

# RELATÓRIO DE GESTÃO - OVIDORIA ADJUNTA 2024

Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação  
2024

## **Ficha Técnica**

**Ronaldo Ramos Caiado**  
Governador do Estado De Goiás

**José Frederico Lyra Netto**  
Secretário de Estado

**Thiago Pereira Da Silva**  
Chefe de Gabinete

**Ouvidores:**  
Anna Lúcia Leandro de Abreu Oliveira - Ouvidora Adjunta  
Elenisa Pinchemel Cerqueira de Souza – Ouvidora Substituta  
Gabriela Martins da Costa – Ouvidora Colaboradora

## **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 2024**
- **Conclusão**

## Introdução

Em cumprimento aos Artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 e ao Artigo 19 do Decreto do Estado de Goiás nº 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 2024.

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: ([www.ouvidoria.go.gov.br](http://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 nº 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 2024, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 144 **atendimentos** pela Ouvidoria da SECTI.

## Quantidade de atendimentos/mês realizados no ano de 2024



Na sequência, são exibidas as demandas por tipos de manifestação registradas na Ouvidoria Adjunta da SECTI em 2024. Ao longo do ano de 2024, podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos/mês:



**OuvSet CGE - Tipos de manifestação por assunto em 2024**

Vale destacar que o número de Denúncias representou **38,6%** do total de manifestações, enquanto o porcentual de Reclamações em 2024 representou cerca de **34,8%** das manifestações.



Das 55 denúncias registradas e tratadas pela Ouvidoria Adjunta da SECTI em 2024, 22 manifestações referiram-se ao assunto “Conduta do Servidor Público” e 19 ao assunto “Bem Público/Serviço Público”.

# MANIFESTAÇÕES – Ranking



**Gráfico 1: Qtde. de manifestações por tipo de manifestação**

Reclamação 51

**Gráfico 2: Qtde. de manifestações por Assunto**



**Gráfico 3: Qtde. de manifestações por Subassunto**



**Gráfico 4: Qtde. de manifestações por Município**



Em relação às 51 Reclamações registradas e tratadas, 37 manifestações trataram do assunto “Bem Público/Serviço Público”. Sendo que dessas 9 constam no Subassunto de Melhorias e Sugestões.

## 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 à 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 2024

# MANIFESTAÇÕES – Ranking



**Gráfico 1: Qtde. de manifestações por tipo de manifestação**

LAI. 17

**Gráfico 2: Qtde. de manifestações por Assunto**



**Gráfico 3: Qtde. de manifestações por Subassunto**



**Gráfico 4: Qtde. de manifestações por Município**



Foram protocolados em 2024 na Ouvidoria Adjunta da SECTI 17 pedidos de acesso à informação com base na LAI. O prazo médio de respostas foi 6,5 dias, enquanto a média geral do Estado foi de 10,2 dias.

Os assuntos mais demandados nos pedidos de informação para a Ouvidoria Setorial da CGE em 2024, retirados aqueles inativados por falta de dados e da competência de outras esferas da administração pública, foram “Bem público/Serviço público” e “Assuntos de servidor público”.

## Assuntos mais demandados em 2024 nos Pedidos LAI



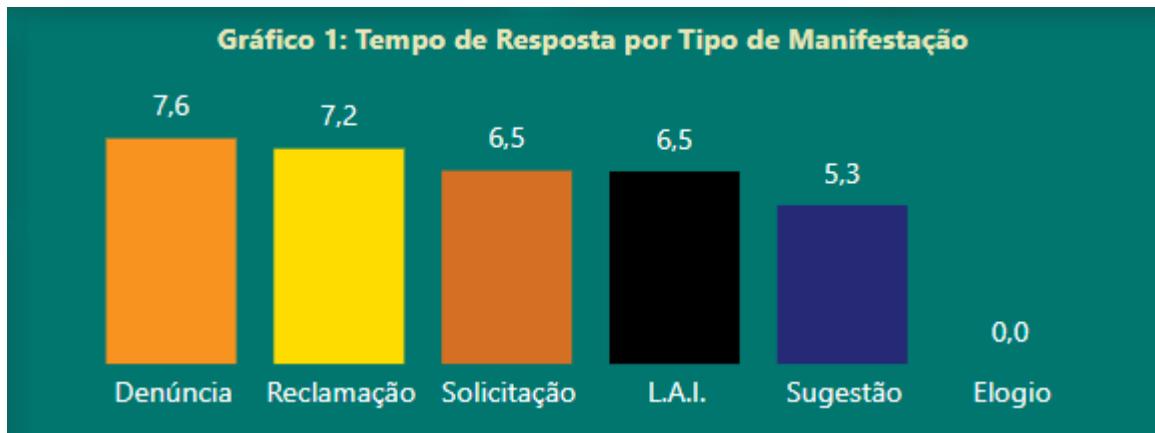
### 4. Tempo médio de resposta

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 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 SECTI foi de 6,7 dias, um prazo que pode ser considerado adequado. O prazo médio de respostas das ouvidorias do Estado em 2024 também foi de 6,7 dias.

