

# **RELATÓRIO GERENCIAL QUADRIMESTRAL OUVIDORIA SETORIAL CASA CIVIL**

## **– 1º Quadrimestre de 2025**

### **Introdução**

Em cumprimento aos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 e ao artigo 4º do Decreto Estadual nº 10.466/2024, apresentamos, neste relatório, os resultados das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da CASA CIVIL, no período de janeiro a abril de 2025.

O Decreto Estadual nº 10.466/2024 dispõe sobre a atividade e a estruturação das Ouvidorias da Administração Pública Direta e Indireta do Estado de Goiás. Compete a elas o importante papel de responder 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.

Além disso, a Ouvidoria tem a função de promover a participação do usuário na Administração Pública. Para isso, são disponibilizados os seguintes canais de atendimento:

- Formulário Eletrônico / Portal Expresso: [www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria](http://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria)
- E-mails: [ouvidoria@goias.gov.br](mailto:ouvidoria@goias.gov.br) e [ouvidoria.casacivil@goias.gov.br](mailto:ouvidoria.casacivil@goias.gov.br)
- Telefones: 3201-5877
- Presencial: nas dependências do próprio órgão (Ouvidorias Setoriais)

Dessa forma, este documento tem como finalidade apresentar os dados obtidos a partir das ações desenvolvidas pela Ouvidoria desta pasta. Ressaltamos que todas as informações foram extraídas do painel do Power BI do Instituto Mauro Borges.

### **Manifestações de Ouvidoria**

A Ouvidoria Adjunta da CASA CIVIL utiliza o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) como ferramenta oficial para o recebimento e tratamento das manifestações encaminhadas pelos usuários à Pasta. A plataforma integra todas as etapas do processo de atendimento, assegurando a rastreabilidade das informações e a devida proteção dos dados pessoais e sensíveis.

No período de janeiro a abril de 2025, foram recebidas e tratadas 11 (onze) manifestações todas finalizadas dentro do prazo.

Em relação à classificação do tipo de manifestação verifica-se que todas foram pedido de acesso à informação (LAI), sendo como subassunto 6 Bem/Público/Serviço Público e 5 Assuntos de servidor público.

Assim, as manifestações da Ouvidoria para tratamento e resposta conclusiva apresentaram a seguinte distribuição:



Quantidade de Manifestação por Tipo de Manifestação

As manifestações foram recebidas entre o período de janeiro a abril, conforme demonstração gráfica abaixo:



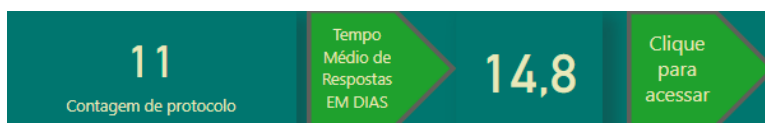
Quantidade de Protocolos por Mês no Período de Janeiro - Abril

### Tempo Médio de Resposta

O tempo de resposta corresponde ao número de dias contabilizados entre o registro da manifestação pelo usuário e a sua finalização pela Ouvidoria Adjunta no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe).

De acordo com 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.

No período de janeiro a abril de 2025, a Ouvidoria Setorial da SECOM registrou um tempo médio de resposta de 14,8 dias. Esse resultado evidencia a continuidade da eficácia das ações implementadas com o objetivo de simplificar e agilizar a tramitação das manifestações.



Tempo Médio de Resposta em Dias

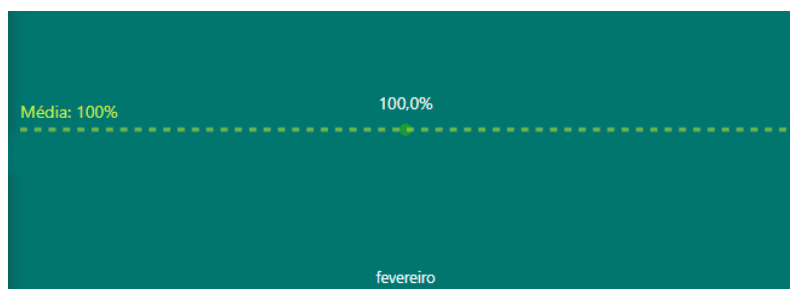
A seguir, o gráfico ilustra o tempo médio de resposta por mês:



Tempo Médio de Resposta por Mês

## **Pesquisa de Satisfação dos Usuários e Satisfação quanto ao Atendimento da Ouvidoria**

Das 11 manifestações tratadas no Sistema de Gestão de Ouvidoria, no período de janeiro a abril, foi respondido 1 questionário da pesquisa de satisfação pelos usuários.



Média de Recomendação por Ano e Mês

## **Conclusão**

O presente relatório de gestão apresenta os principais resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Adjunta da CASA CIVIL no período de janeiro a abril de 2025. As informações foram obtidas por meio do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) e do Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria-Geral.

No período mencionado, a Ouvidoria Setorial tratou 11 manifestações, com prazo médio de resposta de 14,8 dias. A nota média de satisfação, aferida por meio de pesquisa respondida por um único manifestante, foi de 9,0.

Com a elaboração deste relatório, reforçamos que a Ouvidoria Pública desempenha um papel fundamental no fortalecimento do exercício democrático, sendo um canal que possibilita que cidadãos e servidores dialoguem com a Administração Pública. Apesar de o número de manifestações tratadas no referido período não ter sido expressivo, compreendemos que cada manifestação representa uma oportunidade única de aprimorar serviços, atender demandas e construir uma gestão mais eficiente e transparente.

LÊNIA MACHADO

Ouvidora da CASA CIVIL