

SECRETARIA DE ESTADO DE  
DESENVOLVIMENTO SOCIAL

# RELATÓRIO DE GESTÃO 2024

GERÊNCIA DA OUVIDORIA  
SETORIAL

**Goiás  
SOCIAL**

**SEDS**  
Secretaria  
de Estado de  
Desenvolvimento  
Social



# GESTÃO INSTITUCIONAL

**1**

**RONALDO RAMOS CAIADO**  
GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

**2**

**WELLINGTON MATOS**  
SECRETÁRIO DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO  
SOCIAL DE GOIÁS

**3**

**CÁSSIA RODRIGUES DE BESSA**  
SUBSECRETÁRIA DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL

**4**

**GERÊNCIA DA OUVIDORIA SETORIAL**

**CRISTIANE EVANGELISTA MOREIRA**  
GERENTE

**JAKELINE ANDRADE RIBEIRO**  
AUXILIAR ADMINISTRATIVO

**LAYNNA MONIKY PEREIRA RODRIGUES**  
AUXILIAR ADMINISTRATIVO

**IGOR DE OLIVEIRA ALVES**  
AUXILIAR ADMINISTRATIVO

**SECRETARIA DE ESTADO DE  
DESENVOLVIMENTO SOCIAL**

# **RELATÓRIO ANUAL**

## **Gerência da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social**

### **INTRODUÇÃO CONTEXTUAL**

A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social (Seds) constitui-se como o principal canal de interlocução entre o Estado e a sociedade goiana, desempenhando papel estratégico na promoção da transparência pública, no fortalecimento do controle social e na melhoria contínua dos serviços oferecidos pela Secretaria. Por meio da escuta ativa, do tratamento responsável das manifestações e da devolutiva qualificada ao cidadão, a unidade atua de forma integrada à política de governança e integridade do Poder Executivo estadual, contribuindo para a construção de uma gestão pública mais eficiente, ética e participativa.

As atividades da Ouvidoria são conduzidas pela Gerência da Ouvidoria Setorial, unidade vinculada ao Gabinete do Secretário, conforme estabelece a Lei N° 21.792, de 16 de fevereiro de 2023, que dispõe sobre a organização administrativa básica do Poder Executivo do Estado de Goiás. Posteriormente, a Portaria n.º 37, de 8 de março de 2023, determinou a subordinação da unidade à Subsecretaria de Governança Institucional, reforçando seu papel de apoio à gestão e de instrumento essencial de monitoramento e avaliação das demandas sociais que chegam à Secretaria.

O presente Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Setorial da Seds, referente ao exercício de 2024, foi elaborado em conformidade com o Decreto nº 10.466, de 14 de maio de 2024, que dispõe sobre a atividade e a estrutura de ouvidoria no Poder Executivo do Estado de Goiás. O documento apresenta uma análise quantitativa e qualitativa das manifestações registradas no período, oferecendo subsídios técnicos à alta administração da Seds para o aprimoramento de políticas, programas e processos internos.

A estrutura do relatório contempla:

- uma apresentação institucional da unidade;
- a análise estatística e descritiva das manifestações recebidas;
- a avaliação de indicadores de desempenho, incluindo:
  - (i) a evolução mensal da quantidade de manifestações;
  - (ii) a distribuição por tipologia e base territorial;
  - (iii) o tempo médio de finalização;
  - (iv) os principais assuntos tratados; e
  - (v) os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários.

Mais do que cumprir uma exigência normativa, este relatório busca evidenciar a relevância social da Ouvidoria como instrumento de escuta e transformação, demonstrando o compromisso da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social com a ética, a transparência e a melhoria dos serviços públicos prestados à população goiana.

## RESUMO EXECUTIVO

A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social (SEDS) consolidou um exercício de 2024 marcado por excelência operacional, desempenho acima das expectativas e consolidação de práticas de transparência institucional. Com 956 manifestações registradas ao longo do ano, a unidade manteve elevado padrão de eficiência, respondendo a demandas complexas com celeridade e qualidade, enquanto aprimorou seus processos internos e fortaleceu sua posição como instrumento essencial de escuta social e controle cidadão.

