

RELATÓRIO DE GESTÃO

———— 2021 ————

Ronaldo Ramos Caiado
GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Lincoln Graziani Pereira da Rocha
VICE-GOVERNADOR

Fabício Borges Amaral
PRESIDENTE

Aline de Sousa Lobo
OUVIDOR SETORIAL

Nome do órgão
Agência Estadual de Turismo-GOIÁS TURISMO
Rua 30, s/n, setor Central – Goiânia-GO
Ouvidoria1@goiasturismo.go.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 SETORIAL (AGÊNCIA ESTADUAL DE TURISMO – GOIÁS TURISMO), 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.

Esta ouvidoria setorial compõe a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, coordenada pela Superintendência de Participação Cidadã da Controladoria-Geral do Estado – CGE-GO, que atua como unidade central.

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.

RELATÓRIO

Número de manifestações em 2021:

No ano de 2021 essa autarquia teve um total de 42 (quarenta e duas) manifestações no Sistema de Ouvidoria.

Número de manifestações por tipo:

Tivemos seis tipos de manifestações no Sistema, sendo as seguintes e quantitativos;

- 04 (quatro) Comunicações
- 02 (duas) Denúncias
- 02 (dois) Elogios
- 19 (dezenove) L.A.I
- 05 (cinco) Reclamações
- 05 (cinco) Solicitações e
- 05 (cinco) Sugestões

Número de manifestações por assunto

Tivemos no ano de 2021 cerca de 13 (treze) diferentes assuntos, sendo eles:

- 04 (quatro) Assuntos de servidor público
- 08 (oito) Bem Público/Serviço Público
- 02 (duas) Competência de outra Adm. Pública
- 01 (uma) Conduta do servidor público
- 03 (três) COVID-19 - Corona Vírus
- 02 (duas) Economia
- 01 (uma) Educação
- 04 (quatro) Estatísticas
- 08 (oito)Fornecedor/Prestador
- 01 (uma) Governo
- 01 (uma) Saúde
- 01 (uma) Transporte
- 06 (seis) Turismo

Tempo médio de resposta

O tempo médio de resposta para as 42 manifestações, foram cerca de 27 dias.

Resolutividade

- 32 (trinta e duas) manifestações feitas no sistema.
- 02 (duas) foram de competência de outro órgão, portanto, não pode ser qualificada.
- 10 (dez) referente ao passivo serão sanadas em 2022.

Providências adotadas diante das soluções apresentadas (se houver)

- *10 (dez) manifestações*: a providência adotada foi de inserir o passivo na análise de risco, para as manifestações relacionadas à Economia e Fornecedor/Prestador; e dar acesso aos fornecedores quanto a ordem de cronológica de pagamento, mediante solicitação formalizada.
- *32 (trinta e duas) manifestações*: a informação foi fornecida a contento

Ações realizadas pela Ouvidoria-Setorial em 2021

- Atuação junto as unidades da Goiás Turismo quanto a necessidade de atendimento das manifestações dentro do prazo.

Conclusão

Os dados foram extraídos dos processos Sei autuados para cada manifestação, bem como, do relatório disponibilizado no sistema de ouvidoria do Estado de Goiás.