

GOIÁS PREVIDÊNCIA - GOIASPREV

OUIDORIA ADJUNTA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2023



GOIASPREV



FICHA TÉCNICA

GOIÁS PREVIDÊNCIA - GOIASPREV

PRESIDENTE DA GOIÁS PREVIDÊNCIA

Gilvan Cândido da Silva

DIRETORIA DE GESTÃO INTEGRADA

Humberto Cruz Azevedo

DIRETORIA DE PREVIDÊNCIA

Milena Guilherme Dias

DIRETORIA DE MILITARES

André Henrique Avelar de Sousa

DIRETORIA DE GESTÃO DE ATIVOS E PASSIVOS

Marcos Medeiros da Silva

CHEFIA DE GABINETE

José Antônio Capparelli Vieira Borges

OUVIDORIA ADJUNTA DA GOIASPREV

Lilyane Christine Pereira Rodrigues – Titular

Juliana Mello de Carvalho – Suplente

GOIASPREV – Goiás Previdência

Av. Primeira Radial, nº 586, Bloco 04, Térreo, sala 1, Setor Pedro Ludovico Goiânia -
GO – CEP: 74820-300

E-mail: ouvidoria.goiasprev@goias.gov.br

SUMÁRIO

1. Introdução	04
2. Manifestações por tipologia e suas definições	06
Figura 1: Página da Ouvidoria no EXPRESSO.....	07
3. Manifestações protocoladas na Ouvidoria Adjunta da GOIASPREV em 2023	07
Gráfico 1: Número total de atendimentos no SGO — manifestações registradas em 2023.....	08
Gráfico 2: Quantidade de manifestações no ano de 2023 – GOIASPREV	09
Gráfico 3: Quantidade de manifestações no ano de 2022 – GOIASPREV.....	09
4. Manifestações protocoladas por tipo	10
Gráfico 4: Quantidade de protocolo por tipo de manifestação no ano de 2023 – GOIASPREV.....	10
5. Tempo médio de resposta	10
Gráfico 5: Tempo médio de resposta da GOIASPREV (2023).....	11
Gráfico 6: Tempo médio de resposta da GOIASPREV (2022).....	11
Gráfico 7: Tempo médio de resposta de todos os órgãos (2023).....	12
6. Resolutividade e nota de recomendação	12
Gráfico 8: Pesquisa de satisfação GOIASPREV (2023).....	13
Gráfico 9: Pesquisa de satisfação de todos os órgãos (2023).....	14
7. Conclusão	14

Introdução

A autarquia Goiás Previdência – GOIASPREV – foi criada pela Lei Complementar nº 66/2009, e efetivamente, instalada em 21/06/2010, conforme a Portaria nº 885/2010-GSF, publicada no D.O.E/GO nº 20.883, com o objetivo de gerir recursos previdenciários para conceder e manter os benefícios previstos em leis próprias, destinados aos segurados e dependentes do Regime Próprio de Previdência dos Servidores Públicos – RPPS/GO e do Regime Próprio de Previdência dos Militares – RPPM/GO, do Estado de Goiás.

No ano de 2019, as regras previdenciárias dos servidores públicos efetivos foram reformadas pela Emenda Constitucional nº 103/2019 e confirmadas, no âmbito do Estado de Goiás, pela Emenda Constitucional estadual nº 65/2019. No caso da carreira militar, foi criado o Sistema de Proteção Social dos Militares – SPSM pela Lei Federal nº 13.954/2019, em substituição ao RPPM.

Em virtude disso, a GOIASPREV passou a ser a entidade gestora única do RPPS/GO e, também, do SPSM/GO, da forma prescrita na Lei Complementar nº 167/2021.

As atuais regras previdenciárias sobre os benefícios do RPPS/GO estão previstas na Lei Complementar nº 161/2019, enquanto que o SPSM/GO foi criado e regulamentado pela Lei nº 20.946/2020.

De acordo com o Decreto nº 10.390/2024 (que aprova o regulamento da GOIASPREV), em seu art. 8º, VI, é de competência da Chefia de Gabinete coordenar e orientar os serviços de ouvidoria em consonância com as diretrizes do órgão central de ouvidoria, no caso a Controladoria Geral do Estado - CGE.

Em cumprimento aos artigos 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 e ao artigo 7º, V do Decreto estadual nº 10.466/2024, apresentamos neste relatório o resultado das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Adjunta da Goiás Previdência -

GOIASPREV -, referente ao ano base de 2023, comparando-o sempre que for necessário com os resultados do ano de 2022.

