

# OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS

## RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

———— 2021 ————

**CGE**  
Controladoria  
Geral do Estado



**CONTE  
COM  
ESSA  
FORÇA**

## **Ficha Técnica**

### **Ronaldo Ramos Caiado**

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

### **Lincoln Graziani Pereira da Rocha**

VICE-GOVERNADOR

### **Henrique Moraes Ziller**

SECRETÁRIO-CHEFE DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS

### **Diego Ramalho Freitas**

SUBCONTROLADOR DE GOVERNO ABERTO E PARTICIPAÇÃO CIDADÃ

### **Danilo Borges Garcia Carvalho**

SUPERINTENDENTE DE PARTICIPAÇÃO CIDADÃ – OUVIDOR GERAL

### **Equipe Técnica**

Alessandra Siqueira Lessa  
Álvaro Pompeu Rios de Pina  
Ana Maria Dolis  
Andrei Azevedo de Souza da Cunha Lima  
Byanca Sampaio Martins  
Cláudia Furtado Rivello  
Denilson Marinho Neto  
Erismеuda Melo Alves  
Larissa Regina Bastos Marinho  
Lucimone Pires Batista  
Mércia Cristina Fernandes Barros  
Neydson Welton de Carvalho Dantas  
Pedro Ivan Tavares Celestino  
Romualdo Fontes Siqueira  
Tânia Maria Braz Braga

### **Revisão**

Charleston Fernandes dos Santos

### **CGE - Controladoria Geral Estado de Goiás**

Rua 82, N°400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3° Andar, Setor Sul, Goiânia – GO,  
CEP 74015-908

E-mail: [controladoria@goias.gov.br](mailto:controladoria@goias.gov.br) e [ouvidoria@goias.gov.br](mailto:ouvidoria@goias.gov.br)

## Sumário

Introdução	3
Manifestações por tipologia e suas definições	5
Atendimentos	6
Manifestações	8
Pedido de Acesso à Informação - L.A.I.	15
Tempo médio de resposta	18
Resolutividade	19
Respostas insatisfatórias	21
Nota de recomendação	23
Pontos recorrentes das manifestações	24
Ações realizadas pela Ouvidoria-Geral em 2021	26
Conclusão	27

## **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 Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, referente ao ano base de 2021, comparando-o sempre que for necessário com os resultados do ano de 2020.

O Decreto Estadual n.º 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](mailto:ouvidoria@goias.gov.br);
- Carta;
- Presencial.

Está em estudo a viabilidade de se ofertar outros canais digitais como: Instagram, Facebook e Twitter.

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.

## 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.

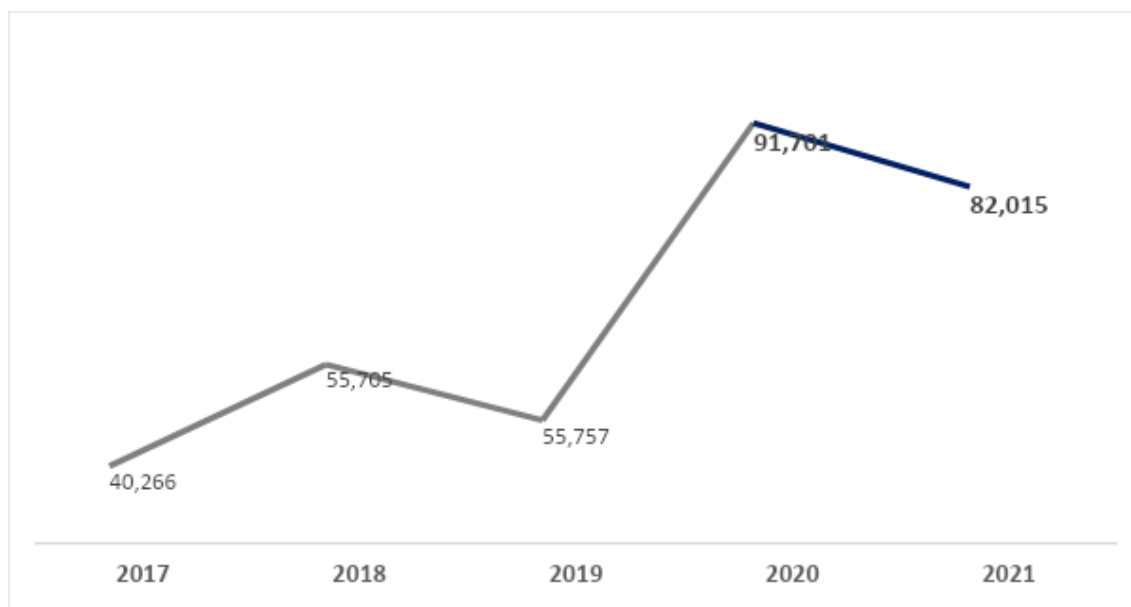
- a. **Manifestações:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.
- b. **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço 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. Atendimentos

No âmbito da Administração Pública, a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

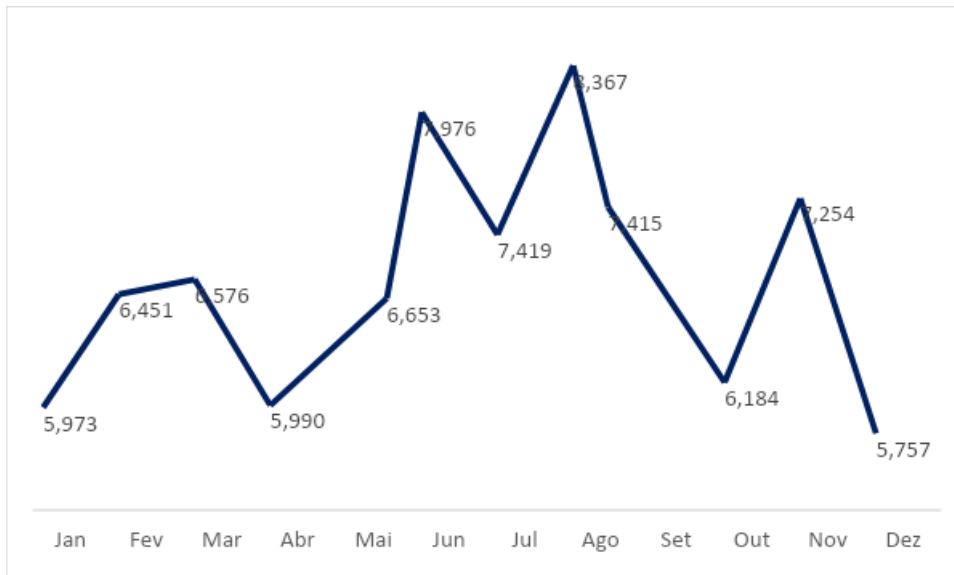
A atividade de Ouvidoria no Estado considera que os atendimentos são a soma dos registros pontuais realizados e das manifestações registradas no sistema e que geram um número de protocolo. Dentro desse contexto, em 2021 o Sistema de Gestão de Ouvidoria — SGOe — registrou **82.015** atendimentos, enquanto em 2020 foram registrados **91.701** atendimentos. O gráfico abaixo representa a evolução do número de atendimentos nos últimos cinco anos.

**Gráfico 1 — Número total de atendimentos — manifestações registradas e atendimentos pontuais (2017 - 2021)**



Ao longo de 2021, podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos.

**Gráfico 2 — Quantidade de atendimentos realizados no ano de 2021**

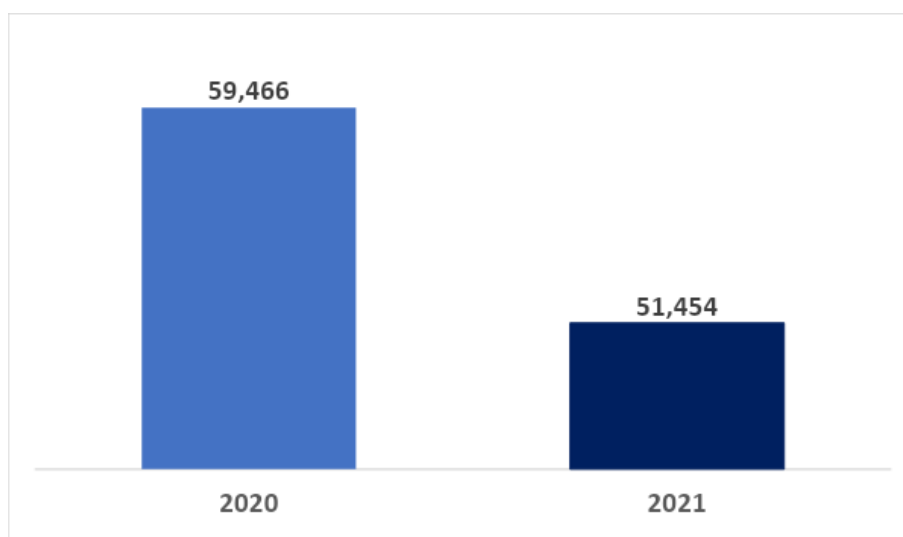




### 3. Manifestações

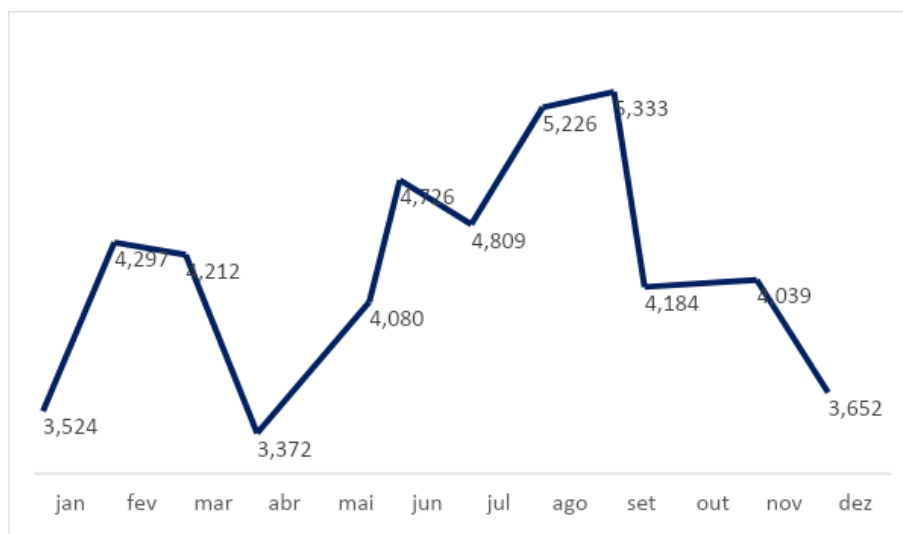
Quando considerado o número de manifestações, ou seja, apenas aquelas registradas no Sistema de Ouvidoria e que geram um número de protocolo para acompanhamento, observamos redução de 13% na quantidade de manifestações recebidas em 2020 (59.466) em comparação ao ano de 2021 (51.454), conforme demonstra o Gráfico 3. Importante salientar que um número expressivo de manifestações registradas em 2020 trata de assuntos relacionados ao início da pandemia do COVID-19.

**Gráfico 3 — Quantidade de manifestações em 2020 e 2021**



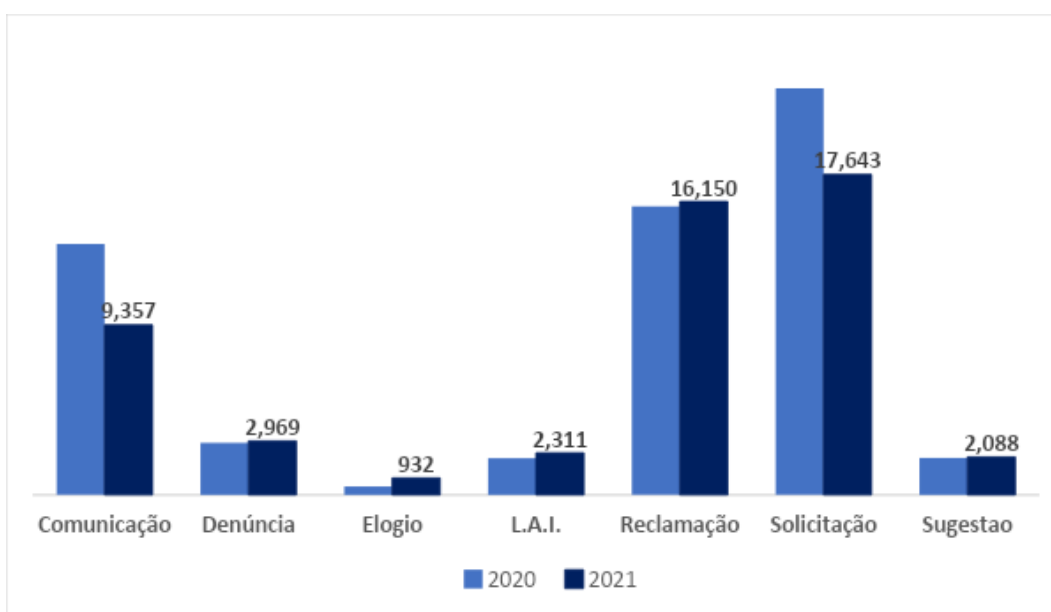
Em relação às manifestações registradas em 2021, temos a seguinte distribuição mensal conforme o Gráfico 4.

**Gráfico 4 — Quantidade de manifestações registradas no ano de 2021**



Na sequência, o Gráfico 5 exibe um comparativo entre as demandas por tipos de manifestações nos anos de 2020 e 2021.

**Gráfico 5 — Comparativo 2020 e 2021 por tipo de manifestação.**

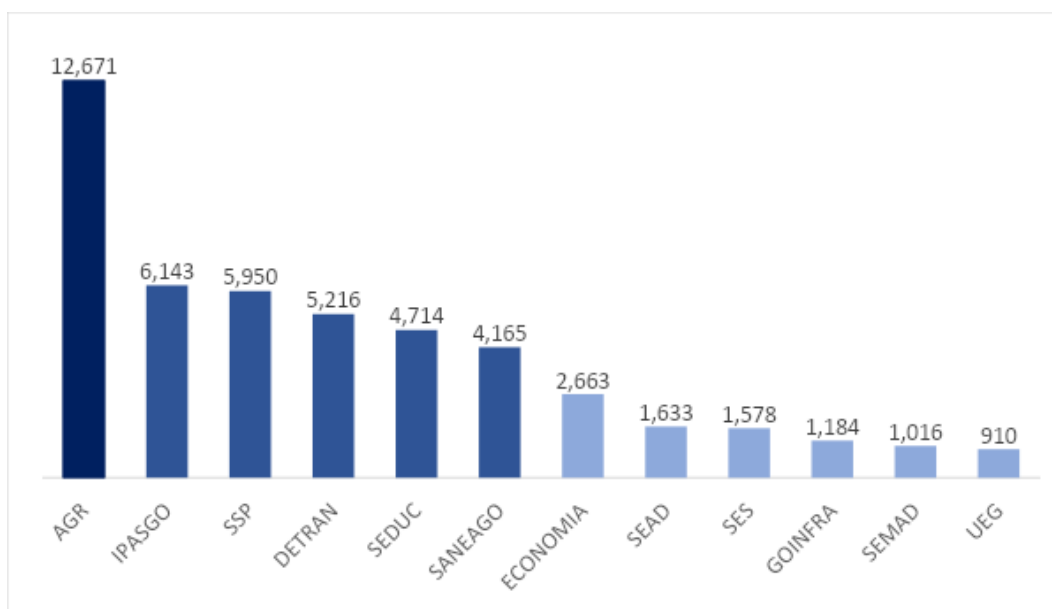


Vale destacar que, em 2021, houve aumento de 102% no número de elogios, enquanto o número de reclamações se manteve

relativamente estável (+2%). Ainda vale ressaltar que 31% das manifestações em 2021 tratam de reclamações, enquanto o percentual de denúncias representou 6% das manifestações.

Em 2021, 12 órgãos receberam 47.843 manifestações, o que representa 93% dos registros efetuados. Desse total, uma em cada quatro manifestações foi direcionada à Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos — AGR, conforme se verifica no Gráfico 6.

**Gráfico 6 — 12 órgãos com maior número de manifestações registradas**

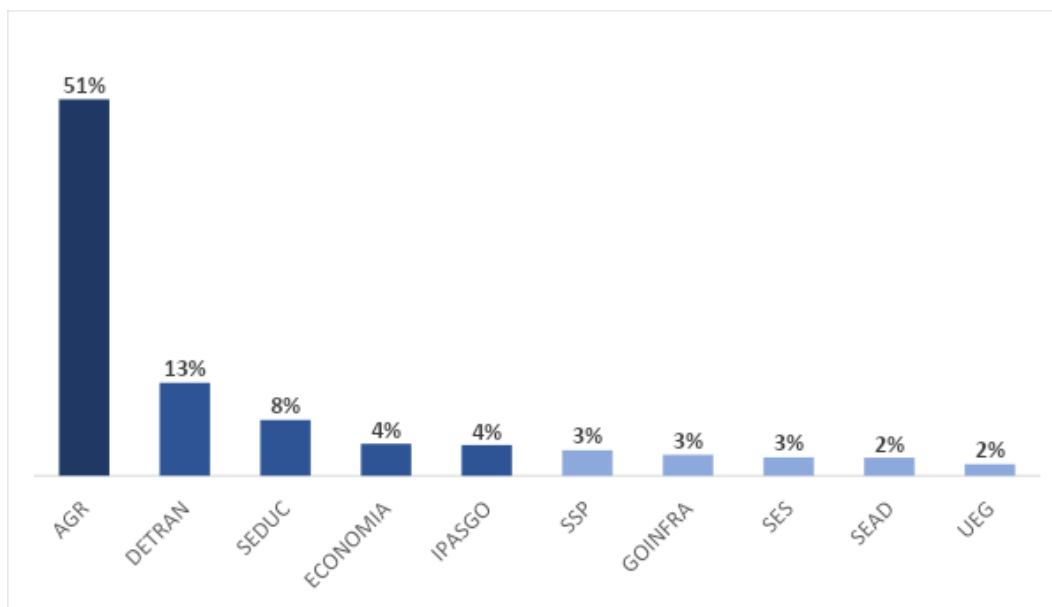


Nos gráficos de 7 a 10, a intenção é destacar o quantitativo de manifestação por tipo e por órgão.

Quanto ao tipo de manifestação “**solicitação**”, o órgão mais demandado em 2021 foi a AGR (Gráfico 7). Do total de 17.645 solicitações, cerca de 51% foram direcionadas à referida agência. Neste caso, como a autarquia tem um sistema próprio de registro de manifestações, praticamente todas as manifestações encaminhadas à AGR são classificadas como solicitação por serem relacionadas a

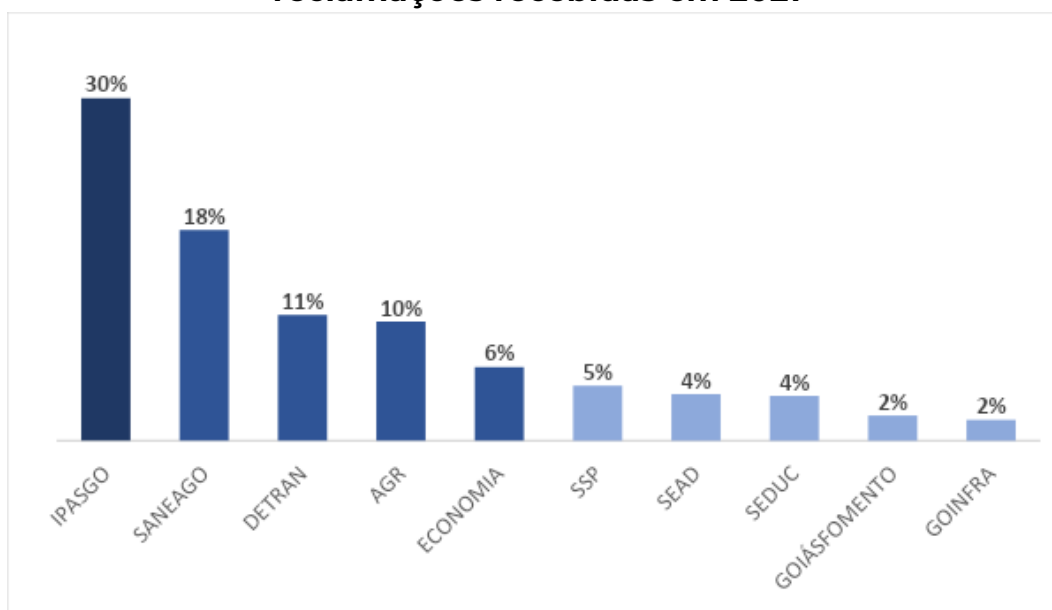
demandas relativas à atividade de regulação da própria entidade, não podendo ser classificadas de outra maneira.

**Gráfico 7 — Percentual por órgão em relação ao total de solicitações recebidas em 2021**



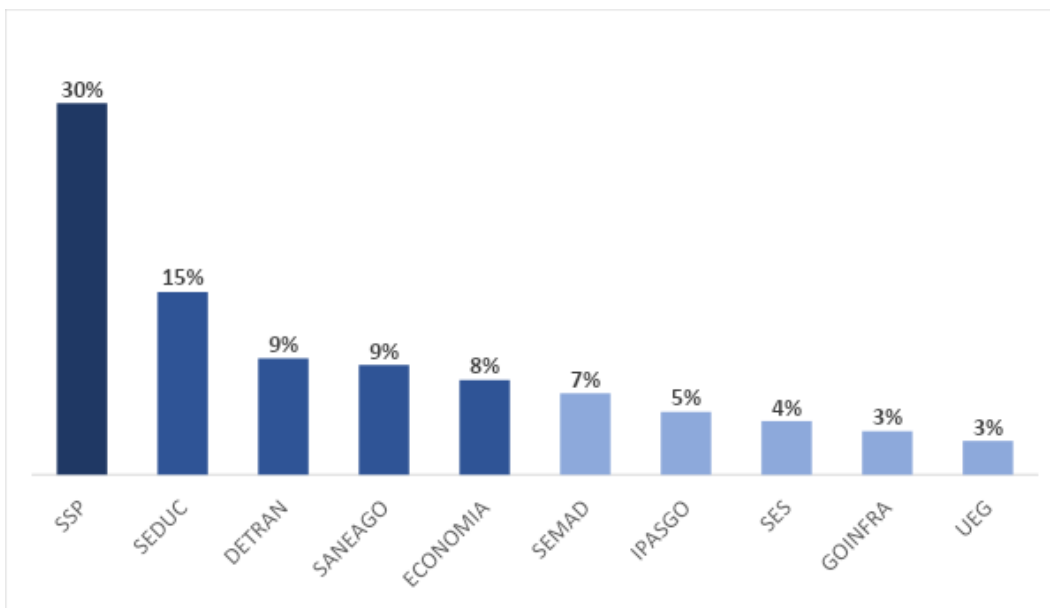
Em relação às manifestações do tipo “reclamação”, o órgão mais demandado foi o Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás — IPASGO —, conforme exibido no Gráfico 8. Do total de 16.153 reclamações, 30% foram direcionadas ao Instituto. Tal situação se deve principalmente à recorrência do tema “Dificuldade de agendar consulta”, que foi um assunto frequente no ano de 2021. Na segunda posição temos a SANEAGO, com reclamações relacionadas principalmente à “procedimento comercial” e “qualidade do serviço executado”.

**Gráfico 8 — Percentual por órgão em relação ao total de reclamações recebidas em 2021**



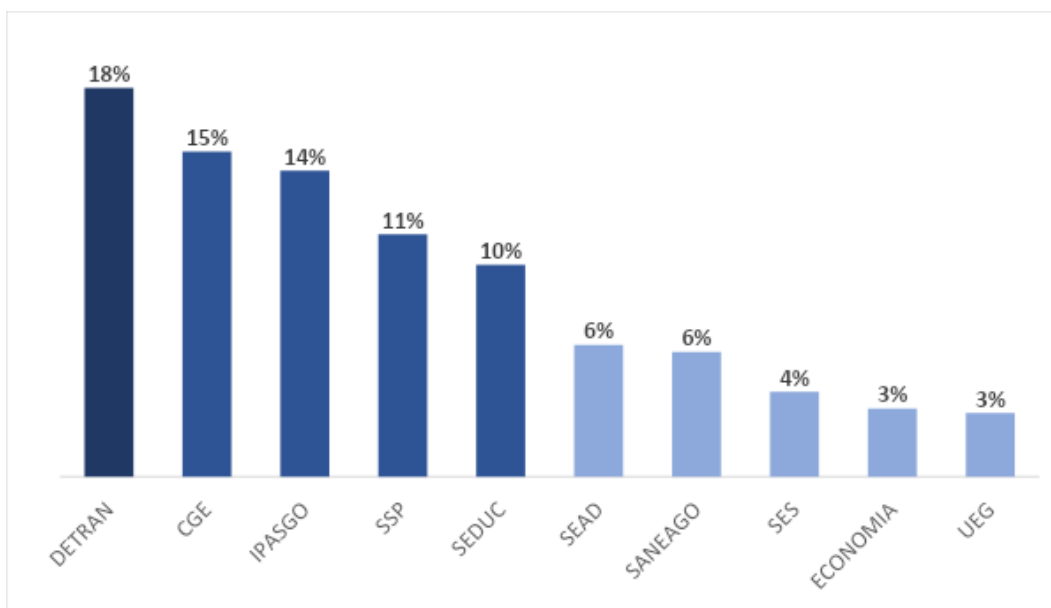
No Gráfico 9 são apresentados os dez órgãos que mais receberam denúncias no ano de 2021. A Secretaria de Segurança Pública — SSP — encabeça a lista com montante bem superior ao órgão da segunda posição. Mais de 50% das denúncias recebidas pela SSP se referem ao tema "maus tratos dos presos". Em segundo lugar na categoria "denúncias" aparece a Secretaria de Educação — SEDUC — com manifestações referentes a Assuntos do Servidor Público, em questões referentes a solicitações de professores e técnicos junto ao departamento de gestão de pessoas.

**Gráfico 9 — Percentual por órgão em relação ao total de denúncias recebidas em 2021**



Quanto ao tipo “elogio”, percebe-se no Gráfico 10 uma melhor distribuição de manifestações registradas entre os cinco primeiros órgãos relacionados. O destaque fica para o primeiro colocado, o Departamento de Trânsito de Goiás — DETRAN-GO. O órgão foi o que mais recebeu elogios no ano de 2021. Em segundo lugar no percentual de elogios aparece a Controladoria-Geral do Estado — CGE-GO, em decorrência de manifestações encaminhadas pelo reconhecimento ao trabalho desenvolvido pelo órgão na coordenação e na execução dos projetos Embaixadores da Cidadania e Agentes da Cidadania, realizados em parceria com a Universidade Federal de Goiás, e do Estudantes de Atitude, promovido com a Secretaria de Educação (SEDUC).

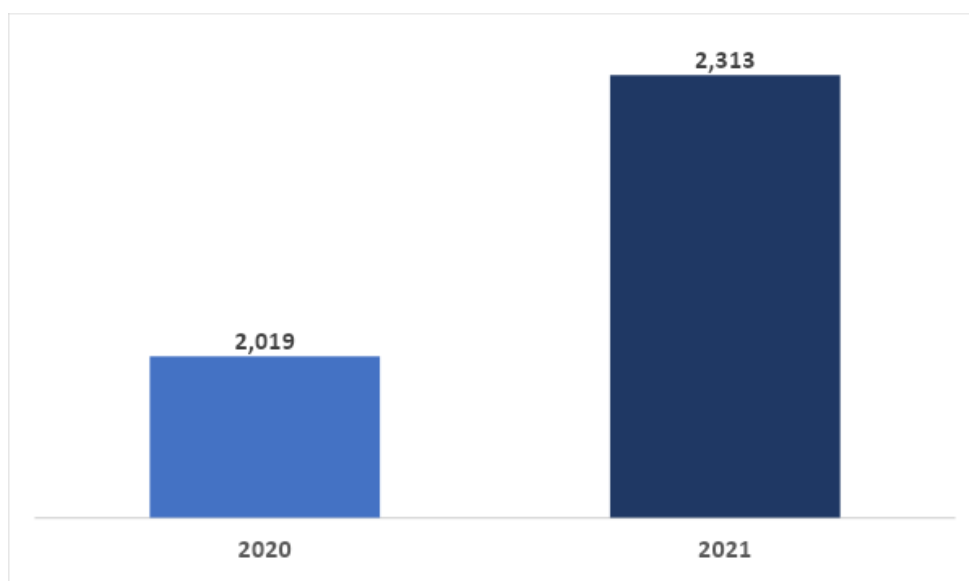
**Gráfico 10 — Percentual por órgão em relação ao total de elogios recebidos em 2021**



#### 4. 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 n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação — L.A.I.), da Lei Estadual n.º 18.025/13, do Decreto Estadual n.º 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 11 — Quantidade de pedidos de acesso à informação em 2020 e 2021**

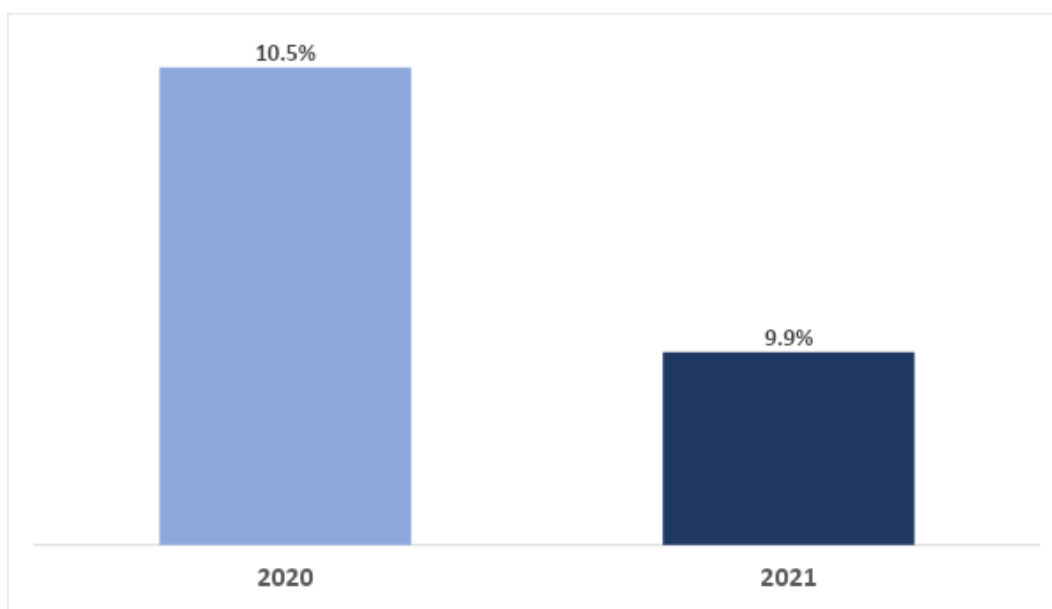


No comparativo entre 2021 e 2020, percebemos um aumento de cerca de 15% no número de pedidos de acesso à informação — LAI —, assim como um recuo de 0,5% no número de recursos apresentados para essa tipologia (Gráfico 12).



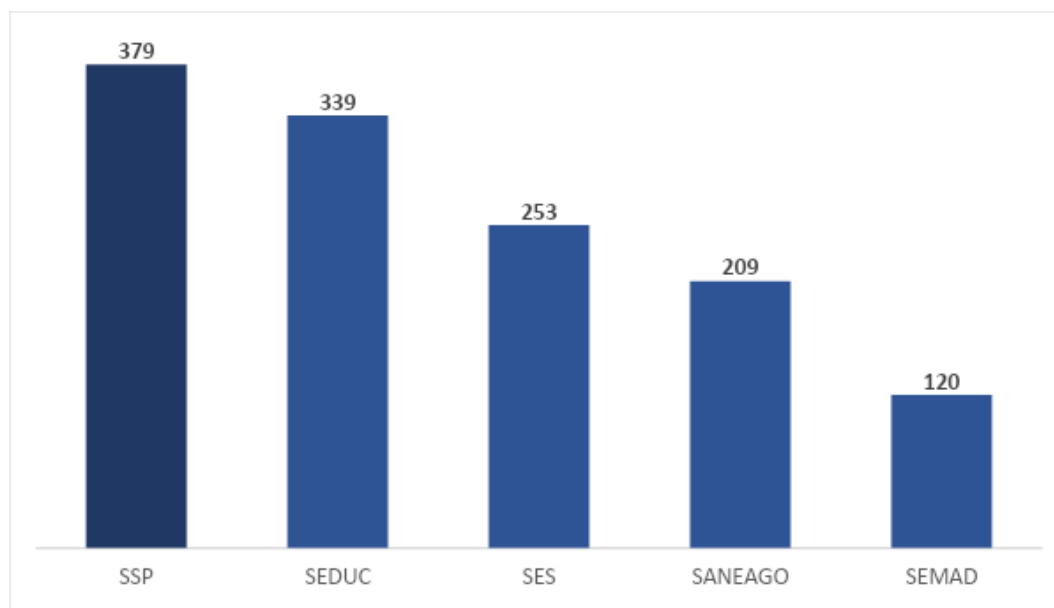
A diminuição no número de recursos nos pedidos de acesso à informação pode ser explicada em parte como resultado do trabalho realizado pela Ouvidoria-Geral, que realiza a revisão das respostas oferecidas pelas ouvidorias setoriais. Na revisão de resposta, os órgãos são avaliados e orientados a como produzir uma resposta adequada à necessidade e pedido do cidadão.

**Gráfico 12 — Percentual de recursos apresentados nos anos de 2020 e 2021**



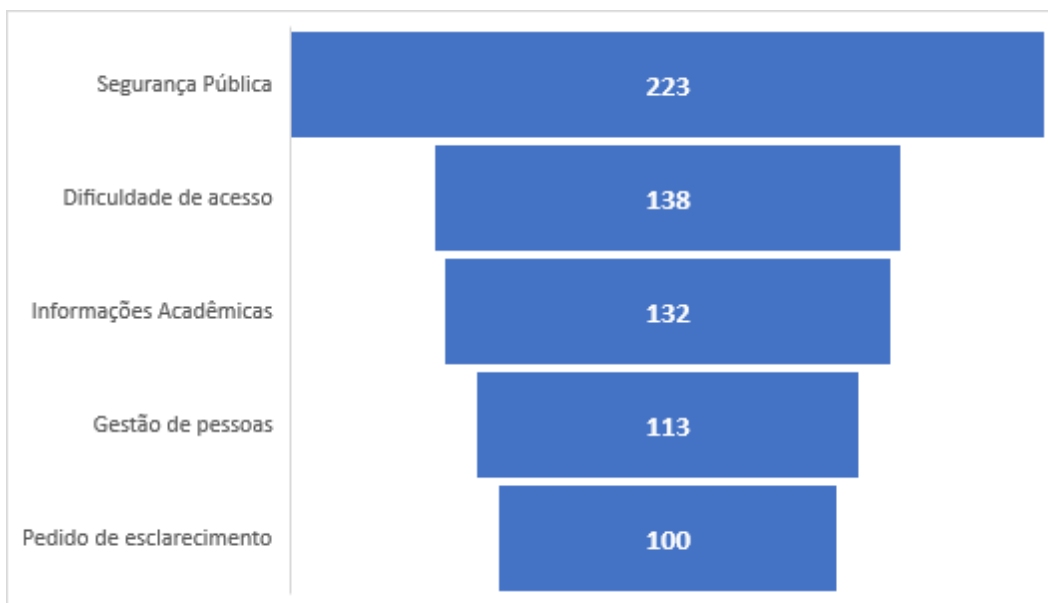
O órgão mais demandado para pedidos de acesso à informação em 2021 foi a Secretaria de Segurança Pública, seguida pela Secretaria de Educação (Gráfico 13).

**Gráfico 13 — Órgãos mais demandados com pedidos de acesso à informação em 2021**



O assunto mais demandado nos pedidos de informação em 2021 também se refere a Segurança Pública, com 223 pedidos em 2021 e 173 em 2020 (Gráfico 14).

**Gráfico 14 — Assuntos mais demandados em 2021 nos Pedidos de Acesso à Informação — L.A.I.**



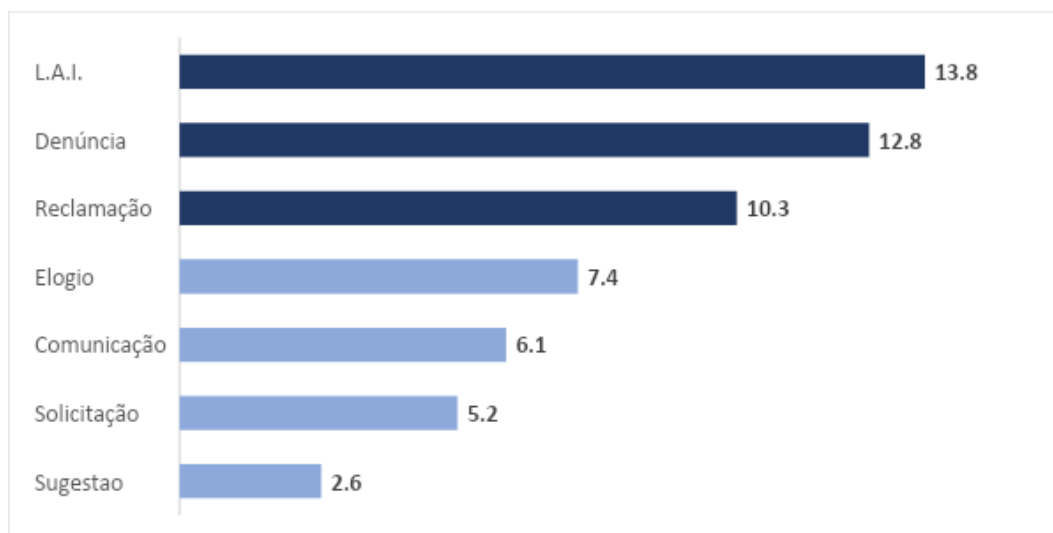
## 5. Tempo médio de resposta

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

Durante o ano de 2021, o desempenho médio da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, no que tange ao prazo de resposta, foi de 7,7 dias, desempenho igual ao observado em 2020. No Gráfico 15 é exibido o tempo médio de resposta por tipo de manifestação.

**Gráfico 15 — Tempo médio de resposta por tipo de manifestação**



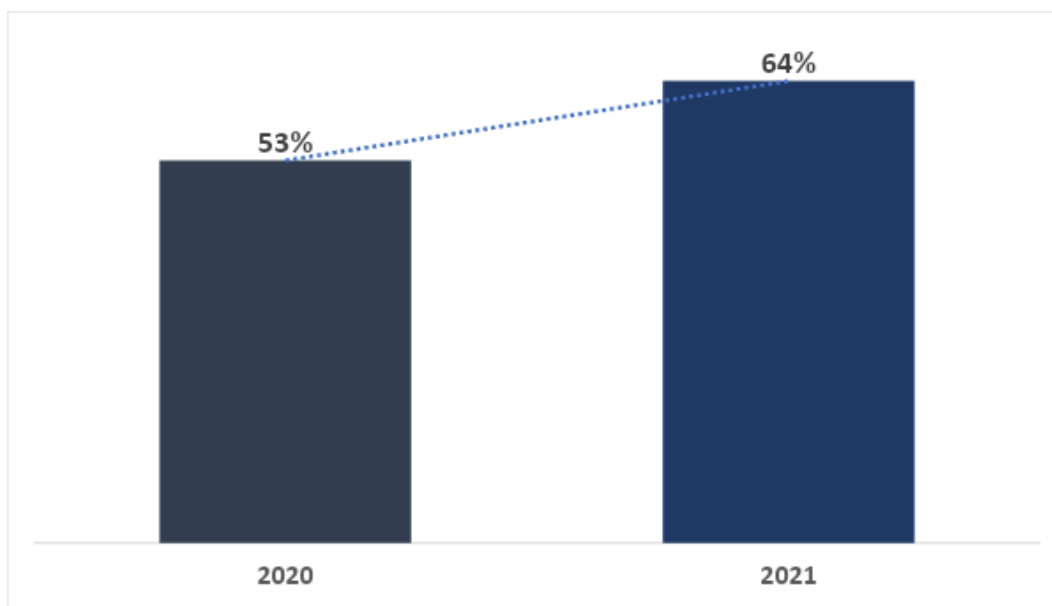
As maiores médias de tempo de resposta são verificadas nas manifestações do tipo L.A.I. (13,8 dias), denúncia (12,8 dias) e reclamação (10,3 dias), que são justamente aquelas que demandam um maior nível de cuidado e acurácia na sua apuração, e consequente

tratamento das respostas a serem encaminhadas aos usuários do serviço público.

## 6. 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<sup>1</sup>, conforme o Gráfico 16.

**Gráfico 16 — Índice de Resolutividade nos anos de 2020 e 2021**



Em 2021, o Índice de Resolutividade foi de 64%, um acréscimo de 11 pontos percentuais em relação ao índice de Resolutividade encontrado em 2020. O que significa que, de maneira geral, houve uma melhora na resolução das demandas apresentadas pelos usuários dos serviços públicos no ano de 2021.

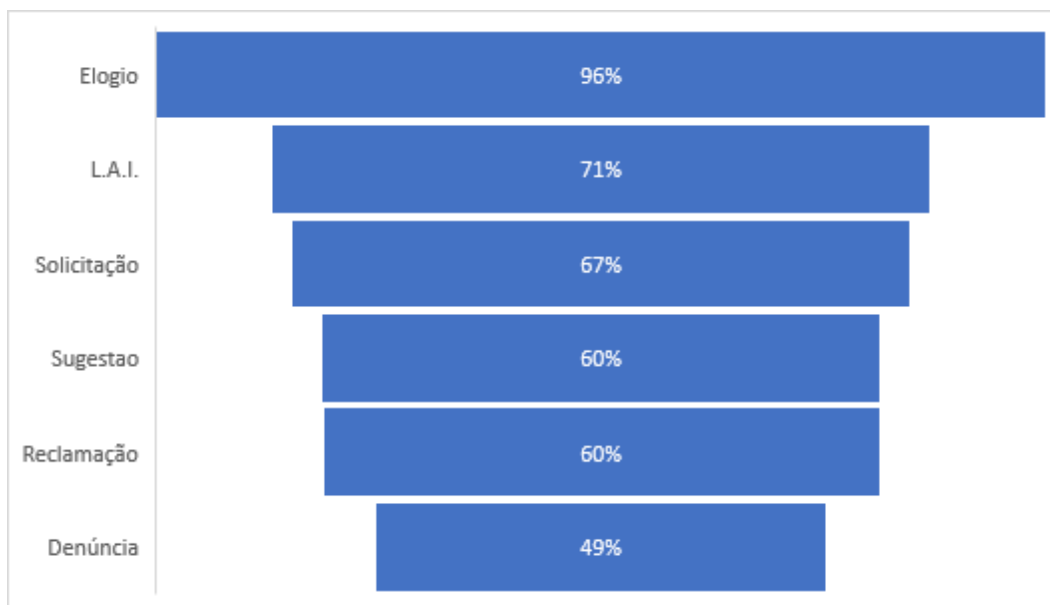
No Gráfico 17 podemos observar o percentual de resolutividade apresentado para cada tipo de manifestação e, também, podemos

---

<sup>1</sup>% Resolutividade =  $[(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$

verificar que reclamação e denúncia são os tipos de manifestação que apresentam os menores percentuais de resolutividade.

**Gráfico 17 - Percentual de resolutividade por tipo de manifestação**

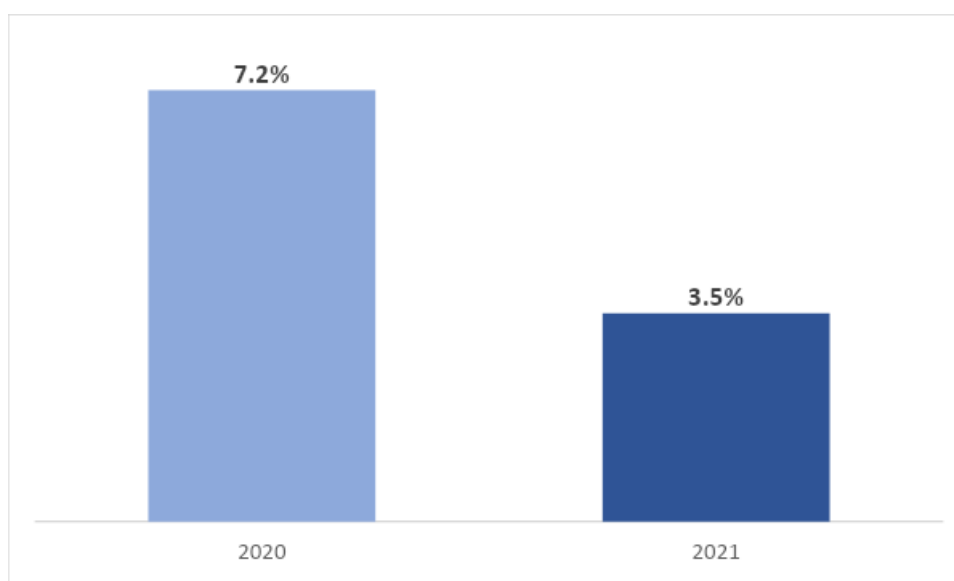


## 7. Respostas insatisfatórias

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.

Quando analisamos o percentual de respostas insatisfatórias relativas aos anos de 2020 e 2021 (Gráfico 18), obtemos como resultado 7,2% e 3,5%, respectivamente. Percentuais que representam uma redução de 52% no número de respostas insatisfatórias.

**Gráfico 18 — Percentual de respostas insatisfatórias nos anos de 2020 e 2021**

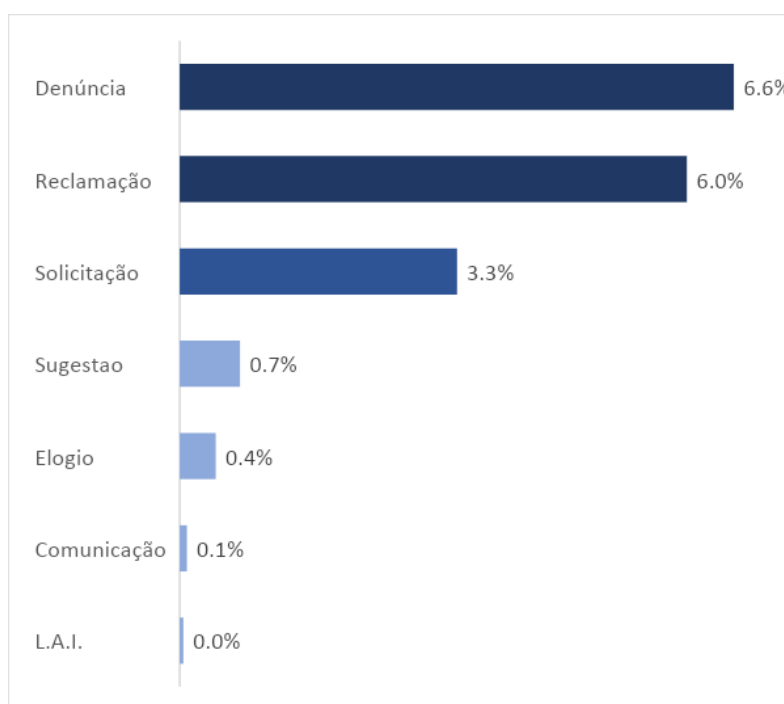


É importante salientar que o ano de 2020 foi atípico, devido ao início da pandemia de COVID-19, o que fez o número de respostas insatisfatórias aumentar de forma significativa no período, além de ser o momento em que grande parte dos servidores públicos estaduais estavam em teletrabalho. Ao longo de 2021, e considerando o trabalho

desenvolvido na revisão de respostas pela equipe da Ouvidoria-Geral, esse número de respostas insatisfatórias foi se reduzindo ao longo do tempo.

Se considerarmos o percentual de respostas insatisfatórias em 2021 segundo o tipo de manifestação (Gráfico 19), temos que denúncia (6,6%) e reclamação (6,0%) são as categorias que apresentam o maior percentual de respostas insatisfatórias. O resultado corrobora com o menor índice de resolutividade apresentado também por esses dois tipos de manifestação.

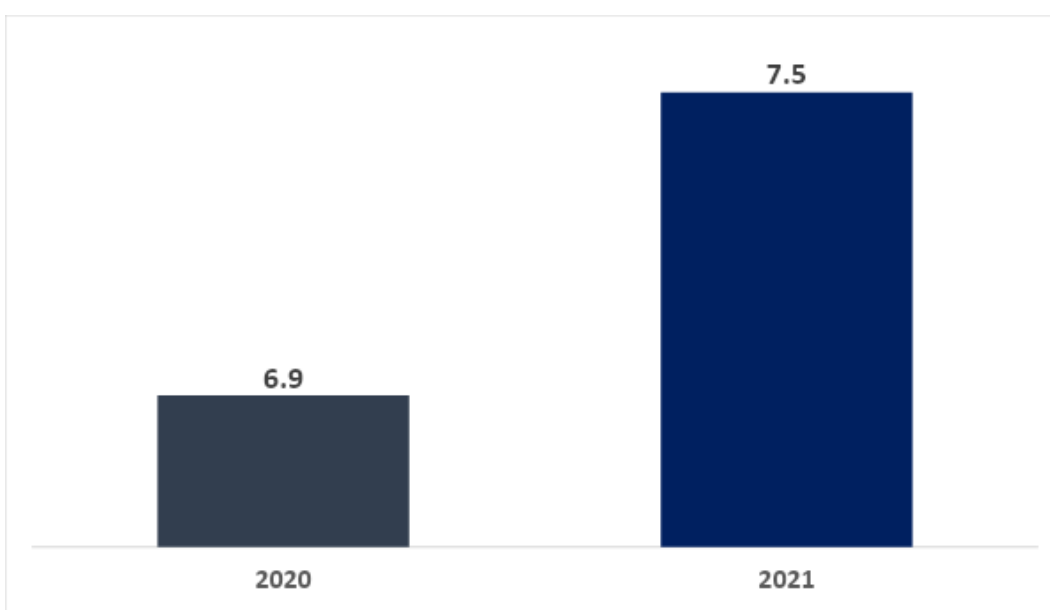
**Gráfico 19 — Percentual de respostas insatisfatórias por tipo de manifestação em 2021**



## 8. Nota de recomendação

A nota de recomendação (Gráfico 20) 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 20 — Nota de recomendação de 2020 e 2021**



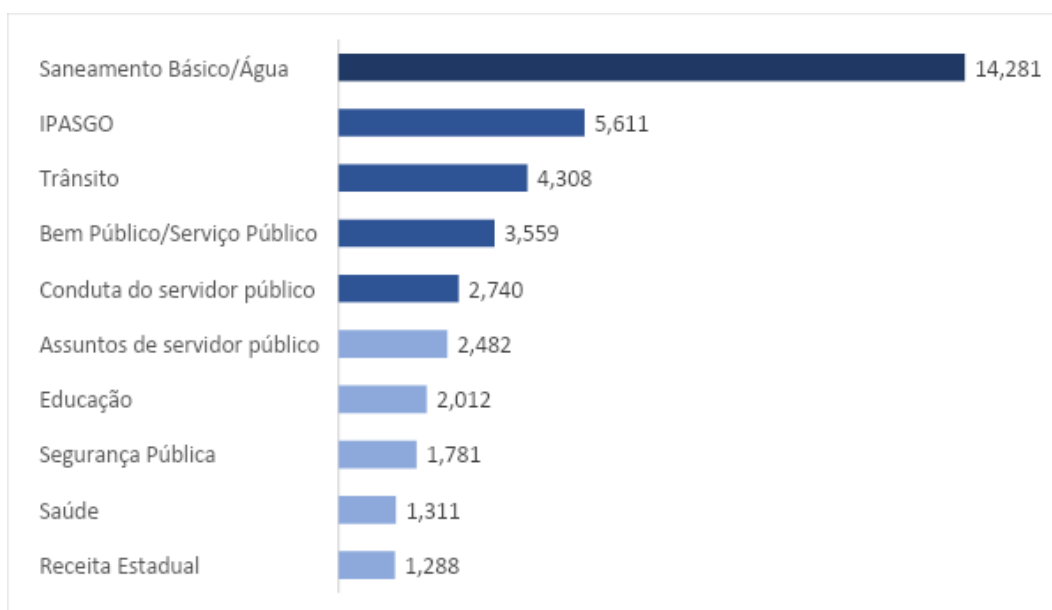
O exame comparativo dos resultados obtidos nesse quesito em 2020 e 2021 revela um aumento da média geral apresentada na nota de recomendação: de 6,9 em 2020 para 7,5 em 2021.



## 9. Pontos recorrentes das manifestações

Os dez “assuntos” mais recorrentes em 2021 (que correspondem a aproximadamente 90% das manifestações tratadas recebidas pelas Ouvidorias) do Sistema de Gestão de Ouvidorias — SGOe —, foram os seguintes:

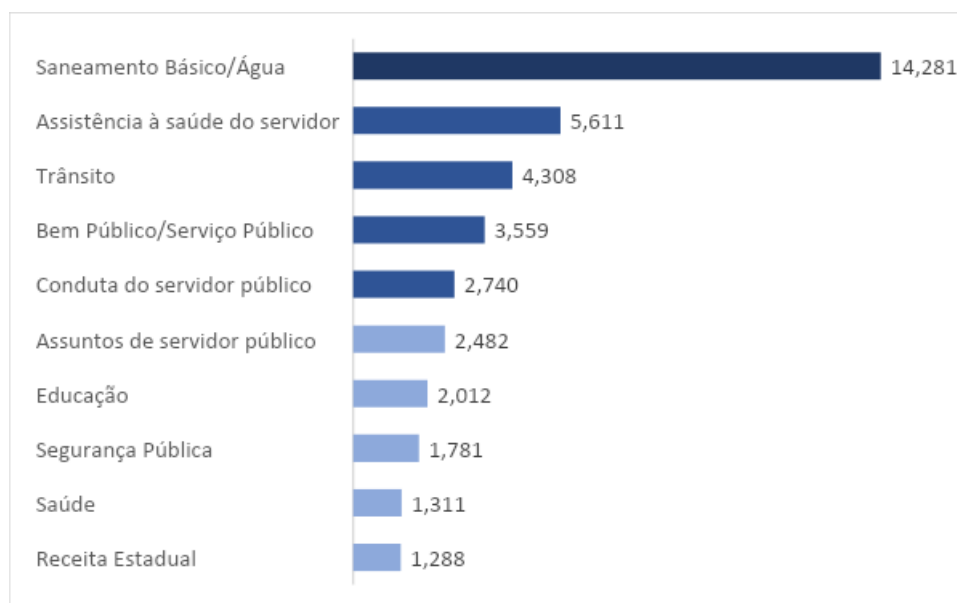
**Gráfico 21 — Assuntos mais recorrentes nas manifestações em 2021**



O assunto Saneamento básico / Água foi o mais frequente em 2021, com um percentual de 33% de recorrência, podendo-se perceber o grande impacto deste assunto principalmente nas ouvidorias setoriais de dois órgãos: a Saneago e a Agência Goiana de Regulação.

Já quando se analisam os sub-assuntos tratados nas manifestações, dez tópicos representam 40% das manifestações apresentadas no Sistema de Gestão de Ouvidorias — SGOe:

**Gráfico 22 — Dez sub-assuntos mais recorrentes em 2021**



No geral, temos que cerca de 11% dos subassuntos tratam de informações sobre a conta de água.

## 10. Ações realizadas pela Ouvidoria-Geral em 2021

Esta seção apresenta as principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Estado de Goiás em 2021. Dentre as ações desenvolvidas podemos destacar:

1. O Ouvidor-Geral do Estado de Goiás assumiu a Coordenação da Ouvidorias em Rede – Goiás. A rede goiana, além de compartilhar boas práticas, busca novos partícipes no âmbito do Estado, demonstrando os benefícios da participação dos usuários de serviços públicos na gestão e na formação de políticas públicas efetivas, de forma a incentivar as prefeituras goianas à estruturação de suas ouvidorias.
2. Planejamento e execução do V Seminário Goiano de Ouvidorias, que teve como foco principal a ouvidoria pública no contexto municipal.
3. Implantação do projeto-piloto de maturidade nas 12 maiores ouvidorias setoriais que juntas equivalem a 90% das manifestações registradas. Esse projeto busca a melhoria contínua da prestação dos serviços e permitirá a preparação e implementação de boas práticas.
4. Abertura de mais um canal de atendimento ao cidadão, possibilitando o registro de manifestação por meio de troca de mensagens no aplicativo *WhatsApp*.
5. Disponibilização do formulário eletrônico de registro de manifestação no Portal Expresso, página institucional que reúne serviços de todas as áreas de atuação do Governo do Estado de Goiás e foi desenvolvida para ampliar e democratizar seus canais de atendimento.
6. Utilização de inteligência artificial para a simplificação do cadastro do usuário no registro de manifestação na Ouvidoria e para a classificação e distribuição das demandas para os órgãos responsáveis pelo tratamento das manifestações.
7. Elaboração e execução de cursos na Escola de Governo, Eixo 2 – Programa de *Compliance* Público do Estado: Governo Aberto e Participação Cidadã, 20h (435 diplomados) e Ouvidoria Pública: o que eu tenho a ver com isso?, 25h (70 diplomados).
8. Realização de audiência pública com a participação de usuários do serviço prestado pela Saneago. A audiência compõe um cronograma de ações que vêm sendo empreendidas com a finalidade de instituir o Conselho de Usuários do serviço público no âmbito da administração estadual.

## Conclusão

Este relatório de gestão da Ouvidoria apresentou os resultados das atividades desenvolvidas no âmbito da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual no ano de 2021, coletados a partir de dados obtidos no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGOe.

A Ouvidoria-Geral do Estado e as 48 Ouvidorias Setoriais realizaram o total de 82.015 atendimentos ao longo de 2021. Desse total, 51.454 manifestações geraram números de protocolos devidamente registrados no SGOe e que receberam tratamento pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

A maior parte das manifestações foi registrada via Portal da Ouvidoria ([www.ouvidoria.go.gov.br](http://www.ouvidoria.go.gov.br)) e o prazo médio de resposta no período foi de 7,7 dias. Em pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolutividade foi de 64% e a nota média de recomendação 7,5.

Destaca-se que, ao longo de 2021, foram registradas 2.969 denúncias e 16.150 reclamações. Os três órgãos com maior número de denúncias são: SSP (880), SEDUC (433), DETRAN (275), sendo “maus tratos de presos” o principal tema relacionado. No item reclamação, os três órgãos com maior número de manifestações são: IPASGO (4.819), SANEAGO (2.966) e DETRAN-GO (1.766), sendo “Dificuldade de Agendar Consultas” o tema que mais apareceu nas manifestações.

Foram registrados 2.311 pedidos de acesso à informação (LAI). Os órgãos e entidades mais demandados foram: SSP (379), SEDUC (339) e SES (253), com os assuntos relacionados à Segurança Pública sendo os mais demandados.

A partir do acompanhamento mais próximo das manifestações e dos dados gerados, tornou-se clara a necessidade de haver uma melhoria contínua das informações no SGOe. Para conseguir essa

almejada melhoria contínua, é absolutamente imprescindível que toda a Rede de Ouvidoria se mantenha atenta aos registros dos andamentos no sistema. Para a análise dos diversos fatores que afetam a atividade de ouvidoria, é particularmente necessário que os dados armazenados no sistema estejam o mais alinhados possível com a realidade.

Aponta-se aqui a importância de a manifestação estar registrada no tipo correto. As definições dos tipos de manifestações constam da legislação. E o Ouvidor Setorial pode se valer da função “editar” do sistema quando perceber algum equívoco.

O momento de pandemia exigiu muito da estrutura de ouvidoria no Estado. A maior participação em eventos sociais, tais como Estudante de Atitude, Agentes da Cidadania, Webinar sobre controle social, dentre outros encontros virtuais, também fez crescer a demanda da atividade de ouvidoria. 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.

Os canais de comunicação com a sociedade devem ser ampliados nos próximos meses. O uso dos aplicativos de redes sociais pelas ouvidorias na comunicação com o usuário de serviços públicos já é uma realidade. Em dezembro de 2021 deu-se início aos registros das manifestações por meio do Portal Expresso, nova plataforma com inúmeros serviços da gestão pública e que permite ao cidadão registrar sua manifestação diretamente e de forma mais simplificada.

Portanto, 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 também 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, juntamente com os relatórios produzidos pelas ouvidorias setoriais, visa fornecer um maior subsídio para análise e acompanhamento das informações relacionadas à Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, procurando atender o que rege a atual legislação sobre a construção de Relatórios Anuais de Gestão.