

MEU
AMOR
POR
GOIÁS

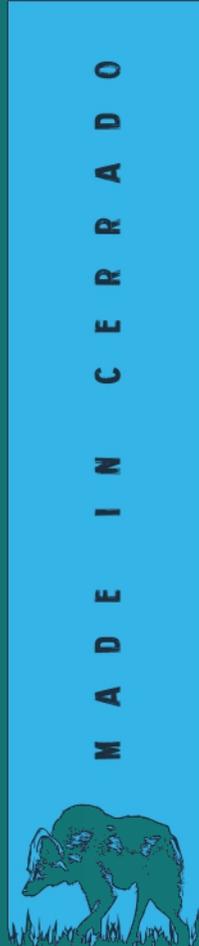


É POR
VOCÊ
QUE A
GENTE
FAZ



OUVIDORIA SEAD

Relatório de Gestão
Coordenação de Ouvidoria - SEAD
Anual - 2021



OUVIDORIA SEAD

SEAD
Secretaria de
Estado da
Administração



SEAD
Secretaria de
Estado da
Administração



Relatório de Gestão – 2021

Coordenação de Ouvidoria Setorial - SEAD

COORDENADOR
THIAGO BORGES SANTOS E SILVA

EQUIPE
CARLOS JULIO DOS SANTOS
HEIDE PORTO COELHO
ELAINE TELLES RODRIGUES

LOCALIZAÇÃO:

Secretaria de Estado da Administração (SEAD).
Ed. Palácio Pedro Ludovico Teixeira, Rua 82, no. 400, 7º andar,
Setor Central, Goiânia- GO - 74015-908
Fone: (62) 3201-5739 / 3201-5743
E-mail: ouvidoria.administracao@goias.gov.br

