

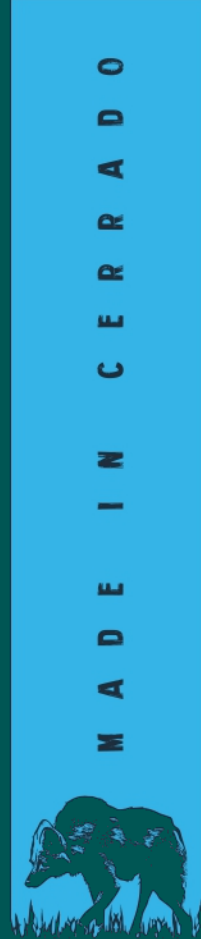


*Meu Amor por Goiás*



**Relatório de Gestão**  
**Coordenação de Ouvidoria - SEAD**  
**Anual - 2020**

GOIÂNIA, 2021



**Secretaria de  
Estado da  
Administração**



**Relatório de Gestão – 2020  
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](mailto:ouvidoria.administracao@goias.gov.br)

**GOIÂNIA, JANEIRO 2021**

## 1. Visão Geral

**Total de Atendimentos: 11.462**

**Média de Atendimento por dia útil: 46**

**Call Center: 9.260**

**Manifestações Registradas: 2.202**

**Manifestações em andamento: 18**

**Manifestações Finalizadas: 2.184**

Gráfico: Áreas de Atuação

PERCENTUAL MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

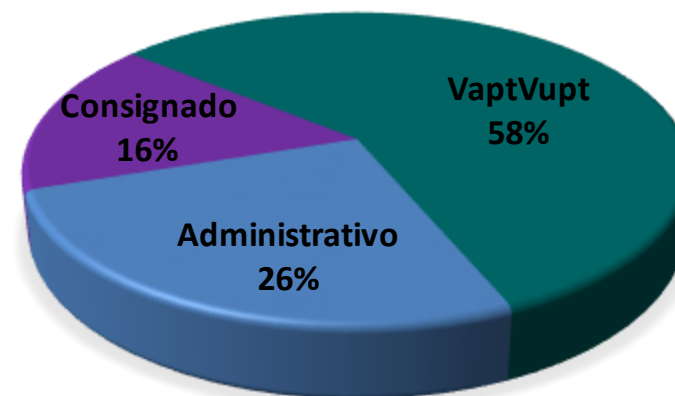


Gráfico: Comparativo entre Anos

Quantitativo de Manifestações Registradas

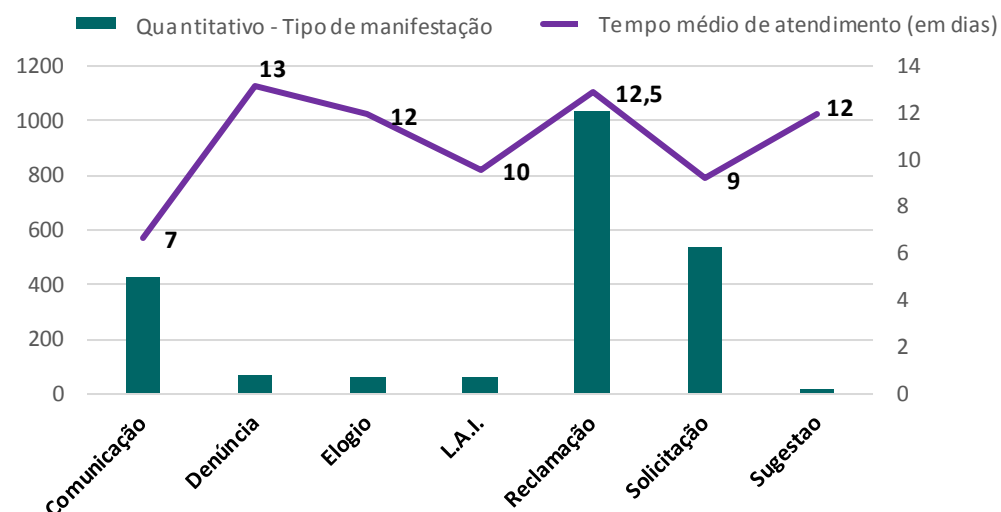
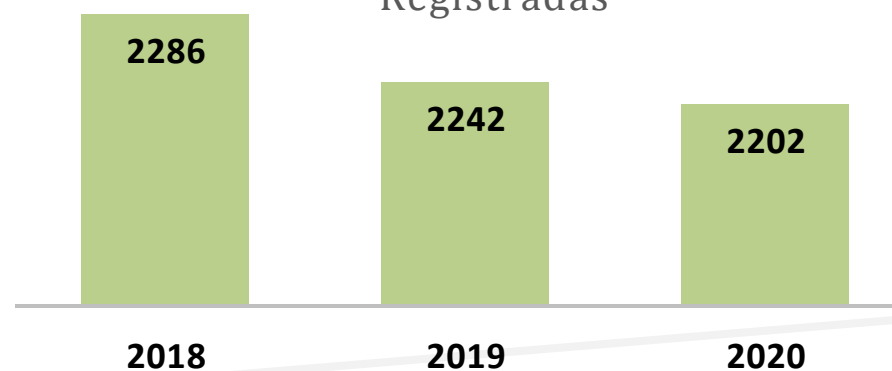
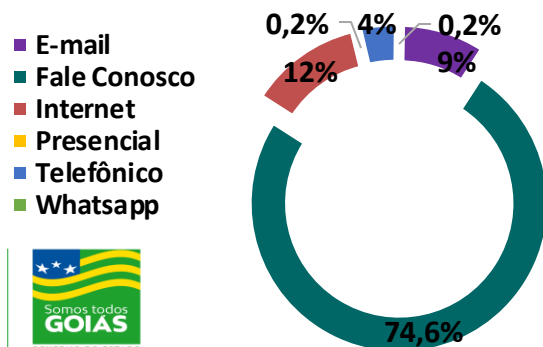


Gráfico: Canais de atendimento



## 2. Painel - Indicativos Qualitativos

Gráfico: Tempo médio de atendimento das manifestações

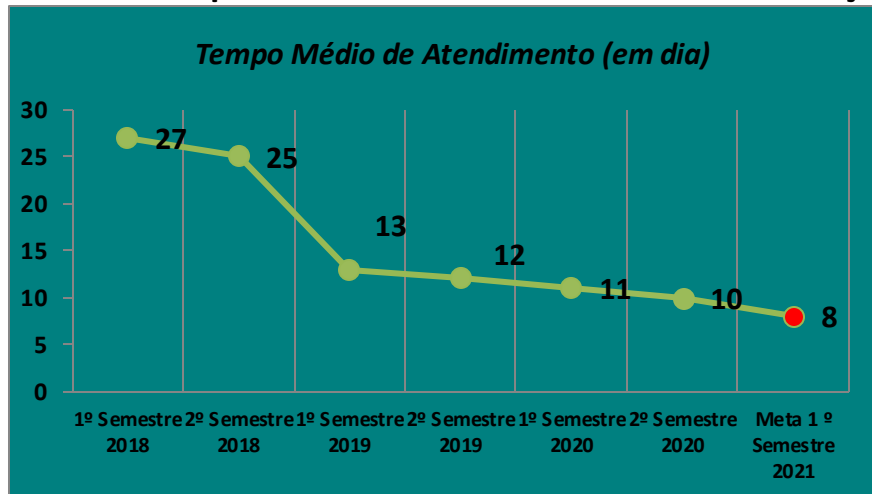


Gráfico: Manifestações respondidas fora do prazo legal

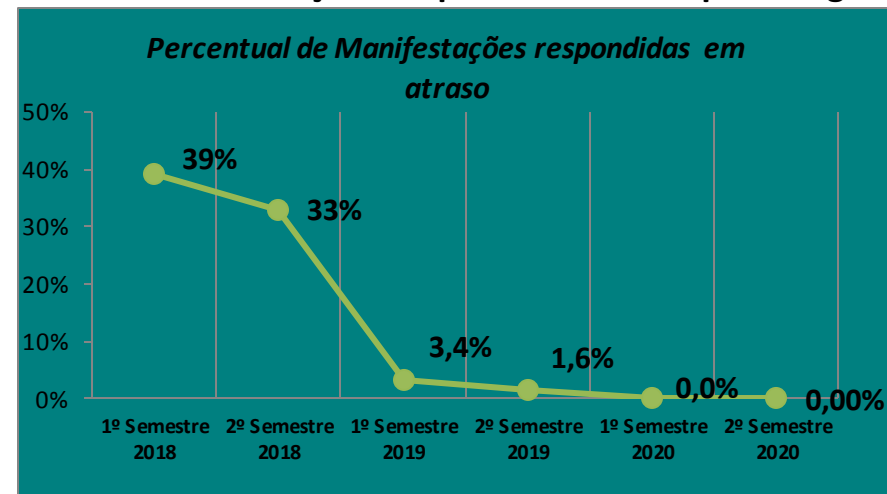


Gráfico: Percentual de Respostas Revisadas como Adequadas

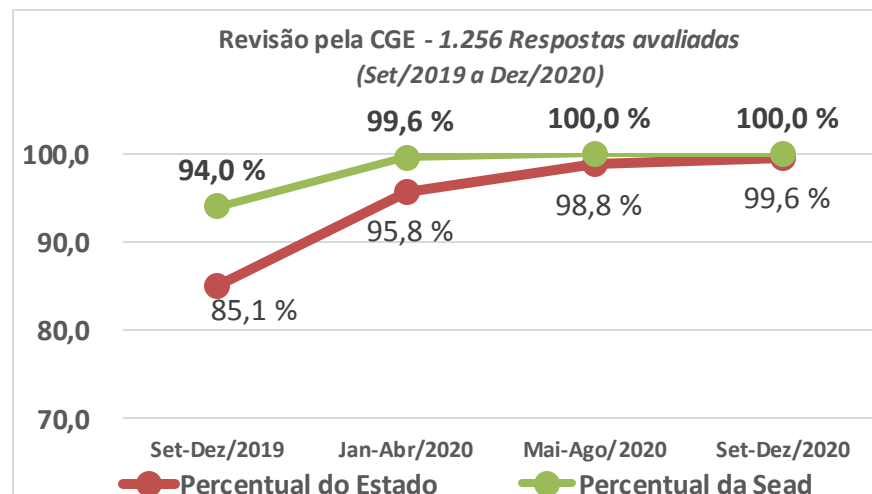
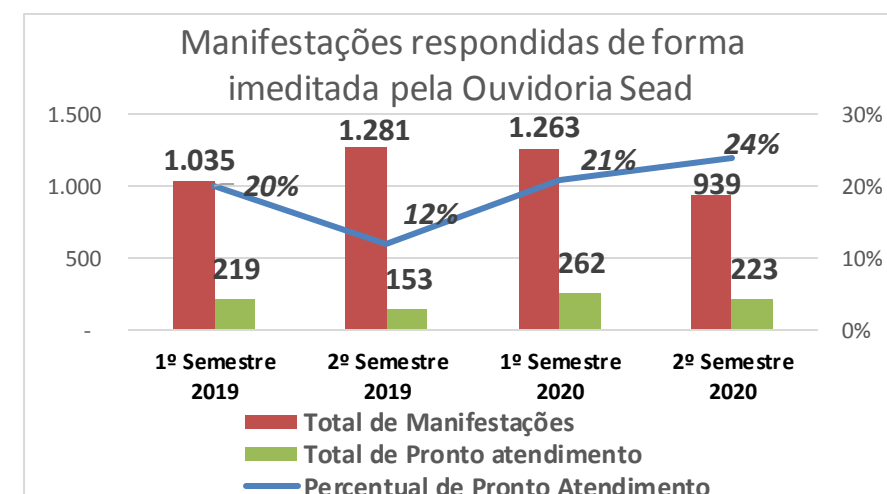


Gráfico: Evolução – Quantitativo de Atendimento Imediato



### 3. Painel - Indicativos Quantitativos

Gráfico: Comparativo-Denúncias

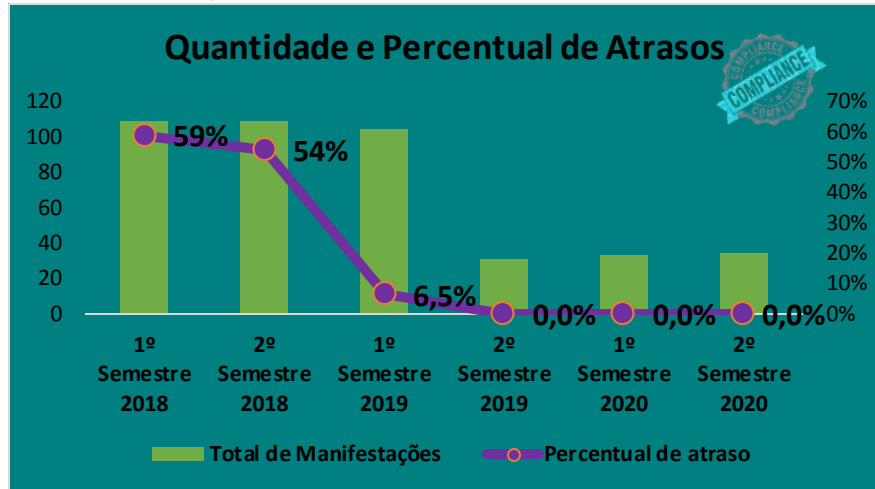


Gráfico: Comparativo – Pedidos de Acesso à informações - LAI

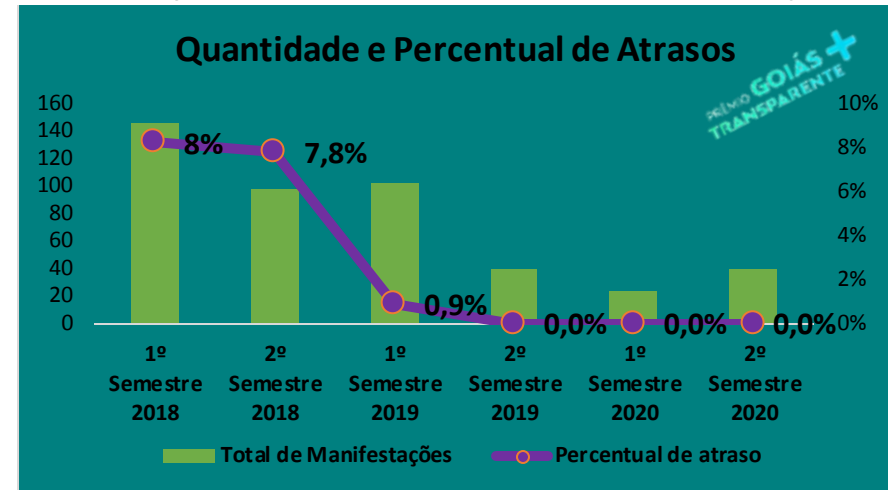


Gráfico: Comparativo - Reclamações

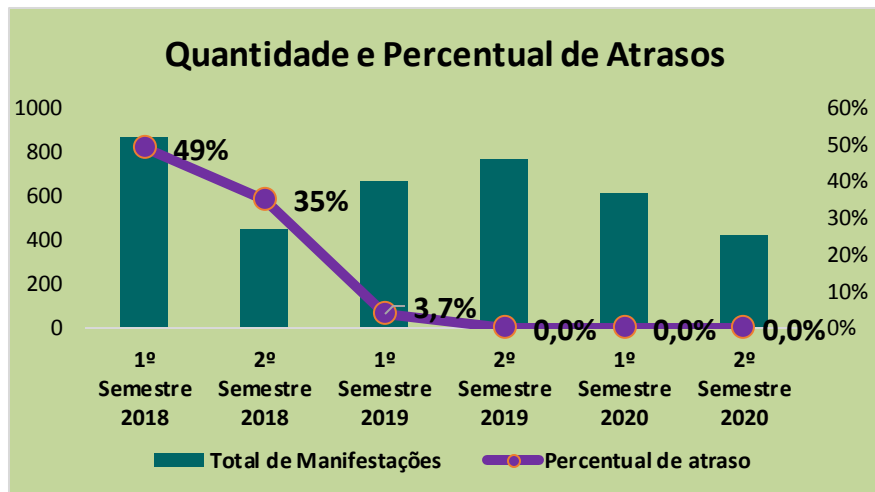
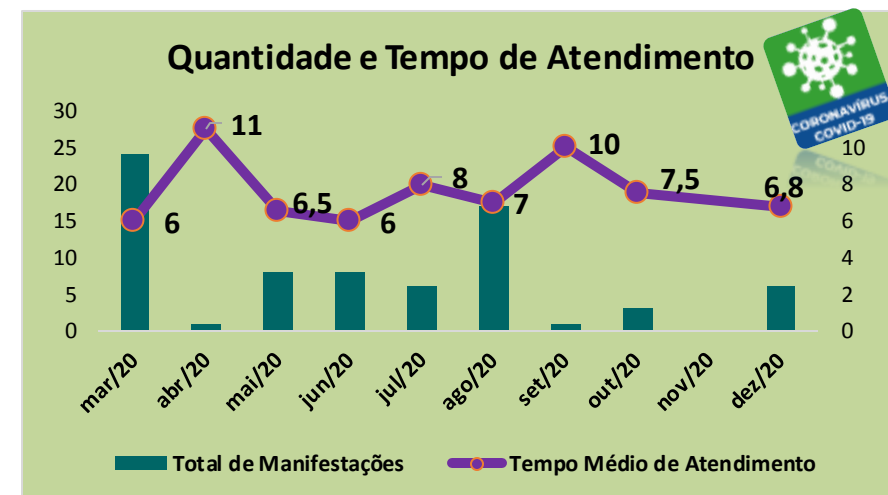


Gráfico: Acompanhamento – Manifestações Covid-19



#### 4. Indicativos - Satisfação de Atendimento

Gráfico: Percentual de Pesquisas de Satisfação Respondidas

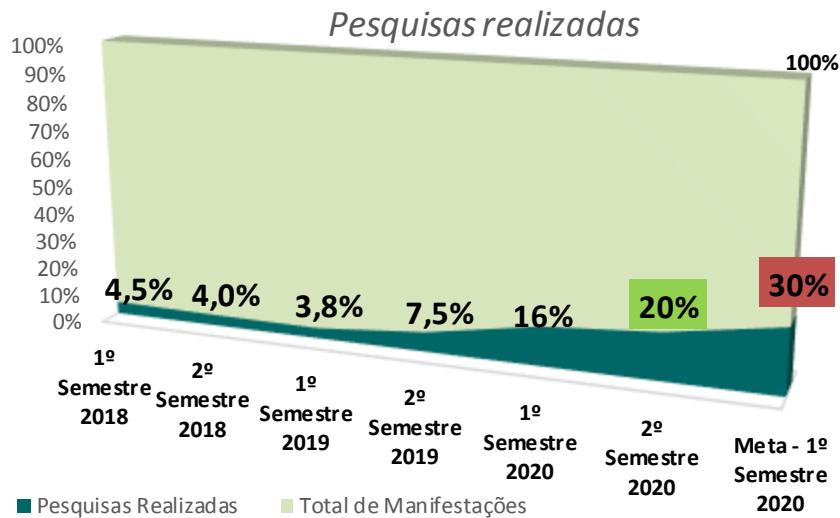


Gráfico: Percentual de Feedbacks obtidos dos usuários

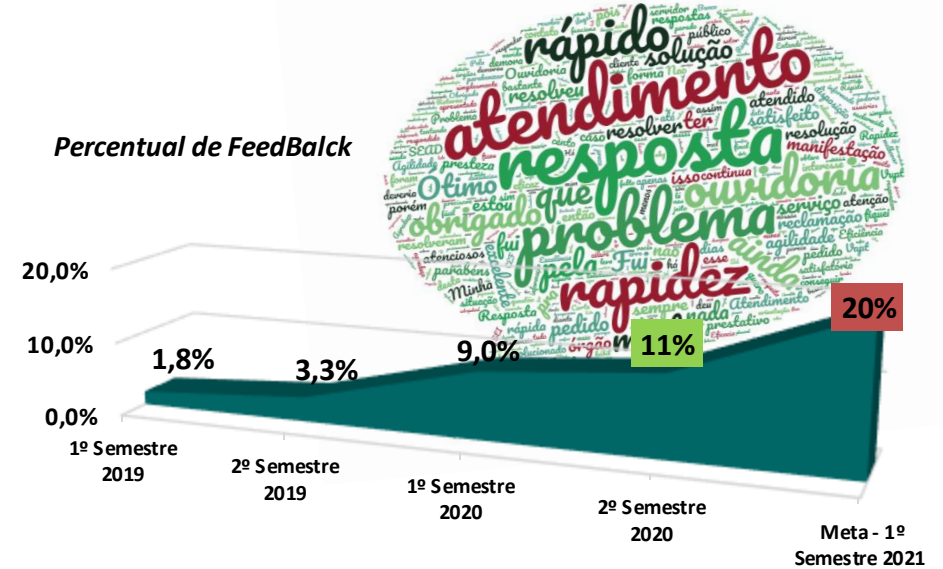


Gráfico: Percentual de Resolutividade

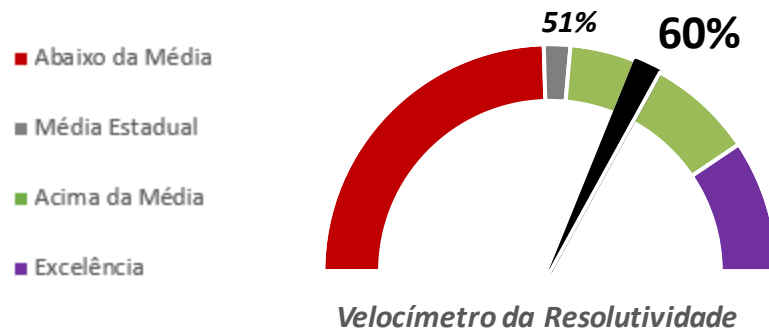
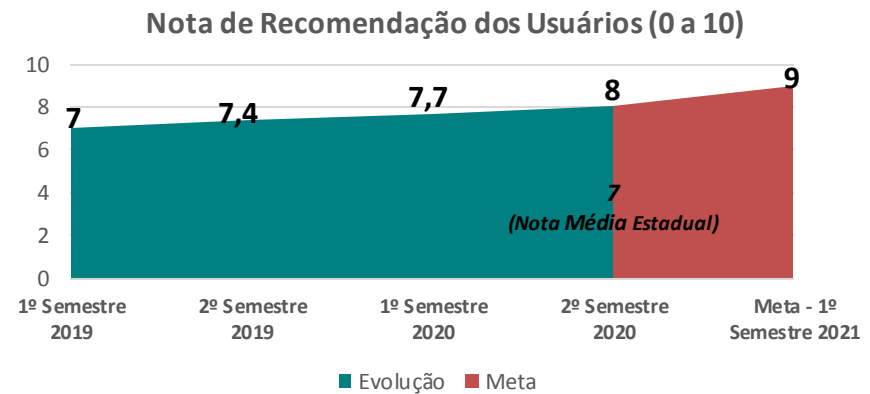


Gráfico: Eficácia — Satisfação e Fidelidade do Usuário



## 5. Outros Resultados

- ✓ 100% das Manifestações respondidas dentro do prazo legal.
- ✓ 100% Pedidos de Acesso à Informação atendidos 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.
- ✓ 99,9% Respostas Adequadas – Revisão CGE-GO.
- ✓ Relatório Online com dados estatísticos visando o aprimoramento da gestão.
- ✓ Painéis de monitoramento de atividades específicas do Programa Compliance Público e Transparência.
- ✓ Reformulação e otimização de processos de trabalho no contexto de home-office.
- ✓ Integração direta com as áreas da Sead ligadas ao atendimento de usuários e servidores.
- ✓ Criação de grupo de trabalho on-line– Análise contínua dos modelos de atendimento e levantamento de informações concernentes à pasta (*pandemia covid-19*).
- ✓ Participação no grupo de debate sobre o Programa de Certificação das Ouvidorias-CGE.
- ✓ Participação no processo de aprimoramento do Sistema de Gestão de Ouvidoria – CGE(3ª versão).



## 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 2021 (*unidade compõe o grupo de trabalho*).
- ✓ Ouvidoria Ativa – Aplicação de pesquisas direcionadas, para coletar a percepção dos usuários quanto à execução dos serviços prestados pela pasta. Aumentar amostragem da pesquisa de satisfação.
- ✓ Ouvindo os Ouvidores – Encontros da equipe com outras unidades de Ouvidoria Setoriais do Estado, visando identificar pontos de melhorias e troca de conhecimento.

