

Relatório Semestral de Gestão de Ouvidoria - SEAD

1º Semestre de 2026

Goiânia-GO
2026

Relatório 1º Semestre de 2026

Gerência da Ouvidoria Setorial – SEAD

Gerente

THIAGO BORGES SANTOS E SILVA

EQUIPE

João Batista de Souza Arantes
Tânia Rodrigues Valente Santos

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.adminitracao@goias.gov.br

Sumário

Introdução

- 1. Manifestações - Tipologia e suas definições**
- 2. Manifestações**
- 3. Pedido de Acesso à Informação - LAI**
- 4. Tempo médio de resposta**
- 5. Resolutividade**
- 6. Respostas insatisfatórias**
- 7. Nota de recomendação**
- 8. Áreas mais demandadas**
- 9. Conclusão**

Introdução

O Decreto Estadual nº 10.466/2024 regulamenta a organização e o funcionamento das Ouvidorias no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Estado de Goiás, atribuindo a essas unidades a responsabilidade pelo tratamento das manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos no Sistema de Gestão de Ouvidorias (SGOe). Compete às Ouvidorias assegurar a apresentação de respostas às demandas recebidas, observando os prazos e os procedimentos previstos na legislação vigente.

A ouvidoria é atualmente um dos principais meios de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados 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 – Whatsapp : (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*

1. Manifestações - Tipologia e suas definições

Os tipos de manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 10.466/24.

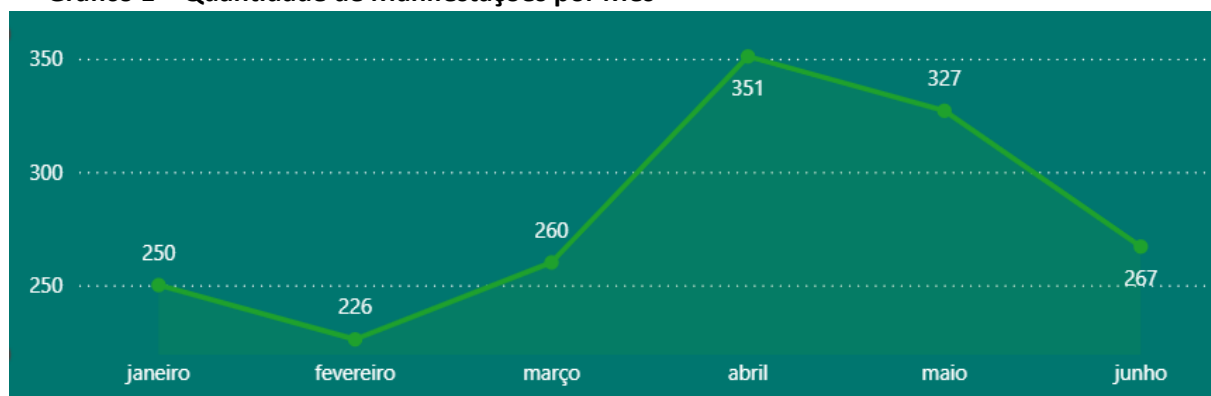
- a. **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.
- b. **Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- c. **Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- d. **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- e. **Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- f. **Pedido de Acesso à Informação (LAI):** Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

2. Manifestações

No primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria Setorial da SEAD tratou 1.681 manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias (SGOe). Em comparação com o mesmo período de 2025, quando foram registradas 1.603 manifestações, observou-se um crescimento de 4,8% no volume de demandas atendidas.

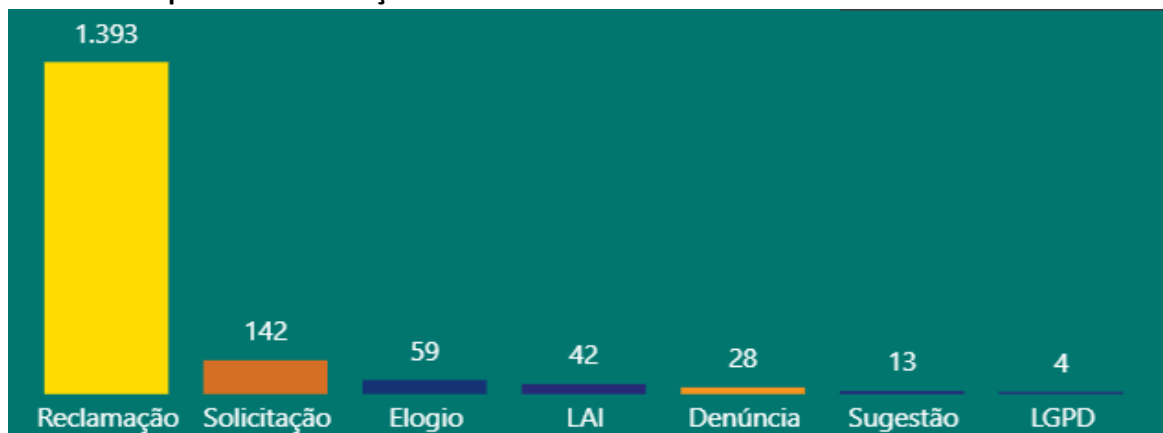
Ao longo do 1º semestre de 2026, podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos/mês:

Gráfico 1 – Quantidade de Manifestações por Mês



Na sequência, são exibidas as demandas por tipos de manifestação registradas na Ouvidoria Setorial da SEAD no 1º semestre de 2026.

