

# **RELATÓRIO DE GESTÃO**

———— 2021 ————

## **Sumário**

- Introdução
- Número de manifestações em 2021
- Número de manifestações por tipo
- Número de manifestações por assunto
- Número de manifestações por sub assunto
- Tempo médio de resposta
- Resolutividade
- Nota de recomendação
- Providências adotadas diante das soluções apresentadas (se houver)
- Ações realizadas pela Ouvidoria-Setorial em 2021
- 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 SETORIAL da Secretaria de Estado da Retomada, referente ao ano base de 2021.

O Decreto Estadual nº 9.270/2018 dispõe sobre as atividades e a estruturação das Ouvidorias da Administração Pública Direta e Indireta do Estado de Goiás. Cabe a elas o importante 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.

Esta ouvidoria setorial compõe a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, coordenada pela Superintendência de Participação Cidadã da Controladoria-Geral do Estado – CGE-GO, que atua como unidade central. A Rede de Ouvidorias do Poder Executivo é formada por 47 unidades de ouvidorias setoriais de órgãos e entidades.

A Ouvidoria é o principal meio de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados os seguintes canais de atendimentos:

- Portal da Ouvidoria: <https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao?orgao=335>;
- Telefones 62-3201-5221;
- E-mail: [ouvidoria.retomada@goias.gov.br](mailto:ouvidoria.retomada@goias.gov.br);
- Carta;
- Presencial.

A Ouvidoria procura agilizar e modernizar o atendimento, em busca de eficiência, efetividade e gestão da qualidade de suas ações, sempre com a devida atenção aos usuários de serviços públicos. Assim, a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual institui-se como um meio estratégico e legítimo de comunicação entre a Sociedade e a Administração Pública.

A disponibilização de informações por meio deste relatório de gestão visa atender à necessidade de transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços públicos à sociedade. Do mesmo modo, o documento oferece aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões no que tange às possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre à oferta de serviços públicos com qualidade.

## Número de manifestações em 2021

Ao longo de 2021, podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos.



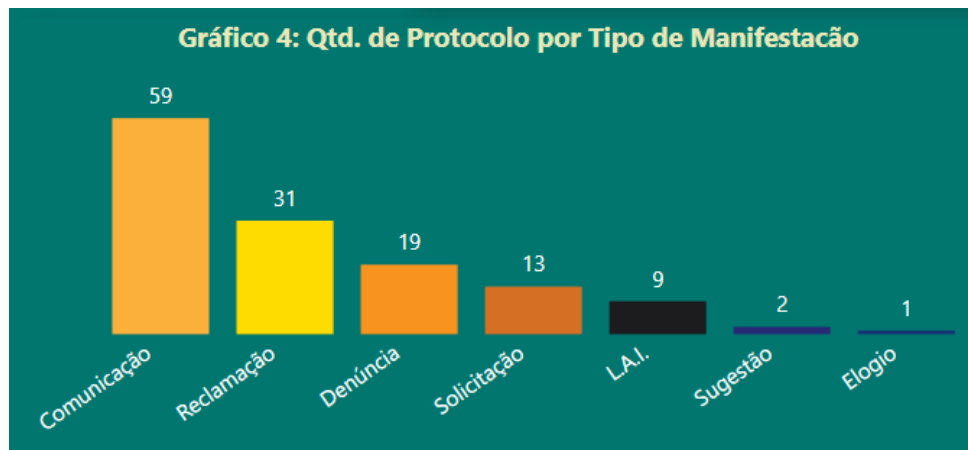
134 manifestações protocoladas

## Número de manifestações por tipo

As manifestações são protocoladas de acordo com o tipo, podendo ser

- Comunicação
- Reclamação
- Denúncia
- Solicitação
- L.A.I (Lei de acesso a informação)
- Sugestão
- Elogio

No gráfico abaixo podemos observar quantos registros houveram em cada tipo:

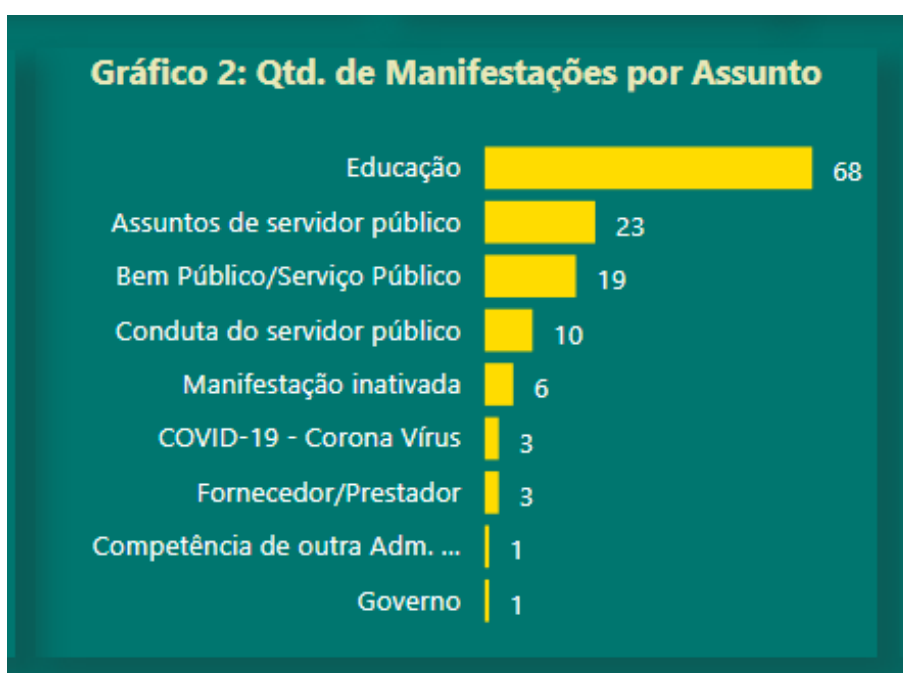


## Número de manifestações por assunto

Após serem separadas por tipos, as manifestações são classificadas por assunto:

- Educação
- Assunto do Servidor Público
- Conduta do Servidor Público
- Manifestação inativada
- COVID-19 – Corona Vírus
- Fornecedor/Prestador
- Competência de outra Administração
- Governo

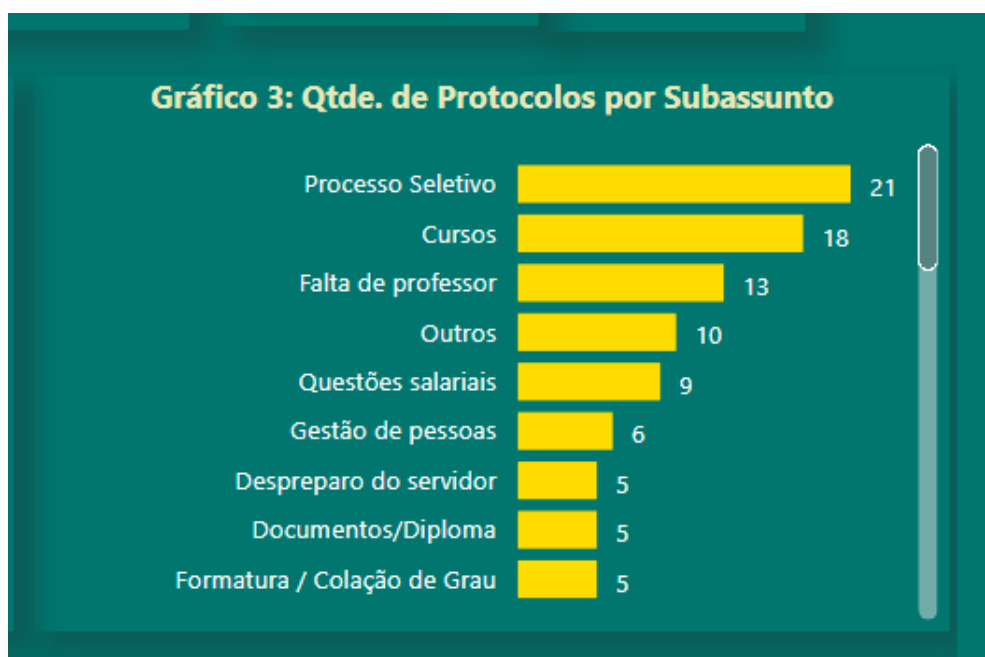
No gráfico a seguir podemos observar a quantidade de manifestações cadastradas por assunto:



Nota-se que a maioria se refere a Educação, já que esta pasta está diretamente ligada a administração dos Colégios Tecnológicos em parceria com a Universidade Federal de Goiás.

### Número de manifestações por sub assunto

Neste gráfico podemos notar que as demandas de sub assunto continuam relacionadas a educação.



### Tempo médio de resposta

Sempre buscando a transparência e efetividade, as respostas são dadas dentro dos prazos.



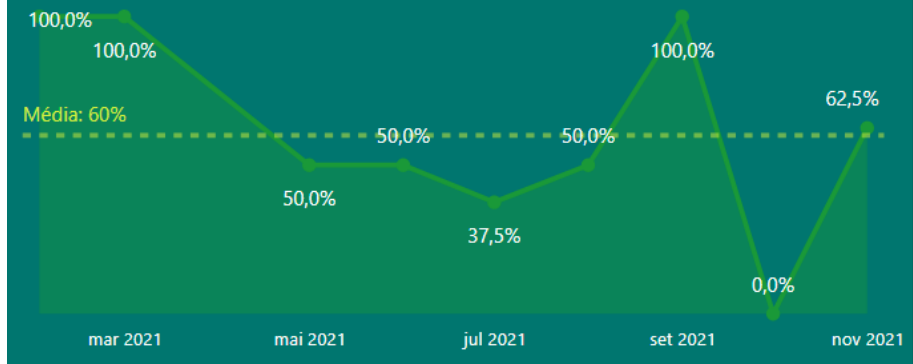
### Resolutividade

Ao longo do ano de 2021 atendemos as demandas com êxito.

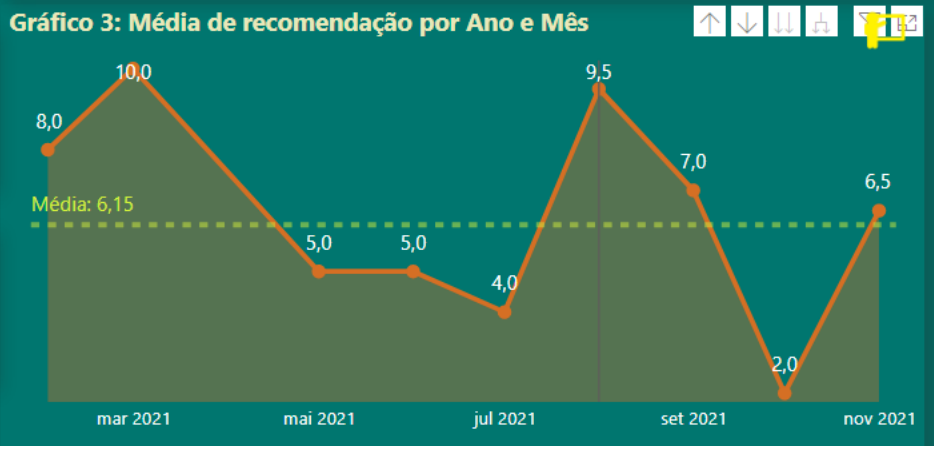
**62%**

Índice de Resolutividade

Gráfico 1: Média de resolutividade por Ano e Mês



### Nota de Recomendação



A média de recomendação no ano de 2021 foi de 6,2 como mostra o gráfico.

**6,2**

Nota Média de Recomendação

### **Providências adotadas diante das soluções apresentadas (se houver)**

Em 2022 trabalharemos para que mais pessoas tenham acesso a ouvidoria da pasta, para que com os dados das manifestações possamos melhorar e qualificar ainda mais a gestão e prestação do serviço público.

### **Conclusão**

A ouvidoria não é somente um meio de reclamação, mas também de informação, interação, elogio e principalmente um meio de analisar as ações tomadas pelo governo da visão de seus servidores e cidadãos.

Ao analisar as demandas podemos ter uma resolutividade, com eficácia efetiva e prospera, com isso esperamos cada vez mais poder ouvir e contribuir.



## **Ficha Técnica**

### **Equipe Técnica**

Cintya Vieira Fernandes

Ana Paula Inácio de Azeredo

Wendy Fabiana Rodrigues Arantes

### **Secretaria de Estado da Retomada**

Rua 82, nº 400 Ed. Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 2º andar, Setor Central - CEP: 74.083-  
– Goiânia-GO - Telefone: (62) 3201-5255.

[protocolo.ser@goias.gov.br](mailto:protocolo.ser@goias.gov.br)

### **Ronaldo Ramos Caiado**

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

### **Lincoln Graziani Pereira da Rocha**

VICE-GOVERNADOR

### **César Augusto de Sotkeviciene Moura**

SECRETÁRIO DE ESTADO DA RETOMADA.