

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

OUVIDORIA

Gerência da Ouvidoria Setorial

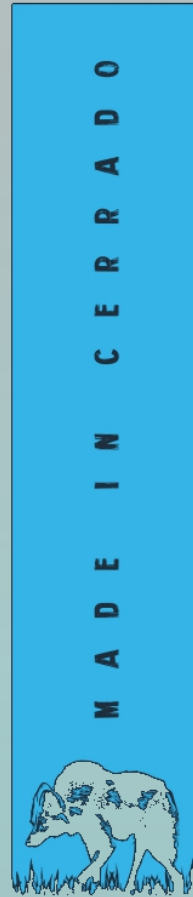
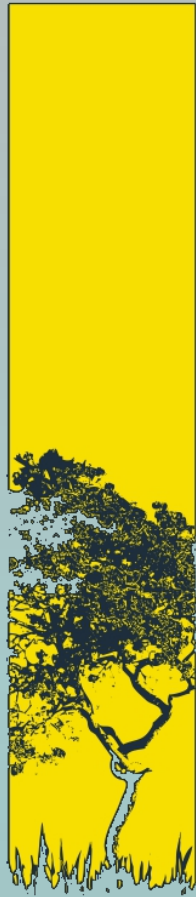
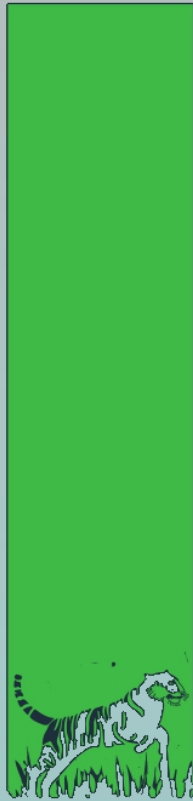
2025



Sede Administrativa – Setor Leste Universitário

SEAD
Secretaria de Estado
da Administração

GOVERNO DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO



O ESTADO QUE DÁ CERTO

Relatório de Gestão – 2025

Gerência de Ouvidoria Setorial

GERENTE DA OUVIDORIA SETORIAL

Thiago Borges Santos e Silva

EQUIPE TÉCNICA

Daniella Pessoa Ferreira Cabral

João Batista de Souza Arantes

Tânia Rodrigues Valente Santos

LOCALIZAÇÃO:

Secretaria de Estado da Administração
Ed. Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 7º andar,
Setor Central, Goiânia- GO - 74015-908
Fone: (62) 3201-5739 / 3201-5743
E-mail: ouvidoria.administracao@goias.gov.br

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS	03
APRESENTAÇÃO	04
1. BASE LEGAL.....	05
1.1. Legislação Federal	05
1.2. Legislação Estadual	05
1.3. Normativos Internos SEAD.....	05
2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	06
3. OVIDORIA SETORIAL E NÚMEROS	07
3.1 – Visão Geral	07
3.1.1 – Comparativo: Call Center & Manifestações Registradas	07
3.2 – Visão das Manifestações Registradas.....	08
4. INDICATIVOS SETORIAIS	08
4.1 – Tempo Médio de Resposta	08
4.2 – Resolutividade	09
4.3 – Nota de Recomendação	10
4.4 – Resposta Insatisfatória	10
5. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI	10
5.1 – Pedidos de Informação em 2025	11
5.1.1 Indicativos - Pedido de acesso à Informação - 2025.....	11
5.1.2 Assuntos mais demandados – Pedido de acesso à Informação - 2025	12
5.2 – Motivo de Indeferimento dos Pedidos de Acesso à Informação em 2025	12
6. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES	13
6.1 – Assuntos	13
6.2 – Subassuntos	14
7. ANÁLISE – ÁREAS E UNIDADES ADMINISTRATIVAS MAIS DEMANDADAS	15
7.1 – Rede Vapt Vupt	15
7.1.1 – Análise Quantitativa	15
7.1.2 – Análise Qualitativa	18
7.1.3 – Recomendações	19
7.2 – Consignações	21
7.2.1 – Análise Quantitativa	21
7.2.2 – Análise Qualitativa	24

7.2.3 – Recomendações	25
8. CARTA DE SERVIÇO	26
8.1 – Ouvidoria e a Carta de Serviço	26
8.2 – Recomendação	26
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27
ANEXO I	28

AGRADECIMENTOS

À equipe de amigos que fazem parte dessa unidade de Ouvidoria Setorial. À Rede de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Goiás.

APRESENTAÇÃO

O Relatório de Gestão da Ouvidoria Setorial da SEAD, conforme previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, consiste em documento destinado a consolidar as informações relativas às manifestações e solicitações recebidas. A partir dessa análise, o relatório busca identificar eventuais falhas na prestação dos serviços públicos e apresentar recomendações que contribuam para o seu aprimoramento.

As atividades de ouvidoria da SEAD são realizadas pela Gerência da Ouvidoria Setorial, vinculada à Chefia de Gabinete e Gabinete do Secretário, integrando, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Goiás, sendo tecnicamente subordinada às orientações da Controladoria-Geral do Estado de Goiás, tendo suas atividades supervisionadas também por aquela pasta.

A Ouvidoria Setorial é responsável por receber e tratar denúncias, reclamações, sugestões, opiniões, agradecimentos, elogios, críticas e pedidos de acesso à informação relacionados aos serviços públicos prestados pela SEAD, por meio dos diversos canais de comunicação disponíveis. A partir da análise dessas manifestações, são elaborados relatórios de ouvidoria com o objetivo de subsidiar ações voltadas ao aprimoramento contínuo das atividades da Pasta, ao mesmo tempo em que oferecem um diagnóstico dos serviços prestados, considerando a perspectiva dos agentes envolvidos e, sobretudo, dos usuários dos serviços públicos.

Destaca-se que o Relatório de Gestão, além de apresentar análise qualitativa e quantitativa das manifestações registradas no exercício de 2025, também contempla recomendações destinadas ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos oferecidos pela Secretaria.

1. BASE LEGAL

1.1. Legislação Federal

- Lei 13.460 de 2017 - Dispõe sobre a proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.
- Decreto nº 9.094 de 2017 - Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos; e
- Decreto nº 9.492 de 2018 - Regulamenta a Lei 13.460/2017, sobre a proteção e defesa dos direitos do usuário do serviço público.

1.2. Legislação Estadual

- Lei nº 18.025 de 2013 - Dispõe sobre o acesso a informações e a aplicação da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Estado de Goiás, institui o serviço de informação ao cidadão;
- Lei nº 20.846 de 2020 - Institui a Política Estadual de Atendimento ao Cidadão e cria o Programa SIMPLIFICA GOIÁS;
- Decreto nº 7.904 de 2013 - Regulamenta a Lei n. 18.025, de 22 de maio de 2013;
- Decreto Nº 9.583, de 2019. - Aprova o Regulamento da Secretaria de Estado da Administração e dá outras providências.
- Decreto Nº 10.306, de 2023 - Dispõe sobre o acesso a informações e a aplicação da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Estado de Goiás
- Decreto nº 10.466 de 2024 - Dispõe sobre as Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo e dá outras providências.

1.3. Normativos Internos SEAD

- Ofício Circular nº 02/2025 - SEAD– Dispõe sobre o recebimento de manifestações no âmbito da pasta e livre acesso da Ouvidoria Setorial à todas as unidades administrativas da SEAD.

2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

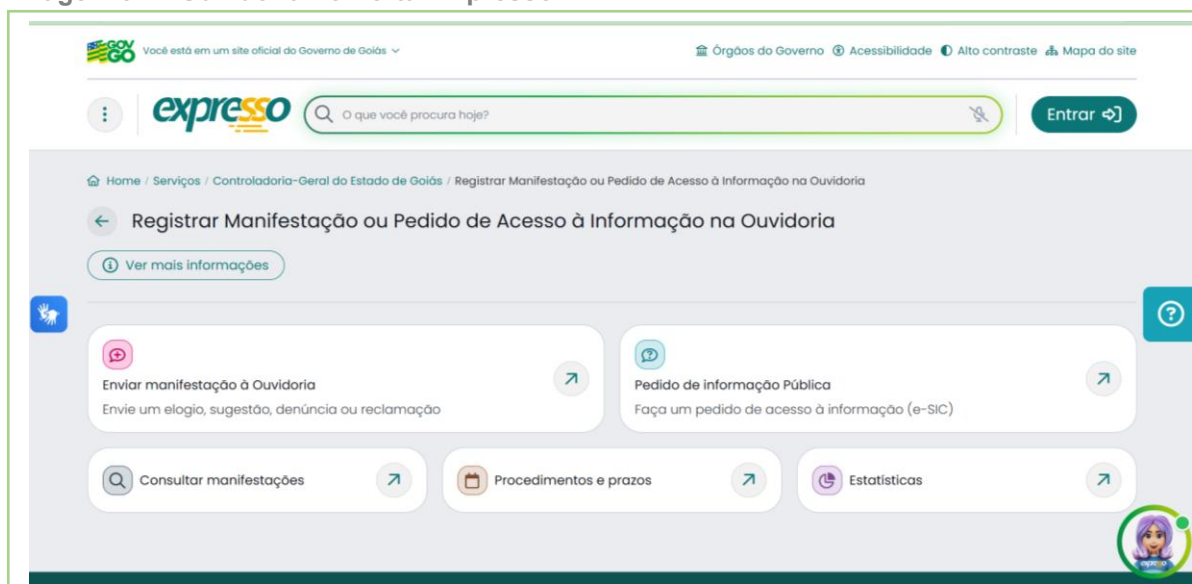
No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria da SEAD disponibiliza aos usuários os seguintes canais de atendimento:

- **Site:** <http://www.administracao.go.gov.br/fale-conosco.html>
- **E-mail:** ouvidoria.administracao@goias.gov.br
- **Central de atendimento:** (62) 3201-5739 / (62) 3201-5743
- **Endereço:** Rua 82, nº 400 Ed. Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 7º andar - Setor Central - CEP: 74.015-908 - Goiânia-GO
- O horário de atendimento da Ouvidoria Setorial da SEAD é das 8h às 18h

As atividades desempenhadas pela Ouvidoria Setorial estão voltadas ao fortalecimento da transparência pública, da participação social e do controle cidadão sobre a administração pública. Nesse sentido, a Ouvidoria atua como canal de comunicação entre os usuários dos serviços públicos estaduais e o Poder Público, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo da gestão e das decisões administrativas. Por meio desse canal, os usuários podem registrar suas manifestações, como sugestões, críticas ou demais demandas, as quais são encaminhadas às unidades administrativas competentes, garantindo a devida análise e a apresentação de resposta ao cidadão.

No Portal Expresso, <https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria>, o registro de manifestação está disponível 24hs por dia, todos os dias.

Imagem 01 – Ouvidoria no Portal Expresso.



Importante informa que, em atenção ao § 2º do Art. 9º, Lei Estadual LEI Nº 18.025 de 22 de maio de 2013, todo usuário dos serviços públicos do Estado de Goiás poderá formular pedido de acesso à Informação presencialmente, em qualquer unidade Vapt Vupt sem a necessidade de agendamento. Para ver as unidades Vapt Vupt, acesse: <https://goias.gov.br/administracao/unidades-vapt-vupt/>.

