

RELATÓRIO DE GESTÃO OVIDORIA ADJUNTA

**SECRETARIA-GERAL DE GOVERNO
2024**

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

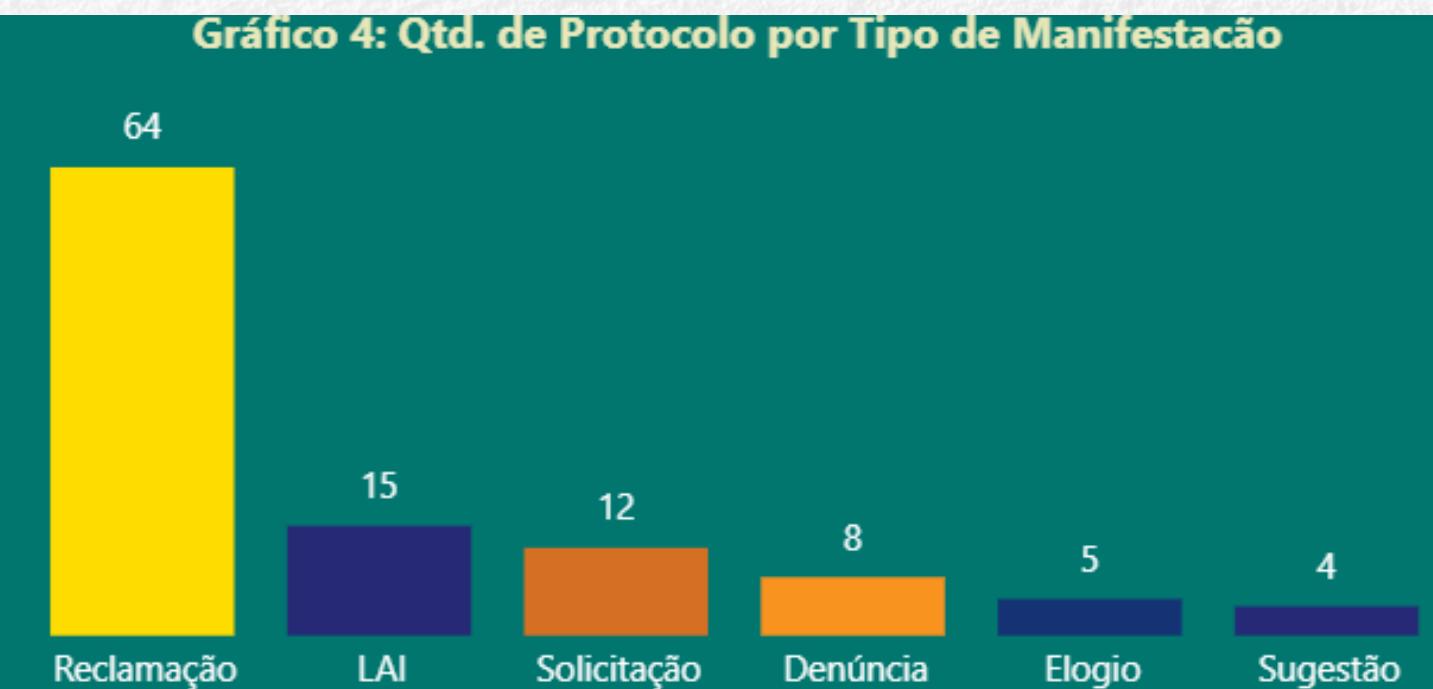
Atendimentos/mês realizados



Tempo médio de respostas
em dias

SGG: 11,6
ESTADO: 6,7

Tipos de manifestações



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

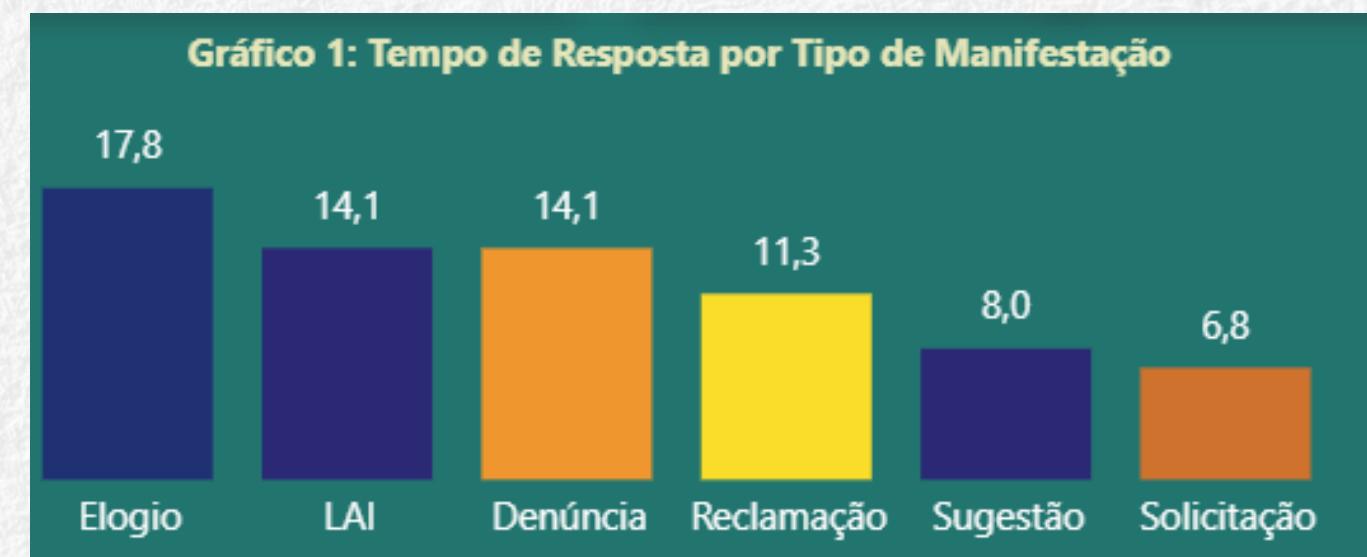
Qtde. de Manifestações Protocoladas

Tempo médio de respostas
em dias

SGG: 14,1
ESTADO: 10,2

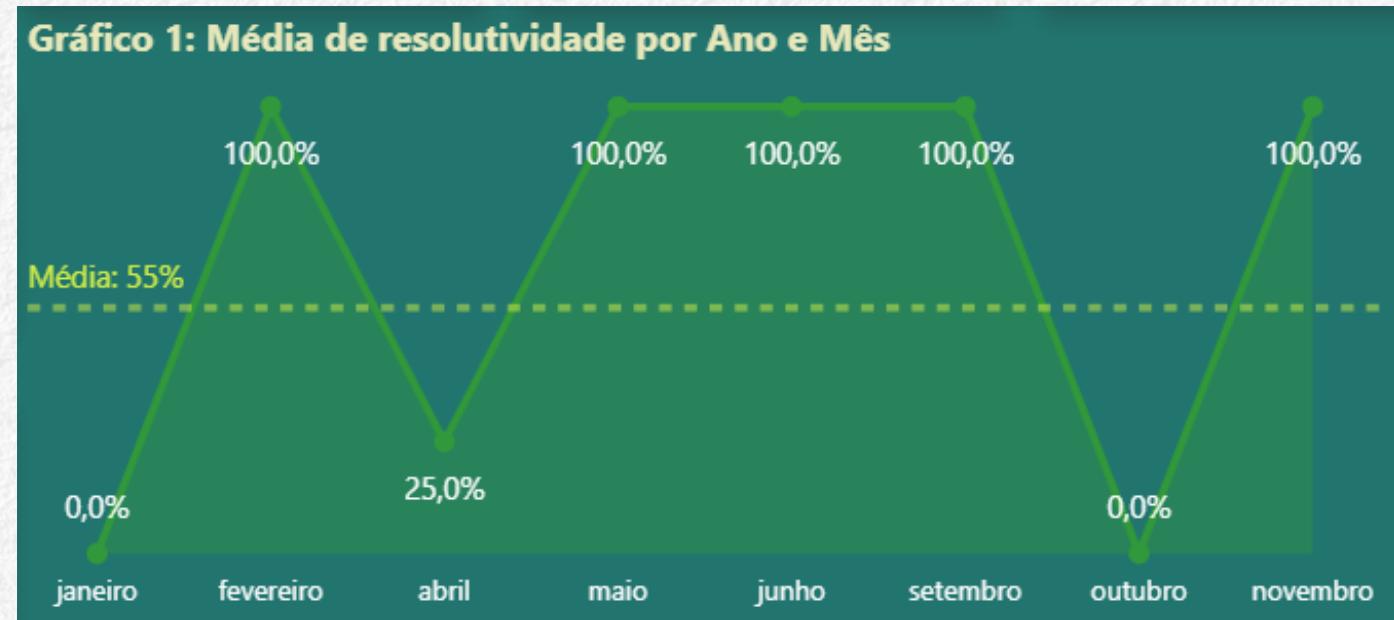
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA/TIPO DE MANIFESTAÇÃO

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 nº 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 nº 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.

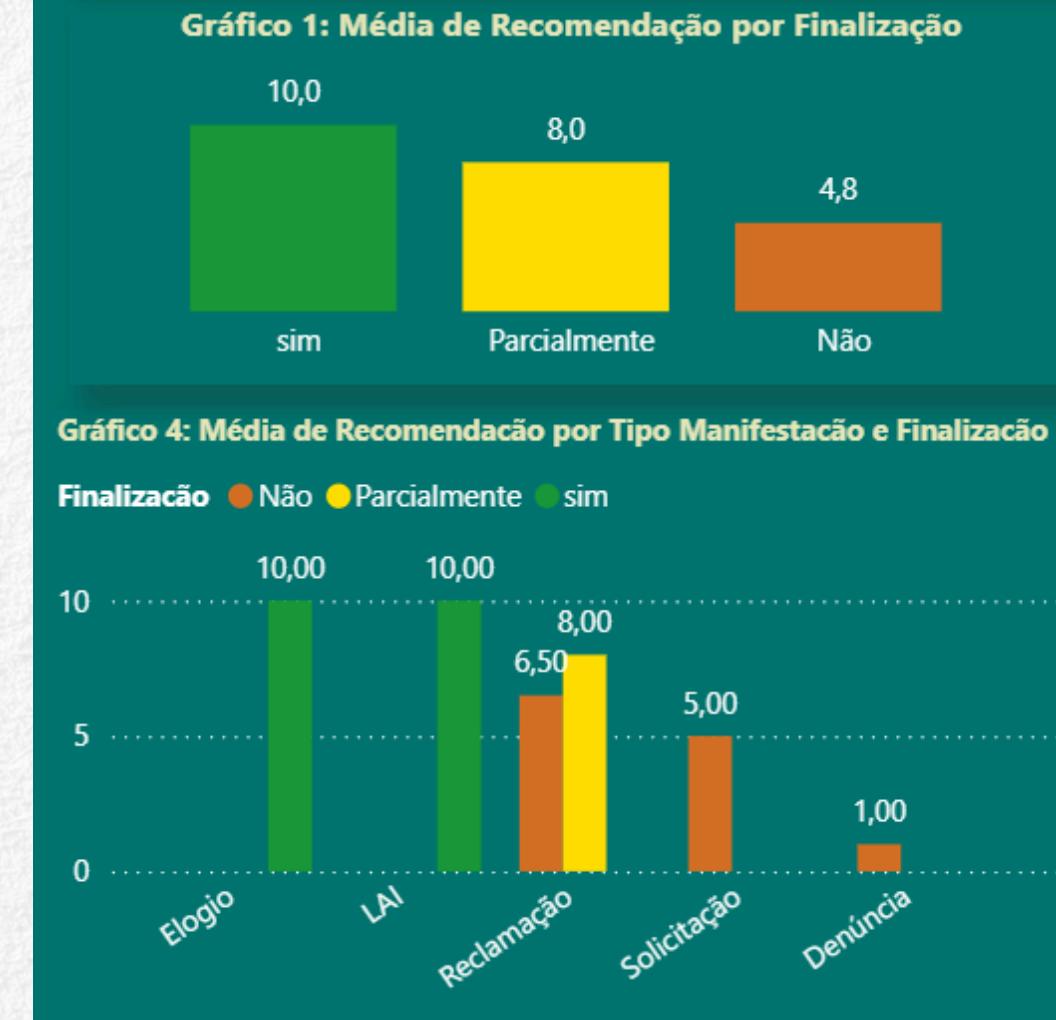


Nota

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 porcentual 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



O ESTADO QUE DÁ CERTO