

Relatório Semestral de Gestão de Ouvidoria - SEAD

1º Semestre de 2025

Relatório 1º Semestre de 2025

Gerência da Ouvidoria Setorial – SEAD

Gerente

THIAGO BORGES SANTOS E SILVA

EQUIPE

Daniella Pessoa Ferreira Cabral
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.administracao@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 demandas**
- 9. Conclusão**

Introdução

O Decreto Estadual nº 10.466/2024 dispõe sobre as atividades e a estruturação das Ouvidorias no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Estado de Goiás, cabendo a elas o importante papel de apresentar respostas às manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos no Sistema de Gestão de Ouvidorias— SGOe—, observando os prazos e as condições estabelecidas nas legislações vigentes.

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 atendimentos:

- *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 – 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*

A **Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Administração** considera que os atendimentos são a soma dos registros pontuais realizados e das manifestações registradas no sistema e que geram um número de protocolo. Dentro desse contexto, no primeiro semestre do ano de 2025, que corresponde o período de 1º de janeiro a 30 de junho, foram registrados no Sistema de Gestão de Ouvidoria 2.663 atendimentos no âmbito da Secretaria de Estado da Administração.

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.

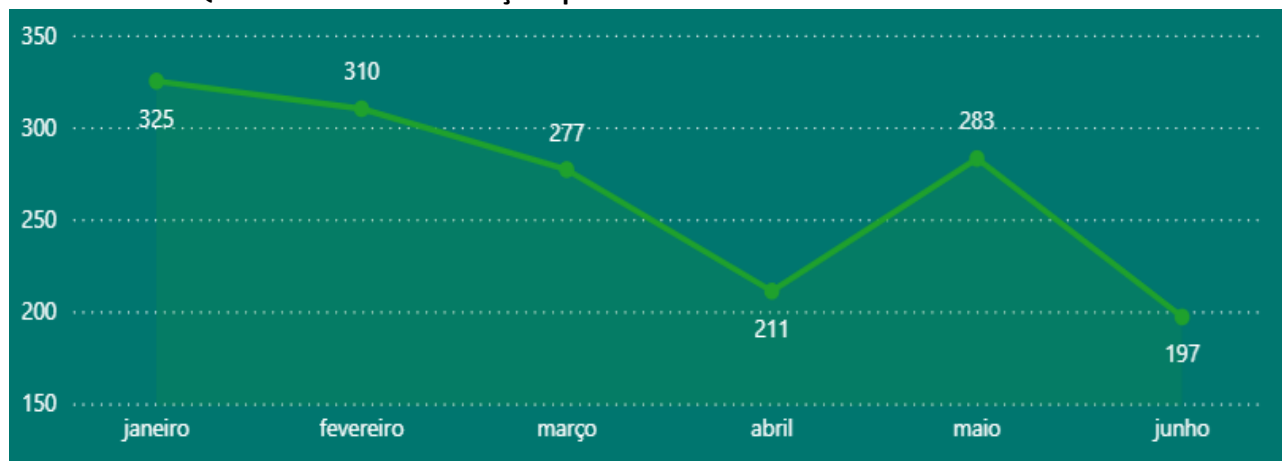
- a. **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.
- b. **Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- c. **Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas 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 1º semestre de 2025, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou **1.603 Manifestações** tratadas pela Ouvidoria Setorial da SEAD, enquanto no mesmo período de 2024 foram registradas 1.320 manifestações, o que representou uma elevação de **21%** no total registros de realizados.

