

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

Ouvidoria Setorial CGE



CGE
Controladoria
Geral do Estado



Ficha Técnica

Ronaldo Ramos Caiado

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Henrique Moraes Ziller

SECRETÁRIO-CHEFE DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS

Diego Ramalho Freitas

SUBCONTROLADOR DE GOVERNO ABERTO E OUVIDOR-GERAL

Ricardo Gonçalves Santana

OUVIDOR SETORIAL

Ouvidoria Setorial CGE / Equipe

Álvaro Pompeu Rios de Pina

Rodrigo Nunes Leles

Sumário

- **Introdução**
- **Manifestações - Tipologia e suas definições**
- **Manifestações**
- **Pedido de Acesso à Informação - LAI**
- **Tempo médio de resposta**
- **Resolutividade**
- **Respostas insatisfatórias**
- **Nota de recomendação**
- **Ações realizadas pela Ouvidoria Setorial em 2023**
- **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 Setorial da Controladoria-Geral do Estado de Goiás (CGE-GO)**, 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 3201-5322
- Telefones: 162 (fixo) ou 0800 000 0333, em dias úteis, das 8h às 17 horas
- Presencial: nas unidades do VAPT VUPT; diretamente nas ouvidorias dos órgãos estaduais e na Ouvidoria-Geral, situada à Rua 82 nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, Setor Sul, Goiânia-GO, CEP 74.015-908, em dias úteis, das 8h às 17 horas. No caso de correspondência, conforme horário dos Correios, remetida para o endereço acima.

A **Ouvidoria Setorial da Controladoria-Geral do Estado** 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 **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).

A partir da montagem da equipe, composta do gerente e de dois servidores efetivos, a Ouvidoria Setorial da CGE iniciou suas atividades em março de 2023. Este relatório de gestão da **OuvSet CGE** 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

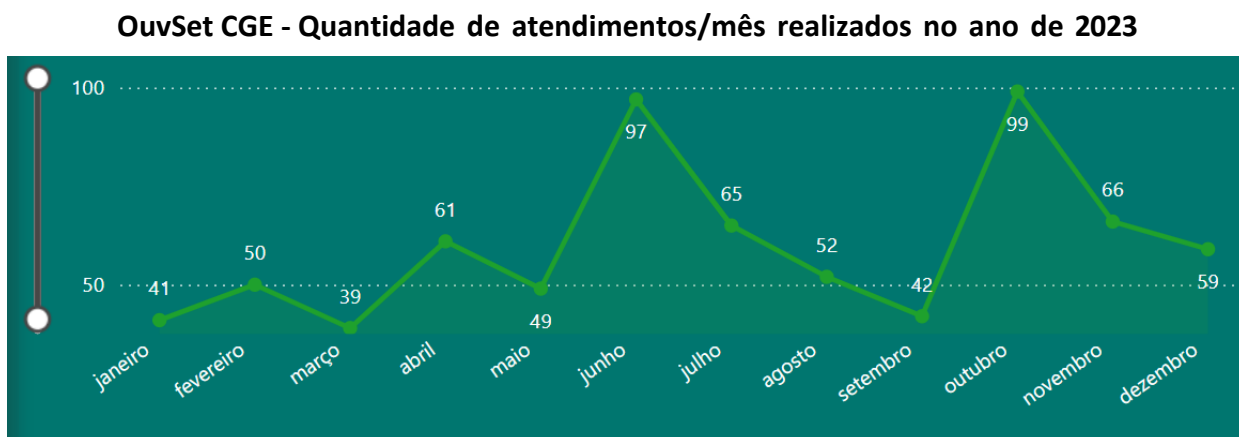
A **Ouvidoria Setorial** tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a CGE, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Em 2023, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou **720 atendimentos** pela Ouvidoria Setorial da CGE, enquanto em 2022 foram registrados 519 atendimentos, o que representou uma elevação de **39%** no total de atendimentos realizados.

