

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

OUVIDORIA ADJUNTA GOIASTELECOM

Ficha Técnica

Hipólito Prado dos Santos

PRESIDENTE DA GOIASTELECOM

Sandro Gomes Batista

DIRETOR DE GESTÃO, FINANÇAS E RELAÇÃO COM INVESTIDORES C/C
DIRETOR COMERCIAL E DE OPERAÇÕES

Rafael Crispim

OUVIDOR SETORIAL-SEINFRA

Jéssica Lomazzi Guimarães

OUVIDORA ADJUNTA DA GOISTELECOM

Sumário

- **Introdução p.03**
- **Manifestações - Tipologia e suas definições p. 04**
- **Manifestações p.05**
- **Pedido de Acesso à Informação – LAI p. 07**
- **Tempo médio de resposta p.09**
- **Resolutividade p.10**
- **Respostas insatisfatórias p.10**
- **Nota de recomendação p.10**
- **Ações realizadas pela Ouvidoria Setorial em 2023 p.11**
- **Conclusão p.11**

Introdução

Em cumprimento aos Artigos 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 e ao Artigo 28 do Decreto do Estado de Goiás n.º 10.466/2024, apresentamos neste relatório o resultado das atividades desenvolvidas no âmbito da **Ouvidoria Adjunta da GOIASTELECOM**, 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, de 14/5/2024 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: (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao?orgao=21>)
- Portal Expresso: (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao?orgao=21>)
- Unidade SEI: 22060
- Telefone: (62) 3087-3497 em dias úteis, das 8hrs às 17 hrs
- E-mail: ouvidoria@goiastelecom.go.gov.br
- Presencial: diretamente na ouvidoria da Estatal, situada à Avenida Professor Alfredo de Castro – Parque Acalanto Goiânia-GO, CEP.: 74860-220, em dias úteis, das 8hrs às 17 hrs.
- No caso de correspondência, conforme horário dos Correios, remetida para o endereço acima.

A **Ouvidoria Adjunta da GOIASTELECOM** 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 pela empresa. Ao receber as demandas dos cidadãos e clientes 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, o público em geral pode expressar suas opiniões, críticas, sugestões e elogios, tornando-se, assim, co-responsável pela construção de uma sociedade mais justa e democrática.

A **Ouvidoria GOIASTELECOM** foi criada em 2021 e reestruturada como “**Ouvidoria Adjunta**” no ano de 2023, a partir da reforma administrativa do Governo de Goiás (Lei nº 21.792, de 16/02/2023) e está sob o acompanhamento e orientação da Ouvidoria Setorial da SEINFRA.

Devido ao número pequeno de demandas a equipe passou por recentes mudanças (no ano de 2024),⁰ e hoje é composta por uma única responsável, contratada pela estatal. Este relatório de gestão da **OuvAdj GOIASTELECOM** 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.

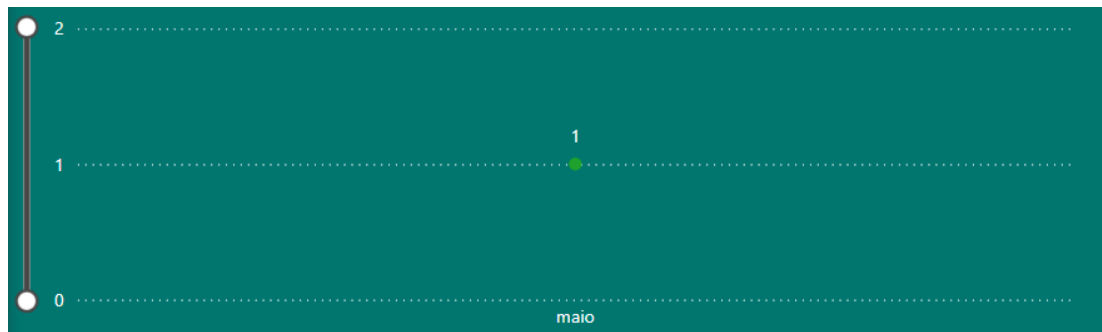
1.1. Manifestações

Compete à **Ouvidoria Adjunta**, dentre outras coisas, a recepção, registro e resposta das manifestações que lhes forem encaminhadas.

No **ano de 2023**, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou **1 atendimentos** pela Ouvidoria Adjunta da GOIASTELECOM, enquanto que **em 2022** foram registrados **4 atendimentos**, o que representou uma **redução de 75%** no total de atendimentos realizados.