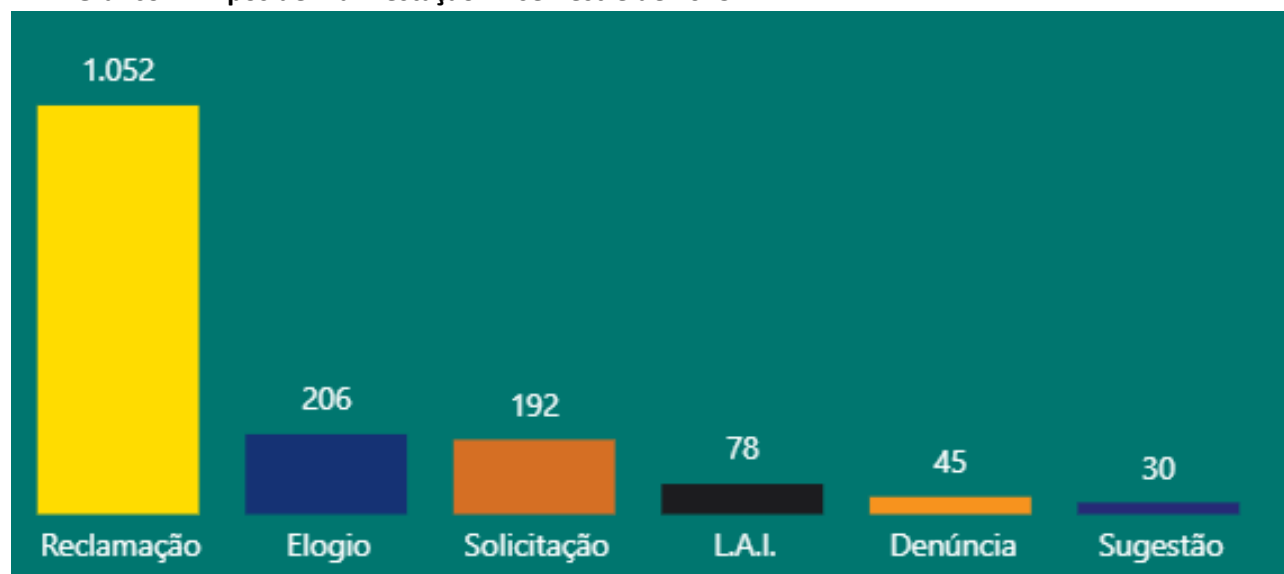
Ao longo do 1º semestre de 2025, podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos/mês:

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 2025.

Gráfico 2 - Tipos de manifestação 1º semestre de 2025



Importante observar que os tipos de manifestações mais demandadas no 1º semestre de 2025 foram Reclamação que representou cerca de 65% do total de manifestações e tipo Elogio com 12%. A Denúncia representou somente 2,8 % do total de manifestações.

Das **45 denúncias** registradas pela Ouvidoria Setorial da SEAD no 1º semestre de 2025, 23 foram inativadas por falta de dados, 6 manifestações referiram-se ao assunto “Assédio” e 3 “Concurso Público” entre outras manifestações pontuais.

Vejamos na sequência, os Assuntos e Sub Assuntos mais demandados nesse 1º semestre:

Gráfico 3 – Ranking - Assuntos mais demandados 1º semestre de 2025



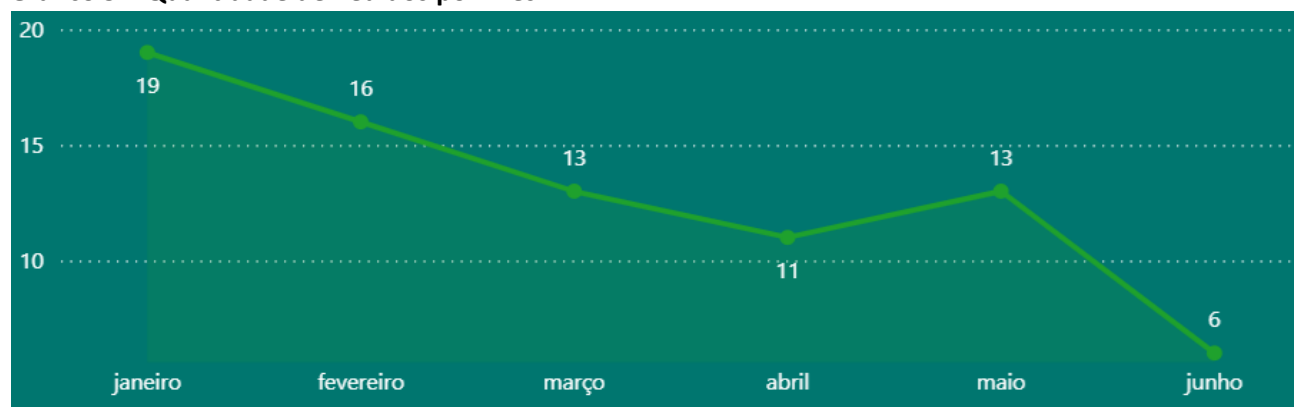
Gráfico 4 – Ranking – Sub Assuntos mais demandados 1º semestre de 2025

Sobre o número de manifestações, outra constatação é o fato de que nos primeiros seis meses de 2025 o alto o número de manifestações inativadas, que chegaram a 387, principalmente por falta de dados (361) e repetidas (25). A maioria das manifestações inativadas ocorreram por serem anônimas, apresentarem falta de elementos passíveis de tratamento e por não possibilitar o pedido de complementação.