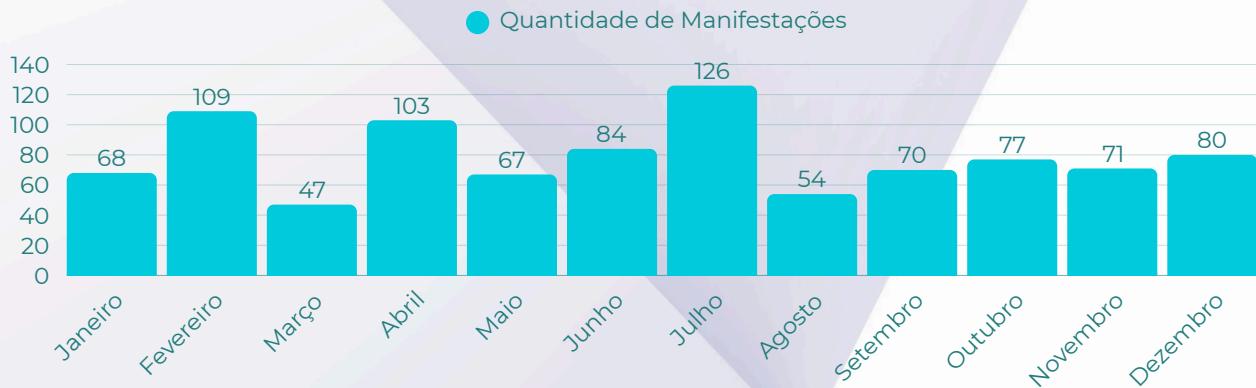


Vejamos os principais destaques de 2024:

Total de Manifestações <b>956</b>	Tempo Médio Anual <b>8,4 dias</b>	Cumprimento de Prazos <b>99,79%</b>
Índice de Resolutividade <b>74%</b>	Nota de Recomendação <b>8,1%</b>	Pesquisa Respondida <b>13,3%</b>

# 1. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA – ANÁLISE QUANTITATIVA

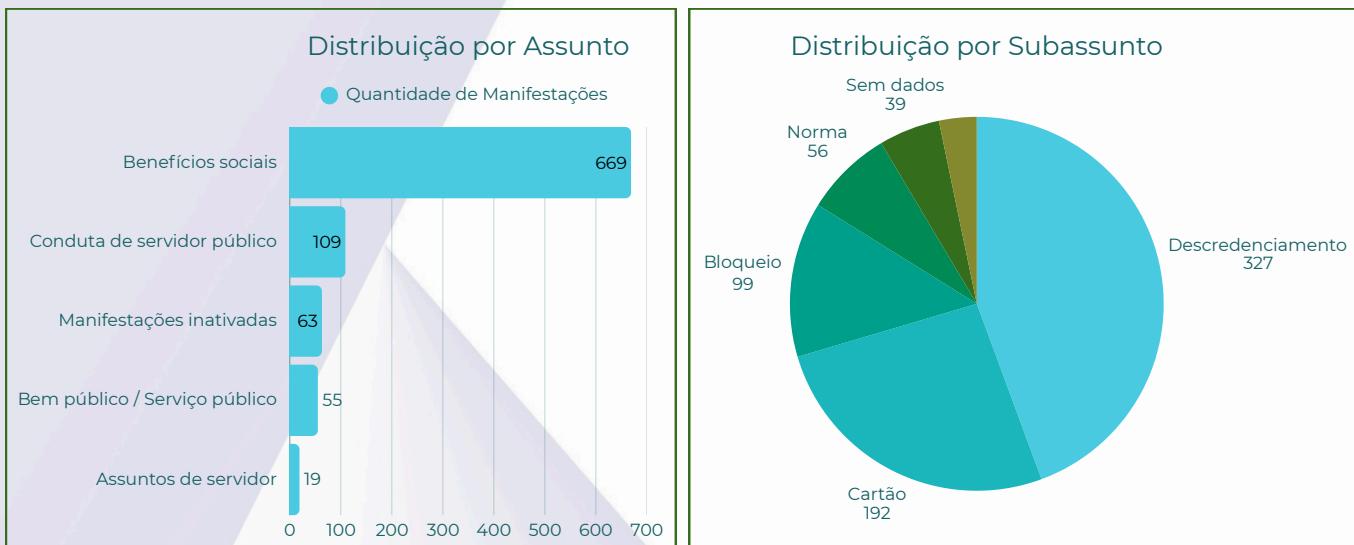
## 1.1 EVOLUÇÃO MENSAL DE PROTOCOLOS



Durante o exercício de 2024, o mês com maior número de registros foi julho (126), seguido por fevereiro (109) e abril (103), possivelmente refletindo períodos de descredenciamento de beneficiários de programas sociais. Por outro lado, os meses de março (47) e agosto (54) apresentaram menor volume de manifestações.

