

OUVIDORIA SETORIAL

ECONOMIA

RELATÓRIO GERENCIAL

1º Quadrimestre
2025

ECONOMIA
Secretaria de Estado
da Economia



APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por objeto dispor os dados do trabalho realizado no 1º quadrimestre de 2025 pela Ouvidoria Setorial da Economia e ratificar os princípios da transparência e da eficiência dos serviços, além de ofertar subsídios na tomada de decisão pela alta administração da Economia.

O art. 19, XIV, do Regulamento da Economia (Decreto 10.516/24), indica que a Ouvidoria Setorial deve elaborar relatórios estatísticos e gerenciais, tendo como base a análise e apuração das principais atividades.

A confecção de relatório gerencial para conhecimento da alta gestão e das áreas técnicas da CGE também integra o Manual de Maturidade das Ouvidorias de Goiás - Nível 3.

FORÇA DE TRABALHO

As atividades da Ouvidoria Setorial da Economia são desempenhadas por uma estrutura de trabalho composta por oito servidores.

NOME	CARGO	E-MAIL
Wislei Augusto	Ouvidor Setorial	wislei.oliveira@goias.gov.br
Vanessa Sateles	Ouvidor Adjunto	vanessa.leite@goias.gov.br
Maria do Rocio	Gestor Governamental	maria.azevedo@goias.gov.br
Júlio Cesar	Gestor Governamental	julio.aguiar@goias.gov.br
Natalino Júnior	Assessor	natalino.silva@goias.gov.br
Maria Isabel	Auxiliar Administrativo	mariaizabel.silva@goias.gov.br
Thallia Monteiro	Auxiliar administrativo	thallia.silva@goias.gov.br
Cassio de Oliveira	Telefonista	cassio.carvalho@goias.gov.br

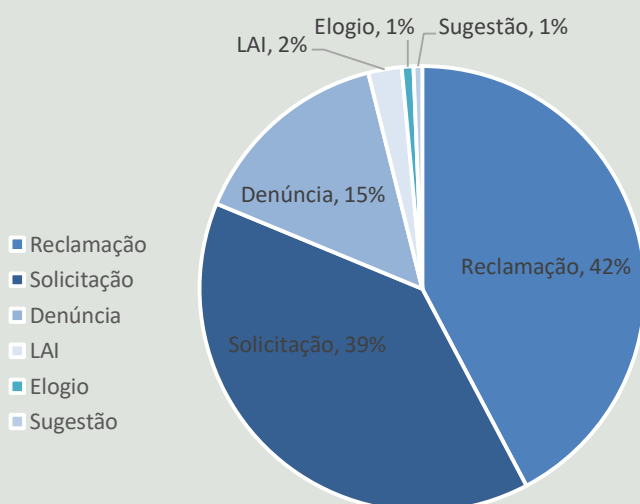
MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da ECONOMIA utiliza o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) para receber e tratar as manifestações dos usuários direcionadas à Pasta. A plataforma permite que todas as etapas do tratamento da demanda sejam executadas no mesmo ambiente, o que possibilita a rastreabilidade das informações e a proteção dos dados pessoais/sensíveis. Essas demandas são classificadas quanto ao assunto e são enviadas às áreas técnicas da Controladoria responsáveis pelo dados e informações, para que subsidiem a resposta final enviada ao usuário.

No 1º quadrimestre de 2025, foram recebidas no SGOe 1.192 manifestações, todas finalizadas dentro do prazo legal. Considerando o total de manifestações, 949 foram tratadas e 243 foram inativadas no âmbito da Ouvidoria Setorial.

No processo de análise em relação à classificação do tipo de manifestação, verificaram-se 497 reclamações, 382 solicitações, 262 denúncias, 23 pedidos de acesso à informação (LAI), 18 elogios e 10 sugestões. Assim, as manifestações da Ouvidoria para tratamento e resposta conclusiva apresentaram a seguinte distribuição:

949 MANIFESTAÇÕES



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

O tempo de resposta é o período de dias contabilizados desde o registro da manifestação pelo usuário até a finalização pela Ouvidoria Setorial no SGOe. 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. O mesmo prazo vale para a solicitação via Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011).

No 1º quadrimestre de 2025, a Ouvidoria Setorial da ECONOMIA registrou um tempo médio de resposta de 4,7 dias.

Foi observada uma pequena piora no tempo médio de resposta em relação ao 3º quadrimestre de 2024, que registrou prazo médio de 4,1 dias. O resultado permanece alinhado à **meta estabelecida na Matriz de Gestão de Riscos** da OuvSet, que é um prazo **menor que a média do Estado que foi de 7,0 dias**, indicando que as ações implantadas para simplificar e dar mais celeridade à tramitação das manifestações continuam eficazes.

