

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

Ouvidoria Adjunta CASA CIVIL



CGE
Controladoria
Geral do Estado



Ficha Técnica

JORGE LUÍS PINCHEMEL
Secretário de Estado da Casa Civil

EMÍLIA MUNHOZ GAIVA
Subsecretária de Legislação e Atos Oficiais

LÊNIA MACHADO
Ouvidora Adjunta

MATHEUS BARCELOS DE JESUS
Ouvidor Substituto

ISABELA COSTA MASCARENHAS
Agente de Ouvidoria

Sumário

- **Introdução**
- **Manifestações - Tipologia e suas definições**
- **Manifestações**
- **Pedido de Acesso à Informação - LAI**
- **Tempo médio de resposta**
- **Resolutividade**
- **Respostas insatisfatórias**
- **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 Secretaria de Estado da Casa Civil**, 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 14/5/20242024 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:

- Internet: (www.ouvidoria.go.gov.br)
- Portal Expresso: (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao>)
- WhatsApp: 62 3201-5877
- Telefones: 62 3201-5877, em dias úteis, das 8h às 12h e das 14h às 18 horas
- Presencial: Rua 82 nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 8º andar, Ala Leste, Setor Sul, Goiânia-GO, CEP 74.015-908, em dias úteis, das 8h às 12h e das 14h às 18 horas
- No caso de correspondência, conforme horário dos Correios, remetida para o endereço acima.

A **Ouvidoria adjunta da Secretaria de Estado da Casa Civil** 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, co-responsável pela construção de uma sociedade mais justa e democrática.

A partir da montagem da equipe, composta da ouvidora, servidora efetiva, e dois servidores comissionados, a Ouvidoria Adjunta da CASA CIVIL. Este relatório de gestão da **Ouvidoria Adjunta da CASA CIVIL** 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.

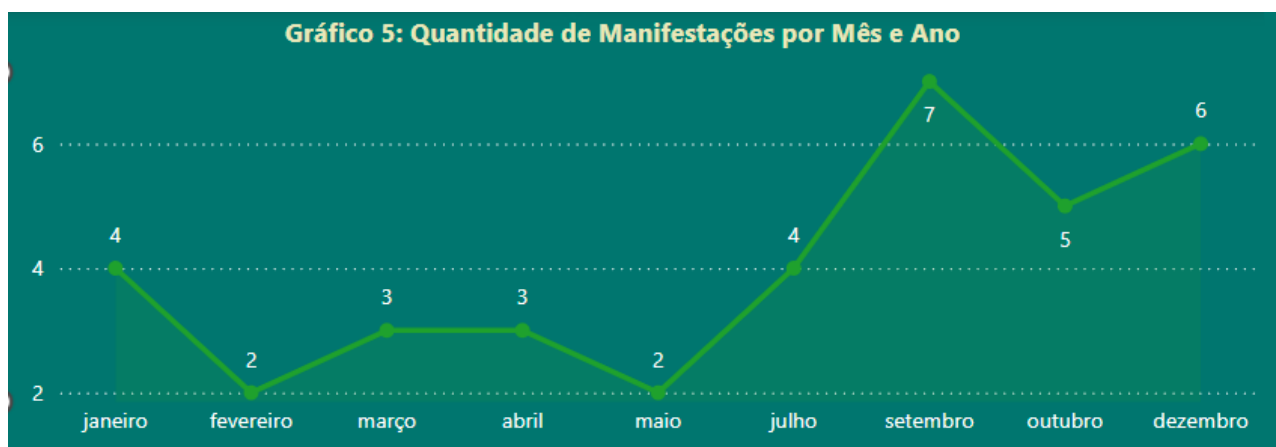
2. Manifestações

A **Ouvidoria Adjunta da CASA CIVIL** detém como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a CASA CIVIL, 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 **36** manifestações pela Ouvidoria adjunta da CASA CIVIL, enquanto em 2022 foram registrados **51** atendimentos, o que representou uma queda de **29,41%** no total de atendimentos realizados.