## 1.2 CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTO/SUBASSUNTO

A classificação por assunto revela predominância de manifestações sobre benefícios sociais (669 registros, 70%). Destaca-se também a presença de manifestações sobre conduta de servidor público (109 registros, 11,4%), evidenciando confiança na Ouvidoria. Descredenciamento lidera subassuntos com 327 registros (34,2%), seguido por cartão (192) e bloqueio de pagamento (99).



## O QUE MAIS CHEGA À OUVIDORIA: PRINCIPAIS ASSUNTOS

**Classificação por assunto evidencia a concentração de demandas em benefícios sociais.**

- **Predominância de benefícios sociais:**

A análise das manifestações por assunto demonstra que os temas relacionados a benefícios sociais representam a maior parte das demandas recebidas, com 669 registros, equivalentes a aproximadamente 70% do total.

- **Papel central da Seds:**

Esse resultado evidencia a relevância da Seds na gestão de políticas de transferência de renda e programas de proteção social.

- **Outros temas de destaque:**

As manifestações relativas à conduta de servidor público (109) e manifestações inativadas (63), que correspondem a cerca de 18% do total, indicam confiança no canal e atenção à conduta institucional, ao mesmo tempo em que evidenciam dificuldades no registro completo dessas manifestações.

## ANÁLISE DOS SUBASSUNTOS REFORÇA OS PRINCIPAIS MOTIVOS DE CONTATO PELOS CIDADÃOS

**Os dados revelam tendências sobre exclusões, pagamentos e denúncias de conduta.**

- **Descredenciamento (327 registros):**

Lidera o ranking e reflete casos de exclusão de beneficiários de programas sociais, possivelmente relacionados à revisão cadastral, cruzamento de dados e cumprimento de critérios de elegibilidade.

- **Cartão (192 registros) e bloqueio de pagamento (99):**

Envolve dificuldades operacionais e inconsistências nos processos de pagamento, que demandam atuação com as áreas técnicas de gestão dos benefícios.

- **Descumprimento de norma ou transgressão disciplinar (56):**

Demonstra a confiança dos cidadãos e servidores na Ouvidoria como canal legítimo para o registro de denúncias e comunicação de condutas inadequadas.

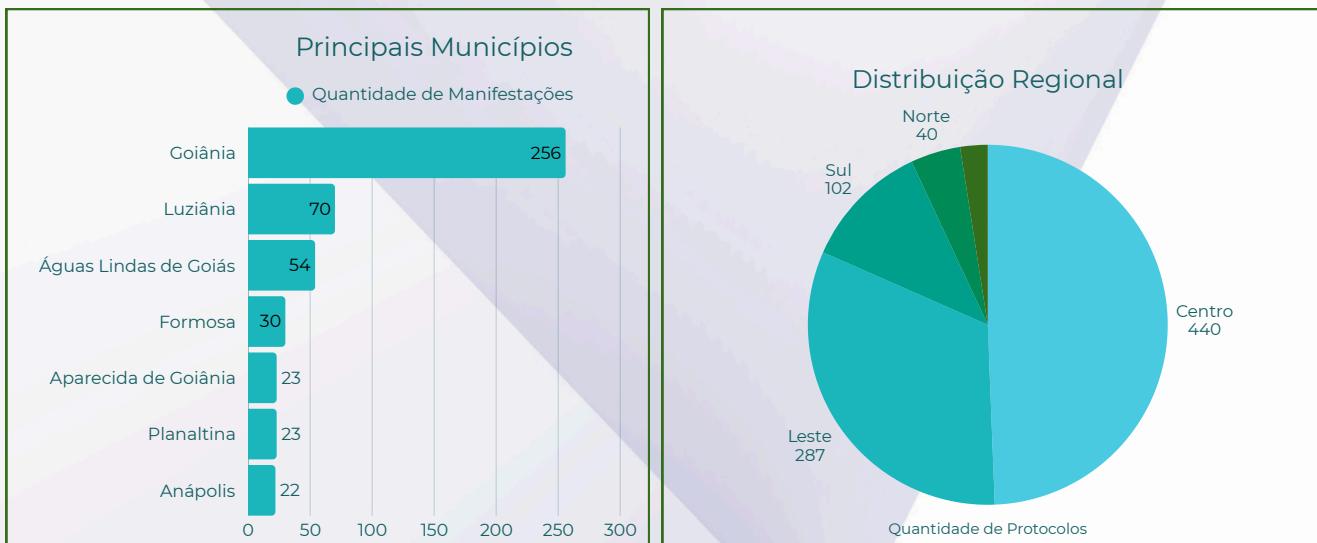
- **Manifestações sem dados suficientes (39) e repetidas (24):**

