

Secretaria de Estado de Comunicação

Relatório de Gestão OUVIDORIA 2024

SUMÁRIO

Introdução.....	1
1. Manifestações - Tipologias e suas definições.....	2
2. Manifestações.....	2
OuvSet SECOM - Quantidade de atendimentos/mês realizados (Janeiro – Dezembro 2024).....	3
3. Pedido de Acesso à Informação (LAI).....	4
4. Tempo médio de respostas.....	5
5. Resolutividade.....	6
OuvSet SECOM - Índice de Resolutividade de 2024.....	7
6. Respostas Insatisfatórias.....	8
7. Nota de Recomendação.....	8
8. Ações realizadas pela Ouvidoria Setorial da SECOM em 2024.....	8
Conclusão.....	9

Introdução

Em cumprimento aos Artigos 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 e ao Artigo 4º do Decreto do Estado de Goiás n.º 10.466/2024, apresentamos neste relatório o resultado das atividades desenvolvidas no âmbito da **Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Comunicação**, referente aos meses de janeiro à dezembro de 2024, comparando-o sempre que for necessário com os resultados do ano de 2023.

O Decreto Estadual nº 10.466/2024 dispõe sobre as atividades e a estrutura da 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>

- Telefones: 62 3201-5986 em dias úteis atendimento: 08h às 12h e 14h às 18h
- Presencial: nas unidades do VAPT VUPT; diretamente nas ouvidorias dos órgãos estaduais e na Ouvidoria Setorial, situada à Rua 82 nº 400, Palácio Pedro

Ludovico Teixeira, 9º andar, ala oeste, Setor Sul, Goiânia GO, CEP 74.015-908. No caso de correspondência, conforme horário dos Correios, remetida para o endereço acima.

1. Manifestações - Tipologias 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.

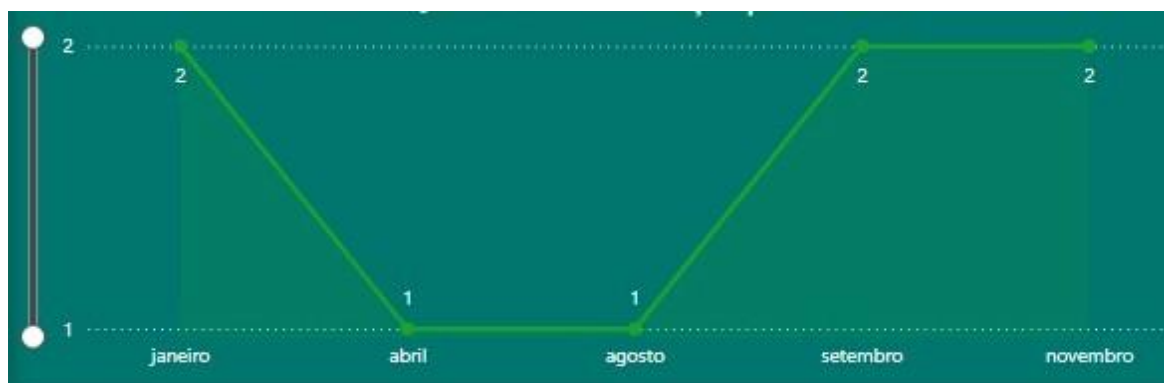
2. Manifestações

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

No período de janeiro a dezembro de 2024, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou **8 atendimentos** realizados pela Ouvidoria Setorial da SECOM, enquanto no mesmo período de 2023 foram registrados 05 atendimentos, representando um aumento de **60%** no total de atendimentos realizados.

Em relação às manifestações, deve ser destacado também o trabalho de análise e redistribuição, conforme o quadro de atendimento/mês apresentado a seguir:

OuvSet SECOM - Quantidade de atendimentos/mês realizados (Janeiro – Dezembro 2024)



Na sequência, são exibidas as demandas por tipo de manifestação registradas na Ouvidoria Setorial da SECOM no decorrer de 2024.

OuvSet SECOM - Tipos de manifestação (Janeiro – Dezembro 2024)



Ressalta-se que o número de Pedido de Acesso à Informação (LAI) correspondeu a aproximadamente 62,5% do total de manifestações tratadas por esta Ouvidoria. Em comparação ao mesmo período de 2023, esse tipo de manifestação continuou representando a maior parcela das manifestações recebidas.

No tocante às denúncias, a Ouvidoria Setorial da SECOM registrou apenas uma manifestação desse tipo, que foi inativada em razão da insuficiência de dados.

