

COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA
DA SECRETARIA DE
DESENVOLVIMENTO SOCIAL

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

— 2021 —

SEDS
Secretaria de
Estado de
Desenvolvimento
Social



Ficha Técnica

Ronaldo Ramos Caiado

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Lincoln Graziani Pereira da Rocha

VICE-GOVERNADOR

Wellington Matos de Lima

SECRETÁRIO DA SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Norma Pereira de Sousa

OUVIDORA SETORIAL

Equipe Técnica

Cristiane Evangelista Moreira

Luiz Antônio Machado de Araújo

Maria Gabriela Alves Leão Branco de Brito

Tatyane Vicentine de Oliveira

SEDS - SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Praça Dr. Pedro Ludovico Teixeira, nº 332, Blocos A, B, C e D - Centro, Goiânia /
GO. CEP: 74003-010

E-mail: ouvidoria.seds@goias.gov.br

Sumário

Introdução -----	4
Manifestações -----	5
Análise das manifestações recebidas -----	6
Volume de Manifestações Recepcionadas por Mês -----	7
Tempo médio de resposta -----	8
Demandas por Região e Identificação dos Usuários -----	9
Pesquisa de satisfação -----	10
Relatório de revisão -----	11
Assuntos abordados -----	12
Atendimento por e-mail -----	13
Conclusão -----	14

1. Introdução

O presente relatório tem o intuito de apresentar o trabalho desenvolvido pela Coordenação de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social – Goiás, dispendo como alicerce a participação social por meio das manifestações cadastradas no Sistema de Ouvidoria sob a supervisão da Controladoria-Geral do Estado – CGE, garantindo o acesso do cidadão às informações contidas nos programas e atividades de gestão elaboradas pela Secretaria no ano de 2021– Lei de Acesso à Informação nº 12.527/11.

No serviço público, a ouvidoria atua como o vínculo entre o manifestante e a Administração Pública, pois é ela quem coleta as manifestações, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento, responde ao manifestante e conclui a manifestação.

Realiza também atendimentos presenciais, telefônicos, por e-mail, prestando ainda, informações e orientações aos usuários deste serviço.

2. Manifestações

No Sistema de Ouvidoria as manifestações são fragmentadas por tipo, assunto e setor responsável pela demanda apresentada, além da análise se o relato possui elementos mínimos necessários para seu encaminhamento. Os tipos de manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 9.270/18 e são elas:

- 1.1 **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.
- 1.2 **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.
- 1.3 **Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- 1.4 **Sugestões:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- 1.5 **Elogios:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- 1.6 **Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- 1.7 **Comunicação:** Fato relatado por pessoa não identificada.
- 1.8 **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.

2.1. Análise das Manifestações Recebidas

A Ouvidoria durante o ano de 2021 analisou e tratou 319 manifestações, como pode ser observado no quadro abaixo:

Manifestações Registradas		
	Quantidade	%
Comunicação	99	31.03%
Denúncia	23	7.21%
Elogio	13	4.07%
L.A.I.	46	14.42%
Reclamação	59	18.49%
Solicitação	76	23.82%
Sugestão	3	1.00%
Soma:	319	100.00%

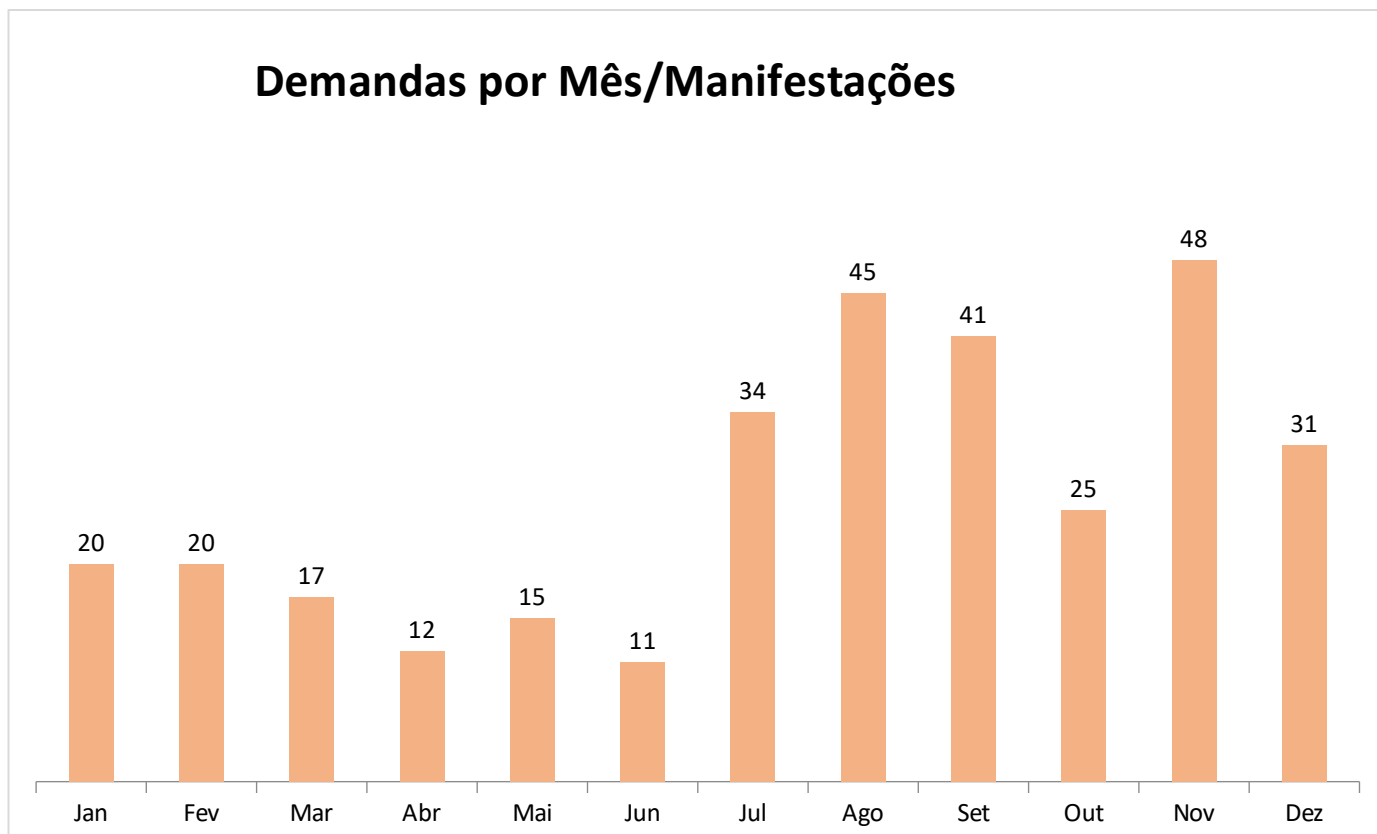


Nota-se que o tipo de demanda mais frequente em 2021, foram as manifestações de comunicação com 99 registros. A comunicação é a denúncia ou reclamação registrada de forma não identificada.

Destacamos que entre as 319 manifestações, 93 foram respondidas diretamente pela Ouvidoria - sem fluxo para as demais unidades da Secretaria, como orienta a Normativa 002/2021-CGE. O restante foi direcionado para serem tratadas nas respectivas áreas responsáveis.

2.2. Volume de Manifestações Recepcionadas por Mês

A Coordenação de Ouvidoria obteve, em média, 27 manifestações/mês. O maior número de manifestações sucedeu no mês de novembro com 48 registros, o menor ocorreu em Junho com 11 cadastros, conforme representado a seguir:



2.3 Tempo médio de resposta

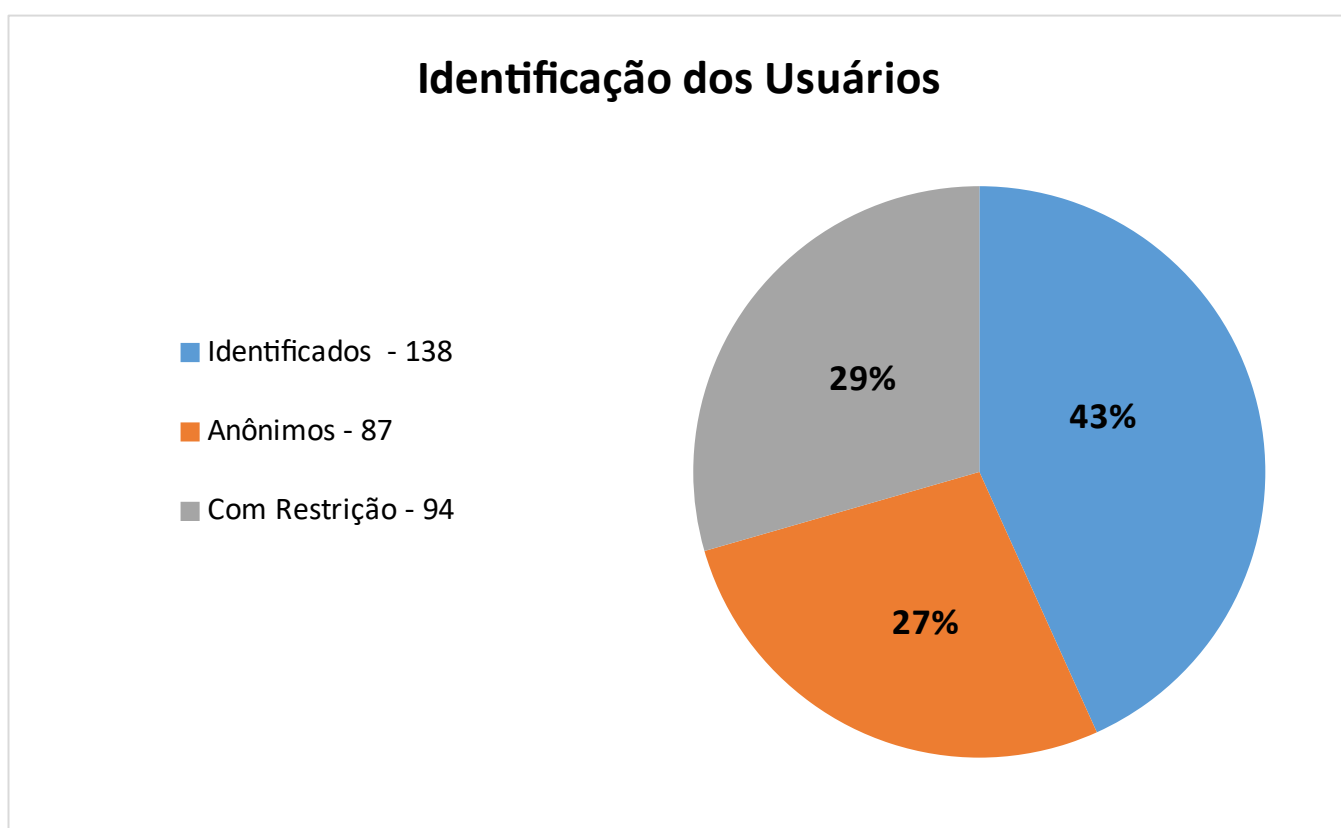
O tempo para apresentação da resposta conclusiva para as Manifestações, desde o seu protocolo até a apresentação da resposta conclusiva foi de 9 dias, ou seja, as 319 manifestações foram finalizadas antes do prazo de 30 dias, em estrita observância ao prazo definido no art. 9º do Decreto nº 9.270/2018.

Os 46 pedidos de informação realizados com base na Lei de Acesso à Informação – L.A.I (Lei nº 12.527/11) foram respondidos e finalizados em 11 dias, respeitando o tempo estipulado pela lei que é de 20 dias.

2.4. Demandas por Região e Identificação dos Usuários

A maioria das manifestações foi proveniente da cidade de Goiânia e alcançou um patamar de 169 registros, as oriundas do interior do Estado de Goiás obtiveram 129 cadastros e 21 derivaram de outras regiões do país.

Quanto à identificação do usuário em relação ao total das manifestações 43% optaram por se identificar sem restrição (138 pessoas), 27% foram manifestações anônimas (87 pessoas) e 30% se identificaram com restrição (94 pessoas), consoante gráfico:



3. Pesquisa de satisfação

Na avaliação dos manifestantes, as demandas apresentadas à Ouvidoria foram atendidas ou parcialmente atendidas com nota média de 7,7. Contudo, apenas 57 usuários responderam a pesquisa de satisfação.

4. Nota de recomendação

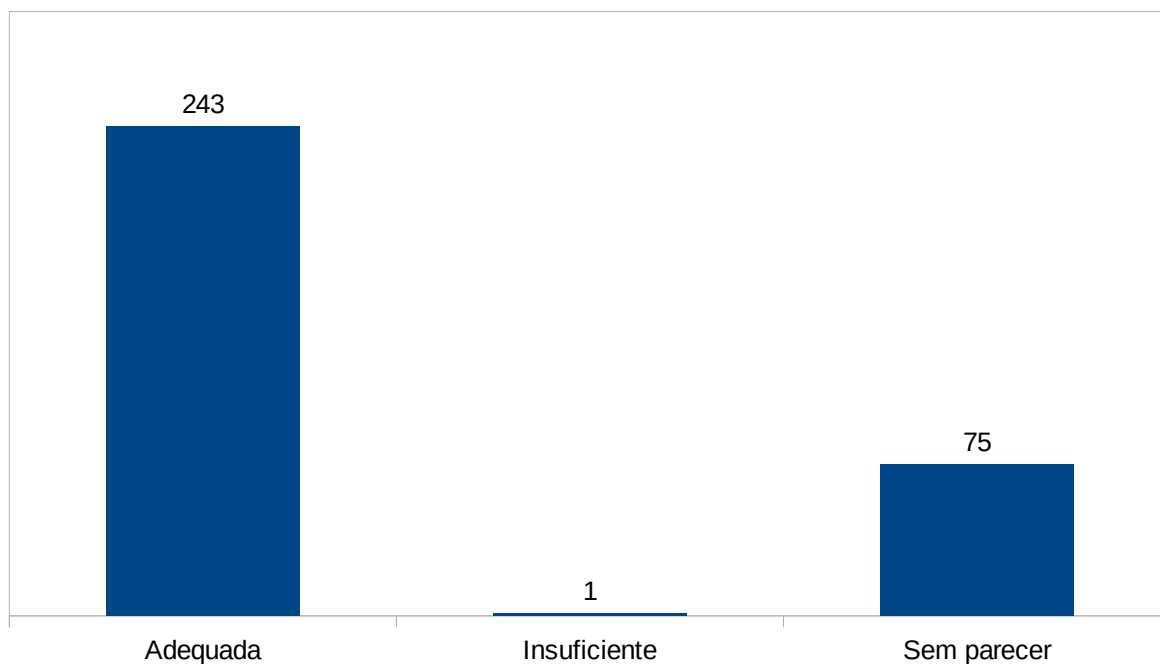
Considerando os 13 usuários que atribuíram notas de 0 a 5 alcançamos uma média de 2.1 para os outros 44 usuários que atribuíram notas de 6 a 10 alcançamos uma média de 9.5. Assim, diante da participação social, por meio da pesquisa de satisfação, as soluções apresentadas pelos gestores das áreas foram consideradas adequadas na sua maioria.

5. Relatório de Revisão

O trabalho de revisão das respostas conclusivas às manifestações com emissão de Parecer é de incumbência da Controladoria Geral do Estado – CGE. O intuito da revisão é aprimorar os modelos de respostas buscando sempre a objetividade, a acessibilidade e a clareza da linguagem para o cidadão.

Das 319 manifestações, 243 foram revisadas pela CGE com emissão de parecer, 242 foram consideradas “adequada” e apenas uma foi considerada “insuficiente” a resposta conclusiva.

Parecer	Quantitativo
Adequada:	243
Insuficiente:	1
Sem parecer da CGE:	75
TOTAL	319



