

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2024

OUVIDORIA
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Relatório Anual de Ouvidoria

Planejamento para 2025

Elaborado por:

Rodrigo Kenji Aranha Kanzaki

Auditor de Finanças e Controle
Ouvidor da CGE

Thalita Priscila Lemos Guimarães Maia

Auditora de Finanças e Controle
Ouvidora Suplente

Sumário

1. INTRODUÇÃO	02
2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE 2024	02
2.1 Volume de Demandas Recebidas	
2.2 Distribuição Geral das Demandas por Canal	
2.2.1 Principais Tendências e Padrões	
132.2.2 Pontos para Melhorias	
2.3 Principais Temas Abordados	
2.4 Principais Tendências por Canal	
2.4.1 Tendências no E-mail	
2.4.2 Tendências no SIGO	
2.4.3 Pontos para Melhorias	
2.5 Tempo Médio de Resolução	
2.5.1 Comparação dos Tempos Médios de Resposta	
2.5.2 Principais Observações	
2.5.3 Pontos para Melhoria	
2.6 Satisfação dos Usuários	
3. PLANEJAMENTO PARA 2025	08
3.1 Aperfeiçoamento do Atendimento	
3.2 Estímulo à Participação Social	
3.3 Aprimoramento dos Mecanismos de Controle e Fiscalização	
3.4 Compromisso da CGE-PA com a Melhoria Contínua	
3.5 Estudo e Discussão de Soluções Inovadoras para 2025	
4. CONCLUSÃO	12

RELATÓRIO DE OUVIDORIA DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DO PARÁ

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta a análise das manifestações registradas na Ouvidoria da CGE-PA no ano de 2024, com foco na distribuição das demandas entre os canais SIGO (Sistema Integrado de Ouvidoria) e E-mail, bem como nos principais assuntos tratados em cada um deles. O objetivo é identificar padrões de utilização, avaliar a eficiência do atendimento e propor melhorias para a gestão das demandas.

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental na comunicação entre a administração pública e a sociedade, garantindo o direito de manifestação dos cidadãos e promovendo maior transparência e controle social. Ao longo do período analisado, foram registradas demandas de diferentes naturezas, abrangendo desde pedidos de informações e consultas administrativas até reclamações, denúncias e registros de irregularidades.

Diante dos dados coletados, este relatório apresenta um comparativo entre os canais, destacando as principais tendências e desafios observados. Com base nessa análise, são propostas ações estratégicas para otimizar os processos internos, reduzir gargalos e aprimorar a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria.

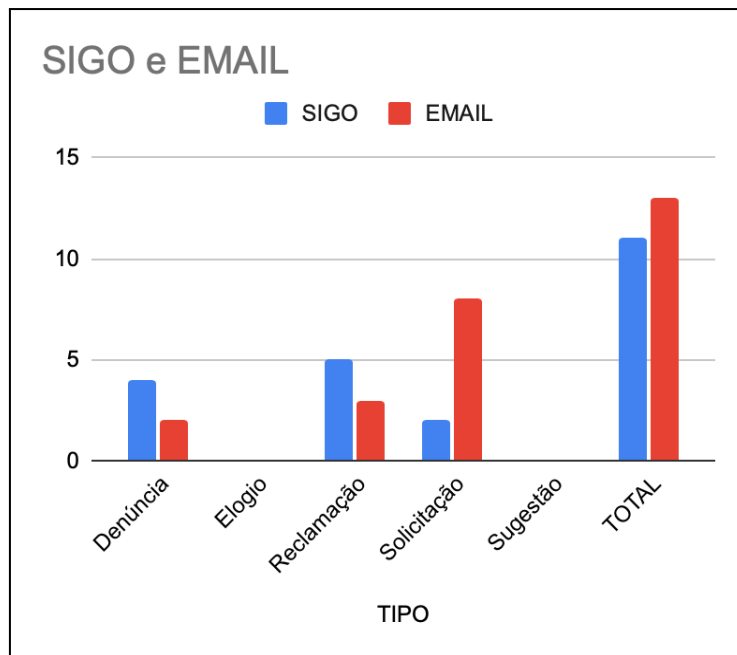
2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE 2024

