

RELATÓRIO DE GESTÃO

2024

OUVIDORIA ADJUNTA AGEHAB

Sumário

- Introdução
- Manifestações - Tipologia e suas definições
- Manifestações
- Pedido de Acesso à Informação - LAI
- Tempo médio de resposta
- Resolutividade
- Nota de recomendação
- 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 Adjunta da Agência Goiana de Habitação (AGEHAB), referente ao ano base de 2024, comparando-o sempre que for necessário com os resultados do ano de 2023.

O Decreto Estadual nº 10.466, de 14/5/2024 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:

- Email: ouvidoria@agehab.go.gov.br
- Portal Expresso: (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao>)
- WhatsApp: 62 3096-5000

- Telefones: (62) 3096-5049, em dias úteis, das 8h às 12h e das 14h às 18 horas

A Ouvidoria Adjunta da AGEHAB 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, responsável pela construção de uma sociedade mais justa e democrática.

A Ouvidoria Setorial da CGE foi criada em 2023, a partir da reforma administrativa do Governo de Goiás (Lei nº 21.792, de 16/02/2023) e assumiu parte das atribuições da Gerência de Ouvidoria, principalmente o recebimento, tratamento e resposta às manifestações de Ouvidoria encaminhadas pelos cidadãos à Controladoria-Geral do Estado (CGE).

Este relatório de gestão da Ouvidoria 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.

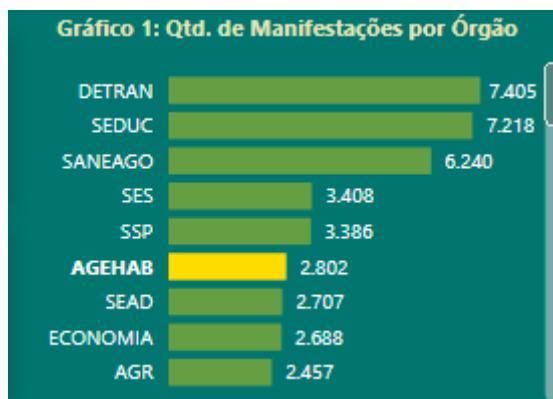
f. Pedido de Acesso à Informação (LAI): Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

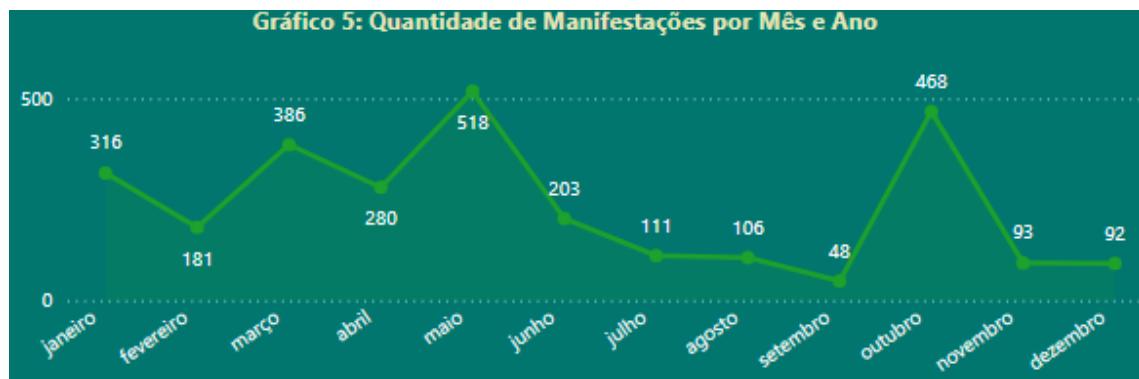
2. Manifestações

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

Em 2024, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 2.802 atendimentos pela Ouvidoria da AGEHAB, enquanto em 2023 foram registrados 1.535 atendimentos, o que representou uma elevação de mais de 82% no total de atendimentos realizados.

Cabe destacar que, em 2024, a Ouvidoria da AGEHAB foi o 6º órgão que mais recebeu demandas no Estado de Goiás:



Ouvidoria AGEHAB - Quantidade de protocolo/mês realizados no ano de 2024

Na sequência, são exibidas as demandas por tipos de manifestação registradas na Ouvidoria da AGEHAB em 2024.

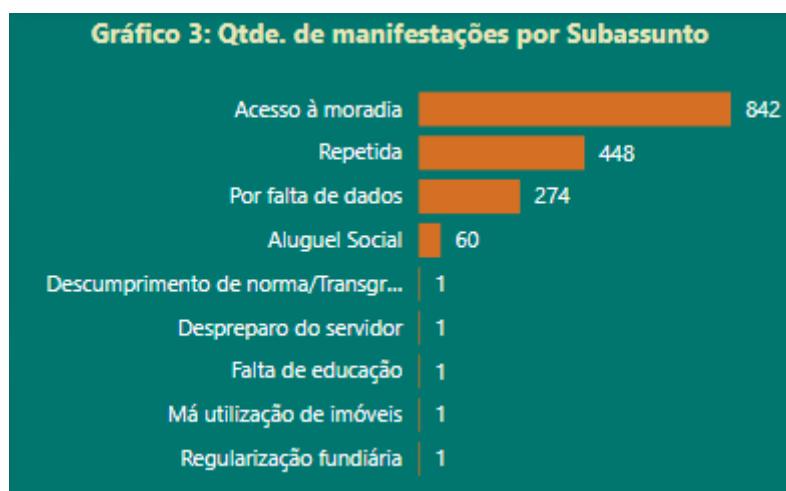
Ouvidoria - Tipos de manifestação 2024

Vale destacar que o número de Denúncias em 2024 representou cerca de 58,13% do total de manifestações, enquanto o porcentual de Reclamações representou 33,19%.

Denúncias

Das 1629 denúncias registradas e tratadas pela Ouvidoria da AGEHAB em 2024, 903 manifestações referiram-se ao assunto "Habitação", 03 "Conduta do servidor público" e 01 "Bem público/serviço público".

Ouvidoria AGEHAB - Denúncias registradas por assunto - 2024



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.

Ouvidoria AGEHAB - Quantidade de pedidos de acesso à informação - LAI (2024)



Foram protocolados em 2024 na Ouvidoria da AGEHAB 49 pedidos de acesso à informação com base na LAI. O prazo médio de respostas foi 10,4 dias, enquanto a média geral do Estado foi de 10,2 dias.

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 2024, o prazo médio de respostas às manifestações tratadas pela Ouvidoria da AGEHAB foi de 7,09, sendo que prazo médio de respostas das ouvidorias do Estado foi de 6,7 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 Resolutividade ($\% \text{ Resolutividade} = [(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$)

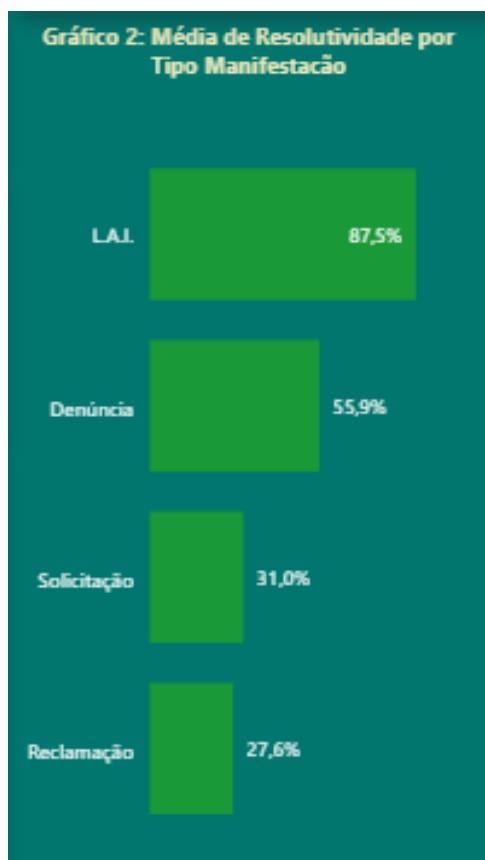
Ouvidoria AGEHAB - Índice de Resolutividade 2024



Em 2024, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Setorial da CGE foi de 39%, tendo sofrido diminuição com relação ao indicador do ano anterior, de 58%.

No gráfico a seguir podemos observar o porcentual de resolutividade apresentado para cada tipo de manifestação.

Ouvidoria AGEHAB - Resolutividade por tipo de manifestação em 2024



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 no Sistema Eletrônico de Gestão de Ouvidoria (SGOe) após a finalização da manifestação, sendo que a unidade obteve a nota média de recomendação de 5,82.



8. Conclusão

Este relatório de gestão evidencia os principais resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da AGEHAB em 2024, coletados a partir de dados obtidos no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe).

O presente relatório dessa Ouvidoria Adjunta visa fornecer subsídios para análise e acompanhamento das informações relacionadas à AGEHAB e também atender o que rege a atual legislação sobre a construção de Relatórios Anuais de Gestão.

OUVIDORIA DA AGEHAB