



RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DA OUVIDORIA ADJUNTA GOIASTELECOM

REFERENTE AO ANO DE 2024

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. 05**
- **Manifestações p.05**
- **Pedido de Acesso à Informação – LAI p. 07**
- **Tempo médio de resposta p.08**
- **Resolutividade p.09**
- **Respostas insatisfatórias p.09**
- **Nota de recomendação p.09**
- **Ações realizadas pela Ouvidoria Setorial em 2023 p.10**
- **Conclusão p.10**

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 2024, comparando-o sempre que for necessário com os resultados do ano de 2023.

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/WhatsApp: (62) 9 9674-8670 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), 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.

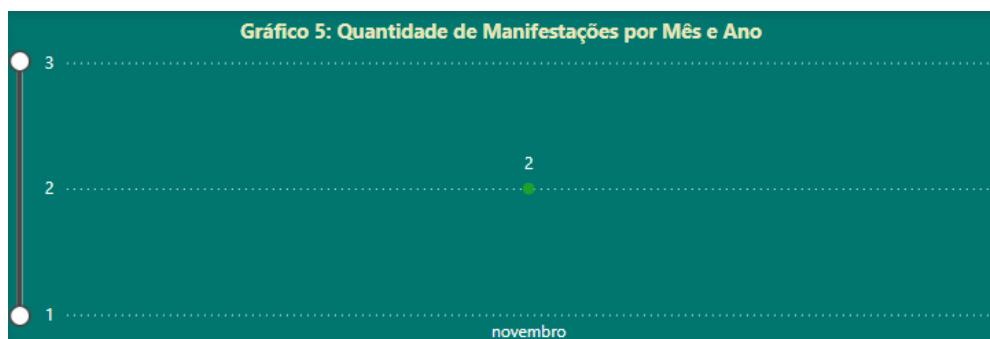
1.1. Manifestações

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

No **ano de 2024**, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou **2 atendimentos** pela Ouvidoria Adjunta da GOIASTELECOM, enquanto que **em 2023** foi registrado **1 atendimento**, o que representou um **aumento de 50%** no total de atendimentos realizados.

Ao longo do ano de 2024, podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos/mês:

OuvAdj GOIASTELECOM - Quantidade de atendimentos/mês realizados no ano de 2024



Na sequência, são exibidas as demandas por tipos de manifestação registradas na Ouvidoria Adjunta da GOIATELECOM em 2024:

OuvAdj GOIATELECOM - Tipos de manifestação 2024



Vale destacar que não houveram Reclamações e Denúncias em 2024. Em 2023, os tipos de manifestação que se destacaram foram de Acesso à informação, com 100% delas.

Outra constatação sobre o número de manifestações é o fato de que em 2024 as demandas foram referentes a “solicitação” e sub-assunto “Bem público/Serviço Público” e “Melhorias e Sugestões”, sendo uma delas de competência de outro órgão da administração. Ademais, nenhuma delas foi inativada. Enquanto que em 2023 apesar de não terem ocorrências de manifestações inativadas, foi registrada uma única cuja o tipo era “LAI”.

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 2023 e 2024, 66% eram da competência

de empresas privadas ou de outro órgão da administração, tendo sido informado pela OuvAdj ao manifestante o direcionando, da melhor forma, para a melhor solução encontrada.

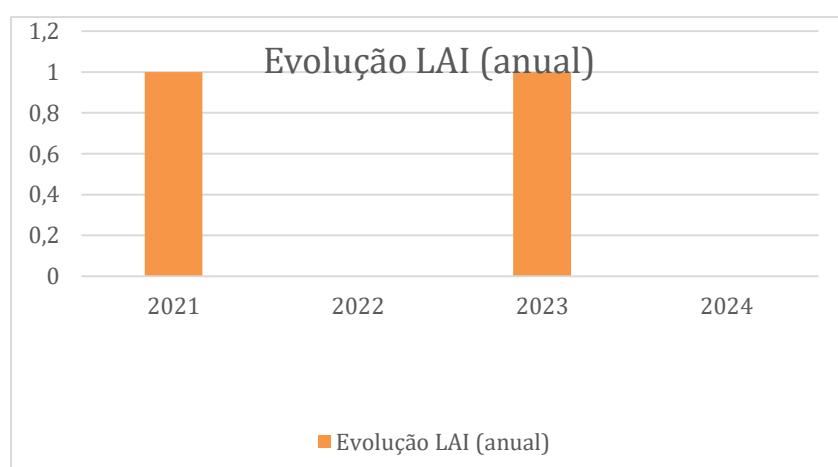
Não houveram registros de manifestações referente a denuncias nos anos de 2023 e 2024.