Importante informar que o número de manifestações nesse semestre sobre Dificuldade de Acesso a Serviço Público também é expressivo. Essas manifestações estão em maioria vinculadas a dificuldade em agendar atendimento presencial nas unidades Vapt Vupt.

3. Pedido de Acesso à Informação - LAI

Os pedidos de acesso m informação constituem-se em um dos tipos de manifestação que seguem os ritos da Lei Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso m 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

Foram **protocolados 78 pedidos de acesso à informação** na Ouvidoria Setorial da SEAD com base na Lei de Acesso a Informação no 1º semestre de 2025. O prazo médio de respostas foi de 14 dias, enquanto a média geral do Estado foi de 10,6 dias.

Nos pedidos LAI tratados pela Ouvidoria Setorial da Sead no 1º semestre de 2025 houve um aumento de 47% em relação ao mesmo período de 2024, que registrou 53 Pedidos.

Os assuntos mais demandados nos pedidos de informação para a Ouvidoria Setorial da SEAD no 1º semestre de 2025, retirados aqueles inativados por falta de dados e da competência de outras esferas da administração pública, foram “Concurso Público” e “Acesso ao SEI/Processos”.

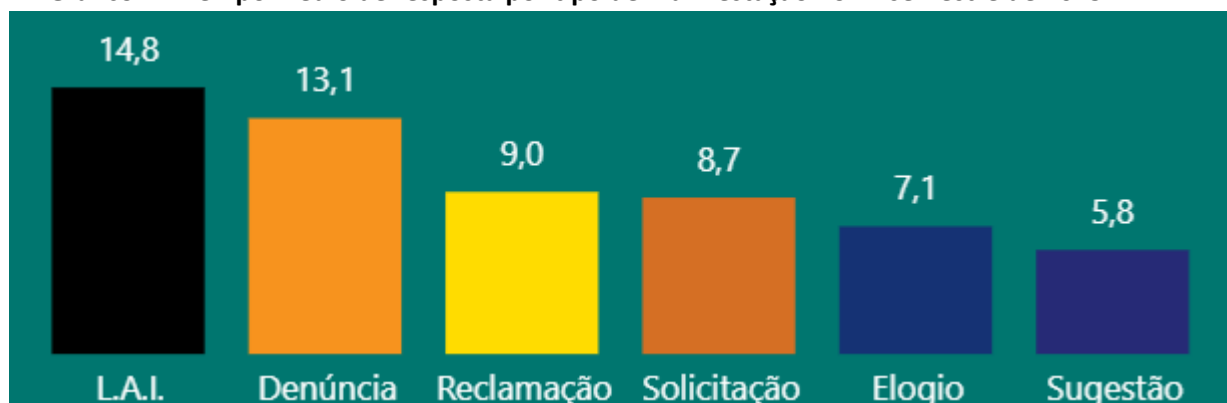
Gráfico 6 – Ranking - Sub Assuntos mais demandados no 1º semestre de 2025



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).

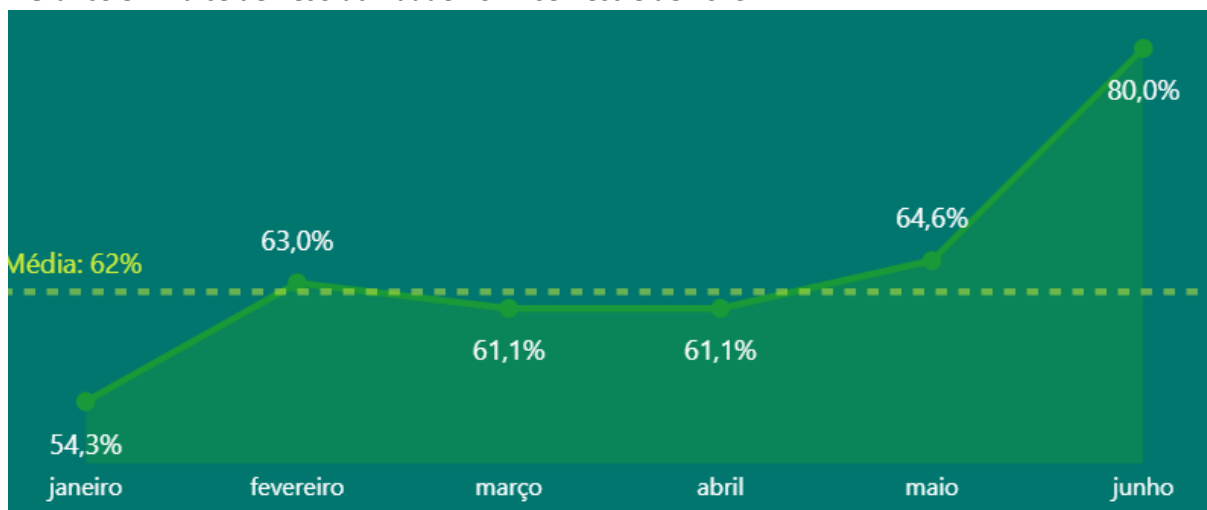
No 1º semestre de 2025, o **prazo médio de respostas** às manifestações tratadas pela Ouvidoria Setorial da SEAD **foi de 9 dias**, bom tempo de atendimento em relação ao quantitativo de atendimentos realizados. O prazo médio verificado em igual período de 2023, que foi de 10 dias.

Gráfico 7 - Tempo médio de resposta por tipo de manifestação no 1º semestre de 2025

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 ($\% \text{ Resolutividade} = [(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) /$

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

Gráfico 8 - Índice de Resolutividade no 1º semestre de 2025

No semestre, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Setorial da SEAD foi de 62%, tendo um decréscimo com relação ao Índice de Resolutividade encontrado no mesmo período do ano anterior, que foi de 65 %. O Índice de Resolutividade do Estado no mesmo período foi de 56%.

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.

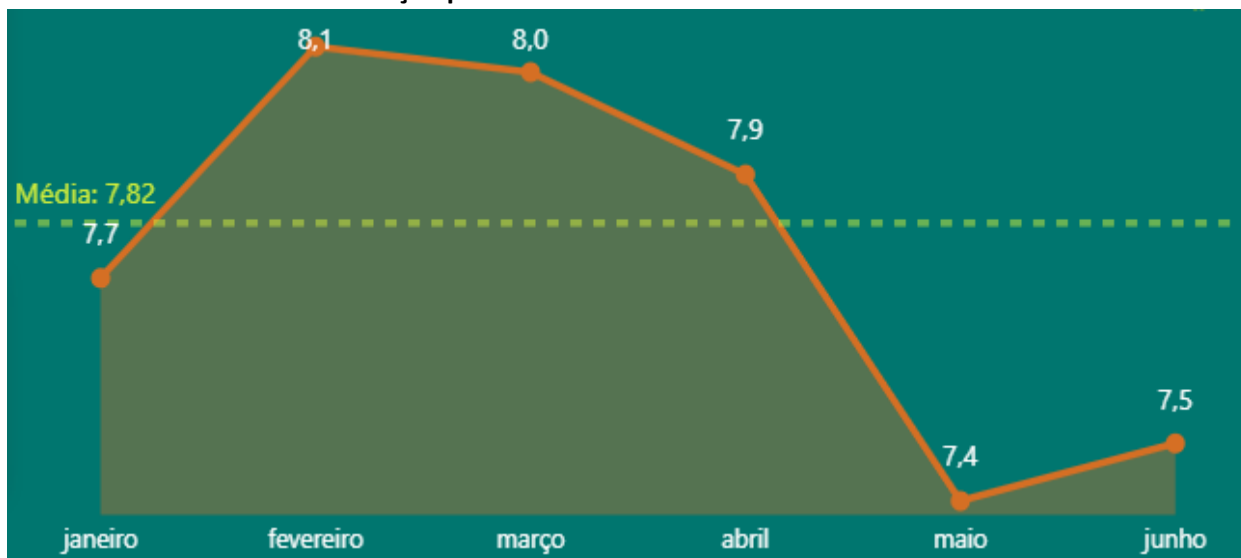
No 1º semestre de 2025, a Ouvidoria da SEAD obteve um percentual de 0,8 % de respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão (14 de 1.603 manifestações).

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 2025 a Ouvidoria Setorial da SEAD obteve 7,8 como nota média de recomendação. No ano de 2024 foi registrado 7,6 como nota de recomendação.

Gráfico 9 - Nota de recomendação por mês



A Nota Média de Recomendação do Estado de Goiás registrou 7,3 no primeiro semestre do ano de 2025.

8. Áreas mais demandadas

Nas seções anteriores deste Relatório, foi apresentado um panorama geral das demandas encaminhadas à Ouvidoria Setorial da SEAD. Passaremos a analisar a evolução das manifestações recebidas via Sistema de Gestão de Ouvidoria com foco nas Unidades Administrativas mais demandadas da SEAD.

