

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

OUVIDORIA ADJUNTA AGEHAB

Sumário

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

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 Adjunta da Agência Goiana de Habitação (AGEHAB), referente ao ano base de 2023, comparando-o sempre que for necessário com os resultados do ano de 2022.

O Decreto Estadual nº 10.466, de 14/5/2024 dispõe sobre as atividades e a estrutura de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Goiás. Cabe à ouvidoria o 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:

- Email: ouvidoria@agehab.go.gov.br
- Portal Expresso: (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao>)
- WhatsApp: 62 3096-5000
- Telefones: (62) 3096-5049, em dias úteis, das 8h às 12h e das 14h às 18 horas

A Ouvidoria Adjunta da AGEHAB 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.

Por meio da ouvidoria, a população pode expressar suas opiniões, críticas, sugestões e elogios, tornando-se, assim, corresponsável pela construção de uma sociedade mais justa e democrática.

A Ouvidoria Setorial da CGE foi criada em 2023, a partir da reforma administrativa do Governo de Goiás (Lei nº 21.792, de 16/02/2023) e assumiu parte das atribuições da Gerência de Ouvidoria, principalmente o recebimento, tratamento e resposta às manifestações de Ouvidoria encaminhadas pelos cidadãos à Controladoria-Geral do Estado (CGE).

Este relatório de gestão da Ouvidoria atende à necessidade de transparência pública e amplia 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 ofertar serviços públicos com qualidade.

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

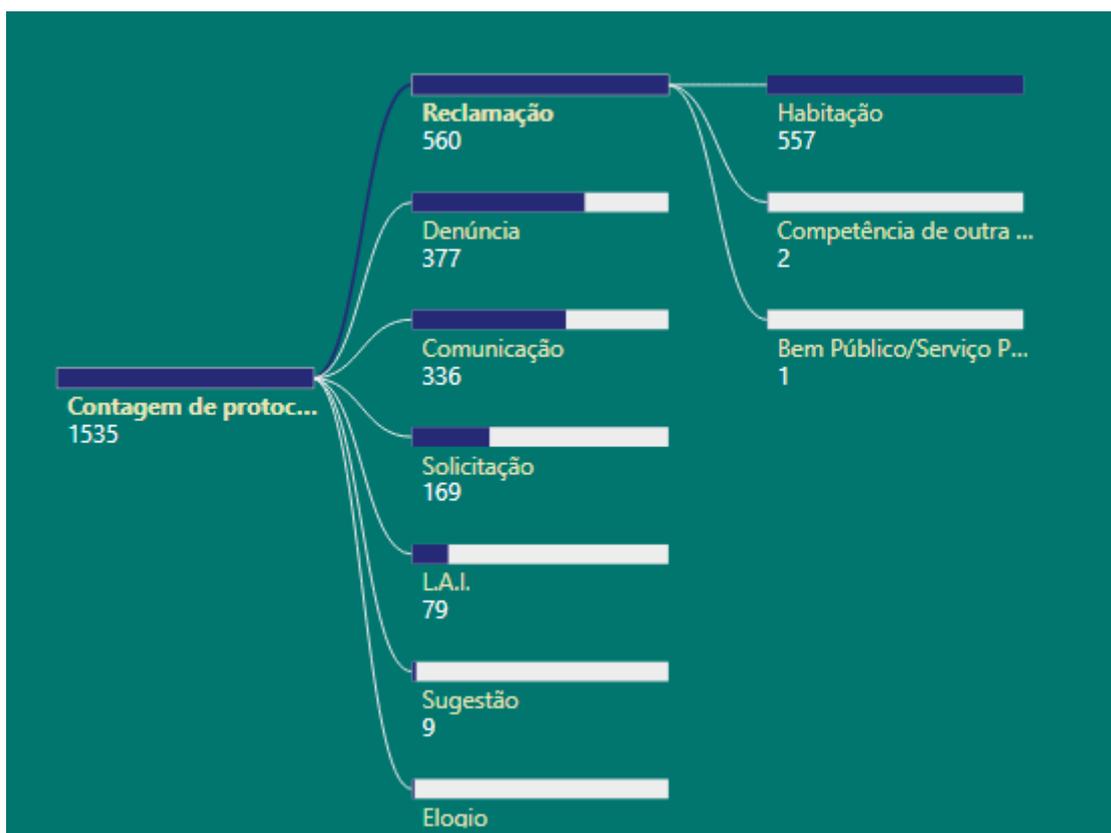
Em 2023, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 1.535 atendimentos pela Ouvidoria da AGEHAB, enquanto em 2022 foram registrados 326 atendimentos, o que representou uma elevação de mais de 370% no total de atendimentos realizados.

Ouvidoria AGEHAB - Quantidade de protocolo/mês realizados no ano de 2023



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

Ouvidoria - Tipos de manifestação 2023



Vale destacar que o número de Reclamações em 2023 representou cerca de 36,48% do total de manifestações, enquanto o porcentual de Denúncias representou 24,56% das manifestações.

Denúncias.

Das 377 denúncias registradas e tratadas pela Ouvidoria da AGEHAB em 2023, 374 manifestações referiram-se ao assunto “Habitação”, 02 “Conduta do servidor público” e 01 “Bem público/serviço público”.

Ouvidoria AGEHAB - 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 m Informação - LAI), da Lei Estadual n.º 18.025/13, do Decreto Estadual n.º 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.

Ouvidoria AGEHAB - Quantidade de pedidos de acesso à informação - LAI (2023)



Foram protocolados em 2023 na Ouvidoria da AGEHAB 79 pedidos de acesso à informação com base na LAI. O prazo médio de respostas foi 10,3 dias, enquanto a média geral do Estado foi de 10,9 dias.

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 da AGEHAB foi de 14,2, sendo que prazo médio de respostas das ouvidorias do Estado em 2023 foi de 8,3 dias.



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 (% Resolutividade = $[(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$)

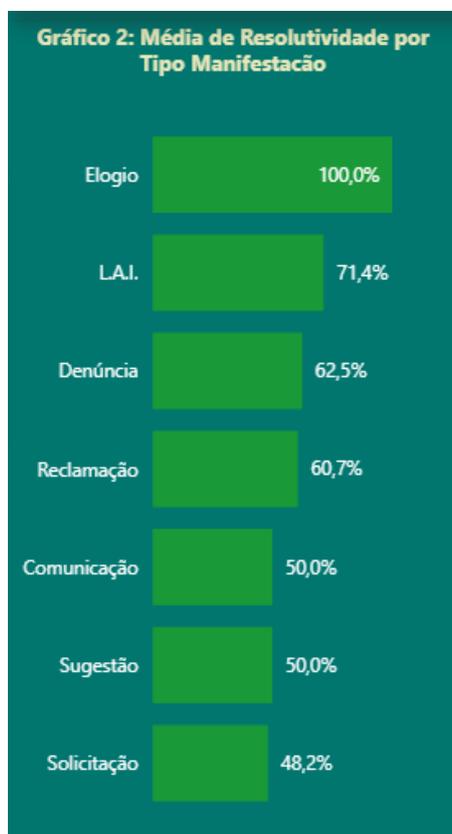
Ouvidoria AGEHAB - Índice de Resolutividade 2023



Em 2023, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Setorial da CGE foi de 58%, tendo um aumento com relação ao Índice de Resolutividade encontrado em 2022, de 52%.

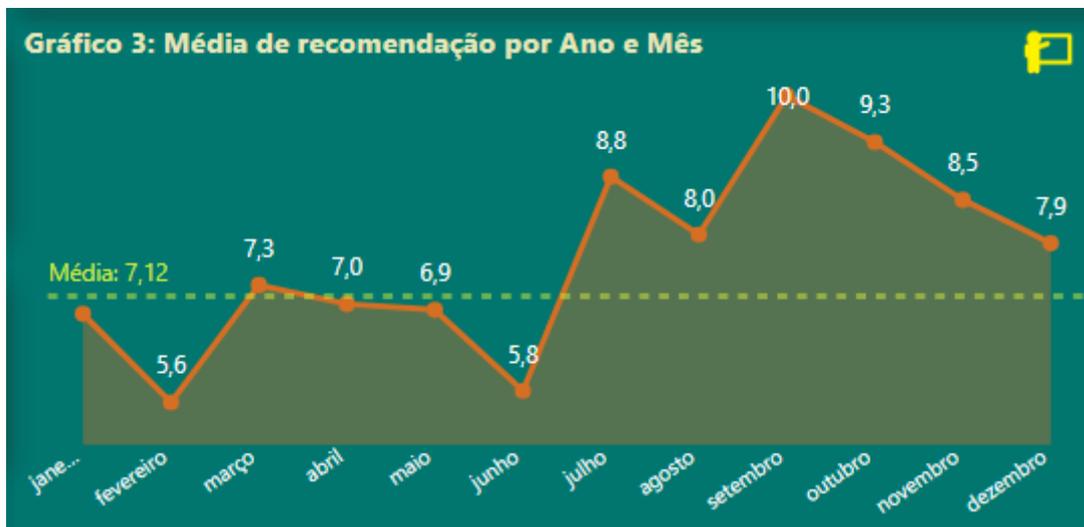
No gráfico a seguir podemos observar o percentual de resolutividade apresentado para cada tipo de manifestação. Verifica-se que “Reclamação” e “Solicitação” são os tipos de manifestação que apresentam os menores percentuais de resolutividade, enquanto elogio e sugestão atingem o grau máximo de resolutividade.

Ouvidoria AGEHAB - Resolutividade por tipo de manifestação em 2023



6. 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.



A nota atribuída, 7,1, está um pouco abaixo da nota média do Estado, que obteve 7,4.

8. Conclusão

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

O presente relatório dessa Ouvidoria Adjunta visa fornecer subsídios para análise e acompanhamento das informações relacionadas à AGEHAB e também atender o que rege a atual legislação sobre a construção de Relatórios Anuais de Gestão.