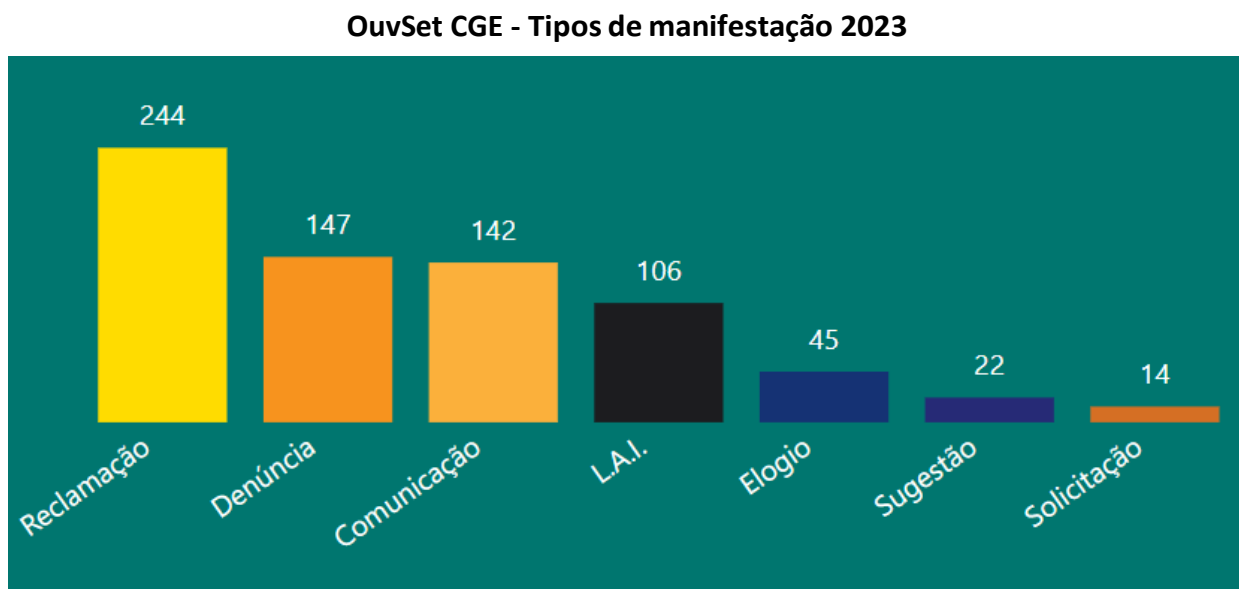
Em relação às manifestações deve ser destacado também o trabalho de análise e encaminhamento, pela equipe da Ouvidoria Setorial da CGE aos demais órgãos estaduais, de cerca de

10 mil manifestações que chegaram para esta unidade no Sistema Eletrônico de Gestão de Ouvidoria.

Ao longo de 2023, podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos/mês:



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



Vale destacar que o número de Reclamações em 2023 representou cerca de **34%** do total de manifestações, enquanto o percentual de Denúncias representou **20%** das manifestações. Em 2022, os tipos de manifestação que se destacaram foram Comunicação, com 37% do total, e LAI, com 30% das manifestações registradas.

Outra constatação sobre o número de manifestações é o fato de que em 2023 foi alto o número

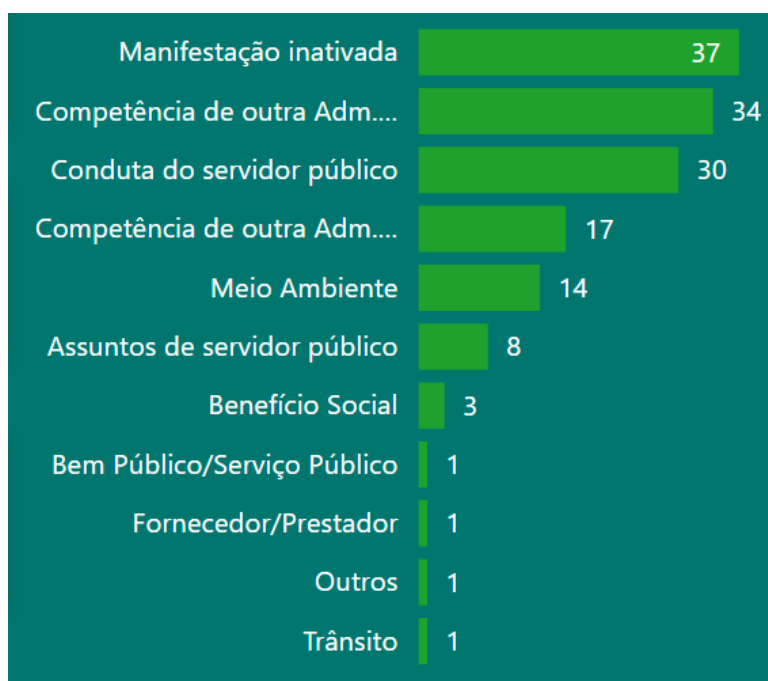
de manifestações inativadas na CGE, que chegaram a 299, 41% do total, principalmente por falta de dados (258) e repetidas (27). Em 2022, as inativadas foram 188 (36% do total). A maioria das manifestações inativadas ocorreram por serem anônimas, não possibilitando o pedido de complementação.

