

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

OUVIDORIA ADJUNTA DA GOIÁS TURISMO

FICHA TÉCNICA

Ronaldo Ramos Caiado

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Henrique Moraes Ziller

SECRETÁRIO-CHEFE DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS

Diego Ramalho Freitas

SUBCONTROLADOR DE GOVERNO ABERTO E OUVIDOR-GERAL

Fabício Borges Amaral

PRESIDENTE DA GOIÁS TURISMO

Maisa Dias Honório**Aline de Sousa Lobo**

Ouvidoria Adjunta Goiás Turismo / EQUIPE

Sumário

	3
1. Manifestações - Tipologias e suas definições	3
2. Manifestações	4
3. Pedido de Acesso à Informação (LAI)	5
4. Tempo médio de respostas	7
5. Resolutividade	7
6. Respostas Insatisfatórias	9
7. Nota de Recomendação	9
8. Ações realizadas pela Ouvidoria Adjunta da Goiás Turismo	10
9. Conclusão	12

Introdução

Em cumprimento aos Artigos 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 e ao Artigo 7º, V, do Decreto do Estado de Goiás nº 10.466/2024, apresentamos neste relatório o resultado das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Adjunta da Goiás Turismo, referente ao ano base de 2023, comparando-o sempre que for necessário com os resultados do ano de 2022.

O Decreto Estadual nº 10.466, de 14 de maio de 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)
- Portal Expresso:<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria?orgao=18>
- E-mail: ouvidoria.goiasturismo@goias.gov.br
- Telefone: 62 3201-8135, em dias úteis, das 8h às 17 horas
- Presencial: nas unidades do VAPT VUPT; diretamente nas ouvidorias dos órgãos estaduais e na Ouvidoria Setorial, situada à Rua 30, Setor Central - Casa do Turismo, Goiânia GO, CEP 74.015-180.

1. Manifestações - Tipologias e suas definições

Os tipos de manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal no 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 10.466/2024, a saber:

- Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.
- Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- 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

Conforme Decreto Estadual nº 10.466/2024, a Ouvidoria Adjunta é a unidade responsável pelo registro e pelo tratamento das manifestações direcionadas ao órgão ou à entidade em que inexistente Ouvidoria Setorial e está tecnicamente subordinada a uma Ouvidoria Setorial. A saber, a Ouvidoria Adjunta da Goiás Turismo está subordinada à Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Cultura - SECULT.

No período de janeiro a dezembro de 2023, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 19 (dezenove) atendimentos realizados pela Ouvidoria Adjunta da Goiás Turismo, ao passo que, no mesmo período de 2022, foram registrados 16 (dezesesseis) atendimentos, representando um aumento de 18,75% no total de atendimentos realizados.

Em relação às manifestações, deve ser destacado também o trabalho de análise e redistribuição, conforme o quadro de atendimento/mês apresentado a seguir:

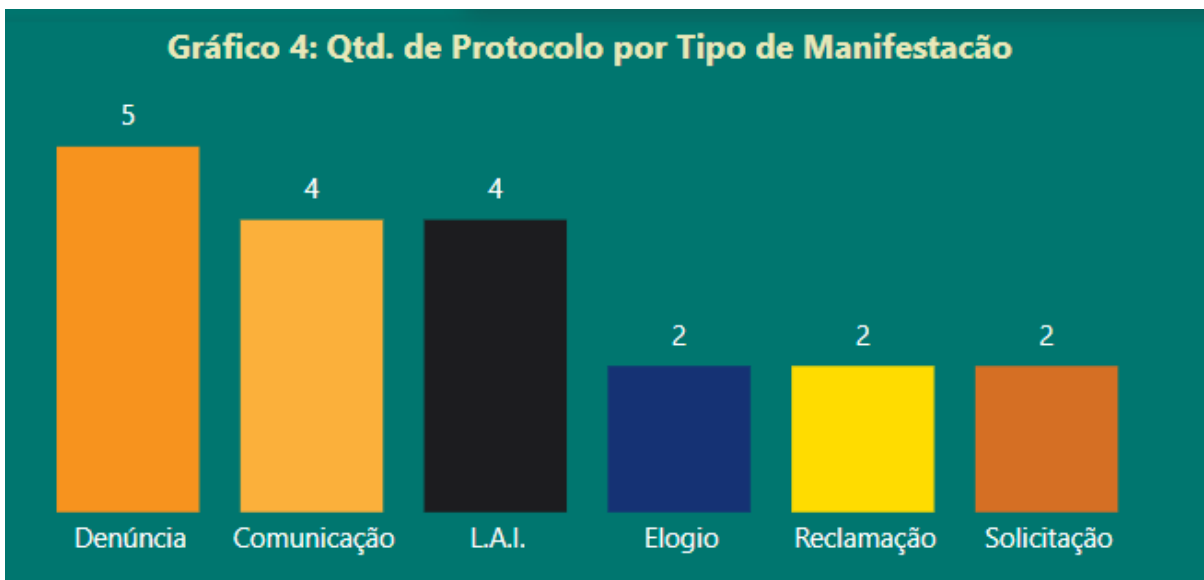
Gráfico 01 - Ouv. Adjunta Goiás Turismo - Quantidade de atendimentos/mês realizados (Jan/Dez 2023)



