



RELATÓRIO Nº 3 / 2025 SECOM/GESG-17699

RELATÓRIO GERENCIAL QUADRIMESTRAL OUVIDORIA SETORIAL SECOM - JANEIRO A ABRIL 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
- E-mails: ouvidoria@goias.gov.br e 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 e sensíveis.

No período de janeiro a abril de 2025, foram recebidas e tratadas 03 (três) manifestações todas finalizadas dentro do prazo.

Em relação à classificação do tipo de manifestação verifica-se 1 solicitação, 1 denúncia e 1 pedido de acesso à informação (LAI).

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 março, 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 Setorial 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 0,7 dia. Esse resultado evidencia a continuidade da eficácia das ações implementadas com o objetivo de simplificar e agilizar a tramitação das manifestações.



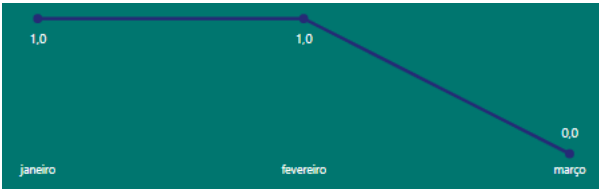
Tempo Médio de Resposta em Dias

O tempo médio de resposta da Ouvidoria Setorial da SECOM apresentou números positivos no período de janeiro a março de 2025. Nos dois primeiros meses, janeiro e fevereiro, o tempo médio manteve-se em 1,0 dia, demonstrando consistência na agilidade do atendimento. Já em março, houve uma redução significativa para 0,0 dia, evidenciando que a manifestação foi respondida no mesmo dia em que foi recebida.

Importa ressaltar que, no mês de abril, 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.

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

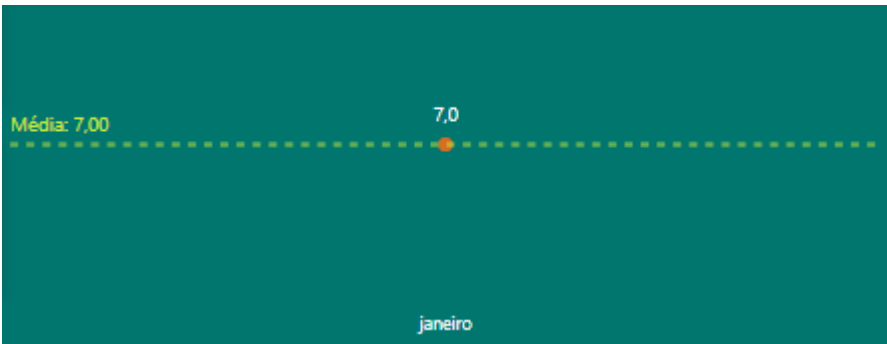


Tempo Médio de Resposta por Mês

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

Das 03 manifestações tratadas no Sistema de Gestão de Ouvidoria, no período de janeiro a abril, foi respondido 1 questionário da pesquisa de satisfação pelos usuários.

Em relação à satisfação auferida por meio do questionamento “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado pela Ouvidoria”, a nota média de satisfação do usuário foi de 7,0, conforme o gráfico seguinte:



Média de Recomendação por Ano e Mês

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.

No período mencionado, a Ouvidoria Setorial tratou 3 manifestações, com prazo médio de resposta de 0,7 dias. A nota média de satisfação, aferida por meio de pesquisa respondida por um único manifestante, foi de 7,0. 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, 14 de maio de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **ALINE ALMEIDA DE OLIVEIRA, Assessor (a)**, em 16/05/2025, às 11:58, 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 **LEIDINA ROSA DOS SANTOS, Gerente Especial**, em 16/05/2025, às 11:58, 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?

[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 **74443529** e o código CRC **47C9E4B3**.

GERÊNCIA DA SECRETARIA-GERAL

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



Referência: Processo nº 202517697000236



SEI 74443529