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 nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), da Lei Estadual nº 18.025/13, do Decreto Estadual nº 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 (2021-2024)

Ano	2021	2022	2023	2024
Quantidade LAI	1	0	1	0



Não foram protocoladas, na Ouvidoria Adjunta da GOIASTELECOM, nenhum pedido de Acesso à Informação no ano de 2024, em contrapartida, no ano de 2023 ouve 1 pedido de acesso à informação cujo o prazo médio de respostas foi 2 dias, mas não correspondia às atividades realizadas pela estatal. No Estado, a média geral à época era de 11,3 dias.

Ainda em relação aos pedidos LAI, não houve a apresentação de recursos em 2023 e 2024 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 “Fornecedores/Prestadores”.

OuvAdj GOIASTELECOM - Assuntos mais demandados entre os anos de 2023 a 2024 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 2024 o prazo médio de respostas às manifestações tratadas pela Ouvidoria Adjunta da GOIASTELECOM foi de 2 dias, mantendo a média do ano anterior sem aumenta-la. O prazo médio de respostas das ouvidorias do Estado em 2024 foi de 6,7 dias.

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 2024, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Adjunta da GOIASTELECOM foi de 0% isso pois o manifestante não respondeu à pesquisa de satisfação, o que é prejudicial para nosso percentual. Não foi diferente do ano anterior, de 2023.

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 2023 e 2024, 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 2023 a 2024 mostra que não houve nota de recomendação proveniente da pesquisa em razão da inatividade do cidadão em sua participação na avaliação do questionário.

6. Ações realizadas pela Ouvidoria Adjunta da GOIATELECOM 2023

- Participação em Eventos das Ouvidoria
- 1. Desenvolvimento da maturidade da Ouvidoria da empresa, atendendo (novamente) a mais de 90% do manual de maturidade da CGE.
- 2. Participação em Seminário Nacional de Ouvidoria, dentre outros...
 - Supervisão do trabalho e comunicação à alta gestão;
 - Mudança do grupo de trabalho.
 - Criação do Plano de Ação Anual para 2025

7. Conclusão

Este relatório de gestão evidencia os principais resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Adjunta da GOIATELECOM em 2024, coletados a partir de dados obtidos no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe).

A Ouvadj GOIATSELECOM tratou **2 manifestações** em 2024, o que representou um aumento no total de atendimentos realizados em relação a 2023, com 1 manifestação registrada.

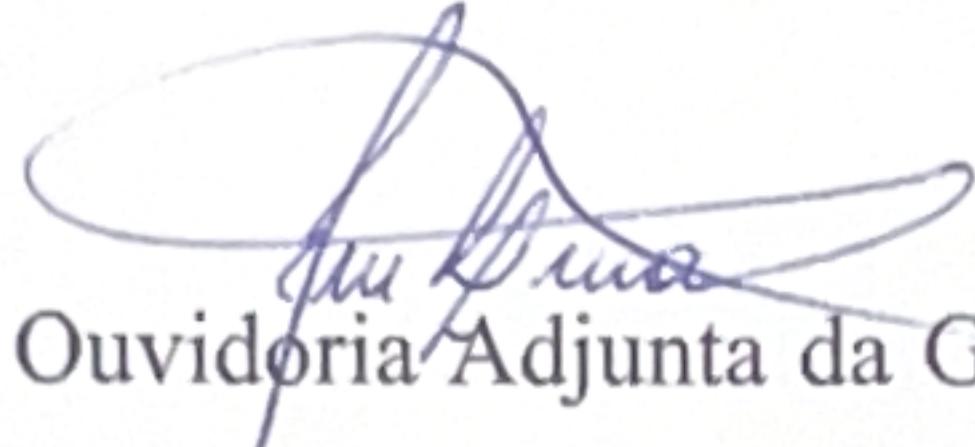
A maior parte das manifestações foi registrada via Sistema, por pedidos recebidos por e-mail. Em 2024, o **prazo médio de resposta foi de 2 dias** e na pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, **o índice de resolutividade foi de 0** e a **nota média de recomendação foi 0**, ambos em razão da falta de respostas. Em 2023, esses números foram de prazo médio de resposta de 2 dias, resolutividade 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 2023 e 2024.

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.

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.

Goiânia –GO, 25 de março de 2025



Ouvidoria Adjunta da GOIASTELECOM