

Relatório Gerencial

Ouvidoria Setorial - SEAD

1º Quadrimestre

2025

SEAD
Secretaria de Estado
da Administração



APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta um resumo do trabalho feito pela Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Administração (SEAD) no primeiro quadrimestre de 2025. Ele reforça o compromisso com a transparência e a eficiência nos serviços públicos, além de ofertar subsídios na tomada de decisão pela alta administração da SEAD.

De acordo com o artigo 24, inciso VI, do Regulamento da CGE (Decreto nº 10.391/2024), a Ouvidoria deve produzir relatórios com dados e informações baseados nas suas principais atividades.

A elaboração desse tipo de relatório também está prevista no Manual de Maturidade das Ouvidorias de Goiás – Nível 3, como uma prática importante para informar a alta gestão e as equipes técnicas da SEAD.

FORÇA DE TRABALHO

As atividades da Ouvidoria Setorial da SEAD são desempenhadas por uma estrutura de trabalho composta por quatro servidores.

GERENTE DA OUVIDORIA SETORIAL

Thiago Borges Santos e Silva

EQUIPE TÉCNICA

Daniella Pessoa Ferreira Cabral

João Batista de Souza Arantes

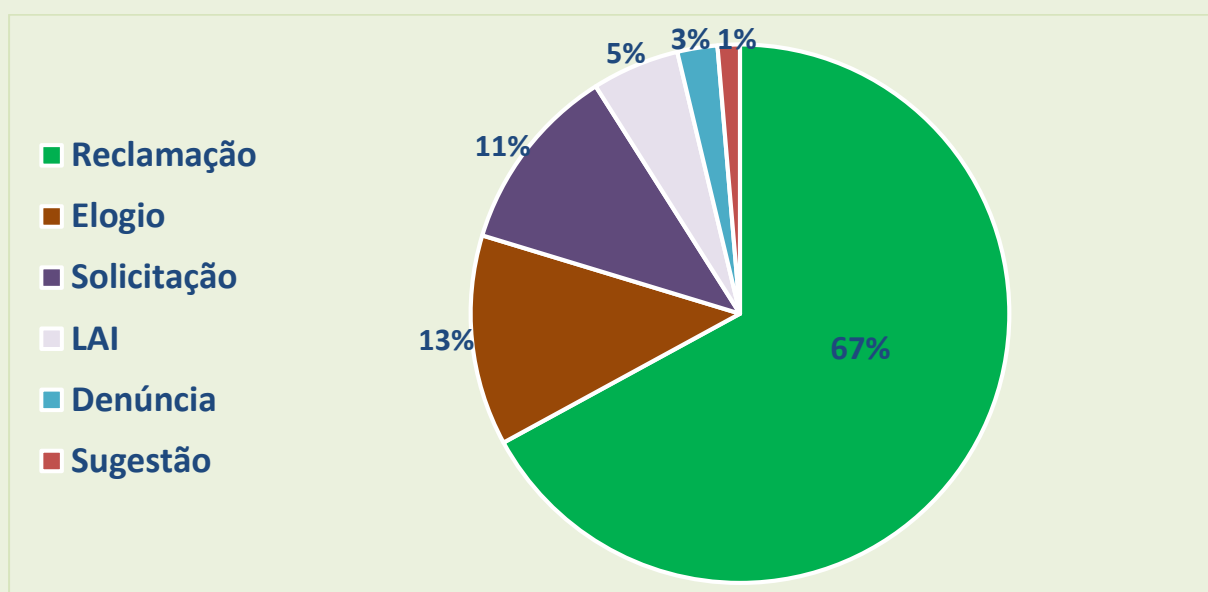
Tânia Rodrigues Valente Santos

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 1º quadrimestre de 2025, foram recebidas no SGOe 1.123 manifestações, todas devidamente finalizadas. Considerando o total de manifestações, 823 foram tratadas e 300 foram inativadas no âmbito da Ouvidoria Setorial.

No processo de análise em relação à classificação do tipo de manifestação, verificaram-se 756 reclamações, 142 elogios, 127 solicitações, 59 pedidos de acesso à informação (LAI), 27 denúncias e 15 sugestões. Assim, as manifestações da Ouvidoria para tratamento e resposta conclusiva apresentaram a seguinte distribuição:



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.

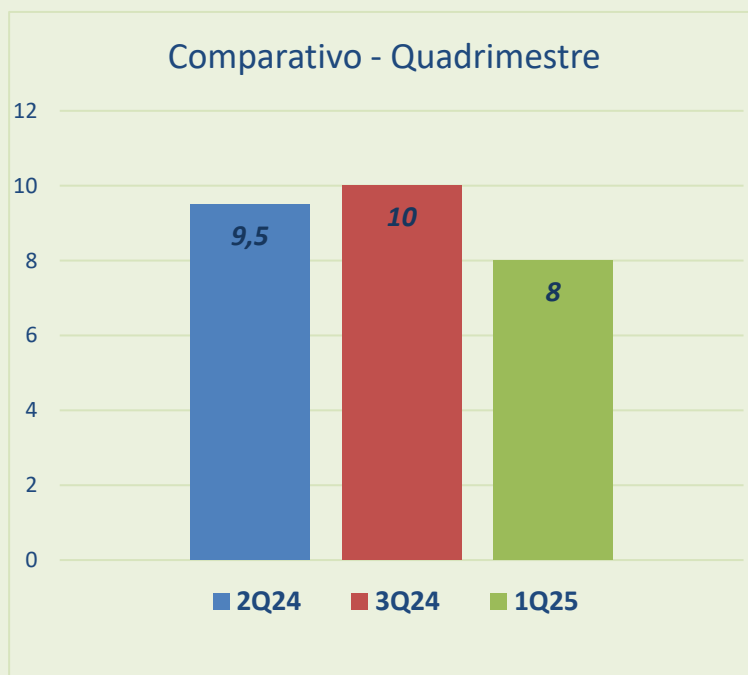
O Decreto Estadual nº 10.466/2024 estabelece em **até 20 dias**, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa, o **prazo para a resposta** conclusiva à manifestação. O mesmo prazo vale para a solicitação via Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011).

No 1º quadrimestre de 2025, a Ouvidoria Setorial da SEAD registrou um tempo médio de resposta de 8 dias. Foi observada uma melhora no tempo médio de resposta em relação ao 3º quadrimestre de 2024, que registrou prazo médio de 10 dias.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Tempo médio de resposta
1º quadrimestre 2025

8 dias



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

No total, das 1.123 manifestações tratadas no Sistema de Gestão de Ouvidoria no 1º quadrimestre de 2025, foram respondidos 104 questionários da pesquisa de satisfação pelos usuários, o que equivale a 9,3%, um índice baixo de pesquisas.

SATISFAÇÃO QUANTO À RESOLUTIVIDADE DAS RESPOSTAS

Para a pergunta “A sua demanda foi resolvida?”, 53 manifestantes responderam que a demanda foi atendida, 35 consideraram a resposta como parcialmente atendida e somente 16 consideraram como não atendida, chegando a uma **Resolutividade de 61%**.

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



61%

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 8,0** no quadrimestre.

SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO

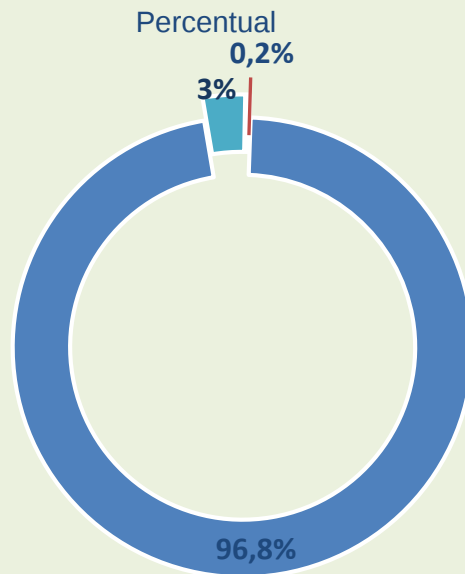


80%

DADOS DE REVISÃO

O Relatório de Revisão, emitido pela equipe técnica da CGE quanto à qualidade da resposta oferecida aos manifestantes no 1º quadrimestre de 2025 apresentou o seguinte resultado: 1.107 “Atende”; 34 “Atende Parcialmente” e somente 3 “Não Atende”.

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



Secretária de Estado da Administração
Gerência da Ouvidoria Setorial