



Estado de
GOIÁS

SECRETARIA-GERAL
DE GOVERNO

**- SECRETARIA-GERAL DE GOVERNO -
SGG**

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA ADJUNTA

ANO 2025

Governador do Estado de Goiás

Daniel Elias Carvalho Vilela

Secretário de Estado

Gean Carlo Carvalho

Chefe de Gabinete

Cristina Alves Nogueira

Superintendente de Gestão Integrada

Luciano da Costa Bandeira

Equipe Ouvidoria da SGG

Camila Tavares Santana – Ouvidora Adjunta Titular

Leonardo Gomes de Oliveira – Ouvidor Adjunto Substituto

Lilia Geni Miguel – Ouvidora Colaboradora



INTRODUÇÃO

O relatório semestral tem como finalidade apresentar os resultados das atividades realizadas pela Ouvidoria Adjunta da SGG durante o ano de 2025, relacionadas às manifestações registradas no sistema de ouvidoria estadual, os motivos das manifestações e as medidas adotadas para solucionar questões que afetam os direitos dos usuários dos serviços. ,

Dessa forma, busca-se assegurar o controle social e a transparência dos serviços públicos, conforme estipulado na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

A elaboração do relatório anual é uma exigência prevista na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, conforme os artigos 14 e 15.

Além disso, o Decreto nº 10.466, de 14 de maio de 2024, trata da atividade e da estrutura das ouvidorias no Poder Executivo do Estado de Goiás. Essa exigência foi reforçada pelo Programa de Maturidade, que é coordenado pela Superintendência de Participação Cidadã e Controle Social da CGE, com o objetivo de guiar os órgãos estaduais na implementação de ações que visem ao aprimoramento da gestão das unidades de ouvidoria do poder executivo.

A Ouvidoria Pública atua como um elo entre o cidadão e a administração pública, facilitando o controle e a participação da sociedade.

Nesse cenário, as manifestações desempenham um papel importante na prática da cidadania e podem servir como um ponto inicial para a aprimoração dos serviços públicos oferecidos aos cidadãos.

Incumbe à Ouvidoria Adjunta, de acordo com o que estabelece o Manual de Ouvidoria disponível no site. <https://www.controladoria.go.gov.br/files/New->

1. executar o tratamento das manifestações;
2. fomentar a resolução de conflitos entre áreas técnicas e cidadãos;
3. participar de eventos com ouvidores e sociedade civil, com o objetivo de promover atividades de formação, aprimoramento e melhoria na qualidade dos

- serviços públicos;
4. criar relatórios estatísticos e gerenciais;
 5. Divulgar a Ouvidoria Ajunta de maneira padronizada, de acordo com as diretrizes da Ouvidoria Setorial;
 6. executar tarefas relacionadas.



1 MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA E DEFINIÇÕES

- a. **Reclamação:** manifestação que expressa insatisfação em relação à prestação de um serviço público.
- b. **Denúncia:** comunicação de indícios ou ocorrência de ato ilícito cuja apuração e solução dependam da atuação dos órgãos de controle interno ou externo.
- c. **Sugestão:** apresentação de proposta, ideia ou recomendação destinada ao aperfeiçoamento de políticas públicas, processos ou serviços prestados pela Administração Pública.
- d. **Elogio:** manifestação de reconhecimento, satisfação ou agradecimento pela qualidade do serviço prestado ou pelo atendimento recebido.
- e. **Solicitação:** requerimento dirigido à Administração Pública com o objetivo de obter a adoção de determinada providência ou a prestação de um serviço.
- f. **Pedido de Acesso à Informação (LAI):** manifestação apresentada por pessoa física ou jurídica aos órgãos ou entidades públicas, com a finalidade de solicitar informações específicas sobre determinado assunto, nos termos da Lei de Acesso à Informação.



Estado de
GOIÁS

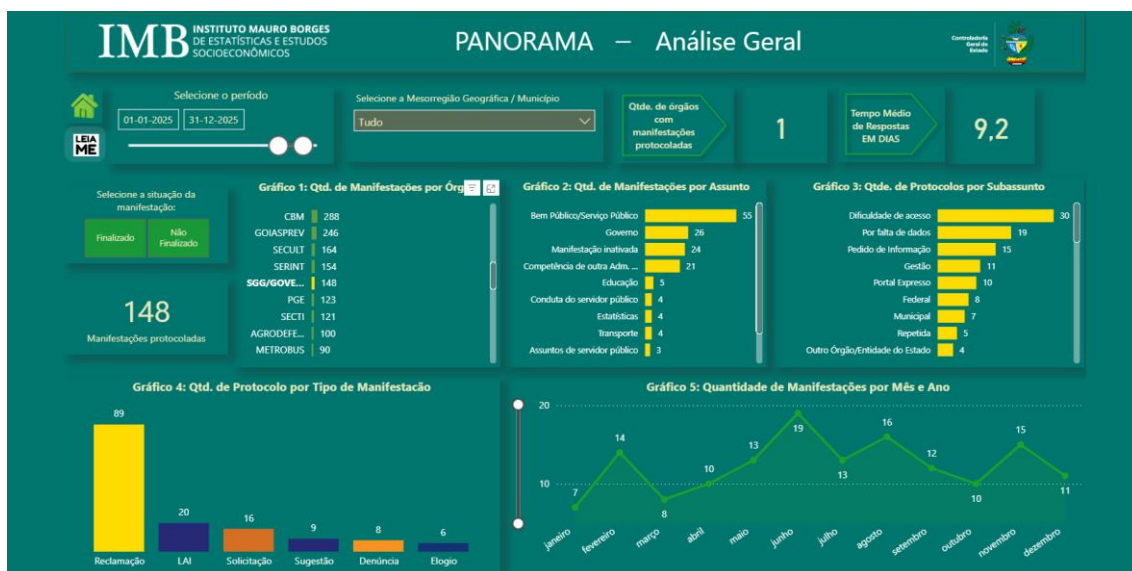
SECRETARIA-GERAL
DE GOVERNO

2 MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria Setorial tem como principal atribuição atuar como canal de interlocução e mediação entre o cidadão e a SGG, assegurando que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania contribuam para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos prestados.

No ano de 2025, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 148 atendimentos realizados pela Ouvidoria Setorial da SGG.

Manifestações - No que se refere às manifestações recebidas, destaca-se, ainda, o trabalho desenvolvido pela equipe da Ouvidoria Setorial da SGG na análise, triagem e encaminhamento das demandas aos demais órgãos estaduais competentes, garantindo o tratamento adequado das manifestações e contribuindo para a melhoria da prestação dos serviços públicos.

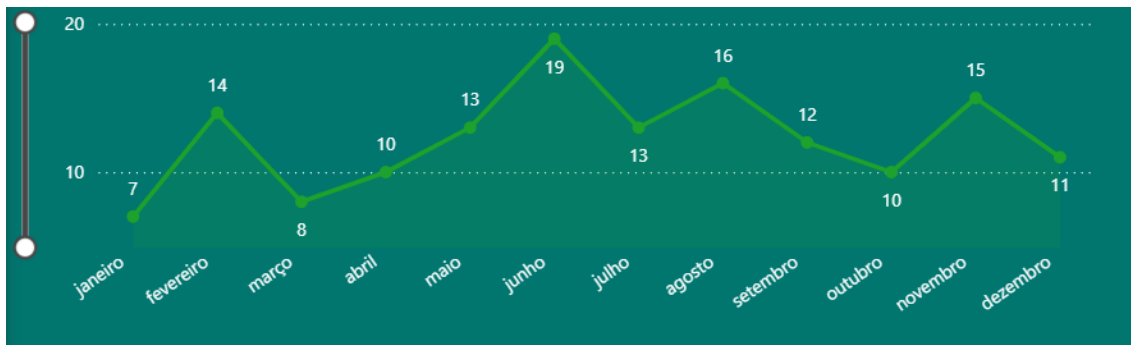




Estado de
GOIÁS

SECRETARIA-GERAL
DE GOVERNO

OuvSet SGG - Quantidade de atendimentos/mês realizados no ano de 2025



A seguir, estão apresentadas as solicitações por categorias de manifestação que foram registradas na Ouvidoria Setorial da SGG durante o ano de 2025.

OuvSet CGE - Tipos de manifestação 2025





Denúncias - foram registradas e tratadas 8 (oito) denúncias, com as contextualidades de assuntos.



Pedido de Acesso à Informação - os pedidos de acesso à informação são uma das formas de manifestação que seguem os procedimentos estabelecidos pela Lei Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), Lei Estadual n.º 18.025/13, Decreto Estadual n.º 7.904/13 e outras legislações relevantes. É importante destacar que essas manifestações são tratadas no próprio Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe), que garante ao manifestante o direito de apresentar até três recursos caso não fique satisfeito com a resposta recebida. Nas demais tipologias de manifestação, a interposição de resposta insatisfatória cabe por uma vez.

A Lei Federal n.º 13.460/17 determina que o prazo para responder a uma manifestação registrada por um usuário de serviços públicos é de 30 dias, podendo ser prorrogado uma única vez pelo mesmo período.

O Poder Executivo do Estado de Goiás adota o prazo de 30 dias sem possibilidade de prorrogação, em conformidade com o Decreto Estadual n.º 9.270/18, alterado pelo



Decreto Estadual n.º 10.466, de 14/5/2024, que determina um prazo de 20 dias, passível de prorrogação por mais 10 dias, mediante justificativa. Assim, considera-se o prazo mais vantajoso para o usuário.





3 PANORAMA GERAL DE ATENDIMENTO

Os indicadores macro demonstram a quantidade de demandas e a rapidez do departamento em atender aos prazos de resposta (SLA). O tempo médio de resposta demonstra uma operação eficiente em relação ao volume protocolado.

Indicador de Desempenho (KPI)	Valor Apurado
Quantidade de manifestações protocoladas	148
Tempo Médio de Resposta	9,2

3.1 Tempo Médio de Resposta

- **Tempo Médio:** O tempo médio de resposta da SGG é de **9,2 dias**.



4. ANÁLISE QUANTITATIVA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

A distribuição das manifestações por natureza indica o padrão da demanda externa. Há uma concentração significativa em categorias de feedback negativo, o que requer uma análise das causas.

- **Reclamação:** 89
- **Denúncia:** 8
- **LAI (Acesso à Informação):** 20
- **Solicitação:** 16
- **Sugestão:** 9
- **Elogio:** 6

Análise Técnica: O predomínio de Reclamações abrange no percentual de (60,13% do total) .



Estado de
GOIÁS

SECRETARIA-GERAL
DE GOVERNO

5. CATEGORIZAÇÃO TEMÁTICA (ASSUNTOS E SUBASSUNTOS)

A segmentação temática possibilita a identificação das políticas públicas geridas pela SGG que apresentam maior atrito com o usuário final.

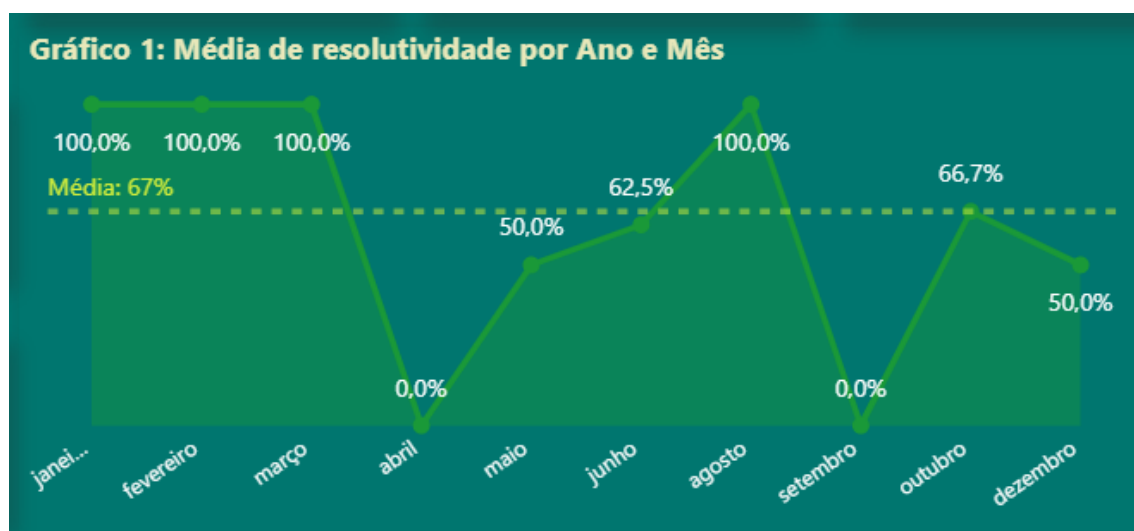




6. INDICADORES DE RESOLUTIVIDADE E QUALIDADE

A resolatividade exibe variações mensais, afetando a percepção de eficácia da instituição. O Índice de Resolutividade busca indicar se a solicitação do manifestante foi atendida ou não. Após a conclusão da manifestação, o usuário é indagado por meio de uma pesquisa de satisfação: “**Sua demanda foi resolvida?**” e, a partir da resposta fornecida, calcula-se o Índice de Resolutividade ($\% \text{ Resolutividade} = [(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$)

Desse modo, o índice de reolutividade da SGG correspondeu a 67%.



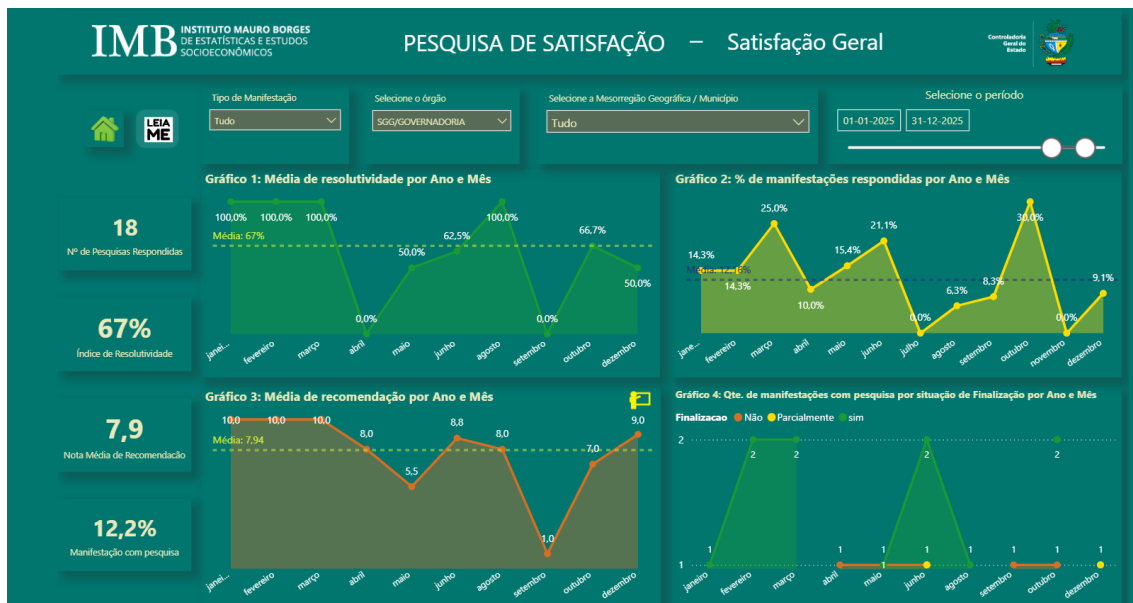


Estado de
GOIÁS

SECRETARIA-GERAL
DE GOVERNO

7. SATISFAÇÃO DO CIDADÃO E RECOMENDAÇÕES

Nota Média de Recomendação: 7,9



A nota de recomendação leva em conta as respostas que avaliam o desempenho da Ouvidoria em uma escala de 0 a 10, em resposta à pergunta: “Você recomendaria a ouvidoria?”. Após a conclusão de uma manifestação, os usuários do serviço público são questionados sobre isso na Pesquisa de Satisfação, que é conduzida por meio do Sistema Eletrônico de Gestão de Ouvidoria (SGOe).



8. Conclusão Técnica

Tendo em vista, os aspectos observados, o objetivo do relatório semestral é expor os resultados das atividades conduzidas pela Ouvidoria Adjunta da SGG ao longo do ano de 2025. Isso inclui as manifestações registradas no sistema de ouvidoria estadual, as razões dessas manifestações e as ações implementadas para resolver problemas que impactam os direitos dos usuários dos serviços.

A principal função da Ouvidoria Setorial é servir como um canal de comunicação e mediação entre o cidadão e a SGG, garantindo que as manifestações resultantes do exercício da cidadania contribuam para a melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos.

Em 2025, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) documentou 148 atendimentos prestados pela Ouvidoria Adjunta da SGG.

O tempo médio de resposta demonstra uma operação eficiente em relação ao volume protocolado de 9,2 dias, e o predomínio de Reclamações abrange no percentual de (60,13% do total) e a Nota Média de Recomendação: 7,9.

Assim, considerando que os temas abordados nas manifestações estão diretamente relacionados aos serviços oferecidos pelo governo estadual, este relatório é uma ferramenta relevante para a tomada de decisões em relação às políticas públicas. Também é importante ter em mente que o nível de qualidade desejado ao produzir um determinado serviço é, em última análise, determinado pelo cidadão. Com o crescimento da demanda, também se observa um aumento nas exigências dos cidadãos. A complexidade dos pedidos de acesso à informação registrados no sistema evidencia esse fato.

O objetivo deste relatório da Ouvidoria Adjunta da SGG é fornecer suporte para a análise e monitoramento das informações vinculadas à Controladoria-Geral do Estado, além de cumprir o que determina a legislação vigente sobre a elaboração de Relatórios Anuais de Gestão.