

RELATÓRIO DE GESTÃO 2024 – 1º semestre

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 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 Controladoria-Geral do Estado de Goiás (CGE-GO)**, referente ao 1º semestre do ano base 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 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 7h às 18 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.

No 1º semestre de 2024, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou **398 atendimentos** pela Ouvidoria Setorial da CGE, enquanto no mesmo período de 2023 foram registrados 337 atendimentos, o que representou uma elevação de **18%** no total de atendimentos realizados.

Em relação às manifestações, deve ser destacado também o trabalho de análise e redistribuição,

pela equipe da Ouvidoria Setorial da CGE aos demais órgãos estaduais, de cerca de 5 mil manifestações que chegaram para esta unidade pelo Sistema Eletrônico de Gestão de Ouvidoria.

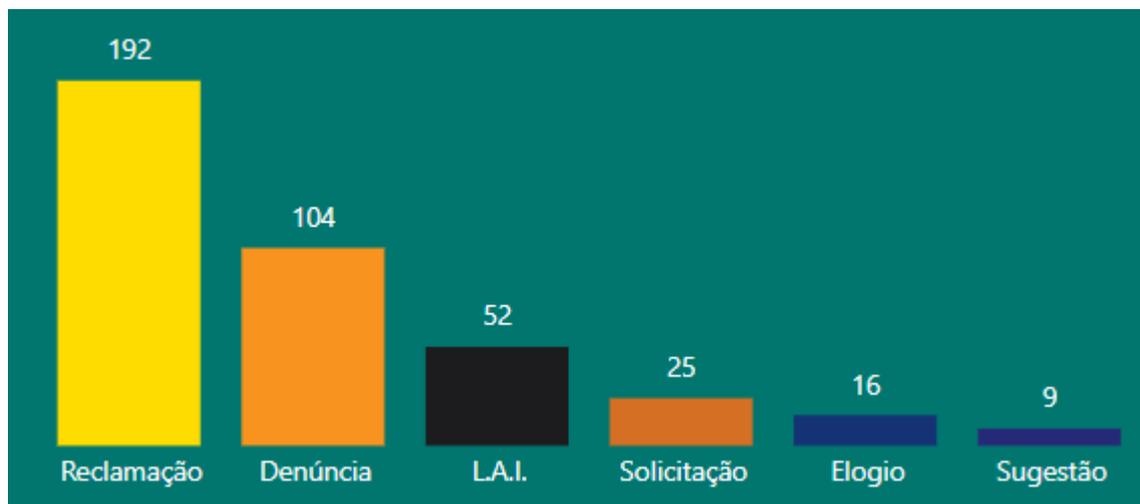
Ao longo do 1º semestre de 2024, podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos/mês:

OuvSet CGE - Quantidade de atendimentos/mês realizados no 1º semestre de 2024



Na sequência, são exibidas as demandas por tipos de manifestação registradas na Ouvidoria Setorial da CGE no 1º semestre de 2024.

OuvSet CGE - Tipos de manifestação 1º semestre de 2024



Vale destacar que o número de Reclamações no 1º semestre de 2024 representou cerca de **48%** do total de manifestações, enquanto o percentual de Denúncias representou **26%** das manifestações. No 1º semestre/2023, os tipos de manifestação que se destacaram foram Comunicação, com 42% do total, e Reclamação, com 19% das manifestações registradas.

Outra constatação sobre o número de manifestações é o fato de que nos primeiros seis meses de 2024 continuou alto o número de manifestações inativadas na CGE, que chegaram a 224,

principalmente por falta de dados (158) e repetidas (66). No mesmo período de 2023, as inativadas foram 122 (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 Instrução Normativa 02/2021.

Das **104 denúncias** registradas pela Ouvidoria Setorial da CGE no 1º semestre de 2024, 46 foram inativadas por falta de dados, 37 eram de competência de outra administração e 15 manifestações referiram-se ao assunto “Conduta do Servidor Público”. Destaca-se ainda a falta de conhecimento que o cidadão tem em relação à atuação das esferas federal, estadual e municipal, já que do total das denúncias registradas, 37 manifestações eram da competência de outra esfera de governo, tendo sido informado ao manifestante a esfera correspondente e os dados para acessar a ouvidoria correta.

Na comparação com o mesmo período do ano anterior, ocorreu um aumento de 116% do número de denúncias, porém 44% das denúncias foram inativadas por falta de dados.