Denúncias – Por ser o órgão responsável pelo sistema de correição do Estado de Goiás, a CGE trata, além das denúncias ligadas ao órgão, das denúncias relativas aos demais agentes públicos estaduais detentores dos cargos de alto escalão (DAS1, DAS2 e DAS3), conforme determina a legislação.

Das **147 denúncias** registradas e tratadas pela Ouvidoria Setorial da CGE em 2023, 30 manifestações referiram-se ao assunto “Conduta do Servidor Público” e 14 ao assunto “Meio Ambiente”. Destaca-se ainda a falta de conhecimento que o cidadão tem em relação às esferas federal, estadual e municipal, já que do total das denúncias registradas, 51 manifestações eram da competência de outra esfera de governo, tendo sido informado pela OuvSet ao manifestante a esfera correspondente e os dados para acessar a ouvidoria correta.

Na comparação com o ano anterior, ocorreu um aumento de 234% do número de denúncias, já que em 2022 foram registradas 44 denúncias, onde os assuntos “Conduta do Servidor Público” tiveram 7 registros e “Bem Público/Serviço Público” com 5 registros. Também as manifestações de atuação de outras esferas da administração tiveram um número alto, com 31 registros.

OuvSet CGE - Denúncias registradas por assunto – 2023

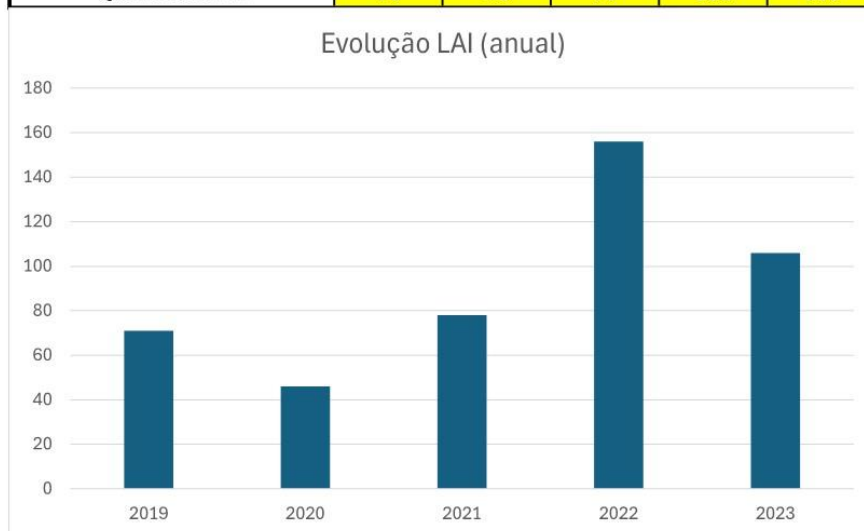


3. Pedido de Acesso à Informação - LAI

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 à 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.

OuvSet CGE - Quantidade de pedidos de acesso à informação - LAI (2019 – 2023)

Ano	2019	2020	2021	2022	2023
Quantidade LAI	71	46	78	156	106



Foram protocolados em 2023 na Ouvidoria Setorial de CGE 106 pedidos de acesso à informação com base na LAI. O prazo médio de respostas foi 10,2 dias, enquanto a média geral do Estado foi de 10,9 dias.

