

# OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS

## RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

———— 2022 ————

**CGE**  
Controladoria  
Geral do Estado



## Ficha Técnica

### **Ronaldo Ramos Caiado**

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

### **Daniel Elias Carvalho Vilela**

VICE-GOVERNADOR

### **Henrique Moraes Ziller**

SECRETÁRIO-CHEFE DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS

### **Diego Ramalho Freitas**

SUBCONTROLADOR DE GOVERNO ABERTO E OUVIDOR-GERAL



### **Equipe Técnica**

Alessandra Siqueira Lessa  
Álvaro Pompeu Rios de Pina  
Ana Maria Dolis  
Andrei Azevedo de Souza da Cunha Lima  
Cláudia Furtado Rivello  
Denilson Marinho Neto  
Erismеuda Melo Alves  
Larissa Regina Bastos Marinho  
Lucimone Pires Batista  
Mércia Cristina Fernandes Barros  
Natália Alves Fernandes  
Neydson Welton de Carvalho Dantas  
Romualdo Fontes Siqueira  
Tânia Maria Braz Braga

### **Revisão**

Ricardo Gonçalves Santana

### **CGE - Controladoria-Geral Estado de Goiás**

Rua 82, N°400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º Andar, Setor Sul, Goiânia – GO,  
CEP 74015-908 - E-mail: [controladoria@goias.gov.br](mailto:controladoria@goias.gov.br) e [ouvidoria@goias.gov.br](mailto:ouvidoria@goias.gov.br)

## Sumário

Introdução	3
Manifestações por tipologia e suas definições	5
Atendimentos	6
Manifestações	8
Pedido de Acesso à Informação - L.A.I.	15
Tempo médio de resposta	18
Resolutividade	20
Respostas insatisfatórias	22
Nota de recomendação	24
Pontos recorrentes das manifestações	25
Ações realizadas pela Ouvidoria-Geral em 2022	27
Conclusão	28

## 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 Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, referente ao ano base de 2022, comparando-o sempre que for necessário com os resultados do ano de 2021.

O Decreto Estadual n.º 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 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 Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual é formada pela Superintendência de Participação Cidadã da Controladoria-Geral do Estado – CGE-GO, que atua como unidade central, juntamente com outras 47 unidades de ouvidorias setoriais de órgãos e entidades.

A Ouvidoria é atualmente 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/>;
- Telefones 162 ou 0800 000 0333;
- Whatsapp: 3201 5322
- Unidades do Vapt Vupt;
- E-mail: [ouvidoria@goias.gov.br](mailto:ouvidoria@goias.gov.br);
- Carta;
- Presencial.

A Ouvidoria 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 Estado. Ao receber as demandas dos cidadãos, a ouvidoria permite que estes sejam ouvidos e tenham suas necessidades atendidas de forma mais efetiva, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços públicos. A ouvidoria também tem um papel fundamental na promoção da transparência e da accountability, permitindo que a população tenha acesso a informações sobre o funcionamento do Estado e possa exercer seu direito de 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. Em suma, a ouvidoria é um canal fundamental de diálogo e interação entre a sociedade e o Estado, capaz de promover uma gestão mais participativa, transparente e efetiva dos serviços públicos.

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.

Este 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.

## 1. Manifestações por 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 9.270/18.

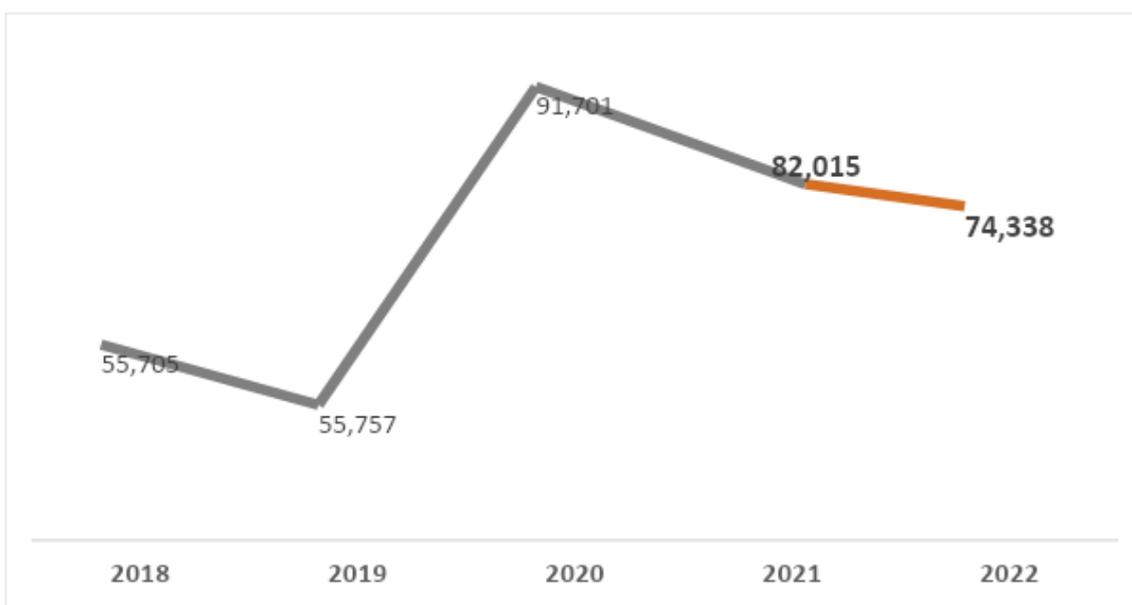
- a. **Manifestações:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.
- b. **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.
- c. **Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- d. **Sugestões:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- e. **Elogios:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- f. **Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- g. **Comunicação:** Fato relatado por pessoa não identificada.
- h. **Pedido de Acesso à Informação (L.A.I.):** Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

## 2. Atendimentos

No âmbito da Administração Pública, a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

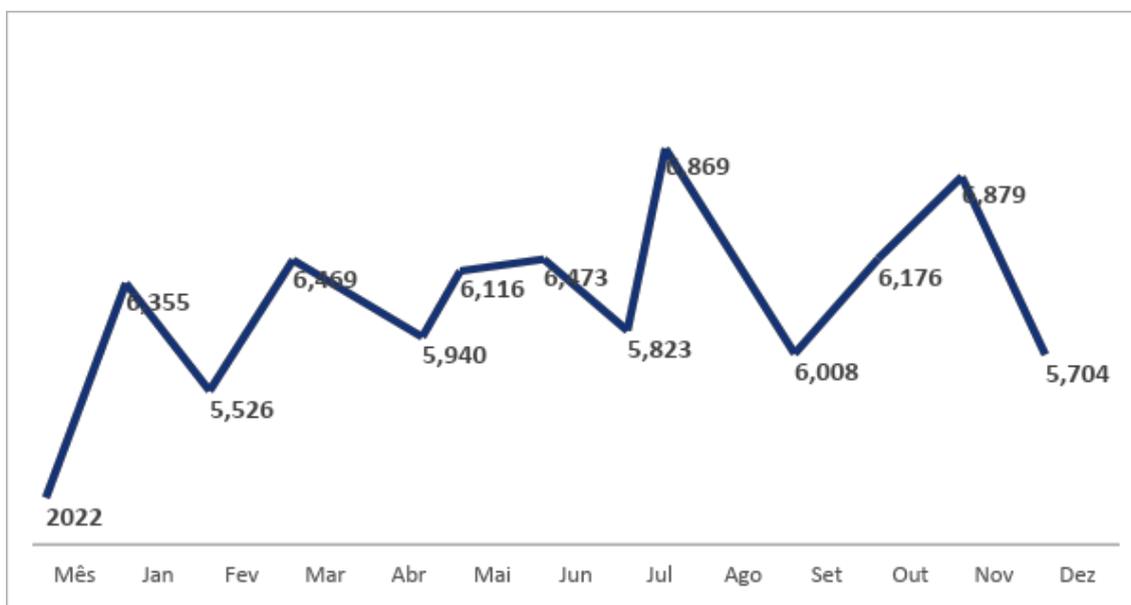
A atividade de Ouvidoria no Estado considera que os atendimentos são a soma dos registros pontuais realizados e das manifestações registradas no sistema e que geram um número de protocolo. Dentro desse contexto, em 2022 o Sistema de Gestão de Ouvidoria — SGOe — registrou **74.338** atendimentos, enquanto em 2021 foram registrados **82.015** atendimentos, o que representou uma redução de **9%** no total de atendimentos realizados em 2022. O gráfico abaixo representa a evolução do número de atendimentos nos últimos cinco anos.

**Gráfico 1 — Número total de atendimentos — manifestações registradas e atendimentos pontuais (2018 - 2022)**



Ao longo de 2022, tivemos uma média de **6.195** atendimentos/mês, e podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos.