OuvSet CGE - Denúncias registradas por assunto – 1º semestre de 2024



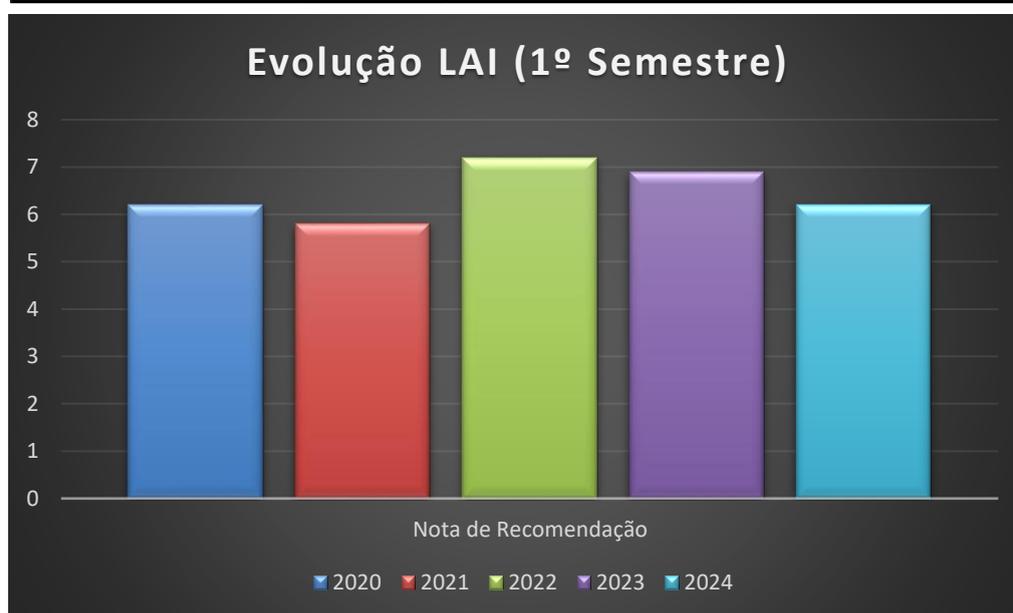
3. Pedido de Acesso à Informação - LAI

Os pedidos de acesso m 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.

OuvSet CGE - Quantidade de pedidos de acesso à informação - LAI (1º Sem | 2020 a 2024)

Ano	2020	2021	2022	2023	2024
Quantidade LAI	17	28	116	44	52



Foram protocolados 52 pedidos de acesso à informação na Ouvidoria Setorial da CGE com base na LAI no 1º semestre de 2024. O prazo médio de respostas foi 8,9 dias, enquanto a média geral do Estado foi de 10,5 dias.

Nos pedidos LAI tratados pela Ouvidoria Setorial da CGE no 1º semestre de 2024 houve um aumento de 18% em relação ao mesmo período de 2023. Ainda em relação aos pedidos LAI, houve a apresentação de 4 recursos.

Os assuntos mais demandados nos pedidos de informação para a Ouvidoria Setorial da CGE no 1º semestre de 2024, retirados aqueles inativados por falta de dados e da competência de outras esferas da administração pública, foram “Governos” e “Assuntos de Servidor Público”.

OuvSet CGE – LAI: Assuntos mais demandados no 1º semestre de 2024

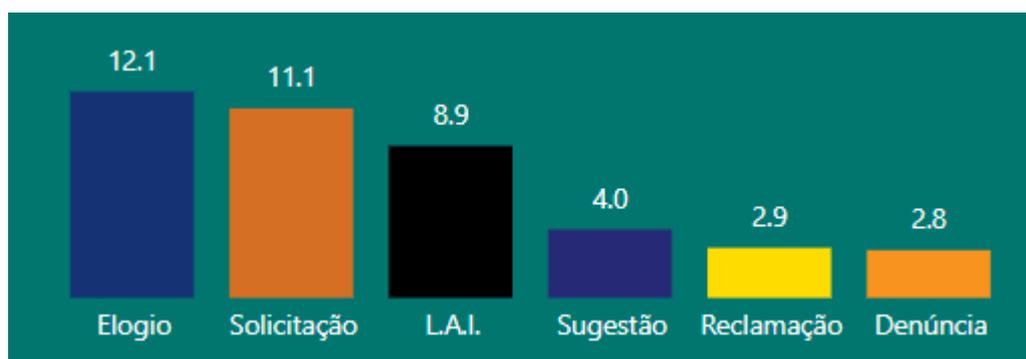


4. Tempo médio de resposta

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 20 dias, prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa (Decreto Estadual nº 10.466/24).

No 1º semestre de 2024, o **prazo médio de respostas** às manifestações tratadas pela Ouvidoria Setorial da CGE **foi de 4,6 dias**, um prazo que pode ser considerado muito bom e que reduziu em 13% o prazo médio verificado em igual período de 2023, que foi de 5,6 dias. No semestre, 4 manifestações excederam o limite de 30 dias para resposta. O prazo médio de respostas das ouvidorias do Estado em 2023 foi de 8,3 dias.

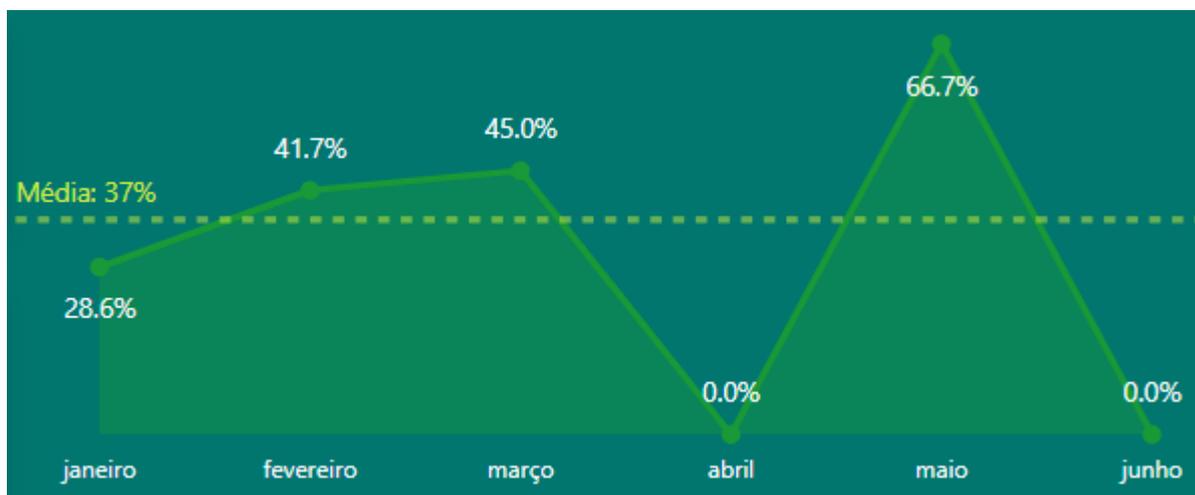
OuvSet CGE - Tempo médio de resposta por tipo de manifestação no 1º semestre de 2024



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

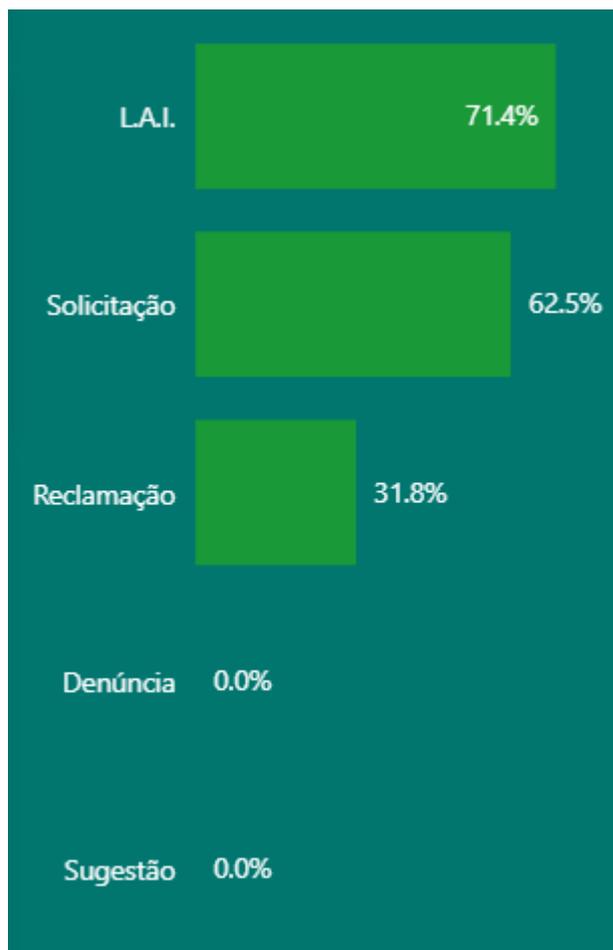
OuvSet CGE - Índice de Resolutividade no 1º semestre de 2024



No semestre, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Setorial da CGE foi de 37%, tendo um decréscimo com relação ao Índice de Resolutividade encontrado no mesmo período do ano anterior, que foi de 65%. Após análise dos dados, depreende-se que caiu o número de respostas à pesquisa. Também pesou negativamente na resolutividade o fato de a CGE ter recebido alto percentual de manifestações que seriam de competência de outros órgãos e não do Poder Executivo de Goiás. Mesmo informando o órgão correto e os canais para a solicitação, as respostas à pesquisa pontuaram como “Não Atendido” e com nota baixa.

