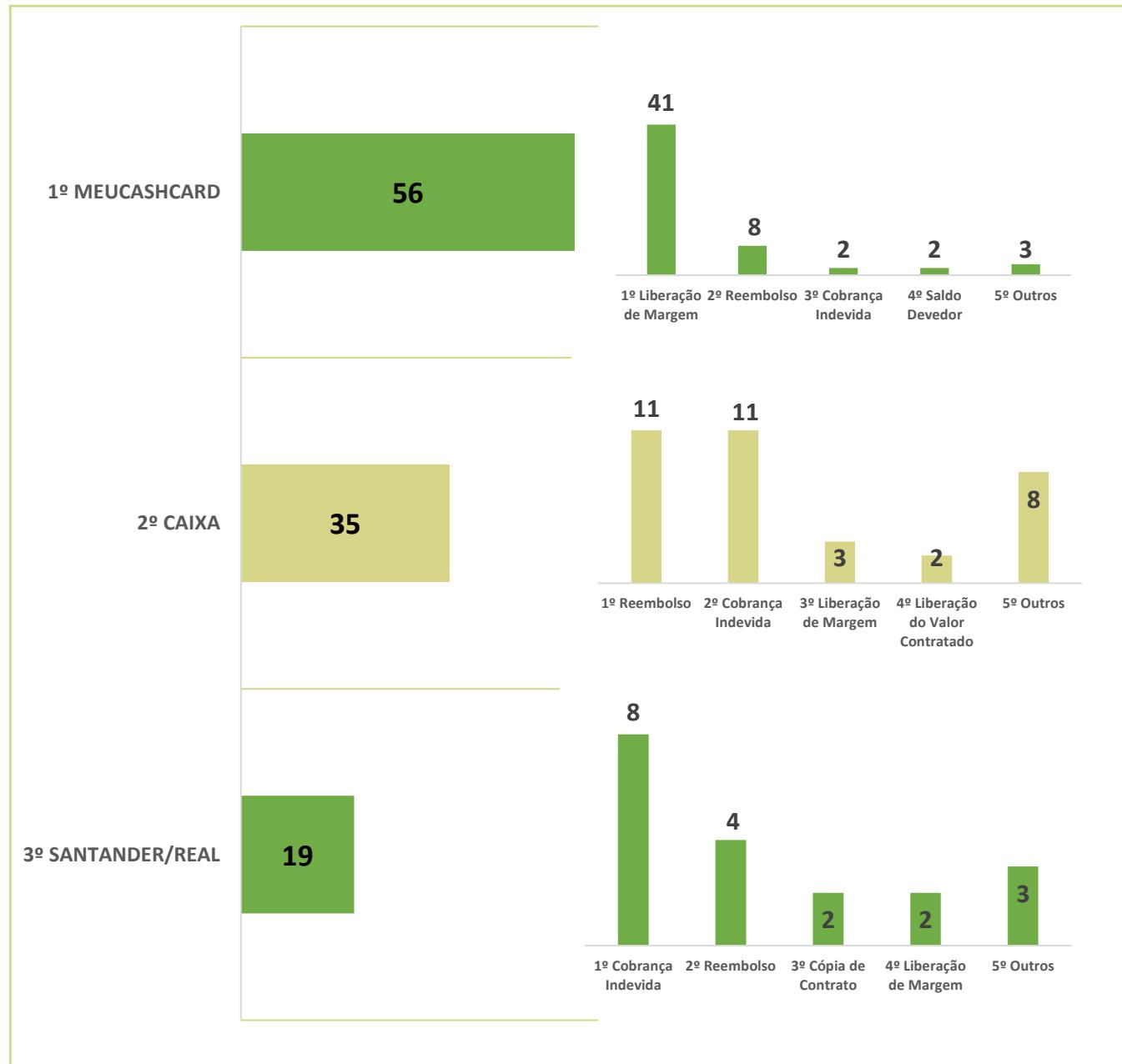


Verifica-se no Gráfico 52 acima que a Instituição financeira MeuCashCard é a mais demandada, registrando 26,9% entre o total de manifestações recebidas, seguida pelo banco Caixa Econômica Federal, que registrou 16,8%.