Revelam oportunidades de aperfeiçoar o canal de recepção, assegurando que as manifestações sejam registradas com informações completas para o devido tratamento.

- **Outros subassuntos relevantes:**

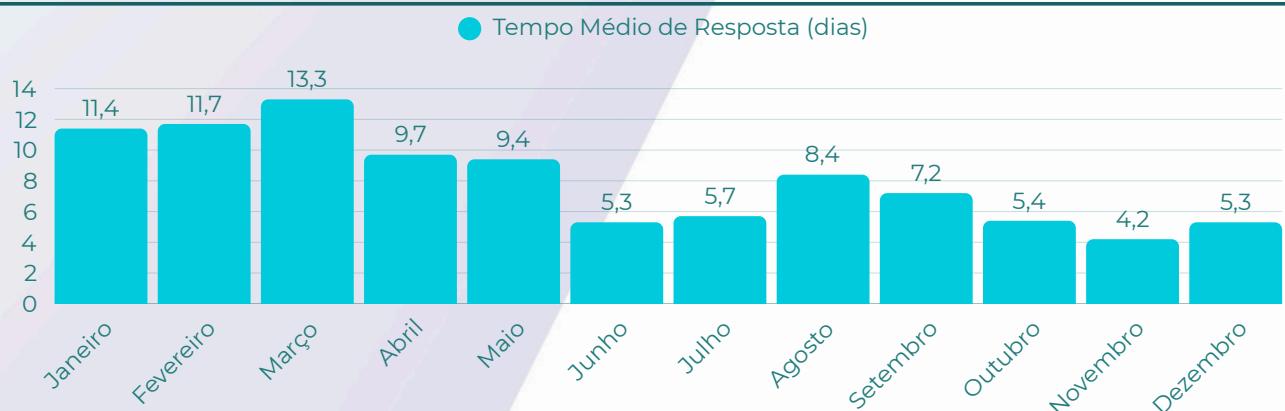
Incluem descumprimento de carga horária (21), questões do sistema socioeducativo (21), cadastro irregular (18) e bilhete de passagem (11), representando temas específicos, porém significativos dentro do conjunto das demandas.

## 1.3 DISTRIBUIÇÃO TERRITORIAL



Goiânia concentra 256 manifestações (26,8%), enquanto a Mesorregião Centro Goiano soma 440 registros (46%). O Leste Goiano representa 30% (287 registros), evidenciando cobertura geográfica diversificada, com predominância em áreas mais populosas.