#### Tempo médio de resposta por tipo de manifestação em 2024



## 5. Resolutividade

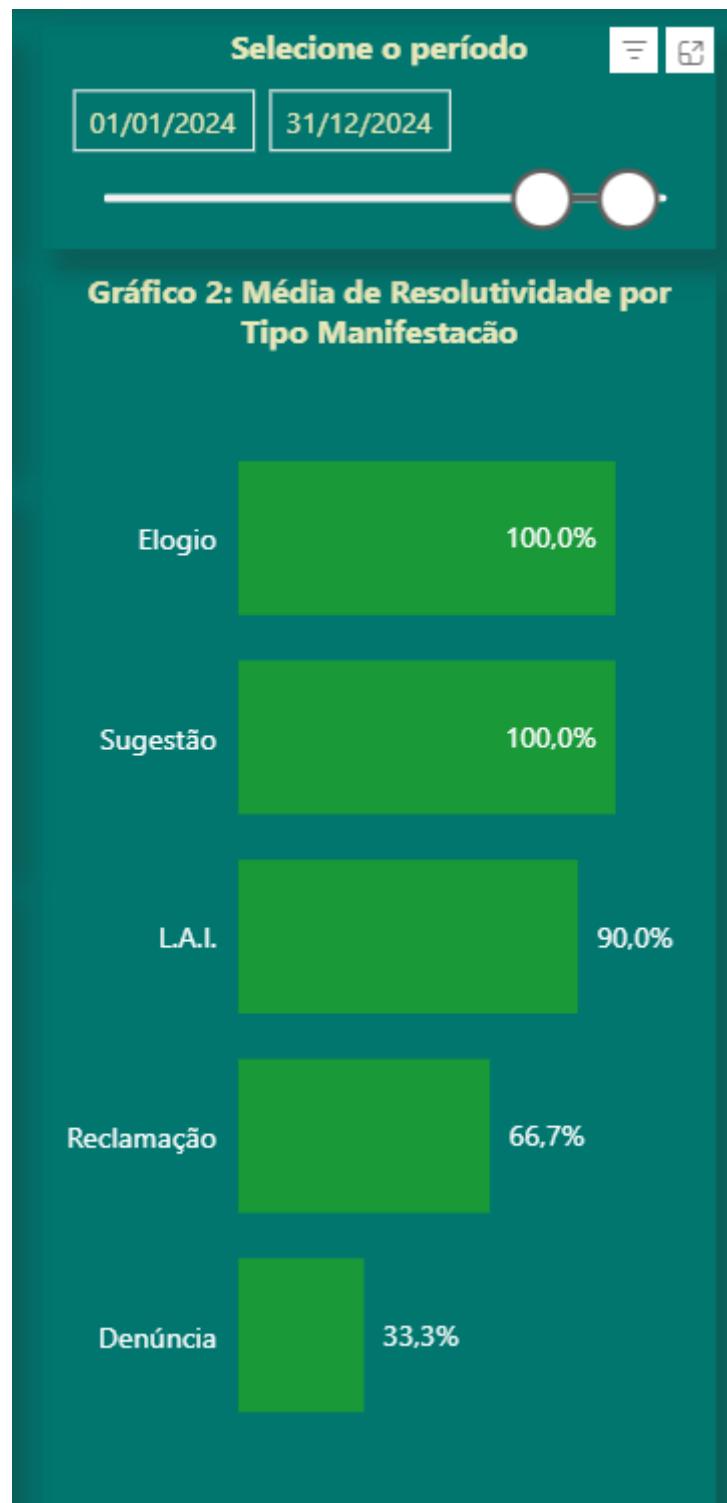
O Índice de Resolutividade procura demonstrar se a demanda do manifestante foi resolvida ou não. Por meio de uma pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação, o usuário é questionado: “**Sua demanda foi resolvida?**” e, a partir da resposta fornecida, calcula-se o Índice de Resolutividade ( $\% \text{ Resolutividade} = [(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$ )

### Índice de Resolutividade 2024

Em 2024, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Adjunta da SECTI foi em alguns tipos de 100%.

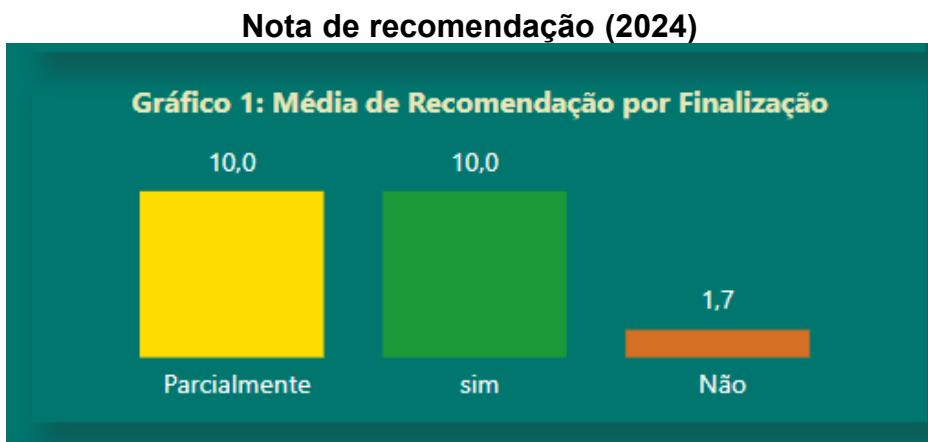
No gráfico a seguir podemos observar o porcentual de resolutividade apresentado para cada tipo de manifestação. Verifica-se que “Denúncia” e “Reclamação” são os tipos de manifestação que apresentam os menores porcentuais de resolutividade, enquanto LAI, Elogio e Sugestão atingem o grau máximo de resolutividade.

### Resolutividade por tipo de manifestação em 2024



## 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.