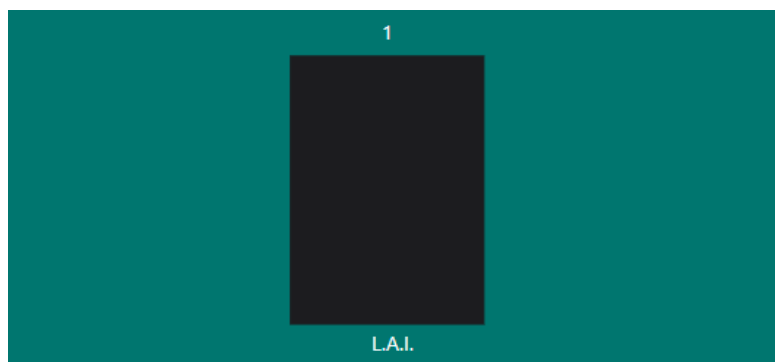
Ao longo do ano de 2023, podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos/mês:

OuvAdj GOIASTELECOM - Quantidade de atendimentos/mês realizados no ano de 2023



Na sequência, são exibidas as demandas por tipos de manifestação registradas na Ouvidoria Adjunta da GOIASTELECOM em 2023:

OuvAdj GOIASTELECOM - Tipos de manifestação 2023



Vale destacar que não houveram Reclamações e Denúncias em 2023. Em 2022, os tipos de manifestação que se destacaram foram àquelas realizadas anonimamente, com 75% do total, e solicitações, com 25% das manifestações registradas.

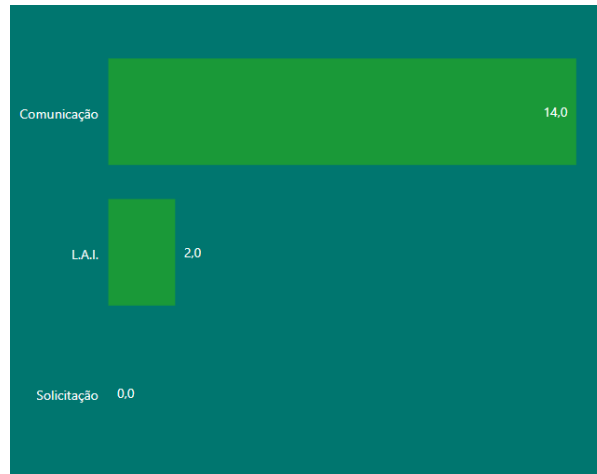
Outra constatação sobre o número de manifestações é o fato de que em 2023 e que a única demanda registrada foi referente à LAI e não foi inativa. Em 2022 não houveram demandas inativas apesar de não serem demandas correspondentes à atividade executada pela estatal.

A demanda registrada e tratada pela Ouvidoria Adjunta da GOIASTELECOM em 2023, referira-se ao assunto “Fornecedor/Prestador” e subassunto “ Contrato/Licitação”. Destaca-se ainda a falta de conhecimento que o cidadão tem em relação às atividades executadas pela estatal, já que do total das registro entre 2022 e 2023, 85% eram da competência de

empresas privadas, tendo sido informado pela OuvAdj ao manifestante o direcionamento, da melhor forma, para a melhor solução encontrada.

Não houveram registros de manifestações referente a denúncias nos anos de 2022 e 2023.

OuvAdj GOIASTELECOM - Denúncias registradas por tipo de manifestação – 2022 a 2023

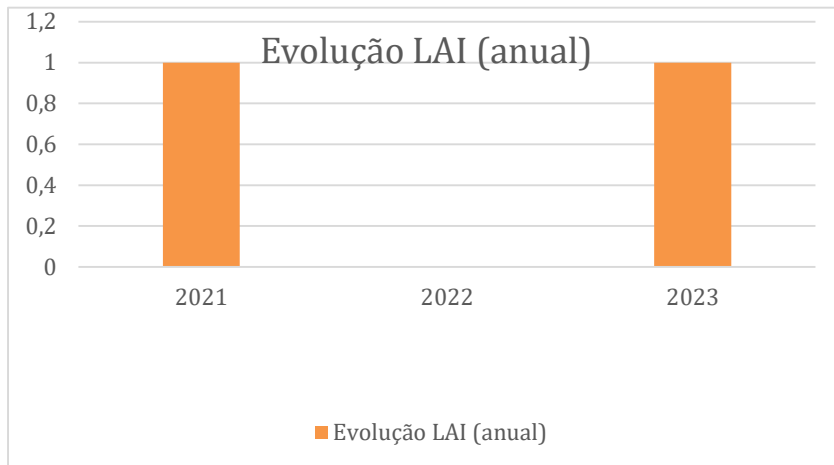


2. Pedido de Acesso à Informação - LAI

Os pedidos de acesso a 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 n.º 18.025/13, do Decreto Estadual n.º 10.306/2023 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.

OuvAdj GOIASTELECOM - Quantidade de pedidos de acesso à informação - LAI (2019 – 2023)

Ano	2021	2022	2023
Quantidade LAI	1	0	1

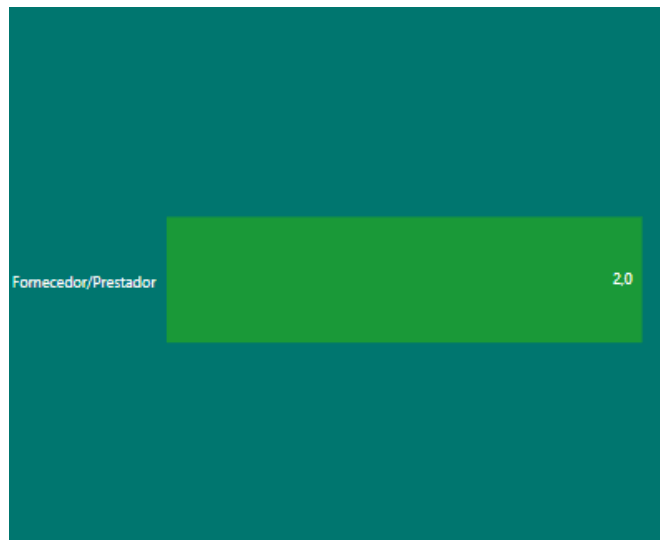


Foram protocolados em 2023 na Ouvidoria Adjunta da GOIASTELECOM 1 pedido de acesso à informação com base na LAI. O prazo médio de respostas foi 2 dias, enquanto a média geral do Estado foi de 11,3 dias.

Comparado ao ano de 2022, período em que não houveram chamados LAI, no ano de 2023 houve um aumento de 100% dos chamados LAI atendidos pela Ouvidoria Adjunta da GOIASTELECOM. Apesar disso, o chamado recebido não correspondia às atividades realizadas pela estatal. Ainda em relação aos pedidos LAI, não houve a apresentação de recursos em 2022 e 2023 para essa tipologia.

Os assuntos mais demandados nos pedidos de informação para a Ouvidoria Adjunta da GOIASTELECOM entre os anos de 2022 e 2023, retirados aqueles inativados por falta de dados e da competência de outras esferas da administração pública, foram do “Fornecedor/Prestador”.

OuvAdj GOIASTELECOM - Assuntos mais demandados entre os anos de 2022 a 2023 nos Pedidos LAI



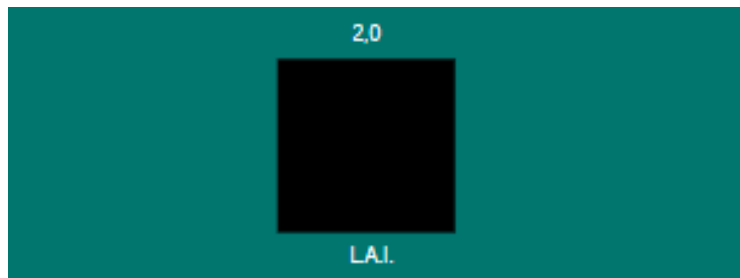
3. Tempo médio de resposta

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 30 dias improrrogável, considerando o Decreto Estadual nº 9.270/18, modificado pelo Decreto Estadual nº 10.466, de 14/5/2024, que estabelece 20 dias de prazo, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa. Dessa forma, considera-se o prazo mais benéfico ao usuário.

Em 2023, o prazo médio de respostas às manifestações tratadas pela Ouvidoria Adjunta da GOIASTELECOM foi de 2 dias, um prazo que pode ser considerado muito bom e que reduziu comparado ao ano de 2022, que foi de 14 dias. O prazo médio de respostas das ouvidorias do Estado em 2023 foi de 8,3 dias.

OuvAdj GOIASTELECOM - Tempo médio de resposta por tipo de manifestação em 2023



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

Em 2023, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Adjunta da GOIASTELECOM foi de 0% isso pois o chamado atendido não correspondia à atividade fornecida pela estatal e o manifestante não respondeu à pesquisa de satisfação, o que é prejudicial para nosso percentual, o que não foi diferente do ano anterior, de 2022.

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

Nos anos de 2022 e 2023, a OuvAdj GOIASTELECOM não teve respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão.

6. 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 entre os anos de 2021 à 2023 mostra que houve apenas uma nota de recomendação proveniente da pesquisa respondida pelos manifestantes nos últimos 3 anos.



6. Ações realizadas pela Ouvidoria Adjunta da GOIASTELECOM 2023

- Participação em Eventos das Ouvidoria
 1. Sistema de Gestão de Ouvidorias
 2. II Ouvideia
 3. Inteligência artificial no Sistema de Ouvidoria
 4. Seminário Nacional de Ouvidoria), dentre outros...
 - Supervisão do trabalho e comunicação à alta gestão;
 - Mudança do grupo de trabalho.

7. Conclusão

Este relatório de gestão evidencia os principais resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Adjunta da GOIASTELECOM em 2023, coletados a partir de dados obtidos no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe).

A Ouvadj GOIATSELECOM tratou **1 manifestações** em 2023, o que representou uma redução no total de atendimentos realizados em relação a 2022, com 2 manifestações registradas.

A maior parte das manifestações foi registrada via Sistema, por pedidos recebidos por e-mail, sendo alguns realizados pelo site. Em 2023, o **prazo médio de resposta foi de 2 dias** e na pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o **índice de resolutividade foi de 0** e a **nota média de recomendação foi 0**, ambos em razão da falta

de respostas. Em 2022, esses números foram de prazo médio de resposta de 14 dias, resolatividade de 0 e a nota de recomendação foi 0, ambos em razão da falta de respostas. O percentual de **respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão foi de 0%** nos anos de 2022 e 2023.

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 Adjunta 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.

Ouvidoria Adjunta da GOIASTELECOM