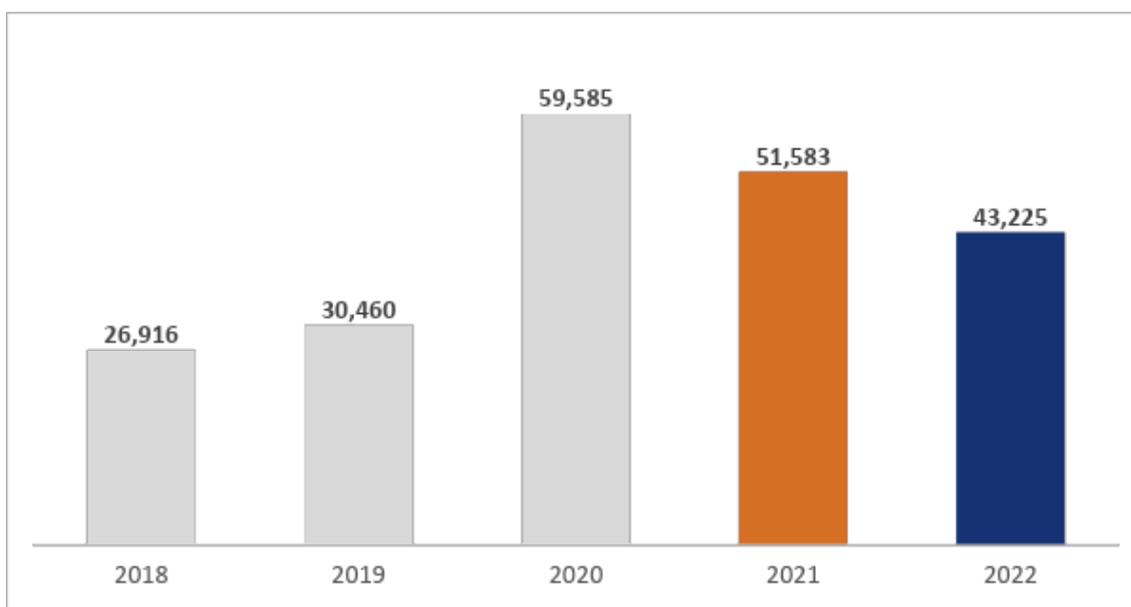
**Gráfico 2 — Quantidade de atendimentos realizados no ano de 2022**



### 3. Manifestações

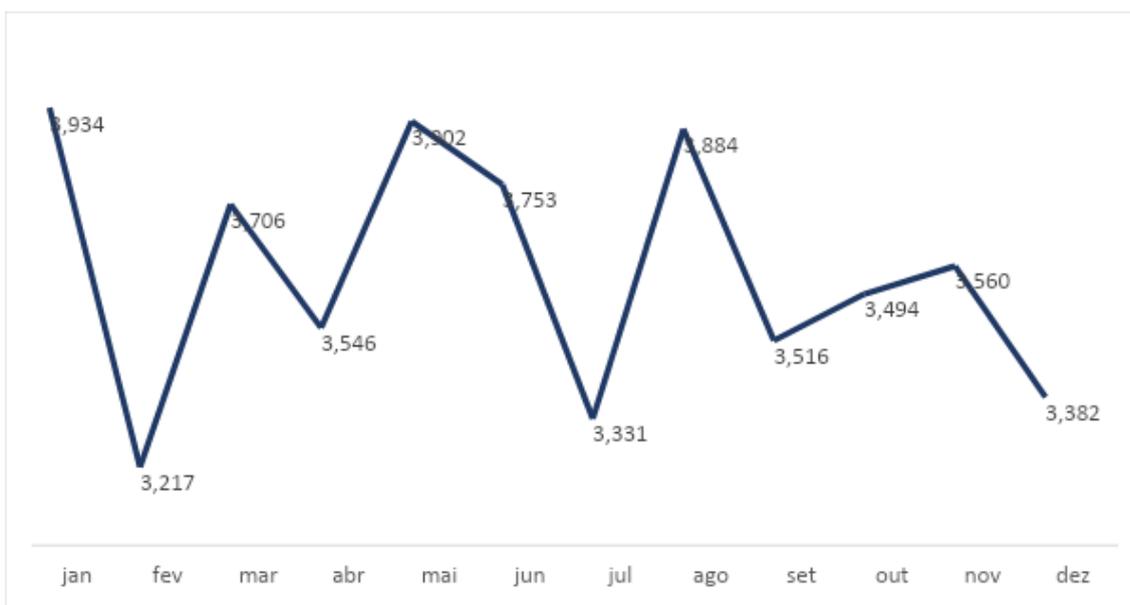
Quando considerado o número de manifestações, ou seja, apenas aquelas registradas no Sistema de Ouvidoria e que geram um número de protocolo para acompanhamento, observamos redução de 16% na quantidade de manifestações recebidas em 2022 (43.225) em comparação ao ano de 2021 (51.583), conforme demonstra o Gráfico 3.

**Gráfico 3 — Número total de manifestações registradas  
(2018 - 2022)**



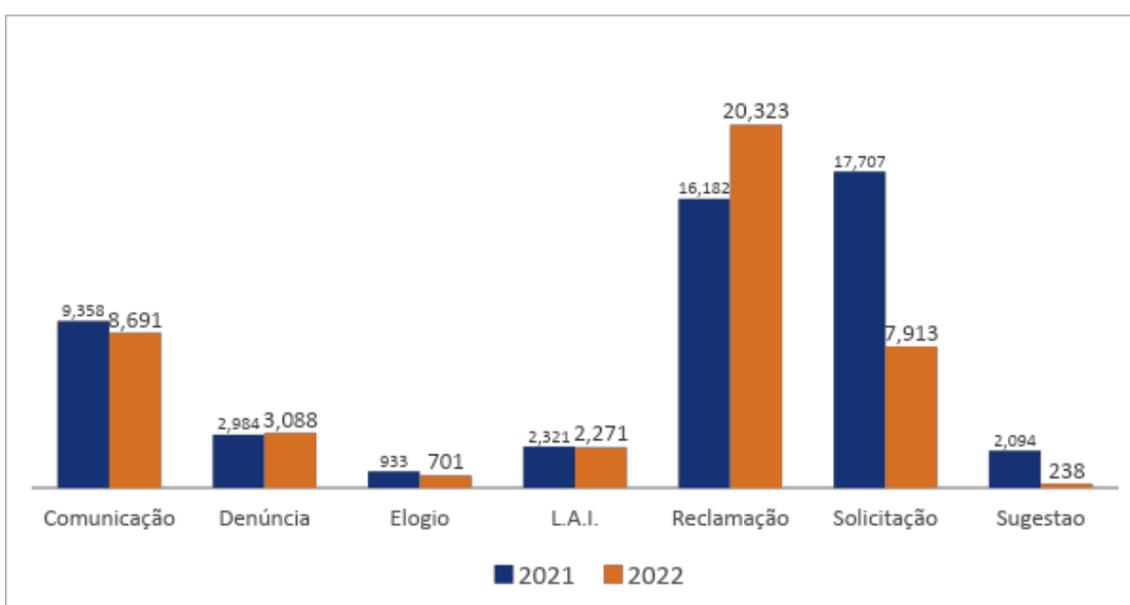
Em relação às manifestações registradas em 2022, tivemos uma média de **3.602** manifestações/mês, sendo apresentado no Gráfico 4 sua distribuição mensal.

**Gráfico 4 — Quantidade de manifestações registradas em 2022**



Na sequência, o Gráfico 5 exibe um comparativo entre as demandas por tipos de manifestações nos anos de 2021 e 2022.

