

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

Ouvidoria Vice-Governadoria



CGE
Controladoria
Geral do Estado



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

Ricardo Gonçalves Santana

OUVIDOR SETORIAL

Ouvidoria da Vice-Governadoria/ Equipe

Pedro Pinheiro Chaves – Ouvidor Titular

Ivan Lopes Ferreira Júnior – Ouvidor

Thiago Souza Borges – Ouvidor

Henrique Andrade de Freitas

Sumário

- **Introdução**
- **Manifestações - Tipologia e suas definições**
- **Manifestações**
- **Pedido de Acesso à Informação - LAI**
- **Tempo médio de resposta**
- **Resolutividade**
- **Respostas insatisfatórias**
- **Nota de recomendação**
- **Ações realizadas pela Ouvidoria Setorial em 2023**

- 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 da Vice-Governadoria**, referente ao ano base de 2023.

O Decreto Estadual nº 10.466, de 14/5/20242024 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/nova-manifestacao>)
- WhatsApp: 62 3201-5484
- Telefones: (62) 32015484, em dias úteis, das 8h às 16 horas
- Presencial: diretamente na ouvidoria da Vice-Governadoria, situada à Rua 82 nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 4º andar, Ala Leste, Setor Sul, Goiânia-GO, CEP 74.015-908, em dias úteis, das 8h às 16 horas. No caso de correspondência, conforme horário dos Correios, remetida para o endereço acima.

A **Ouvidoria Vice-Governadoria** é um importante instrumento de participação social que tem como objetivo receber, analisar e encaminhar manifestações da população sobre os serviços e políticas públicas oferecidos pelo órgão. Ao receber as demandas dos cidadãos, a ouvidoria permite que estes tenham suas necessidades atendidas de forma mais efetiva, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços públicos e do controle social.

Por meio da ouvidoria, a população pode expressar suas opiniões, críticas, sugestões e elogios, tornando-se, assim, co-responsável pela construção de uma sociedade mais justa e democrática.

A **Ouvidoria da Vice-Governadoria** é composta do Ouvidor Titular e três Ouvidores Adjuntos. Com esta formação a Ouvidoria da Vice-Governadoria, iniciou suas atividades em janeiro de 2023. Este relatório de gestão da **Ouvidoria Vice-Governadoria** atende à necessidade de transparência pública e amplia 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 ofertar serviços públicos com qualidade.

1. Manifestações - Tipologia e suas definições

Os tipos de manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 10.466/24.

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

A **Ouvidoria da Vice-Governadoria** tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Vice-Governadoria, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Em 2023, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou um atendimento pela Ouvidoria da Vice-Governadoria.

3. Pedido de Acesso à Informação - LAI

Os pedidos de acesso à informação constituem-se em um dos tipos de manifestação que seguem os ritos da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), da Lei Estadual nº 18.025/13, do Decreto Estadual nº 7.904/13 e das demais legislações pertinentes. Cabe ressaltar que essas manifestações são tratadas dentro do próprio Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe), sendo garantido ao manifestante o direito de interpor até três recursos diante da insatisfação com

a resposta ofertada. Nas demais tipologias de manifestação, a interposição de resposta insatisfatória cabe por uma vez.

Não foram protocolados em 2023 na Ouvidoria Adjunta da Vice-Governadoria nenhum pedidos de acesso à informação com base na LAI.

4. 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 nº 9.270/18, modificado pelo Decreto Estadual nº 10.466, de 14/5/2024, que estabelece 20 dias de prazo, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa. Dessa forma, considera-se o prazo mais benéfico ao usuário.

Em 2023, houve apenas um tipo de manifestação na Ouvidoria da Vice-Governadoria, e este não foi respondido dentro do tempo hábil.

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

Em 2023, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria da Vice-Governadoria não foi considerado, satisfatório, uma vez que a manifestação não foi resolvida dentro do prazo.

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 a resposta oferecida pela Ouvidoria não atendeu às expectativas dele e ao serviço público que há a necessidade de produzir uma nova e melhor resposta.

Em 2023, a Ouvidoria da Vice-Governadoria não deu a resposta em tempo hábil, portanto a resposta não pode ter sido satisfatória.

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.

Como não houve resposta da manifestação no ano de 2023, não conseguimos sequer chegar a Pesquisa de Satisfação, realizada no Sistema Eletrônico de Gestão de Ouvidoria (SGOe) após a manifestação.

8. Ações realizadas pela Ouvidoria da Vice-Governadoria

- Participação e reuniões com a Ouvidoria Setorial;
- Participação em curso de capacitação;

9. Conclusão

Este relatório de gestão evidencia os principais resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Vice-Governadoria em 2023, coletados a partir de dados obtidos no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe).

O presente relatório dessa Ouvidoria conclui-se pela inviabilidade da compilação dos ítems mencionados acima, justamente em razão do número de manifestação para atendimento no ano de 2023.

GOVERNO DE GOIÁS

Controladoria-Geral do Estado de Goiás

Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral
Ouvidoria Setorial da CGE
Ouvidoria da Vice-Governadoria