O Decreto estadual nº 10.466/2024 dispõe sobre as atividades e a estruturação das Ouvidorias da Administração Pública Direta e Indireta do Estado de Goiás. Cabe a elas o importante papel de apresentar respostas às manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos no Sistema de Gestão de Ouvidorias (SGO), observando os prazos e as condições estabelecidas nas legislações vigentes.

A Ouvidoria é hoje 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 da Ouvidoria Adjunta da GOIASPREV.

- Portal da Ouvidoria: <https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cqe/nova-ouvidoria?orgao=44>
- Telefone: (62) 3201-7816
- E-mail: ouvidoria.goiasprev@goias.gov.br
- Presencial: Av. Primeira Radial, nº 586, Bloco 04, Térreo, sala 2, Setor Pedro Ludovico – Goiânia-Go

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 constitui um meio estratégico e legítimo de comunicação entre a sociedade e a administração pública.

A disponibilização de informações por meio deste relatório do ano de 2023 visa atender a 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 a oferta de 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.

Em junho de 2023, a CGE promoveu a atualização do Sistema de Ouvidoria de Goiás - SGO, sendo o acesso realizado pela plataforma "EXPRESSO", havendo a simplificação das formas de manifestação, conforme a pode ser visualizado abaixo:

Figura 1: Página da Ouvidoria no EXPRESSO:



Fonte: <https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria?orgao=19>

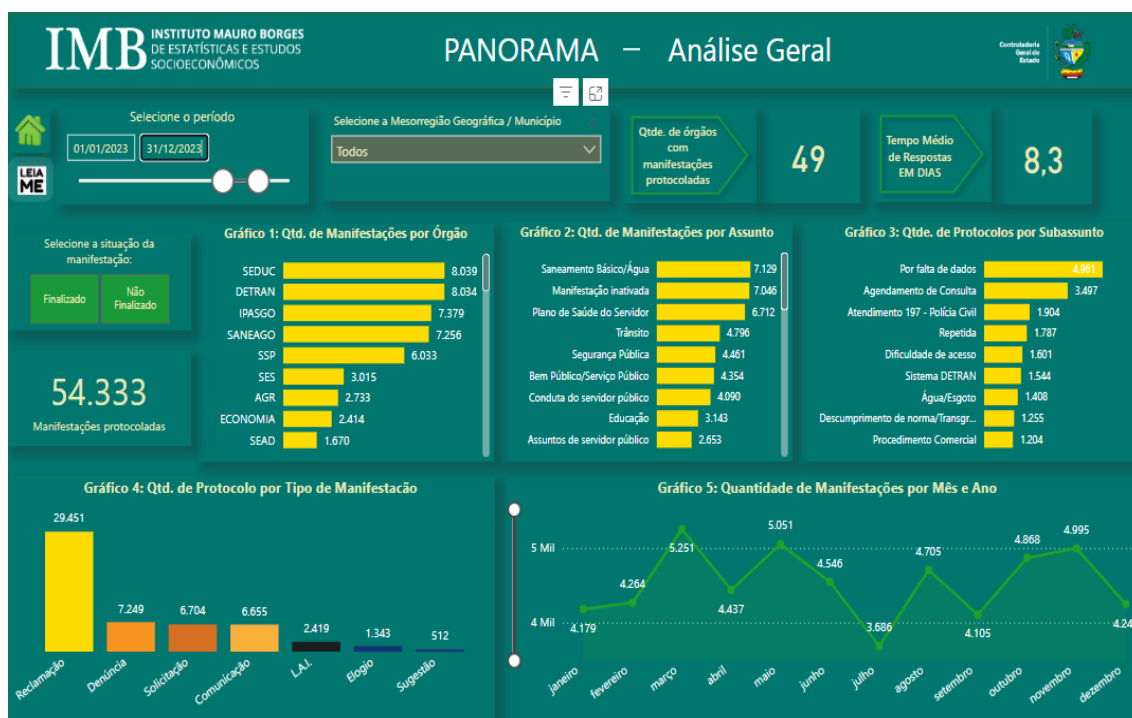
2. Manifestações protocoladas na Ouvidoria Adjunta da Goiás Previdência – GOIASPREV - em 2023

No âmbito da Administração Pública Estadual, a Ouvidoria Adjunta tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a GOIASPREV, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços prestados pelo poder público.