3. Pedido de Acesso à Informação (LAI)

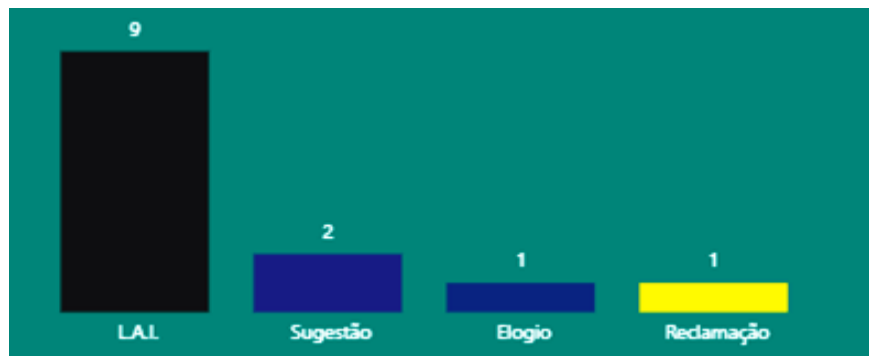
Os Pedidos de Acesso à Informação (LAI) constituem-se em um dos tipos de manifestação que seguem os procedimentos previstos na Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), na Lei Estadual nº 18.025/13, no Decreto Estadual nº 7.904/13 e em outras legislações pertinentes.

Cabe ressaltar que essas manifestações são tratadas dentro do próprio Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe), garantindo ao manifestante o direito de interpor até três recursos em caso de insatisfação com a resposta apresentada. Nas demais tipologias de manifestação, a interposição de recurso em caso de resposta insatisfatória é limitada a uma única vez.

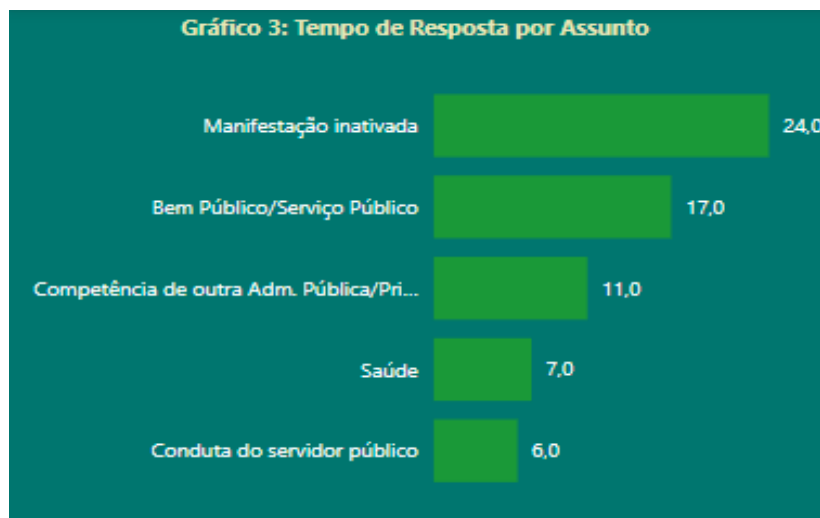
Durante o ano de 2024, período de Janeiro a Dezembro, foram protocolados 05 Pedidos de Acesso à Informação na Ouvidoria Setorial da SECOM, com base na LAI. O prazo médio de respostas foi 16,4 dias, enquanto a média geral do Estado foi de 10,1 dias.

Além disso, observou-se que nos Pedidos de Acesso à Informação (LAI) houve uma redução de 44% em relação ao mesmo período de 2023, quando foram registradas 09 manifestações desse tipo, conforme indicado no quadro abaixo.

OuvSet SECOM - Tipos de manifestação (Janeiro – Dezembro 2023)



Nos pedidos de Acesso à Informação, no ano de 2024, destacam-se como os assuntos mais demandados “Bem Público” e “Serviço Público”, excluindo-se manifestações com insuficiência de dados e de competência de outras esferas da administração pública, de acordo com o quadro seguinte.



4. Tempo médio de respostas

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, por sua vez, utiliza o prazo de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa conforme disposto no Decreto Estadual nº 10.466/2024.

Nesse sentido, no ano de 2024, o prazo médio de respostas às manifestações tratadas pela Ouvidoria Setorial da SECOM foi de **14,5 dias**. Observa-se, porém, um aumento de aproximadamente 33%, em relação ao ano anterior, no qual o prazo médio de respostas foi de 10,9 dias. O prazo médio de respostas das ouvidorias do Estado, em 2024, foi de 6,5 dias.

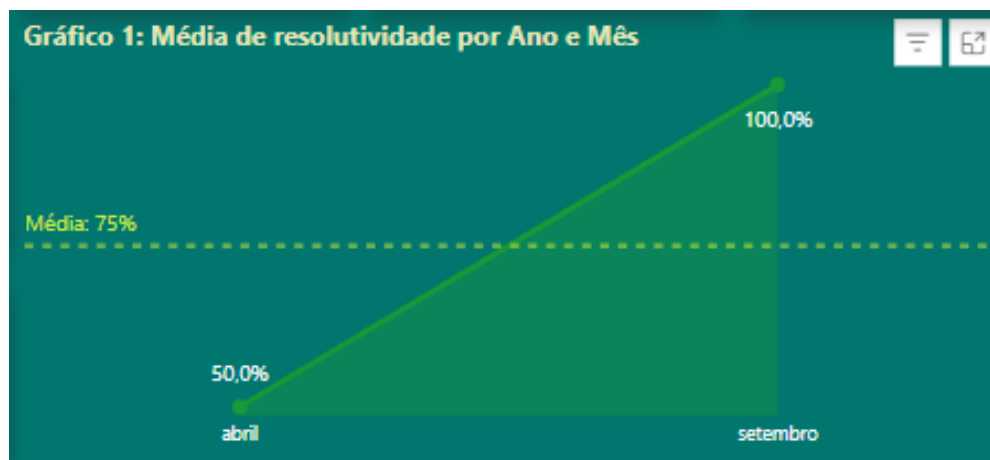
OuvSet SECOM - Tempo médio de resposta por tipo de manifestação em 2024



