

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 - Palácio Pedro Ludovico Teixeira, Rua 82, nº 400, 2º andar, Setor Central – GOIÂNIA/GO 74015-908
- Presencia - Av. 85, 22 - St. Sul, Goiânia - GO, 74080-010

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.



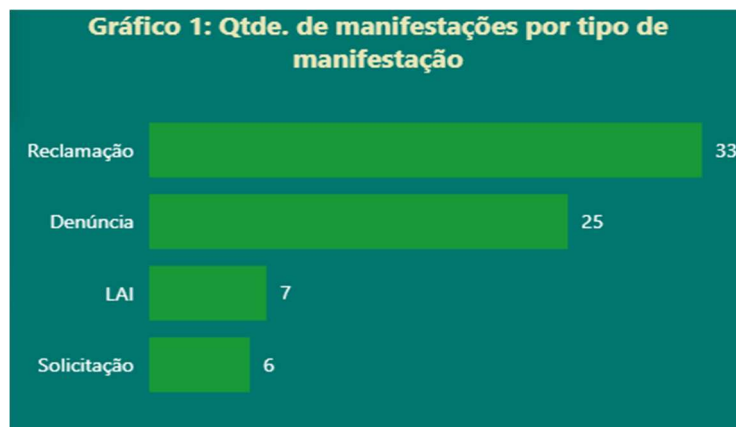
Assim, foram protocoladas 71 manifestações entre os dias 01/01/2025 e 31/12/2025.

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, no âmbito do ano de 2025 na Ouvidoria Setorial da Retomada:

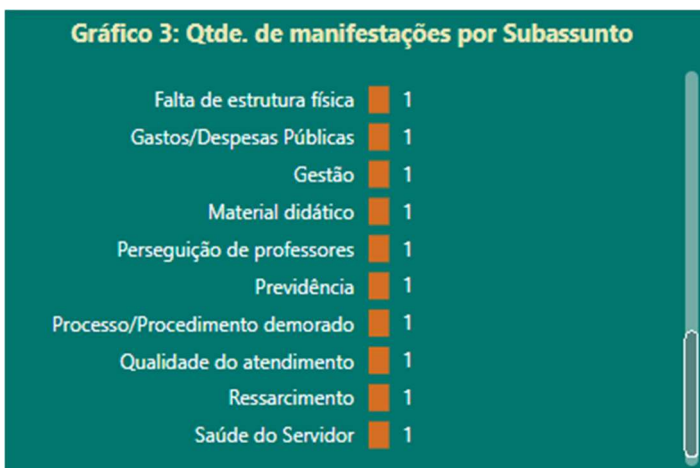
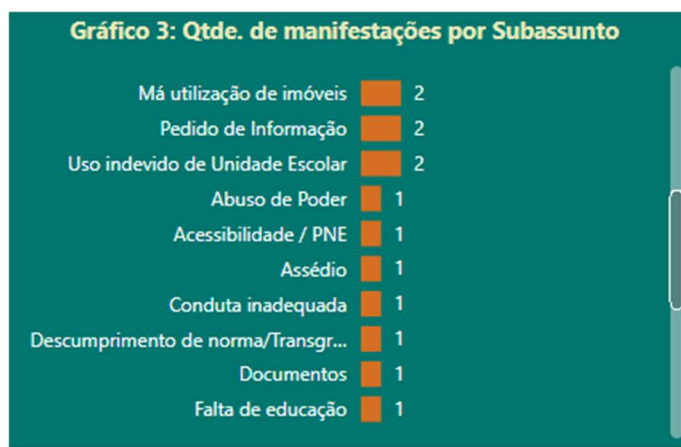


Nota-se que a maioria se refere a Educação, já que esta Pasta está diretamente ligada a administração dos Colégios Tecnológicos em parceria com a Universidade Federal de Goiás.

Também verificamos manifestações referentes a assuntos de servidores públicos, o que demonstra um aumento na procura interna pelo atendimento da ouvidoria.

Número de manifestações por sub assunto

Conforme demonstrado no gráfico, observa-se que a maior parte das demandas, quanto ao subassunto, está relacionada à área da educação, como cartão bolsa/crédito social, certificações de cursos, atuações de docentes, entre outras.



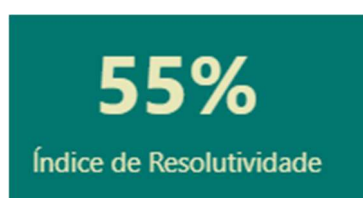
Tempo médio de resposta

Sempre pautada pela transparência e pela efetividade, esta Pasta assegura que as respostas às demandas sejam prestadas dentro dos prazos estabelecidos.



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 7,1, conforme demonstra o gráfico. Observa-se que esse resultado está diretamente relacionado às respostas encaminhadas pela população.



Providências adotadas diante das soluções apresentadas (se houver)

Diante dos dados apresentados neste relatório, a Secretaria de Estado da Retomada manterá seus esforços voltados ao aprimoramento da resolutividade das manifestações, buscando reduzir, de forma contínua, o tempo médio de resposta e elevar a qualidade do atendimento prestado.

Adicionalmente, serão intensificadas as ações de incentivo à participação dos usuários nas pesquisas de satisfação, cujos resultados

constituem importante instrumento de avaliação e aperfeiçoamento dos serviços oferecidos. Dessa forma, a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Retomada reafirma seu compromisso com a transparência, a eficiência da gestão pública e o fortalecimento da participação social, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

Conclusão

A Ouvidoria constitui um importante instrumento de interlocução entre a Administração Pública e a sociedade, ultrapassando a função de mero canal destinado ao recebimento de reclamações. Trata-se de um espaço permanente de diálogo, informação, acolhimento de sugestões, elogios, denúncias, solicitações e demais manifestações, promovendo a participação social e contribuindo para o fortalecimento da gestão pública.

Ao receber, registrar, analisar e encaminhar as manifestações dos cidadãos e dos servidores, a Ouvidoria desempenha papel estratégico na identificação de oportunidades de melhoria, na detecção de fragilidades nos processos administrativos e na valorização de boas práticas institucionais. Cada manifestação representa uma fonte relevante de informações, permitindo à Administração compreender as demandas da sociedade e aperfeiçoar continuamente suas políticas, procedimentos e serviços.

A análise sistemática das manifestações possibilita a produção de indicadores e diagnósticos que subsidiam a tomada de decisões, favorecendo maior eficiência na aplicação dos recursos públicos e o aperfeiçoamento da prestação dos serviços. Além disso, fortalece a capacidade institucional de resposta às demandas da população, ampliando a efetividade das ações governamentais e promovendo uma gestão cada vez mais orientada por evidências e resultados.

Nesse contexto, a Ouvidoria consolida-se como um mecanismo essencial de governança, transparência, controle social e melhoria contínua da Administração Pública. Mais do que um canal de comunicação, representa um instrumento estratégico de gestão, capaz de aproximar o Estado da sociedade, fortalecer a confiança dos cidadãos nas instituições públicas e contribuir para a formulação de políticas públicas mais eficientes, acessíveis e alinhadas ao interesse coletivo.

Ficha Técnica

Equipe Técnica

Ludmilla Silva Xavier

Alexandre Fontanella de Oliveira

Hugo Vieira Freitas Lima

Fonte:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaWw4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdmQ2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBhNTZkNCJ9>

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

Daniel Elias Carvalho Vilela

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

VICE-GOVERNADOR

César Augusto de Sotkeviciene Moura

SECRETÁRIO DE ESTADO DA RETOMADA.