

# RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA ADJUNTA

SECRETARIA-GERAL DE GOVERNO  
2024

**SGG**  
Secretaria-Geral  
de Governo





# FICHA TÉCNICA

**RONALDO RAMOS CAIADO**  
GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

**ADRIANO DA ROCHA LIMA**  
SECRETÁRIO-GERAL DE GOVERNO

**DIÊSSA PONTES CRUZ**  
OUVIDORA ADJUNTA

**LILIAN GENI MIGUEL**  
OUVIDORA SUBSTITUTA

## SUMÁRIO

- INTRODUÇÃO
- MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - TIPOLOGIA
- MANIFESTAÇÕES
- PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI
- TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA/TIPO DE MANIFESTAÇÕES
- RESOLUTIVIDADE
- NOTA DE RECOMENDAÇÃO
- SATISFAÇÃO POR RECOMENDAÇÃO
- RESPOSTA INSATISFATÓRIA
- CONCLUSÃO



# INTRODUÇÃO

Em cumprimento aos **Artigos 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017** e ao **Artigo 4º do Decreto do Estado de Goiás n.º 10.466/2024**, apresentamos neste relatório o resultado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Adjunta da Secretaria-Geral de Governo (SGG), referente ao ano de 2024.

Cabe à ouvidoria o papel de apresentar respostas às manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos no Sistema de Gestão de Ouvidorias (SGOe). A ouvidoria é um dos principais meios de participação dos usuários dos serviços públicos na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados pelo governo de Goiás os seguintes canais de atendimento:

- **PORTAL EXPRESSO**
- **E-MAIL: OUVIDORIA.SGG@GOIAS.GOV.BR**
- **TELEFONE: 62 3270-8656 - EM DIAS ÚTEIS, DAS 9H ÀS 17H**
- **PRESENCIAL: RUA 82 N.º 400, PALÁCIO PEDRO LUDOVICO TEIXEIRA, 5º ANDAR, ALA LESTE, SETOR CENTRAL, GOIÂNIA-GO, CEP 74.015-908, DAS 9H ÀS 17H**

Ao tratar as demandas recebidas dos cidadãos, a Ouvidoria Adjunta da SGG 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, a população pode expressar suas reclamações, solicitações, sugestões e elogios, tornando-se, assim, co-responsável pela construção de uma sociedade mais justa e democrática.

Este relatório de gestão da OuvAdj SGG atende à necessidade de ampliar a transparência pública e amplia a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços à sociedade. O documento oferece aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões no que tange a possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre melhorar os serviços públicos.



# MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - TIPOLOGIA

Os tipos de manifestações utilizadas pelo Sistema de Ouvidoria do Governo de Goiás, e suas definições, estão previstos na **Lei Federal nº 13.460/17** e no **Decreto Estadual nº 10.466/24**.

## reclamação

Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.

## denúncia

Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

## sugestão

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.

## solicitação

Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

## elogio

Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

## LAI

Pedido de acesso à informação aos órgãos e entidades, realizado por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.