5. Resolutividade

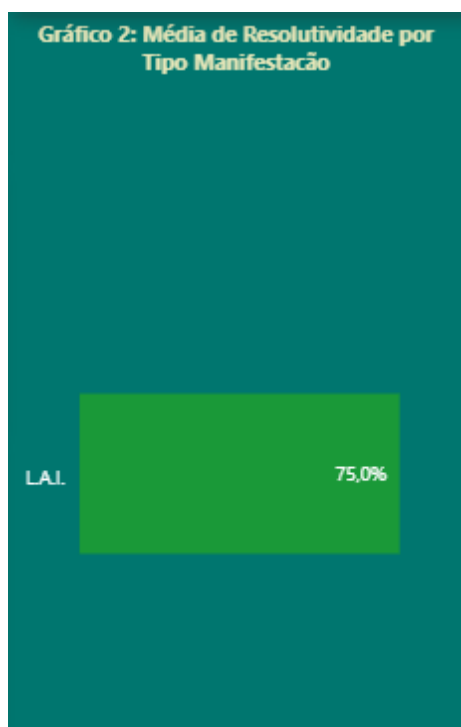
A **Resolutividade** busca demonstrar se a demanda do manifestante foi resolvida ou não. Através de uma pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação, o usuário é questionado e, a partir da resposta fornecida, é calculado o índice de resolutividade. ($\% \text{ Resolutividade} = [(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$).

OuvSet SECOM - Índice de Resolutividade de 2024



No ano de 2024, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Setorial da SECOM foi de 75%, conservando a mesma porcentagem em relação ao ano anterior.

No gráfico seguinte, pode-se observar que o percentual de resolutividade para a manifestação de pedido de Acesso à Informação (LAI) foi de 75%, já em relação aos demais tipos de manifestação não foi possível apurar a resolutividade. Em 2023, “LAI” e “Elogio” foram os tipos que atingiram a maior média de resolutividade.



A partir da análise dos dados, depreende-se que o baixo número de respostas à pesquisa e a ausência de envio contribuíram negativamente para um índice de resolutividade inferior este ano.

6. Respostas Insatisfatórias

É considerada insatisfatória uma resposta 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 informa ao serviço público que há a necessidade de produzir uma nova e melhor resposta.

No ano de 2023 e 2024, a Ouvidoria Setorial da SECOM não obteve nenhuma resposta insatisfatória.

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.

De acordo com o relatório apurado, a Ouvidoria Setorial da SECOM obteve, em 2024, duas recomendações relativas à Manifestação de Acesso à Informação (LAI), especificamente notas 3 e 10. Em 2023, apenas uma nota de recomendação, qual seja nota 10, no tipo “Elogio”.

8. Ações realizadas pela Ouvidoria Setorial da SECOM em 2024

- Produção e divulgação de vídeo entre os servidores da SECOM sobre a atuação da Ouvidoria Setorial da Pasta.
- Apresentação sobre a Ouvidoria Setorial da SECOM para os servidores da pasta (18/12/2024)

Conclusão

Este relatório de gestão evidencia os principais resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da SECOM em 2024, coletados a partir de dados obtidos no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) e no Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria-Geral.

A Ouvidoria Setorial da SECOM tratou 8 manifestações durante o ano de 2024, o que representou uma redução de aproximadamente 38% no total de atendimentos realizados em relação ao mesmo período de 2023, quando tratou de 13 manifestações.

A maior parte das manifestações foi registrada via Portal Expresso ([Portal Expresso - Home](#)). No decorrer de 2024, o prazo médio de resposta foi de **14,5 dias** na pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolutividade foi de **75%**; por fim, a nota média de recomendação **6,5**. No mesmo período de 2023, esses números foram de prazo médio de resposta 10,9, índice de resolutividade de 75% e uma única nota de recomendação, qual seja 10. Não houve respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão durante os dois períodos.

Com a elaboração deste relatório, reforçamos que a Ouvidoria Pública desempenha um papel fundamental no fortalecimento do exercício democrático, sendo um canal que possibilita que cidadãos e servidores dialoguem com a Administração Pública. Apesar de o número de manifestações tratadas neste ano ter sido menor, compreendemos que cada manifestação representa uma oportunidade única de aprimorar serviços, atender demandas e construir uma gestão mais eficiente e transparente.

A resolutividade, como demonstrado neste balanço, manteve-se em 75%, o que demonstra um nível eficiente de atendimento às demandas. Além disso, o referido índice está limitado à quantidade de manifestações recebidas e, por isso, a Ouvidoria Setorial da SECOM permanecerá comprometida em estimular a participação social, de modo a atender às necessidades da população e dos servidores, visando consolidar uma cultura de diálogo.