

# Relatório de Gestão de Ouvidoria

2021

## **Ficha Técnica**

**Ronaldo Ramos Caiado**

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

**Lincoln Graziani Pereira da Rocha**

VICE-GOVERNADOR

**Pedro Henrique Ramos Sales**

PRESIDENTE

**Eliane Simonini Baltazar**

VICE-PRESIDENTE

**Vinycius Ferreira de Abreu**

OUVIDOR SETORIAL

### **Equipe Técnica responsável pelo relatório**

Lorraine Souza da Silva Medeiro – Assessora da Ouvidoria

Aline Siqueira Lessa – Controle Interno

**Localização: Agência Goiana de Habitação – AGEHAB**

Endereço: Rua 18A, nº 541 - Setor Aeroporto - CEP: 74070-060 - Goiânia – GO

[www.agehab.go.gov.br](http://www.agehab.go.gov.br)

**Elaboração: julho/2022**

## 1. 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 GOIANA DE HABITAÇÃO - AGEHAB, referente ao ano base de 2021.

O Decreto Estadual nº 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:

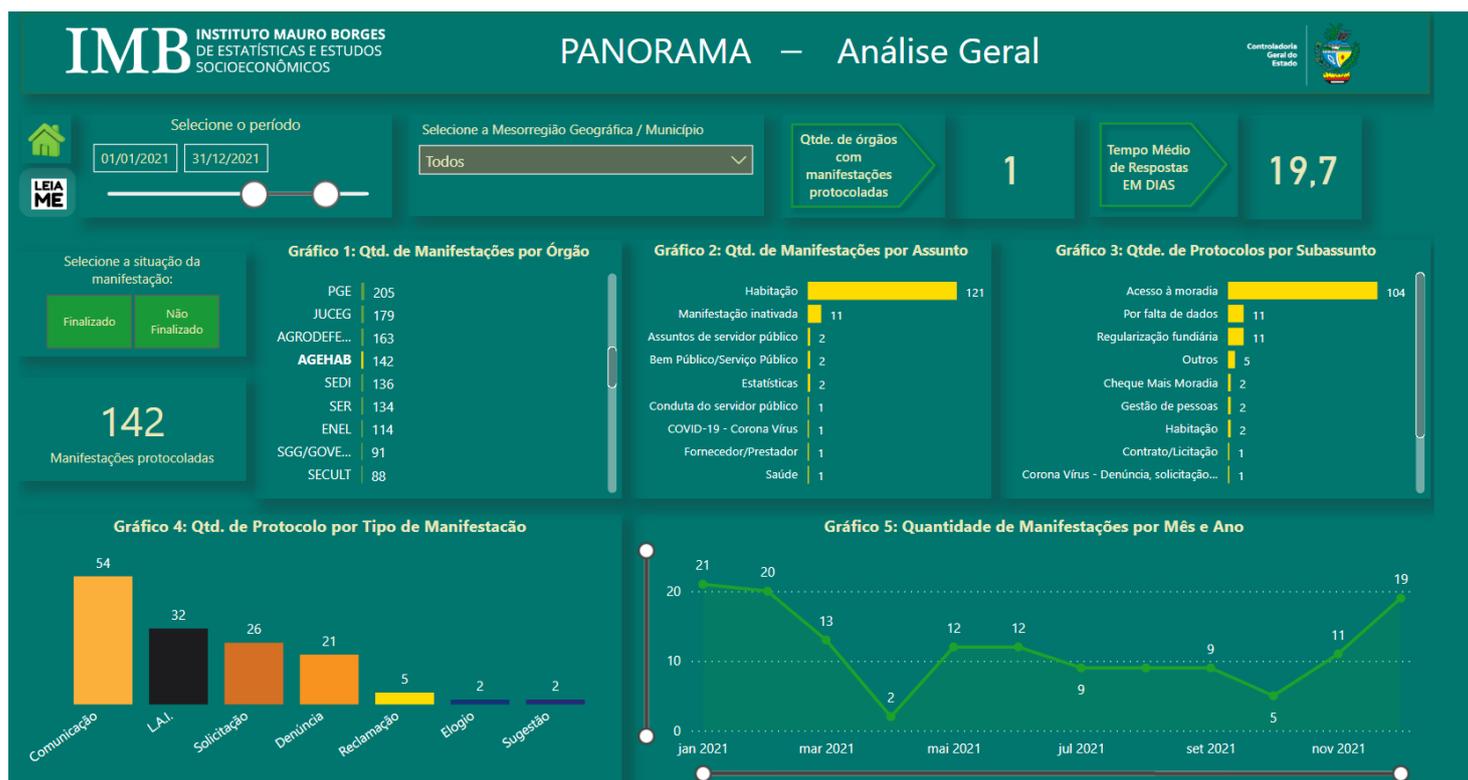
- Portal da Ouvidoria: <http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/>;
- Telefone: (62) 3096-5049
- Endereço: Rua 18A, nº 541 - Setor Aeroporto - CEP: 74070-060 - Goiânia – GO
- E-mail: [ouvidoria@agehab.go.gov.br](mailto:ouvidoria@agehab.go.gov.br)
- Atendimento: 08h às 12h e das 14h às 18h

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.

## 2. Manifestações em números (2021)

No ano de 2021 foram registradas 142 manifestações na AGEHAB, sendo que 85% (oitenta e cinco por cento) destas correspondem ao assunto HABITAÇÃO, contendo o principal subassunto “Acesso à Moradia”.



### 3. Tempo médio de resposta

As manifestações encaminhadas para ouvidoria foram atendidas dentro do prazo legal que é de 20 (vinte) dias no caso de pedido a acesso à informação (prorrogáveis por mais 10 (dez) dias), e de 30 (trinta) dias improrrogáveis para as demais manifestações. O tempo médio obtido em 2021 foi de 19,7 dias.

A meta é que para o exercício de 2022, o tempo médio de resposta reduza, sem que haja diminuição na qualidade da resposta ofertada ao cidadão.



#### 4. Resolutividade e Nota de Recomendação

No cenário de 142 manifestações, no período de janeiro a dezembro de 2021, apenas 19 (dezenove) cidadãos responderam à pesquisa de satisfação que é disponibilizada após o envio da resposta ao manifestante. Destes manifestaram que o índice de resolutividade está em 68%, sendo a nota de recomendação de 7,3.

A meta para 2022 é que a nota de recomendação seja acima de 8.



#### 5. Próximos passos

- Promover capacitação dos colaboradores da ouvidoria;
- Estimular a participação do usuário externo e interno da AGEHAB na pesquisa de satisfação;
- Diminuir o prazo médio de resposta;
- Promover a conscientização dos colaboradores sobre a importância da Ouvidoria;
- Obter novamente o índice de transparência de 100%, Certificação Ouro no Prêmio Goiás mais Transparente-CGE 2022 (unidade compõe o grupo de trabalho).