



**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](mailto:ouvidoria.administracao@goias.go.gov.br)

**GOIÂNIA, JANEIRO 2020**

## 1. Visão Geral

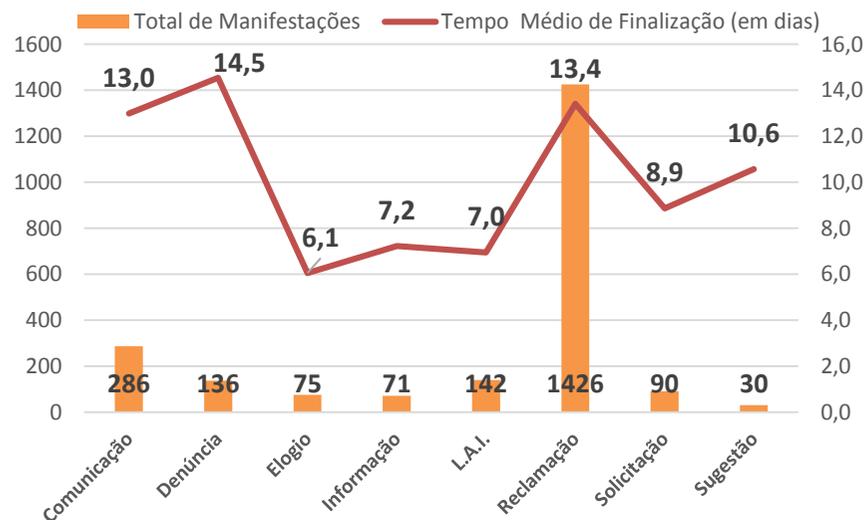
**Total de Atendimentos: 4.271**

**Manifestações Registradas: 2.256**

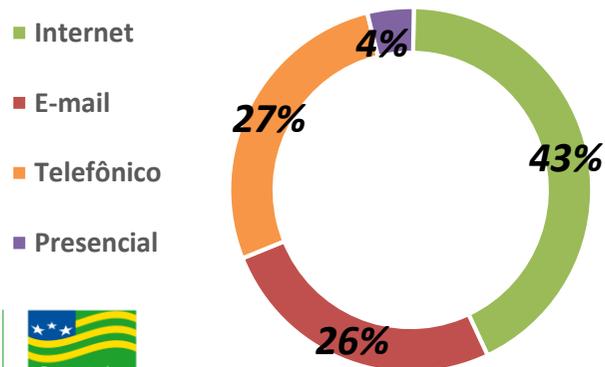
**Call Center: 2.015**

**Manifestações em andamento: 0**

**Manifestações Finalizadas: 2.256**

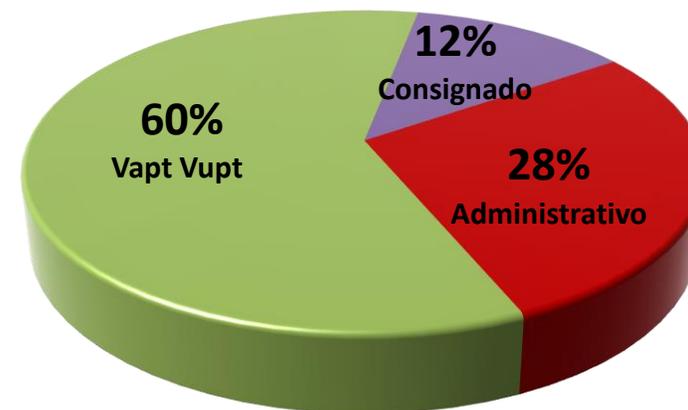


**Gráfico: Canais de atendimento**



**Gráfico: Áreas de Atuação**

Percentual de Atendimentos



**Gráfico: Comparativo Anual**



## 2. Indicativos – Tratamento das manifestações

Gráfico: Tempo médio de atendimento das manifestações

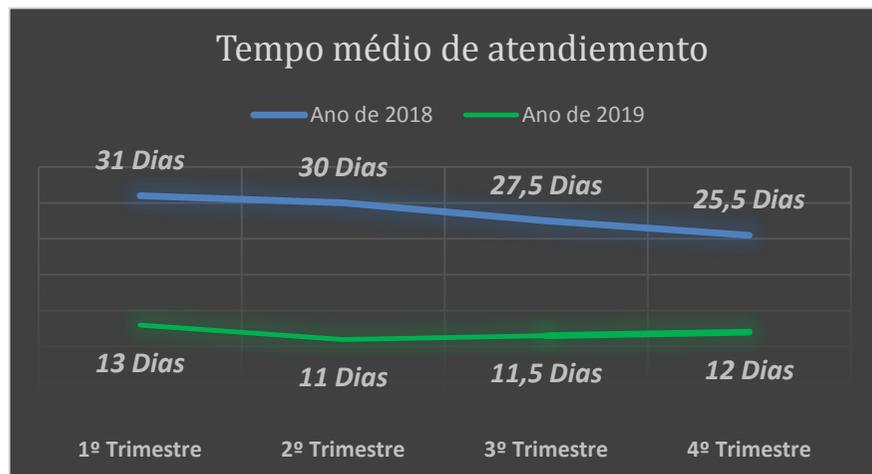


Gráfico: Manifestações respondidas fora do prazo legal

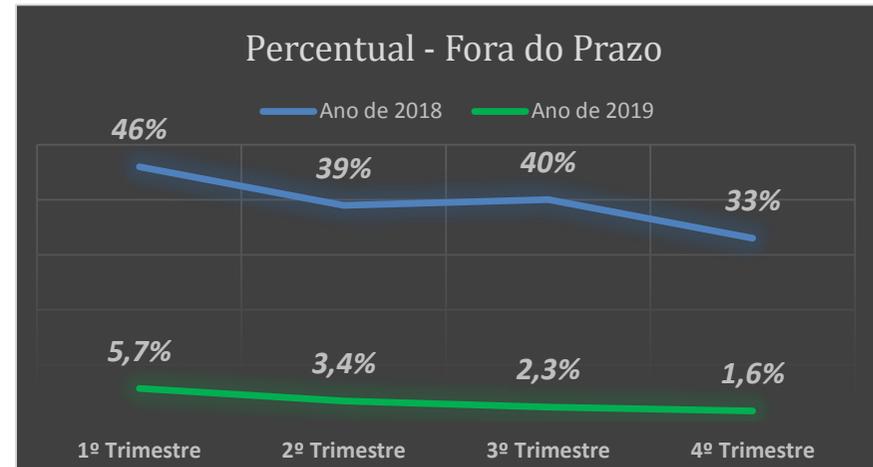
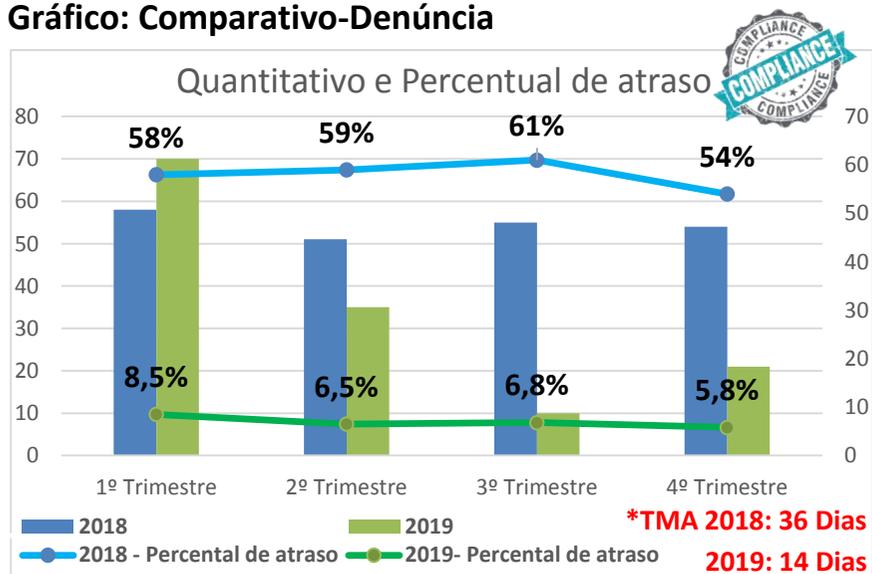
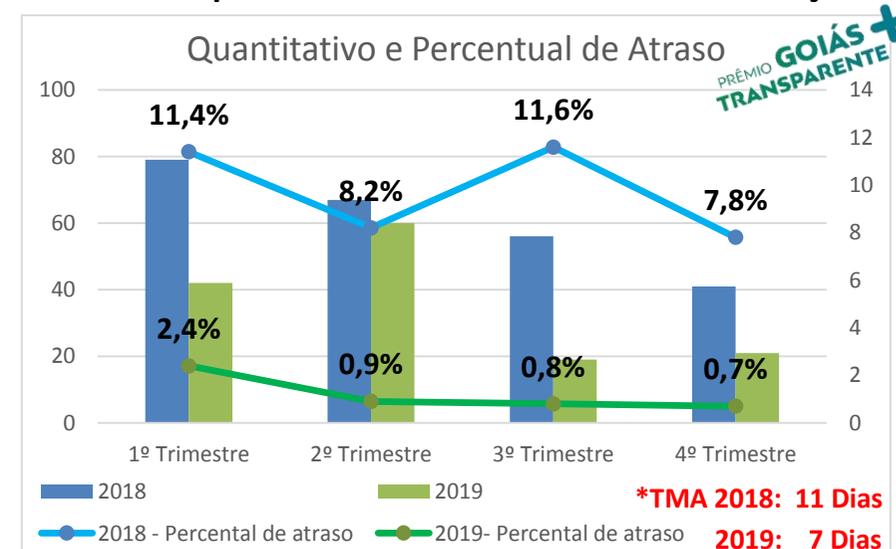


Gráfico: Comparativo-Denúncia



\*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

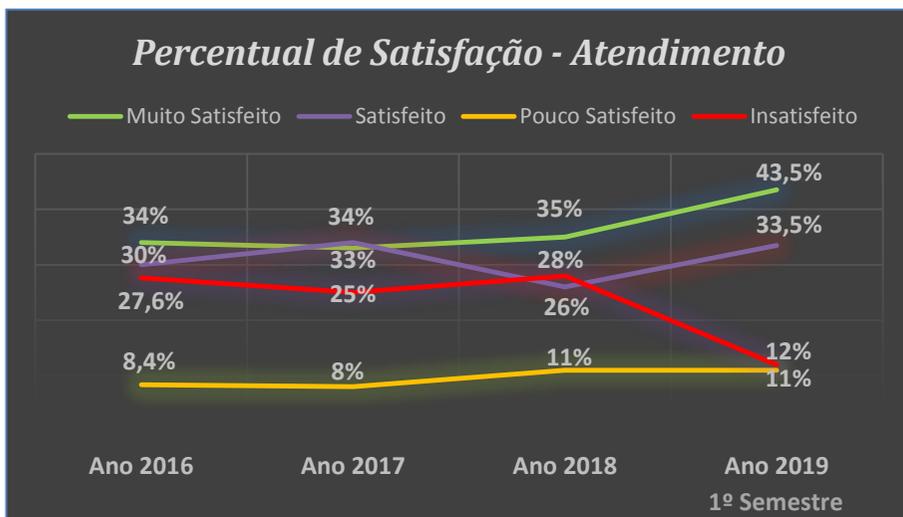
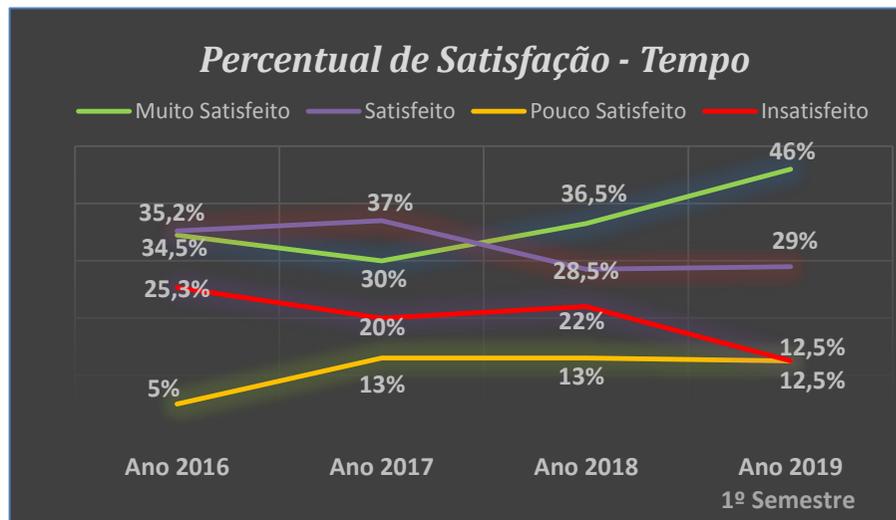


Gráfico: Satisfação com o Tempo de Resposta – Ouvidoria Sead



2º Semestre - 2019

Gráfico: Resolutividade Média

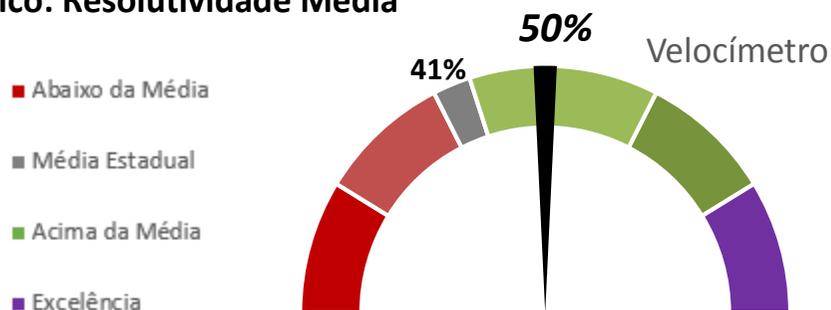
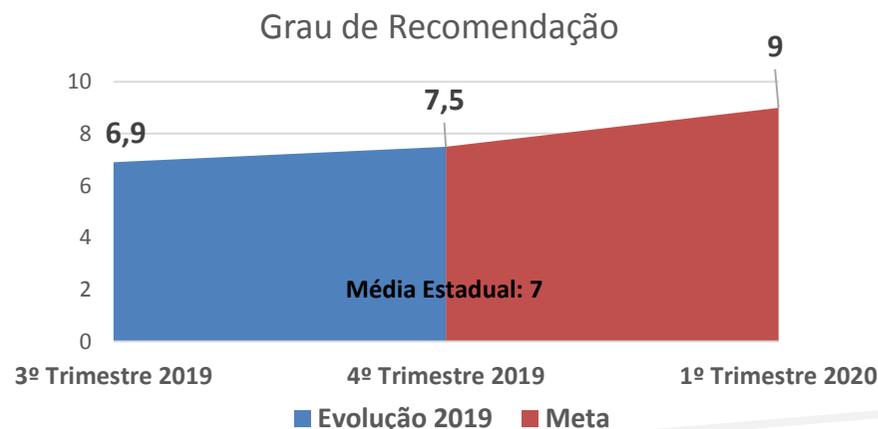


Gráfico: Eficácia — Satisfação e Fidelidade do Usuário



#### 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 atigiu 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.