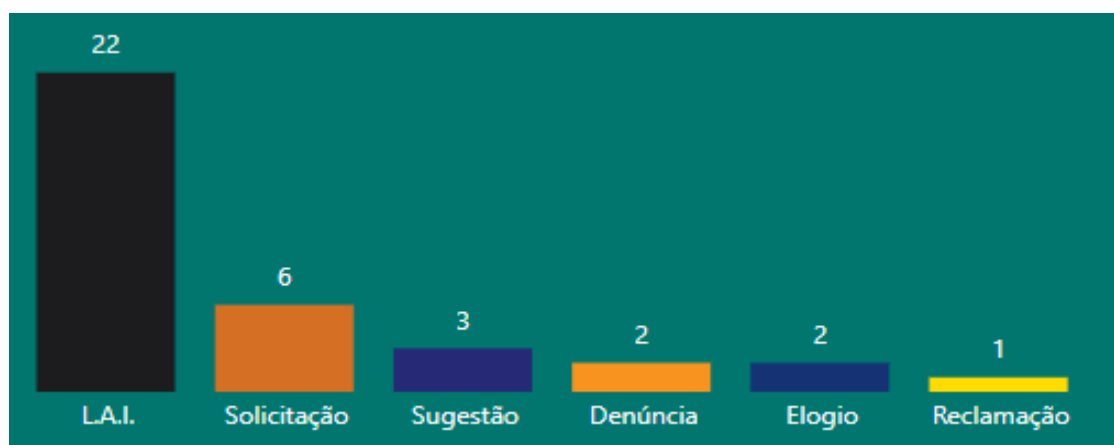
Observa-se que a redução no número de manifestações registradas via SGO não reflete a realidade da quantidade total de atendimentos realizados pela Ouvidoria Adjunta, que ocorrem preferencialmente por outros canais, como e-mail, WhatsApp, telefone e atendimento presencial. Ressalta-se que, no ano de 2023, foram realizados 227 atendimentos pontuais.

Ouvidoria Adjunta CASA CIVIL - Quantidade de atendimentos/mês realizados no ano de 2023



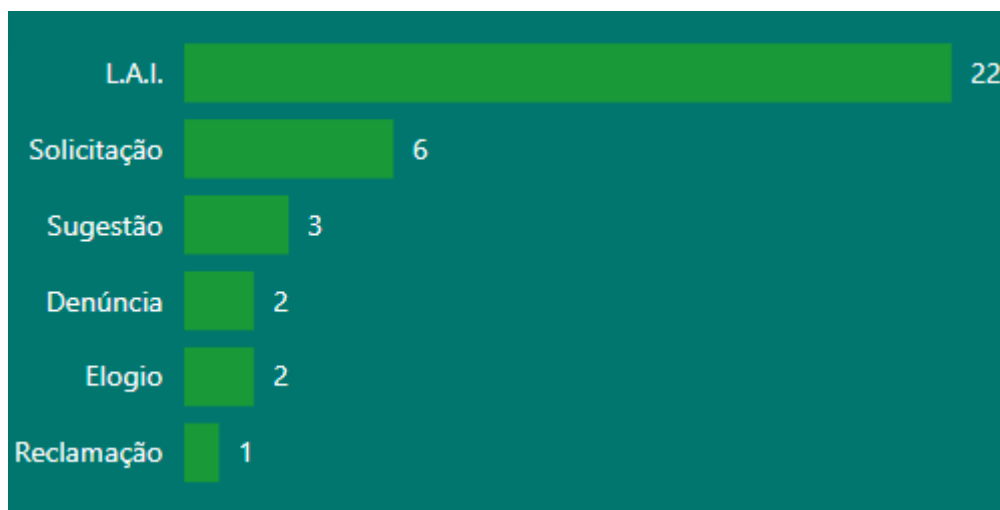
Na sequência, são exibidas as demandas por tipos de manifestação registradas na Ouvidoria Adjunta da CASA CIVIL em 2023.

Ouvidoria Adjunta CASA CIVIL - Tipos de manifestação 2023



Vale destacar que o número de Reclamações em 2023 representou cerca de **2,7%** do total de manifestações, enquanto o percentual de Denúncias representou **5,4%** das manifestações. Em 2022, os tipos de manifestações que se destacaram foram LAI, com 49% do total, e Solicitação, com 23% das manifestações registradas.