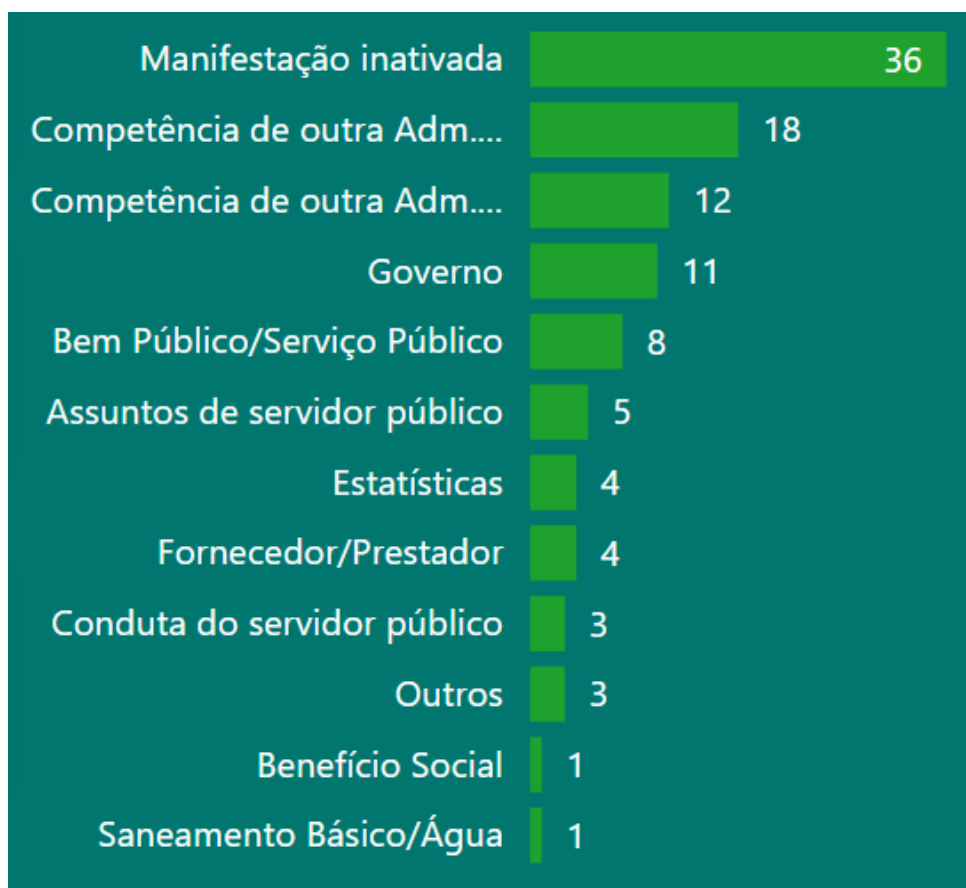
Nos pedidos LAI tratados pela Ouvidoria Setorial da CGE em 2023 houve uma redução de 32% em relação a 2022. Isso se deve principalmente a uma curva fora da linha ocorrida em abril/2022, quando foram registrados, somente naquele mês, 87 pedidos LAI. Ainda em relação aos pedidos LAI, houve a apresentação em 2023 de 14 recursos para essa tipologia.

A diminuição no número de recursos nos pedidos de acesso à informação ocorre desde 2020 e pode ser explicada em parte como resultado do trabalho realizado pela Ouvidoria-Geral, que realiza a

revisão das respostas oferecidas pelas ouvidorias setoriais e adjuntas do Estado. Na revisão de resposta, os órgãos são avaliados e orientados a produzir resposta adequada à necessidade e pedido do cidadão.

Os assuntos mais demandados nos pedidos de informação para a Ouvidoria Setorial da CGE em 2023, retirados aqueles inativados por falta de dados e da competência de outras esferas da administração pública, foram “Governo” e “Bem público/Serviço público”.

OuvSet CGE - Assuntos mais demandados em 2023 nos Pedidos LAI



4. Tempo médio de resposta

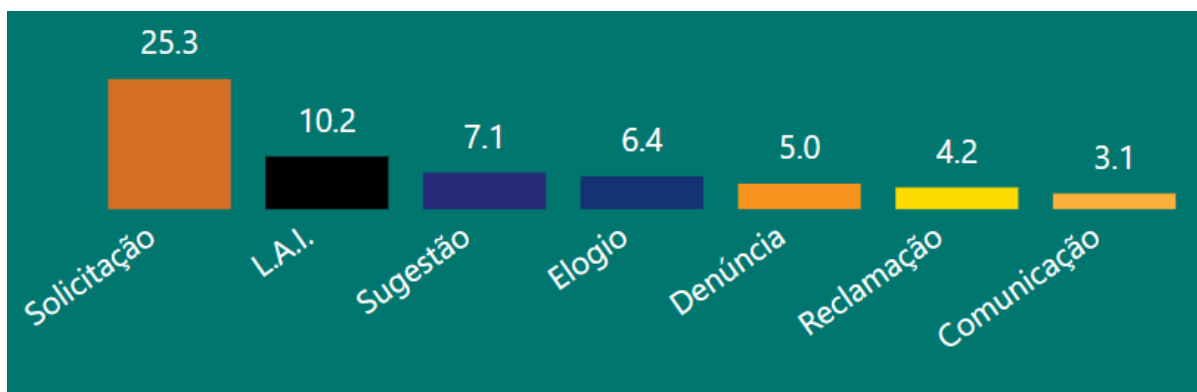
Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

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 Setorial da CGE foi de 5,7 dias, um prazo que pode ser considerado muito bom e que reduziu em 24% o prazo médio verificado em 2022, que foi de 7,5 dias. O prazo médio de respostas das ouvidorias do Estado em 2023 foi de 8,3 dias.

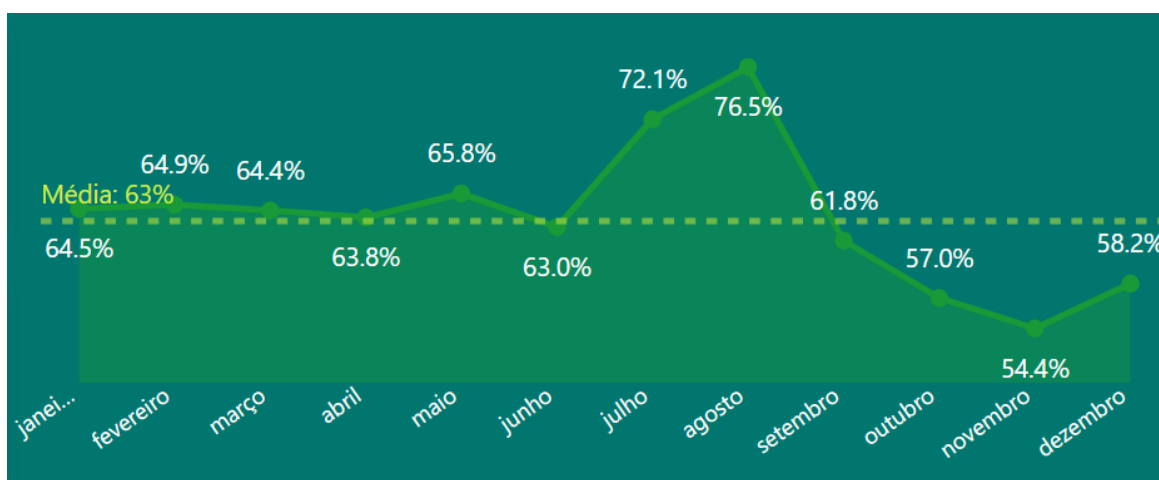
OuvSet CGE - Tempo médio de resposta por tipo de manifestação em 2023



