



## **RELATÓRIO Nº 6 / 2025 SECOM/GESG-17699**

### **RELATÓRIO GERENCIAL QUADRIMESTRAL**

#### **OUVIDORIA SETORIAL SECOM**

#### **MAIO A AGOSTO 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 Comunicação, 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.secom@goias.gov.br](mailto:ouvidoria.secom@goias.gov.br) (Setorial – SECOM)
- Telefones: 162, 0800 000 0333 ou (62) 3201-5986 (Setorial – SECOM)
- 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**

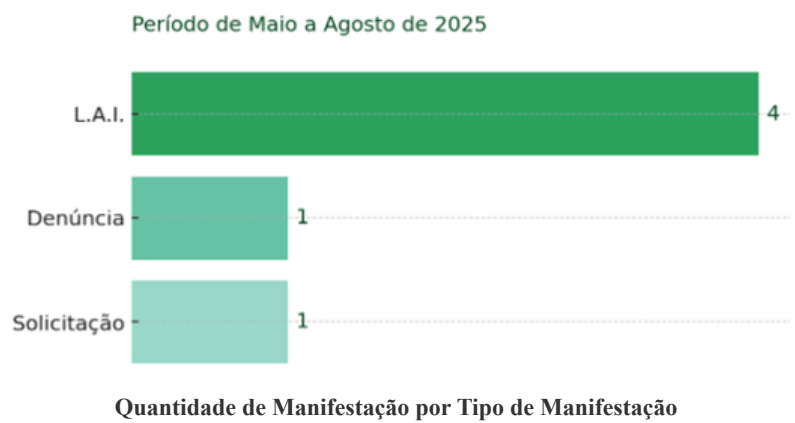
A Ouvidoria Setorial da SECOM utiliza o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOE) como ferramenta oficial para o recebimento e tratamento das manifestações encaminhadas pelos usuários à

Pasta. A plataforma integra todas as etapas do processo de atendimento, assegurando a rastreabilidade das informações e a devida proteção dos dados pessoais sensíveis.

No período de maio a agosto de 2025, foram recebidas e tratadas 06 (seis) manifestações, todas finalizadas dentro do prazo.

Em relação à classificação do tipo de manifestação verifica-se 04 (quatro) pedidos de acesso à informação, 01 (uma) solicitação e 01 (uma) denúncia.

Assim, as manifestações da Ouvidoria para tratamento e resposta conclusiva apresentaram a seguinte distribuição, de acordo com os dados estatísticos do Instituto Mauro Borges:



Tempo Médio de Respostas

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

Conforme o Decreto Estadual nº 10.466/2024, o prazo para resposta conclusiva às manifestações é de até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa.

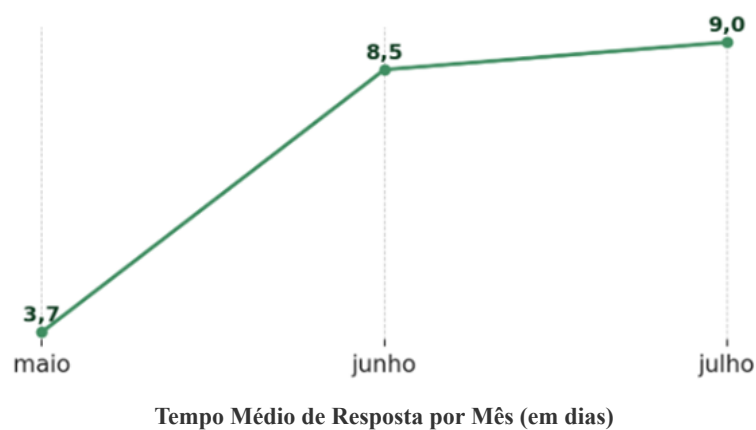
No período de maio a agosto de 2025, a Ouvidoria Setorial da SECOM alcançou um tempo médio de resposta de 6,2 dias, conforme demonstrado abaixo:



O tempo médio de resposta revela resultado positivo no período analisado. Em maio, foi de 3,7 dias; em junho, de 8,5 dias; e, em julho, de 9,0 dias, sendo estes últimos influenciados pela necessidade de levantamento de informações junto às áreas técnicas.

No mês de agosto, não houve registros de manifestações, motivo pelo qual este não consta na representação gráfica.

Esse desempenho reforça a eficácia contínua das medidas adotadas para simplificar os processos e dar maior celeridade à tramitação das manifestações. Os resultados podem ser observados na representação gráfica a seguir:



**Pesquisa de satisfação dos usuários e satisfação quanto ao atendimento da Ouvidoria**

Das 06 (seis) manifestações tratadas no Sistema de Gestão de Ouvidoria, no período de maio a agosto, foi respondido um questionário de pesquisa de satisfação pelos usuários.

Em relação à satisfação auferida por meio do questionamento “Você está satisfeito com o atendimento prestado pela Ouvidoria”, a nota de recomendação foi 10.



**Conclusão**

O presente relatório de gestão apresenta os principais resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da SECOM 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, pelo Instituto Mauro Borges.

No período mencionado, a Ouvidoria Setorial tratou 06 (seis) manifestações, com prazo médio de resposta de 6,2 dias. A nota de satisfação, aferida por meio de pesquisa respondida por um único manifestante, foi 10. Não foi possível apurar o índice de resolutividade.

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.

LEIDINA ROSA DOS SANTOS

Ouvidora Setorial

ALINE ALMEIDA DE OLIVEIRA

Ouvidora Adjunta

GOIANIA, 19 de agosto de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **LEIDINA ROSA DOS SANTOS, Gerente Especial**, em 21/08/2025, às 09:39, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **ALINE ALMEIDA DE OLIVEIRA, Assessor (a)**, em 21/08/2025, às 09:45, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

[http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1)

[acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **78500520** e o código CRC **C5EA4D7C**.

GERÊNCIA DA SECRETARIA-GERAL

RUA 82 400, 9º ANDAR, ALA OESTE - Bairro SETOR CENTRAL - GOIANIA - GO - CEP 74015-908 - .



Referência: Processo nº 202517697000155



SEI 78500520