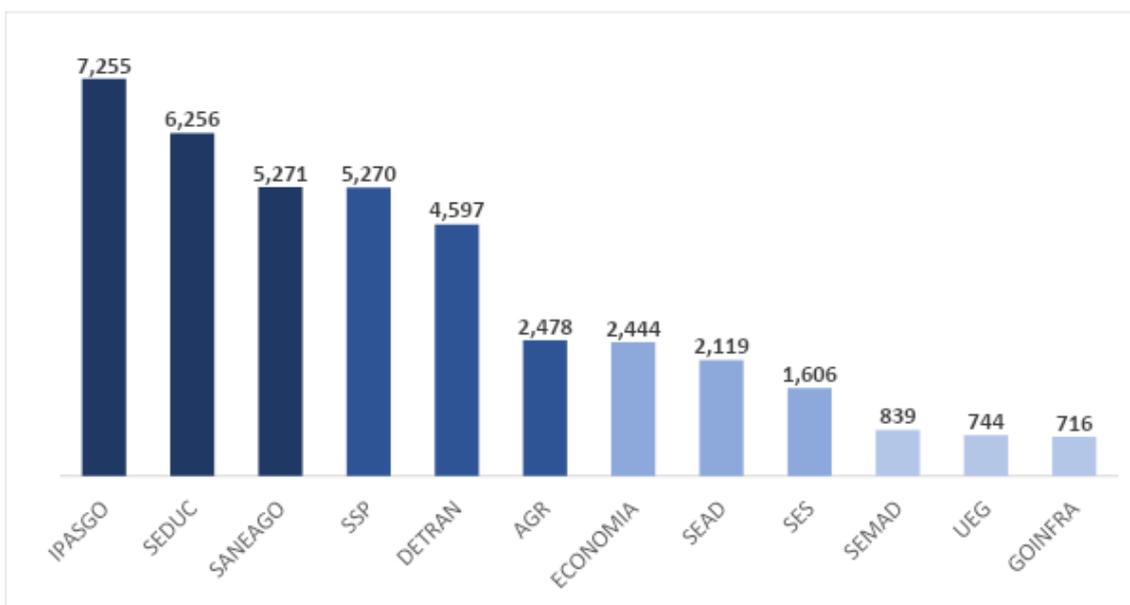
**Gráfico 5 — Comparativo 2021 e 2022 por tipo de manifestação.**



Vale destacar que o número de reclamações em 2022 representou cerca de **47%** do total de manifestações, enquanto o percentual de denúncias representou **7%** das manifestações. Vale destacar que em 2022 houve aumento de **26%** no número de reclamações.

Em 2022, 12 órgãos receberam **39.595** manifestações, o que representa 92% dos registros efetuados. Desse total, cerca de uma em cada cinco manifestações foi direcionada ao Instituto de Assistência dos Servidores Públicos de Goiás - IPASGO, conforme se verifica no Gráfico 6.

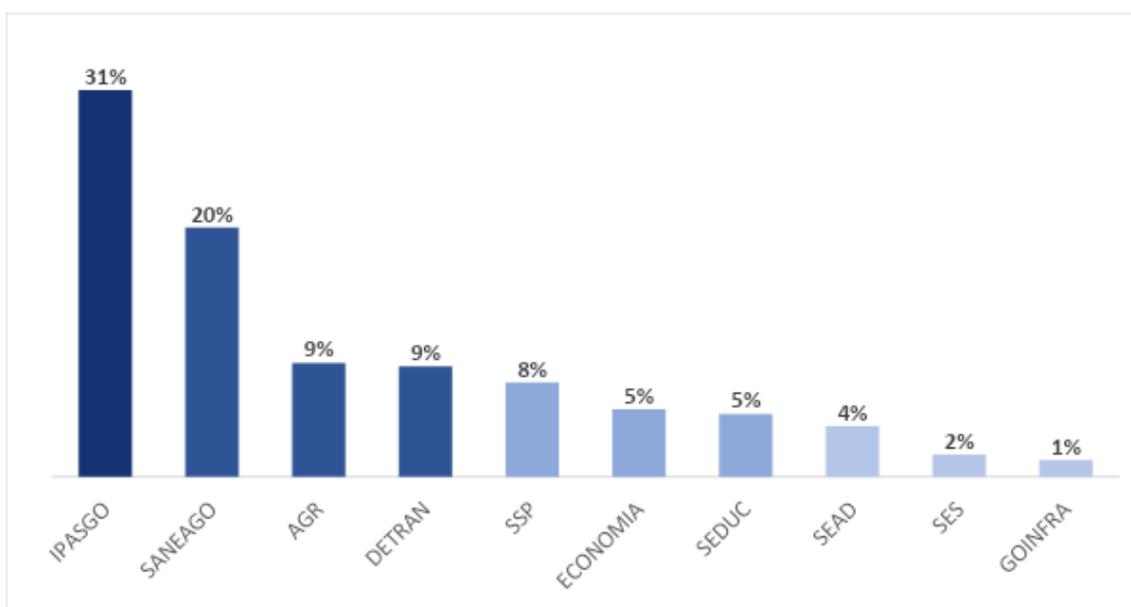
**Gráfico 6 — 12 órgãos com maior número de manifestações registradas**



Em relação às manifestações do tipo “reclamação”, 10 órgãos respondem por 94% das reclamações. Para este tipo, o órgão mais

demandado foi o Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás - IPASGO , conforme exibido no Gráfico 7. Do total de **6.285** reclamações, 31% foram direcionadas ao Instituto. Tal situação se deve principalmente à recorrência do tema “Dificuldade de agendar consulta”, que foi um assunto frequente no ano de 2022. Na segunda posição temos a SANEAGO, com reclamações relacionadas principalmente à “procedimento comercial” e “qualidade do serviço executado”.

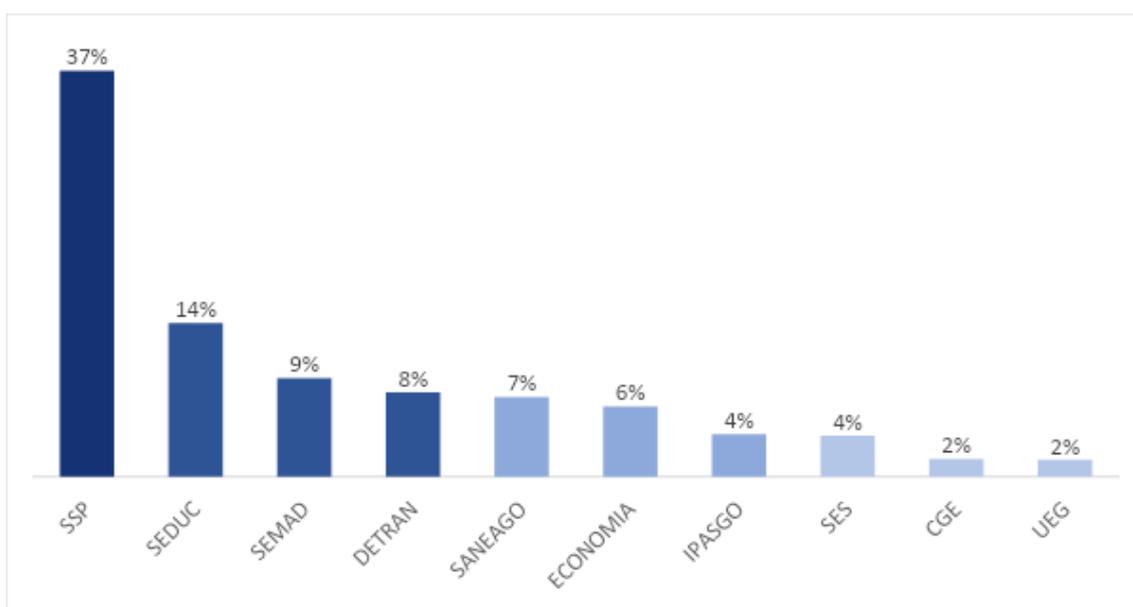
**Gráfico 7 — Percentual por órgão em relação ao total de reclamações recebidas em 2022**



No Gráfico 8 são apresentados os dez órgãos que mais receberam denúncias no ano de 2022. A Secretaria de Segurança Pública — SSP — encabeça a lista, com 37% das denúncias recebidas. Mais de 50% das denúncias recebidas pela SSP se referem aos temas “irregularidades” e “maus tratos dos presos”. Em segundo lugar na categoria “denúncias” aparece a Secretaria de Educação (14%) —

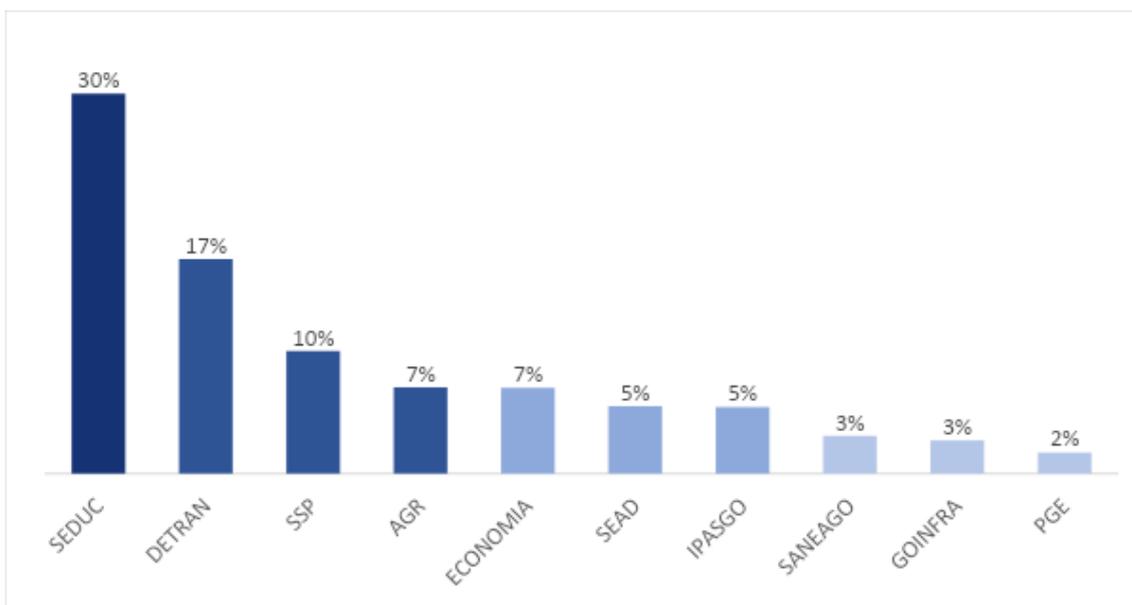
SEDUC — com manifestações referentes a Descumprimento de Norma, em questões referentes a solicitações de professores e técnicos junto ao departamento de gestão de pessoas. Também vale destacar a SEMAD (9%), com o assunto “Degradação ambiental”.