A atividade de Ouvidoria Adjunta 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 2023 o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 54.333 (cinquenta e quatro mil, trezentas e trinta e três) manifestações, como pode ser visualizado no quadro abaixo:

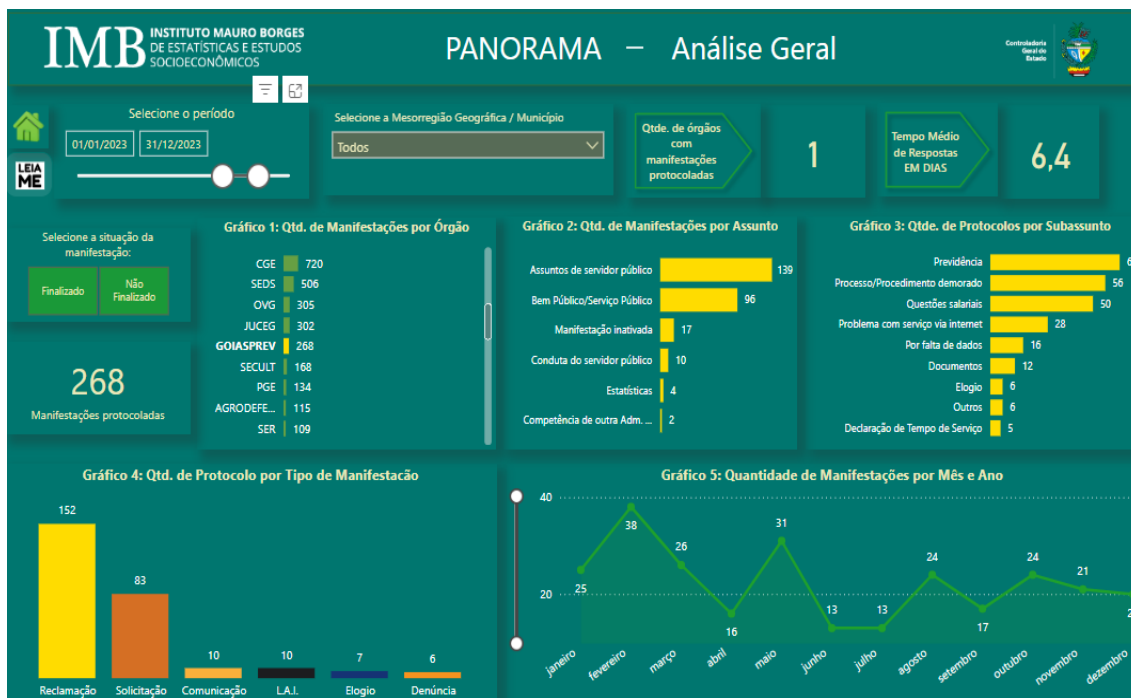
Gráfico 1: Quantidade de manifestações no ano de 2023 – SGO



Fonte: Painel Dados Estatísticos da Ouvidoria-Geral ([Microsoft Power BI](#))

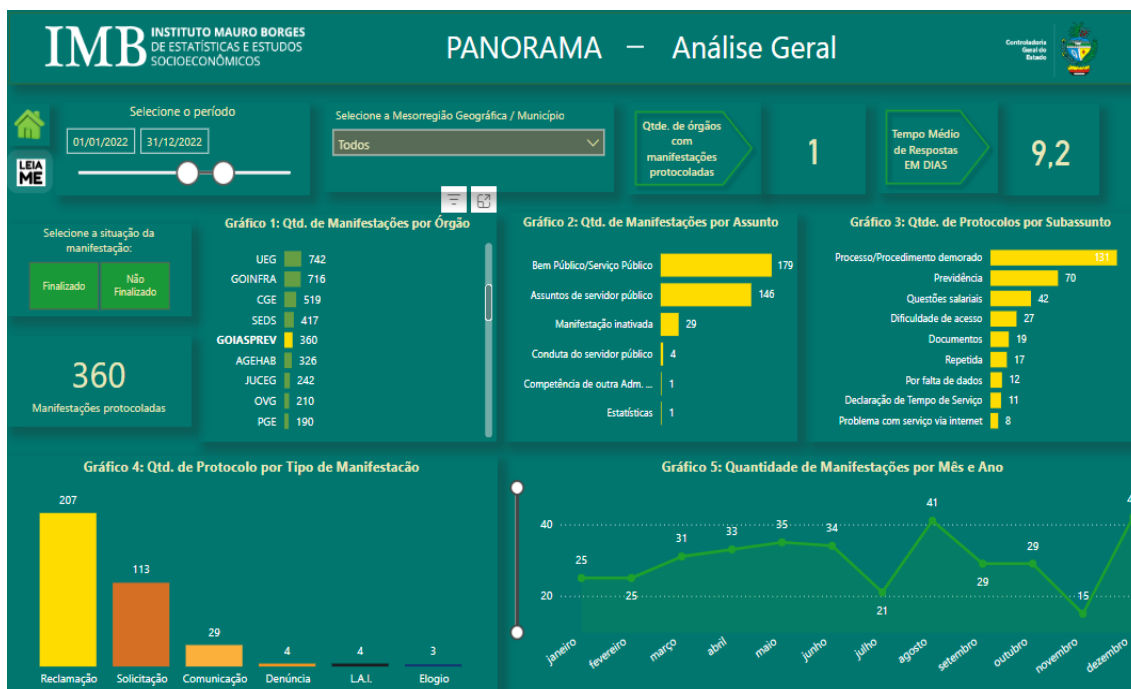
A GOIASPREV contabilizou no ano de **2023** um total de **268 (duzentas e sessenta e oito)** manifestações, cerca de 25,56% (vinte e cinco vírgula cinquenta e seis por cento) a menos que no ano de 2022, quando foram registradas 360 (trezentos e sessenta) manifestações, conforme se observa nos Gráficos 2 e 3.