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

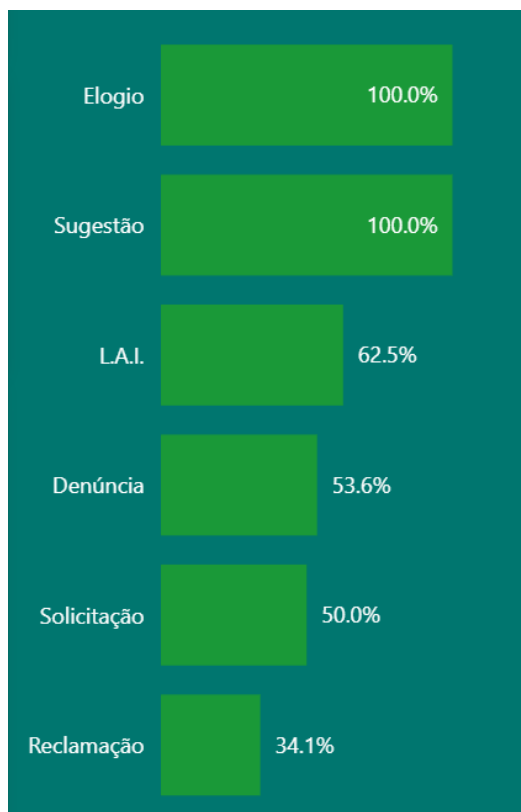
OuvSet CGE - Índice de Resolutividade 2023



Em 2023, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Setorial da CGE foi de 63%, tendo um aumento com relação ao Índice de Resolutividade encontrado em 2022, de 57%.

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.

OuvSet CGE - Resolutividade por tipo de manifestação em 2023



6. Respostas insatisfatórias

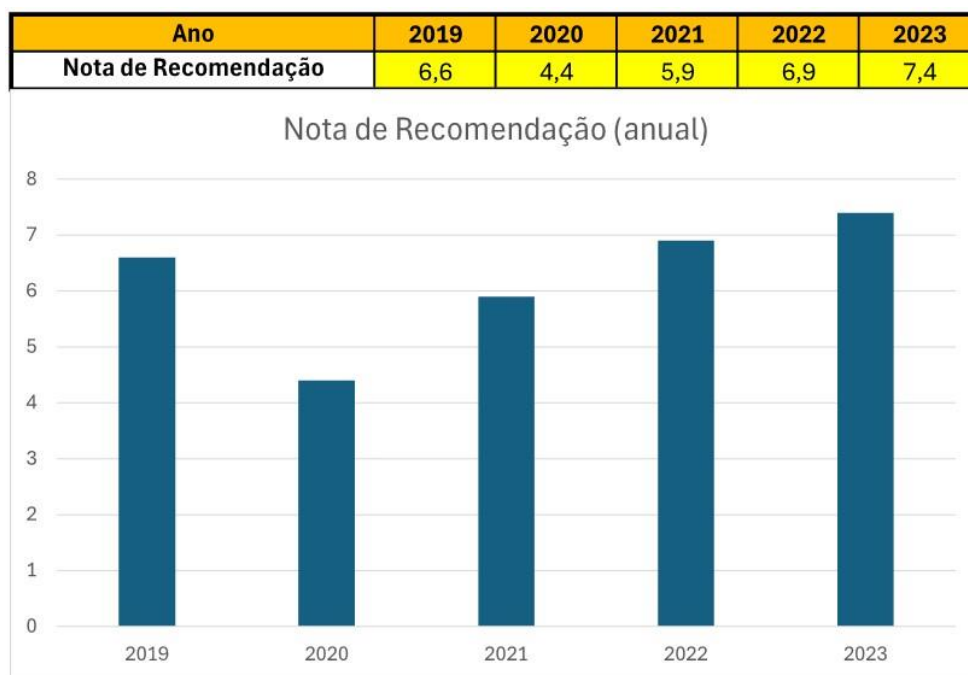
Uma resposta é considerada insatisfatória quando a manifestação é reativada pelo usuário no Sistema de Ouvidoria. Ao reativar a manifestação, o usuário informa que a resposta oferecida pela Ouvidoria não atendeu às expectativas dele e ao serviço público que há a necessidade de produzir uma nova e melhor resposta.

Em 2023, a OuvSet CGE obteve um percentual de 2% de respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão, número que foi de 2,8% em 2022. Ocorreu, portanto, uma redução de 29% 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.

OuvSet CGE - Nota de recomendação (2019 – 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. Ações realizadas pela Ouvidoria Setorial CGE 2023

- Construção do Portal das Ouvidorias na internet, (<https://goias.gov.br/controladoria/canal-para-o-cidadao-falar-com-o-governo-de-goias/>).

Foram reunidos em um mesmo local todas as informações relativas à atividade de Ouvidoria no Governo de Goiás, para consulta dos servidores que atuam nas ouvidorias e para os cidadãos em

geral. O Portal das Ouvidorias dispõe a legislação que regulamenta a atuação das ouvidorias em Goiás, cartilhas para padronização e melhoria da qualidade das respostas, atribuições das ouvidorias, contatos das ouvidorias estaduais, estatísticas e perguntas frequentes, entre outras informações.

▪ Elaboração, pela OuvSet CGE, do Plano de Comunicação das Ouvidorias para divulgar o serviço de ouvidoria e as ações das unidades de ouvidoria do Poder Executivo goiano, na busca por ampliar o conhecimento e acesso do cidadão a esse serviço. Em 2023 o Plano de Comunicação apresentou os seguintes resultados:

- Postagens específicas nas redes sociais: 5 inserções
- Artigos: 2 postados por veículos de imprensa
- O Tal do Compliance: 2 programas sobre ouvidoria na TV Brasil Central
- Pílulas Ouvidorias: 1 inserção (gravada por nós)
- Eventos Ouvidoria: 4 temas com 7 inserções (site CGE, intranet e redes)
- Produção de pautas e releases para divulgação institucional (4 releases):
 1. Sistema de Gestão de Ouvidorias
 2. II Ouvideia
 3. Inteligência artificial no Sistema de Ouvidoria
 4. Seminário Nacional de Ouvidoria)

▪ Supervisão do trabalho das ouvidorias Adjuntas ligadas à Ouvidoria Setorial da CGE, todas integrantes de órgãos da Governadoria: Casa Militar, Casa Civil, Secretaria Geral de Governo, Secretaria de Relações Institucionais, Vice-Governadoria, Procuradoria-Geral do Estado e Secretaria do Entorno do Distrito Federal. Foram realizados contatos mensais com as ouvidorias Adjuntas e uma reunião geral de alinhamento com todas as adjuntas em 16/11/2023.

▪ Edição e disponibilização dos modelos de textos padronizados usados como sugestão para as respostas das ouvidorias às manifestações.

9. Conclusão

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

A OuvSet CGE tratou **720 manifestações** em 2023, o que representou uma elevação de 39% no total de atendimentos realizados em relação a 2022, com 519 manifestações registradas.

Destaque também para o trabalho de análise e encaminhamento para as demais ouvidorias de aproximadamente 10 mil manifestações que chegaram na CGE ao longo do ano.

A maior parte das manifestações foi registrada via Portal Expresso (<https://www.go.gov.br/>). Em 2023, o **prazo médio de resposta foi de 5,7 dias** e na pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o **índice de resolatividade foi de 63%** e a **nota média de recomendação 7,4**. Em 2022, esses números foram de prazo médio de resposta de 7,5 dias, resolatividade de 57% e nota de recomendação de 6,9. O percentual de **respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão foi de 2%** em 2023, contra 2,8% em 2022, uma redução de 29%.

O Ouvidoria Setorial da CGE foi criada em fevereiro de 2023 para fazer o tratamento e as respostas das manifestações relativas à Controladoria, desvinculando esse trabalho da Gerência de Ouvidoria, que já existia e que passou a focar no gerenciamento e nos projetos do sistema de ouvidorias do governo de Goiás de forma geral.

Ao ter uma equipe específica para gerir as manifestações da CGE, nota-se a partir dos dados levantados nesse relatório que todos os principais indicadores de ouvidoria da CGE em 2023 tiveram avanços em relação a 2022, evidenciando que o desmembramento da estrutura da Ouvidoria da CGE trouxe melhorias na prestação do serviço público ofertado ao cidadão.

O planejamento da Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral de expandir o conhecimento da sociedade sobre a função das ouvidorias também teve uma grande parcela nos resultados alcançados em 2023. As ouvidorias passaram a ter participação em projetos como Estudantes de Atitude, Embaixadores da Cidadania, Programa de Compliance Público do Estado e dos Municípios, dentre outros, fizeram 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, 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.

O presente relatório dessa Ouvidoria Setorial visa fornecer subsídios para análise e acompanhamento das informações relacionadas à Controladoria-Geral do Estado e também 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

Ouvidoria Setorial da CGE