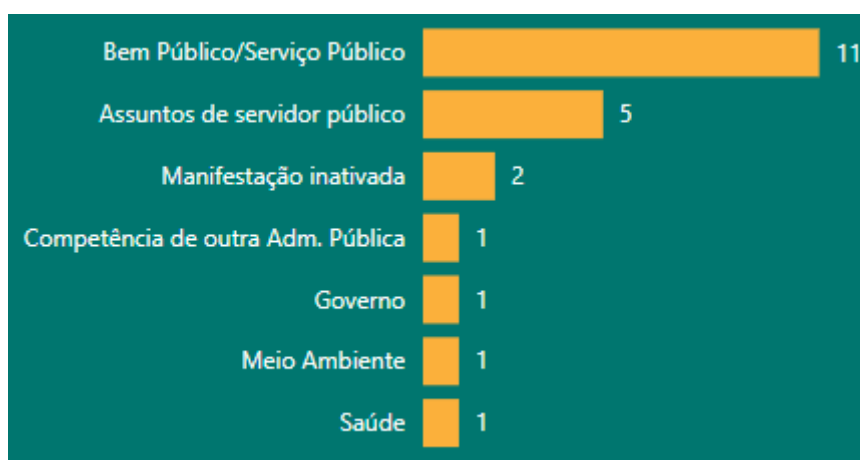
Ouvidoria Adjunta CASA CIVIL - Denúncias registradas por assunto – 2023



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 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.

Ouvidoria Adjunta CASA CIVIL - Assuntos mais demandados em 2023 nos Pedidos LAI



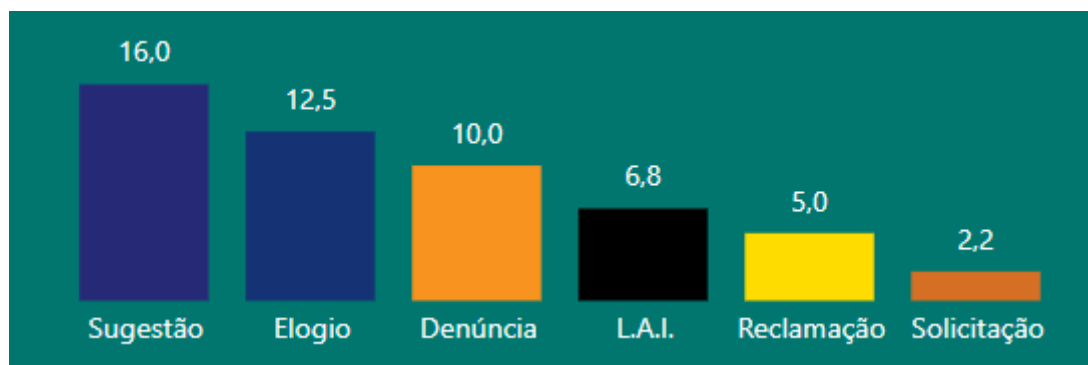
4. Tempo médio de resposta

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.

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 Adjunta da CASA CIVIL foi de 7,3 dias, um prazo que pode ser considerado muito bom, visto que a média de respostas das ouvidorias do Estado em 2023 foi de 8,3 dias.

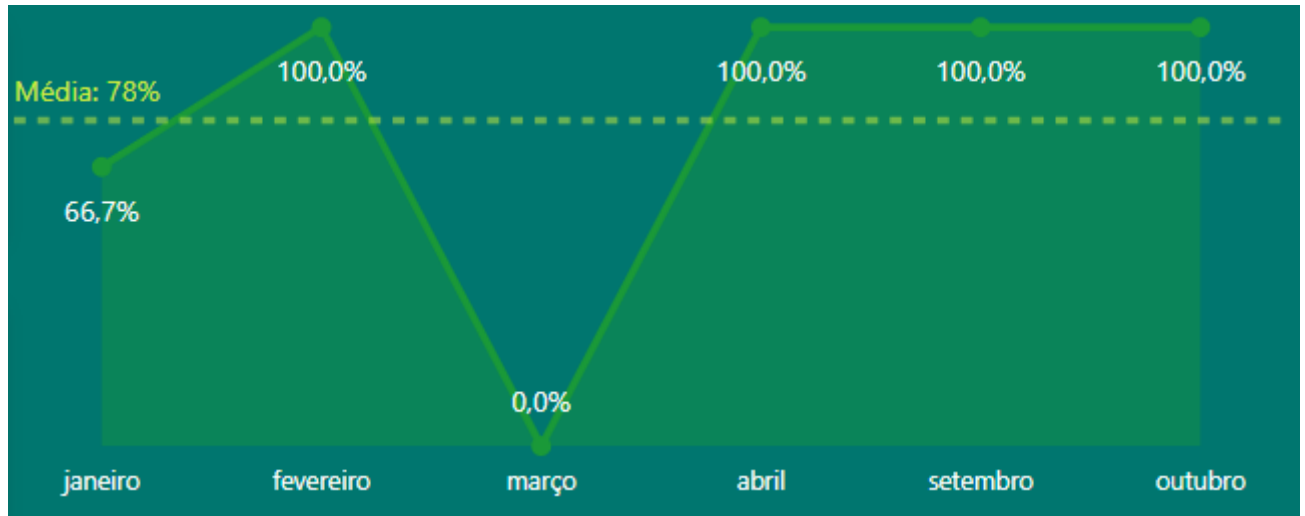
Ouvidoria Adjunta CASA CIVIL - Tempo médio de resposta por tipo de manifestação em 2023



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

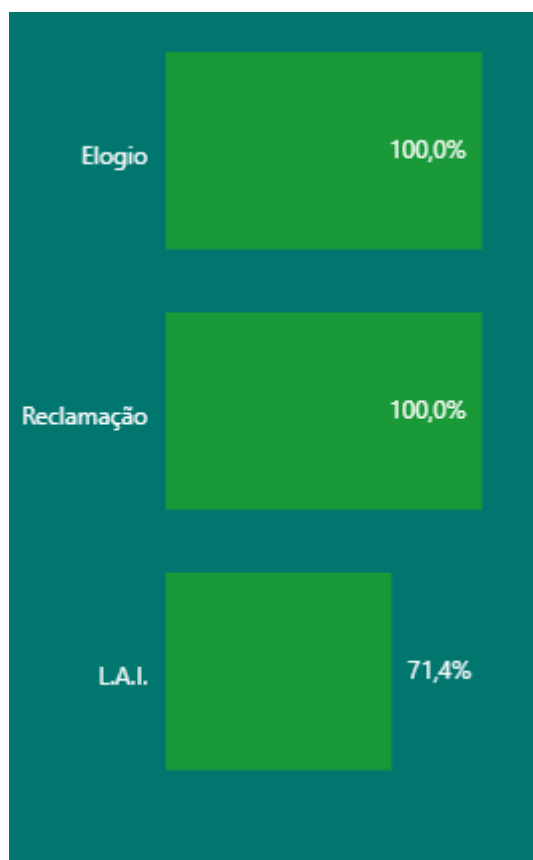
Ouvidoria Adjunta CASA CIVIL - Índice de Resolutividade 2023



Em 2023, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Adjunta da CASA CIVIL foi de 78%, tendo um aumento com relação ao Índice de Resolutividade encontrado em 2022, de 71%, vale ressaltar que no mês de março de 2023 não houve manifestações registradas.

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

Ouvidoria Adjunta CASA CIVIL - Resolutividade por tipo de manifestação em 2023



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.