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 9 – Comparativo entre semestres

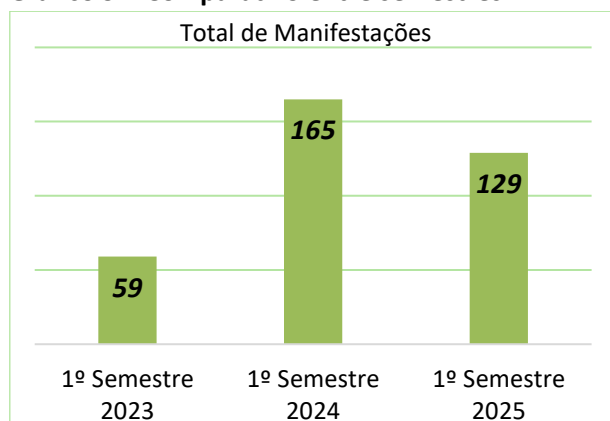
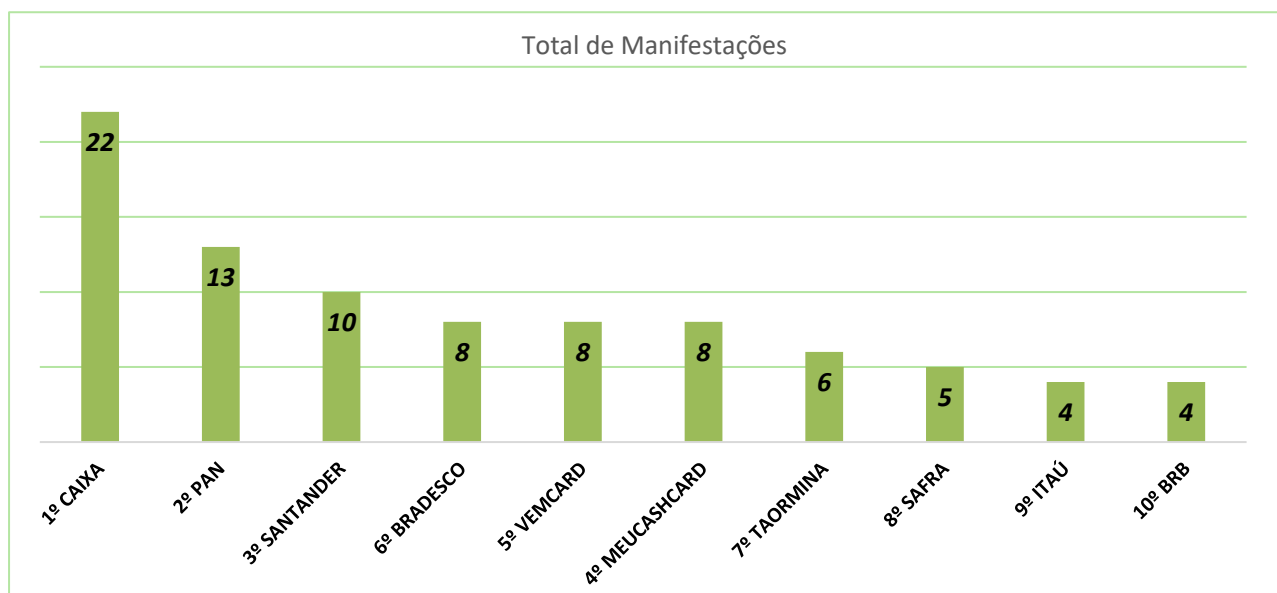


Gráfico 10 – Tempo médio de atendimento

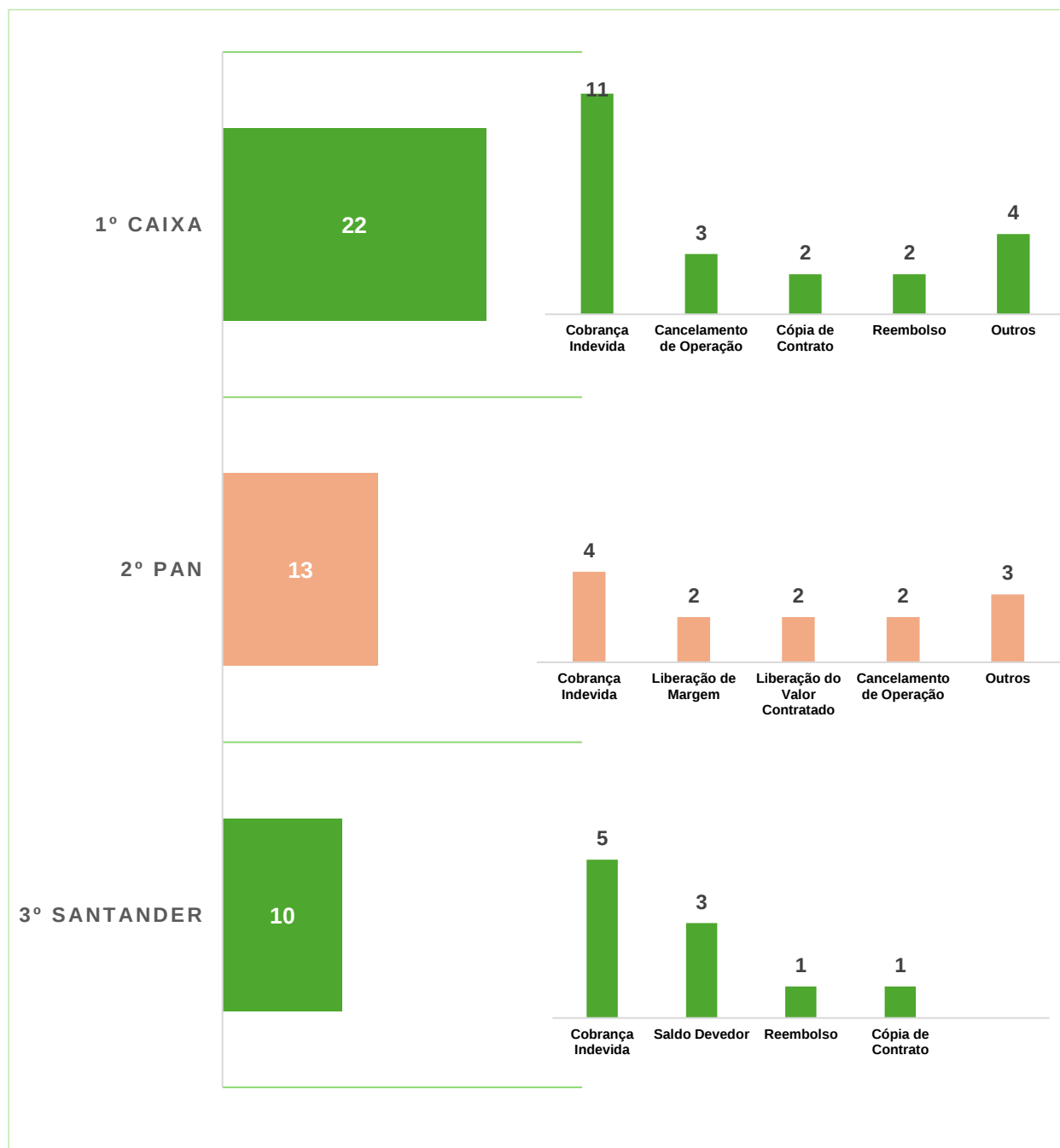


Gráfico 11 – Instituições bancárias mais demandas



Vejamos as três instituições mais demandas:

Gráfico 12 – Análise das Instituições Bancárias mais demandas – 1º Semestre/2025



É possível verificar que as demandas relacionadas a ***Cobranças Indevidas*** corresponderam a 40% das manifestações recebidas pelos bancos mencionados, 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. A falta de entendimento sobre o prazo legal de repasse leva as instituições a realizarem a cobrança em conta corrente de parcelas que já foram devidamente descontadas na folha salarial.

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 2025. Vejamos:

Gráfico 13 – Comparativo entre semestres

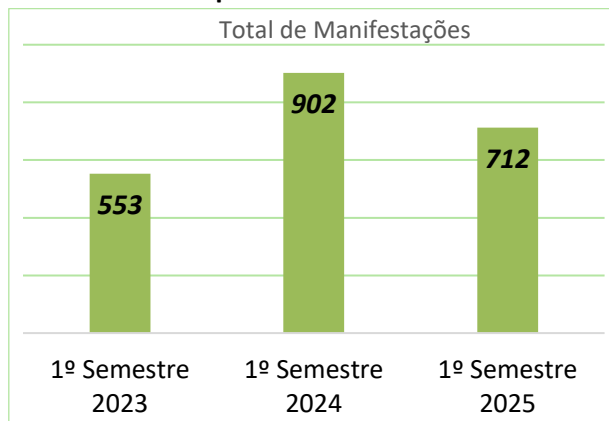
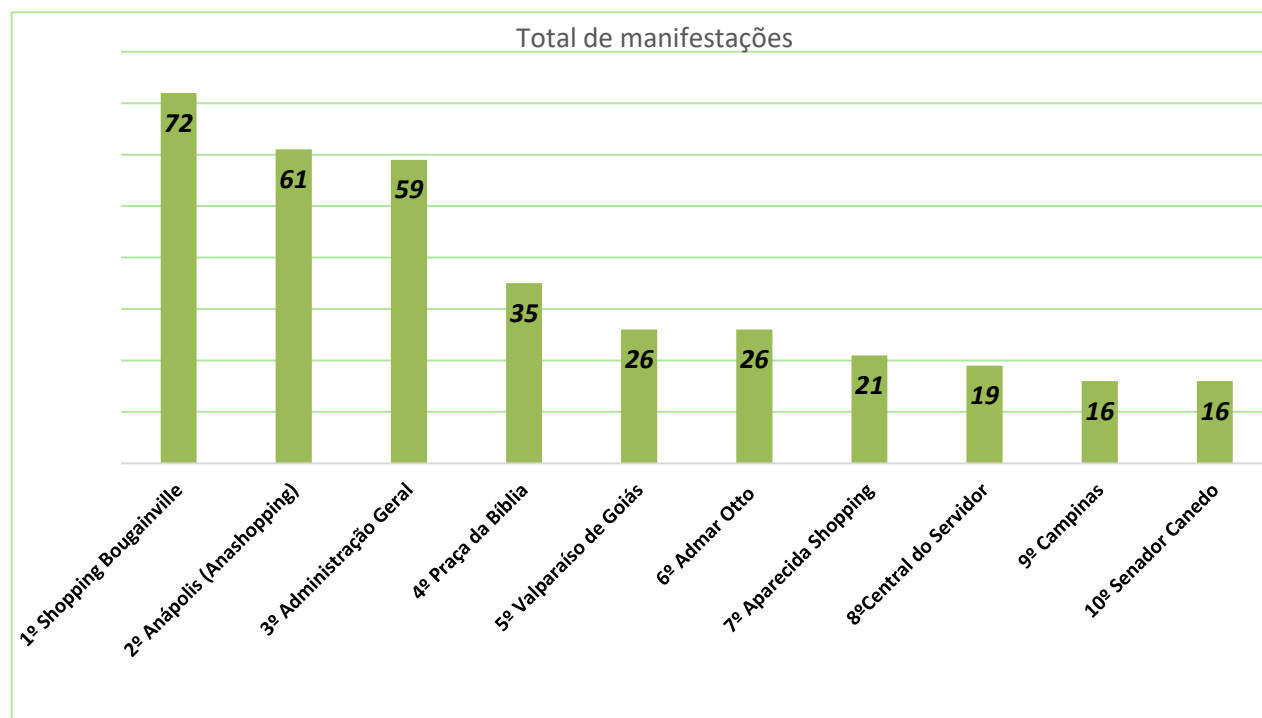


Gráfico 14 – Tempo médio de atendimento



Gráfico 15 – Unidades mais demandas

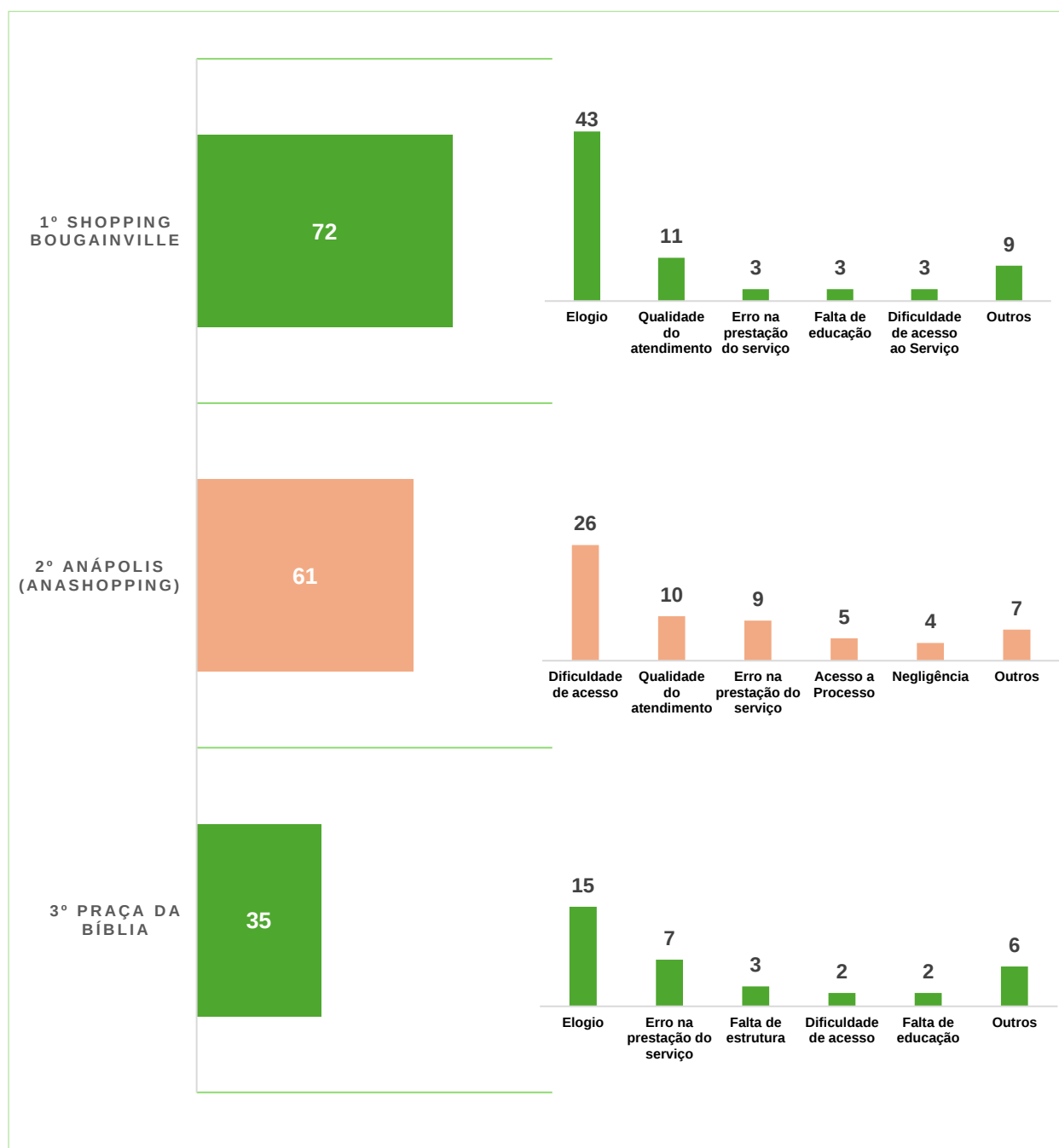


Das demandas relativas ao Vapt Vupt é importante ressaltar atenuação de 21% do total de demandas no 1º Semestre de 2025 em relação ao mesmo período do ano anterior, 2024.

Verifica-se no Gráfico 15 acima que o Vapt Vupt Shopping Bougainville foi a unidade da Rede mais demandada, registrando 10% dentre o total de manifestações recebidas, seguida pelo Vapt Vupt Anápolis (Anashopping), que registrou 8,5% e Vapt Vupt Praça da Bíblia, que registrou 4,9%.

Vejamos as três unidades mais demandas:

Gráfico 12 – Análise das Unidades Vapt Vupt mais demandas – 1º Semestre/2025



Dentre os sub assuntos mais demandados, destaca o expressivo número de manifestações que elogiam o atendimento ofertado. Outro destaque é o número de manifestações relatando dificuldade 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.

9. Conclusão

Este relatório de gestão evidencia os principais resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da SEAD no 1º semestre de 2025, coletados a partir de dados obtidos no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) e no Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria-Geral.

Nesse primeiro semestre de 2025 a Ouvidoria da SEAD buscou cumprir o seu papel com transparência e eficiência, utilizando-se de todos os canais disponíveis, quais sejam, e-mail, whatsapp, telefones, formulário eletrônico (Expresso Goiás) e atendimento presencial, para atender aos cidadãos que buscaram atendimento junto à Ouvidoria Setorial.

Ademais, a Ouvidoria Setorial da SEAD, de forma constante, vem buscando a melhoria dos serviços públicos prestados, com o atendimento das insatisfações dos usuários do serviço público prestado pela Secretaria de Estado da Administração. Tal tarefa deve ser persistente e constante, sempre no sentido de aprimorar o serviço público, a transparência e o atendimento ao cidadão.