Fonte: IMB (2023).

Na sequência, são exibidas as demandas por tipo de manifestação registradas na Ouvidoria Adjunta da Goiás Turismo no decorrer de 2023.

Gráfico 02 - Ouv. Adjunta Goiás Turismo - Tipos de manifestações registradas (Jan/Dez 2023)



Fonte: IMB (2023).

Ressalta-se que o número de Pedido de Acesso à Informação (LAI) correspondeu a aproximadamente 21% do total de manifestações tratadas por esta Ouvidoria ao longo de 2023, a saber 4 manifestações. Em comparação ao mesmo período de 2022, foram registradas um total de 3 manifestações do tipo LAI.

Quanto ao tipo Denúncia, a Ouvidoria Adjunta da Goiás Turismo registrou um total de 5 manifestações, correspondendo a aproximadamente 26% das manifestações registradas ao longo de 2023. Em 2022 não houve manifestações do tipo Denúncia registrada.

Conforme Gráfico 02, manifestações do tipo Comunicação, Elogio, Reclamação e Solicitação somam 42% das manifestações registradas no exercício de 2023.

3. Pedido de Acesso à Informação (LAI)

O tratamento das manifestações do tipo Pedidos de Acesso à Informação (LAI) segue as previsões da Lei Federal no 12.527/2011 (Lei de Acesso à

Informação - LAI); Lei Estadual nº 18.025/13; e Decreto Estadual nº 7.904/13; e em outras legislações pertinentes.

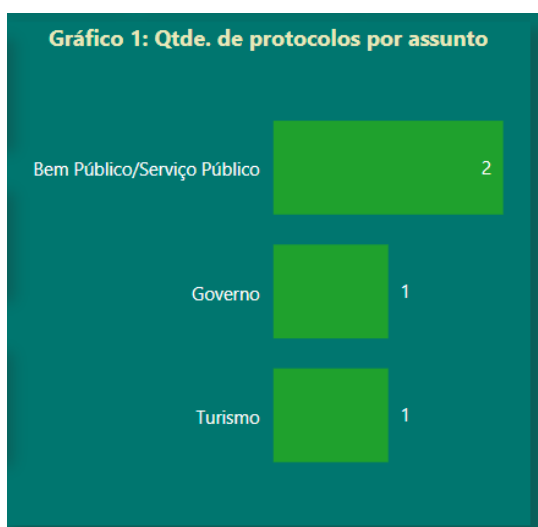
Cabe ressaltar que essas manifestações são tratadas dentro do próprio Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe), garantindo ao manifestante o direito de interpor até três recursos em caso de insatisfação com a resposta apresentada. Nas demais tipologias de manifestação, a interposição de recurso, em caso de resposta insatisfatória, é limitada a uma única vez.

Durante o ano de 2024, período de Janeiro a Dezembro, foram protocolados 4 Pedidos de Acesso à Informação na Ouvidoria Adjunta da Goiás Turismo. O prazo médio de respostas para estas manifestações foi de 17,3 dias, enquanto a média geral do Estado foi de 11,4 dias.