# MANIFESTAÇÕES

## Atendimentos/mês realizados

Gráfico 3: Qtde. de protocolos por Mês e Ano

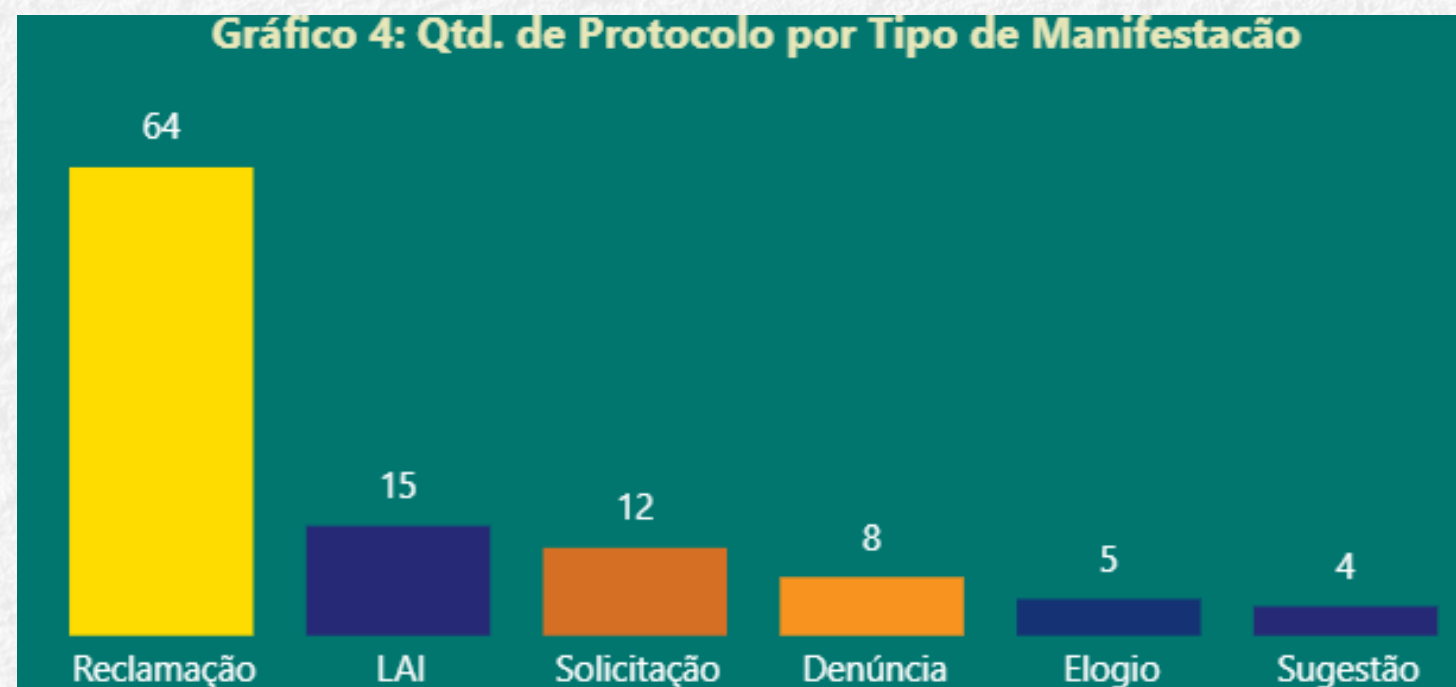


Tempo médio de respostas  
em dias

**SGG: 11,6**  
**ESTADO: 6,7**

## Tipos de manifestações

Gráfico 4: Qtd. de Protocolo por Tipo de Manifestação



Total

108

Manifestações protocoladas



## PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

Os pedidos de acesso à 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), da Lei Estadual n.º 18.025/13 (LAI estadual), do Decreto Estadual n.º 7.904/13 e das demais legislações pertinentes. Essas manifestações são tratadas dentro do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe), **garantindo 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.