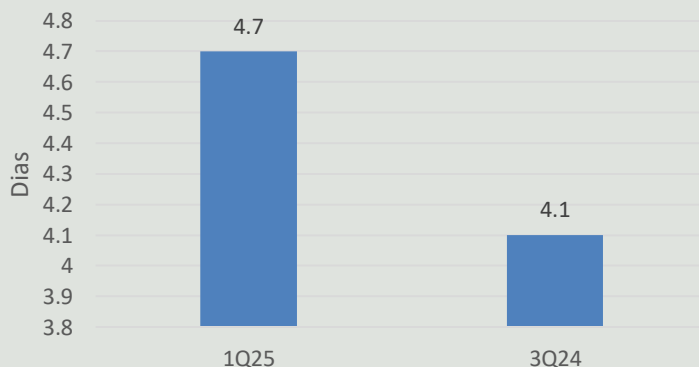
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Tempo médio de resposta
1º quadrimestre 2025

4,7 dias

Quantidade de manifestações
respondidas fora do prazo

ZERO



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

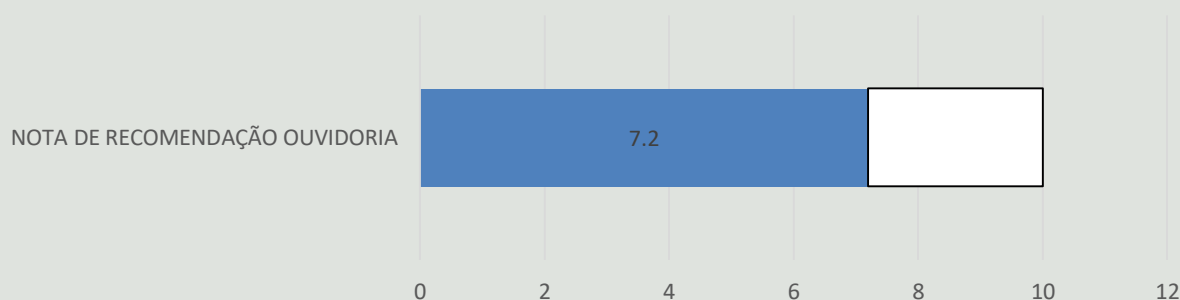
No total, das 1.192 manifestações tratadas no Sistema de Gestão de Ouvidoria no 1º quadrimestre de 2025, foram respondidos 156 questionários da pesquisa de satisfação pelos usuários, o que equivale a 13,1%, um índice baixo de respostas.

SATISFAÇÃO QUANTO À RESOLUTIVIDADE DAS RESPOSTAS

Para a pergunta “A sua demanda foi resolvida?”, 64 manifestantes responderam que a demanda foi atendida, 34 consideraram a resposta como parcialmente atendida e 34 consideraram como não atendida, chegando a uma **Resolutividade de 52%..**

SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

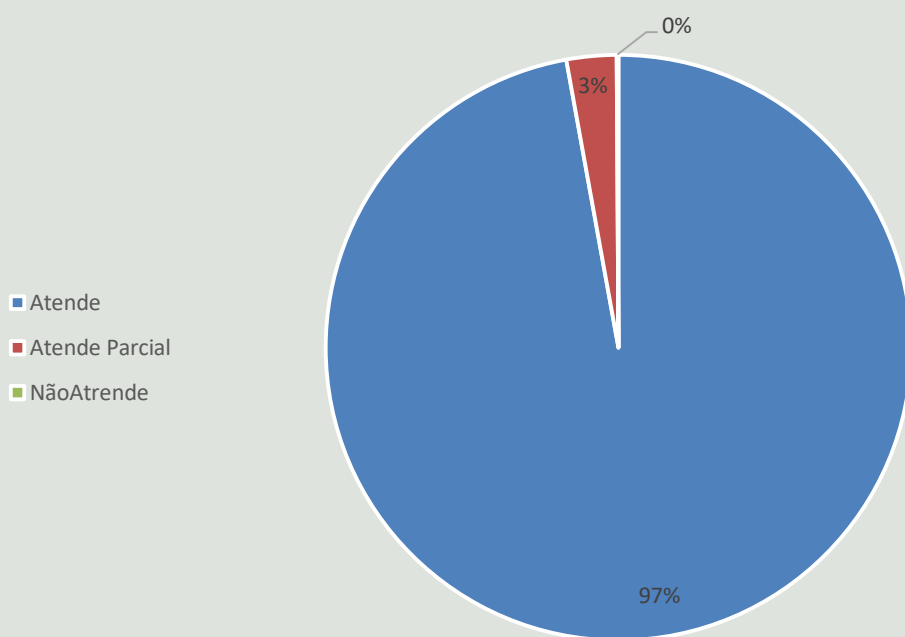
Em relação à satisfação auferida por meio da pergunta “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado pela Ouvidoria?”, a nota média de **satisfação do usuário foi de 7,2** no quadrimestre.



DADOS DE REVISÃO

O Relatório de Revisão, emitido pela equipe técnica da CGE quanto à qualidade da resposta oferecida aos manifestantes no 1º quadrimestre de 2025 apresentou o seguinte resultado:

1021 “Atende”; 29 “Atende Parcialmente” e um “Não Atende”.



SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA
Ouvidoria Setorial