

RELATÓRIO DE GESTÃO

———— 2021 ————

Ficha Técnica

Ronaldo Ramos Caiado

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Lincoln Graziani Pereira da Rocha

VICE-GOVERNADOR

Flávio Inácio da Silva

OUVIDOR SETORIAL

Liandra Marques

OUVIDORA ADJUNTA

Vice-Governadoria

Palácio Pedro Ludovico Teixeira, Rua 82,nº 400, 4º Andar,
Setor Central, GOIÂNIA/ GO - 74015-908
FONE: 3201-5452

Sumário

Introdução.....	3
Número de manifestações em 2021.....	4
Número de manifestações por tipo.....	5
Tempo médio de resposta	5
Resolutividade.....	6
Nota de recomendação.....	7
Conclusão.....	7

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 VICE-GOVERNADORIA, 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: <http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/>;
- Telefones: 3201-5418;
- Whatsapp: (62) 981480124;
- Unidades do Vapt Vupt;
- E-mail: ouvidoria.vicegovernadoria@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

Total de Atendimentos: 12
 Manifestações Registradas: 11
 Call center: 1
 Em andamento: 0
 Finalizadas: 11

Em relação às manifestações registradas em 2021, temos a seguinte distribuição mensal conforme demonstrativo abaixo:

25/04/2022 11:45 Manifestações

Vice-Governadoria



Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás

Segunda-Feira, 25 de Abril de 2022.

Bem vindo(a): [Líandra Marques](#) _

Cadastro
Manifestações
Relatórios
Configurações
Sair

Lista de Manifestações em: Todos os meses de: 2021 **Mostrar atrasadas** OK

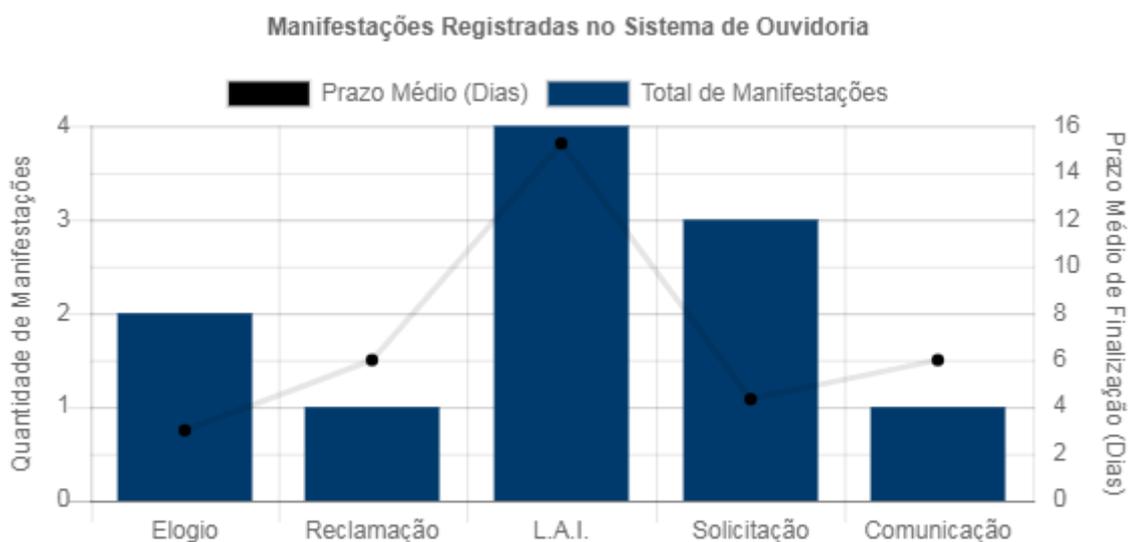
Manifestações finalizadas por Vice-Gov

Processos	Protocolo	Data	Atraso	Tipo	Órgão	Sigilo
Reatvados (0)	2021.1027.115027-61	27/10/2021 11:50:27		Elogio	Vice-Gov	Não
L.A.I. (4)	2021.0925.164123-88	25/09/2021 16:41:23		Comunicação	Vice-Gov	Não
Recibos (0)	2021.0825.212308-56	25/08/2021 21:23:08		L.A.I.	Vice-Gov	Não
Finalizadas (11)	2021.0707.140235-76	07/07/2021 14:02:35		L.A.I.	Vice-Gov	Não
<input type="text" value="Texto para busca"/> OK	2021.0617.095923-47	17/06/2021 09:59:23		Reclamação	Vice-Gov	Não
	2021.0531.145726-42	31/05/2021 14:57:26		Solicitação	Vice-Gov	Não
Dia a dia	2021.0316.202446-45	16/03/2021 20:24:46		Solicitação	Vice-Gov	Não
Chat interno	2021.0314.222037-11	14/03/2021 22:20:37		Solicitação	Vice-Gov	Não
Legenda Manifestações	2021.0211.103723-69	11/02/2021 10:37:23		Elogio	Vice-Gov	Não
Andamento	2021.0121.195141-53	21/01/2021 19:51:41		L.A.I.	Vice-Gov	Não
Resp Preliminar	2021.0120.194843-2	20/01/2021 19:48:43		L.A.I.	Vice-Gov	Não

www.cge.go.gov.br/ouvidoria/fm_Lista_manifestacoes.php 1/3

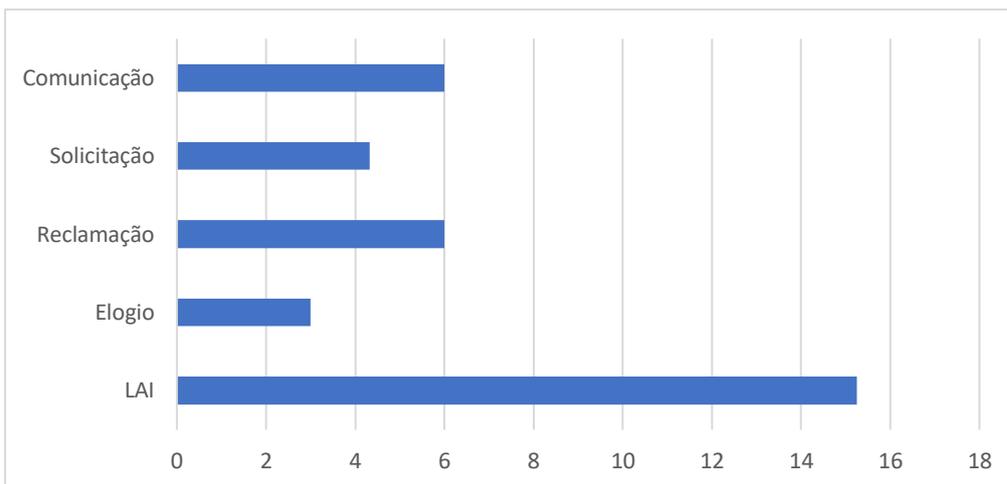
Número de manifestações por assunto

Elogio: 2
Sugestão: 0
Reclamação: 1
Denúncia: 0
Informações: 0
Solicitação: 3
Comunicação: 1
Lai: 4
Outros: 0



Tempo médio de resposta

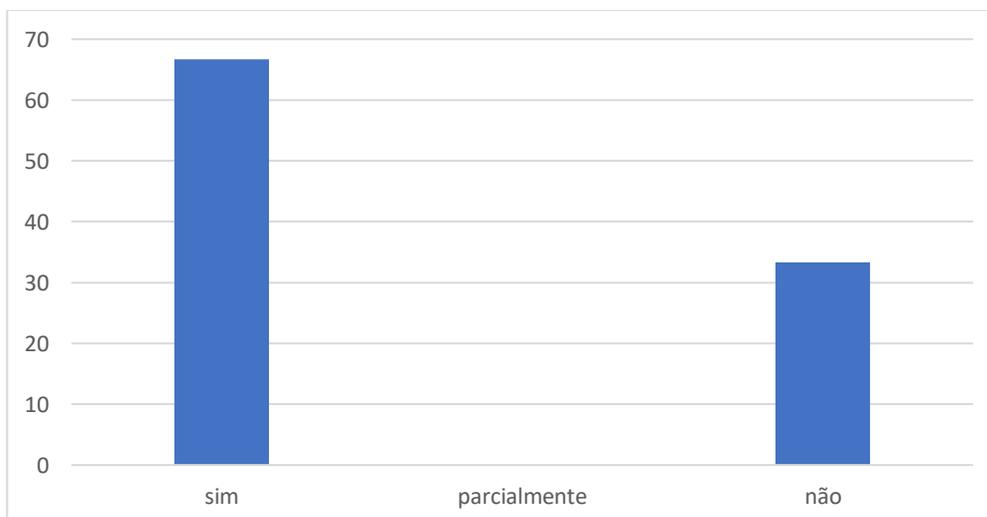
Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. O poder executivo do Estado de Goiás utiliza o prazo de 30 dias improrrogável, considerando o Decreto Estadual n.º 9.270/18. Dessa forma, considera-se o prazo mais benéfico ao usuário.