### Atendimentos/mês realizados



### Total

**15**

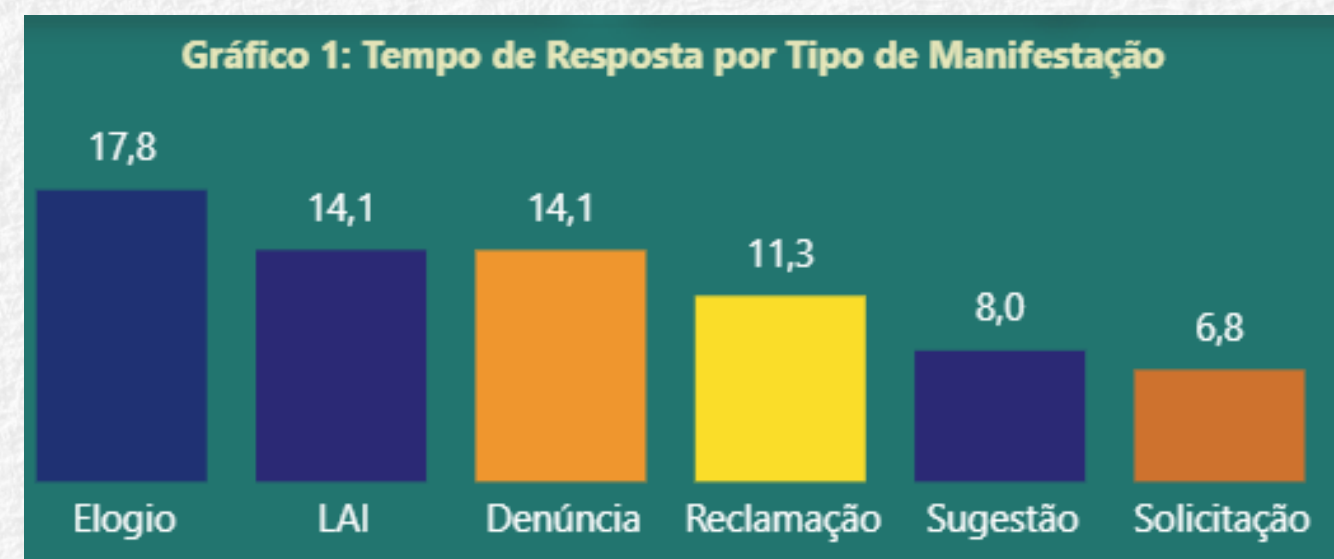
Qtde. de Manifestações Protocoladas

### Tempo médio de respostas em dias

**SGG: 14,1**  
**ESTADO: 10,2**

## TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA/TIPO DE MANIFESTAÇÃO

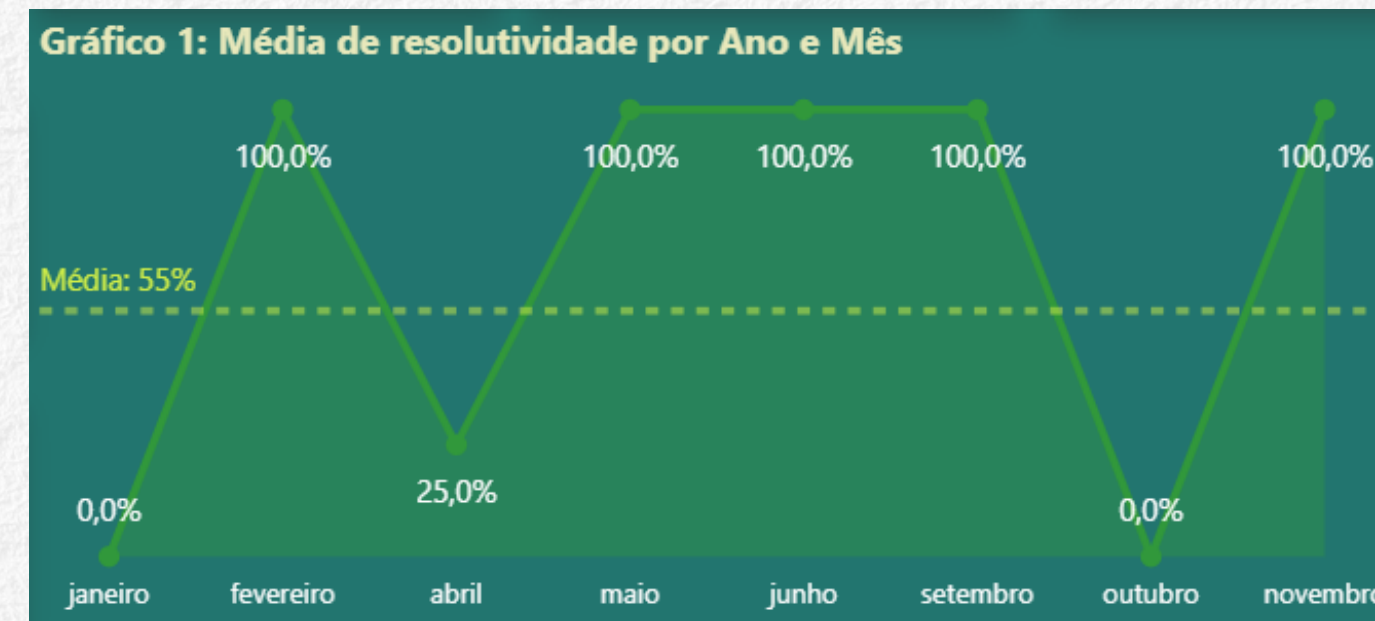
Em relação ao tempo de resposta, o Poder Executivo do Estado de Goiás **utiliza o prazo de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias**, mediante justificativa (Decreto Estadual n.º 10.466/24) para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. É um prazo mais curto do disposto na Lei Federal n.º 13.460/17, que estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma vez por igual período.