2.1 Volume de Demandas Recebidas

No período de janeiro a dezembro de 2024, foram registradas um total de 24 manifestações na Ouvidoria da CGE-PA, sendo 13 dessas realizadas via e-mail institucional e 11 via SIGO, divididas entre as seguintes categorias:

Tipos de demanda por canal

TIPO	SIGO	EMAIL
Denúncia	4	2
Elogio	0	0
Reclamação	5	3
Solicitação	2	8
Sugestão	0	0
TOTAL	11	13



2.2 Distribuição Geral das Demandas por Canal

- O canal SIGO registrou um total de 11 demandas.
- O canal E-mail registrou um total de 13 demandas.
- O volume total de manifestações está equilibrado entre os dois canais, com uma pequena vantagem para o E-mail.

É importante destacar que durante esse período não foram realizados atendimentos presenciais, assim como atendimentos via telefone.

COMPARAÇÃO POR TIPOS DE DEMANDA

Tipos de Manifestação	SIGO	E-mail	Observação
Denúncia	4	2	SIGO recebeu o dobro de denúncias.
Reclamação	5	3	SIGO teve mais reclamações que o E-mail.
Solicitação	2	8	E-mail foi muito mais utilizado para solicitações.
Elogio	0	0	Nenhum registro de elogio nos dois canais.
Sugestão	0	0	Nenhuma sugestão registrada.

2.2.1 Principais Tendências e Padrões

- **SIGO é mais utilizado para denúncias e reclamações**, o que sugere que os usuários enxergam este canal como mais adequado para registrar problemas e irregularidades.
- **E-mail é a principal escolha para solicitações**, possivelmente por ser visto como um canal mais formal e apropriado para pedidos que exigem resposta documentada.
- **Ausência de elogios e sugestões**, o que pode indicar que os usuários veem a ouvidoria apenas como um canal para registrar problemas, sem incentivo à participação positiva.

2.2.2 Pontos para Melhorias

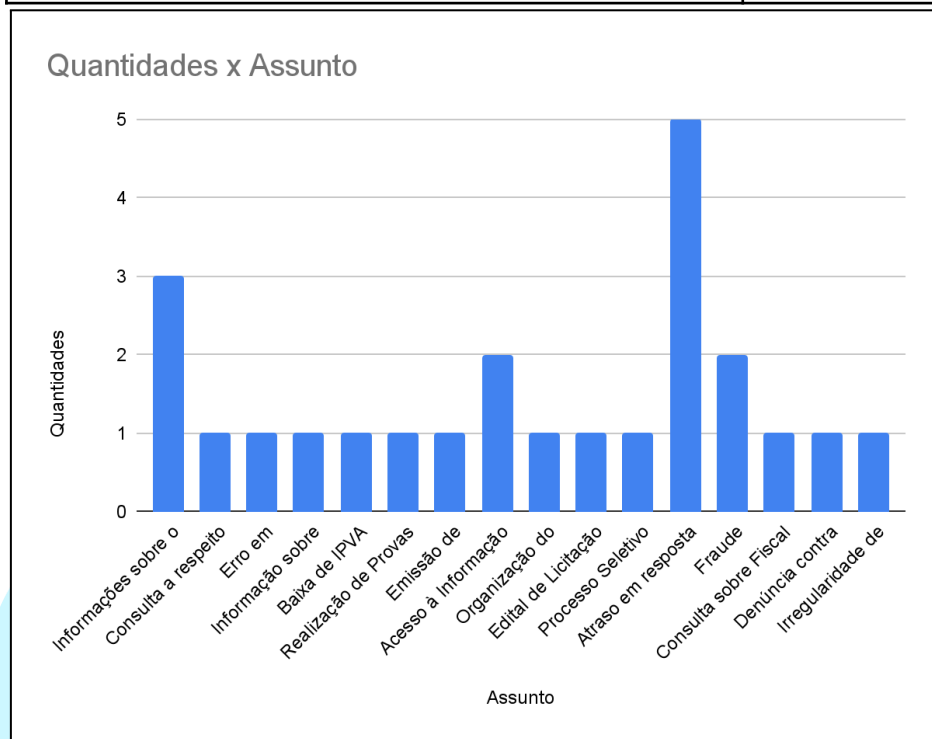
- **Fortalecer a divulgação do papel da ouvidoria**: Esclarecer melhor as funcionalidades de cada canal para que os cidadãos possam utilizá-los de forma mais estratégica.
- **Incentivar sugestões e elogios**: Criar campanhas para estimular um feedback mais equilibrado, mostrando que a ouvidoria também reconhece boas práticas e recebe ideias para melhoria.
- **Monitorar a evolução dos dados**: Observar se essa tendência se mantém ao longo do tempo e se mudanças estratégicas influenciam a forma como os canais são utilizados.

2.3 Principais Temas Abordados

As manifestações se concentraram nos seguintes temas:

Principais Temas Abordados	
Assunto	Quantidades
Informações sobre o SISPATRI	3
Consulta a respeito de Férias	1
Erro em Funcionalidade do SIGO	1
Informação sobre Oportunidade de Estágio	1
Baixa de IPVA	1
Realização de Provas do Ensino Médio	1
Emissão de Certificado de Regularidade Cadastral de Entidade (CRCE)	1
Acesso à Informação	2
Organização do Evento Pararraia	1
Edital de Licitação	1
Processo Seletivo Simplificado	1
Atraso em resposta de Pedido de Acesso à Informação	5
Fraude	2

Consulta sobre Fiscal de Contratos e Convênios	1
Denúncia contra Servidores	1
Irregularidade de Pagamentos	1
TOTAL	24



2.4 Principais Tendências por Canal

2.4.1 Tendências no E-mail

- O **E-mail** foi utilizado principalmente para consultas sobre **SISPATRI (3 registros)**, um volume significativo dentro do total de 13 demandas do canal.
- Também recebeu pedidos de informações administrativas variadas, como **consulta sobre férias, erros no SIGO, acesso à informação, IPVA e participação em eventos e seleções públicas**.
- O perfil das demandas no **E-mail** indica que ele é percebido pelos usuários como um canal mais formal para **solicitações administrativas e consultas institucionais**.

2.4.2 Tendências no SIGO

- O **SIGO** teve como principal tema **atraso em respostas de pedidos de acesso à informação (5 registros)**, representando quase metade das demandas do canal.
- Questões relacionadas à **denúncia e fiscalização** foram mais comuns, como **fraude, denúncias contra servidores e irregularidades de pagamentos**.

- O SIGO foi mais utilizado para **questões críticas e sensíveis**, sugerindo que os usuários enxergam esse canal como mais adequado para **reclamações, denúncias e fiscalização**.

2.4.3 Pontos para melhorias

- **O atraso nas respostas de acesso à informação requer atenção**, pois representa a maior parte das reclamações no SIGO. Pode ser necessário reforçar o tempo de resposta ou aprimorar a comunicação com os usuários.
- **Reforçar a comunicação sobre o uso adequado dos canais** pode ajudar a otimizar o fluxo de atendimentos, garantindo que os usuários encaminhem suas demandas pelo meio mais eficiente.

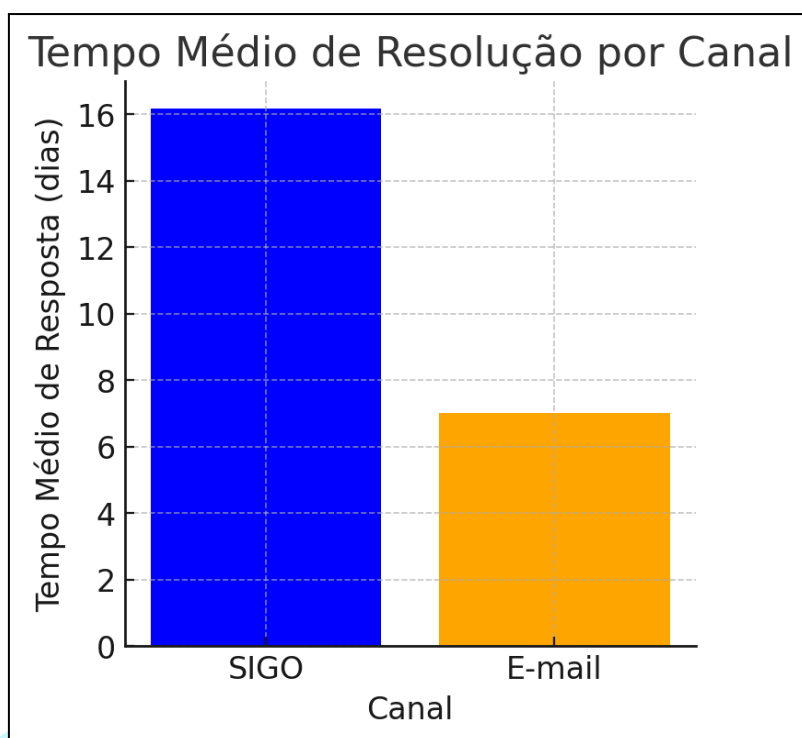
Por fim, para melhorar o atendimento e a eficiência na gestão das demandas, **implementaremos ações voltadas à otimização do uso dos canais e à redução de gargalos identificados**. Para isso, iremos **reforçar a divulgação das finalidades de cada canal**, orientando os usuários sobre o meio mais adequado para suas solicitações. Além disso, **aperfeiçoaremos o fluxo de respostas para pedidos de acesso à informação**, visando reduzir os atrasos registrados no SIGO. No que se refere a denúncias e irregularidades, **serão adotadas medidas para garantir maior segurança e sigilo nas manifestações**, incentivando o uso adequado do canal. Também desenvolveremos um **FAQ atualizado e de fácil acesso**, para reduzir a quantidade de consultas repetitivas e agilizar o atendimento. Essas ações contribuirão para um atendimento mais eficiente e alinhado às necessidades dos usuários.

2.5 Tempo Médio de Resolução

O tempo médio de resposta foi de aproximadamente **16 dias** para o SIGO e **7 dias** para os atendimentos via e-mail. No SIGO, **72,73%** das manifestações foram resolvidas dentro do prazo estabelecido pela legislação, enquanto, no caso do e-mail, esse percentual sobe para **92,31%**.

2.5.1 Comparação dos Tempos Médios de Resposta

Canal	Média de Tempo de Resposta (dias)
SIGO	16.18
E-mail	7.0



- O **E-mail** possui um tempo médio de resposta significativamente menor (7 dias) em comparação ao **SIGO**, que tem uma média aproximada de 16 dias.
- A diferença indica que as manifestações enviadas por **E-mail** são respondidas, em média, 9 dias mais rápido do que aquelas registradas no **SIGO**.
- Enquanto no **E-mail** a maioria das respostas ocorre em poucos dias, no **SIGO** há casos com tempos de resposta prolongados, chegando a 42 dias.

2.5.2 Principais Observações

- E-mail apresenta maior agilidade: A concentração de manifestações com resposta rápida (1 a 5 dias) sugere que o canal tem um fluxo de atendimento mais eficiente.
- SIGO tem casos de resposta excessivamente demorada: Algumas manifestações no SIGO levaram até 42 dias, o que pode indicar um gargalo operacional ou necessidade de priorização.
- Falta de padronização no tempo de resposta: Enquanto o E-mail mantém tempos mais consistentes, no SIGO há uma variação muito grande, o que pode gerar insatisfação dos usuários.

2.5.3 Pontos para Melhoria

- Analisar os fluxos internos do SIGO para entender os motivos da demora nas respostas e buscar formas de agilizar o atendimento.

- Implementar prazos máximos de resposta, garantindo que nenhuma manifestação fique pendente por um período excessivo.
- Padronizar os procedimentos de resposta nos dois canais, buscando replicar a eficiência do E-mail no SIGO.
- Monitorar continuamente os tempos de resposta, identificando casos críticos e intervindo de forma proativa para evitar atrasos.

2.6. Satisfação dos Usuários

A avaliação da satisfação dos usuários da Ouvidoria da CGE-PA ainda enfrenta desafios significativos, especialmente no que diz respeito à participação ativa dos cidadãos no fornecimento de feedback. Durante o período analisado, constatou-se uma baixa adesão às avaliações dos serviços prestados, o que compromete a obtenção de indicadores concretos sobre a qualidade do atendimento e a percepção dos usuários.

No canal **SIGO**, apenas duas manifestações receberam algum tipo de avaliação por parte dos usuários, enquanto no **E-mail** não houve nenhum feedback registrado. Essa ausência de retorno sugere que os cidadãos não estão engajados com o processo avaliativo ou que a ferramenta de feedback não está sendo devidamente acessível e estimulada.

Diante desse cenário, torna-se essencial **implementar ações estratégicas para incentivar a participação dos usuários** na avaliação dos serviços da Ouvidoria. A introdução de **mecanismos mais intuitivos e acessíveis para coleta de feedback**, como questionários curtos ao final das respostas ou envio de lembretes automáticos para avaliação, pode contribuir para um aumento na participação. Além disso, campanhas educativas podem ser desenvolvidas para conscientizar os usuários sobre a importância do feedback na melhoria contínua dos serviços.

A ausência de avaliações impede a identificação precisa de pontos fortes e fracos no atendimento, dificultando ajustes direcionados e estratégias de aprimoramento. Dessa forma, fortalecer esse aspecto é fundamental para **eleva a qualidade dos serviços da Ouvidoria e aumentar a transparência na relação entre a administração pública e a sociedade**.

3. PLANEJAMENTO PARA 2025

Com base na análise das demandas registradas em 2024, a Controladoria-Geral do Estado do Pará estabelece diretrizes estratégicas para o aprimoramento dos serviços da Ouvidoria em 2025. O objetivo principal é tornar o atendimento mais ágil, acessível e eficiente, assegurando maior transparência e fortalecimento da participação social. Para isso, serão implementadas ações focadas na **redução do tempo de resposta, no fortalecimento da**

comunicação com os usuários e na qualificação contínua da equipe responsável pelo atendimento das manifestações.

3.1. Aperfeiçoamento do Atendimento

Para melhorar a eficiência no processamento das demandas, a CGE-PA atuará na **redução do tempo de resposta**, especialmente nas manifestações registradas pelo **SIGO**, que apresentaram os maiores prazos médios de resolução. Para isso, serão adotadas **metas de prazos reduzidos**, além da **revisão dos fluxos internos de atendimento** para eliminar gargalos.

Além disso, será dada ênfase à **capacitação contínua dos servidores da Ouvidoria**, garantindo que a equipe esteja alinhada às melhores práticas de atendimento, uso eficiente dos sistemas e ao cumprimento dos prazos estabelecidos.

Ações previstas:

- Implementação de **prazos menores** para respostas no SIGO e E-mail, considerando o assunto, para que não seja sempre no último dia do prazo legal, trazendo para o cidadão uma resposta mais ágil.
- **Treinamentos periódicos** para os servidores, abordando estratégias de atendimento e eficiência na resolução de demandas;
- Monitoramento e revisão do fluxo interno para **identificação e eliminação de atrasos** nos processos.

3.2. Estímulo à Participação Social

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental no fortalecimento da cidadania e no exercício do controle social. Para ampliar o envolvimento dos cidadãos, serão promovidas **ações de engajamento**, incentivando um uso mais ativo dos canais de atendimento, não apenas para reclamações e denúncias, mas também para sugestões e avaliações.

A CGE-PA investirá em **campanhas de conscientização sobre o papel da Ouvidoria**, destacando sua importância para a melhoria dos serviços públicos. Além disso, serão implementadas **ferramentas mais acessíveis e intuitivas para a coleta de feedbacks**, garantindo que os cidadãos se sintam incentivados a avaliar os serviços recebidos.

Ações previstas:

- **Criação de campanhas educativas** para incentivar a participação ativa da sociedade;
- Implementação de **mecanismos de feedback mais acessíveis** para avaliações dos serviços prestados;

- **Parcerias com órgãos públicos e sociedade civil** para ampliar a disseminação das ações da Ouvidoria.

3.4. Aprimoramento dos Mecanismos de Controle e Fiscalização

Para garantir maior eficácia nas investigações e na resolução de manifestações, a CGE-PA reforçará a atuação da Ouvidoria junto aos órgãos de controle. O objetivo é **otimizar os processos de fiscalização e dar maior efetividade às denúncias e irregularidades apontadas pelos cidadãos**.

Além disso, será criado um **sistema de monitoramento das respostas fornecidas pelos órgãos**, permitindo o acompanhamento mais rigoroso dos prazos e da qualidade das respostas.

Ações previstas:

- **Parcerias estratégicas com outros órgãos de controle** para fortalecer a fiscalização;
- Desenvolvimento de um **sistema de monitoramento das respostas**, garantindo maior transparência e eficiência;
- Maior integração entre a Ouvidoria e os setores internos da CGE-PA para aprimorar o tratamento das denúncias.

3.5 Compromisso da CGE-PA com a Melhoria Contínua

A Ouvidoria da CGE-PA reafirma seu compromisso com a excelência no atendimento ao cidadão, trabalhando continuamente para aprimorar a gestão das manifestações recebidas. Em 2025, as ações planejadas **não apenas reduzirão o tempo de resposta e fortalecerão a transparência, mas também promoverão uma participação mais ativa da sociedade no aperfeiçoamento dos serviços públicos**.

A implementação dessas medidas visa **transformar a Ouvidoria em um canal ainda mais eficiente, acessível e transparente**, garantindo que as demandas dos cidadãos sejam tratadas com prioridade e resolvidas de forma mais ágil e eficaz.

3.6 Estudo e Discussão de Soluções Inovadoras para 2025

Como parte das ações estratégicas para o aprimoramento da Ouvidoria da CGE-PA, será conduzido, ao longo de 2025, um estudo aprofundado sobre **soluções inovadoras que possam ser implementadas para modernizar e tornar mais eficiente a gestão das manifestações e o controle social**. O objetivo é avaliar a **viabilidade técnica, operacional e jurídica** dessas iniciativas, de modo que possam ser posteriormente apresentadas à

Ouvidoria-Geral do Estado para possível aplicação em todos os órgãos da administração pública.

Dentre as soluções a serem analisadas, destacam-se:

1. **Uso de Inteligência Artificial (IA) na análise de manifestações:** Inspirando-se em projetos como a *Operação Serenata de Amor*, a CGE-PA estudará a possibilidade de **implementar IA para identificar padrões de manifestações, cruzar dados de denúncias e agilizar a detecção de possíveis irregularidades**, aumentando a capacidade de resposta da Ouvidoria.
2. **Criação de uma Rede de Inovação Governamental:** Avaliaremos a viabilidade de estabelecer uma **plataforma colaborativa entre as ouvidorias de diversos órgãos estaduais**, permitindo a troca de experiências, compartilhamento de boas práticas e desenvolvimento conjunto de soluções para melhoria dos atendimentos e do controle social.
3. **Ampliação do Governo Aberto na Ouvidoria:** Será estudada a implementação de **novos mecanismos de transparência**, como dashboards interativos com estatísticas de atendimentos e demandas recorrentes, facilitando o acesso da sociedade às informações e possibilitando maior participação cidadã.
4. **Desenvolvimento de um Sistema de Feedback Cidadão Inteligente:** Como forma de aumentar a participação dos usuários na avaliação dos serviços da Ouvidoria, analisaremos a criação de um sistema automatizado de feedback, com notificações para os cidadãos avaliarem o atendimento recebido, gerando indicadores mais precisos sobre a satisfação do público.
5. **Estudo para Implementação do Orçamento Participativo na CGE-PA:** Será discutida a viabilidade da adoção de práticas de **orçamento participativo**, onde cidadãos possam contribuir na definição de prioridades de investimentos relacionados à transparência e controle social, fortalecendo o vínculo entre governo e sociedade.

Essas iniciativas **serão debatidas internamente ao longo de 2025**, com envolvimento das áreas técnicas e estratégicas da CGE-PA. Após esse período de análise, os estudos e propostas desenvolvidos **serão consolidados em um relatório técnico** e apresentados à **Ouvidoria-Geral do Estado**, visando sua **eventual aplicação em toda a administração pública estadual**.

4. CONCLUSÃO

O presente relatório apresentou uma análise detalhada das manifestações registradas na Ouvidoria da CGE-PA ao longo de 2024, abordando a distribuição das demandas entre os canais de atendimento, os principais temas tratados, o tempo médio de resposta e a satisfação dos usuários. A partir dessa avaliação, foram identificados **pontos de atenção que requerem aprimoramento** e traçadas **estratégias para a otimização do atendimento em 2025**.

Os dados analisados evidenciaram **a necessidade de melhorias na eficiência dos tempos de resposta**, especialmente no canal **SIGO**, onde algumas manifestações levaram até **42 dias para serem resolvidas**. Além disso, observou-se **uma baixa participação dos usuários no fornecimento de feedback**, o que compromete a obtenção de indicadores confiáveis sobre a qualidade do atendimento. Para solucionar essas questões, a CGE-PA **implementará ações para agilizar os processos internos, fortalecer a comunicação com os usuários e incentivar a participação social de maneira mais ativa**.

Dentre as iniciativas planejadas para 2025, destacam-se **a padronização dos prazos de resposta, a capacitação contínua da equipe da Ouvidoria e a ampliação da transparência das informações prestadas**. A modernização do **Portal da Transparência**, a criação de **mecanismos de feedback mais acessíveis** e o fortalecimento das **parcerias institucionais para aprimorar o controle e fiscalização** também fazem parte das diretrizes para o próximo ano.

Além dessas ações, **a CGE-PA desenvolverá estudos voltados à implementação de soluções inovadoras na Ouvidoria**, explorando novas tecnologias e metodologias que possam tornar a gestão das manifestações mais eficiente. Entre as iniciativas a serem avaliadas, destacam-se **o uso de inteligência artificial para análise de padrões em manifestações, a criação de uma rede de inovação governamental, a ampliação da transparência com dashboards interativos e a implementação de um sistema de feedback cidadão inteligente**. Essas soluções serão debatidas e aprimoradas ao longo de 2025, visando consolidar um relatório técnico que será apresentado à **Ouvidoria-Geral do Estado para possível aplicação em toda a administração pública estadual**.

A CGE-PA reafirma seu **compromisso com a melhoria contínua da Ouvidoria**, adotando práticas que assegurem **mais eficiência, transparência e acessibilidade aos cidadãos**. Com as medidas previstas para 2025, espera-se **reduzir significativamente os gargalos identificados, otimizar o fluxo de atendimento e garantir que os serviços prestados atendam com mais agilidade e qualidade às demandas da sociedade**.

Assim, a Ouvidoria da CGE-PA se fortalece como um canal essencial para o exercício da cidadania e do controle social, contribuindo para uma administração pública **mais responsiva, inovadora, transparente e eficiente**.

