

RELATÓRIO DE GESTÃO

2025

Ouvidoria da Secretaria de Estado da
Retomada

Sumário

- Introdução
- Número de manifestações de 2025
- Número de manifestações por tipo
- Número de manifestações por assunto
- Número de manifestações por sub assunto
- Tempo médio de resposta
- Resolutividade
- Nota de recomendação
- Providências adotadas diante das soluções apresentadas (se houver)
- Conclusão

Introdução

Em cumprimento aos Artigos 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 e ao Artigo 4º do Decreto do Estado de Goiás n.º 10.466/2024, apresentamos neste relatório o resultado das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Retomada, referente ao ano de 2025.

O Decreto Estadual nº 10.466/2024 dispõe sobre as atividades e a estruturação das Ouvidorias da Administração Pública Direta e Indireta do Estado de Goiás. Cabe a elas o importante papel de apresentar respostas 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.

Esta ouvidoria setorial compõe a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, coordenada pela Superintendência de Participação Cidadã da Controladoria-Geral do Estado – CGE-GO, que atua como unidade central.

A Ouvidoria é o principal meio de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados os seguintes canais de atendimentos:

- Portal da Ouvidoria: <https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao?orgao=335>;
- Telefones (62) 98231-0139
- E-mail: ouvidoria.retomada@goias.gov.br;
- Carta;
- Presencial.

A Ouvidoria procura agilizar e modernizar o atendimento, em busca de eficiência, efetividade e gestão da qualidade de suas ações, sempre com a devida atenção aos usuários de serviços públicos. Assim, a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual institui-se como um meio estratégico e legítimo de comunicação entre a Sociedade e a Administração Pública.

A disponibilização de informações por meio deste relatório de gestão visa atender à necessidade de transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços públicos à sociedade. Do mesmo modo, o documento oferece aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões no que tange às possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre à oferta de serviços públicos com qualidade.

Número de manifestações em 2025.

No ano de 2025, podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos.



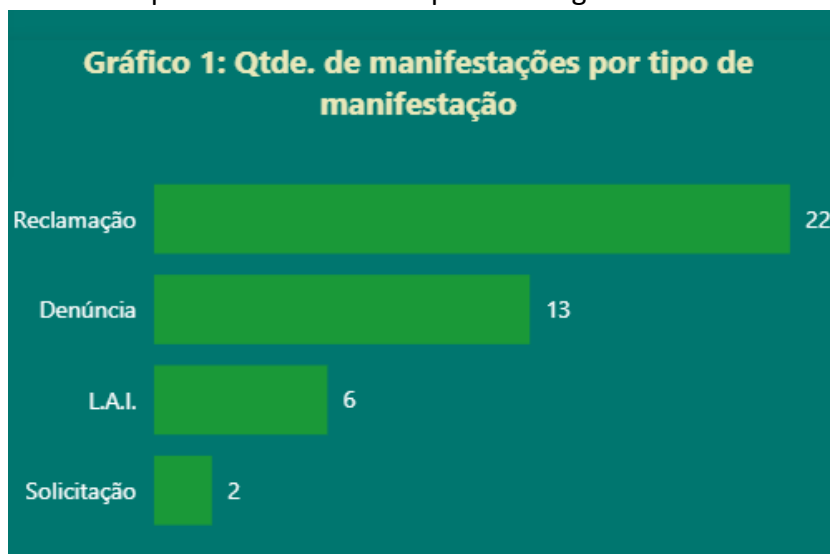
43 manifestações protocoladas entre os dias 01/01/2025 e 18/08/2025

Número de manifestações por tipo

As manifestações são protocoladas de acordo com o tipo, podendo ser

- Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.
- Denúncia: Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- Elogio: Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- Pedido de Acesso à Informação (LAI): Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

No gráfico abaixo podemos observar quantos registros houve em cada tipo:

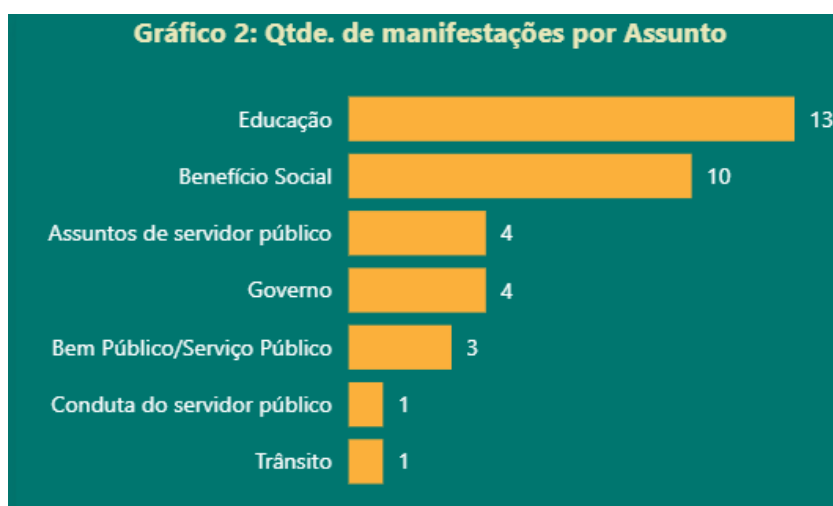


Número de manifestações por assunto

Após serem separadas por tipos, as manifestações são classificadas por assunto:

- Educação
- Assunto do Servidor Público
- Conduta do Servidor Público
- Manifestação inativada
- Fornecedor/Prestador
- Competência de outra Administração
- Governo

No gráfico a seguir podemos observar a quantidade de manifestações cadastradas por assunto:

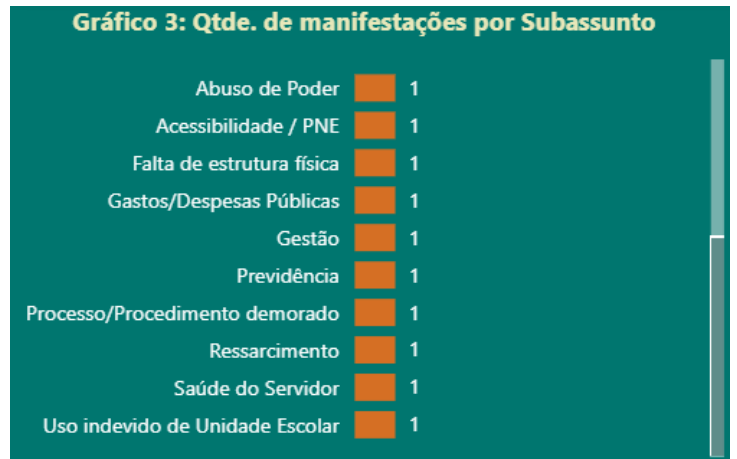
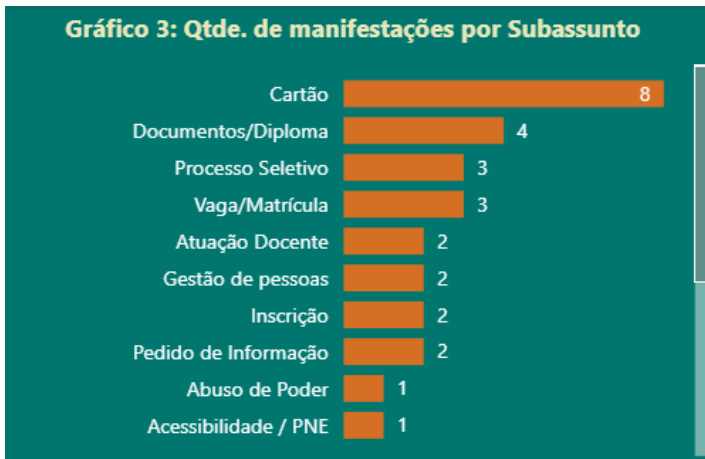


Nota-se que a maioria se refere a Educação, já que esta pasta está diretamente ligada a administração dos Colégios Tecnológicos em parceria com a Universidade Federal de Goiás.

Também verificamos manifestações referentes a assuntos do servidor público, o que mostra que houve um aumento da procura interna pelo atendimento da ouvidoria.

Número de manifestações por sub assunto

Neste gráfico podemos notar que as demandas de sub assunto estão em sua maioria relacionadas a educação.