GOIÂNIA, JANEIRO 2022

1. Visão Geral

Total de Atendimentos: 10.728

Média de Atendimento por dia útil: 43

Call Center: 9.095

Manifestações Registradas: 1.633

Manifestações em andamento: 0

Manifestações Finalizadas: 1.633

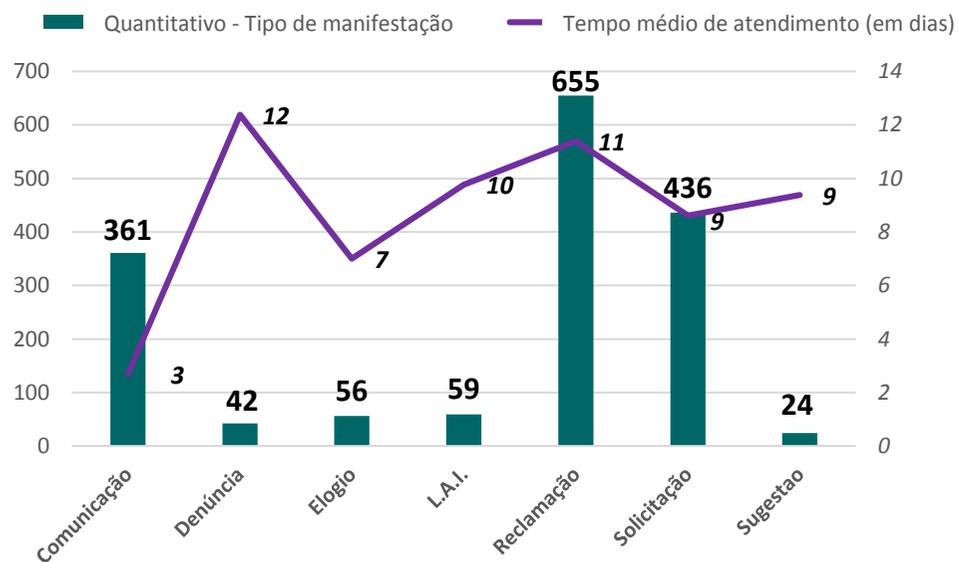


Gráfico: Canais de atendimento

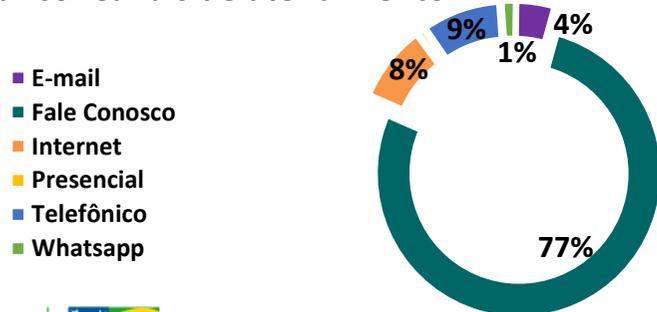


Gráfico: Áreas de Atuação

PERCENTUAL TOTAL DE ATENDIMENTO

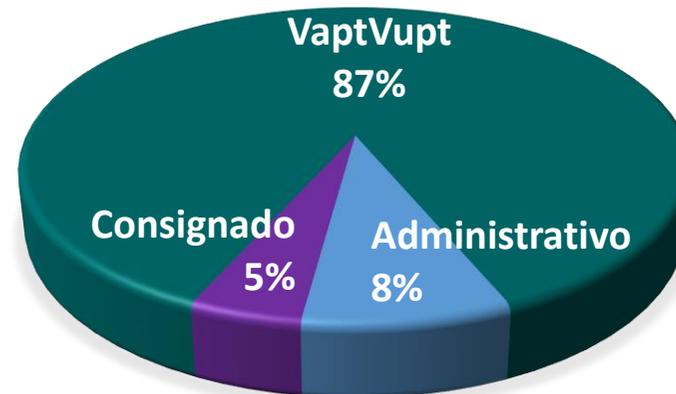
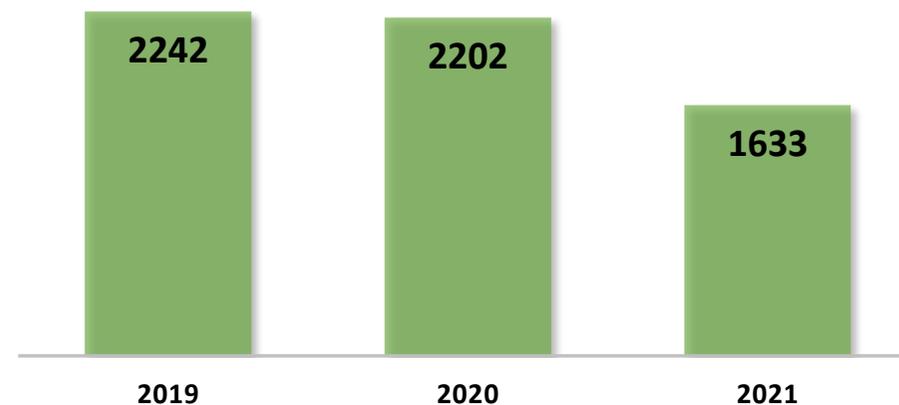


Gráfico: Comparativo Anual

Quantidade de Manifestações



2. Painel - Indicativos Qualitativos

Gráfico: Tempo médio de atendimento das manifestações

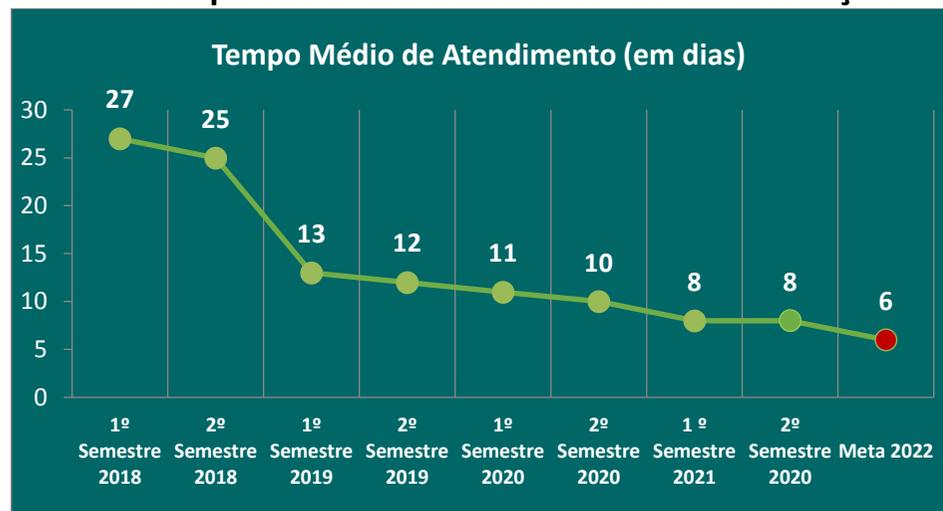


Gráfico: Manifestações respondidas fora do prazo legal

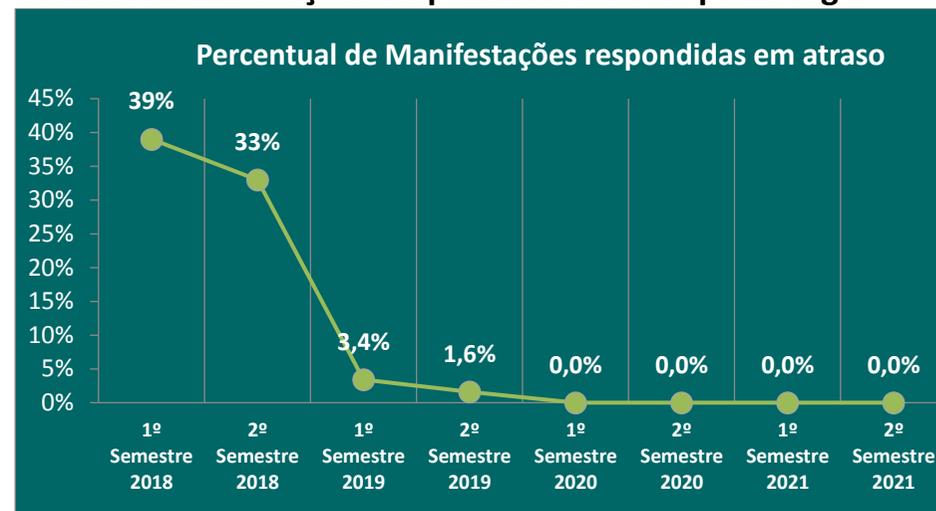


Gráfico: Percentual de Respostas Revisadas como Adequadas

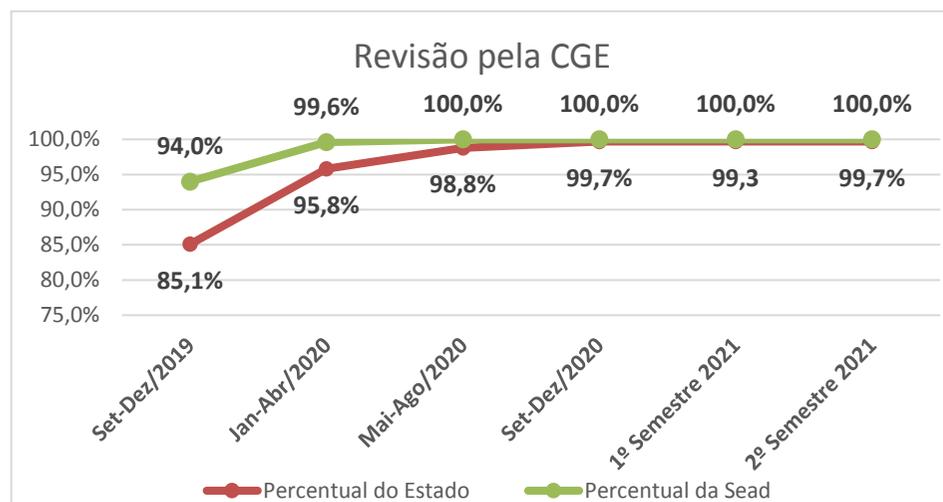
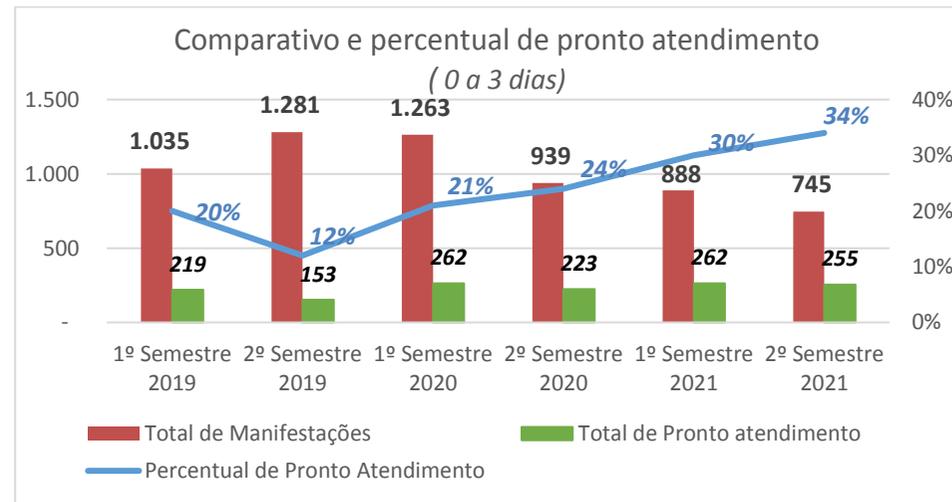


Gráfico: Evolução – Pronto Atendimento



3. Painel - Indicativos Quantitativos

Gráfico: Comparativo-Denúncias

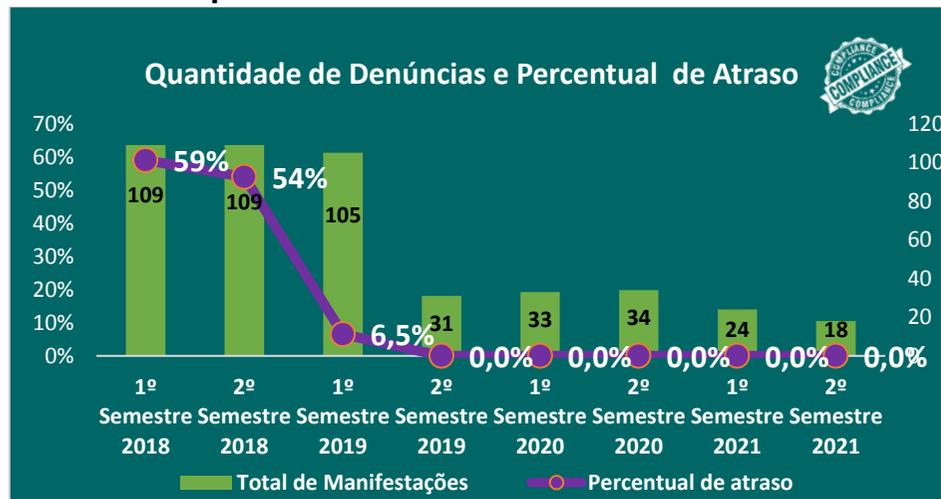


Gráfico: Comparativo – Pedidos de Acesso à informações - LAI

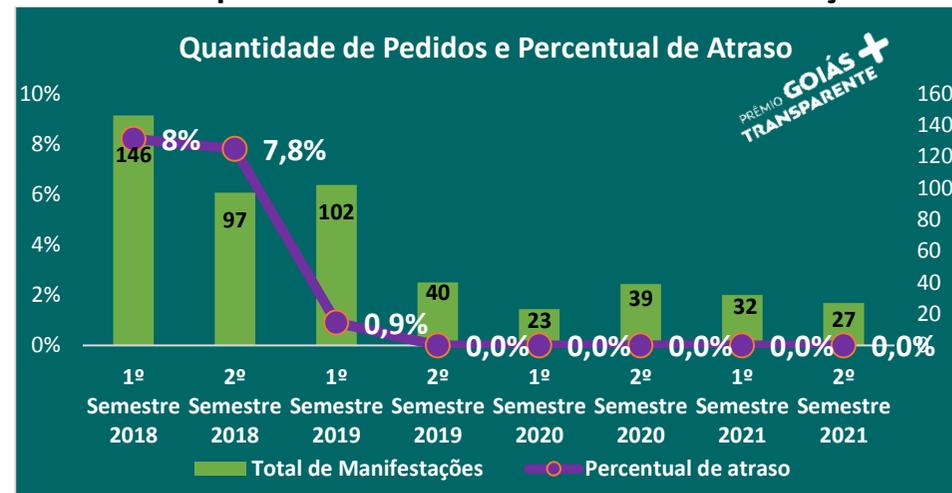


Gráfico: Comparativo - Reclamações

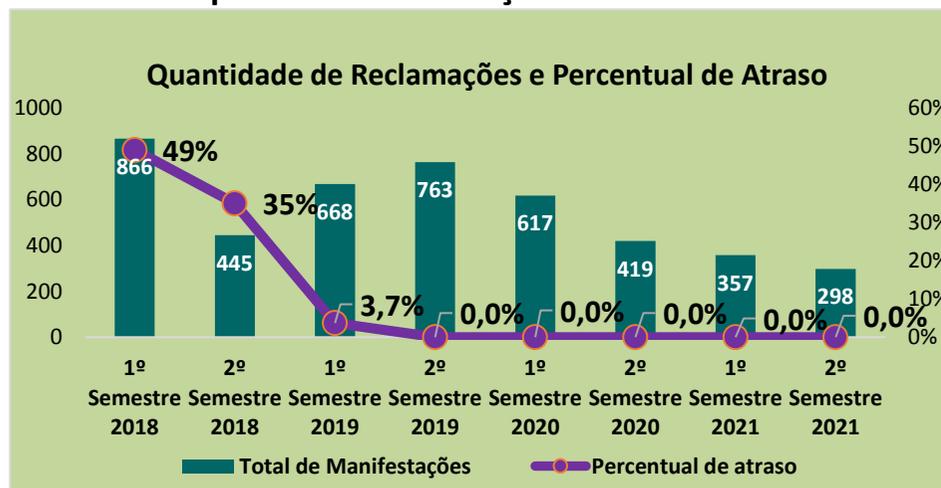
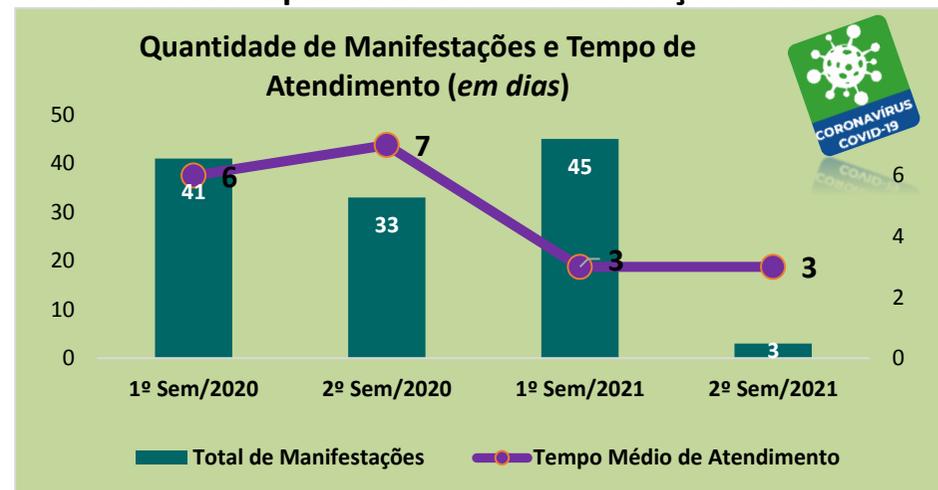


Gráfico: Acompanhamento – Manifestações Covid-19



4. Indicativos - Satisfação com Atendimento

Gráfico: Percentual de Pesquisas de Satisfação Respondidas

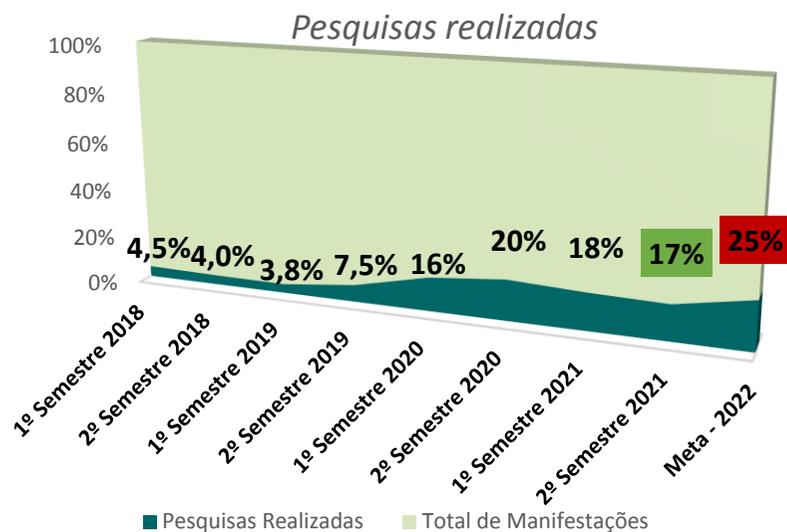


Gráfico: Percentual de Feedbacks obtidos dos usuários

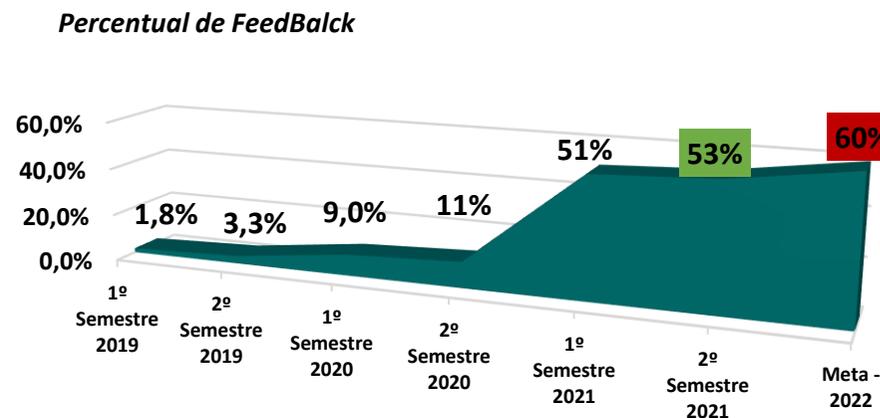
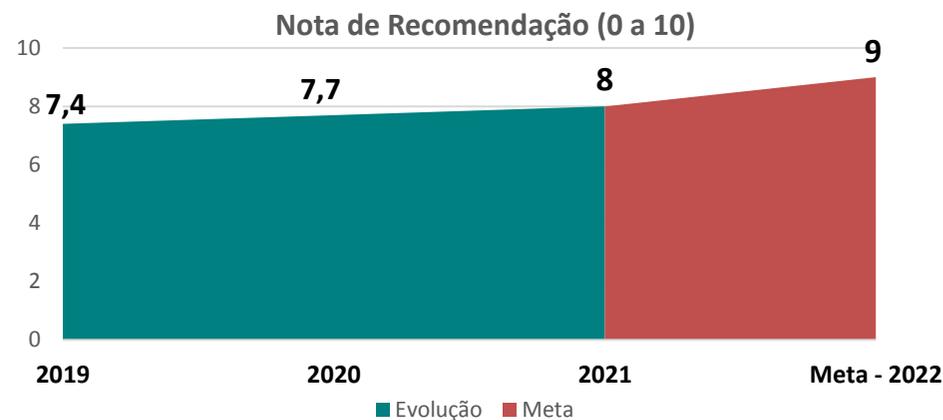


Gráfico: Percentual de Resolutividade



Gráfico: Eficácia — Satisfação e Fidelidade do Usuário



5. Outros Resultados

- ✓ 100% das Manifestações respondidas dentro do prazo legal.
- ✓ 100% Pedidos de Acesso à Informação respondidos tempestivamente.
- ✓ 100% das Denúncias finalizadas com as devidas respostas.
- ✓ 100% de atendimento às demandas do Portal Sead e Vapt Vupt.
- ✓ 100% das demandas relacionadas ao novo Corona Virus Covid-19 apuradas e respondidas tempestivamente.
- ✓ 100% Respostas Adequadas – Revisão CGE-GO.
- ✓ Relatório Estatístico Online – Análise por unidade administrativa.
- ✓ 1º Lugar em Resolutividade – Ranking CGE-GO – 1º Semestre/2021
- ✓ Reformulação e otimização do processo de tratamento Fale Conosco Vapt Vupt.
- ✓ Efetiva interação com as áreas da Sead ligadas ao atendimento de usuários e servidores.
- ✓ Análise contínua dos modelos de atendimento e levantamento de informações concernentes à pasta (*pandemia covid-19*).
- ✓ Participação no grupo de formulação da Pesquisa de Satisfação – Canais de atendimentos Rede Expresso.
- ✓ Participação no Comitê Setorial de Compliance Público-PCP da pasta.
- ✓ Participação no processo de aprimoramento do Relatório - Sistema de Gestão de Ouvidoria – CGE



6. Outros Objetivos

- ✓ Obter excelência nas atividades avaliadas da nossa unidade no Programa de Compliance Público-PCP.
- ✓ Obter índice de transparência de 100%, Certificação Ouro no Prêmio Goiás mais Transparente-CGE 2022 (*unidade compõe o grupo de trabalho*).
- ✓ Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colher melhores informações sobre qualidade da resposta fornecida ao cidadão.

