



RELATÓRIO Nº 1 / 2026 SECOM/GESG-17699

RELATÓRIO GERENCIAL QUADRIMESTRAL OUVIDORIA SETORIAL DA SECOM - SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2025

Em cumprimento ao disposto nos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como ao artigo 4º do Decreto Estadual nº 10.466, de 2024, o presente relatório tem por objetivo apresentar os resultados das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Comunicação, referentes ao período de setembro a dezembro de 2025.

O Decreto Estadual nº 10.466/2024 estabelece diretrizes para a organização e o funcionamento das Ouvidorias no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Estado de Goiás, atribuindo-lhes a responsabilidade de receber, analisar e responder às manifestações dos usuários dos serviços públicos registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias – SGOe, observados os prazos e critérios previstos na legislação vigente.

Nesse contexto, a Ouvidoria exerce papel fundamental no fortalecimento da participação social e no aprimoramento da gestão pública, ao atuar como canal de diálogo entre o cidadão e a Administração. Para viabilizar esse acesso, 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 (Ouvidoria Setorial SECOM)
- Telefones: 162, 0800 000 0333 ou (62) 3201-5986 (Ouvidoria Setorial SECOM)
- Presencial: nas dependências do próprio órgão, por meio das Ouvidorias Setoriais

Dessa forma, o presente documento visa consolidar e apresentar os dados referentes às manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria desta pasta no período analisado. Destaca-se que as informações aqui apresentadas foram extraídas do painel de dados do Power BI, disponibilizado pelo 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, acompanhamento e tratamento das manifestações encaminhadas pelos usuários à Pasta. A plataforma integra todas as etapas do processo de atendimento, garantindo a rastreabilidade das informações e a proteção dos dados pessoais e sensíveis dos cidadãos.

No período de setembro a janeiro de 2025, foram recebidas e tratadas duas manifestações todas finalizadas dentro do prazo legal de 20 dias.

Quanto à classificação do tipo de manifestação, verifica-se que as duas manifestações recebidas se enquadram como sugestões, demonstrando o interesse dos usuários em contribuir com melhorias nos serviços prestados.

Assim, as manifestações apresentaram a seguinte distribuição:



Quantidade de Manifestação por Tipo de Manifestação
no período de setembro a dezembro de 2025

Tempo Médio de Resposta

O tempo de resposta corresponde ao número de dias decorridos entre o registro da manifestação pelo usuário e sua finalização pela Ouvidoria Setorial, por meio do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe).

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

No período de setembro a dezembro de 2025, a Ouvidoria Setorial da SECOM registrou um tempo médio de resposta de 4,5 dias, demonstrando a eficácia e celeridade das ações para simplificar e agilizar a tramitação das manifestações dos usuários.



Tempo Médio de Resposta em Dias

O tempo médio de resposta da Ouvidoria Setorial da SECOM apresentou desempenho positivo nos meses de outubro e novembro de 2025. Em **outubro**, o tempo médio registrado foi de **7,0 dias**, enquanto em **novembro** houve redução significativa para **2,0 dias**, evidenciando maior agilidade no atendimento das manifestações.

Importa ressaltar que os dados correspondem apenas aos meses em que houve registros de manifestações, conforme refletido na representação gráfica.

Esse desempenho reforça a eficácia das medidas implementadas para simplificar os processos e garantir maior celeridade na tramitação das manifestações recebidas.

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



Tempo Médio de Resposta por Mês e Ano (em dias)

Pesquisa de Satisfação

No período de setembro a dezembro de 2025, não foram registradas pesquisas de satisfação por parte dos usuários atendidos pela Ouvidoria Setorial da SECOM. É importante destacar que, frequentemente, os usuários não fornecem retorno sobre a qualidade do atendimento, o que limita a obtenção de dados diretos para avaliação da percepção do público sobre os serviços prestados.

Apesar disso, a Ouvidoria mantém esforços contínuos para aperfeiçoar o atendimento e os processos, com base nas manifestações recebidas e nas boas práticas de gestão da comunicação com o cidadão.

Conclusão do Período de Setembro a Dezembro de 2025

No período de setembro a dezembro de 2025, a Ouvidoria Setorial da SECOM manteve desempenho consistente e eficiente no tratamento das manifestações recebidas. O tempo médio de resposta demonstrou variação entre os meses, com destaque para redução significativa em novembro, evidenciando agilidade e comprometimento com a celeridade do atendimento.

Ressalta-se, entretanto, que não houve registros de retorno dos usuários por meio de pesquisa de satisfação, o que reforça a importância de estratégias para estimular o feedback e aprimorar continuamente a qualidade do serviço prestado.

De forma geral, o período analisado evidencia a eficácia das medidas adotadas pela Ouvidoria, consolidando sua função de canal de diálogo entre o cidadão e a Administração Pública.

LEIDINA ROSA DOS SANTOS

Ouvidora Setorial

ALINE ALMEIDA DE OLIVEIRA

Ouvidora Adjunta

GOIANIA, 15 de janeiro de 2026.



Documento assinado eletronicamente por **ALINE ALMEIDA DE OLIVEIRA, Assessor (a)**, em 15/01/2026, às 14:56, 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 15/01/2026, às 15:48, 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 **84990832**
e o código CRC **DD4ED0AE**.

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



Referência: Processo nº 202617697000016



SEI 84990832