As maiores médias de tempo de resposta são verificadas nas manifestações do tipo L.A.I. (15,25dias), que são justamente aquelas que demandam um maior nível de cuidado e acurácia na sua apuração.

Resolutividade

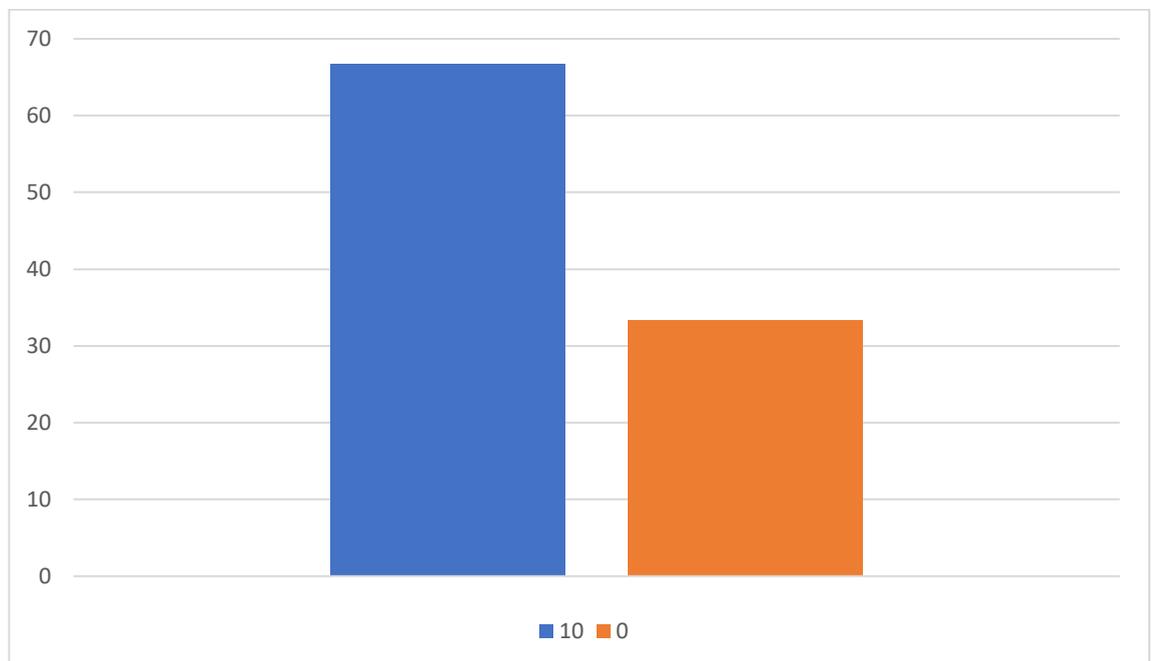
O Índice de Resolutividade procura demonstrar se a demanda do manifestante foi resolvida ou não. Por meio de uma pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação, o usuário é questionado: “Sua demanda foi resolvida?” e, a partir da resposta fornecida, calcula-se o Índice de Resolutividade, conforme o Gráfico:



Em 2021, o Índice de Resolutividade foi de 66,6%.

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 após a finalização da manifestação.



Em 2021, 66,66% das pessoas recomendariam a Ouvidoria da Vice-Governadora.

Conclusão

Este relatório de gestão da Ouvidoria apresentou os resultados das atividades desenvolvidas no âmbito da Vice-Governadora de Goiás no ano de 2021, coletados a partir de dados obtidos no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGOe.

Esta Ouvidoria realizou o total 12 atendimentos ao longo de 2021. 11 delas foram registrada via Portal da Ouvidoria (www.ouvidoria.go.gov.br) e o prazo médio de

resposta no período foi de 6,91 dias. Em pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolutividade foi de 66,66% e a nota média de recomendação 6,6.