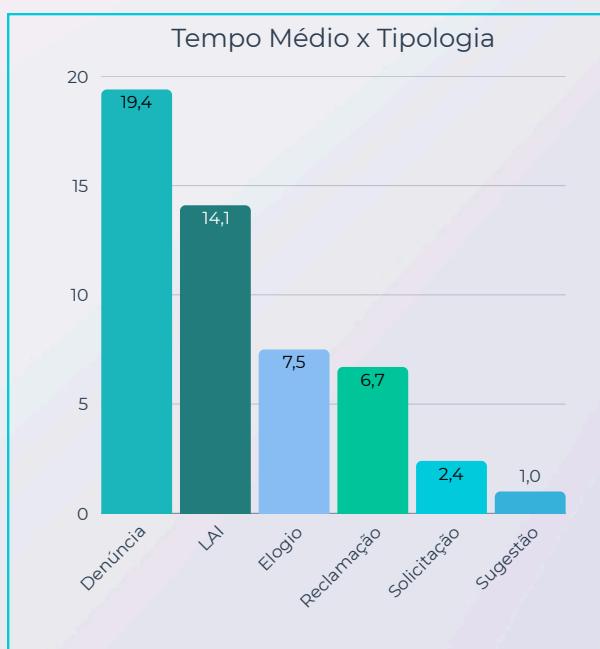
## 2. ANÁLISE DO TEMPO DE RESPOSTA



Durante os primeiros meses do ano, de janeiro a março, os tempos médios estavam acima de 11 dias, alcançando 13,3 dias em março. Já a partir de abril, observou-se estabilização operacional, com médias de 9,7 e 9,4 dias, seguida de expressiva melhora entre junho e setembro, com médias entre 5,3 e 7,2 dias. Ademais, nos últimos meses do ano, de outubro a dezembro, o desempenho atingiu seu melhor nível, com tempos de 5,4; 4,2 e 5,3 dias, respectivamente. Essa trajetória descendente representa uma redução de aproximadamente 63% no tempo médio de resposta entre março e novembro, refletindo o esforço contínuo da Ouvidoria em aprimorar seus fluxos de trabalho e assegurar maior agilidade no atendimento às demandas, com prioridade ao cumprimento dos prazos legais.

## 2.1 ANÁLISE DE TEMPO DE RESPOSTA POR TIPOLOGIA

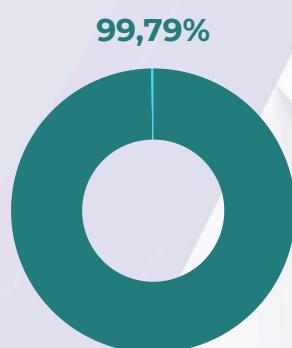
A análise do tempo médio de resposta por tipologia de manifestação evidencia diferenciação adequada em relação à complexidade inerente a cada categoria. Sugestões (1 dia) e solicitações (2,4 dias) refletem respostas imediatas de fácil resolução. Reclamações (6,7 dias) e elogios (7,5 dias) demandam análise contextualizada e possível intervenção da área técnica. Pedidos de Acesso à Informação - LAI (14,1 dias) requerem consultas internas observando e Denúncias (19,4 dias) demandam averiguação cuidadosa e preservação de direitos.



Tipologia	Tempo Médio (dias)	Status de Conformidade
Sugestão	1,0	✓ Excelente
Solicitação	2,4	✓ Excelente
Reclamação	6,7	Adequado
Elogio	7,5	Adequado
LAI	14,1	Atenção
Denúncia	19,4	⚠ Prioritário

## 2.2 CUMPRIMENTO DOS PRAZOS DE FINALIZAÇÃO

No que se refere ao cumprimento dos prazos previstos, dentre as manifestações finalizadas, 954 protocolos (99,79%) foram concluídos em até 30 dias, conforme o prazo orientado pelas diretrizes da Controladoria-Geral do Estado (CGE/GO).



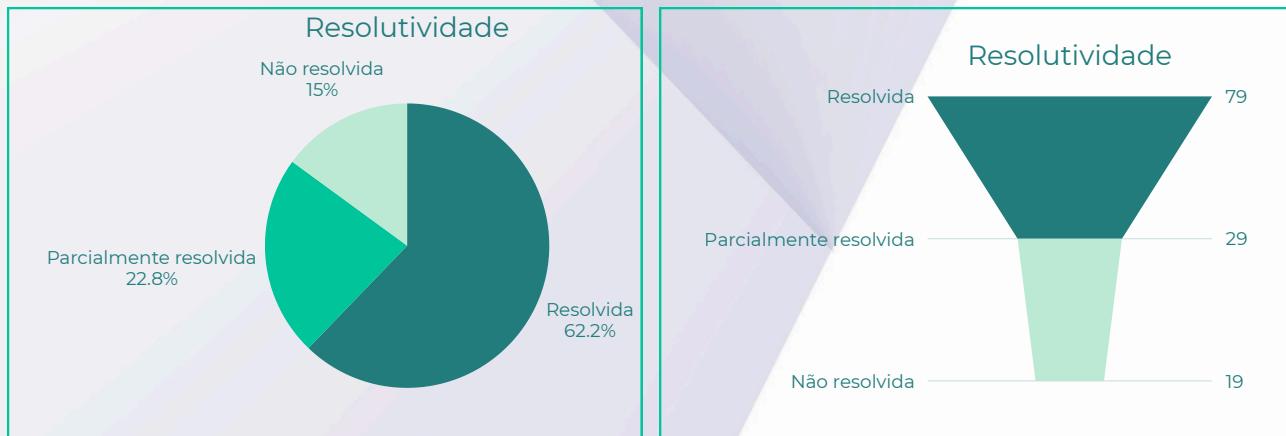
Protocolos respondidos até 30 dias: 99,79%

Protocolos com prazo superior a 30 dias: 0,21% (2 casos)

# 3. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

## 3.1 ANÁLISE: INDICADORES QUANTITATIVOS

Durante o ano de 2024, 127 pesquisas de satisfação foram respondidas pelos cidadãos, correspondendo a 13,3% do total de manifestações finalizadas. Esse percentual, embora ainda represente uma amostra restrita, é suficiente para indicar tendências importantes de percepção sobre o desempenho do setor.