Gráfico 2 - Tipos de manifestação



Observa-se que, no primeiro semestre de 2026, a reclamação foi o tipo de manifestação mais recorrente, correspondendo a aproximadamente 82% do total de registros. Em seguida, destacam-se as solicitações, que representaram 8,5% das manifestações. As denúncias, por sua vez, corresponderam a 1,6% do total de demandas registradas.

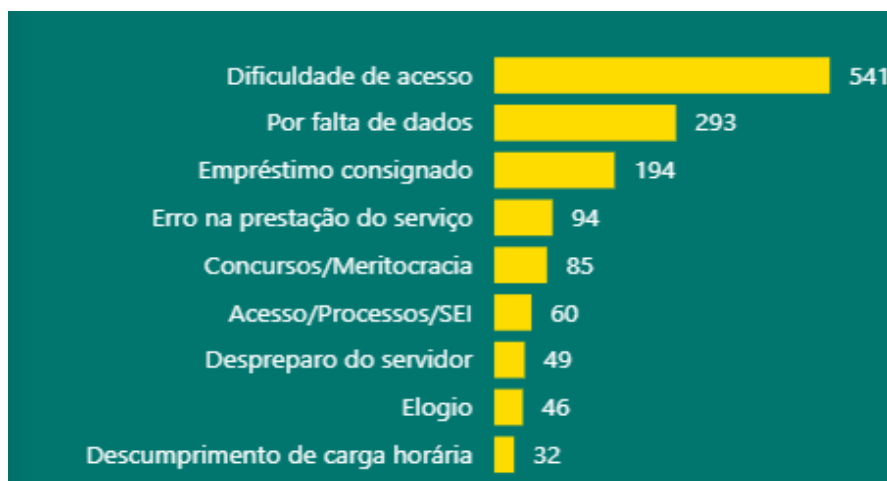
Das 28 denúncias registradas pela Ouvidoria Setorial da SEAD no primeiro semestre de 2026, 22 foram inativadas por insuficiência de informações que inviabilizaram seu tratamento. As seis denúncias remanescentes referiam-se aos assuntos "Conduta de Servidor", com cinco registros, e "Assuntos de Servidor", com um registro.

No primeiro semestre de 2026, observou-se elevada concentração de manifestações relacionadas ao assunto "Bem Público/Serviço Público", que somaram 737 registros. A maior parte dessas demandas esteve associada à dificuldade de acesso aos serviços públicos, especialmente em razão da indisponibilidade de vagas para agendamento de atendimento presencial nas unidades Vapt Vupt.

Gráfico 3 – Ranking - Assuntos mais demandados no 1º semestre de 2026



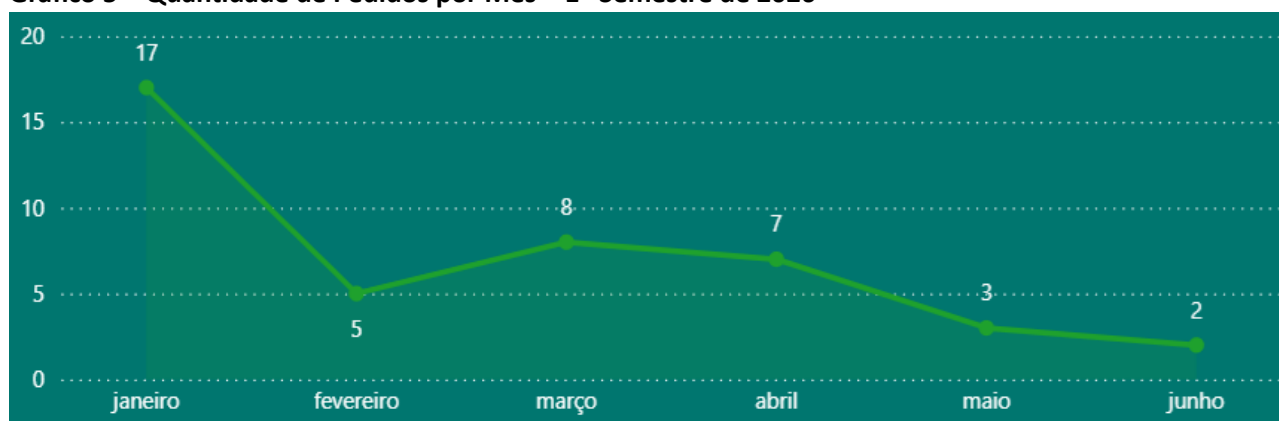
Gráfico 4 – Ranking – Sub Assuntos mais demandados 1º semestres de 2026



3. Pedido de Acesso à Informação - LAI

Os pedidos de acesso à informação constituem-se em um dos tipos de manifestação que seguem os ritos da Lei Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), da Lei Estadual nº 18.025/13, do Decreto Estadual nº 7.904/13 e das demais legislações pertinentes. Cabe ressaltar que essas manifestações são tratadas dentro do próprio Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe), sendo garantido ao manifestante o direito de interpor até três recursos diante da insatisfação com a resposta ofertada.

Gráfico 5 – Quantidade de Pedidos por Mês – 1º Semestre de 2026



Foram **protocolados 42 pedidos de acesso à informação** na Ouvidoria Setorial da SEAD com base na Lei de Acesso a Informação no 1º semestre de 2026. O prazo médio de respostas foi de 20 dias. Houve redução de 46% em relação ao mesmo período de 2025, que registrou 78 Pedidos.

Os assuntos mais demandados nos pedidos de informação para a Ouvidoria Setorial da SEAD no 1º semestre de 2026, retirados aqueles inativados por falta de dados e da competência de outras esferas da administração pública, foram “Concurso Público” e “Serviço Público”.

Gráfico 6 – Ranking – Subassuntos mais demandados no 1º semestre de 2026

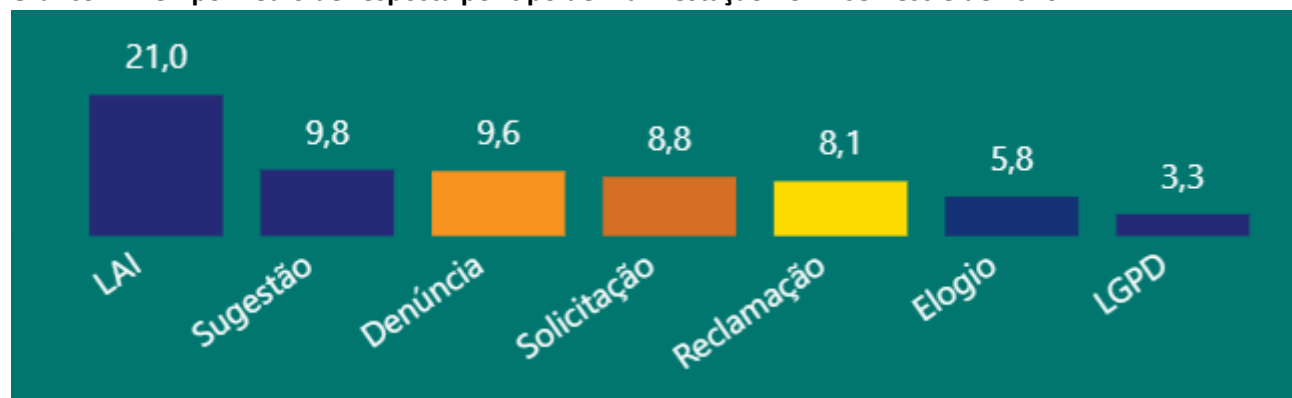


4. Tempo médio de resposta

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. O Poder Executivo do Estado de Goiás utiliza o prazo de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa (Decreto Estadual nº 10.466/24).

No 1º semestre de 2026, o **prazo médio de respostas** às manifestações tratadas pela Ouvidoria Setorial da SEAD **foi de 8 dias**, bom tempo de atendimento em relação ao quantitativo de atendimentos realizados. No mesmo período de 2025, o prazo médio de resposta foi de 9 dias.

Gráfico 7 - Tempo médio de resposta por tipo de manifestação no 1º semestre de 2026



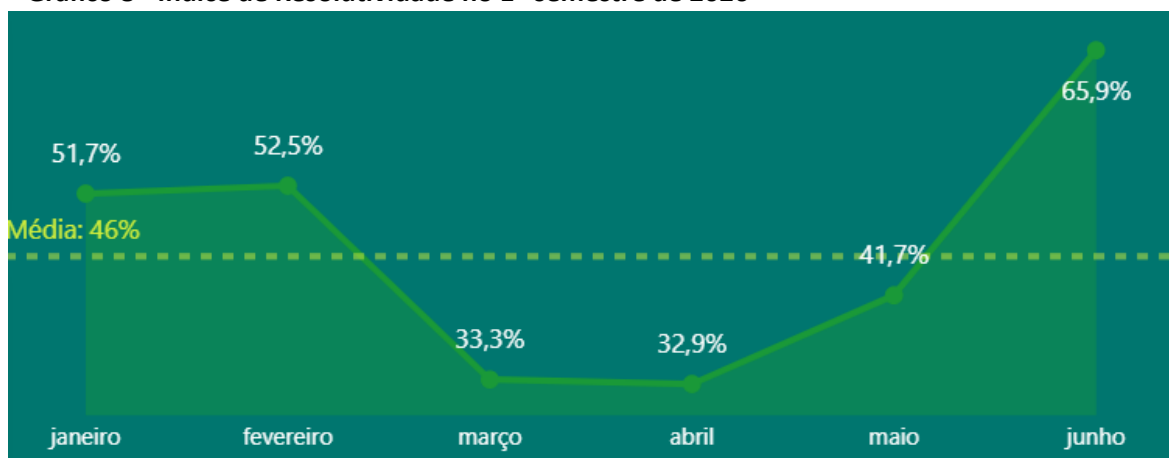
5. Resolutividade

O Índice de Resolutividade procura demonstrar se a demanda do manifestante 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, calcula-se o Índice de Resolutividade ($\% \text{ Resolutividade} = [(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) /$

$\text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$).

