



SECRETARIA DE ESTADO DE
CIÊNCIA, TECNOLOGIA E
INOVAÇÃO

Relatório de Gestão - Ouvidoria Adjunta 2023

Secretaria de Ciência,
Tecnologia e Inovação -
SECTI

Ficha Técnica

Ronaldo Ramos Caiado

Governador Do Estado De Goiás

José Frederico Lyra Netto

Secretário

Thiago Pereira Da Silva

Chefe de Gabinete

Ouvidores:

Elenisa Pinchemel Cerqueira de Souza - – Ouvidora Adjunta

Gabriela Martins da Costa

Milber da Silva Vieira Rosa

Weverton Gomes dos Santos

Sumário

- **Introdução**
- **Manifestações - Tipologia e suas definições**
- **Manifestações**
- **Pedido de Acesso à Informação - LAI**
- **Tempo médio de resposta**
- **Resolutividade**
- **Nota de recomendação**
- **Ações realizadas pela Ouvidoria Setorial em 2023**
- **Conclusão**

Introdução

Em cumprimento aos Artigos 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 e ao Artigo 19 do Decreto do Estado de Goiás n.º 9.270/2018, apresentamos neste relatório o resultado das atividades desenvolvidas no âmbito da **Ouvidoria Adjunta da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação (SECTI)**, referente ao ano base de 2023.

O Decreto Estadual n.º 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: (www.ouvidoria.go.gov.br)
- Portal Expresso: (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria?orgao=15>)
- Telefones: (62) 3269-4260
- Horário de Atendimento: 08h às 12h e das 13h às 17h
- Presencial: diretamente à Rua 82 n.º 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 1º andar, Setor Sul, Goiânia- GO, CEP 74.015-908, em dias úteis, das 8h às 17 horas. No caso de correspondência, conforme horário dos Correios, remetida para o endereço acima.

A **Ouvidoria Adjunta da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação (SECTI)** 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 pelo órgão. Ao receber as demandas dos cidadãos, 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, a população pode expressar suas opiniões, críticas, sugestões e elogios, tornando-se, assim, co-responsável pela construção de uma sociedade mais justa e democrática.

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.

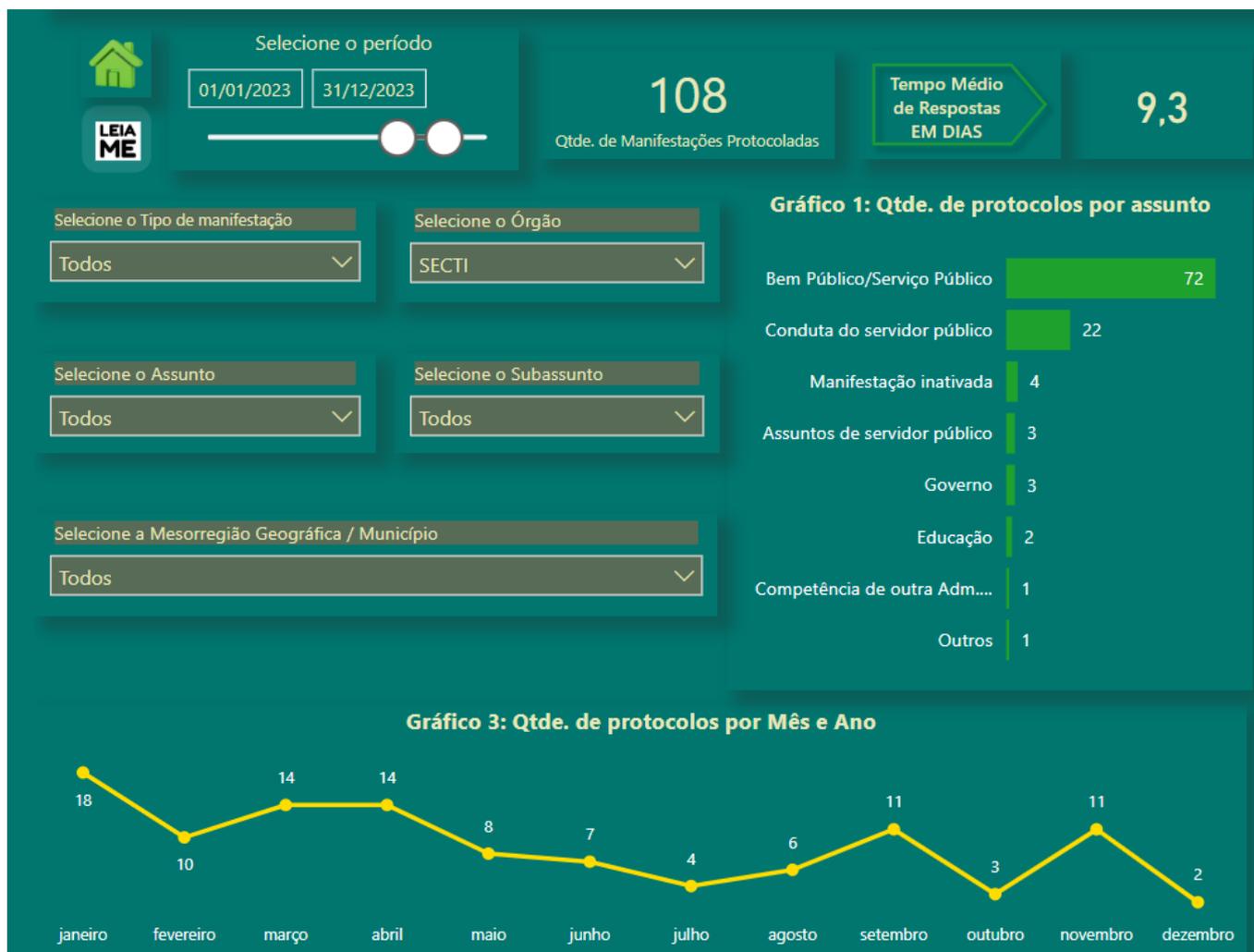
- a. **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.
- b. **Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- c. **Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas 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.

2. Manifestações

A **Ouvidoria Adjunta** tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a CGE, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Em 2023, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 1 08 **atendimentos** pela Ouvidoria da SECTI.

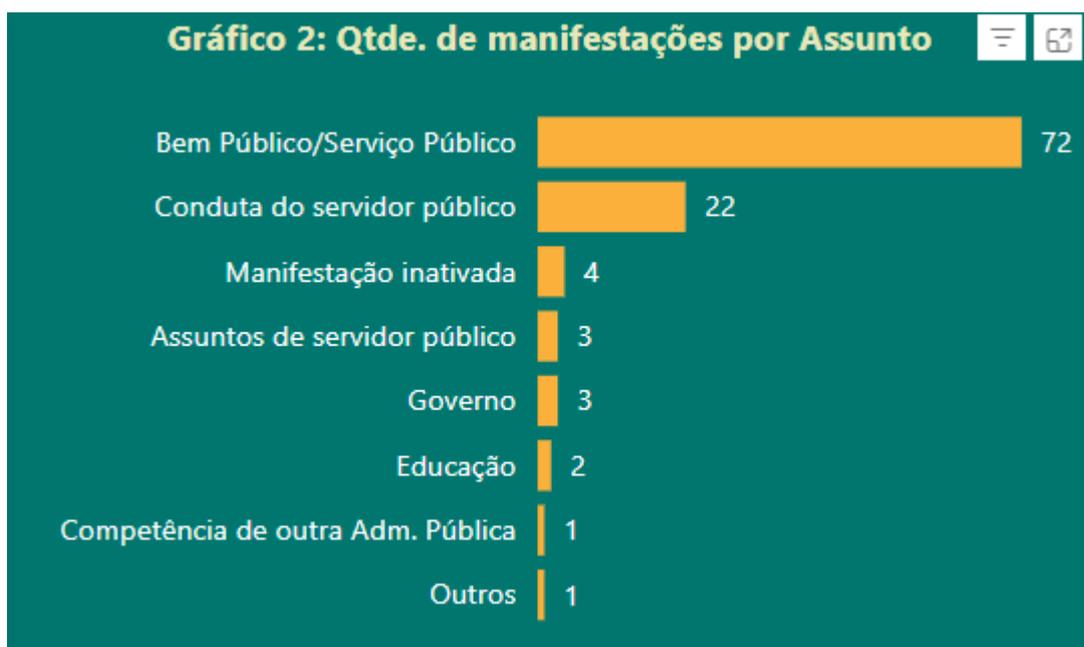
Quantidade de atendimentos/mês realizados no ano de 2023



Na sequência, são exibidas as demandas por tipos de manifestação registradas na Ouvidoria Adjunta da SECTI em 2023. Ao longo de 2023, podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos/mês:



OuvSet CGE - Tipos de manifestação por assunto em 2023



Vale destacar que o número de Reclamações em 2023 representou cerca de **34%** do total de manifestações, enquanto o percentual de Denúncias representou **28%** das manifestações.

Em relação às 32 Reclamações registradas e tratadas, 28 manifestações trataram do assunto “Bem Público/Serviço Público”. Sendo que dessas 17 constam no Subassunto de Melhorias e Sugestões.