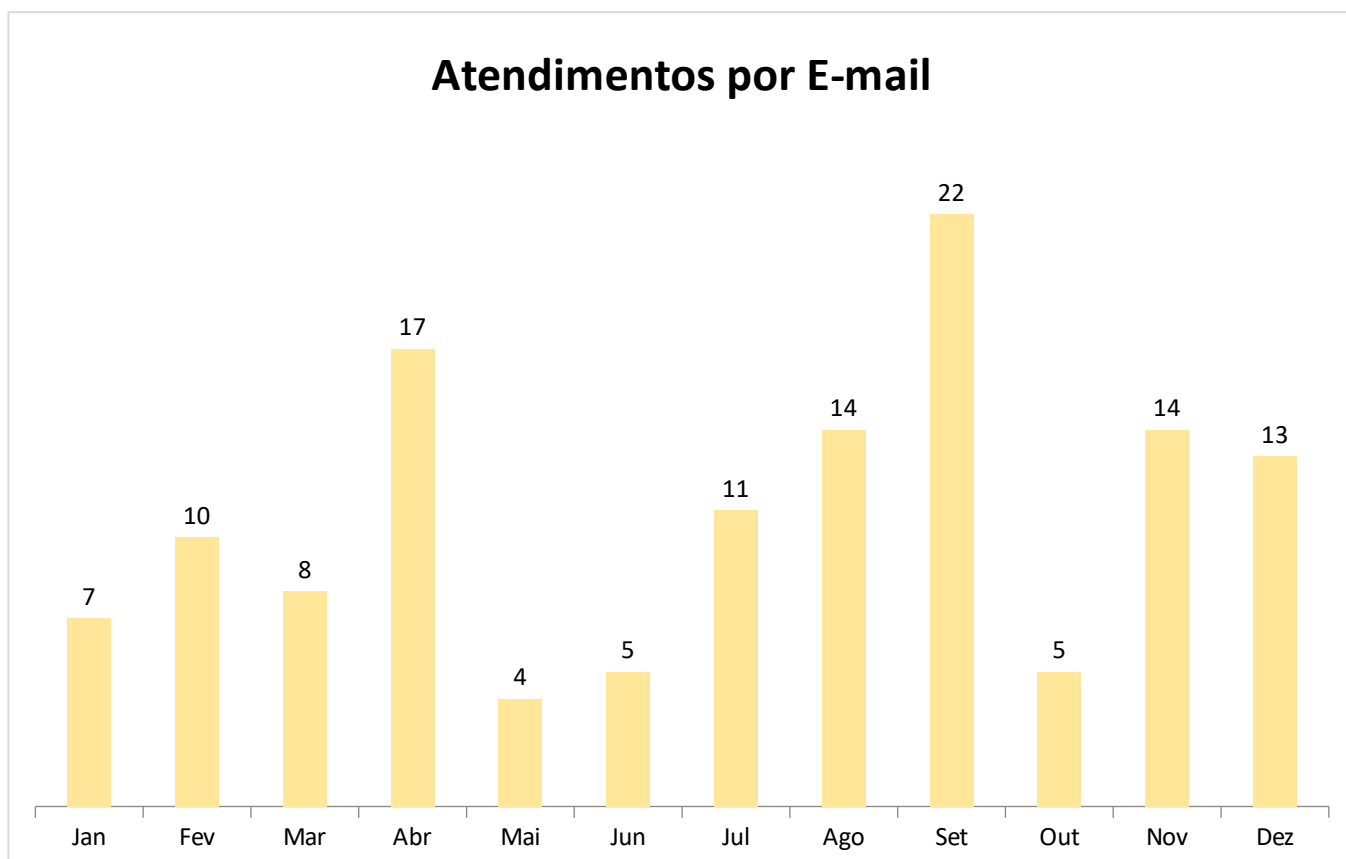
6. Assuntos Abordados

Nos dois últimos meses do ano, novembro e dezembro, o assunto mais abordado nas manifestações foi a solicitação de informações a respeito do Programa Mães de Goiás.

O segundo tipo mais demandado faz referência ao Sistema Socioeducativo.

7. Atendimento por E-mail

As manifestações encaminhadas para o e-mail da Ouvidoria Setorial (ouvidoria.seds@goias.gov.br) contabilizaram 130 atendimentos/ano. Setembro foi o mês com o maior número de solicitações, 22 e-mails enviados, conforme gráfico:



8. Conclusão

Em virtude dos assuntos tratados nas manifestações terem relação direta com os serviços prestados pelo poder público estadual, o presente relatório é instrumento importante na tomada de decisão sobre as políticas públicas.

As manifestações dos usuários de serviços públicos são um termômetro para os gestores. É também importante estar consciente de que o grau de qualidade pretendido quando se produz determinado serviço é, em última análise, imposto pelo cidadão. Com o aumento da demanda, se percebe a maior exigência por parte do cidadão. Tal fato pode ser constatado na complexidade dos pedidos de acesso à informação registrados no sistema ultimamente.

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