Observa-se, em relação ao mesmo período de 2022, registro de 3 manifestações do Tipo LAI, o que corresponde a um aumento de 25% de manifestações quando em comparação a 2023, somando o registro de 4 manifestações do Tipo LAI.

Dentre os assuntos mais frequentes nas manifestações do Tipo LAI durante o período de 2023 citam-se: 2 registros para Bem Público; 1 para Governo; e 1 para Turismo. Quanto aos subassuntos: 2 para Carta de Serviços; 1 para Gestão; e 1 para Mapa do Turismo.

Gráfico 03 - Ouv. Adjunta Goiás Turismo - Protocolo por assunto/subassunto (Jan/Dez 2023)

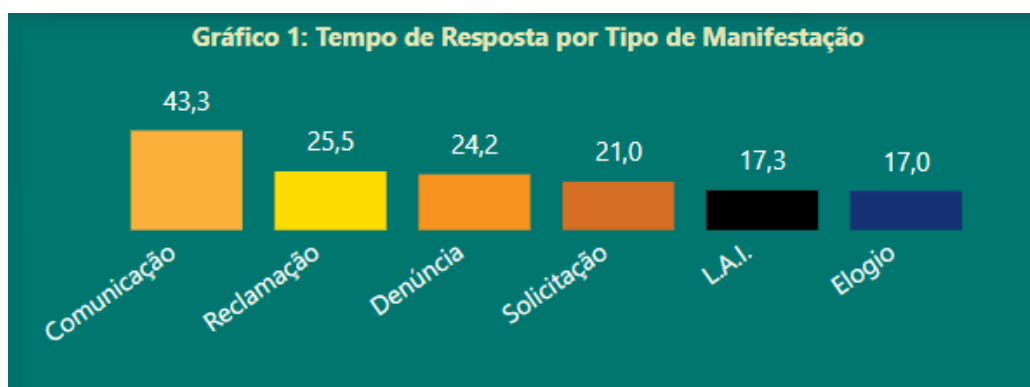


Fonte: IMB (2023).

4. Tempo médio de respostas

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, por sua vez, utiliza o prazo de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa conforme disposto no Art. 23, do Decreto Estadual no 10.466/2024.

Gráfico 04 - Ouv. Adjunta Goiás Turismo - Tempo médio de resposta (Jan/Dez 2023)



Fonte: IMB (2023).

Em de 2023, o prazo médio de respostas às manifestações tratadas pela Ouvidoria Adjunta da Goiás Turismo foi de 25,8 dias. Em 2022, o prazo médio de resposta foi de 27,1 dias. Observa-se, assim, redução de aproximadamente 7% no prazo de resposta de 2022 para 2023. Quando em comparação às demais Ouvidorias do Estado, o prazo médio de resposta foi de 8,3 dias em 2022 e 2023.

5. Resolutividade

A Resolutividade busca demonstrar se a demanda do manifestante foi resolvida ou não. Através de uma pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação, o usuário é questionado e, a partir da resposta fornecida, é calculado o índice de resolutividade.