No gráfico a seguir podemos observar o percentual de resolutividade apresentado para cada tipo de manifestação. Verifica-se que “Denúncia” e “Sugestão” são os tipos de manifestação que apresentaram resultado zero de resolutividade, enquanto “LAI” e “Solicitação” atingiram maior grau de resolutividade. No ano anterior, “Reclamação” e “Solicitação” tiveram os menores percentuais de resolutividade, ficando “Elogio” e “Sugestão” com os melhores índices de resolutividade.

OuvSet CGE - Resolutividade por tipo de manifestação no 1º semestre de 2024



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

No 1º semestre de 2024, a OuvSet CGE obteve um percentual de 1% de respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão (4 de 398 manifestações), número que foi de 2% em 2023. Ocorreu, portanto, uma redução de 50%.

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.

O exame comparativo dos resultados obtidos nesse quesito mostra que no semestre ocorreu uma redução da nota de recomendação proveniente da pesquisa respondida pelos manifestantes, que foi de 6,2 contra 6,9 alcançado no 1º semestre de 2023.

OuvSet CGE - Nota de recomendação (1º Sem | 2020 a 2024)

Ano	2020	2021	2022	2023	2024
Nota de Recomendação	6,2	5,8	7,2	6,9	6,2



8. Ações realizadas pela Ouvidoria Setorial CGE 1º semestre 2024

- Participação na discussão, redação e finalização do Decreto 10.466, publicado em 14/5/2024, que atualizou a atividade e a estrutura de ouvidoria no Poder Executivo do Estado de.

Goiás.

- Participação na discussão, redação e finalização do regulamento e dos critérios de avaliação do 1º Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás.

- Acompanhamento do Plano de Comunicação das Ouvidorias para divulgar as ações das unidades de ouvidoria do Poder Executivo goiano. No 1º semestre de 2024, o Plano de Comunicação apresentou os seguintes resultados:

- Postagens específicas nas redes sociais: 17 inserções.
- O Tal do Compliance: 2 programas sobre ouvidoria na TV Brasil Central.
- Pílulas Ouvidorias: 3 inserções.
- Eventos Ouvidoria: 7 temas com 10 inserções (site CGE, intranet e redes).
- Produção de pautas e releases para divulgação institucional (7 releases):
 1. Ouvidorias setoriais apresentam avaliação da Gestão de Riscos do último quadrimestre.
 2. LIVE: “Dia do Ouvidor: Avanços e Desafios na Prática da Ouvidoria”, 18/3.
 3. Ouvidores do Governo de Goiás participam de seminário em João Pessoa (PB).
 4. Governo de Goiás, por meio da CGE, passa a integrar a Rede Nacional de Transparência e Acesso à Informação – RedeLAI.
 5. III Encontro Estratégico de Ouvidores do Poder Executivo Estadual de Goiás – Ouvideia.
 6. CGE promove encontro de ouvidores estaduais.

- 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.

- Atualização e disponibilização dos modelos de textos usados como sugestões 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 no 1º semestre de 2024, coletados a partir de dados obtidos no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) e no Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria-Geral.

A OuvSet CGE tratou **398 manifestações** no semestre, o que representou uma elevação de 18% no total de atendimentos realizados em relação ao mesmo período de 2023. Destaque

também para o trabalho de análise e encaminhamento para as unidades de ouvidoria do estado de aproximadamente 5 mil manifestações que chegaram na CGE pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria.

A maior parte das manifestações foi registrada via Portal Expresso (<https://www.go.gov.br/>). No 1º semestre de 2024, o **prazo médio de resposta foi de 4,6 dias** e na pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o **índice de resolutividade foi de 37%** e a **nota média de recomendação 6,2**. No mesmo período de 2023, esses números foram de prazo médio de resposta de 5,6 dias, resolutividade de 65% e nota de recomendação de 6,9. O percentual de **respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão foi de 1%** no semestre, contra 2% em 2023.

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 melhoraram os índices de redução do prazo de resposta ao usuário e redução de respostas insatisfatórias.

Mas nas respostas à pesquisa de satisfação os resultados pioraram, com redução no índice de resolutividade e na nota de recomendação. Análise das pesquisas respondidas mostrou que pesou negativamente na resolutividade o fato de a CGE ter recebido alto percentual de manifestações que seriam de competência de outros órgãos e não do Poder Executivo de Goiás. Mesmo a ouvidoria tendo informado ao usuário o órgão correto e os canais para a solicitação, as respostas à pesquisa pontuaram como “Não Atendido” e com nota baixa.

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.

Ricardo Gonçalves Santana
Ouvidor Setorial / CGE-GO

GOVERNO DE GOIÁS
Controladoria-Geral do Estado de Goiás
Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral
Ouvidoria Setorial da CGE