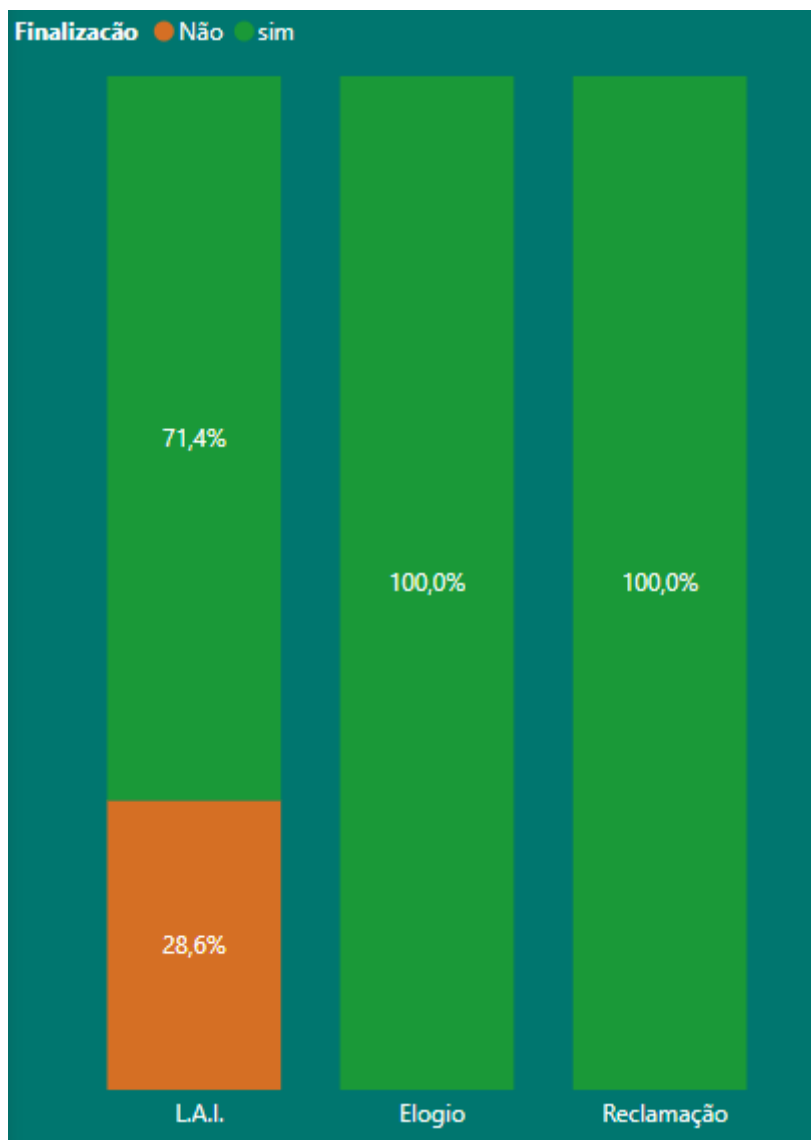
Em 2023, a Ouvidoria Adjunta da CASA CIVIL obteve um percentual de 35,7% de respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão, número que foi de 42,9% em 2022. Ocorreu, portanto, uma redução de 7,2% de um ano para outro.

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.

Ouvidoria Adjunta CASA CIVIL - Nota de recomendação por tipo de manifestação (2023)



O exame comparativo dos resultados obtidos nesse quesito mostra o aumento constante da nota de recomendação proveniente da pesquisa respondida pelos manifestantes, tendo alcançado em 2023 a maior nota dos últimos cinco anos.

8. Conclusão

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

A Ouvidoria Adjunta da CASA CIVIL tratou **36 manifestações** em 2023, com tempo médio de respostas de 7,3 dias, Destaque também para o trabalho de análise e encaminhamento para as áreas técnicas que apoiam na resolutividade das manifestações.

A maior parte das manifestações foi registrada por outros canais de atendimento, como e-mail, whatsapp, telefone e presencial. Em 2023, o **prazo médio de resposta foi de 7,3 dias** e na pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, **o índice de resolutividade foi de 78%** e a **nota média de recomendação 9,67**.

Em virtude de uma equipe específica para gerir as manifestações da CASA CIVIL, nota-se a partir dos dados levantados nesse relatório que todos os principais indicadores de ouvidoria da CASA CIVIL em 2023 tiveram avanços em relação a 2022, evidenciando melhorias na prestação do serviço público ofertado ao cidadão.

Os canais de comunicação com a sociedade devem ser ampliados. O uso dos aplicativos de redes sociais pelas ouvidorias na comunicação com o usuário de serviços públicos já é uma realidade. Em 2022 os registros das manifestações passaram a ser realizados por meio do Portal Expresso, que permite ao cidadão registrar sua manifestação diretamente e de forma mais simplificada. Em 2023, o novo Sistema Eletrônico de Gestão das Ouvidorias (SGOe), mais moderno, rápido e construído em parceria pela Ouvidoria e pela área de TI da CGE, foi colocado no ar, facilitando o trabalho dos servidores que atuam na área.

Portanto, em virtude dos assuntos tratados nas manifestações terem relação direta com os serviços prestados pelo poder público estadual, o presente relatório é instrumento importante na tomada de decisão sobre as políticas públicas. As manifestações dos usuários de serviços públicos são um termômetro para os gestores.

É também importante a consciência de que o grau de qualidade pretendido quando se produz determinado serviço é, em última análise, imposto pelo cidadão. Com o aumento da demanda também se percebe a maior exigência por parte do cidadão. Tal fato pode ser constatado na complexidade dos pedidos de acesso à informação registrados no sistema.

GOVERNO DE GOIÁS

Secretaria de Estado da Casa Civil

Ouvidoria Adjunta da CASA CIVIL