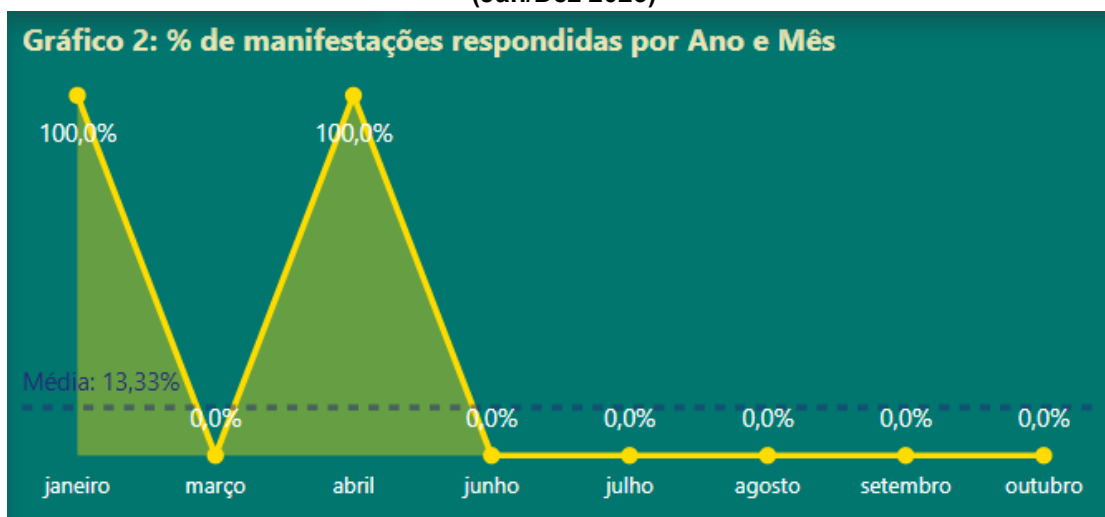
Fórmula

$$(\%Resolutividade = [(0,5 * Total de respostas parcialmente + Total de respostas sim) / Total de respostas da pesquisa de satisfação] * 100).$$

Em 2023, apenas 2 pesquisas foram respondidas (provenientes de 1 manifestação do Tipo Denúncia e 1 do Tipo LAI), correspondendo, assim, aos Gráficos 05 e 06, abaixo. Observa-se resolutividade de 25% no total, somando, assim, 50 % de resolutividade para a manifestação Tipo LAI e 0,0% para a manifestação do Tipo Denúncia. Em 2022, apenas uma pesquisa (Reclamação) foi respondida.

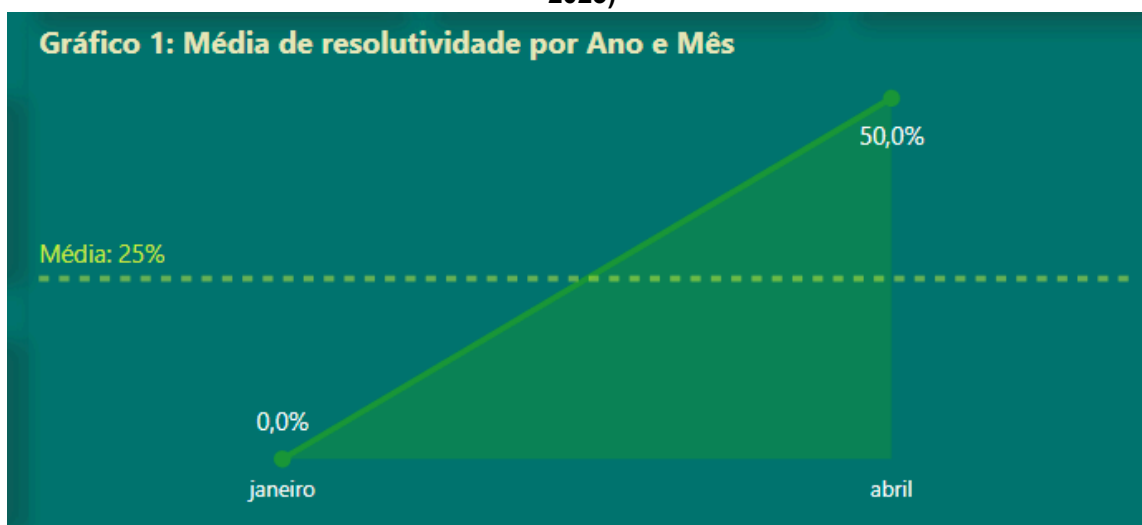
As demais Ouvidorias do Estado somam, em 2023, 6.310 pesquisas respondidas, com média de recomendação de 7,42. Em 2022, estes índices correspondem a 7.199 pesquisas respondidas e média de recomendação de 7,31.

Gráfico 05 - Ouv. Adjunta Goiás Turismo - % de manifestações respondidas por ano e mês (Jan/Dez 2023)



Fonte: IMB (2023).

Gráfico 06 - Ouv. Adjunta Goiás Turismo - média de resolutividade por ano e mês (Jan/Dez 2023)



Fonte: IMB (2023).

Conforme comparativos, observa-se baixo número de respostas à pesquisa de satisfação e/ou ausência de envio, considerando o somatório total de manifestações registradas durante os períodos de 2022 e de 2023.