3. OUVIDORIA SETORIAL EM NÚMEROS

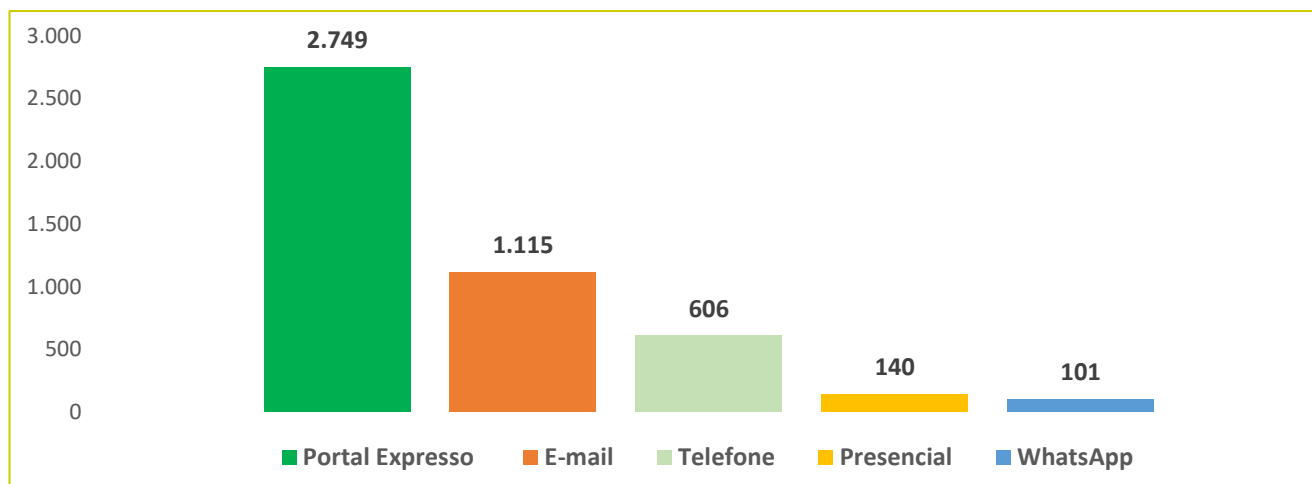
A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Administração exerce a função de intermediar a relação entre o cidadão e a Administração Pública, atuando como canal de comunicação e mediação entre as partes. Sua finalidade é assegurar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania sejam consideradas pela gestão pública, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos disponibilizados.

Os atendimentos são a soma dos registros pontuais realizados e das manifestações registradas no sistema que geram um número de protocolo. Serão apresentados os números gerais registrados no ano 2025, nessa unidade setorial de Ouvidoria. Vejamos:

3.1 Visão Geral

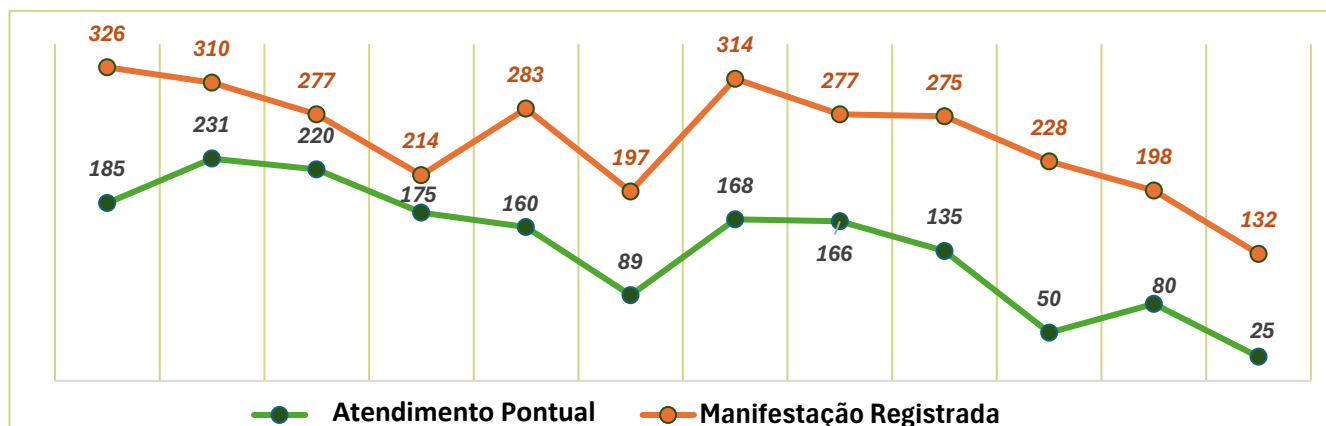
- Total de Atendimentos: 4.711
- Atendimento Pontual: 1.685
- Manifestações Registradas: 3.026
- Manifestações em andamento: 0
- Manifestações Finalizadas: 3.026

Gráfico 01 Canais de Atendimento



3.1.1 Comparativo: Atendimento Pontual & Manifestações Registradas

Gráfico 02 – Evolução Mensal - 2025



3.2 Visão das Manifestações Registradas

Nessa seção do relatório, será apresentado o comparativo geral das demandas recebidas através do Sistema de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado direcionadas à SEAD. Em 2025 foram recepcionadas 3.026 (Três mil e vinte e seis) manifestações, registrando aumento de 11,5% no total de demandas recebidas no ano anterior, 2024. Os gráficos abaixo apresentam comparativo geral, por mês e por tipo dos últimos 3 (três) anos.

Gráfico 03 – Comparativo Anual

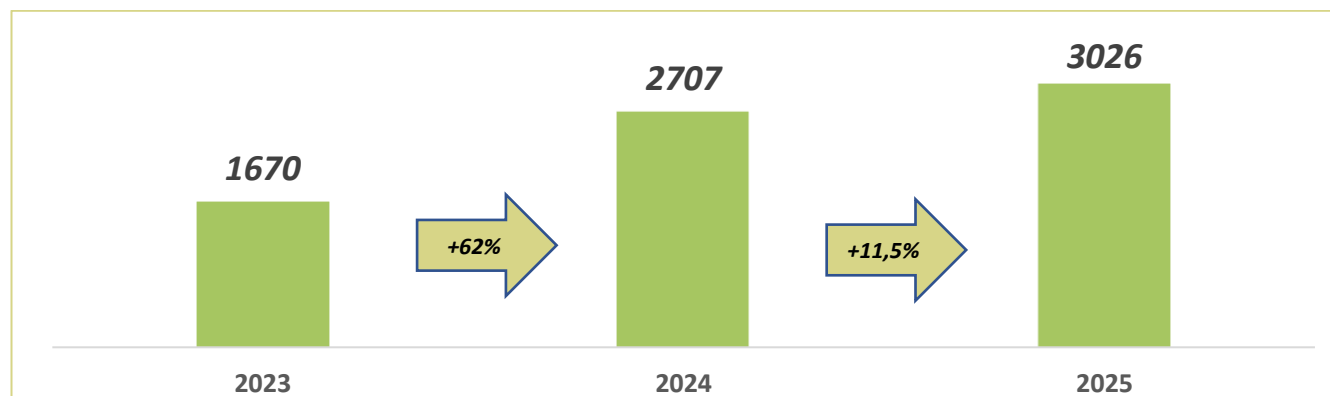
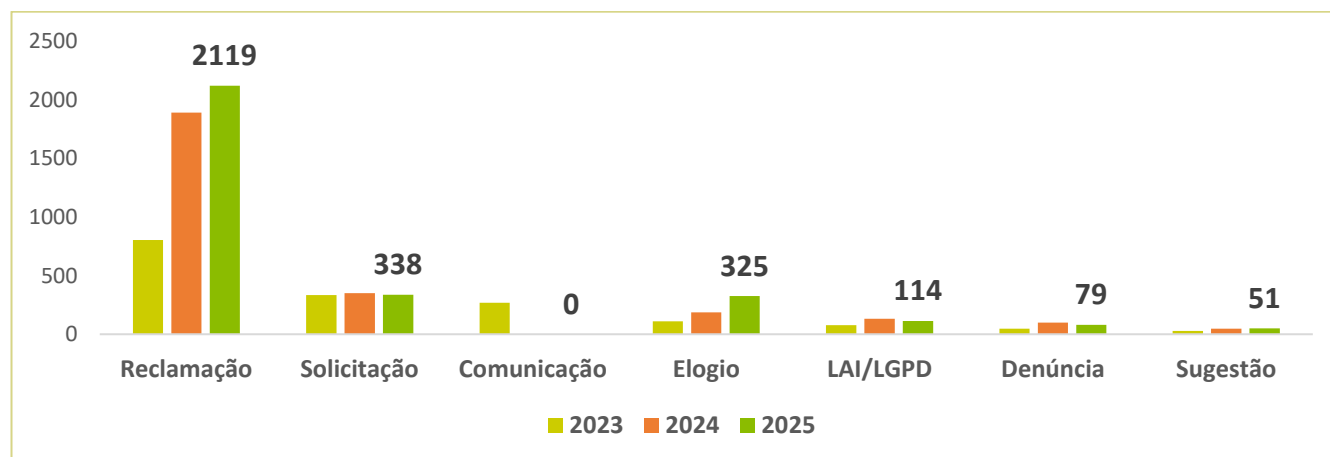


Gráfico 04 – Comparativo Anual por Tipo



4. INDICATIVOS SETORIAS

Esta seção apresenta os diferentes tipos de indicadores utilizados, bem como suas respectivas definições. Também são demonstrados os resultados obtidos pela SEAD nesses aspectos ao longo do exercício de 2025.

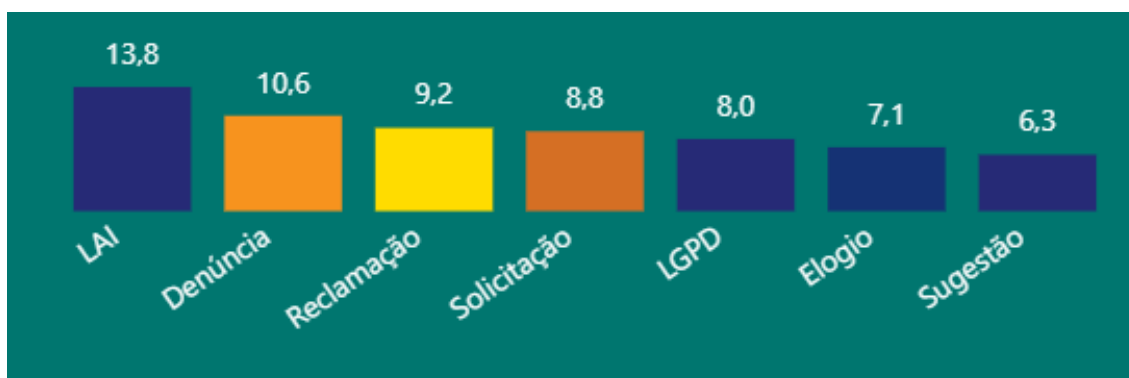
4.1 Tempo Médio de Resposta

Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para oferecer resposta conclusiva à

manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. No poder executivo do Estado de Goiás utiliza-se o prazo de 20 dias, prorrogáveis mediante justificativa por mais 10 dias, considerando o Decreto Estadual nº 10.466/24. Dessa forma, considera-se o prazo mais benéfico ao usuário.

Durante o ano de 2025, no que tange ao prazo médio de resposta geral, o resultado foi de 9 dias. Fato que demonstra o compromisso da Secretaria de Estado da Administração em buscar respostas rápidas aos usuários dos serviços públicos.

Gráfico 05 – Comparativo por Tipo – Tempo Médio por Tipo de Manifestação - 2025



4.2 Resolutividade

O Índice de Resolutividade procura perceber, na visão do usuário, se a demanda foi resolvida ou não. Por meio de uma pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação, o usuário é questionado: “Sua demanda foi resolvida?” e, a partir da resposta fornecida (sim, não ou parcialmente) calcula-se o Índice de Resolutividade.

Gráfico 06 – Evolução Mensal – 2025



Em 2025, o Índice de Resolutividade foi de 58%, 2 pontos percentuais acima do índice estadual, registrado em 56%.

4.3 Nota de Recomendação

A nota de recomendação considera a média das notas dadas pelos manifestantes, numa escala de 0 a 10, em pergunta aos usuários do serviço público na pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação: “Você recomendaria a ouvidoria?”. No gráfico abaixo é possível verificar na maioria dos meses excelente nível de recomendação, registrando, no ano de 2025, nota média de 7,5, permanecendo acima da nota média estadual de 7,4.

Gráfico 07 – Evolução Mensal – 2025



4.4 Resposta Insatisfatória

Uma resposta é considerada insatisfatória quando a manifestação é reativada pelo usuário no Sistema de Ouvidoria. Ao reativar a manifestação, o usuário informa que a resposta oferecida pela Ouvidoria não atendeu às expectativas dele e ao serviço público que há a necessidade de produzir uma nova e melhor resposta.

O percentual de respostas insatisfatórias relativas ao ano de 2025, a Ouvidoria Setorial da SEAD obteve um percentual de 1,02 % de respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão. Em 2024 foi auferido perceptual de 1,7% nesse quesito.

5. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – L.A.I

A Lei Federal nº 12.527, de 2011, dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com a finalidade de assegurar o direito fundamental de acesso à informação. A referida lei estabeleceu a Transparência Ativa e Passiva na Administração Pública, sendo a primeira compreendida como a exigência de órgãos e entidades públicas divulgar, de forma espontânea, independente de terem sido solicitadas, informações de interesse geral; e a segunda, refere-se à criação dos Serviços de

Informação ao Cidadão (SIC), um canal efetivo para a sociedade apresentar à Administração Pública sua demanda de informação.

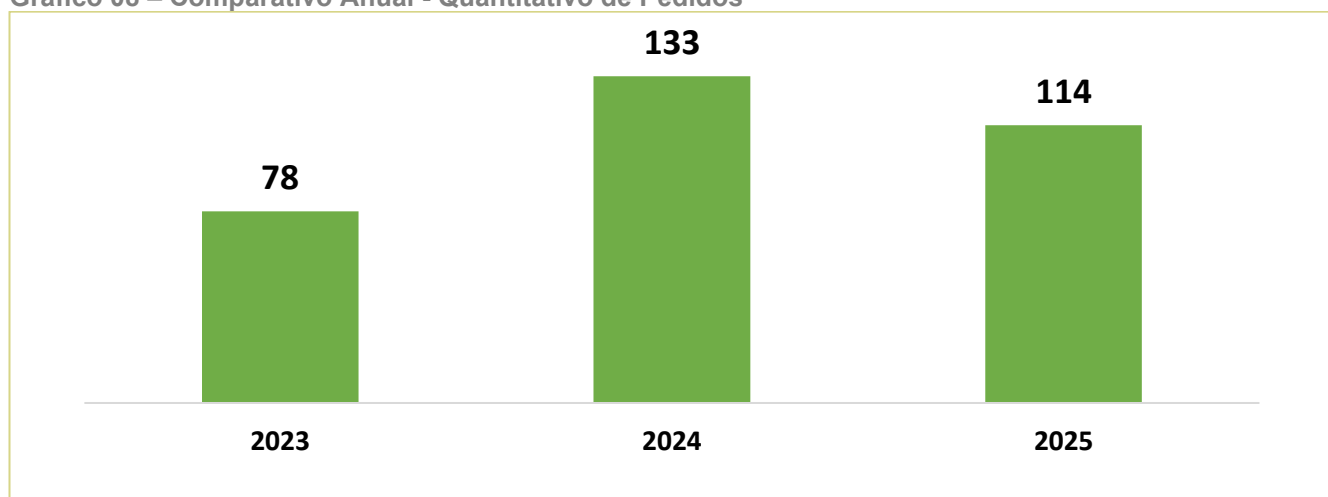
No Poder Executivo do Estado de Goiás, a Lei estadual nº 18.025 de 2013, regulamentada pelo Decreto estadual nº 10.306, de 2023, dispõe sobre os procedimentos a serem observados na aplicação da Lei federal nº 12.527 de 2011.

Na SEAD, as ações de transparência passiva e a gestão do SIC são conduzidas pela Ouvidoria Setorial, cuja missão é atender aos pedidos de acesso à informação, pautando-se nas diretrizes e legislações específicas, adotando a publicidade como regra e o sigilo apenas em situações excepcionais.

5.1 Pedidos de Informação em 2025

- Total de Atendimentos: 114
- Média mensal de Pedidos: 9,5
- Com recurso: 3

Gráfico 08 – Comparativo Anual - Quantitativo de Pedidos

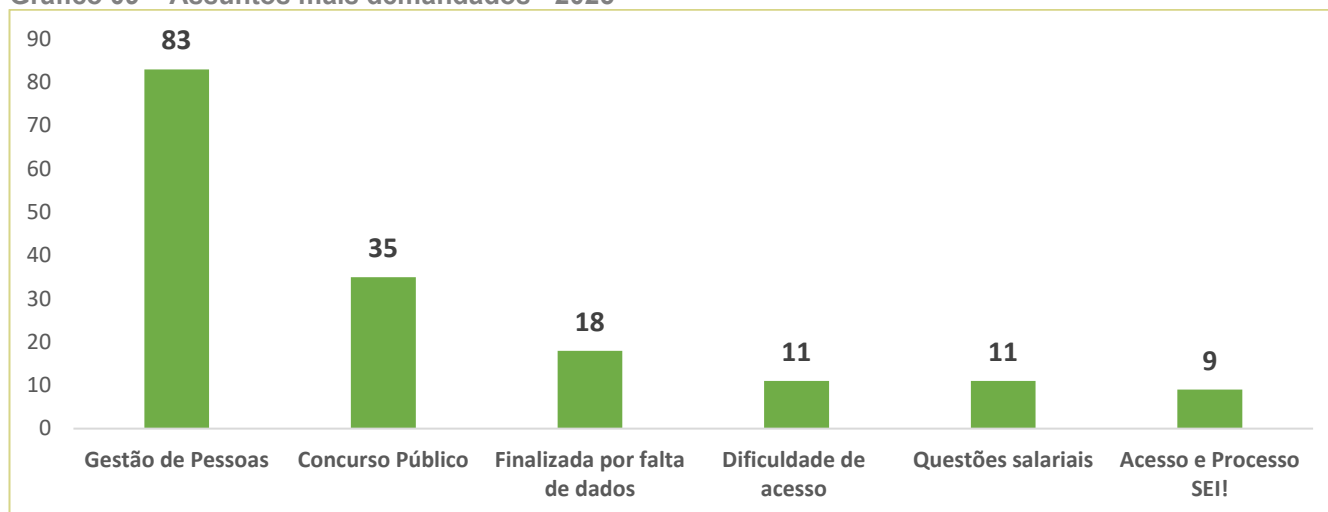


5.1.1 Indicativos - Pedido de acesso à Informação - 2025



5.1.2 Assuntos mais demandados – Pedido de acesso à Informação - 2025

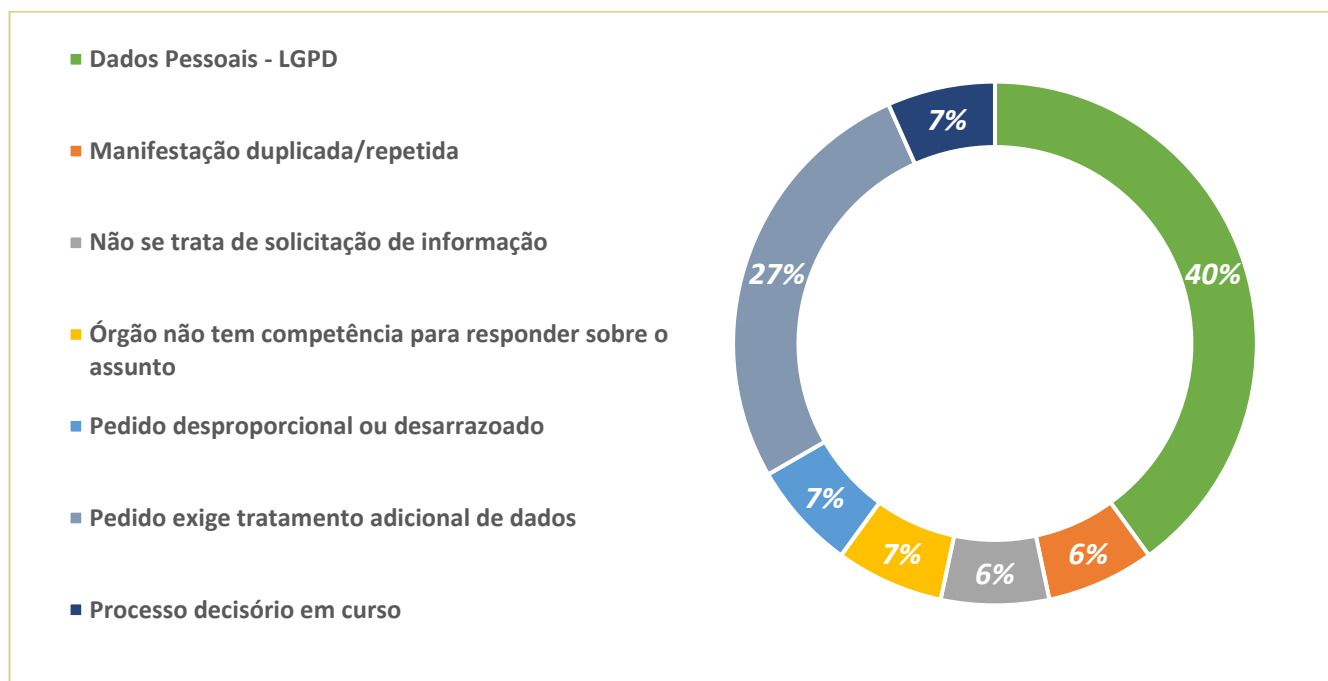
Gráfico 09 – Assuntos mais demandados - 2025



5.2 Motivo de Indeferimento dos Pedidos de Acesso à Informação em 2025

➤ Total Pedidos Indeferidos: 15

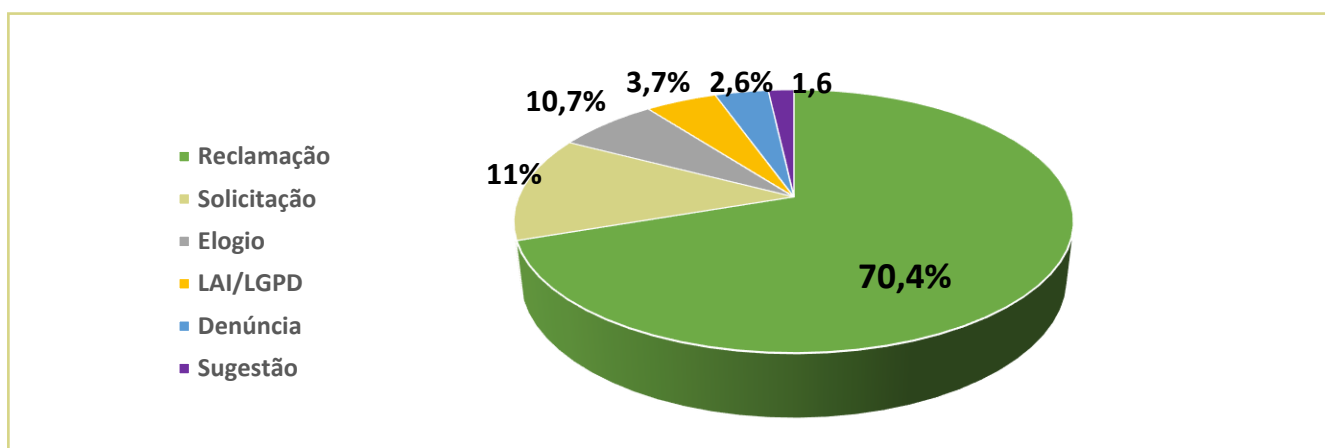
Gráfico 10 – Motivo de indeferimento da L.A.I



6- PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme já destacado neste relatório, a reclamação foi o tipo de manifestação mais recorrente registrado na Ouvidoria Setorial da SEAD no exercício de 2025, representando 70% do total de demandas cadastradas no sistema de ouvidoria. A seguir, apresenta-se a distribuição desse dado:

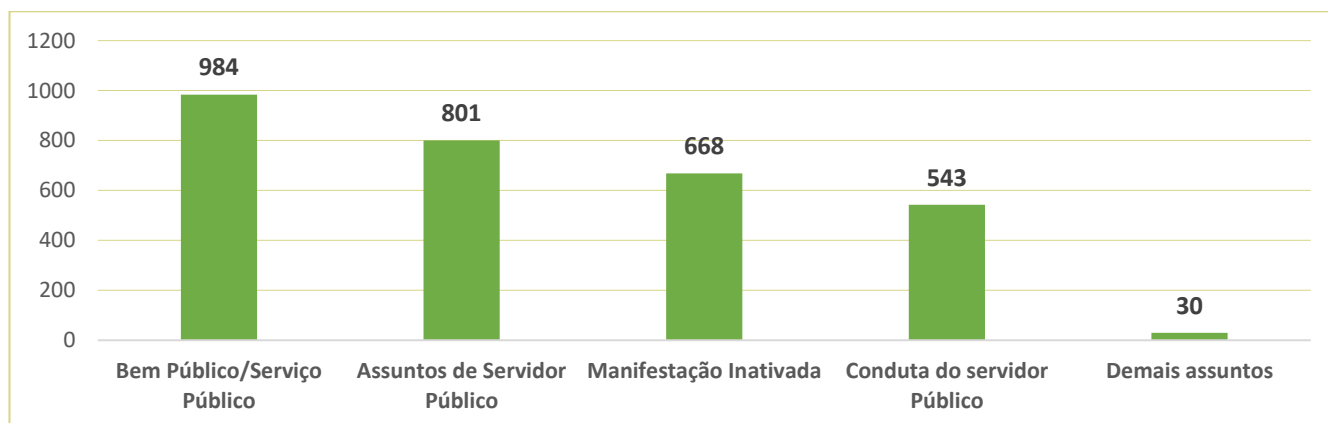
Gráfico 11 – Percentual por Tipo – 2025



6.1 Assuntos

Considerando todas as manifestações recebidas pela SEAD no Sistema de Gestão de Ouvidoria, os *Assuntos* mais recorrentes foram os seguintes:

Gráfico 12 – Ranking Assuntos mais recorrentes – 2025

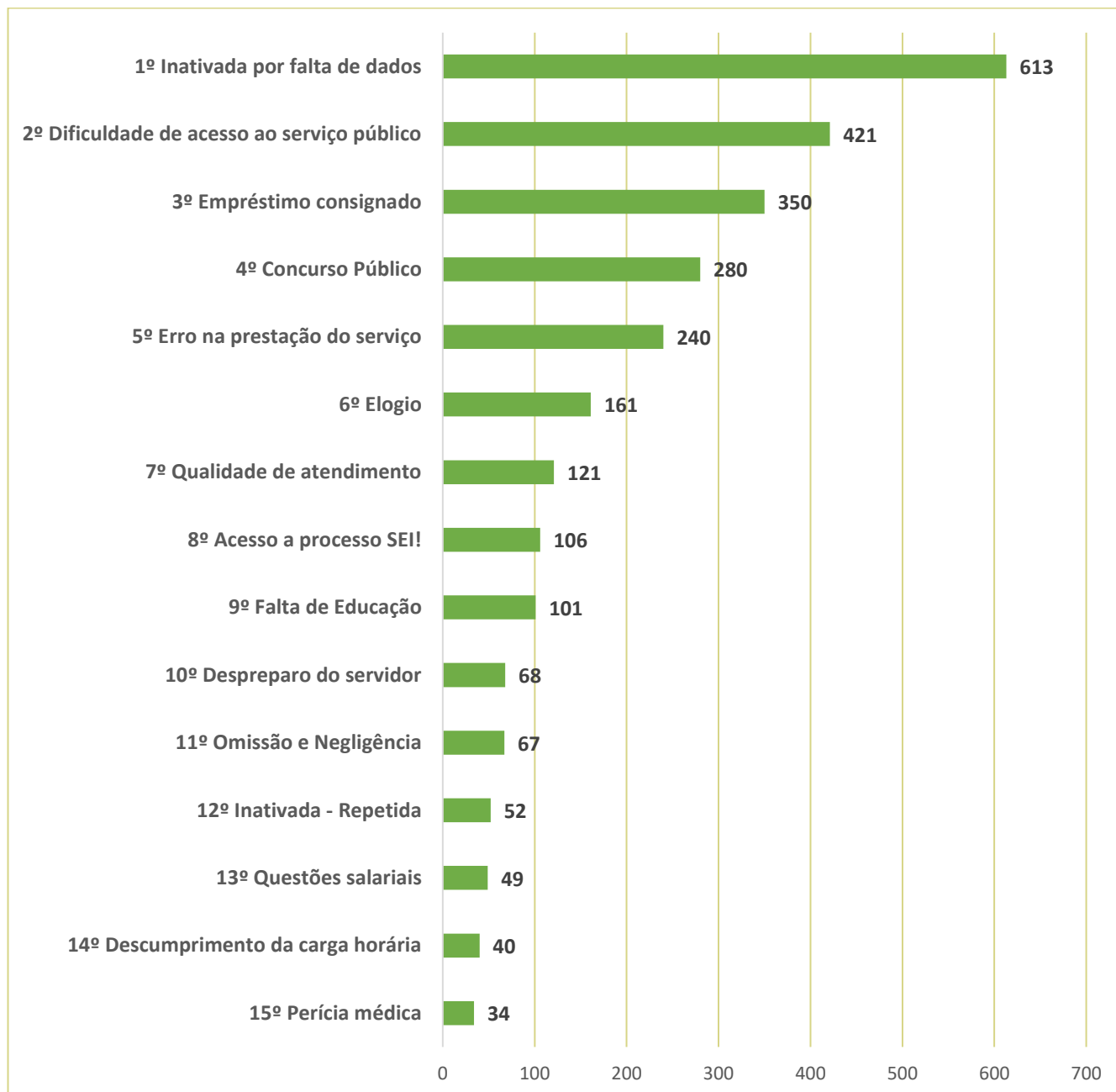


O assunto *Bem Público/Serviço Público* foi o mais frequente em 2025, com um percentual de 32% de recorrência.

6.2 Subassuntos

Por sua vez, os 15 (quinze) *Subassuntos* mais recorrentes relacionados às manifestações recebidas pela SEAD foram os seguintes:

Gráfico 13 – Ranking Sub Assuntos mais recorrentes – 2025



Desconsiderando as manifestações inativadas por falta de dados, o subassunto “Dificuldade de Acesso ao Serviço Público” foi o mais recorrente em 2025, registrando 13% dentre o total geral de registros.

Esse subassunto, em sua maioria, está diretamente relacionado com a dificuldade dos usuários dos serviços públicos em realizar o agendamento de Atendimento Presencial nas unidades Vapt Vupt.

7 - ANÁLISE – ÁREAS E UNIDADES ADMINISTRATIVAS MAIS DEMANDADAS

Nas seções anteriores deste Relatório, foi apresentado um panorama geral das demandas registradas na Ouvidoria Setorial da SEAD. Na sequência, será analisada a evolução das manifestações recebidas por meio do Sistema de Gestão de Ouvidoria, com enfoque nas unidades administrativas mais demandadas da Pasta. Para essa análise, será considerada a estrutura organizacional vigente no exercício de 2025, conforme estabelecido pela Lei nº 21.792, de 16 de fevereiro de 2023.

Serão consideradas nessa análise áreas de atuação relacionadas à **Rede Vapt Vupt e Empréstimos Consignados** com suas respectivas unidades administrativas de atuação.

Para o tratamento destas manifestações, foram acionadas algumas unidades internas da SEAD para que tivessem ciência do conteúdo, tomassem as providências cabíveis e subsidiassem a Ouvidoria da SEAD na elaboração de resposta conclusiva aos usuários.

Destaca-se que essas áreas de atuação concentram 65% das manifestações ativas recebidas pela Pasta por meio do sistema de ouvidoria, razão pela qual se mostra relevante a realização de análise específica e individualizada de cada unidade.

7.1 Rede Vapt Vupt

A Secretaria de Estado da Administração está diretamente ligada à qualidade de atendimento e prestação de serviços públicos aos usuários sob responsabilidade do Estado de Goiás aos usuários, importante forma de intervenção estatal na ordem social. Compete à pasta, a gestão do Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão do Estado de Goiás, denominado Vapt Vupt. A rede do Vapt Vupt é composta, atualmente, por 78 unidades espalhadas em diversas cidades do território estadual que oferecem cerca de 730 diferentes serviços presenciais, listados em seu portal <https://vaptvupt.go.gov.br/servicos>.

As manifestações relativas ao Vapt Vupt são tratadas pela Superintendência de Gestão do Atendimento ao Cidadão e suas respectivas unidades complementares, que atuam sob coordenação e supervisão técnica da Subsecretaria de Inovação da Gestão e dos Serviços Públicos.

7.1.1 Análise Quantitativa

Na sequência, será analisado a evolução das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria relativas à Rede Vapt Vupt, recebidas e tratadas pela Superintendência de Gestão do Atendimento ao Cidadão. Vejamos:

Gráfico 14 – Comparativo Total de Manifestações

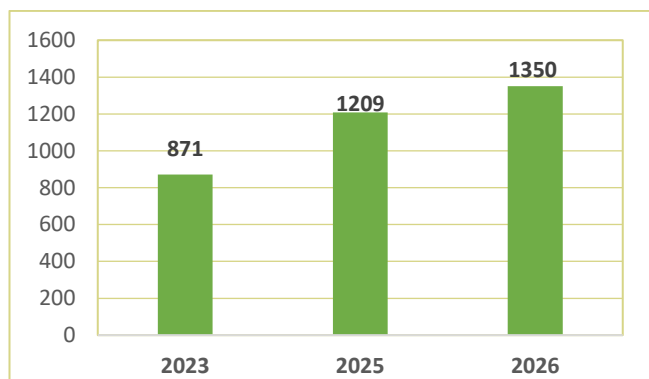


Gráfico 15 – Quantidade por Tipo Vapt Vupt - 2025

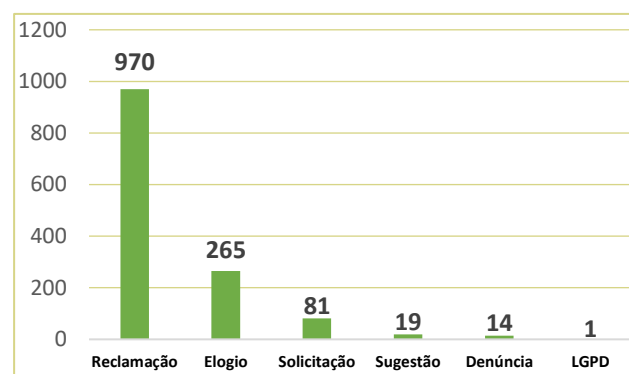
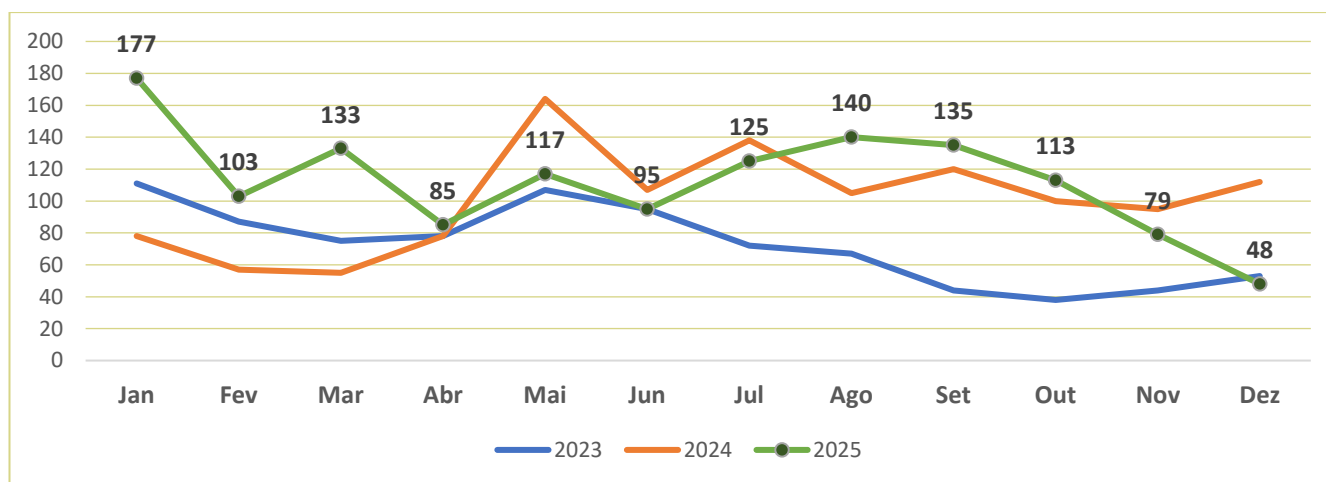


Gráfico 16 – Comparativo Anual – Evolução Mensal - Qtd de Manifestação



Em relação às demandas referentes à Rede Vapt Vupt, observa-se pequeno aumento de 11,6% no total de manifestações registradas em 2025, em comparação ao exercício anterior, 2024.

Na sequência, serão analisadas as unidades e os principais assuntos relacionados à Rede de atendimento Vapt Vupt que apresentaram maior volume de demandas no exercício do ano de 2025.

Conforme demonstrado no Gráfico 17 abaixo, o Vapt Vupt Shopping Bougainville foi a unidade da Rede que apresentou o maior volume de manifestações, concentrando 7,5% do total de demandas registradas. Em seguida, destacam-se o Vapt Vupt Anápolis (Anashopping), com 6,2%, Vapt Vupt Praça da Bíblia, com 5,6% e o Vapt Vupt Admar Otto (Buriti Shopping) responsável por 4,4% das manifestações recebidas.

Gráfico 17 – Ranking - Unidades Vapt Vupt mais demandadas – 2025

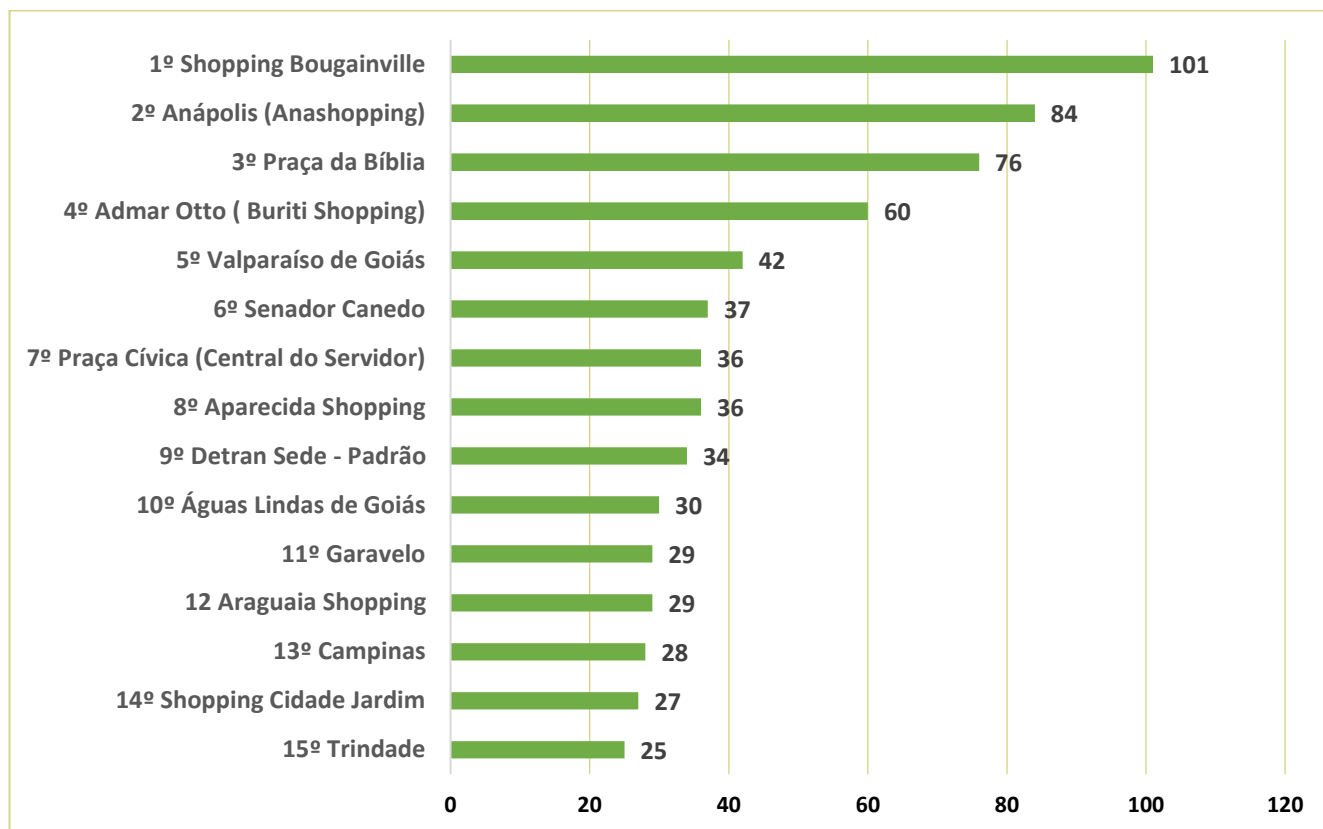
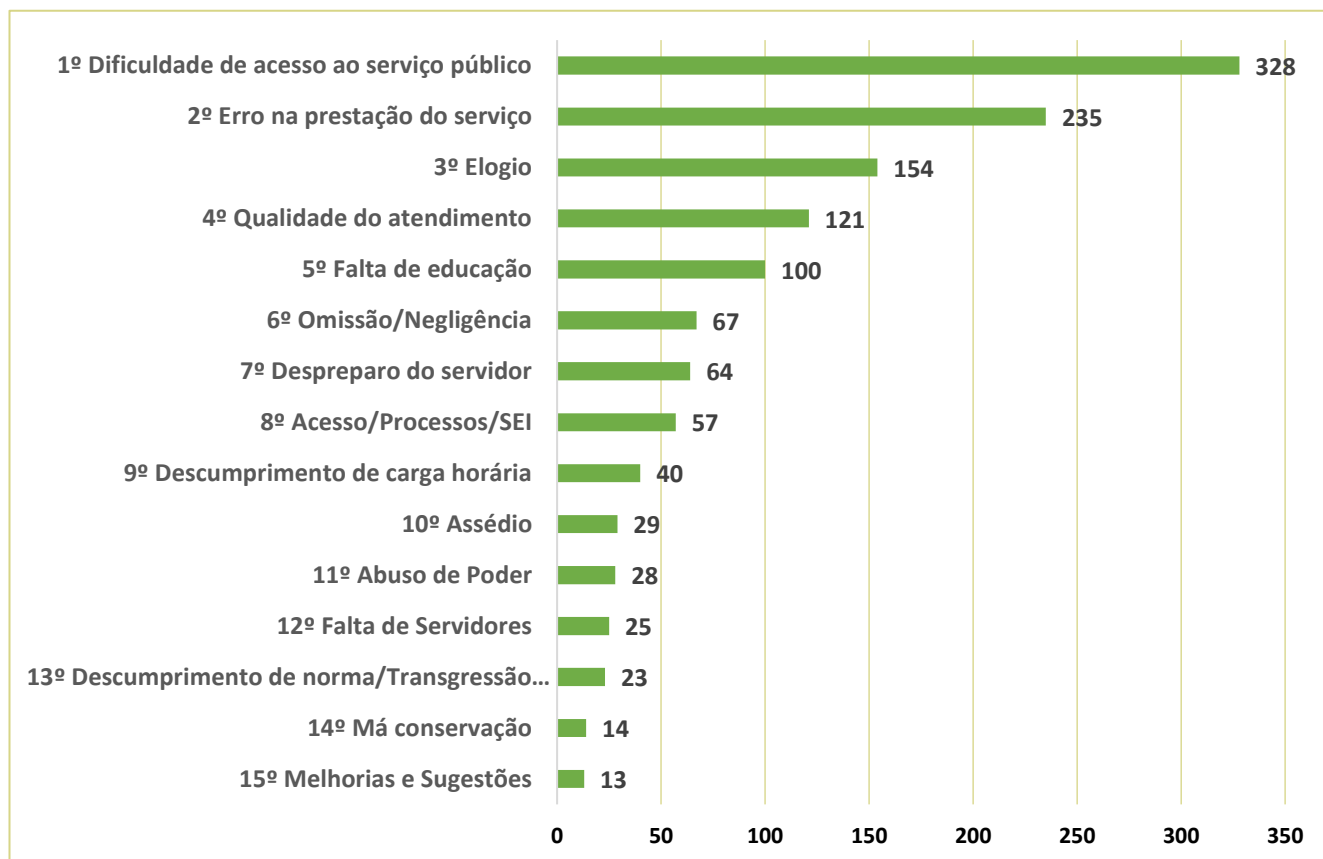
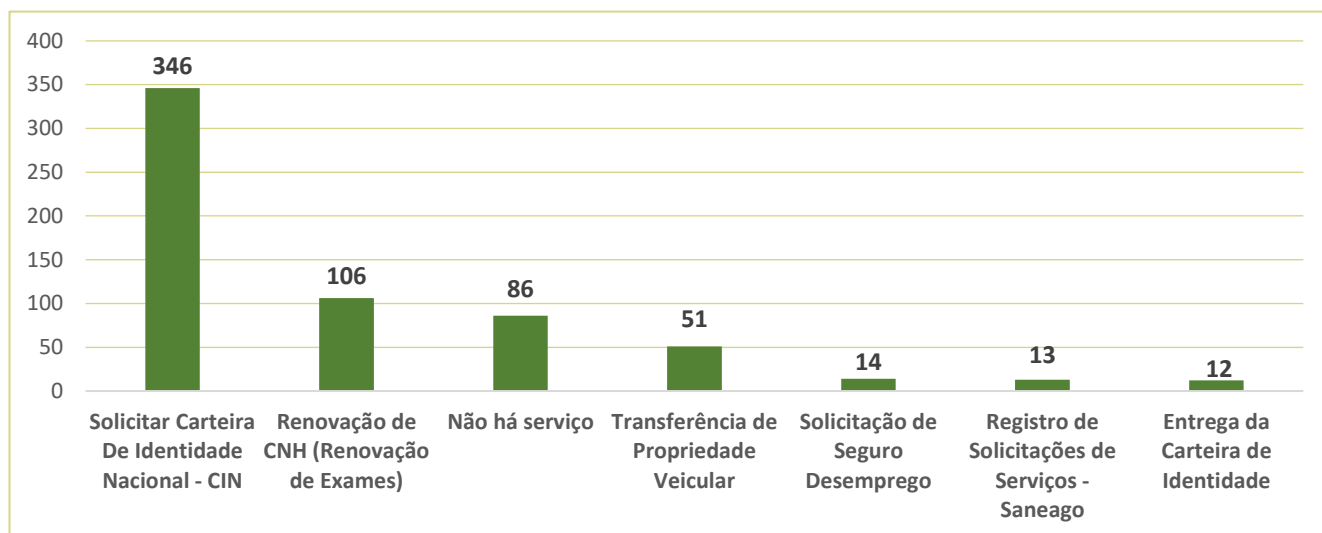