O índice de resolutividade atingiu 74%, demonstrando que em três a cada quatro manifestações, o usuário reconheceu que sua demanda foi atendida total ou parcialmente. No detalhamento das respostas: 79 usuários (62,2%) afirmaram que a demanda foi completamente resolvida; 29 (22,8%) disseram que foi parcialmente resolvida; e 19 (15%) informaram que não houve solução satisfatória.

Esse resultado revela boa capacidade de resposta e intermediação de demandas por parte da Ouvidoria.

## 3.2 PERCEPÇÃO: INDICADORES QUALITATIVOS

Os dados indicam que quanto mais clara e fundamentada é a resposta elaborada pelas áreas técnicas, maior tende a ser a nota de recomendação. As manifestações classificadas como "Sim" (resolvidas) refletem o êxito na entrega de respostas objetivas, completas e acompanhadas de forma adequada junto ao cidadão.

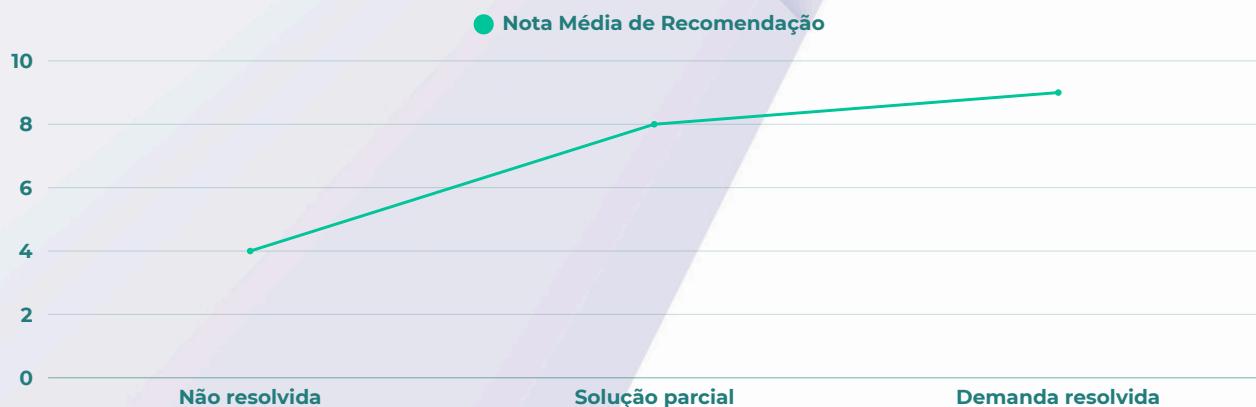
Por outro lado, as manifestações avaliadas como "Parcialmente resolvidas" ou "Não resolvidas" evidenciam críticas recorrentes relacionadas à falta de detalhamento, clareza ou fundamentação nas respostas fornecidas pelas áreas técnicas, bem como à insuficiência de informações que permitam o completo atendimento das demandas dos cidadãos.

### 3.3. NOTA MÉDIA DE RECOMENDAÇÃO

A nota média anual de recomendação do serviço prestado pela ouvidoria foi de **8,1**, em uma escala de 0 a 10.

#### DESAGREGAÇÃO POR RESOLUTIVIDADE

A nota média de recomendação analisada observa correlação direta entre resolutividade e satisfação: nota média de 9,3 entre os que tiveram demanda completamente resolvida; 7,8 entre os que tiveram solução parcial; e 3,7 entre os que não tiveram retorno satisfatório. Esta correlação demonstra que a resolutividade da demanda pela área técnica é um fator determinante na percepção positiva dos usuários.



