

**RELATÓRIO ANUAL
DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA GOIÁS PARCERIAS**

Ficha Técnica

Ronaldo Ramos Caiado

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Lincoln Graziani Pereira da Rocha

VICE-GOVERNADOR

Diego de Oliveira Soares

DIRETOR-PRESIDENTE DA GOIÁS PARCERIAS

Jéssica Reges de Melo

OUVIDORIA DA GOIÁS PARCERIAS

Goiás Parcerias – Companhia de Investimento e Parcerias do Estado de Goiás

Rua 82, Nº400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º Andar, Setor Sul, Goiânia – GO,
CEP 74015-908

E-mail: contato.goiasparcerias@goias.gov.br e ouvidoria.goiasparcerias@goias.gov.br

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 Companhia de Investimento e Parcerias do Estado de Goiás (Goiás Parcerias), 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.

A Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual é formada pela Superintendência de Participação Cidadã da Controladoria-Geral do Estado – CGE-GO, que atua como unidade central, juntamente com outras 47 unidades de ouvidorias setoriais de órgãos e entidades.

A Ouvidoria é hoje 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 162 ou 0800 000 0333;
- Whatsapp: 98324-0021;
- Unidades do Vapt Vupt;
- E-mail: ouvidoria@goias.gov.br;
- Carta;
- Presencial.

A disponibilização de informações por meio deste relatório de gestão visa atender a 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 as possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre a oferta de serviços públicos com qualidade.

1. Manifestações por 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 9.270/18.

- a. **Manifestações:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.
- b. **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.
- c. **Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- d. **Sugestões:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- e. **Elogios:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- f. **Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- g. **Comunicação:** Fato relatado por pessoa não identificada.
- h. **Pedido de Acesso à Informação (L.A.I.):** Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

2. Manifestações

Quando considerado o número de manifestações, ou seja, apenas aquelas registradas no Sistema de Ouvidoria e que geram um número de protocolo para acompanhamento, tivemos um total de **11** manifestações protocoladas no ano de 2021. Em relação as manifestações registradas em 2021, temos a seguinte distribuição mensal conforme o Gráfico 1.

Gráfico 1 – Quantidade de manifestações em 2021



O gráfico abaixo representa a evolução do número de manifestações nos últimos três anos.

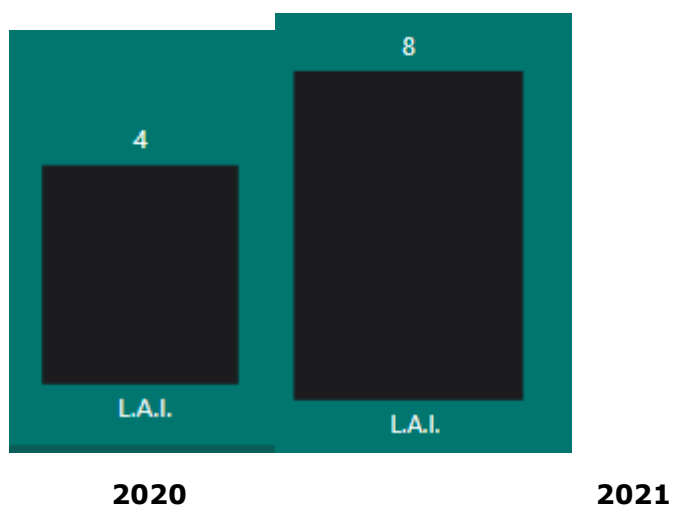
Gráfico 2 – Número total de manifestações registradas (2019 - 20)



3. Pedido de Acesso à Informação - L.A.I

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 — L.A.I.), 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 única vez. No Gráfico 11 é exibido o comparativo da quantidade de pedidos de acesso à informação registrados em 2020 e 2021.

Gráfico 03 — Quantidade de pedidos de acesso à informação em 2020 e 2021



No comparativo entre 2021 e 2020, percebemos que dobrou o número de pedidos de acesso à informação — LAI —.

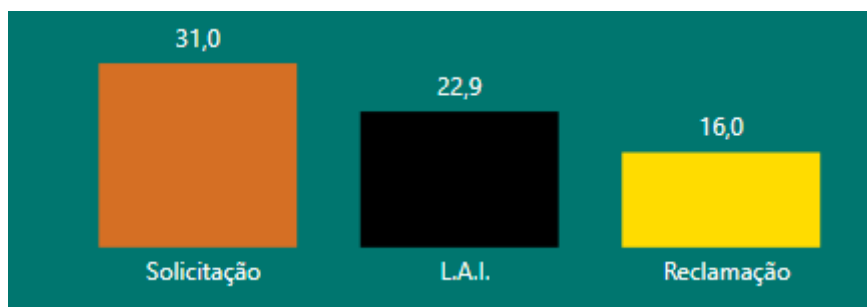
4. Tempo médio de resposta

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 m 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. Dessa forma, considera-se o prazo mais benéfico ao usuário.

Durante o ano de 2021, o desempenho médio da Ouvidoria da Goiás Parcerias, no que tange ao prazo de resposta, foi de 22,4 dias. No Gráfico 04 é exibido o tempo médio de resposta por tipo de manifestação.