Gráfico 18 – Subassuntos mais demandados na Rede Vapt Vupt – 2025



Dentre os sub assuntos mais demandados, destaca o expressivo número de manifestações que relatam a dificuldade dos usuários em ter acesso ao Serviço público. Estas manifestações estão diretamente ligadas a falta de vagas para Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt no Portal Expresso. Nesse sentido, percebe-se no Gráfico 19 abaixo os serviços mais recorrentes dentre as manifestações registras alegando dificuldade de acesso ao serviço.

Gráfico 19 – Serviços mais demandados - Dificuldade de acesso ao serviço – 2025



Do quantitativo de 346 manifestações referentes ao serviço Solicitar Carteira De Identidade Nacional - CIN é importante identificar as unidades que mais registraram dificuldade de acesso a esse serviço. As unidades foram: Vapt Vupt Anápolis (Anashoping) com 30 (trinta) manifestações, Vapt Vupt Jataí com 18 (dezoito) e Vapt Vupt Caldas Novas com 14 (quatorze) registros.

Por sua vez o serviço Renovação de CNH (Renovação de Exames) aparece como segundo mais demandado com 106 manifestações registradas. Destacamos a quantidade de registros na unidade do Vapt Vupt Anápolis (Anashoping) com 14 (quatorze) manifestações.

7.1.2 Análise Qualitativa

A análise qualitativa visa examinar a percepção em relação ao tempo que se levou para concluir a manifestação, a procedência das manifestações/solicitações tratadas e satisfação do cidadão em relação à oferta de respostas encaminhadas referentes à Rede Vapt Vupt. Vejamos os indicadores qualitativos da Superintendência de Gestão do Atendimento ao Cidadão.

Indicativos:



Diante do elevado número de manifestações recebidas, verifica-se o comprometimento dessa Superintendência com a prestação de respostas ágeis e efetivas às demandas apresentadas pelos usuários e pela sociedade. Os resultados obtidos evidenciam o empenho das áreas técnicas envolvidas no tratamento das manifestações, contribuindo para a manutenção da qualidade do atendimento prestado.

7.1.3 Recomendações

Considerando os resultados positivos apresentados nas seções anteriores em relação à Rede Vapt Vupt, apresentam-se, a seguir, algumas recomendações que poderão ser analisadas pela Superintendência de Gestão do Atendimento ao Cidadão, com vistas ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

Recomendação nº 1

Ampliar a oferta de vagas para o serviço “Solicitar Carteira de Identidade Nacional – CIN” nas unidades de Anápolis e Goiânia, mediante disponibilização de mais servidores para atendimento ou realização de mutirões pelos órgãos responsáveis, a fim de reduzir a demanda reprimida existente.

Recomendação nº 2

Ampliar a quantidade de serviços por agendamento, permitindo o usuário realizar mais de um serviço no mesmo órgão agendado desde que não extrapole o período de atendimento previsto.

Recomendação nº 3

Considerando as manifestações registradas por usuários dos serviços públicos acerca da dificuldade de obtenção de vagas de agendamento, bem como os relatos de ociosidade temporária de atendentes ocasionada pelo não comparecimento de usuários previamente agendados, recomenda-se a adoção de medidas voltadas ao melhor aproveitamento da capacidade operacional das unidades de atendimento.

Nesse sentido, sugere-se:

I – A avaliação da viabilidade de implementação de mecanismos de aproveitamento imediato de horários vagos decorrentes de ausências de usuários agendados, possibilitando o atendimento de cidadãos que se encontrem presencialmente aguardando atendimento na unidade;

II – A análise da possibilidade de criação de filas de espera presenciais ou eletrônicas para preenchimento automático de vagas não utilizadas.

Recomendação nº 4

No serviço “Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt”, recomenda-se a disponibilização, no protocolo de agendamento, de resumo em linguagem simples contendo as principais etapas, requisitos e documentos necessários para realização do serviço presencial.

A sugestão decorre das manifestações registradas por usuários relacionadas a conflitos durante o atendimento, especialmente em razão do desconhecimento acerca das exigências documentais e procedimentos aplicáveis ao serviço agendado.

Recomendação nº 5

Implementar Chatbot por WhatsApp para alertar o usuário acerca do agendamento previsto para o dia seguinte, possibilitando a confirmação de presença ou a comunicação prévia de desistência, a fim de permitir a disponibilização da vaga novamente no portal. A ferramenta também poderá contribuir para a otimização do processo de agendamento e para a redução do índice de não comparecimento dos usuários.

Recomendação nº 6

Dar continuidade às ações de capacitação dos servidores do Vapt Vupt voltadas à qualidade e à excelência no atendimento ao público, considerando as manifestações relacionadas ao despreparo funcional e à ocorrência de atendimentos percebidos pelos usuários como inadequados ou ríspidos.

A medida busca fortalecer a cultura de atendimento humanizado e promover a melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão.

Recomendação nº 7

Disponibilizar funcionalidade de desbloqueio no Portal Expresso para os casos de bloqueio decorrentes de não comparecimento ao atendimento presencial nas unidades Vapt Vupt.

Sugere-se que, ao ser notificado sobre o bloqueio, o usuário possa apresentar justificativa diretamente pela plataforma, por meio de funcionalidade específica, como “Desbloqueio/Justificativa”.

A recomendação decorre do considerável número de reclamações relacionadas à dificuldade de acesso ao serviço em situações nas quais o usuário relata não ter faltado ao atendimento agendado.

Recomendação nº 8

Recomenda-se a revisão dos procedimentos relacionados aos atendimentos por encaixe e à distribuição de senhas nas unidades presenciais, especialmente nos casos de serviços que não exigem agendamento prévio, a fim de evitar impactos nos atendimentos previamente agendados.

Sugere-se a adoção de fluxos específicos para demandas espontâneas, buscando maior organização do atendimento, redução do tempo de espera e respeito aos horários agendados pelos usuários.

7.2 Consignações

No âmbito das consignações no Estado de Goiás, compete à Gerência de Consignação da SEAD a gestão e operacionalização das políticas de descontos consignados em folha de pagamento. Também é atribuição da unidade gerenciar, orientar e fiscalizar as consignatárias, especialmente as instituições financeiras, quanto ao cumprimento da legislação aplicável às consignações facultativas, além de administrar o Sistema Digital de Consignações no âmbito estadual, entre outras competências correlatas.

As manifestações relativas a consignações facultativas são tratadas por essa Gerência que atua sob coordenação e supervisão técnica da Superintendência Central de Gestão e Controle de Pessoal e conseqüentemente da Subsecretaria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas.

7.2.1 Análise Quantitativa

Vejam a evolução das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria relativas Consignações recebidas e tratadas pela Gerência de Consignação da Sead.

Gráfico 20 – Comparativo Anual Total de Manifestações

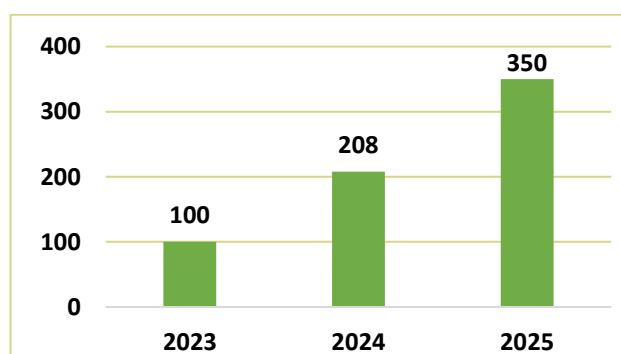
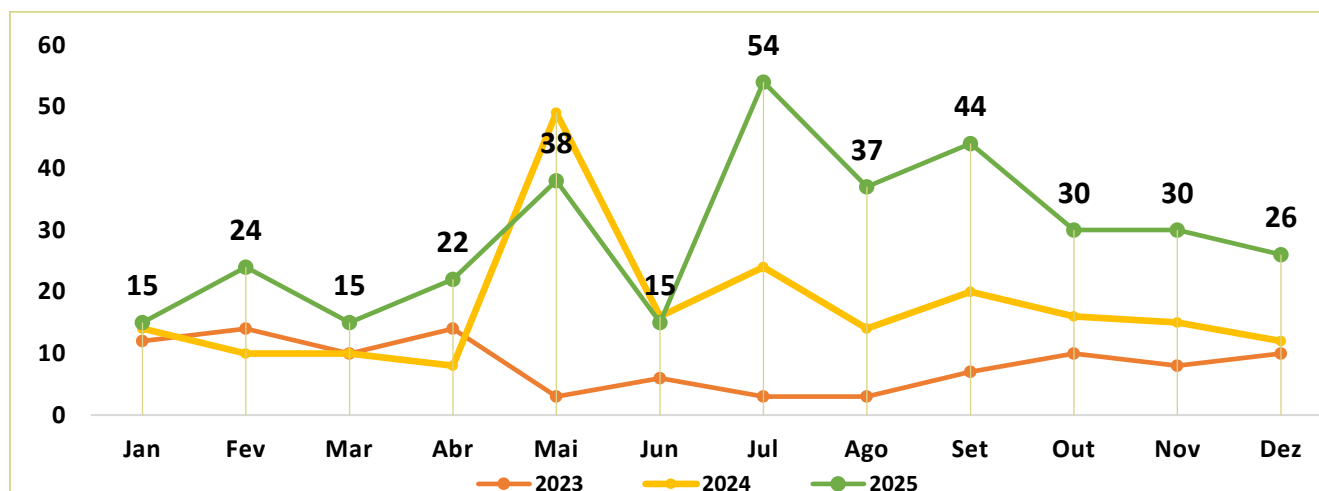


Gráfico 21 – Comparativo Anual – Evolução Mensal - Qtd de Manifestação



As demandas sobre Consignações registraram considerável aumento de 68% do total registrado em 2025, em relação a igual período do ano de 2024. Esse aumento é consequência da inserção da modalidade Cartão Benefício. No Estado de Goiás, a Lei 16.898/2010, que trata das consignações em folha de pagamento, foi alterada para incluir o cartão de benefício, conforme a Lei 22.449/2023.

Vejam agora as instituições financeiras e subassuntos mais demandados sobre consignações no exercício do ano de 2025.

Gráfico 22 – Ranking - Unidades Vapt Vupt mais demandadas – 2025

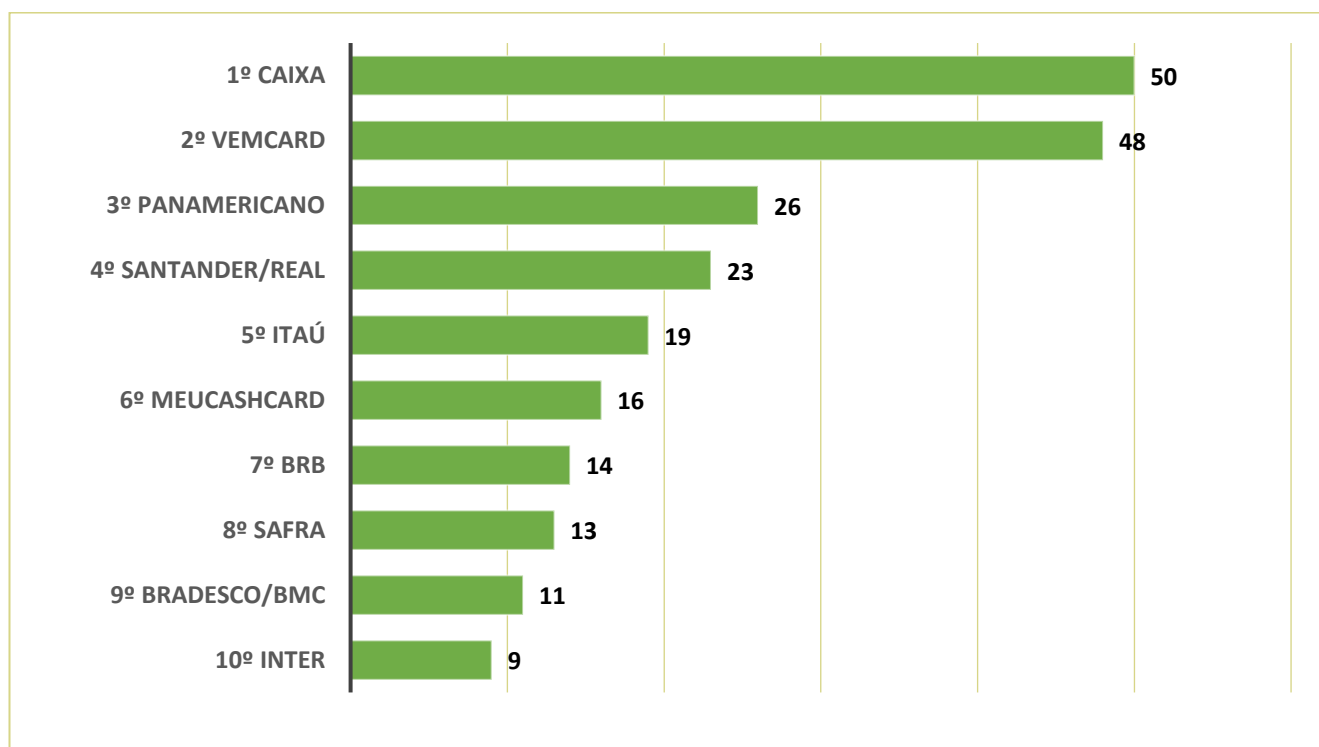
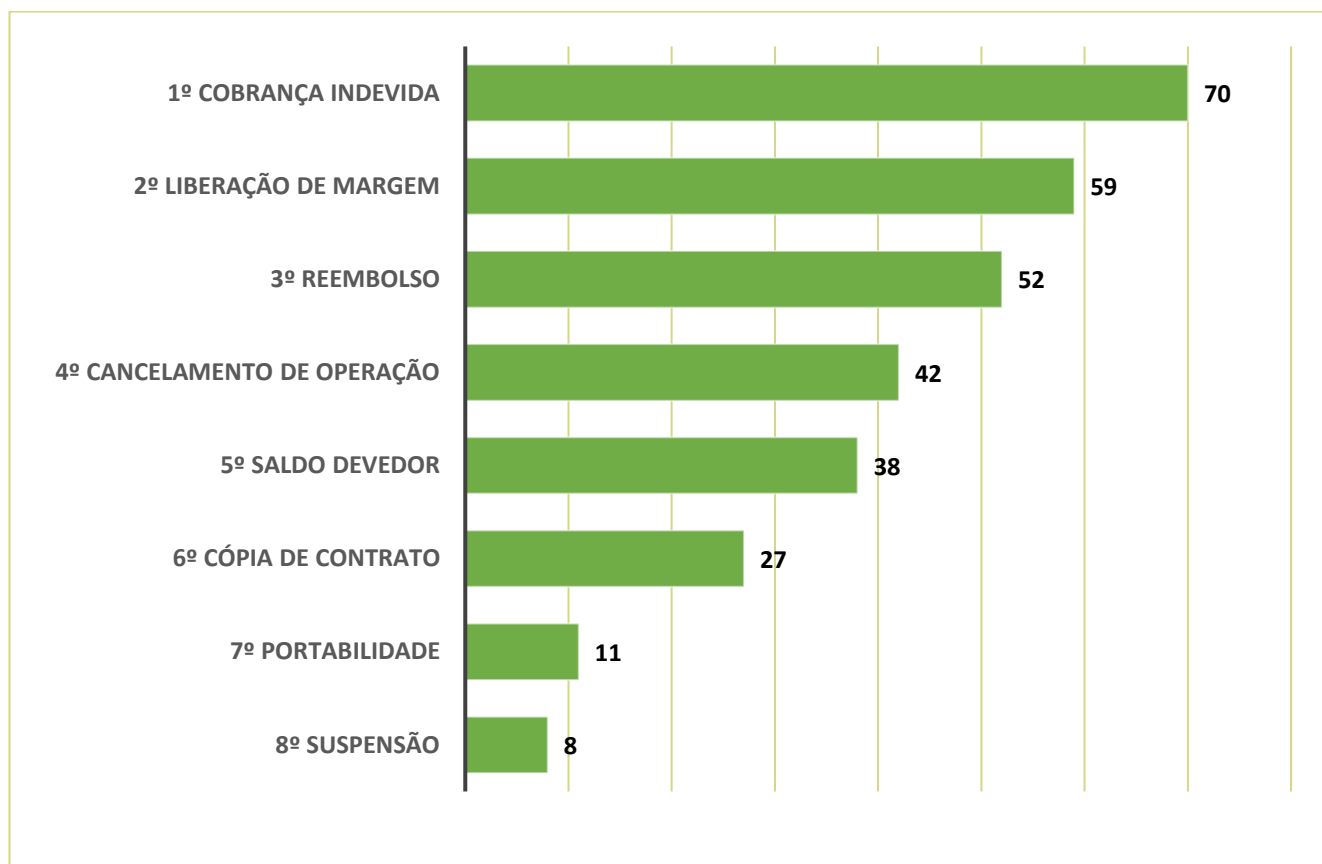


Gráfico 23 – Subassuntos mais demandados em Consignação – 2025

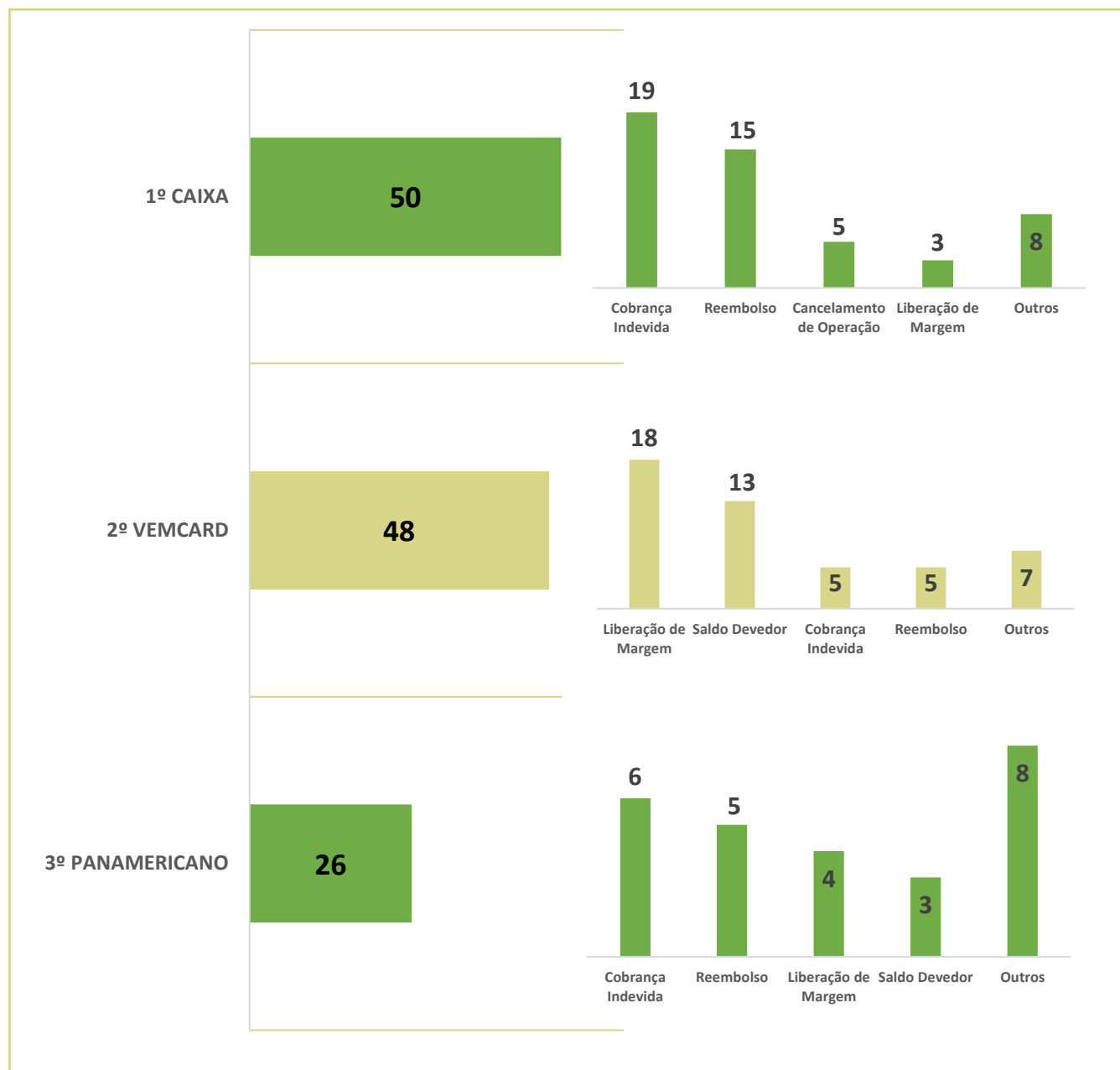


Verifica-se no Gráfico 22 acima que a Instituição financeira Caixa Econômica Federal é a mais demandada, registrando 14,3% dentre o total de manifestações recebidas, seguida pela instituição VEMCARD, que registrou 13,7%.

Entre os subassuntos mais recorrentes nas manifestações registradas, destacam-se “Cobrança Indevida”, correspondente a 20% do total, e “Liberação de Margem”, representando 16,8% das demandas recebidas. Tais ocorrências estão relacionadas, principalmente, ao descumprimento dos prazos legais pelas instituições envolvidas, seja pela demora na liquidação das operações e consequente liberação da margem consignável, seja pela falta de compreensão acerca do prazo de repasse dos valores descontados em folha de pagamento, situação que ocasiona cobranças em conta corrente de parcelas já descontadas dos servidores.

Nesse sentido, vejamos as três instituições mais demandas:

Gráfico 24 – Análise – Bancos e respectivos subassuntos mais demandados - 2025



É possível verificar que as demandas relacionadas a Cobrança Indevida, Reembolso e Liberação de Margem, referentes às instituições mencionadas no Gráfico 24, corresponderam a mais de 63% das manifestações recebidas por cada uma delas, o que demonstra a ocorrência de conduta vedada pelo Art. 13-A, inciso II da [Lei nº 16.898 de 26 de janeiro de 2010](#).

7.2.2 Análise Qualitativa

Esta seção apresentará a percepção em relação ao tempo que se levou para concluir a manifestação, a procedência das manifestações/solicitações tratadas e satisfação do servidor em relação às ofertas de respostas encaminhadas às manifestações referentes a consignados. Vejamos os indicativos qualitativos do setor de Consignação.

Indicativos:



Destaca-se a percepção positiva dos usuários internos em relação ao grau de recomendação, o que reflete a satisfação dos manifestantes com o atendimento prestado. Quanto ao tempo de resposta, ressalta-se que as demandas são encaminhadas pela Gerência de Consignação da SEAD às instituições bancárias envolvidas para emissão de parecer, circunstância que pode ocasionar ampliação do prazo necessário para apresentação da resposta conclusiva ao usuário.

7.2.3 Recomendações

Diante dos resultados positivos referentes à área de Consignação apresentados nas seções anteriores, podemos ainda enviar as recomendações abaixo:

Recomendação nº 1

Notificar as Instituições Caixa Econômica Federal e Banco PAN quanto às condutas vedadas às consignatárias, conforme Art. 13º, inciso II da Lei nº 16.898, de 26 de janeiro de 2010, ante ao recorrente índice de reclamações de Cobranças Indevidas e solicitações de Reembolso, por não observância do prazo legal de repasse.

Recomendação nº 2

Comunicar a Instituição VEMCARD quanto às condutas vedadas às consignatárias, conforme Art. 13º, inciso II da Lei nº 16.898, de 26 de janeiro de 2010, ante ao recorrente índice de reclamações de não liberação de margem consignável dentro prazo legal.

8. CARTA DE SERVIÇO

Prevista no art. 7º da [Lei nº 13.460/2017](#), a Carta de Serviço ao Cidadão informa aos usuários dos serviços públicos sobre quais os serviços são prestados pelos órgãos e entidades da administração pública. Deve conter na Carta as informações gerais sobre a prestação, tais como, o usuário previsto para o serviço, requisito de atendimento, meio utilizado, compromisso de atendimento ao disponibilizar o serviço, local de acesso, horário de atendimento, prazo previsto para atendimento a partir do requerimento de serviço, dentre outras informações importantes.

Os serviços prestados pela Secretaria de Estado da Administração estão no Expresso Portal Web, <https://www.go.gov.br/>. Este portal reúne todos os serviços de atendimento de todas as áreas de atuação do governo do Estado de Goiás. Em outras palavras, é a Carta de Serviços do Estado de Goiás.

O Expresso é desenvolvido por meio da parceria entre as secretarias estaduais da Administração (SEAD), de Desenvolvimento e Inovação (SEDI) e Geral da Governadoria (SGG). Ele recebe novos serviços continuamente, com o objetivo de ampliar seu alcance e a oferta simplificada de atendimento aos usuários.

8.1 Ouvidoria e Carta de Serviço

O [Decreto Estadual nº 10.466/2024](#) estabelece no Art. 4º as competências da Ouvidoria no Estado de Goiás. Dentre as competências, está a de monitorar periodicamente a Carta de Serviços para mantê-la atualizada e encaminhar sugestões.

8.2 Recomendação

Com a intenção de contribuir para o aprimoramento do portal, facilitar e melhorar a experiência do usuário com o serviço público prestado pela SEAD, podemos ainda enviar as recomendações abaixo:

Recomendação nº 1

Disponibilizar no Portal Expresso os serviços listados no Anexo I deste relatório. Esses serviços são prestados de forma presencial nas Unidades Vapt Vupt e oferecidos pelos órgãos parceiros.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este Relatório de Gestão da Ouvidoria tem como objetivo subsidiar a tomada de decisões gerenciais e demonstrar de que forma as manifestações dos cidadãos contribuem para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados. O cidadão, tanto usuário externo quanto servidor da SEAD, constitui o principal foco deste relatório.

Ao longo do documento, foram apresentados os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, por meio de dados qualitativos e quantitativos, gerais e específicos, além de panorama das manifestações recebidas e das providências adotadas para seu tratamento e resolução.

A Ouvidoria da SEAD busca continuamente aperfeiçoar seus processos, fortalecendo sua atuação como canal acessível e eficiente de comunicação entre o cidadão e a administração pública. Esse trabalho é realizado de forma integrada com as demais unidades da Pasta, com foco na melhoria contínua da qualidade do atendimento e dos serviços prestados.

Por fim, destaca-se que este relatório foi elaborado em conformidade com o disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, especialmente em seu artigo 15, que trata da proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos. Espera-se que as informações e análises apresentadas contribuam para o aperfeiçoamento da gestão e para a melhoria contínua dos serviços oferecidos pela Secretaria de Estado da Administração de Goiás.

ANEXO I

Relação de serviços oferecidos pelos órgãos parceiros nas Unidades Vapt Vupt que não estão disponíveis Portal Expresso

Órgão	Serviço
AGRODEFESA - Agência Goiana de Defesa Agropecuária	Aprovar/Reprovar solicitação de primeiro acesso
	Cadastrar Procurações
	Cancelamento da Guia de Trânsito Animal
	Consulta de Extrato de Movimentação
CLÍNICA MÉDICA	Reteste
COREN - Conselho Regional de Enfermagem de Goiás	2º Via Da Carteira Profissional
	Acordo Financeiro
	Cancelamento De Inscrição
	Certidão Unica
	Coleta De Biometria
	Emissão De Boletos
	Entrega De Carteira
	Inscrição Definitiva Com Validade De 01 Ano (Para Enfermeiros, Técnicos E Auxiliares Diploma/certificado)
	Inscrição Definitiva Principal (Primeira Vez)
	Inscrição Definitiva Secundária (Já Possui Inscrição Em Outro Estado)
	Inscrição Remida
	Registro De Especialização
	Regularização De Inscrição
	Reinscrição
	Renovação De Carteira
Transferência (Possui Inscrição Em Outro Estado)	
DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN)	Cartão do Estacionamento do Idoso
	Consulta de Selo Eletrônico
	Marcação de Prova de Legislação de Trânsito e Prova de Prática de Direção
	Troca/Perda de Placas Modelo Antigo (Lacre de Chumbo ou Plástico Azul)
	Vistoria
Diretoria-Geral de Polícia Penal (DGPP)	Certidão Carcerária E Certidão De Dias Trabalhados
IPASGO - Ipasgo Saúde	Carteira Provisória e Cadastro de Senha
	Credenciamento
	Devolução de Importância
	Emissão de Boletos

	Solicitação de Inclusão/Recadastramento ao PAS
	Solicitação Isenção Previdenciária / INSS Prestador Pessoa Física
JUCEG - Junta Comercial do Estado de Goiás	Análise e Autenticação de Processos Digitais
	Apoio Técnico de Atendimento
	Ofícios Judiciais

Fonte: <https://goias.gov.br/administracao/servicos-do-vapt-vupt/> março 2026.