6. Respostas Insatisfatórias

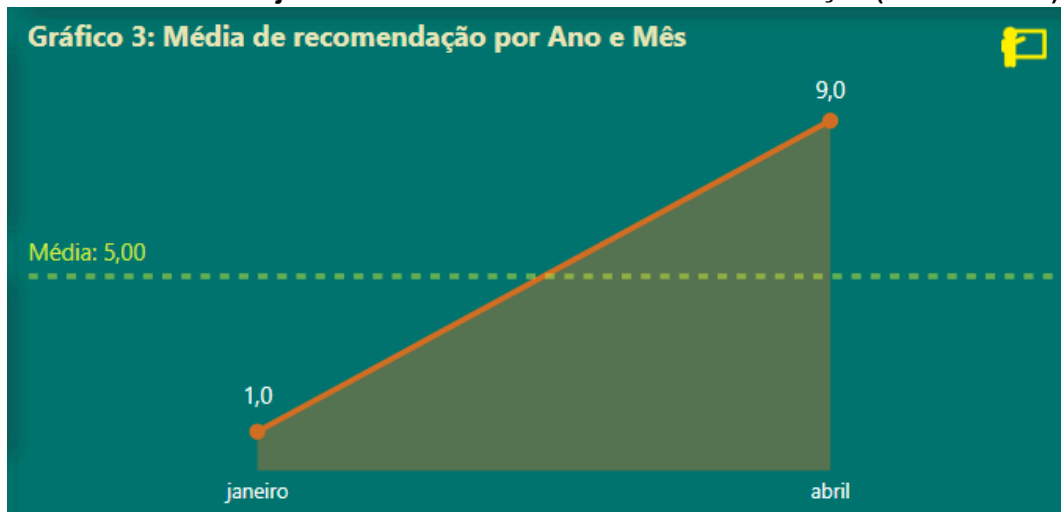
Uma resposta é considerada insatisfatória quando a manifestação é reativada pelo usuário no Sistema de Ouvidoria. Ao reativar a manifestação, o usuário informa que: 1) a resposta oferecida pela Ouvidoria não atendeu às expectativas dele; e 2) ao serviço público, que há a necessidade de produzir nova resposta.

Em 2023, a Ouvidoria Adjunta da Goiás Turismo não obteve nenhuma resposta insatisfatória. Quanto a 2022, não foi possível verificar, devido à mudança de Sistema de Ouvidoria.

7. 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.

Gráfico 07 - Ouv. Adjunta Goiás Turismo - média de recomendação (Jan/Dez 2023)



Fonte: IMB (2023).

Em 2023 a Ouvidoria Adjunta da Goiás Turismo obteve média de recomendação de 9,0, relativa à 1 manifestação do Tipo LAI; e 1,0 relativa à 1 manifestação do Tipo Denúncia, considerando número de respostas à Pesquisa de Satisfação no período (2 pesquisas respondidas), ver Gráfico 07, acima.

Em 2022, a nota de recomendação foi de 10,0, correspondente, todavia, a apenas uma resposta à Pesquisa de Satisfação, proveniente de uma manifestação do Tipo Reclamação. A média de recomendação das demais Ouvidorias do Estado foi de 7,4, em 2023; e 7,3 em 2022.

8. Ações realizadas pela Ouvidoria Adjunta da Goiás Turismo

- Tratamento das manifestações no Sistema de Ouvidoria.

Reuniões

- Reunião Ouvidoria Setorial SECULT - 11/10/2023
- Reuniões com a Alta Gestão e demais unidades, ao longo do ano, para repasse de informações e orientações para tratamento das manifestações.
- Reuniões com a Ouvidoria Setorial SECULT para alinhamento e orientação do novo sistema de ouvidoria

Cursos

- Ouvidoria Pública - o que você tem haver com isso - 25h
- Programa de Compliance Público: Eixo 3 - Sindicância e Processo Administrativo Disciplinar - 20h
- Introdução à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD - 20h
- Programa de Compliance Público: Eixo 4 - Gestão de Riscos - 30h
- Programa de Compliance Público: Eixo 3 - Processo Administrativo de Responsabilização de Pessoas Jurídicas - 30h
- Noções Básicas de Gestão de Contratos - 16h
- Ética no Serviço Público com Clóvis de Barros - 16h