Categoria de Resposta	Quantidade	Percentual	Nota Média
Totalmente Resolvida	79	62,2%	9,3
Parcialmente Resolvida	29	22,8%	7,8
Não Resolvida	19	15%	3,7
<b>TOTAL / MÉDIA GERAL</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>	<b>8,1</b>

##### Insights Principais:

- Demandas resolvidas (Sim): nota 9,3:** excelente avaliação, demonstrando que a resolução efetiva gera alta satisfação e fortalece a confiança institucional.
- Demandas parcialmente resolvidas:** nota 7,8: patamar intermediário, refletindo reconhecimento do esforço, mas frustração residual pela incompletude.
- Demandas não resolvidas (Não): nota 3,7:** avaliação crítica, evidenciando que a ausência de solução impacta fortemente a percepção, mesmo quando a Ouvidoria atua dentro de suas competências.

## 4. APONTAMENTOS GERAIS

### RESULTADOS E IMPACTOS ALCANÇADOS

#### PONTOS FORTES IDENTIFICADOS

- 1. Eficiência no cumprimento dos prazos:** Taxa de 99,79% de cumprimento de prazos legais (30 dias) evidencia processos bem estruturados e adequação de recursos.
- 2. Otimização Progressiva Demonstrada:** Redução de 63% no tempo médio de resposta ao longo do ano indica implementação bem-sucedida de melhorias nos fluxos operacionais e revisão de processos.
- 3. Cobertura Geográfica Abrangente:** Manifestações provenientes de todas as mesorregiões do estado, com destaque para distribuição equilibrada que garante acesso democrático à Ouvidoria.
- 4. Satisfação Cidadã Consolidada:** Índice de resolutividade de 74% e nota de recomendação de 8,1 demonstram credibilidade institucional e reconhecimento do papel da Ouvidoria como canal de confiança.
- 5. Diferenciação Apropriada por Complexidade:** Estrutura de tempos de resposta espelha adequadamente a complexidade de cada tipo de manifestação, entre 1,0 dia (sugestões) e 19,4 dias (denúncias).

#### DESAFIOS E PONTOS DE ATENÇÃO

- 1. Descredenciamento como Ponto Crítico:** Com 327 registros (34,2% do total), o descredenciamento de beneficiários é o subassunto mais recorrente, sugerindo possível necessidade de comunicação adequada sobre exclusões.
- 2. Problemas Operacionais com Cartão e Pagamento:** Conjuntamente, cartão (192) e bloqueio de pagamento (99) somam 291 registros (30,5%), apontando gargalos operacionais críticos que demandam intervenção prioritária.
- 3. Taxa de Pesquisa Respondida Reduzida:** Apenas 13,3% das manifestações geram resposta de pesquisa de satisfação, limitando a amostra de dados qualitativos e a compreensão total da percepção cidadã.
- 4. Prazo Crítico em Denúncias:** Tempo médio de 19,4 dias para denúncias, próximo ao limite de conformidade.
- 4. Cobertura Menor em Mesorregiões Remotas:** Regiões Norte e Noroeste Goiano representam apenas 6,5% das manifestações, sugerindo limitado acesso ao canal de Ouvidoria.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

## DESEMPENHO CONSOLIDADO EM 2024

Em 2024, a Ouvidoria Setorial/Seds consolidou avanços operacionais e de experiência do usuário. O volume de manifestações apresentou sazonalidade com picos em fevereiro e julho. A maior parte das demandas concentrou-se em Benefício Social, com pontos recorrentes em descredenciamento, cartão e bloqueio de pagamento, além de incidência territorial destacada em Goiânia e mesorregiões Centro e Leste Goiano.

O desempenho temporal evoluiu positivamente: o tempo médio de resposta caiu de patamares de 11-13 dias no primeiro trimestre para cerca de 4-6 dias no fim do ano, mantendo cumprimento de prazos e maturidade de processos. Em satisfação, a pesquisa obteve 13,3% de adesão, índice de resolutividade de 74% e nota média de recomendação de 8,1, com forte correlação entre resolução plena e satisfação (9,3) e aprendizado nos casos parciais (7,8) e não resolvidos (3,7).

A governança se fortaleceu com padronização de fluxos, integração com áreas finalísticas e uso de informações para ação. O ciclo 2024 encerra com eficiência ampliada, responsividade crescente e bases sólidas para avançar a qualidade do serviço ao cidadão.



# Goiás Social

**SEDS**  
Secretaria  
de Estado de  
Desenvolvimento  
Social