**Gráfico 8 — Percentual por órgão em relação ao total de denúncias recebidas em 2022**



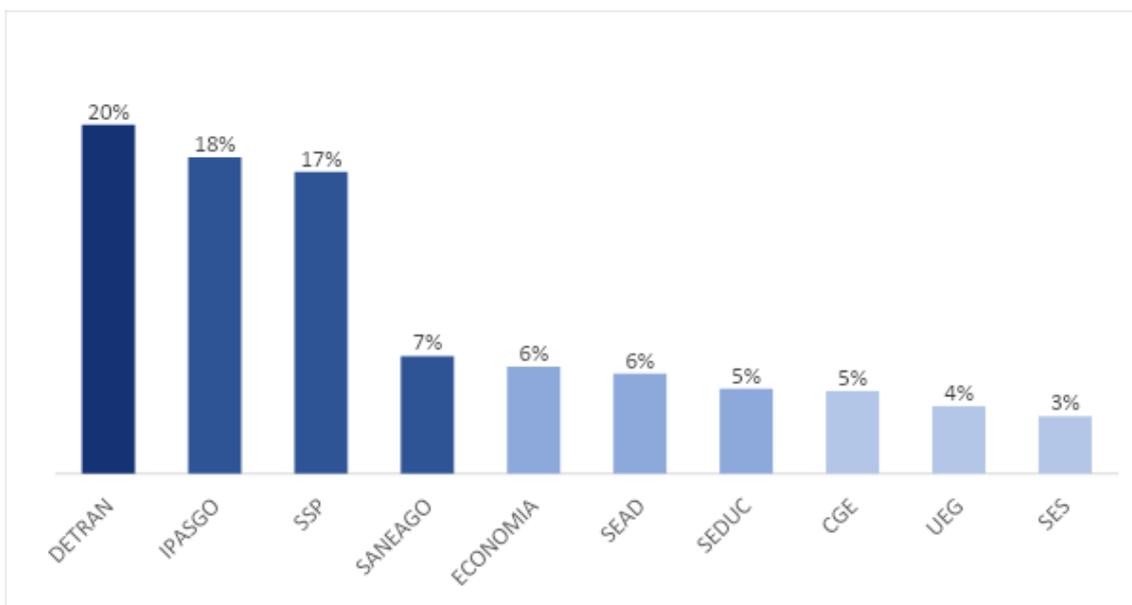
Quanto ao tipo de manifestação “**solicitação**”, o órgão mais demandado em 2022 foi a SEDUC (Gráfico 9). Do total de 7.913 solicitações, 30% foram direcionadas àquela secretaria. Os principais assuntos tratados neste tipo são: Assistência Estudantil e Vaga/Matrícula.

**Gráfico 9 — Percentual por órgão em relação ao total de solicitações recebidas em 2022**



Quanto ao tipo “elogio”, percebe-se no Gráfico 10 uma melhor distribuição de manifestações registradas entre os três primeiros órgãos relacionados. O destaque fica para o primeiro colocado, o Departamento de Trânsito de Goiás — DETRAN-GO, com 20% dos elogios recebidos. O órgão foi o que mais recebeu elogios nos anos de 2021 e 2022. Em segundo lugar no percentual de elogios aparece o Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás — IPASGO, com 18% dos elogios e em terceiro aparece a Secretaria de Segurança Pública - SSP, com 17% dos elogios.

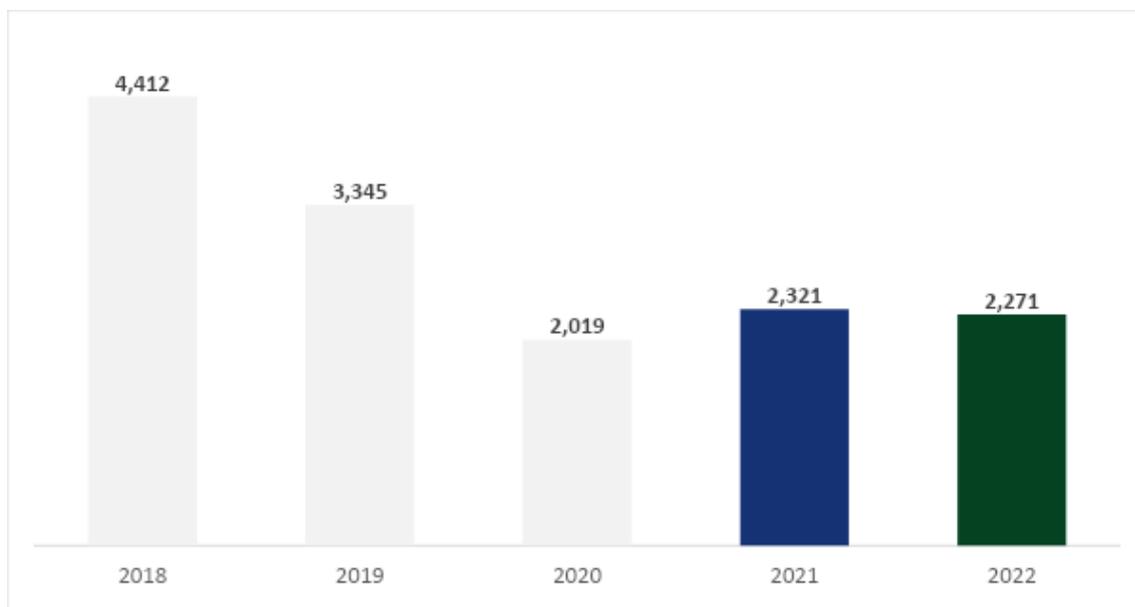
**Gráfico 10 — Percentual por órgão em relação ao total de elogios recebidos em 2022**



#### 4. Pedido de Acesso à Informação - L.A.I.

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 à Informação — L.A.I.), 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. No Gráfico 11 é exibido o comparativo da quantidade de pedidos de acesso à informação registrados em 2021 e em 2022.

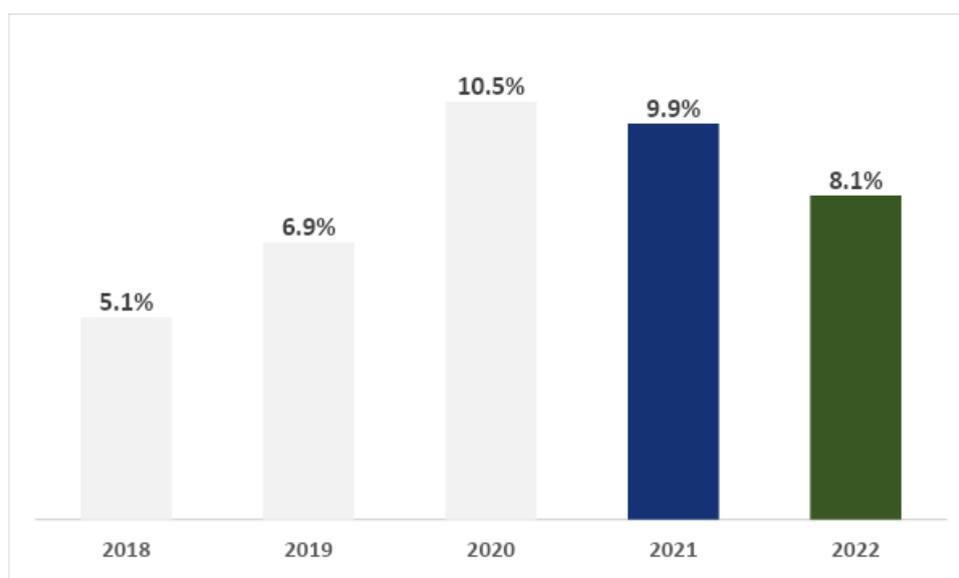
**Gráfico 11 — Quantidade de pedidos de acesso à informação (2018 – 2022)**



No comparativo entre 2022 e 2021, percebemos redução de cerca de 2% no número de pedidos de acesso à informação — LAI —, assim como um recuo de 1,8 p.p. no número de recursos apresentados para essa tipologia (Gráfico 12).