- Programa de Compliance Público: Eixo 4 - Gestão de Riscos para a Alta Gestão - 04h
- Básico - Sistema de Logística de Goiás - SISLOG - 20h

Participação em eventos

- Participação no evento LGPD em Goiás - 18/04/2023
- II Encontro Estratégico de Ouvidores do Estado de Goiás - Ouvideia - 27/06/2023
- Participação no Seminário Nacional de Ouvidorias da Rede Nacional de Ouvidorias - Março/2023 - TRE/Fortaleza-CE,
- Participação do evento Pré-Lançamento da Cúpula Internacional de Ética no Setor Público - 05/12/2023
- Premiação - Ranking do Programa de Compliance Público - 06/12/2023
- Participação no evento Fórum Permanente de Combate à Corrupção em Goiás - FOCCO - 06/12/2023
- Participação no evento Prêmio Goiás Mais Transparente e adesão de Goiás à OGP Local - Open Government Partnership - 07/12/2023

Publicação no Instagram @goiasturismo noticias

- Post sobre Moral (Kant) - 27/07/2023
- Reels sobre as atribuições da Ouvidoria - 08/08/2023
- Post sobre Transparência - 10/08/2023
- Post sobre Programa Compliance - 11/08/2023
- Post para divulgação da Consulta Pública do Plano de Governo Aberto 2024/2027 - 17/08/2023 - Todos os municípios do Mapa do Turismo responderam à Consulta
- Post sobre Programa Compliance - Você sabe o que é TAC? - 11/09/2023
- Post sobre Programa Compliance: Eixo 3 - Responsabilização - 15/09/2023

9. Conclusão

Este relatório de gestão evidencia os principais resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Adjunta a Goiás Turismo em 2023, coletados a partir de dados obtidos no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) e Portal IMB - Power BI.

Ao todo, a Ouvidoria Adjunta a Goiás Turismo tratou 19 manifestações em 2023 (jan a dez), o que representou um aumento de aproximadamente 18% em comparação ao mesmo período de 2022, ano que foram registradas 16 manifestações. A maioria das manifestações foram registradas pelo Portal Expresso (<https://www.go.gov.br/>).

Em 2023, o prazo médio de resposta foi de 25,8 dias. Apenas duas manifestações responderam a pesquisa de satisfação, gerando um índice de resolutividade de 25%, com média de recomendação de 5,0. Em 2022, o prazo médio de resposta foi de 27,1 dias, o índice de resolutividade foi de 100% (com apenas uma pesquisa de satisfação respondida) e média de recomendação de 10,0. Não houve percentual de respostas consideradas insatisfatórias em 2023. Em 2022, não foi possível verificar.

O trabalho das Ouvidorias é regulamentado pelo Decreto Estadual nº 10.466, de 14 de maio de 2024, que 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. Considerando a quantidade de manifestações recebidas por esta Autarquia, a Ouvidoria Adjunta da Goiás Turismo hoje é subordinada à Ouvidoria Setorial da SECULT.

Observa-se, dos dados, aumento no número de manifestações de 2022 para 2023 que, apesar de tímido, reflete o trabalho de incentivo à participação cidadã realizado em conjunto com a Controladoria Geral do Estado - CGE e demais pastas. Assim como nas demais Ouvidorias, o uso das tecnologias representa uma via fácil de comunicação e difusão de informação. Em 2022, as manifestações passaram,

também, a serem registradas pelo Portal Expresso, facilitando ainda mais a comunicação do cidadão e o poder público estadual.

O presente relatório objetiva oferecer dados relativos às manifestações recebidas pela Ouvidoria Adjunta da Goiás Turismo, os quais podem ser utilizados para a tomada de decisões, a fim de melhorar a oferta de serviços e informações ao cidadão, conforme princípios da transparência, publicidade, eficiência e moralidade, atendendo, assim, à legislação estadual quanto à construção de Relatórios Anuais de Gestão.

Responsabilidade pelo conteúdo
Ouvidoria Adjunta da Goiás Turismo

Agência Estadual de Turismo - Goiás Turismo