## RESOLUTIVIDADE

O Índice de Resolutividade procura perceber, na visão do usuário, se a demanda 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 (sim, não ou parcialmente) calcula-se o Índice de Resolutividade.

**Média****SGG: 55%**  
**ESTADO: 58%**

## NOTA DE RECOMENDAÇÃO

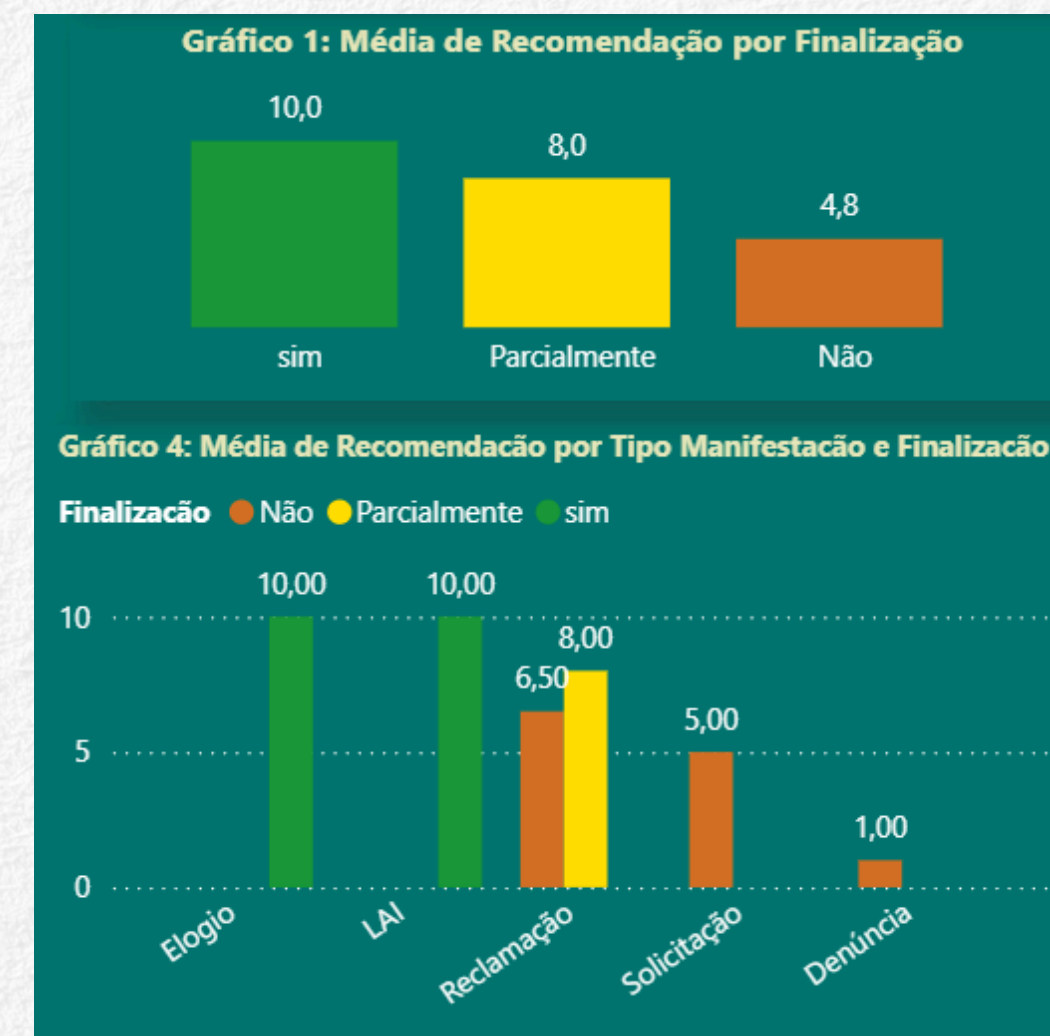
A nota de recomendação considera respostas que **avaliam o trabalho da Ouvidoria numa escala de 0 a 10 em resposta à questão: “Você recomendaria a ouvidoria?”**. A pergunta é apresentada aos usuários do serviço público na Pesquisa de Satisfação, realizada no Sistema Eletrônico de Gestão de Ouvidoria (SGOe) após a finalização da manifestação.

