

# RELATÓRIO DE GESTÃO

## 2022

## **Sumário**

- Introdução
- Número de manifestações em 2022
- 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 2022
- 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 2022.

O Decreto Estadual n.º 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 62-3201-5243;
- 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 2022

Ao longo de 2022, podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos.



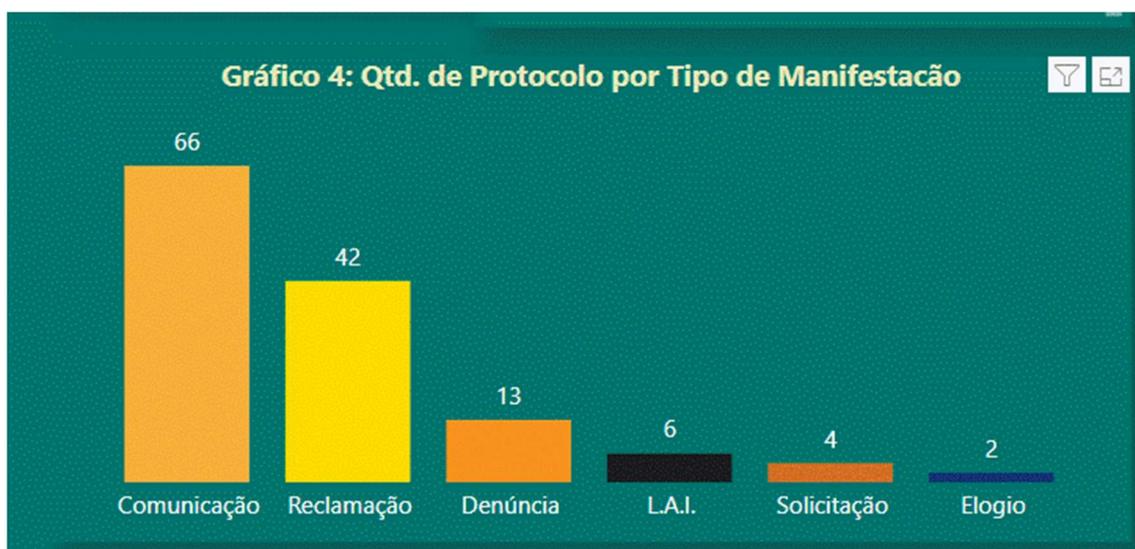
133 manifestações protocoladas entre os dias 01/01/2022 a 31/12/2022

## 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

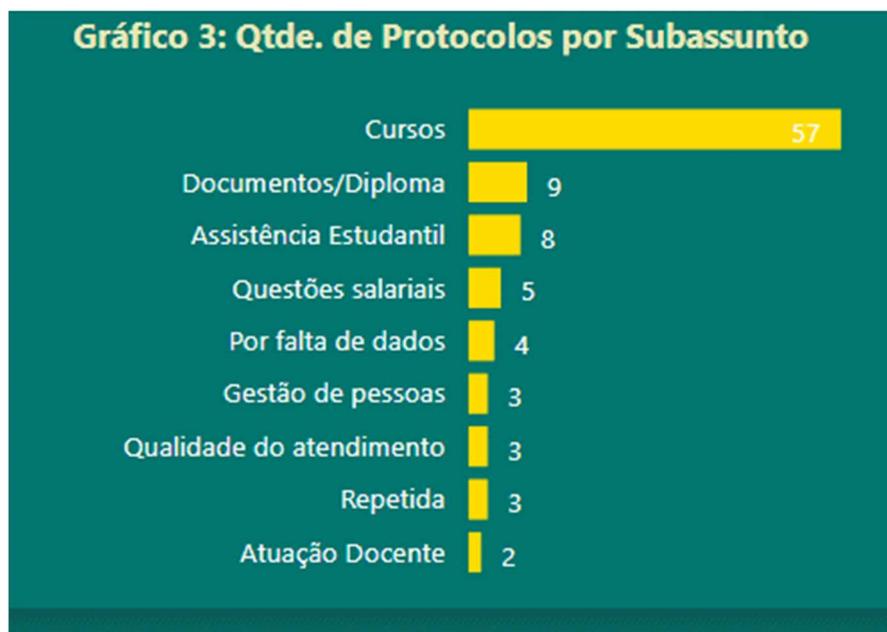
No gráfico a seguir podemos observar a quantidade de manifestações cadastradas por assunto:



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 2022, as demandas que foram recebidas pelos canais da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Retomada tiveram resolutividade dentro das expectativas.





**Nota de Recomendação**



A média de recomendação no ano de 2022 foi de 7,2 como mostra o gráfico.

**7,2**  
Nota Média de Recomendação

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

Em 2023 vamos trabalhar para melhor comunicação entre a sociedade e poder público, além de buscar maneiras para que os canais da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Retomada sejam conhecidos não somente pela sociedade mas também pelos servidores, assim buscamos um aperfeiçoamento na eficiência da Gestão e uma maior participação social.

### **Ações realizadas pela Ouvidoria-Setorial em 2022**

No ano de 2022 foram adotados os Procedimentos Internos da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Retomada, com a finalidade de melhoria da qualidade e redução do tempo médio de resposta.

Conjuntamente com a adoção dos procedimentos internos, foi realizado no mês de agosto de 2022 um treinamento com um servidor de cada área técnica da Pasta, com a finalidade de orientar e informar acerca dos procedimentos visando o estrito cumprimento dos prazos e formas quando do recebimento das manifestações.

### **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 percepção quanto a qualidade dos serviços e produtos públicos, procurando um melhor aproveitamento dos recursos e assim melhora a eficiência e alcance das políticas públicas.

## **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.