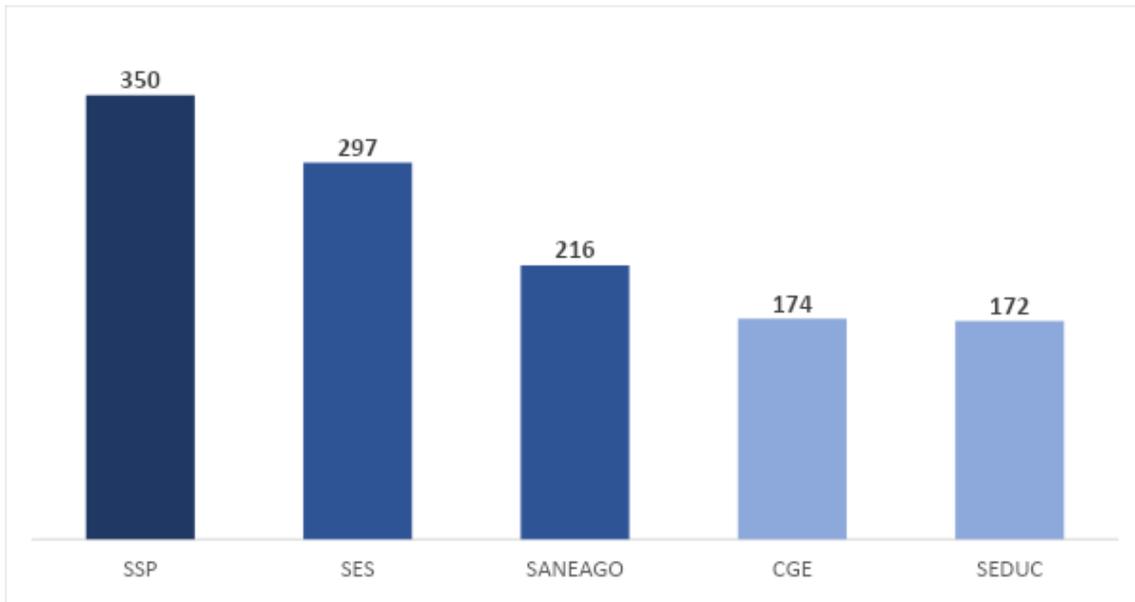
A diminuição no número de recursos nos pedidos de acesso à informação já havia ocorrido também de 2020 para 2021 e pode ser explicada em parte como resultado do trabalho realizado pela Ouvidoria-Geral, que realiza a revisão das respostas oferecidas pelas ouvidorias setoriais. Na revisão de resposta, os órgãos são avaliados e orientados a como produzir uma resposta adequada à necessidade e pedido do cidadão.

**Gráfico 12 — Percentual de recursos apresentados (2018 – 2021)**



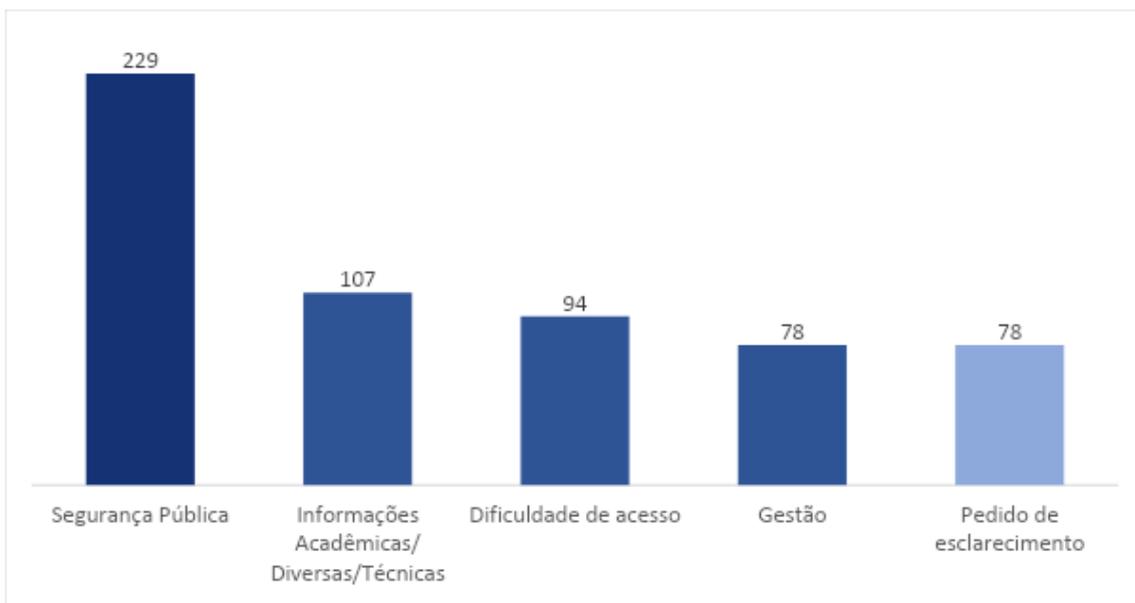
O órgão mais demandado para pedidos de acesso à informação em 2021 foi a Secretaria de Segurança Pública, seguida pela Secretaria de Saúde (Gráfico 13).

**Gráfico 13 — Órgãos mais demandados com pedidos de acesso à informação em 2022**



Os assuntos mais demandados nos pedidos de informação em 2022 também se referem a Segurança Pública, com 229 pedidos em 2022 e 223 pedidos em 2021(Gráfico 14).

**Gráfico 14 — Assuntos mais demandados em 2022 nos Pedidos de Acesso à Informação — L.A.I.**

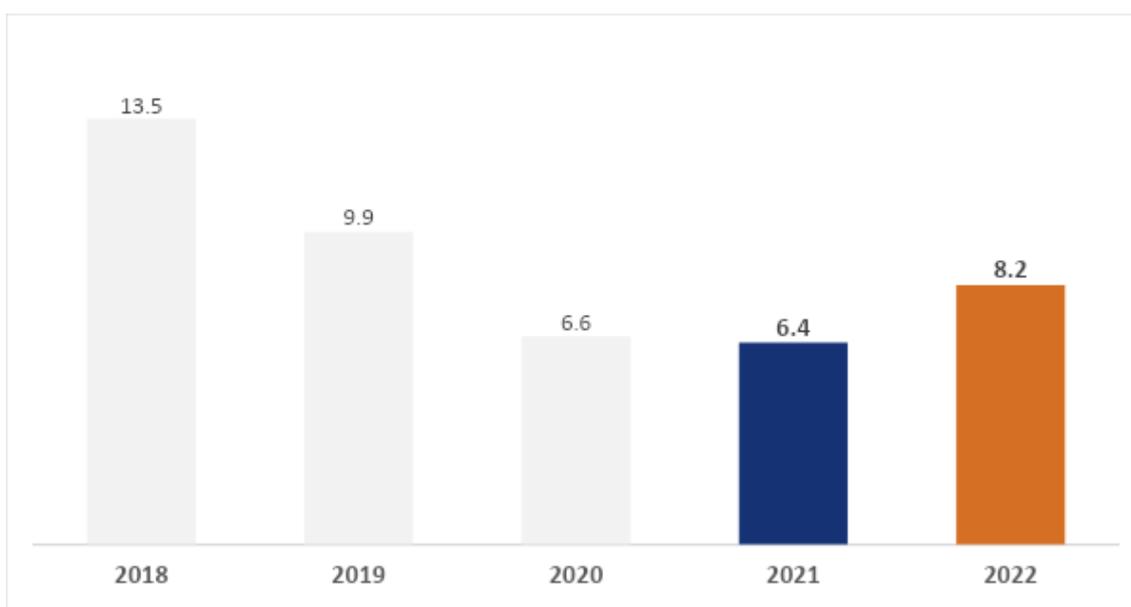


## 5. Tempo médio de resposta

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 n.º 9.270/18. Dessa forma, considera-se o prazo mais benéfico ao usuário.

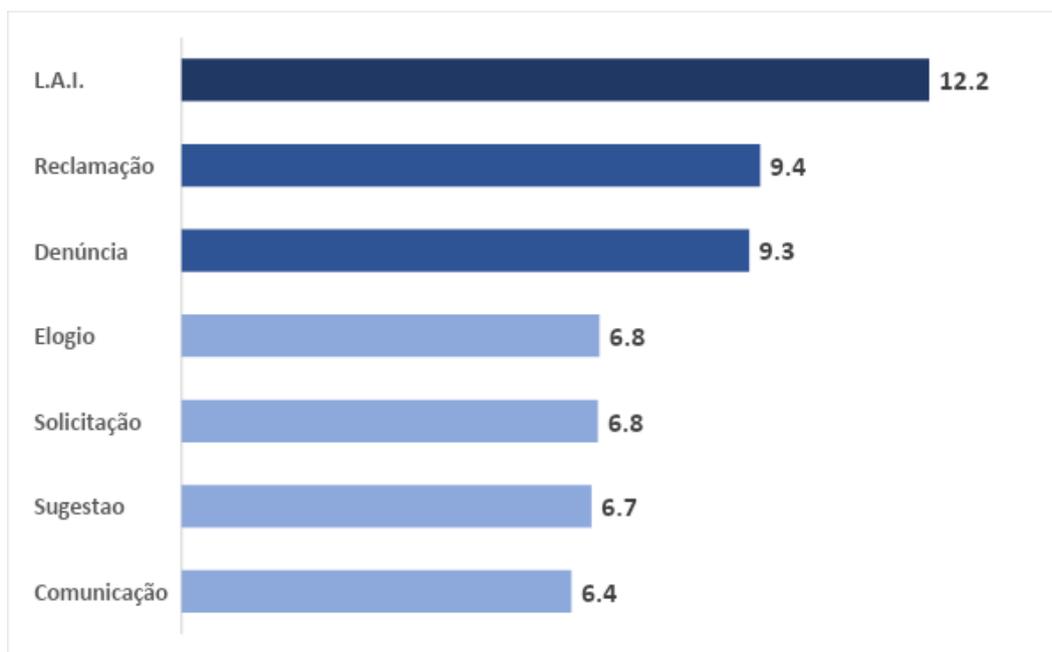
**Gráfico 15 — Tempo médio de resposta (2018 – 2022)**



Durante o ano de 2022, o desempenho médio da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, no que tange ao prazo de resposta, foi de 8,2 dias. Foi observado no período um aumento no

tempo médio de resposta, visto que em 2021 o tempo médio foi de 6,4 dias.

**Gráfico 16 — Tempo médio de resposta por tipo de manifestação**

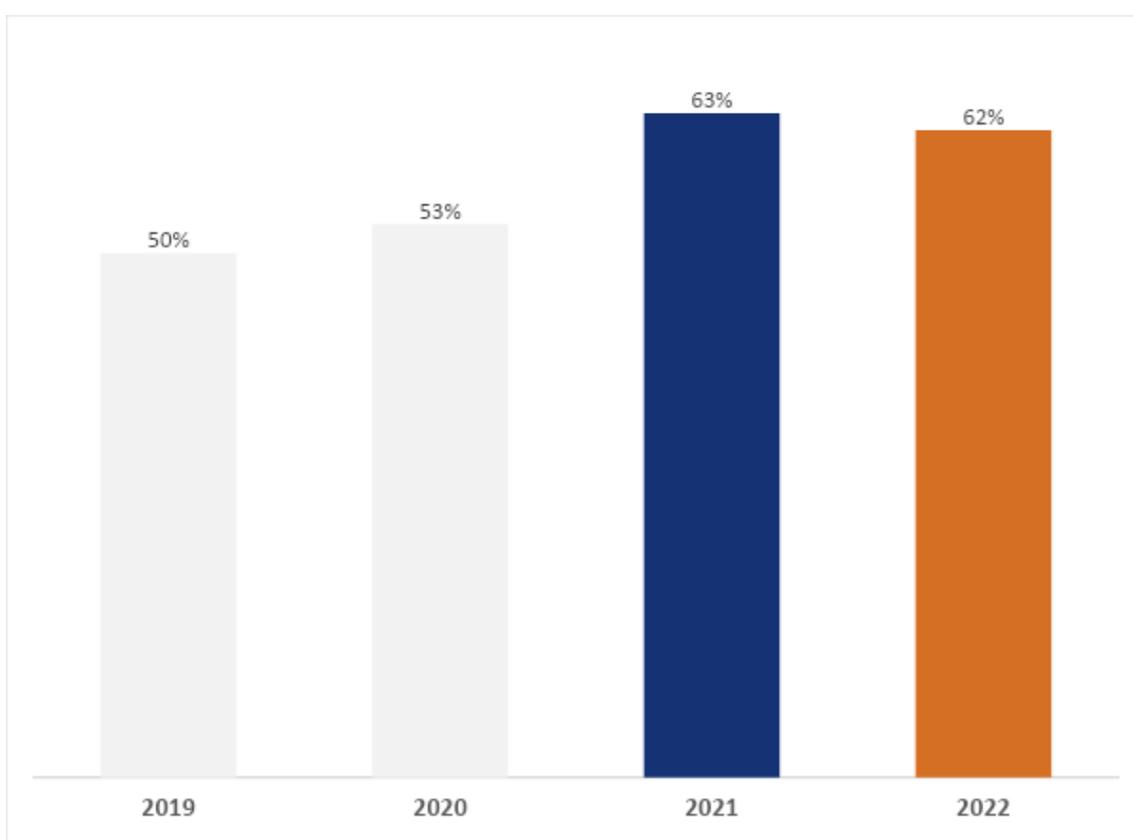


As maiores médias de tempo de resposta são verificadas nas manifestações do tipo L.A.I. (12,2 dias), reclamação (9,4 dias) e denúncia (9,3 dias), que são justamente aquelas que demandam um maior nível de cuidado e acurácia na sua apuração, e consequente tratamento das respostas a serem encaminhadas aos usuários do serviço público.

## 6. 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<sup>1</sup>, conforme o Gráfico 17.

**Gráfico 17 — Índice de Resolutividade (2019 – 2022)**



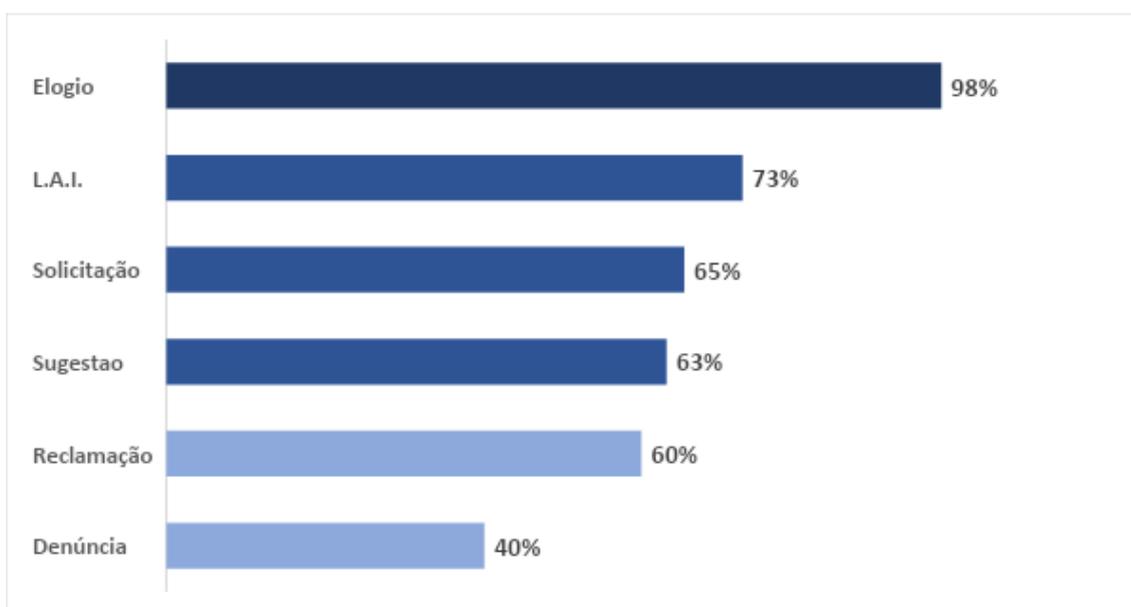
Em 2022, o Índice de Resolutividade foi de 62%, tendo um leve decréscimo com relação ao Índice de Resolutividade encontrado em 2021 (63%). O que demonstra uma certa estabilidade na resolução das

<sup>1</sup>% Resolutividade =  $[(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$

demandas apresentadas pelos usuários dos serviços públicos no ano de 2022.

No Gráfico 18 podemos observar o percentual de resolutividade apresentado para cada tipo de manifestação e, também, podemos verificar que reclamação e denúncia são os tipos de manifestação que apresentam os menores percentuais de resolutividade.