Dentre os subassuntos mais demandados, destaca-se o considerável número de manifestações sobre Liberação de Margem, que representou 33,6%, e Reembolso, que totalizou 21% do total de manifestações. Esses subassuntos estão diretamente relacionados ao descumprimento dos prazos legais, tanto pela demora na liquidação da operação e, consequentemente, na liberação da margem, quanto pela falta de entendimento sobre o prazo de repasse, o que leva as instituições a realizarem a cobrança em conta corrente de parcelas que já foram devidamente descontadas na folha salarial.

As instituições não aguardam o prazo legal de repasse por parte do Estado de Goiás e realizam o desconto em conta corrente, ocasionando manifestações contendo queixa de cobrança indevida e consequentemente solicitações de reembolso. Nesse sentido, vejamos as três instituições mais demandadas:

Gráfico 28 – Análise Procedente/Improcedente –Total geral e Quatro Subassuntos mais demandados - 2024



É possível verificar que as demandas relacionadas a Reembolso, Cobrança Indevida e Liberação de Margem, referentes às instituições mencionadas, corresponderam a mais de 60% das manifestações recebidas por cada uma delas, o que demonstra a ocorrência de conduta vedada pelo Art. 13-A, inciso II da [Lei nº 16.898 de 26 de janeiro de 2010](#).

7.2.2 Análise Qualitativa

Esta seção trará a percepção em relação ao tempo que se levou para concluir a manifestação, a procedência das manifestações/solicitações tratadas e satisfação do servidor em relação às ofertas de respostas encaminhas às manifestações referentes a consignados. Vejamos os indicativos qualitativos da Gerência de Consignação e Benefícios ao Servidor.

Indicativos:



Importante destacar a percepção dos usuários internos quanto ao índice de resolutividade e grau de recomendação, pois ambos demonstram percentual expressivo de manifestações solucionadas e satisfação dos manifestantes. Quanto ao tempo de resposta, vale ressaltar que as manifestações são encaminhadas, pela Gerência de Consignação da SEAD aos bancos demandados para emissão de parecer, o que ocasiona ampliação do prazo da resposta conclusiva.

7.2.3 Recomendações

Diante dos resultados positivos referentes à área de Consignação apresentados nas seções anteriores, podemos ainda enviar a recomendação abaixo:

Recomendação nº 1

Comunicar a Instituição Meu Cash Card quanto às condutas vedadas às consignatárias, conforme Art. 13º, inciso II da Lei nº 16.898, de 26 de janeiro de 2010, ante ao recorrente índice de reclamações de não liberação de margem consignável dentro prazo legal.

Recomendação nº 2

Notificar as Instituições Caixa Econômica Federal e Banco Santander quanto às condutas vedadas às consignatárias, conforme Art. 13º, inciso II da Lei nº 16.898, de 26 de janeiro de 2010, ante ao recorrente índice de reclamações de Cobranças Indevidas e solicitações de Reembolso, por não observância do prazo legal de repasse.

7.3 Concursos Públicos

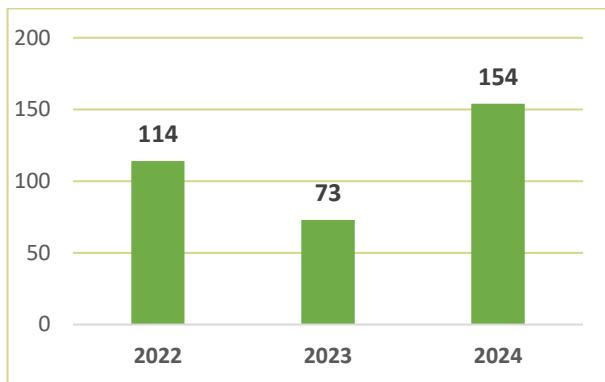
Na área de Concursos Públicos em 2024, o Governo de Goiás visando o fortalecimento do funcionalismo público sob gestão da SEAD, elaborou e publicou 2 (dois) Editais, com cerca de 1.688 vagas.

As manifestações relativas a Concursos Públicos foram tratadas pela Superintendência de Recrutamento e Seleção.

7.3.1 Análise Quantitativa

A seguir será apresentado a evolução das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria relativas a Concurso Público recebidas e tratadas pela citada Superintendência.

Gráfico 29 – Comparativo Total de Manifestações



Verifica-se que, diante do número de editais publicados e vagas disponibilizadas no ano de 2024, as demandas sobre Concurso Público registraram pequeno quantitativo de 154 (cento e cinquenta e quatro) manifestações. Nesse sentido é importante destaca a atuação da Superintendência de Recrutamento e Seleção em atender e auxiliar os candidatos através da *Central de Atendimento de Concursos e Processos Seletivos*. Esta foi instância amigável de orientação e tratamento de dúvidas e informação aos dos candidatos dos certames.

7.3.2 Análise Qualitativa

Passaremos a apresentar a percepção em relação ao tempo médio de resposta, a procedência das manifestações tratadas e satisfação dos usuários em relação às ofertas de respostas encaminhas às manifestações referentes a Concurso Público. Vejamos os indicativos qualitativos da Gerência de Recrutamento e Seleção.

Indicativos:

13	65%	8	1,9%	0%
Tempo de Resposta (em dias)	Resolutividade	Recomendação	% Com Recurso	%Atraso

Verifica-se que mesmo com o incremento da demanda em virtude dos editais publicados em 2024 a citada Superintendência atendeu com tempo médio de resposta abaixo do prazo legal de atendimento, obtendo nível de resolutividade acima da média estadual, o que

demonstra o compromisso da unidade pela busca da excelência no atendimento ao manifestante-candidato dos concursos públicos.

8. CARTA DE SERVIÇO

Prevista no art. 7º da [Lei nº 13.460/2017](#), a Carta de Serviço ao Cidadão informa aos usuários dos serviços públicos sobre quais os serviços são prestados pelos órgãos e entidades da administração pública. Deve conter na Carta as informações gerais sobre a prestação, tais como, o usuário previsto para o serviço, requisito de atendimento, meio utilizado, compromisso de atendimento ao disponibilizar o serviço, local de acesso, horário de atendimento, prazo previsto para atendimento a partir do requerimento de serviço, dentre outras informações importantes.

Os serviços prestados pela Secretaria de Estado da Administração estão no Expresso Portal Web, <https://www.go.gov.br/>. Este portal reúne todos os serviços de atendimento de todas as áreas de atuação do governo do Estado de Goiás. Em outras palavras, é a Carta de Serviços do Estado de Goiás.

O Expresso é desenvolvido por meio da parceria entre as secretarias estaduais da Administração (SEAD), de Desenvolvimento e Inovação (SEDI) e Geral da Governadoria (SGG). Ele recebe novos serviços continuamente, com o objetivo de ampliar seu alcance e a oferta simplificada de atendimento aos usuários. Goiás conquistou, através do Expresso, a primeira posição no ranking dos Estados mais digitalizados do País em 2024.

8.1 Ouvidoria e Carta de Serviço

O [Decreto Estadual nº 10.466/2024](#) estabelece no Art. 4º as competências da Ouvidoria no Estado de Goiás. Dentre as competências, está a de monitorar periodicamente a Carta de Serviços para mantê-la atualizada e encaminhar sugestões.

8.2 Recomendação

Com a intenção de contribuir para o aprimoramento do portal, facilitar e melhorar a experiência do usuário com o serviço público prestado pela SEAD, podemos ainda enviar as recomendações abaixo:

Recomendação nº 1

Disponibilizar no Portal Expresso os serviços listados no Anexo I desse relatório. Esses serviços são prestados de forma presencial nas Unidades Vapt Vupt e oferecidos pelos órgãos parceiros.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este Relatório de Gestão da Ouvidoria foi feito para ajudar na tomada de decisões gerencial e mostrar como as manifestações dos cidadãos ajudam a melhorar, cada vez mais, os serviços públicos. O foco principal deste relatório é o cidadão, tanto quem trabalha na SEAD quanto quem utiliza seus serviços.

Ao longo do relatório, foram apresentados os números das atividades da Ouvidoria, com dados gerais e específicos, tanto qualitativos quanto quantitativos. Também é feita uma visão geral das manifestações recebidas e das ações tomadas para resolvê-las.

A Ouvidoria da SEAD está sempre buscando melhorar seus processos para cumprir seu papel de ser um canal aberto e eficiente entre o cidadão e o Governo. O trabalho é feito em conjunto com outras áreas, buscando sempre oferecer um atendimento de qualidade.

Por fim, é importante destacar que este relatório segue o que determina a [Lei 13.460/2017](#) (Lei de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos), especialmente o artigo 15. A expectativa é que a análise deste relatório ajude realmente a melhorar os serviços prestados pela Secretaria de Estado da Administração de Goiás.

ANEXO I

Relação de serviços oferecidos pelos órgãos parceiros nas Unidades

Vapt Vupt que não estão disponíveis Portal Expresso

Órgão	Serviço
AGRODEFESA - Agência Goiana de Defesa Agropecuária	Aprovar/Reprovar solicitação de primeiro acesso
	Cadastrar Procurações
	Cancelamento da Guia de Trânsito Animal
	Consulta de Extrato de Movimentação
	Emissão de Nota Fiscal (Bovinos/Bubalinos, Equinos, Asininos, Muares, Suínos, Caprinos e Ovinos)
CLÍNICA MÉDICA	Solicitação de Primeiro Acesso
	Triagem e Encaminhamento para Realização de Exames Médicos Periciais para Habilitação de Condutores de Veículos Automotores
	Reteste
COREN - Conselho Regional de Enfermagem de Goiás	2º Via Da Carteira Profissional
	Acordo Financeiro
	Cancelamento De Inscrição
	Certidão Unica
	Coleta De Biometria
	Emissão De Boletos
	Entrega De Carteira
	Inscrição Definitiva Com Validade De 01 Ano (Para Enfermeiros, Técnicos E Auxiliares Diploma/certificado)
	Inscrição Definitiva Principal (Primeira Vez)
	Inscrição Definitiva Secundária (Já Possui Inscrição Em Outro Estado)
	Inscrição Remida
	Registro De Especialização
	Regularização De Inscrição
	Reinscrição
	Renovação De Carteira
	Transferência (Possui Inscrição Em Outro Estado)
DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN)	Cartão do Estacionamento do Idoso
	Consulta de Selo Eletrônico
	Emissão da Taxa de Agendamento Teórico
	Emissão da Taxa de Licença de Aprendizagem / LADV
	Entrega de CNH e PID
	Entrega de Documentos Veículos
	Marcação de Prova de Legislação de Trânsito e Prova de Prática de Direção
	Troca/Perda de Placas Modelo Antigo (Lacre de Chumbo ou Plástico Azul)
	Vistoria

Diretoria-Geral de Polícia Penal (DGPP)	Certidão Carcerária E Certidão De Dias Trabalhados
IPASGO - Ipasgo Saúde	Carteira Provisória e Cadastro de Senha
	Credenciamento
	Devolução de Importância
	Emissão de Boletos
	Solicitação de Inclusão/Recadastramento ao PAS
	Solicitação Isenção Previdenciária / INSS Prestador Pessoa Física
JUCEG - Junta Comercial do Estado de Goiás	Análise e Autenticação de Processos Digitais
	Apoio Técnico de Atendimento
	Ofícios Judiciais
PF - Polícia Federal	Emissão De Passaportes
	Triagem De Documentos
	Entrega de Passaporte

Fonte: <https://vaptvupt.go.gov.br/servicos> março 2025.