Gráfico 2: Quantidade de manifestações no ano de **2023** – GOIASPREV



Fonte: Painel Dados Estatísticos da Ouvidoria-Geral ([Microsoft Power BI](#))

Gráfico 3: Quantidade de manifestações no ano de **2022** – GOIASPREV

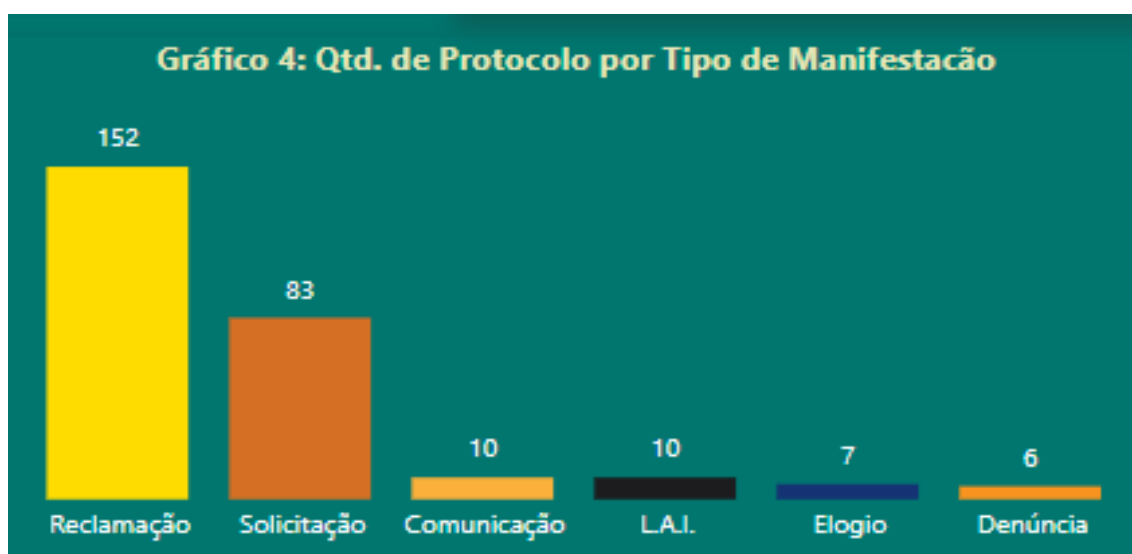


Fonte: Painel Dados Estatísticos da Ouvidoria-Geral ([Microsoft Power BI](#))

3. Manifestações protocoladas por tipo

Com relação ao tipo de manifestação, pode-se observar a prevalência de reclamação, sendo estas 152 (cento e cinquenta e duas) das 268 (duzentas e sessenta e oito) manifestações. Em seguida, temos solicitação (83), comunicação (10), L.A.I (10), elogio (7) e denúncia (6).

Gráfico 4: Quantidade de protocolo por tipo de manifestação no ano de **2023** – GOIASPREV



4. Tempo médio de resposta

Durante o ano de 2023 o tempo médio de respostas, em dias, da Ouvidoria Adjunta da Goiás Previdência foi de **6,4 (seis vírgula quatro) dias**, 30,5% (trinta vírgula cinco por cento) menor do que no ano anterior (2022), que foi de 9,2 (nove vírgula dois) dias, e 23% (vinte e três por cento) menor que o tempo médio de resposta considerando todos os órgãos, que foi de 8,3 (oito vírgula três) dias, como pode ser observado nos Gráficos 5 a 7, a seguir:

Gráfico 5: Tempo médio de resposta da GOIASPREV (em dias) - 2023.



Gráfico 6: Tempo médio de resposta da GOIASPREV (em dias) - 2022.



Gráfico 7: Tempo médio de resposta de **todos os órgãos** (em dias) - 2023.



5. Resolutividade e nota de recomendação

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

O índice de resolutividade das manifestações registradas na Ouvidoria Adjunta da GOIASPREV foi de **60%** (sessenta por cento) no ano de **2023**, se mostrando minimamente inferior ao referido índice geral, que engloba todos os órgãos cadastrados no Sistema de Ouvidoria da CGE, que foi de 63% (sessenta e três por cento).

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 após a finalização da manifestação.

Assim, ressaltamos que a nota média de recomendação do atendimento da Coordenação de Ouvidoria desta Autarquia, com relação às manifestações registradas no ano de **2023**, foi igual a **7,8 (sete vírgula oito)**, relativamente superior, portanto, à média geral dos órgãos do Estado de Goiás, que foi 7,4 (sete vírgula quatro), como pode ser observado nos Gráficos 8 e 9.

Gráfico 8: Pesquisa de Satisfação **GOIASPREV** (2023)

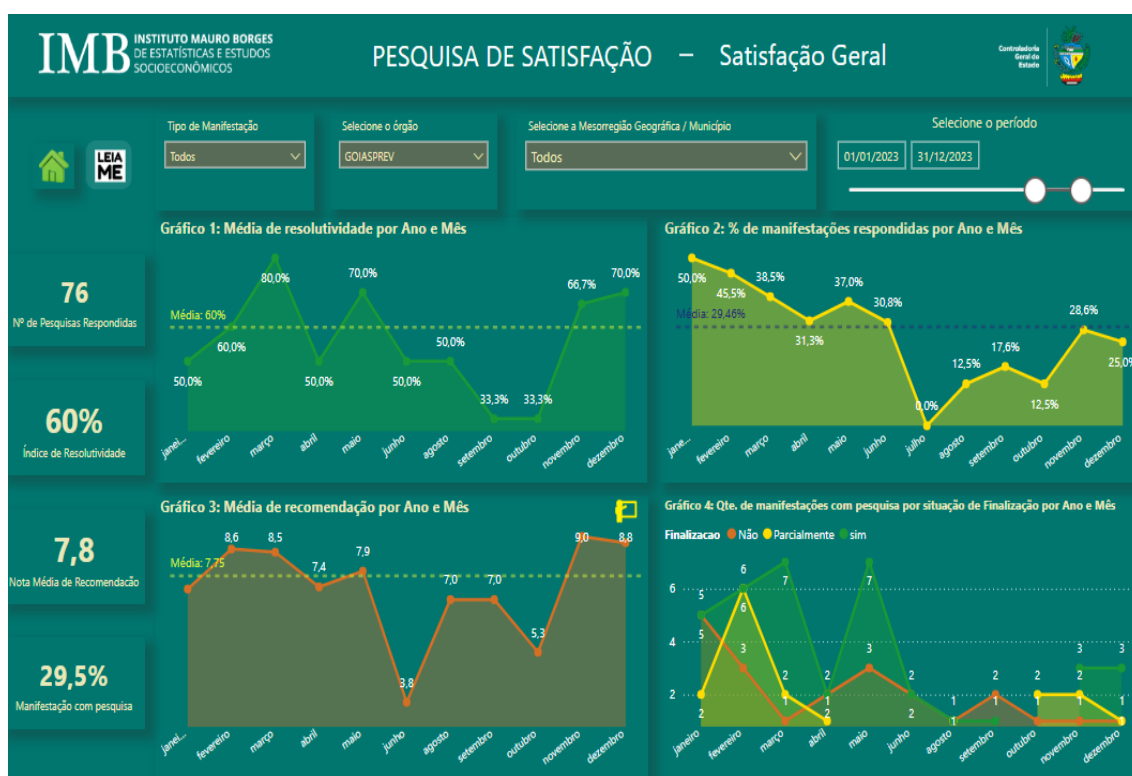
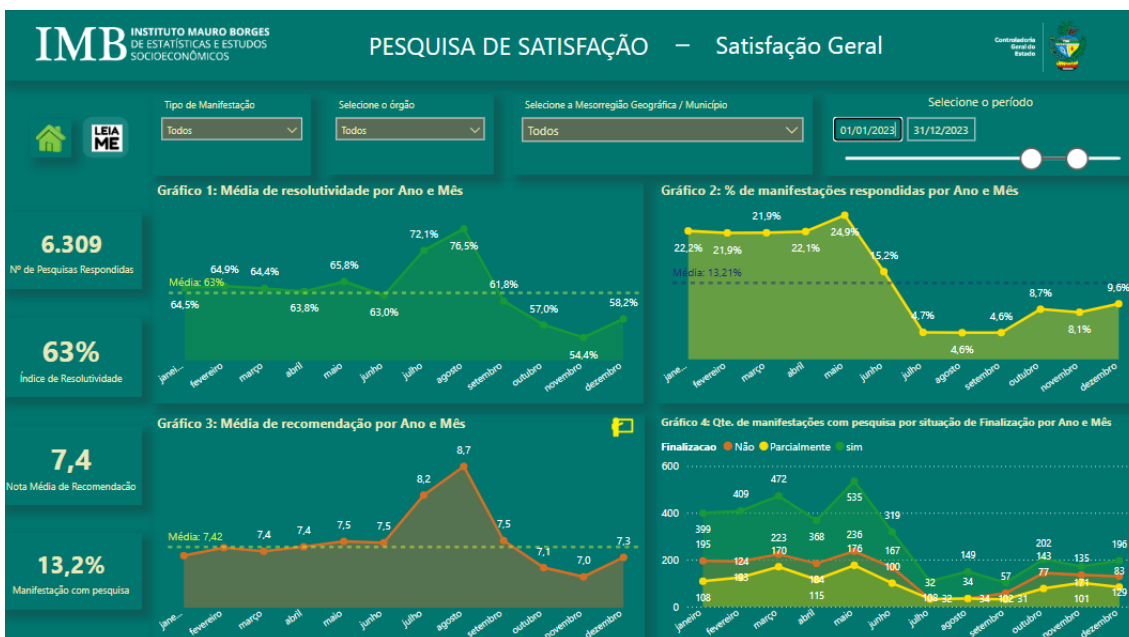


Gráfico 9: Pesquisa de Satisfação **todos os órgãos** (2023)



Oportuno salientar que, na GOIASPREV, de acordo com o referido painel, **76 (setenta e seis)** dos **268 (duzentos e sessenta e oito)** manifestantes responderam à pesquisa de satisfação, o que representa 29,5% (vinte e nove vírgula cinco por cento) do total de manifestantes, enquanto a média registrada no Estado no mesmo período foi de apenas 13,2% (treze vírgula dois por cento).

6. Conclusão

Este relatório de gestão da Ouvidoria apresentou os resultados das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Adjunta da GOIASPREV no ano de 2023, coletados a partir de dados obtidos no <https://app.powerbi.com/view>, hospedado no site da Ouvidoria-Geral do Estado <https://www.controladoria.go.gov.br/>.

No período foram protocoladas e tratadas 268 (duzentas e sessenta e oito) manifestações registradas no SGOe. As manifestações foram registradas via Portal da Ouvidoria (www.ouvidoria.go.gov.br) e o prazo médio de resposta no período foi de 6,4 (seis vírgula quatro) dias. Em pesquisa de satisfação respondida pelos

manifestantes, o **índice de resolutividade** foi de **60%** (sessenta por cento) e a nota **média de recomendação** foi igual a **7,8** (sete vírgula oito).

Destaca-se que, ao longo de 2023, foram registradas 152 (cento e cinquenta e duas) reclamações, 83 (oitenta e três) solicitações, 10 (dez) comunicações, 10 (dez) LAI's, 7 (sete) elogios e 6 (seis) denúncias. Aponta-se aqui a importância de a manifestação estar registrada no tipo correto. As definições dos tipos de manifestações constam da legislação.

Ressalte-se que, em virtude de os 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 ter 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 dos usuários.

Portanto, surge a necessidade de um melhor aparelhamento e maturidade da estrutura de ouvidoria. 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.

Assim, o presente relatório visa fornecer maior subsídio para análise e acompanhamento das informações relacionadas à Ouvidoria Adjunta da GOIASPREV

e, ao mesmo tempo, atender o que rege a atual legislação sobre a construção de Relatórios Anuais de Gestão.

Ouvidoria Adjunta da Goiás Previdência - GOIASPREV

Goiânia, 13 de dezembro de 2024