



Relatório de Gestão
Coordenação de Ouvidoria - SEAD
Anual - 2019

GOIÂNIA, 2020

**Secretaria de
Estado da
Administração**



**Relatório de Gestão – Coordenação de Ouvidoria-SEAD
2019**

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.go.gov.br

GOIÂNIA, JANEIRO 2020

1. Visão Geral

Total de Atendimentos: 4.271

Manifestações Registradas: 2.256

Call Center: 2.015

Manifestações em andamento: 0

Manifestações Finalizadas: 2.256

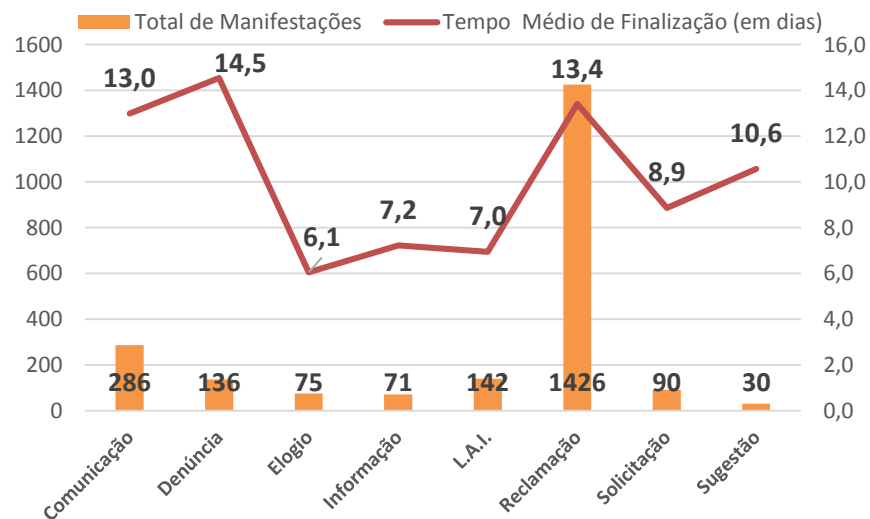


Gráfico: Canais de atendimento