**Gráfico 18 - Percentual de resolutividade por tipo de manifestação**

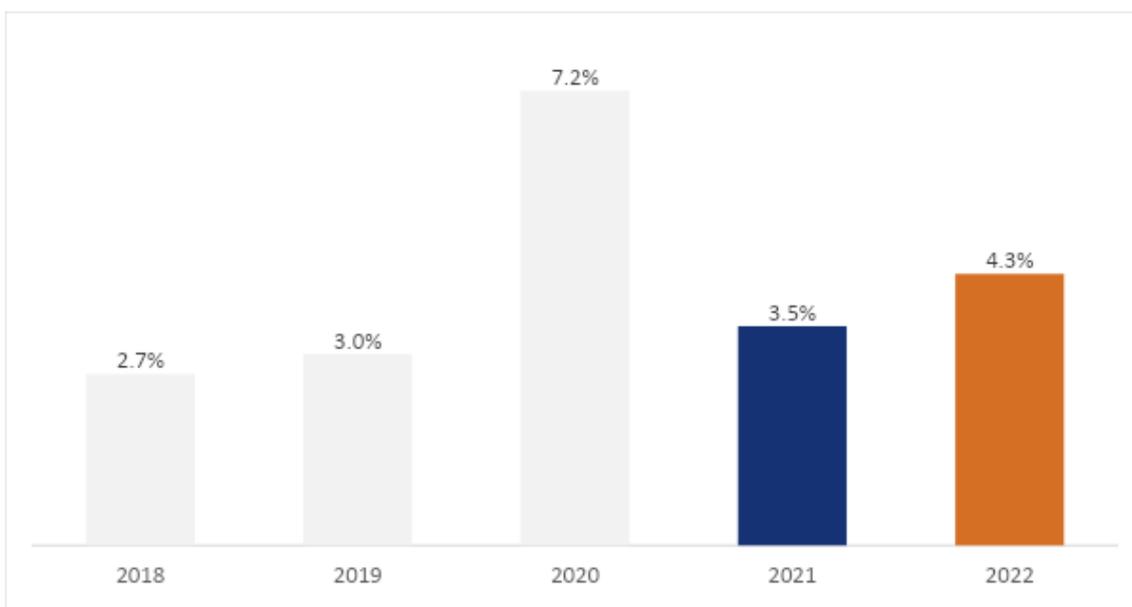


## 7. Respostas insatisfatórias

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.

Quando analisamos o percentual de respostas insatisfatórias relativas aos anos de 2021 e 2022 (Gráfico 19), obtemos como resultado **3,5%** e **4,3%**, respectivamente. Percentuais que representam um aumento de **22%** no número de respostas insatisfatórias.

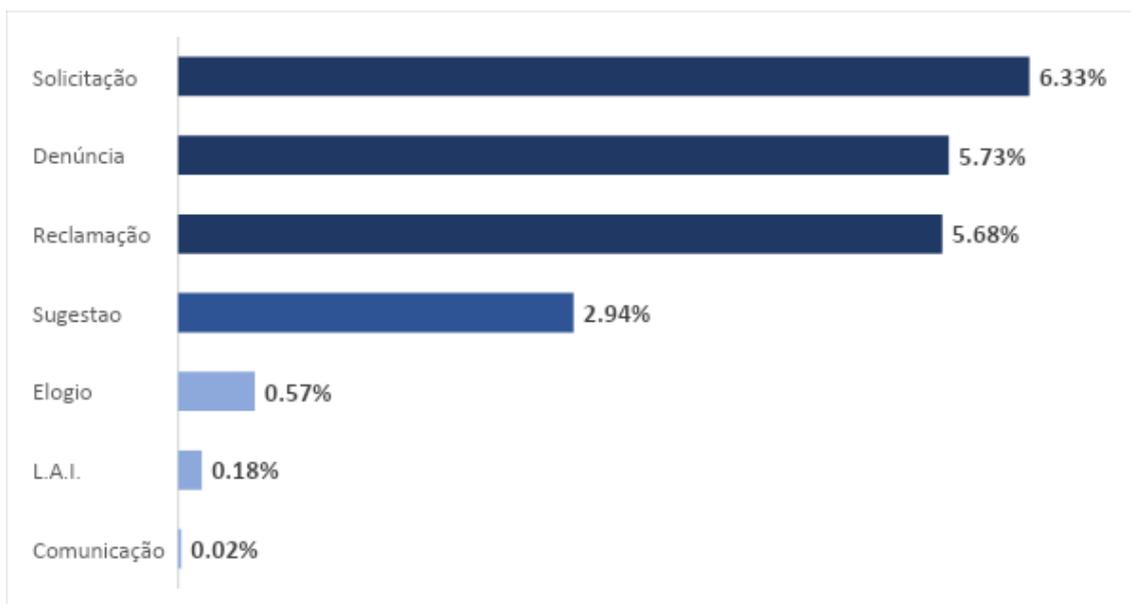
**Gráfico 19 — Percentual de respostas insatisfatórias (2018 -2022)**



De acordo com o Gráfico 20, que apresenta o percentual de respostas insatisfatórias em 2022 por tipo de manifestação, podemos observar que as categorias de solicitação (6,33%), denúncia (5,73%) e reclamação (5,68%) são as que apresentam os maiores índices de

respostas insatisfatórias. Esse resultado está em consonância com o menor índice de resolutividade também observado nesses tipos de manifestação.

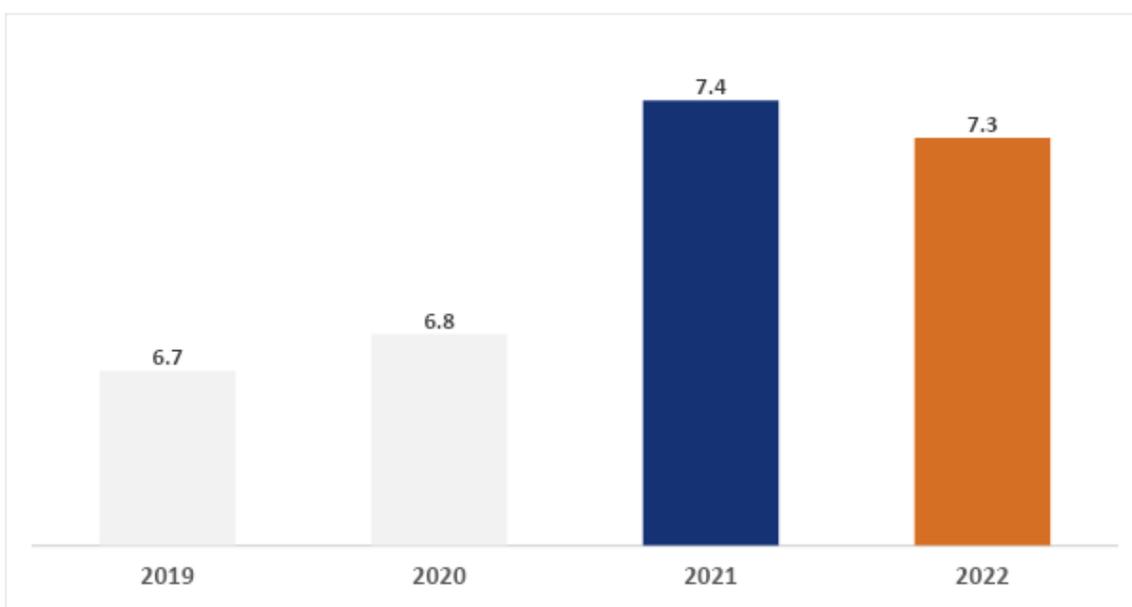
**Gráfico 20 - Percentual de respostas insatisfatórias por tipo de manifestação em 2022**



## 8. Nota de recomendação

A nota de recomendação (Gráfico 20) 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 após a finalização da manifestação.

**Gráfico 20 — Nota de recomendação (2019 – 2022)**

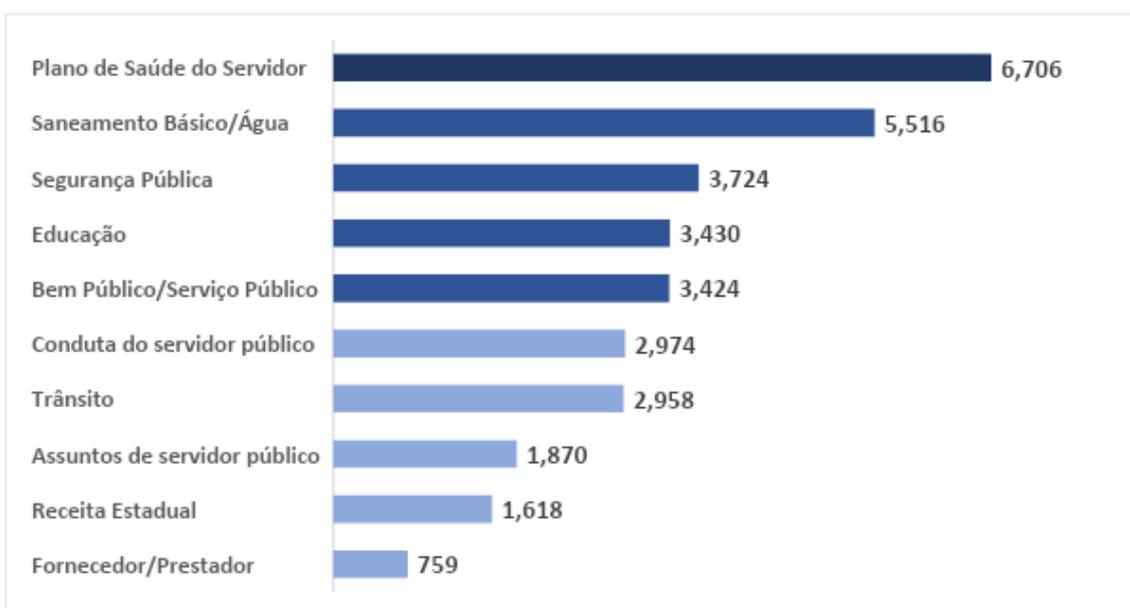


O exame comparativo dos resultados obtidos nesse quesito em 2021 e 2022 revela uma certa estabilidade da média geral apresentada na nota de recomendação: de 7,4 em 2021 para 7,3 em 2022.

