

Relatório de Gestão de Ouvidoria Exercício 2024

Período: Janeiro/2024 a Dezembro/2024

Assunto: Análise das manifestações recebidas ao longo do ano de 2024 e Principais indicadores da pesquisa de satisfação.

Em atendimento ao Art. 14, inciso II, e ao Art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, encaminhamos, para conhecimento, o relatório contendo informações sobre as manifestações recebidas no ano de 2024.

1. Introdução

Este relatório tem como objetivo compilar e analisar os principais assuntos demandados nas manifestações recebidos pela Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado de Goiás durante o período de janeiro a dezembro de 2024 e os principais indicadores de desempenho conforme a pesquisa de satisfação respondida pelos usuários. A análise visa identificar padrões, tendências e áreas de maior interesse público, a fim de melhorar a transparência, a eficiência no atendimento e o prazo de resolutividade desses pedidos.

2. Metodologia

Foram analisadas todas as manifestações recebidas no período mencionado, categorizando-as por assunto e os principais indicadores de desempenho. A análise considerou os temas demandados quanto a natureza dos assuntos manifestados e os principais indicadores de desempenho da Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado de Goiás conforme os dados apontados pelo sistema Power BI.

3. Principais Assuntos Demandados

Gráfico 1 - Manifestações gerais recebidas pela Ouvidoria.



• Das manifestações recebidas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2024, observa-se que a Lei de Acesso à Informação (LAI) foi o tema predominante, com 42 manifestações, representando mais da metade das interações. Esse dado ressalta a importância da transparência e do acesso às informações públicas para os cidadãos.

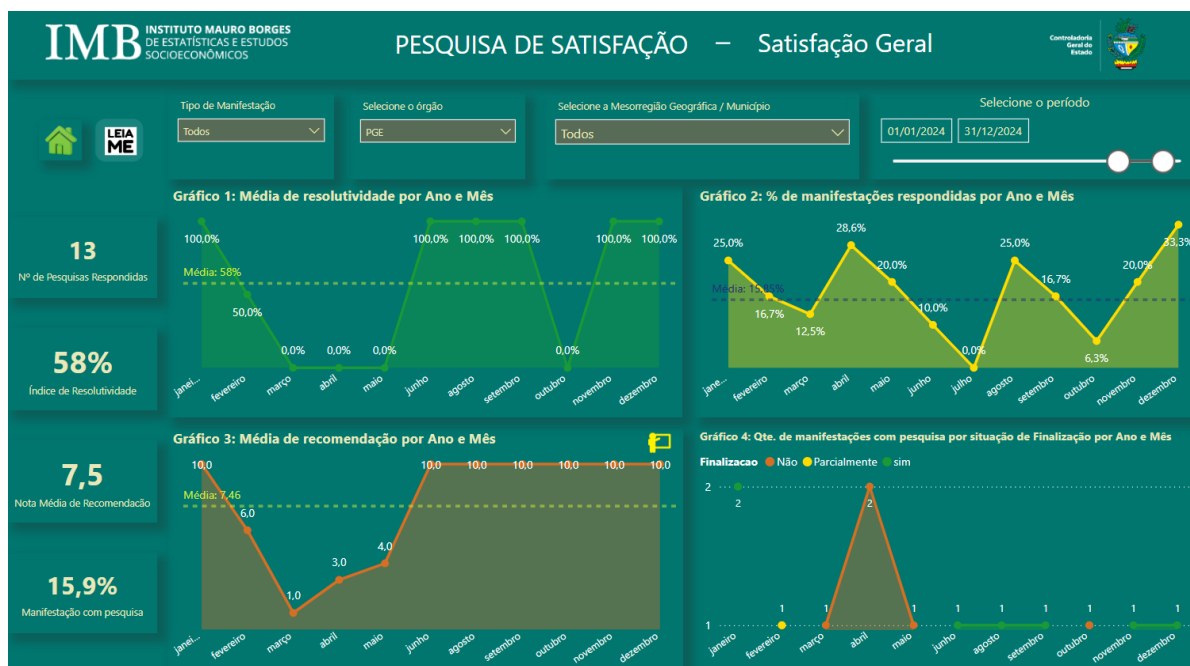
Além disso, a significativa parcela de reclamações (15), solicitações (13) e denúncias (9) reforça a necessidade de aprimoramento contínuo dos serviços e processos institucionais, a fim de atender melhor às demandas da sociedade.

