



ESTADO DE GOIÁS
GOIÁS PREVIDÊNCIA - GOIASPREV
COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA

Referência: Processo nº 202511129008120
Interessado(a): COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA

RELATÓRIO Nº 2 / 2026 GOIASPREV/COOUV-11820

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DAS ATIVIDADES
DA OUVIDORIA ADJUNTA DA GOIASPREV.

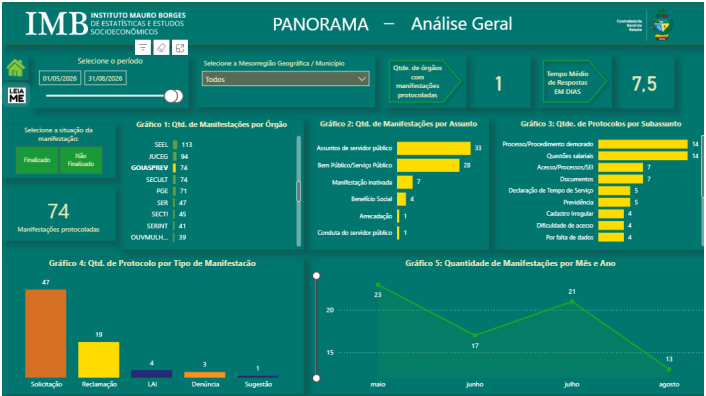
A Instrução Normativa nº 1/2025 da Controladoria-Geral do Estado (que estabelece orientações e procedimentos para o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual) determina, em seus arts. 26 a 28, que as Ouvidorias Setoriais e Adjuntas do Poder Executivo Estadual deverão elaborar e apresentar Relatórios 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 segundo quadrimestre (maio/agosto) 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 74 (setenta 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 solicitação, sendo estas 47 (quarenta e sete) das 74 (setenta e quatro) manifestações. Em seguida, temos reclamação (19), L.A.I (4) denúncia (3), 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.	14
2. Questões salariais	Alegações de descontos indevidos, proventos pagos a menor, bloqueio no pagamento, etc.	14

3. Acesso/Processo/SEI	Solicitação de acesso do usuário externo ao SEI	7
4. Documentos em geral	Cópia integral de processos, cópia de publicações de atos concessores de benefício, solicitação de contracheque etc.	7
5. Declaração de Tempo de Serviço	Dúvidas acerca de averbação, CTC ou contagem de tempo em geral.	5
6. Previdência	Dúvidas ligadas à contribuição previdenciária de inativo, certidão de tempo de contribuição, concessão de aposentadoria e pensão etc.	5
7. Cadastro Irregular	Informações cadastrais incorretas ou ausentes.	4
8. Dificuldade de acesso	Dificuldade do usuário em entrar em contato com o órgão ou dificuldade em acessar os serviços por meio do site.	4

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 **7,5 (sete vírgula cinco) dias**, e encontra-se ligeiramente superior à média geral das Ouvidorias do Estado, de 5,9 (cinco vírgula nove) 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.

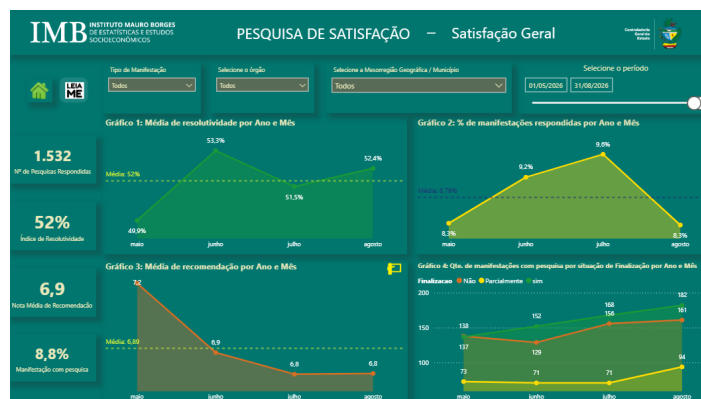


III - Resolutividade e Nota de Recomendação

Oportuno salientar que, de acordo com o referido painel, 12 (doze) destes 74 (setenta e quatro) 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 8,8% (oito vírgula oito 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 **54% (cinquenta e quatro por cento)** no referido período (2º quadrimestre de 2026), se mostrando ligeiramente superior ao referido índice geral, que engloba todos os órgãos cadastrados no Sistema de Ouvidoria da CGE, que foi de 52% (cinquenta e dois 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 2º quadrimestre de 2026 foi igual a **6,8 (seis vírgula oito)**, praticamente equivalente, 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 01/05/2026 a 31/08/2026. 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 01/05/2026 a 31/08/2026, foram recebidas apenas 4 (quatro) manifestação referentes à LAI, dentre elas, duas de maior relevância, quais sejam:

Número do Pedido	Conteúdo da Manifestação
------------------	--------------------------

Manifestação nº 2026.0716 50	(...) com fundamento na Lei Federal nº 12.527, de 18 nov de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), e para conclusão de trabalho/proposta institucional, solicito o quantitativo de aposentados e pensionistas (apenas números) no âmbito do Poder Executivo do Estado de Goiás, abrangendo as Secretarias da Administração Direta e as Entidades da Administração Indireta. Atenciosamente.
Manifestação nº 2026.0514 93	À GOIASPREV / Secretaria de Estado da Administração do Estado de Goiás, Considerando as alterações promovidas pela Lei Complementar nº 161/2020, que dispõe sobre o Regime Próprio de Previdência Social do Estado de Goiás – RPPS/GO, bem como as especificidades remuneratórias da carreira do magistério público estadual, venho, por meio deste pedido de acesso à informação, solicitar esclarecimentos acerca das regras previdenciárias aplicáveis aos professores ingressantes após a reforma previdenciária estadual. Nesse aspecto, solicita-se: Informação acerca de quais parcelas remuneratórias do cargo de Professor PIII da rede estadual de ensino sofrem incidência de contribuição previdenciária ao RPPS/GO, especialmente no que tange: à Gratificação de Formação Avançada; à Gratificação de Estímulo à Efetiva Regência de Classe – GEERC; ao auxílio-alimentação; ao auxílio-aprimoramento; e demais gratificações eventualmente percebidas pelos profissionais do magistério. Esclarecimento sobre quais dessas parcelas são consideradas para fins de cálculo dos proventos de aposentadoria dos servidores ingressantes após a vigência da Lei Complementar nº 161/2020. Informação acerca da natureza previdenciária da GEERC, especialmente: incidência, ou não, de contribuição previdenciária; possibilidade de incorporação aos proventos; e efeitos da referida gratificação no cálculo previdenciário

	do servidor. Informação acerca da aplicação do regime de previdência complementar aos professores efetivos ingressantes após a reforma previdenciária estadual, especialmente no que se refere: à obrigatoriedade ou facultatividade de adesão; aos limites remuneratórios aplicáveis ao RPPS; aos percentuais de contribuição; à eventual contrapartida estatal; e às regras atualmente vigentes para adesão à previdência complementar. Solicita-se, ainda, caso existentes, o envio de notas técnicas, pareceres administrativos, instruções normativas ou orientações internas relacionadas à incidência previdenciária das verbas do magistério estadual e à aplicação do regime de previdência complementar aos novos servidores. Assim sendo, considerando a relevância das informações para compreensão das regras previdenciárias aplicáveis aos profissionais do magistério público estadual, aguarda-se o devido encaminhamento das informações solicitadas. Atenciosamente, (...)
--	--

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 11 dias do mês de setembro de 2026.

Lilyane Christine P. Rodrigues
Ouvidora



Documento assinado eletronicamente por **LILYANE CHRISTINE PEREIRA RODRIGUES, Coordenador (a)**, em 11/09/2026, às 09:45, 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 **95597038** e o código CRC **EBDFC743**.

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



Referência: Processo nº 202511129008120



SEI 95597038