



RELATÓRIO Nº 1 / 2026 GOIASPREV/COOUV-11820

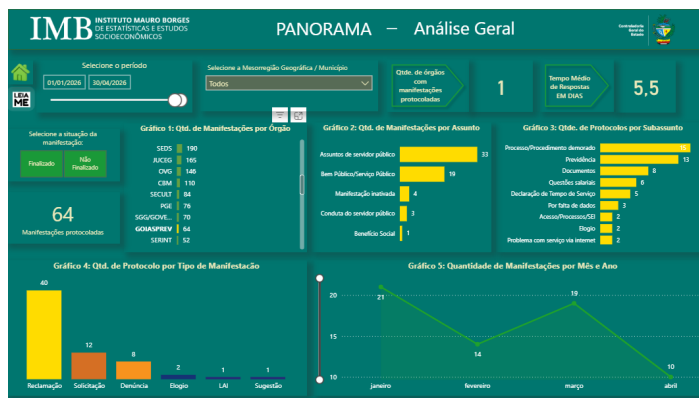
RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA ADJUNTA DA GOIASPREV.

A Instrução Normativa nº 1/2025 da Controladoria-Geral do Estado (que estabelece orientações e procedimentos para o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual) determina, em seus arts. 26 a 28, que as Ouvidorias Setoriais e Adjuntas do Poder Executivo Estadual deverão elaborar e apresentar Relatórios Gerenciais pelo menos ao final do primeiro, segundo e terceiro quadrimestres.

O referido ato normativo estabelece, ainda, que tais relatórios deverão ser encaminhados à alta gestão do órgão e disponibilizados no site da Ouvidoria, em área própria para publicação, até o 15º dia do mês subsequente ao término do respectivo período. Diante do exposto, segue o Relatório Gerencial da Ouvidoria Adjunta da GOIASPREV referente ao primeiro quadrimestre (janeiro/abril) do ano de 2026.

I - Quantidade e conteúdo das manifestações

Informamos que, de acordo com as estatísticas apresentadas pelo Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás, nos referidos meses a GOIASPREV recebeu um **total de 64 (sessenta e quatro) manifestações**, como pode ser observado no gráfico abaixo:



Esclareça-se que algumas destas manifestações foram recebidas por e-mail, no entanto, foram registradas no Sistema de Ouvidoria do Estado devido à orientação da Controladoria-Geral, em atendimento à Instrução Normativa nº 01/2025 da CGE, segundo a qual as manifestações caracterizadas como reclamação, denúncia, elogio, sugestão e pedido de informação realizadas pelo cidadão, por qualquer canal de comunicação disponibilizado por esta entidade, deverão ser encaminhadas à Ouvidoria para o devido registro e tratamento no Sistema de Ouvidoria do Estado.

Com relação ao tipo de manifestação, pode-se observar a prevalência de reclamação, sendo estas 40 (quarenta) das 64 (sessenta e quatro) manifestações. Em seguida, temos solicitação (12), denúncia (8), elogio (2), L.A.I (1) e sugestão (1).

Os principais motivos destas manifestações foram questões referentes à:

ASSUNTO	DETALHAMENTO	QUANTIDADE
1. Processo/procedimento demorado	Reclamações acerca da demora no trâmite processual, o qual o usuário acredita ter ultrapassado o prazo razoável para conclusão.	15
2. Previdência	Dúvidas ligadas à contribuição previdenciária, concessão de aposentadoria e pensão etc.	13

3. Documentos em geral	Cópia integral de processos, cópia de publicações de atos concessores de benefício, solicitação de contracheque etc.	8
4. Questões salariais	Alegações de descontos indevidos ou proventos pagos a menor.	6
5. Declaração de Tempo de Serviço	Dúvidas acerca de averbação, CTC ou contagem de tempo em geral.	5
6. Acesso/Processo/SEI	Solicitação de acesso do usuário externo ao SEI.	2
7. Elogio	Elogio à conduta ou atendimento prestado por algum servidor específico ou ao órgão em geral.	2
8. Problema com serviço via internet	Dificuldade de acesso aos serviços oferecidos pela GOIASPREV via internet.	2

II - Prazos

Segundo consta no Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria-Geral do Estado (gráficos abaixo), a média do prazo para finalização das respostas às referidas manifestações foi de **5,5 (cinco vírgula cinco) dias**, e encontra-se inferior à média geral das Ouvidorias do Estado, de 5,6 (cinco vírgula seis) dias, de modo que constata-se que as unidades gerenciais do órgão estão cientes da necessidade de celeridade no encaminhamento das respostas à esta Coordenação.





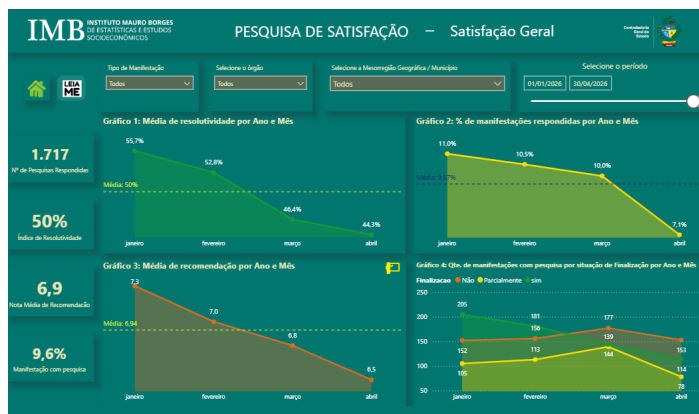
III - Resolutividade e Nota de Recomendação

Oportuno salientar que, de acordo com o referido painel, 12 (doze) destes 64 (sessenta e quatro) manifestantes responderam à pesquisa de satisfação, o que representa 18,8% (dezoito vírgula oito por cento) do total de manifestantes, enquanto a média registrada no Estado no mesmo período foi de 9,6% (nove vírgula seis por cento).

O índice de resolutividade das manifestações (que representa a porcentagem de participantes da pesquisa que recomendaria este serviço, uma vez que a situação foi total ou parcialmente resolvida) foi de **42% (quarenta e dois por cento)** no referido período (1º quadrimestre de 2026), se mostrando ligeiramente inferior ao referido índice geral, que engloba todos os órgãos cadastrados no Sistema de Ouvidoria da CGE, que foi de 50% (cinquenta por cento).

Por fim, ressaltamos que a nota média de recomendação do atendimento da Coordenação de Ouvidoria desta Autarquia com relação às manifestações registradas no 1º quadrimestre de 2026 foi igual a **8,6 (oito vírgula seis)**, superior, portanto, à média geral dos órgãos do Estado de Goiás, que foi 6,9 (seis vírgula nove). Vejamos:





IV - Monitoramento da Carta de Serviços

Esta Ouvidoria Adjunta realizou o monitoramento relativo à Carta de Serviços da GOIASPREV, referente ao período de 01/01/2026 a 30/04/2026. Informo que não houve, nesse intervalo, nenhuma manifestação registrada sobre o conteúdo ou as informações constantes no referido documento.

V - Quantitativo de demandas LAI (Lei de Acesso à Informação) recebidas

No período de 01/01/2026 a 30/04/2026, foi recebida apenas 1 (uma) manifestação referente à LAI, qual seja:

Número do Pedido	Conteúdo da Manifestação
Manifestação n° 2026.01051-03509-78	Cópia de inteiro conteúdo de processo de Ouvidoria.

A relação dos pedidos referentes à LAI é periodicamente encaminhada à Presidência, Chefia de Gabinete e Diretorias da Goiás Previdência - GOIASPREV -, com o objetivo de subsidiar ações de aprimoramento da transparência ativa, orientar a gestão interna e contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados.

Coordenação de Ouvidoria da Goiás Previdência - GOIASPREV -, aos 13 dias do mês de maio de 2026.

Lilyane Christine P. Rodrigues
Ouvidora



Documento assinado eletronicamente por **LILYANE CHRISTINE PEREIRA RODRIGUES, Coordenador (a)**, em 13/05/2026, às 10:16, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **90032295** e o código CRC **F68738FB**.

	COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA	
--	--------------------------	--



Referência: Processo nº 202511129008120



SEI 90032295