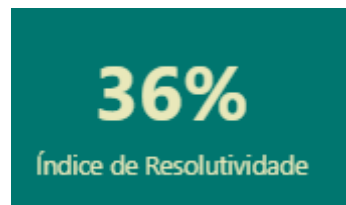
Tempo médio de resposta

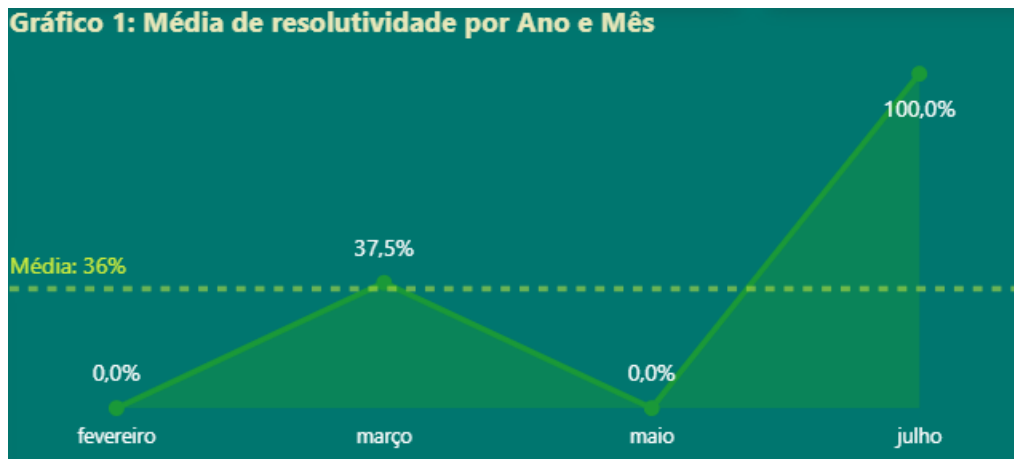
Sempre buscando a transparência e efetividade, as respostas são dadas dentro dos prazos.



Resolutividade

Ao longo do ano de 2025, as demandas que foram recebidas pelos canais da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Retomada tiveram resolutividade de acordo com a quantidade de respostas apresentadas a pesquisa de satisfação.





Nota de Recomendação



A média de recomendação no ano de 2025 foi de 5,4, conforme demonstra o gráfico. Observa-se que esse resultado está diretamente relacionado às respostas encaminhadas pela população.

5,4
Nota Média de Recomendação

Providências adotadas diante das soluções apresentadas (se houver)

Diante dos dados apresentados neste relatório, nosso foco será aprimorar a resolutividade das manifestações, buscando reduzir ainda mais o tempo médio de resposta. Além disso, incentivaremos a participação nas pesquisas de satisfação, para que a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Retomada continue promovendo melhorias na eficiência da gestão e fortalecendo a participação social.

Conclusão

A ouvidoria não é apenas um canal para reclamações, mas também um espaço de informação, interação, elogios e, sobretudo, de análise das ações governamentais sob a ótica dos servidores e dos cidadãos.

Ao receber, registrar e examinar manifestações, como sugestões, denúncias, críticas e elogios, a ouvidoria se torna um instrumento essencial para o diagnóstico de falhas, a identificação de boas práticas e o aprimoramento dos serviços públicos. Cada manifestação é uma oportunidade de escutar a sociedade, compreender suas necessidades reais e ajustar políticas e procedimentos com base em dados concretos.

A análise sistemática dessas demandas permite uma percepção mais precisa sobre a qualidade dos serviços e produtos oferecidos pelo setor público, contribuindo para o uso mais eficiente dos recursos disponíveis. Isso fortalece a capacidade de resposta do Estado, aumentando a eficiência e o alcance das políticas públicas.

Por tudo isso, a ouvidoria não deve ser vista como um setor isolado, mas como parte estratégica de uma gestão pública moderna, transparente e comprometida com o interesse coletivo.

Ficha Técnica

Equipe Técnica

Ludmilla Silva Xavier

Alexandre Fontanella de Oliveira

Camila Tavares Santana

Fonte:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaWw4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

Secretaria de Estado da Retomada

Rua 82, nº 400 Ed. Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 2º andar, Setor Central - CEP: 74.083-
– Goiânia-GO - Telefone: (62) 3201-5255.

Praça Dr. Pedro Ludovico Teixeira (Praça Cívica), nº 26, Setor Central, 74.015-908

E-mail: ouvidoria.retomada@goias.gov.br (62) 98231-0139

Ronaldo Ramos Caiado

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Daniel Elias Carvalho Vilela

VICE-GOVERNADOR

César Augusto de Sotkeviciene Moura

SECRETÁRIO DE ESTADO DA RETOMADA.