Gráfico 04 – Tempo médio de resposta por tipo de manifestação



As maiores médias de tempo de resposta são verificadas nas manifestações do tipo Solicitação (31,0 dias) e L.A.I (22,9 dias).

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 Resolutividade¹, conforme o Gráfico 05.

Gráfico 05 – Índice de Resolutividade no ano de 2021

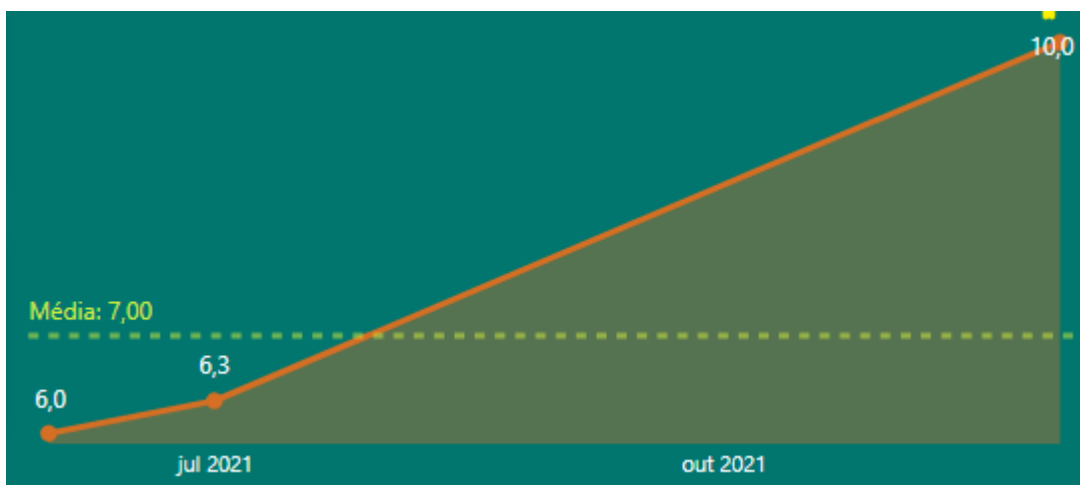


Em 2021, o Índice de Resolutividade foi de 70%. O que significa que, de maneira geral, houve uma alta resolução das demandas apresentadas pelos usuários no ano de 2021.

6. Nota de recomendação

A nota de recomendação (Gráfico 06) 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.

Gráfico 06 – Nota de recomendação de 2021

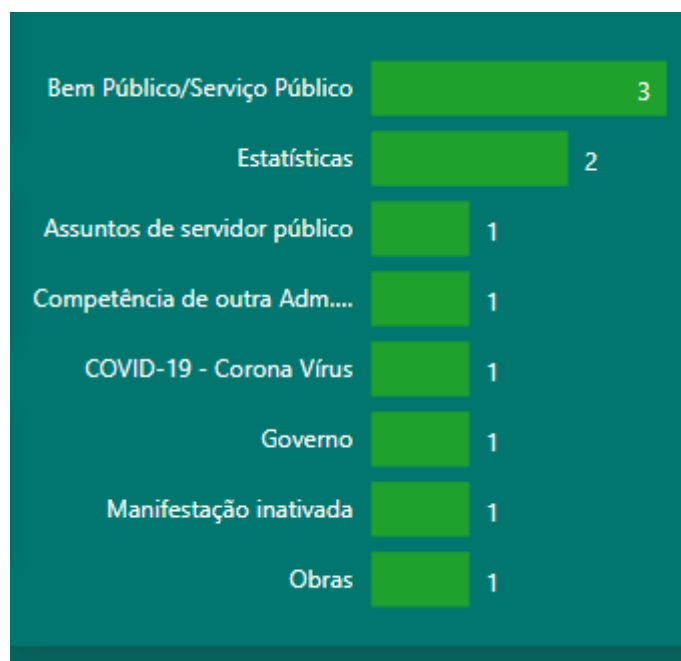


Em 2021 a nota de recomendação da Ouvidoria da Goiás Parcerias foi de 7,5.

7. Pontos recorrentes das manifestações

Os “assuntos” mais recorrentes em 2021 foram os seguintes:

Gráfico 07 – Assuntos mais recorrentes nas manifestações em 2021



O assunto Bem Público/ Serviço Público foi o mais frequente em 2021.

Conclusão

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

A Ouvidoria da Goiás Parcerias realizou 11 atendimentos ao longo de 2021.

A maior parte das manifestações foi registrada via Portal da Ouvidoria (www.ouvidoria.go.gov.br) e o prazo médio de resposta no período foi de 22,4 dias. Em pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolutividade foi de 70% e a nota média de recomendação 7,0.

A Ouvidoria hoje tem maior visibilidade e a previsão é de que cresça ainda mais. Portanto, surge a necessidade de um melhor aparelhamento e maturidade da estrutura de ouvidoria da Goiás Parcerias.

Assim, o presente relatório visa fornecer um maior subsídio para análise e acompanhamento das informações relacionadas à Ouvidoria da Goiás Parcerias, procurando atender o que rege a atual legislação sobre a construção de Relatórios Anuais de Gestão.