Por outro lado, embora os elogios, com 3 manifestações cadastradas, representem uma parcela menor, eles evidenciam o reconhecimento por parte dos cidadãos quanto às ações positivas realizadas.

O gráfico também aponta que o tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria da PGE foi de 14,4 dias, um tempo considerado alto em relação ao prazo médio de resposta geral das Ouvidorias do Estado, que foi de 6,7 dias no mesmo período apurado.

4. Indicadores apontados na pesquisa de satisfação

Gráfico 2 - Principais indicadores da pesquisa de satisfação.



• Das 82 (oitenta e duas) manifestações cadastradas, somente 13 (treze) usuários participaram da pesquisa de satisfação — um número significativamente baixo, que limita a análise da percepção geral sobre o atendimento prestado. O índice de resolutividade registrado foi de 58% (cinquenta e oito por cento), indicando que pouco mais da metade das demandas foi solucionada de maneira satisfatória. Já a nota média de recomendação da Ouvidoria foi de 7,5 (sete vírgula cinco), um resultado positivo, mas que pode ser aprimorado com medidas estratégicas voltadas à maior eficiência e transparência na tratativa das manifestações.

5. Conclusão

Com base nos dados apresentados, fica evidente que a Ouvidoria desempenha um papel fundamental na mediação entre os cidadãos e a instituição, ao longo de 2024, a Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado de Goiás recebeu 82 manifestações. Observamos que a transparência pública é um tema prioritário para os cidadãos, já que a Lei de Acesso à Informação (LAI) foi o assunto mais demandado, com 42 manifestações, mais da metade do total. Isso mostra como o acesso à informação é valorizado pela sociedade e deve seguir sendo tratado com prioridade.

Outros tipos de manifestação, como reclamações (15), solicitações (13) e denúncias (9), reforçam a importância de melhorar continuamente os serviços e os processos internos, buscando sempre um atendimento mais eficaz, ágil e sensível às necessidades do cidadão. Apesar do número mais modesto, os elogios recebidos (3) demonstram que há também reconhecimento pelas boas práticas desenvolvidas.

Entretanto, chama atenção o tempo médio de resposta de 14,4 dias, que está acima da média das Ouvidorias do Estado (6,7 dias). Isso indica a necessidade de otimizar o fluxo de atendimento, reduzindo a espera do cidadão por uma resposta.

Outro ponto importante é a baixa participação na pesquisa de satisfação apenas 13 usuários o que dificulta uma avaliação mais precisa da qualidade do nosso atendimento. Mesmo assim, o índice de resolatividade de 58% e a nota média de recomendação de 7,5 sinalizam que estamos no caminho certo, embora haja espaço para melhorias.

Com base nesses indicadores, a Ouvidoria pode implementar estratégias como:

- **Incentivar maior adesão à pesquisa de satisfação**, por meio de campanhas informativas e reforço na comunicação com os usuários.
- **Aprimorar os canais de atendimento**, garantindo respostas mais ágeis e resolutivas para aumentar a confiança na Ouvidoria.
- **Analisar os casos de não resolatividade**, identificando padrões e ajustando processos internos para elevar o índice de solução das manifestações.
- **Promover ações educativas**, explicando o papel da Ouvidoria e sua importância na melhoria contínua dos serviços prestados.

Dessa forma, com essas iniciativas, espera-se fortalecer a relação entre a Ouvidoria e os cidadãos, garantindo um serviço mais eficiente e alinhado às expectativas da sociedade.

Goiânia, 26/05/2025

Ariadne Costa de Moura Barbosa
Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado de Goiás