No semestre, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Setorial da SEAD foi de 46%.

Gráfico 8 - Índice de Resolutividade no 1º semestre de 2026



6. Respostas insatisfatórias

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 informa ao serviço público que há a necessidade de produzir uma nova e melhor resposta.

No 1º semestre de 2026, a Ouvidoria da SEAD obteve um percentual de 1,4 % de respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão (24 de 1.681 manifestações).

7. Nota de recomendação

A nota de recomendação considera respostas que avaliam o trabalho da Ouvidoria numa escala de 0 a 10 em resposta à questão: “**Você recomendaria a ouvidoria?**”. A pergunta é apresentada aos usuários do serviço público na Pesquisa de Satisfação, realizada no Sistema Eletrônico de Gestão de Ouvidoria (SGOe) após a finalização da manifestação.

No primeiro semestre de 2026 a Ouvidoria Setorial da SEAD obteve 6,4 como nota média de recomendação.

Gráfico 9 - Nota de recomendação por mês



8. Áreas mais demandadas

Nas seções anteriores deste Relatório, foi apresentado um panorama geral das demandas recebidas pela Ouvidoria Setorial da SEAD. Na sequência, será analisada a evolução das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria, com foco nas unidades administrativas da Pasta que apresentaram maior volume de demandas.

8.1 Consignação

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

Gráfico 10 – Comparativo entre semestres

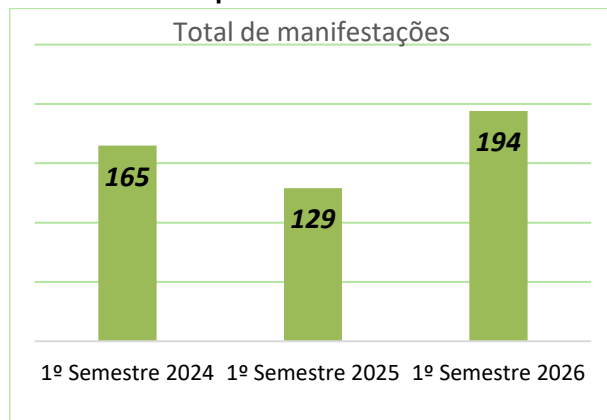
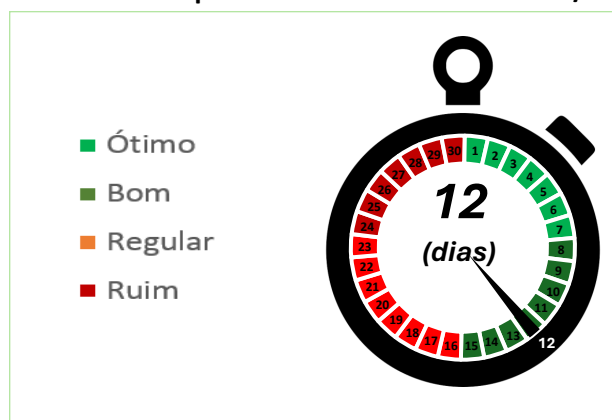


Gráfico 11 – Tempo médio de atendimento – 1º /2026



Na sequência, apresentam-se os rankings dos Subassuntos e das instituições mais demandadas:

Gráfico 12 – Sub assuntos mais demandas - 1º Semestre de 2026

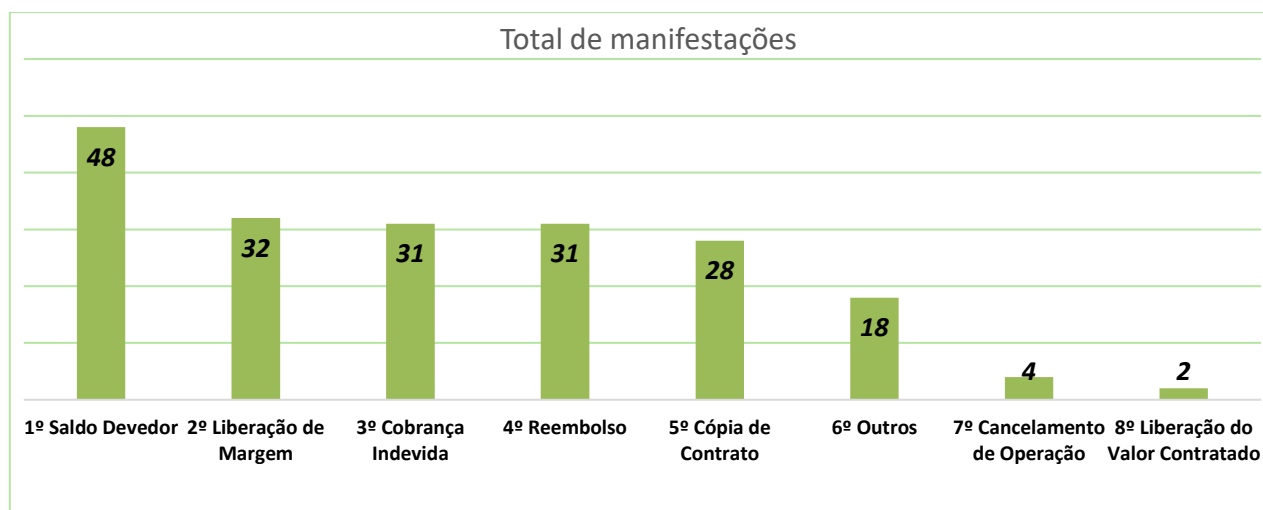
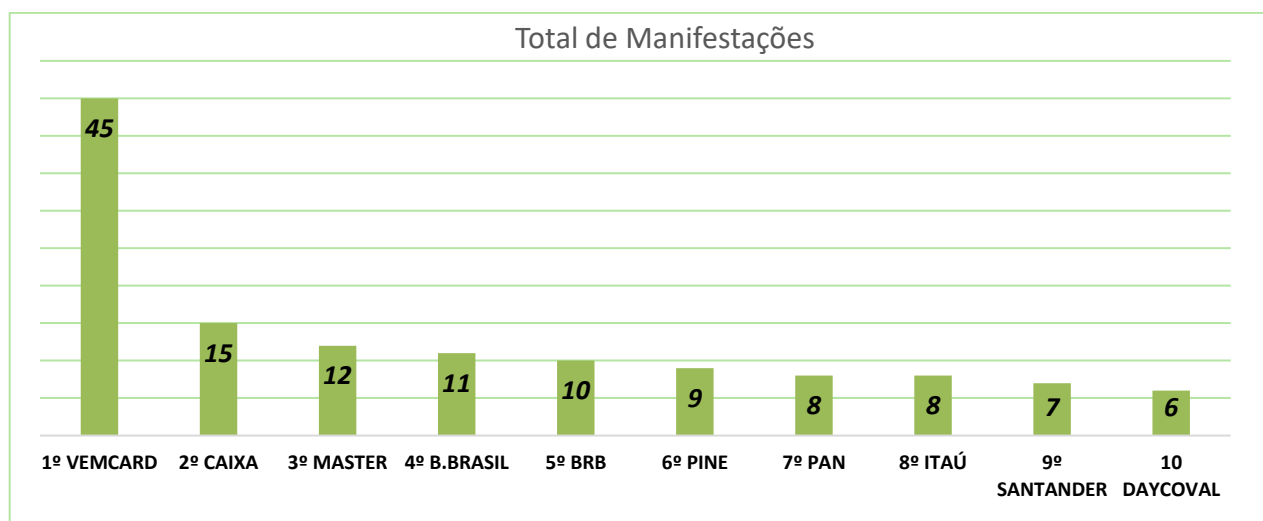


Gráfico 13 – Instituições bancárias mais demandas - 1º Semestre de 2026

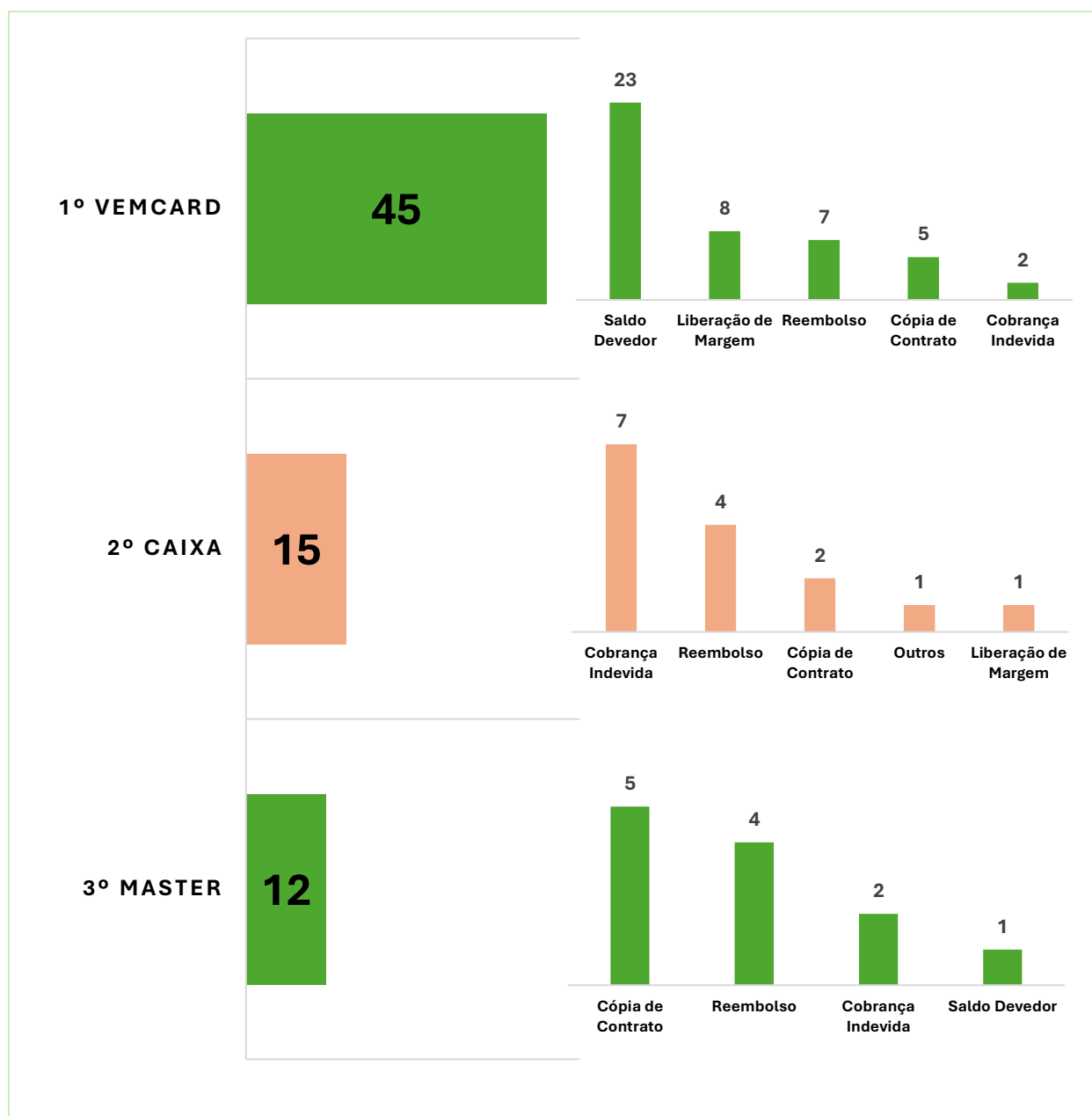


Observa-se no Gráfico 12 que o Subassuntos “Saldo Devedor” apresentou a maior demanda, correspondendo a 24,7% do total de manifestações. Na sequência, destacam-se “Liberação de Margem”, com 16,5%, e “Cobrança Indevida” e “Reembolso”, ambos com 16,0%. Juntos, esses quatro Subassuntos representam 73,2% das manifestações registradas.

Em relação às instituições bancárias, a VEMCARD concentrou 23,2% do total de manifestações registradas. Na sequência, destacam-se CAIXA, com 7,7%, MASTER, com 6,2%, e Banco do Brasil, com 5,7%. As demais instituições ficaram abaixo de 5% cada, evidenciando maior concentração das manifestações na VEMCARD em comparação às demais.

Vejam os três instituições mais demandas:

Gráfico 14 – Análise das Instituições Bancárias mais demandadas – 1º Semestre de 2026



O Gráfico 14 apresenta a distribuição das manifestações entre as três instituições bancárias mais demandadas no primeiro semestre de 2026, bem como os principais Subassuntos relacionados a cada uma delas. A VEMCARD concentrou o maior volume de manifestações, com destaque para “Saldo Devedor”. Na CAIXA, o principal Subassuntos foi “Cobrança Indevida”, enquanto, na instituição MASTER, destacou-se “Cópia de Contrato”. Os dados demonstram que, embora as instituições apresentem demandas de naturezas distintas, destacam-se questões relacionadas ao saldo devedor, à liberação de margem, à cobrança e ao acesso a documentos contratuais.

8.2 Vapt Vupt

Passaremos agora a analisar 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, no primeiro semestre de 2026. Vejamos:

Gráfico 15 – Comparativo entre semestres

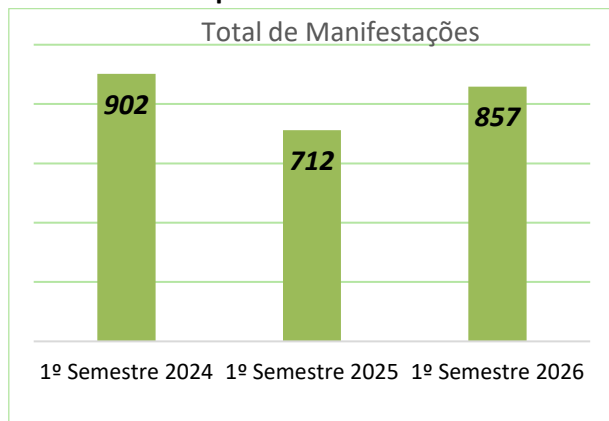


Gráfico 16 – Tempo médio de atendimento 1º/2026

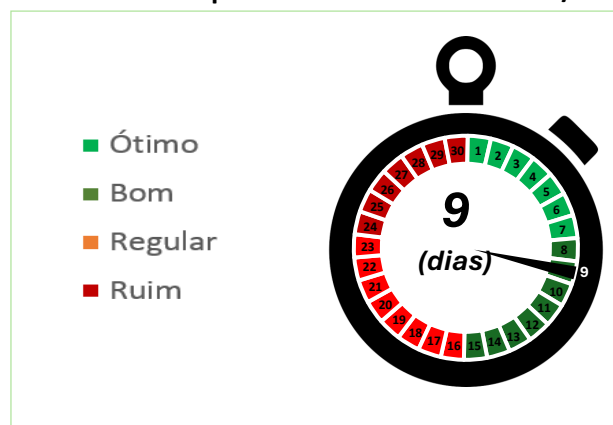
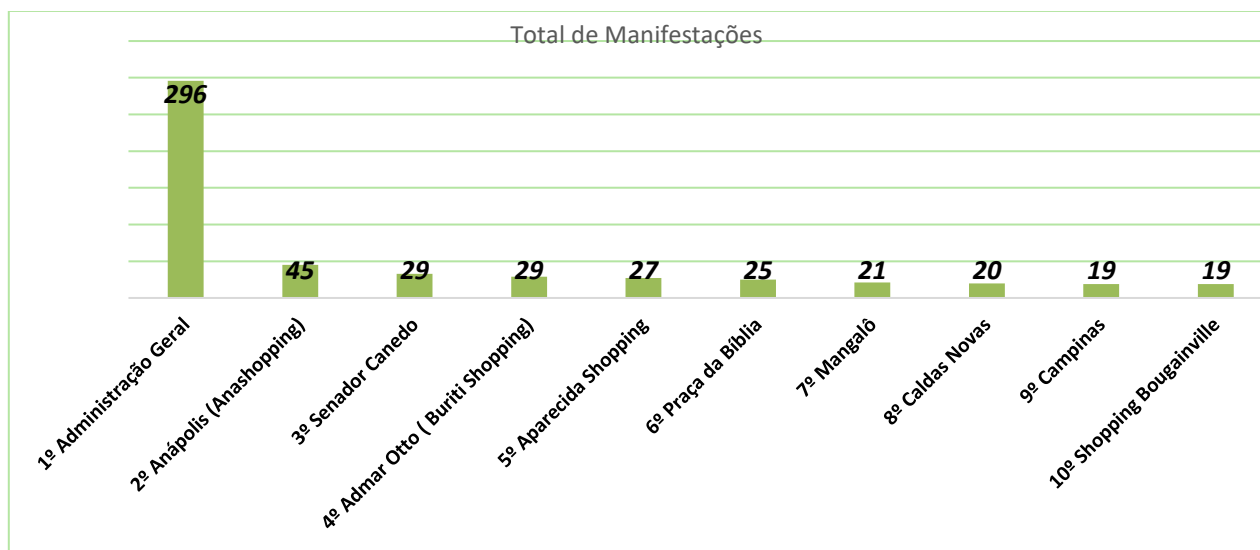


Gráfico 17 – Ranking das 10 unidades mais demandadas – 1º semestre de 2026



Das demandas relativas ao Vapt Vupt é importante ressaltar aumento de 20% do total de demandas no 1º Semestre de 2026 em relação ao mesmo período do ano anterior, 2025.

Verifica-se, no Gráfico 17, que a Administração Geral do Vapt Vupt concentrou o maior número de manifestações, em sua maioria relacionadas a questionamentos e reclamações sobre a falta de vagas para a realização da Carteira de Identidade Nacional (CIN) nas unidades da Rede. Entre as unidades, o Vapt Vupt Anápolis (Anashopping) foi o mais demandado, registrando 5,2% do total de manifestações recebidas, seguido pelos Vapt Vupt de Senador Canedo e Admar Otto, ambos com 3,3%.

Gráfico 18 – Sub Assuntos mais demandados – 1º Semestre/2026

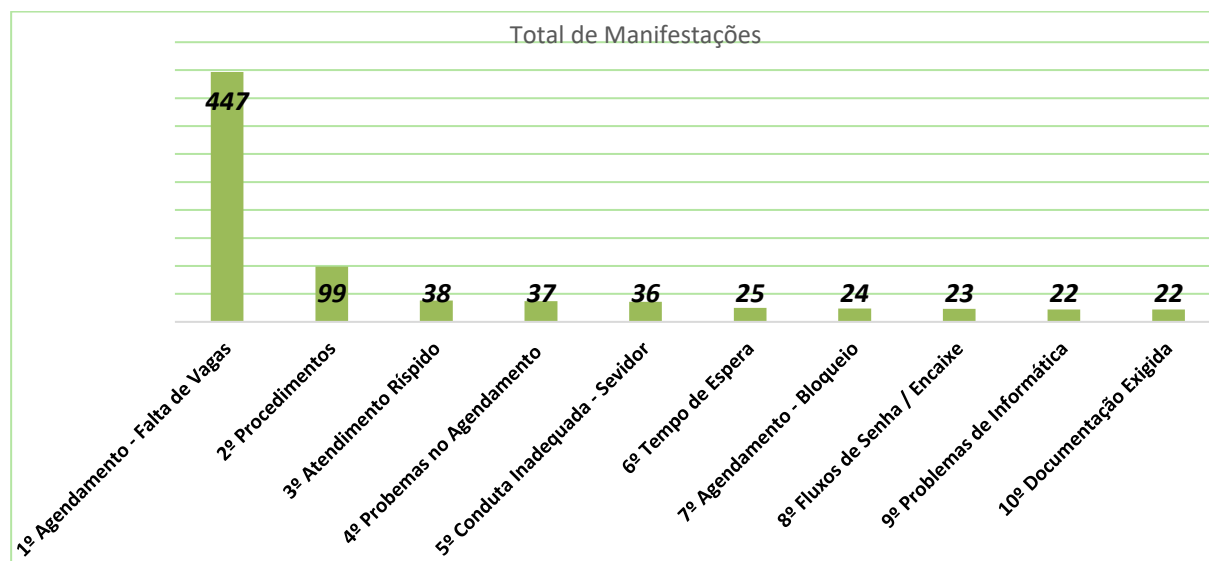
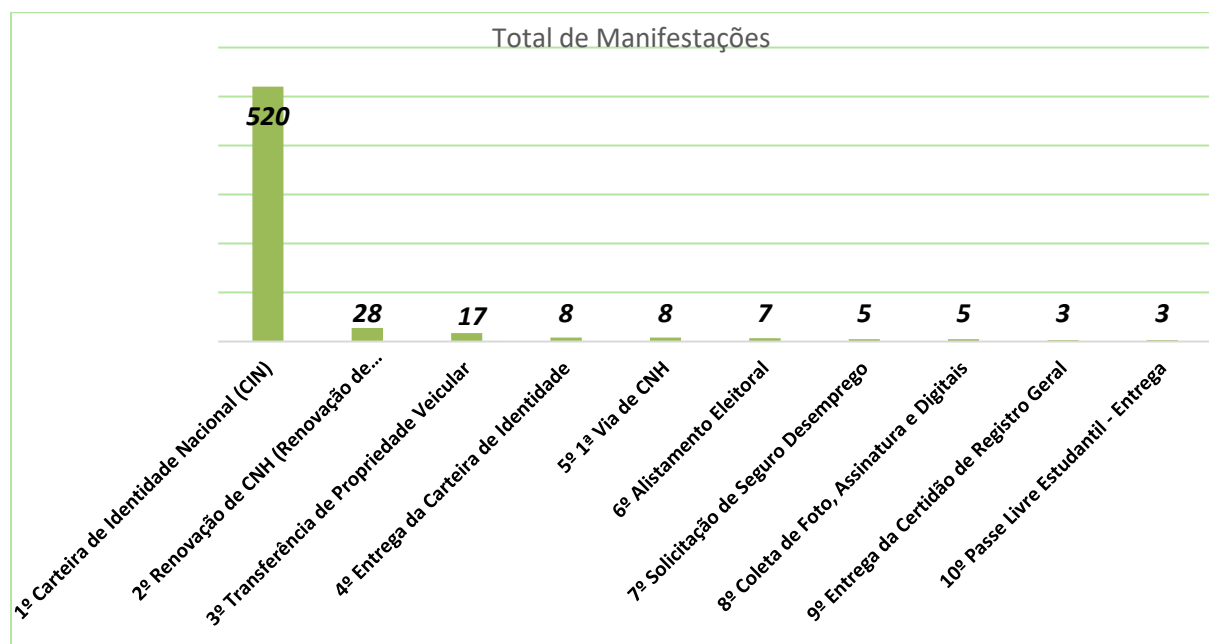


Gráfico 19 – Serviços mais desmandados – 1º Semestre/2026



Observa-se no Gráfico 18 que o Subassuntos “Agendamento - Falta de Vagas” apresentou a maior demanda, correspondendo a 52,2% do total de manifestações. Na sequência, destacam-se queixas sobre “Procedimento”, com 11,5%. Juntos, esses dois Subassuntos, representam 63,7% das manifestações registradas.

Em relação aos serviços, a Carteira de Identidade Nacional (CIN) concentrou 60,7% do total de manifestações registradas, seguida pelo serviço Renovação de CNH com 3,2%.

Gráfico 19 – Raio-X: Serviço Carteira de Identidade Nacional (CIN) – 1º Semestre de 2026



9. Conclusão

Este Relatório de Gestão apresenta os principais resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da SEAD no primeiro semestre de 2026, com base nos dados registrados no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) e no Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria-Geral.

No primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria Setorial da SEAD buscou desempenhar suas atribuições com transparência, eficiência e acessibilidade, utilizando os diferentes canais disponíveis para atendimento aos cidadãos, incluindo e-mail, telefone, formulário eletrônico (Expresso Goiás) e atendimento presencial.

A Ouvidoria Setorial também manteve atuação contínua no acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários, buscando identificar insatisfações, demandas e oportunidades de melhoria relacionadas aos serviços prestados pela Secretaria de Estado da Administração. Nesse sentido, o trabalho da Ouvidoria deve permanecer contínuo, contribuindo para o aprimoramento dos serviços públicos, o fortalecimento da transparência e a melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão.