

GOIÁS PREVIDÊNCIA - GOIASPREV

OUVIDORIA ADJUNTA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - 2024

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
Cláudio Danilo Moura Braga

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 2024.....	07
Gráfico 1: Número total de atendimentos no SGO — manifestações registradas em 2024.....	08
Gráfico 2: Quantidade de manifestações no ano de 2024 – GOIASPREV	09
Gráfico 3: Quantidade de manifestações no ano de 2023 – GOIASPREV.....	09
4. Manifestações protocoladas por tipo.....	10
Gráfico 4: Quantidade de protocolo por tipo de manifestação no ano de 2024 – GOIASPREV.....	10
5. Tempo médio de resposta.....	10
Gráfico 5: Tempo médio de resposta da GOIASPREV (2024).....	11
Gráfico 6: Tempo médio de resposta da GOIASPREV (2023).....	11
Gráfico 7: Tempo médio de resposta de todos os órgãos (2024).....	12
6. Resolutividade e nota de recomendação.....	12
Gráfico 8: Pesquisa de satisfação GOIASPREV (2024).....	13
Gráfico 9: Pesquisa de satisfação de todos os órgãos (2024).....	14
7. Conclusão.....	14

1. 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 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 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/cge/nova-ouvidoria?orgao=44>

Telefone: (62) 3201-7816

E-mail: ouvidoria.goiasperv@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 2024 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.

2. 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 pode ser visualizado abaixo:

Figura 1: Página da Ouvidoria no EXPRESSO:

The screenshot shows the Expresso platform interface for filing complaints. At the top, there's a navigation bar with 'goias.gov.br', 'expresso', 'Termos e condições de uso', 'Acessibilidade', 'Alto Contraste', and a search bar 'Qual serviço você p...'. Below the search bar is a breadcrumb trail: 'Você está aqui: /cge / Serviços / Controladoria-Geral do Estado de Goiás / Realizar manifestação de ouvidoria'. A large button labeled 'Realizar manifestação de ouvidoria' with a question mark icon is centered. Below it are three options: 'Elogio / Simplifique' (with a thumbs-up icon), 'Reclamação / Denúncia' (with a thumbs-down icon), and 'Pedido de Informação Pública/Pessoal' (with an info icon). At the bottom, there are links for 'Consultar Manifestações', 'Procedimentos e Prazos', and 'Estatísticas', each with a right-pointing arrow.

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

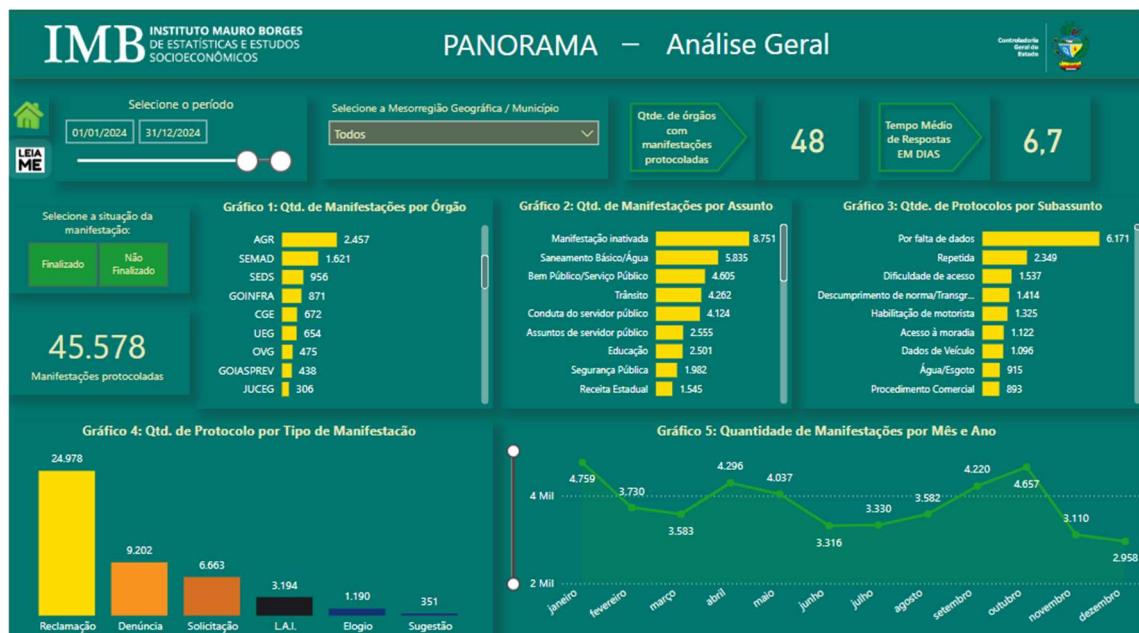
3. Manifestações protocoladas na Ouvidoria Adjunta da Goiás Previdência – GOIASPREV - em 2024.

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 2024 o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 45.578 (quarenta e cinco mil, quinhentas e setenta e oito) manifestações, como pode ser visualizado no quadro abaixo:

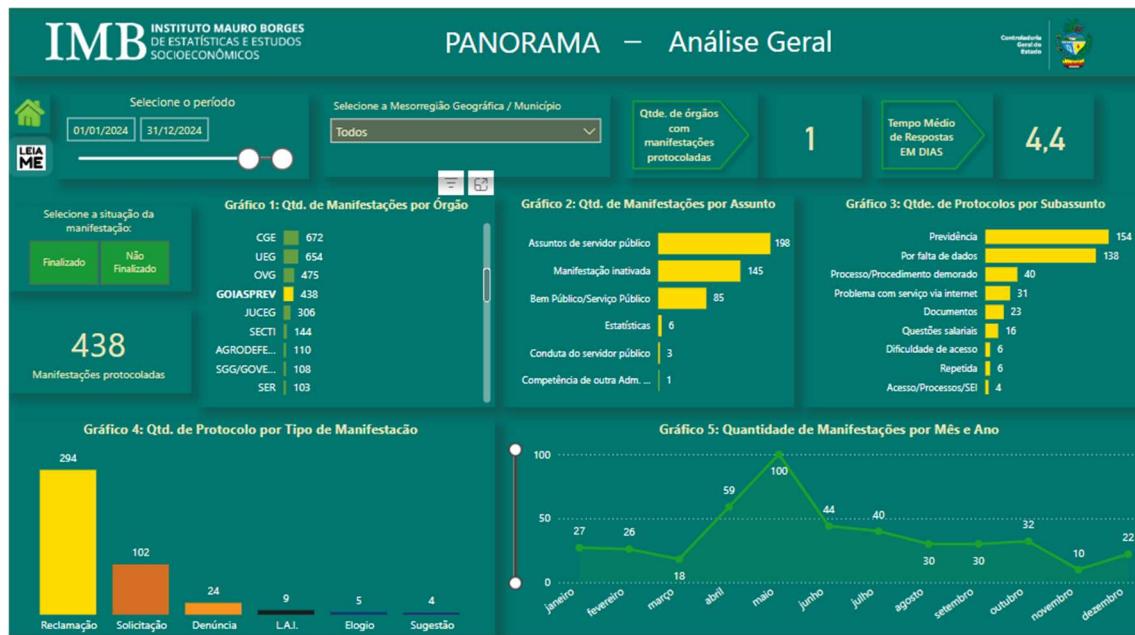
Gráfico 1: Quantidade de manifestações no ano de **2024 – SGO**



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

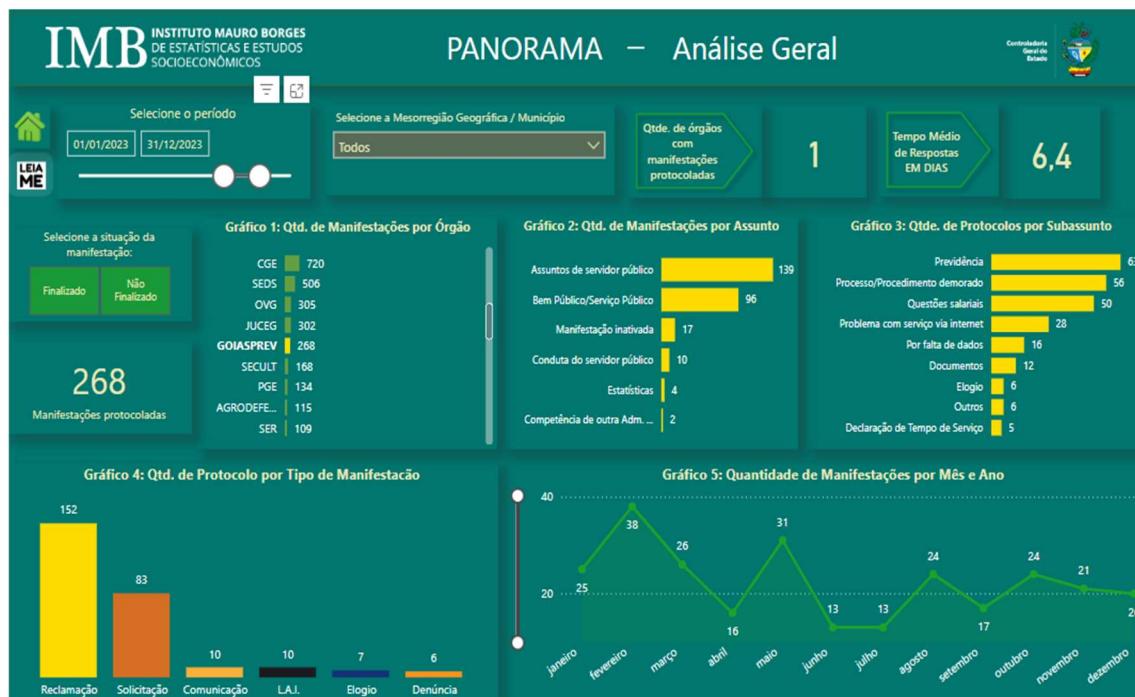
A GOIASPREV contabilizou no ano de **2024** um total de **438 (quatrocentas e trinta e oito)** manifestações, cerca de 63% (sessenta e três por cento) a mais que no ano de 2023, quando foram registradas 268 (duzentas e sessenta e oito) manifestações, conforme se observa nos Gráficos 2 e 3.

Gráfico 2: Quantidade de manifestações no ano de 2024 – GOIASPREV



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

Gráfico 3: Quantidade de manifestações no ano de 2023 – GOIASPREV

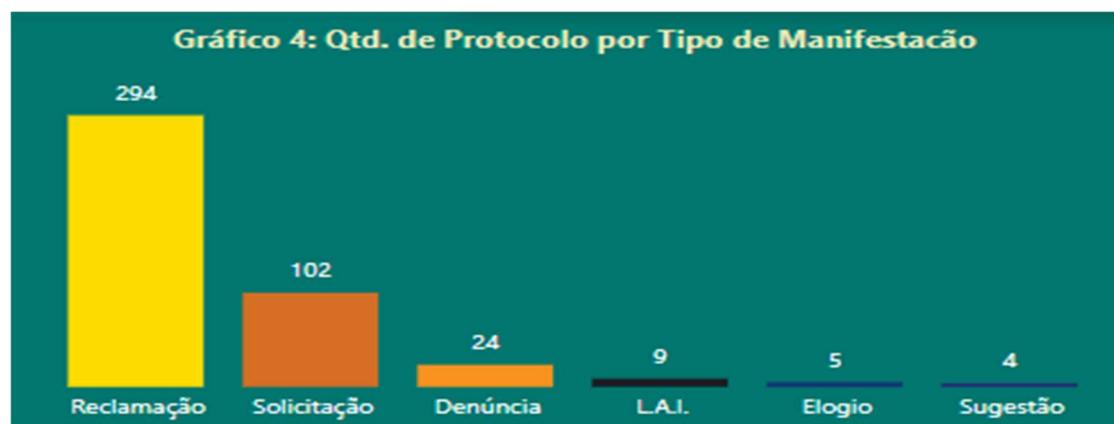


Fonte: Painel Dados Estatísticos da Ouvidoria-Geral ([Microsoft Power BI](#))

4. Manifestações protocoladas por tipo.

Com relação ao tipo de manifestação, pode-se observar a prevalência de reclamação, sendo estas 294 (duzentas e noventa e quatro) das 438 (quatrocentas e trinta e oito) manifestações. Em seguida, temos solicitação (102), denúncia (24), L.A.I (9), elogio (5) e Sugestão (4).

Gráfico 4: Quantidade de protocolo por tipo de manifestação no ano de **2024** – **GOIASPREV**:



5. Tempo médio de resposta

Durante o ano de 2024 o tempo médio de respostas, em dias, da Ouvidoria Adjunta da Goiás Previdência foi de **4,4 (quatro vírgula quatro) dias**, 31,3% (trinta e um vírgula três por cento) menor do que no ano anterior (2023), que foi de 6,4 (seis vírgula quatro) dias, e 34,3% (trinta e quatro vírgula três por cento) menor que o tempo médio de resposta considerando todos os órgãos, que foi de 6,7 (seis vírgula sete) dias, como pode ser observado nos Gráficos 5 a 7, a seguir:

Gráfico 5: Tempo médio de resposta da GOIASPREV (em dias) - 2024.



Gráfico 6: Tempo médio de resposta da GOIASPREV (em dias) - 2023.



Gráfico 7: Tempo médio de resposta de todos os órgãos (em dias) - 2024.



6. 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 (%) Resolutividade = [(0,5 * Total de respostas parcialmente + Total de respostas sim) / Total de respostas da pesquisa de satisfação] * 100**.

O índice de resolutividade das manifestações registradas na Ouvidoria Adjunta da GOIASPREV foi de **63%** (sessenta e três por cento) no ano de **2024**, se mostrando um pouco superior ao referido índice geral, que engloba todos os órgãos cadastrados no Sistema de Ouvidoria da CGE, que foi de **58%** (cinquenta e oito por cento).

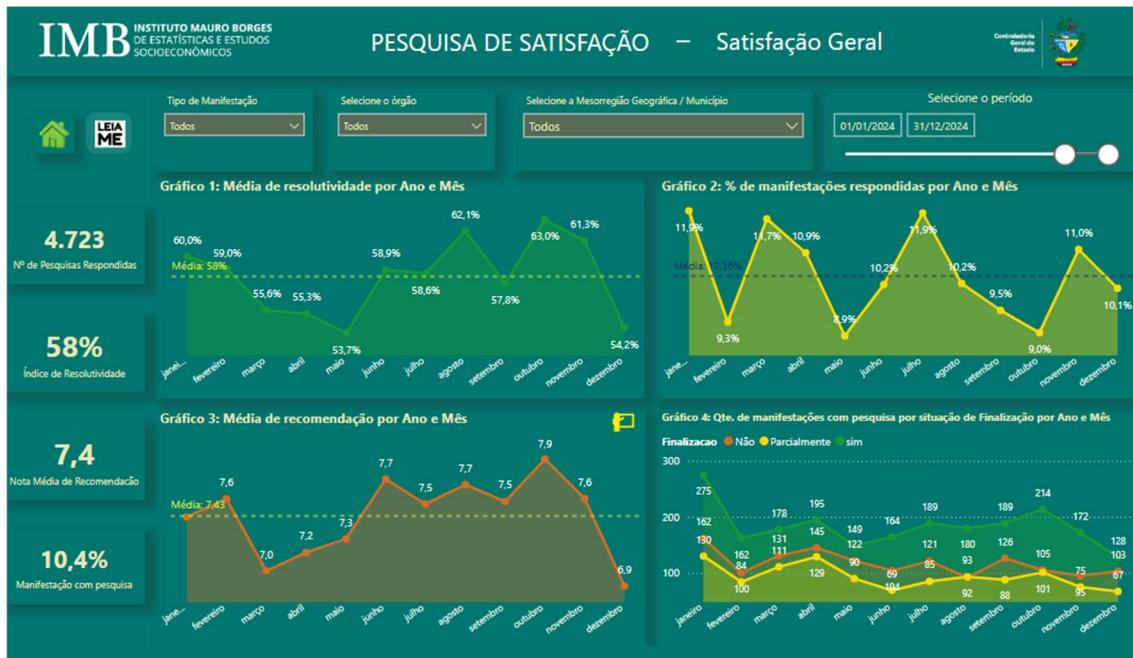
A nota de recomendação considera respostas que avaliam o trabalho da Ouvidoria numa escala de 0 a 10 em resposta à questão: “Você recomendaria a ouvidoria?”. A pergunta é apresentada aos usuários do serviço público na pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação.

Assim, ressaltamos que a nota média de recomendação do atendimento da Coordenação de Ouvidoria desta Autarquia, com relação às manifestações registradas no ano de **2024**, foi igual a **8,0 (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 (2024)



Gráfico 9: Pesquisa de Satisfação todos os órgãos (2024)



Oportuno salientar que, na GOIASPREV, de acordo com o referido painel, **71 (setenta e um) dos 438 (quatrocentas e trinta e oito) manifestantes responderam à pesquisa de satisfação**, o que representa 16,2% (dezesseis vírgula dois por cento) do total de manifestantes, enquanto a média registrada no Estado no mesmo período foi de apenas 10,4% (dez vírgula quatro por cento).

7. Conclusão

Este relatório de gestão da Ouvidoria apresentou os resultados das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Adjunta da GOIASPREV no ano de 2024, 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 438 (quatrocentas e trinta 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

4,4 (quatro vírgula quatro) dias. Em pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolutividade foi de 63% (sessenta e três por cento) e a nota média de recomendação foi igual a 8,0 (oito).

Destaca-se que, ao longo de 2024, foram registradas 294 (duzentas e noventa e quatro) reclamações, 102 (cento e duas) solicitações, 24 (vinte e quatro) denúncias, 9 (nove) pedidos de acesso à informação, 5 (cinco) elogios e 4 (quatro) sugestões. 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.

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, 31 de março de 2025