## 9. Pontos recorrentes das manifestações

Os dez “assuntos” mais recorrentes em 2022 (que correspondem a 90% das manifestações tratadas recebidas pelas Ouvidorias) do Sistema de Gestão de Ouvidorias — SGOe — foram os seguintes:

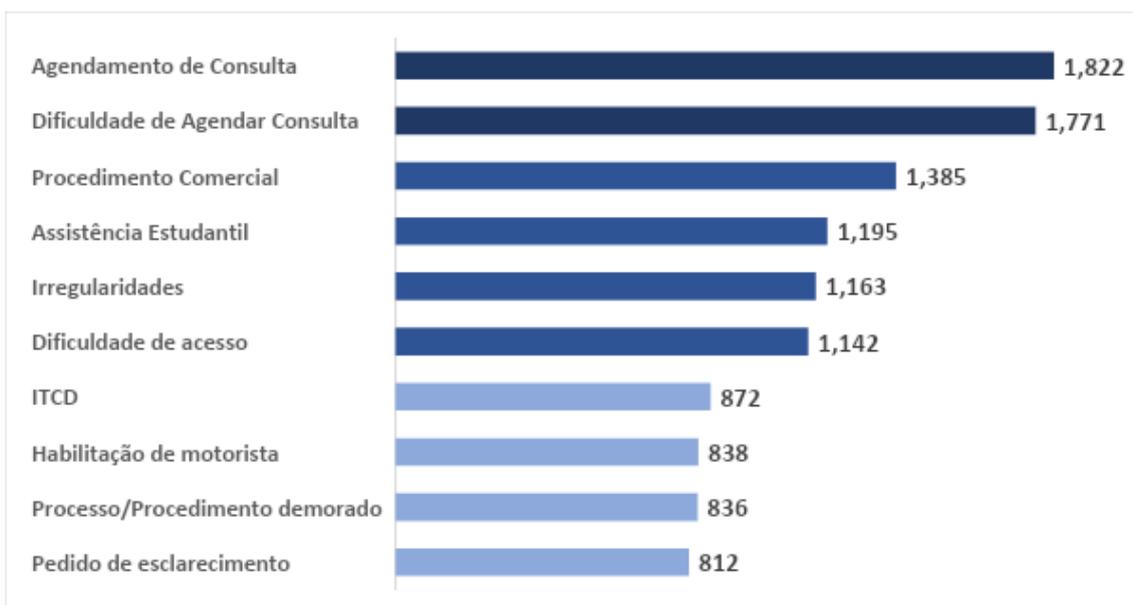
**Gráfico 21 — Assuntos mais recorrentes nas manifestações em 2022**



Em 2022, o assunto mais frequente foi o Plano de Saúde do Servidor, que teve uma recorrência de **18,3%**, evidenciando o grande impacto deste assunto nos servidores públicos e seus dependentes. Em segundo lugar, temos Saneamento Básico/Água como o assunto mais recorrente, com um percentual de **15,1%**.

Já quando se analisam os subassuntos tratados nas manifestações, dez tópicos representam **31%** das manifestações apresentadas no Sistema de Gestão de Ouvidorias — SGOe:

**Gráfico 22 — Dez subassuntos mais recorrentes em 2022**



No geral, temos que cerca de **9%** dos subassuntos tratam de agendamento de consulta.

## 10. Ações realizadas pela Ouvidoria-Geral em 2022

1. Coordenação da Ouvidorias em Rede - Goiás, realizando os eventos semestrais:
  - 1.1. 10 Anos da LAI
  - 1.2. 6º Seminário Goiano de Ouvidorias - Caminhos para a Maturidade
2. Realização do Programa de Maturidade. Na edição de 2022 houve a estruturação e capacitação das ouvidorias setoriais do Poder Executivo estadual onde, das 47 ouvidorias setoriais, 22 (47%) alcançaram o nível 2 de maturidade, cumprindo 100% dos quesitos requeridos:
  - 2.1. 42 visitas, realizando reuniões com os dirigentes
  - 2.2. 460 servidores capacitados em ouvidoria
  - 2.3. Acessibilidade física e virtual, rotinas normatizadas e implementação de relatórios para a gestão nas 47 setoriais
3. Participação no Programa de Compliance Público Municipal, por meio das aulas gravadas junto ao MP-GO
4. Aprimoramento da união do Sistema de Ouvidoria com o Portal Expresso, por meio de parceria com a Secretaria de Desenvolvimento e Inovação - SEDI
5. Criação do Painel BI de Dados de Ouvidoria, em parceria com o Instituto Mauro Borges – IMB.

## 11. Conclusão

Este relatório de gestão da Ouvidoria apresentou os resultados das atividades desenvolvidas no âmbito da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual no ano de 2022, coletados a partir de dados obtidos no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGOe.

A Ouvidoria-Geral do Estado e as 48 Ouvidorias Setoriais realizaram o total de **74.338** atendimentos ao longo de 2022. Desse total, **43.225** manifestações geraram números de protocolos devidamente registrados no SGOe e que receberam tratamento pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

A maior parte das manifestações foi registrada via Portal Expresso (<https://www.go.gov.br/>) e o prazo médio de resposta no período foi de **8,2 dias**. Em pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolutividade foi de **62%** e a nota média de recomendação **7,3**.

Destaca-se que, ao longo de 2022, foram registradas 3.088 denúncias e 20.323 reclamações. Os três órgãos com maior número de denúncias são: SSP (37%), SEDUC (14%) e SEMAD (9%), sendo “irregularidades” e “maus tratos de presos” os principais temas relacionados. No item reclamação, os três órgãos com maior número de manifestações são: IPASGO (31%), SANEAGO (20%) e AGR (9%), sendo “Dificuldade de Agendar Consultas” o tema que mais apareceu nas manifestações.

Foram registrados 2.271 pedidos de acesso à informação (LAI). Os órgãos e entidades mais demandados foram: SSP (350), SES (297) e SANEAGO (216), com os assuntos relacionados à Segurança Pública sendo os mais demandados.

A partir do acompanhamento mais próximo das manifestações e dos dados gerados, tornou-se clara a necessidade de haver uma melhoria contínua das informações no SGOe. Para conseguir essa almejada melhoria contínua, é absolutamente imprescindível que toda a Rede de Ouvidoria se mantenha atenta aos registros dos andamentos no sistema. Para a análise dos diversos fatores que afetam a atividade de ouvidoria, é particularmente necessário que os dados armazenados no sistema estejam alinhados com a realidade.

Aponta-se aqui a importância de a manifestação estar registrada no tipo correto. As definições dos tipos de manifestações constam da legislação. E o Ouvidor Setorial pode se valer da função “editar” do sistema quando perceber algum equívoco.

A maior participação em eventos sociais, tais como Estudante de Atitude, Agentes da Cidadania, Webinar sobre controle social, dentre outros, também fez crescer a demanda da atividade de ouvidoria. A Ouvidoria hoje tem maior visibilidade e a previsão é de que cresça ainda mais. Portanto, surge a necessidade de um melhor aparelhamento e maturidade da estrutura.

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, nova plataforma com inúmeros serviços da gestão pública e que permite ao cidadão registrar sua manifestação diretamente e de forma mais simplificada.

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.

Assim, o presente relatório, juntamente com os relatórios produzidos pelas ouvidorias setoriais, visa fornecer um maior subsídio para análise e acompanhamento das informações relacionadas à Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, procurando atender o que rege a atual legislação sobre a construção de Relatórios Anuais de Gestão.

**GOVERNO DE GOIÁS**  
**Controladoria-Geral do Estado de Goiás**  
**Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral**