

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS | CASA MILITAR (SECAMI)

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## SECAMI 2026

Consolidação dos Dados de Atendimento, Tipologias e Indicadores de Gestão de Ouvidoria

Órgão: Secretaria de Estado da Casa Militar • Ano Exercício: 2026

# SECAMI Registra 13 Manifestações em 2026 com 100% de Cumprimento de Prazos

13

Total de Registros

Manifestações computadas no período de 2026

0

Reativações / Atrasos

Eficiência total no atendimento inicial

100%

Conformidade

Processamento e tramitação tempestiva

48 dias

Prazo Máximo

Maior tempo registrado (LAI complexa)

## SÍNTESE OPERACIONAL E CONTEXTO INSTITUCIONAL

- Modelo de Gestão CGE: Estruturação dos dados alinhada aos padrões de integridade, transparência e controle social da Controladoria-Geral do Estado de Goiás.
- Controle de Prazos (Dias Vida): atendimentos variam de resolução imediata (0 a 2 dias) até demandas mais detalhadas (29 a 48 dias em pedidos LAI).
- Ausência de Respostas Insatisfatórias: Indicador 'Dias\_reativacao = 0' confirma que nenhum cidadão precisou reabrir chamado por insatisfação.

# Reclamações Representam 46% das Demandas, Seguidas de Denúncias e LAI

| Tipo de Manifestação   | Quantidade | % do Total |
|------------------------|------------|------------|
| Reclamação             | 6          | 46,2%      |
| Denúncia               | 3          | 23,1%      |
| Pedido de Acesso (LAI) | 2          | 15,4%      |
| Elogio                 | 2          | 15,4%      |

## ANÁLISE DAS CATEGORIAS

- **Reclamações (6)**  
Foco principal em melhorias na prestação de serviços públicos e infraestrutura física.
- **Denúncias (3)**  
Encaminhadas para apuração rigorosa conforme normas estaduais de corregedoria e integridade.
- **LAI (2)**  
Demandas de transparência sobre gestão de pessoas e estrutura governamental atendidas plenamente.
- **Elogios (2)**  
Reconhecimento direto dos cidadãos aos serviços prestados pela Casa Militar.

# Serviços Públicos e Gestão de Pessoas Concentram os Assuntos Demandados

## Bem Público / Serviço Público — [5 Manifestações]

Assuntos: Falta de estrutura física, Erro na prestação do serviço, Dificuldade de acesso, Melhorias e Sugestões.

## Assuntos de Servidor Público — [6 Manifestações]

Assuntos: Gestão de pessoas (RH), Expedição e validação de Documentos operacionais.

## Governo & Transparência — [2 Manifestações]

Assuntos: Pedidos de Acesso à Informação (LAI) sobre atos governamentais e dados institucionais.

# Distribuição por Perfil de Sigilo e Prazos de Atendimento na SECAMI

## PERFIL DE SIGILO

- **Sem Restrição (9 registros / 69%)**

Cidadãos que optaram pela identificação aberta, facilitando o contato direto e retorno de informações.

- **Anônimo (4 registros / 31%)**

Manifestações gravadas com proteção de identidade, tratadas com sigilo absoluto conforme legislação regimental.

## TEMPO DE TRAMITAÇÃO (DIAS VIDA)

- **Resolução Rápida (0 a 14 dias)**

Maioria das demandas operacionais e administrativas solucionadas em curto prazo.

- **Atendimento Intermediário (17 a 22 dias)**

Demandas que exigiram apuração interna ou checagem documental.

- **Demandas de Maior Complexidade (29 a 48 dias)**

Pedidos de Acesso à Informação (LAI) e denúncias com rito legal próprio.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS E DIRETRIZES 2026

## 01. Manutenção da Eficiência

Garantir a continuidade do tempo de resposta rápido e zero índice de reativações insatisfatórias.

## 02. Aprimoramento do Canal LAI

Manter os fluxos de transparência ativa e passiva atualizados para atender aos prazos legais.

## 03. Alinhamento Contínuo com a CGE

Adoptar as diretrizes do Sistema de Gestão de Ouvidoria para evolução contínua dos serviços prestados.