Das 28 denúncias registradas e tratadas pela Ouvidoria Adjunta da SECTI em 2023, 11

manifestações referiram-se ao assunto “Conduta do Servidor Público” e 14 ao assunto “Bem Público/Serviço Público”.

3. 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 m Informação - LAI), da Lei Estadual nº 18.025/13, do Decreto Estadual nº 7.904/13 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.

Quantidade de pedidos de acesso à informação - LAI 2023



Foram protocolados em 2023 na Ouvidoria Adjunta da SECTI 11 pedidos de acesso à informação com base na LAI. O prazo médio de respostas foi 7,1 dias, enquanto a média geral do Estado foi de 11,3 dias.

Os assuntos mais demandados nos pedidos de informação para a Ouvidoria Setorial da CGE em 2023, retirados aqueles inativados por falta de dados e da competência de outras esferas da administração pública, foram “Bem público/Serviço público” e “Governo”.

Assuntos mais demandados em 2023 nos Pedidos LAI



4. 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 n.º 9.270/18, modificado pelo Decreto Estadual n.º 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 SECTI foi de 9,3 dias, um prazo que pode ser considerado adequado. O prazo médio de respostas das ouvidorias do Estado em 2023 foi de 8,3 dias.

Tempo médio de resposta por tipo de manifestação em 2023



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

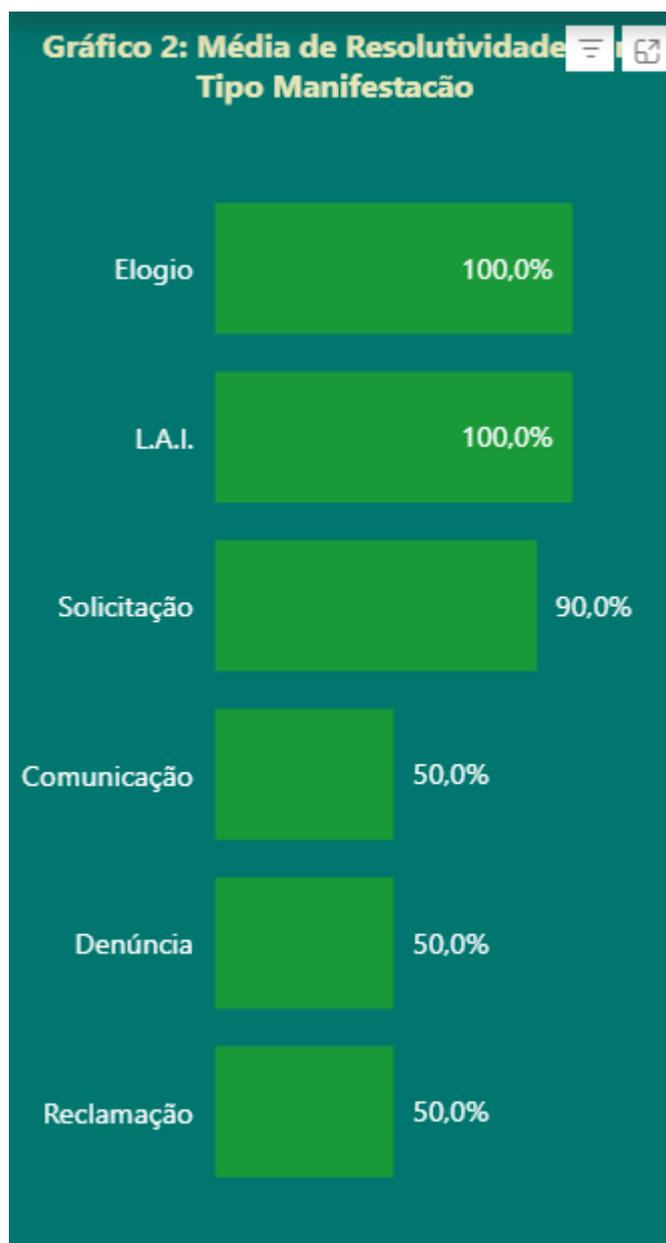
Índice de Resolutividade 2023



Em 2023, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Adjunta da SECTI foi de 77%.

No gráfico a seguir podemos observar o percentual de resolutividade apresentado para cada tipo de manifestação. Verifica-se que “Comunicação”, “Denúncia” e “Reclamação” são os tipos de manifestação que apresentam os menores percentuais de resolutividade, enquanto elogio e sugestão atingem o grau máximo de resolutividade.

Resolutividade por tipo de manifestação em 2023



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 mostra o aumento constante da nota de recomendação proveniente da pesquisa respondida pelos manifestantes.

O presente relatório dessa Ouvidoria Setorial 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.