**Nota****SGG: 7,7**  
**ESTADO: 7,4**



## SATISFAÇÃO POR RECOMENDAÇÃO

Quantitativo das respostas dos usuários por meio da pergunta “**Sua demanda foi resolvida?**”, em que as respostas podem ser “**Sim**”, “**Parcialmente**” ou “**Não**”. 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.



## RESPOSTA INSATISFATÓRIA

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**.

**Em 2024, a Ouvidoria Adjunta da SGG obteve um percentual de 1,08% de respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão (2 de 108 manifestações). Em 2023 foi auferido percentual de 0% neste quesito.**



# CONCLUSÃO

Este Relatório de Gestão evidencia os principais resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Adjunta da SGG em 2024, coletados a partir de dados do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) e do [Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria-Geral \(BI\)](#).

**A OUVIDORIA ADJUNTA DA SGG TRATOU 108 MANIFESTAÇÕES EM 2024. NO ANO, O PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES FOI DE 11,6 DIAS E NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO RESPONDIDA PELOS MANIFESTANTES, O ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE FOI DE 55%. A NOTA MÉDIA DE RECOMENDAÇÃO DE 7,70 E O PORCENTUAL DE RESPOSTAS INSATISFATÓRIAS FOI DE 1,08%**

No exercício de 2024, a Ouvidoria Adjunta da Secretaria-Geral de Governo demonstrou desempenho consistente no tratamento das manifestações recebidas, totalizando 108 registros. O prazo médio de resposta de 11,6 dias reflete celeridade no atendimento e observância aos prazos regulamentares, embora haja espaço para aprimoramento. O **índice de resolutividade de 55%** e a **nota média de recomendação de 7,70** evidenciam boa percepção dos usuários quanto à atuação da Ouvidoria e à qualidade das respostas encaminhadas. O **reduzido percentual de respostas insatisfatórias (1,08%)** reforça o comprometimento da equipe com a prestação de informações claras, objetivas e adequadas às demandas recebidas.



# CONCLUSÃO

Apesar dos resultados positivos, identificam-se **oportunidades de melhoria** voltadas ao aumento da resolutividade e ao fortalecimento do diálogo com as áreas finalísticas da Pasta, de modo a potencializar o caráter pedagógico e preventivo da Ouvidoria.

Também se destaca a necessidade de consolidar o canal como espaço acessível não apenas à sociedade, mas igualmente aos servidores da Secretaria-Geral de Governo, estimulando o uso interno da Ouvidoria como instrumento de escuta, acolhimento e aprimoramento das práticas de gestão.

Nesse sentido, recomenda-se a continuidade das ações de integração com o Escritório de Compliance, a ampliação de iniciativas de capacitação e o estímulo à utilização da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada, transparência e fortalecimento da cultura institucional.





**SGG**  
Secretaria-Geral  
de Governo