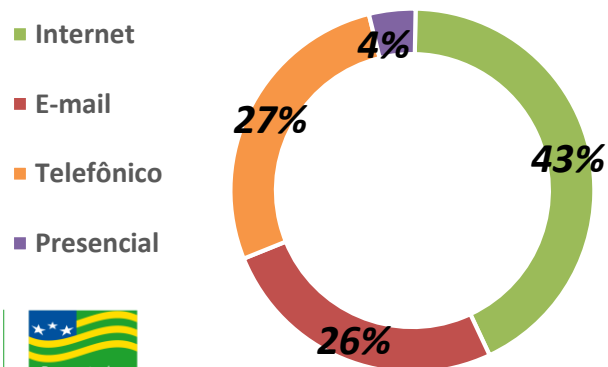


Gráfico: Áreas de Atuação

Percentual de Atendimentos

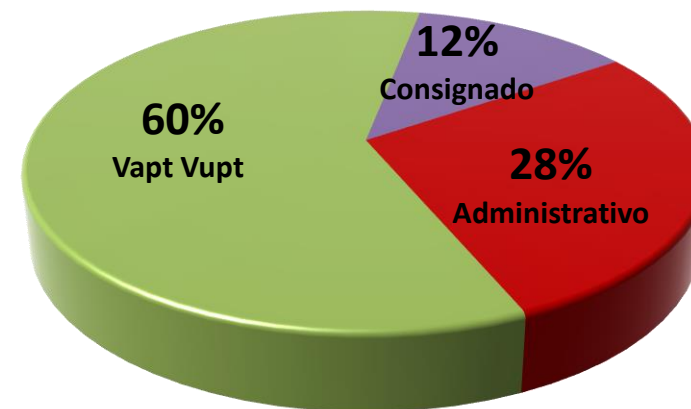


Gráfico: Comparativo Anual



2. Indicativos – Tratamento das manifestações

Gráfico: Tempo médio de atendimento das manifestações

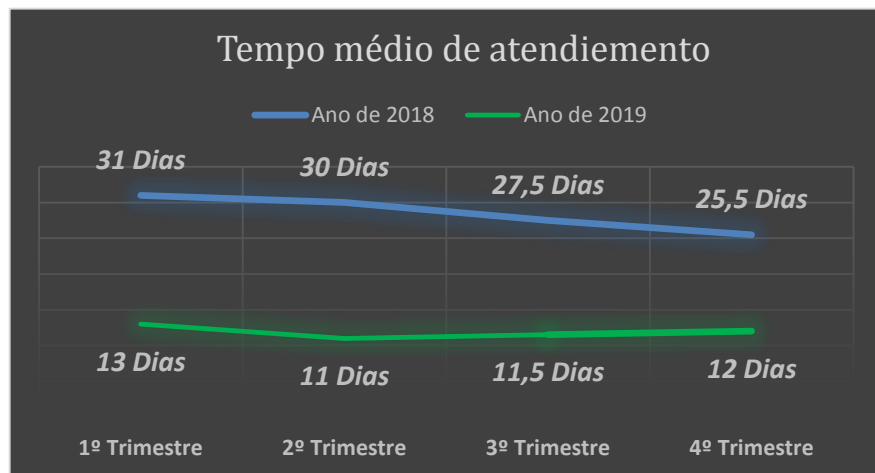


Gráfico: Manifestações respondidas fora do prazo legal

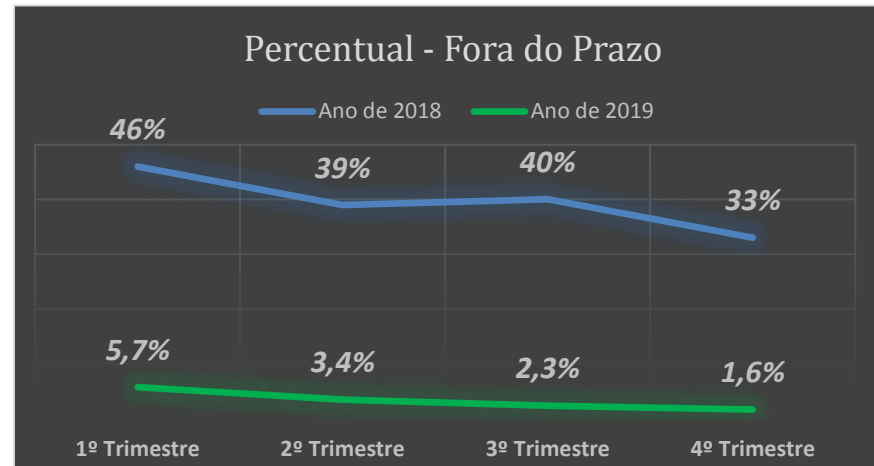
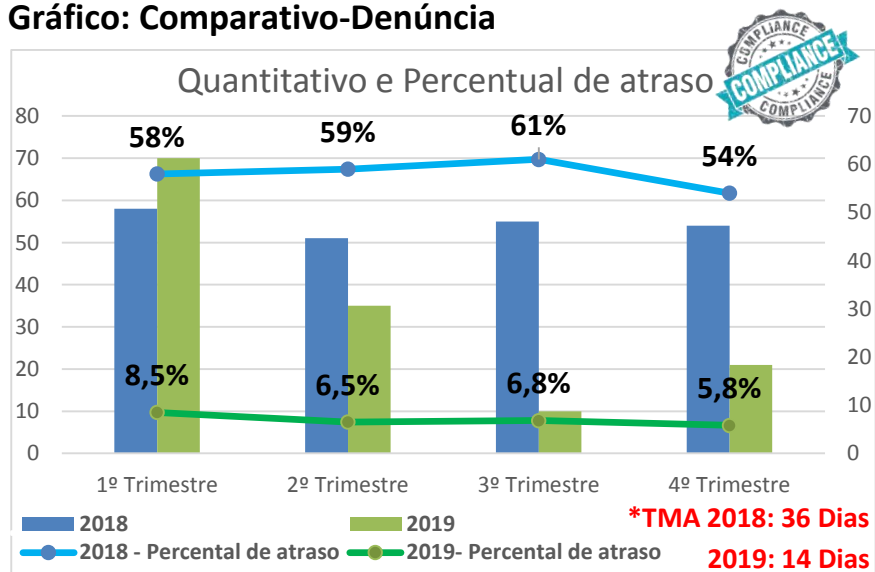
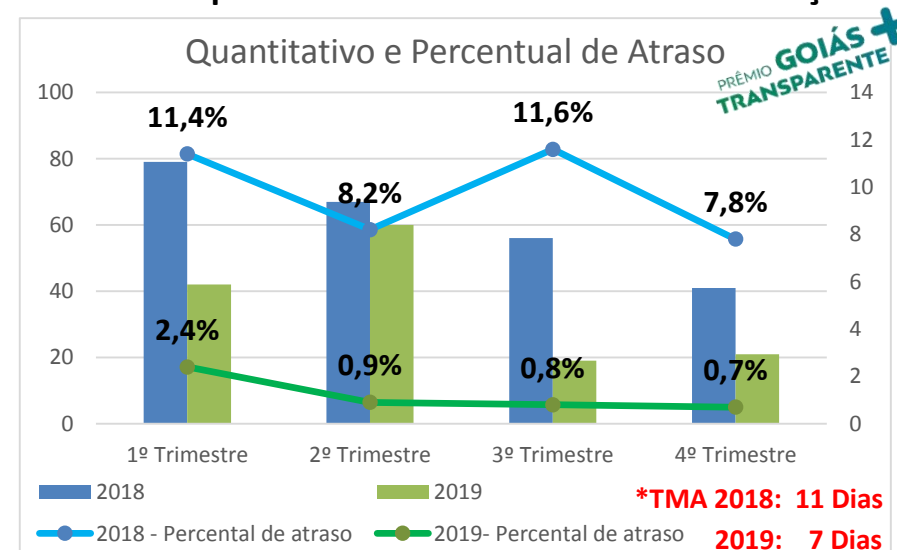


