

Relatório Gerencial

Ouvidoria Setorial - SEAD

3º Quadrimestre

2025

SEAD
Secretaria de Estado
da Administração



APRESENTAÇÃO

Este relatório traz um panorama das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Administração (SEAD) no terceiro quadrimestre de 2025. O documento reafirma o compromisso com a transparência e a eficiência dos serviços públicos, além de fornecer subsídios para a tomada de decisão pela alta administração da SEAD.

Nos termos do artigo 24, inciso VI, do Regulamento da CGE (Decreto nº 10.391/2024), compete à Ouvidoria elaborar relatórios com dados e informações decorrentes de suas principais atividades.

A produção desse tipo de relatório também está prevista no Manual de Maturidade das Ouvidorias de Goiás – Nível 3, sendo considerada uma prática essencial para subsidiar a alta gestão e orientar o trabalho das equipes técnicas da SEAD.

FORÇA DE TRABALHO

As atividades da Ouvidoria Setorial da SEAD são desempenhadas por uma equipe de trabalho composta por três servidores.

GERENTE DA OUVIDORIA SETORIAL

Thiago Borges Santos e Silva

EQUIPE TÉCNICA

João Batista de Souza Arantes

Tânia Rodrigues Valente Santos

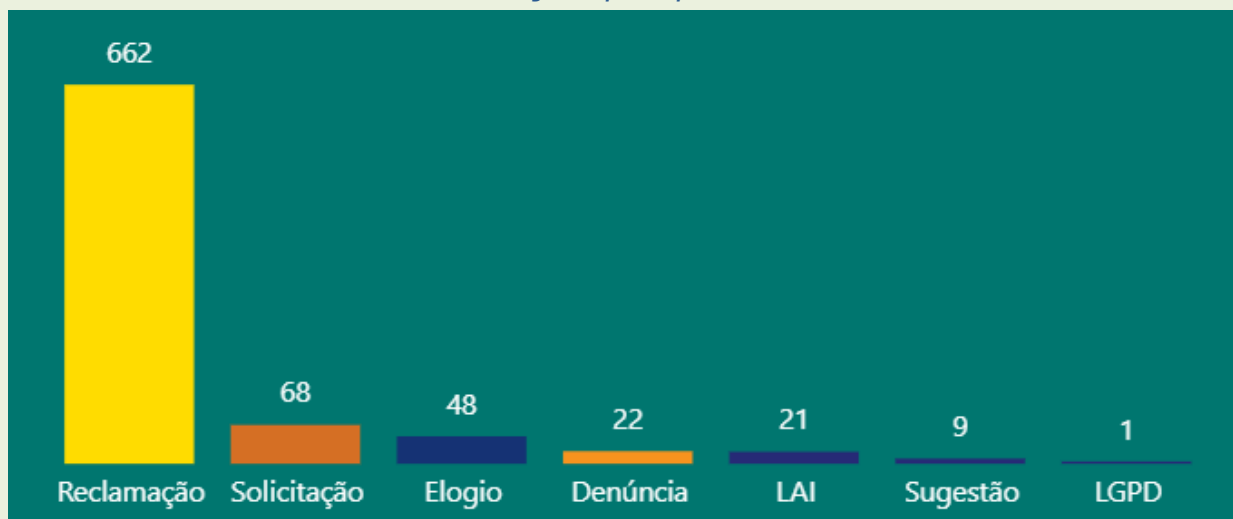
MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da Secretaria da Administração utiliza o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) para receber e tratar as manifestações dos usuários direcionadas à Pasta. A plataforma permite que todas as etapas do tratamento da demanda sejam executadas no mesmo ambiente, o que possibilita a rastreabilidade das informações e a proteção dos dados pessoais/sensíveis. Essas demandas são classificadas quanto ao assunto e são enviadas às áreas técnicas da Secretaria responsáveis pelo dados e informações, para que subsidiem a resposta final enviada ao usuário.

No 3º quadrimestre de 2025, foram recebidas no SGOe 831 manifestações, todas devidamente finalizadas. Considerando o total de manifestações, 680 foram tratadas e 151 foram inativadas no âmbito da Ouvidoria Setorial.

No processo de análise em relação à classificação do tipo de manifestação, verificaram-se 662 reclamações, 68 solicitações, 48 elogios, 22 denúncias e 21 pedidos de acesso à informação (LAI/LGPD), 9 sugestões e 1 LGPD. Assim, as manifestações da Ouvidoria para tratamento e resposta conclusiva apresentaram a seguinte distribuição:

Gráfico 1- Quantitativo de manifestações por tipo



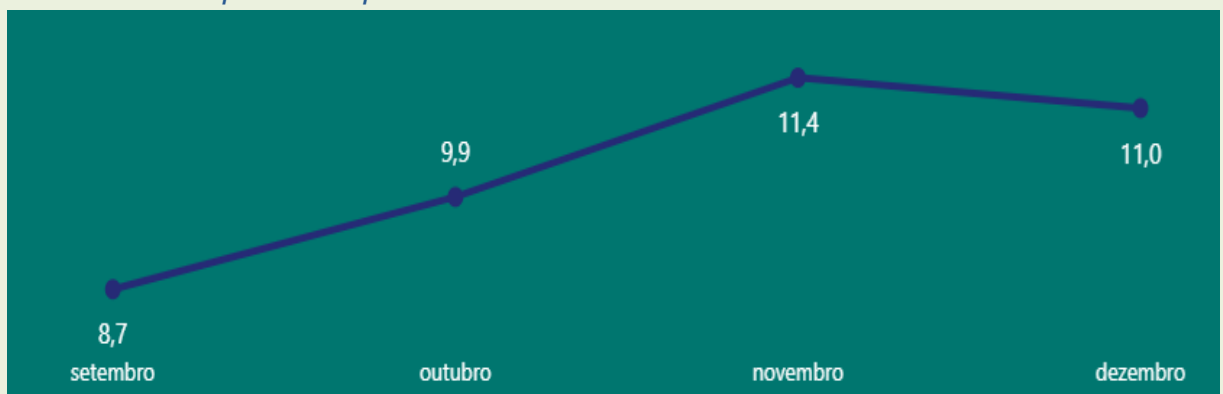
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

O tempo de resposta é o período de dias contabilizados desde o registro da manifestação pelo usuário até a finalização pela Ouvidoria Setorial no SGOe.

O Decreto Estadual nº 10.466/2024 estabelece em **até 20 dias**, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa, o **prazo para a resposta** conclusiva à manifestação. O mesmo prazo vale para a solicitação via Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011).

No 3º quadrimestre de 2025, a Ouvidoria Setorial da SEAD registrou um tempo médio de resposta de 10 dias. Dessa maneira, manteve o tempo médio de resposta registrado no 3º quadrimestre de 2024, 10 dias.

Gráfico 2- Tempo médio por mês



Tempo médio de resposta

3º quadrimestre 2025

10 dias

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

No total, das 831 manifestações tratadas no Sistema de Gestão de Ouvidoria no 3º quadrimestre de 2025, foram respondidos 57 questionários da pesquisa de satisfação pelos usuários, o que equivale a 6,8%, um índice baixo de pesquisas.

SATISFAÇÃO QUANTO À RESOLUTIVIDADE DAS RESPOSTAS

Para a pergunta “A sua demanda foi resolvida?”, 24 manifestantes responderam que a demanda foi atendida, 10 consideraram a resposta como parcialmente atendida e 23 consideraram como não atendida, chegando a uma **Resolutividade de 51%**.

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



51%

SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Em relação à satisfação auferida por meio da pergunta “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado pela Ouvidoria?”, a nota média de **satisfação do usuário foi de 7,0** no quadrimestre.

SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO

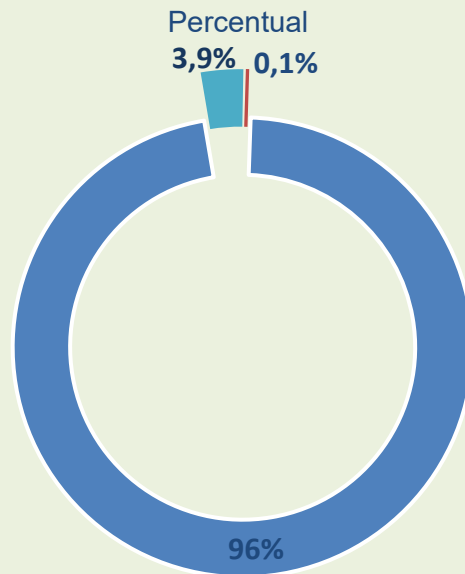


70%

DADOS DE REVISÃO

O Relatório de Revisão, emitido pela equipe técnica da CGE quanto à qualidade da resposta oferecida aos manifestantes no 3º quadrimestre de 2025 apresentou o seguinte resultado: 797 “Atende”; 33 “Atende Parcialmente” e somente 1 “Não Atende”.

- **Atende**
- **Atende Parcialmente**
- **Não Atende**



Secretária de Estado da Administração
Gerência da Ouvidoria Setorial