Gráfico: Comparativo-Denúncia



*TMA: Tempo Médio de Atendimento

Gráfico: Comparativo – Pedido de Acesso à Informação - LAI



3. Indicativos - Satisfação de Atendimento

1º Semestre - 2019

Gráfico: Atendimento prestado pela Ouvidoria Sead

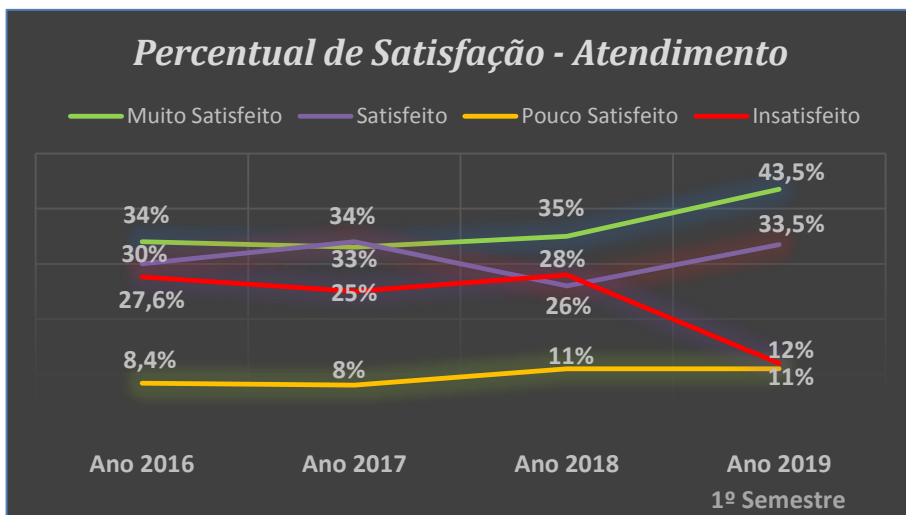
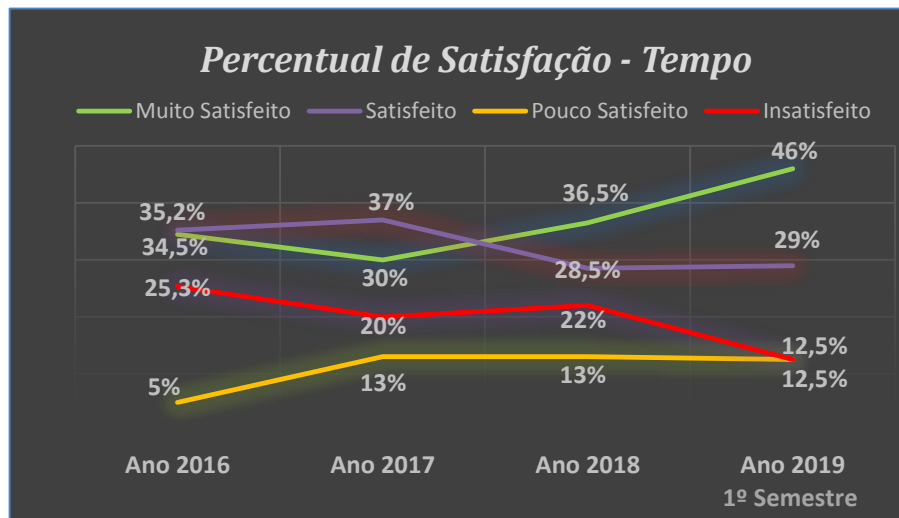


Gráfico: Satisfação com o Tempo de Resposta – Ouvidoria Sead



2º Semestre - 2019

Gráfico: Resolutividade Média

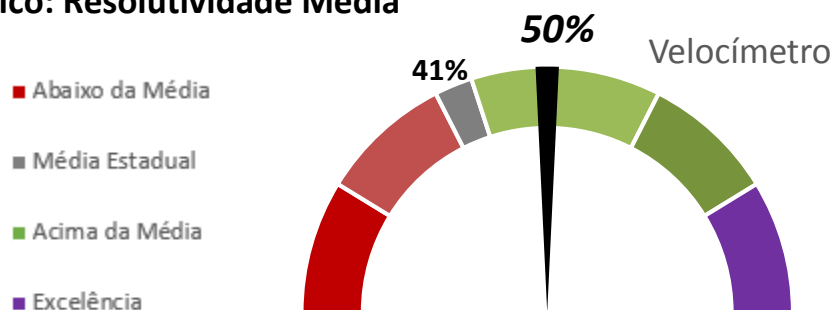
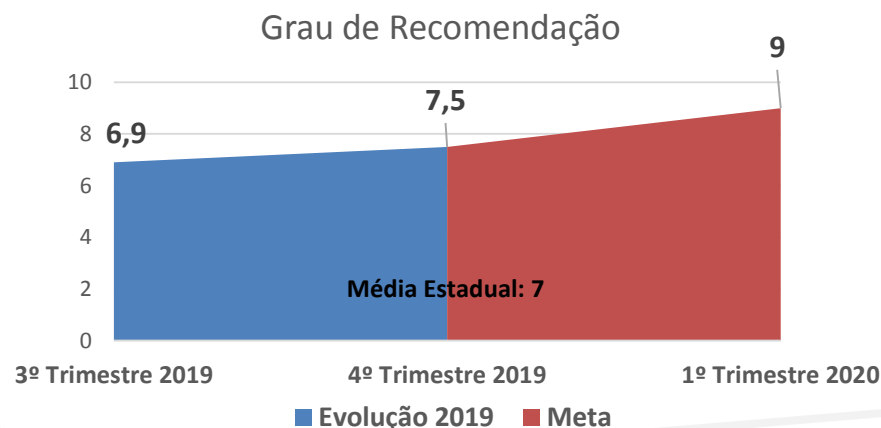


Gráfico: Eficácia — Satisfação e Fidelidade do Usuário



4. Outros Resultados



- ✓ Há mais de 6 meses sem manifestações em atraso.
 - ✓ 99,3% Pedidos de Acesso à Informação respondidos tempestivamente.
 - ✓ 100% das denúncias finalizadas com as devidas respostas.
 - ✓ 100% Avaliação LAI – Categoria Orgão.
 - ✓ 100% Avaliação LAI – Categoria Contratos de Gestão-OVG.
 - ✓ Relatórios estatísticos com sugestões de aprimoramento à gestão.
-
- ✓ Unidade integrou equipe que atingiu Certificação Ouro no Prêmio Goiás mais transparente-CGE.
 - ✓ Participação direta em atividades avaliadas de forma excelente no Programa de Compliance Público-PCP.
 - ✓ Otimização de processos de trabalho.
 - ✓ Conscientização das áreas mais demandadas quanto aos prazos e normas.
 - ✓ Integração com as áreas da Sead que trabalhavam de forma isolada.
 - ✓ Disponibilização de dados estatísticos para a Gerência Escritório de Projetos.
 - ✓ Participação no processo de aprimoramento do Sistema de Gestão de Ouvidoria – CGE(*versão 2 lançada*).
-
- ✓ Formação de nova equipe.
 - ✓ Recepção e treinamento de dois novos servidores.
 - ✓ Equipe comprometida com o Compliance Público – 1º Seminário e Qualificação.
 - ✓ Participação da equipe em todos treinamentos oferecidos pela CGE.
 - ✓ Certificação de 2 servidores em Ouvidoria – ENAP.
 - ✓ Participação de 3 Servidores em Curso Presencial-CGU: Tratamento de Denúncias em Ouvidoria.
 - ✓ Participação na estruturação do novo espaço físico de atendimento.

