

RELATÓRIO GERENCIAL DE OUVIDORIA

1º QUADRIMESTRE DE 2025

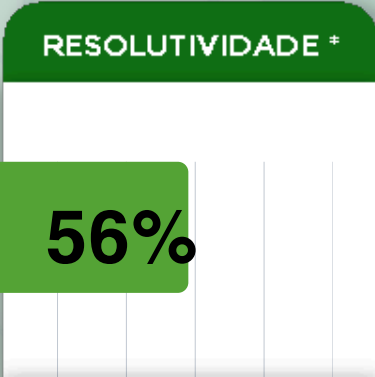
Índices de Gestão de Ouvidoria

Comparativo com a média do Estado e com os índices do 1º quadrimestre (jan a abr) do ano anterior

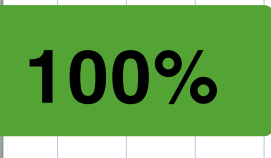
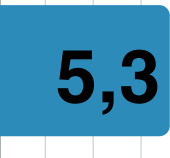
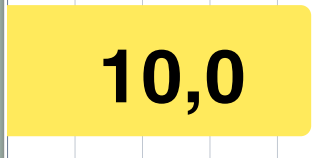
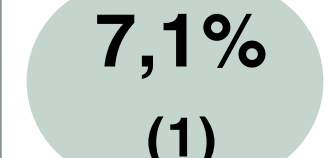
SEINFRA
Secretaria de Estado da Infraestrutura

Fonte:
IMB/CGE e SGO

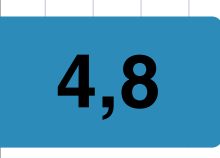
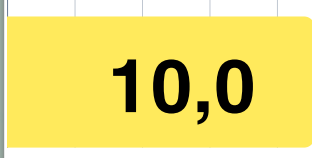
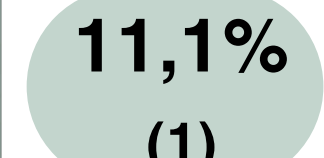
Estado
1ºQ25



Seinfra
1ºQ25



Seinfra
1ºQ24



Avaliação das Respostas às Manifestações realizada pela CGE



Quantitativo de manifestações por Assuntos



RELATÓRIO ATIVIDADES DE OUVIDORIA

1º QUADRIMESTRE DE 2025

SEINFRA
Secretaria de Estado
da Infraestrutura



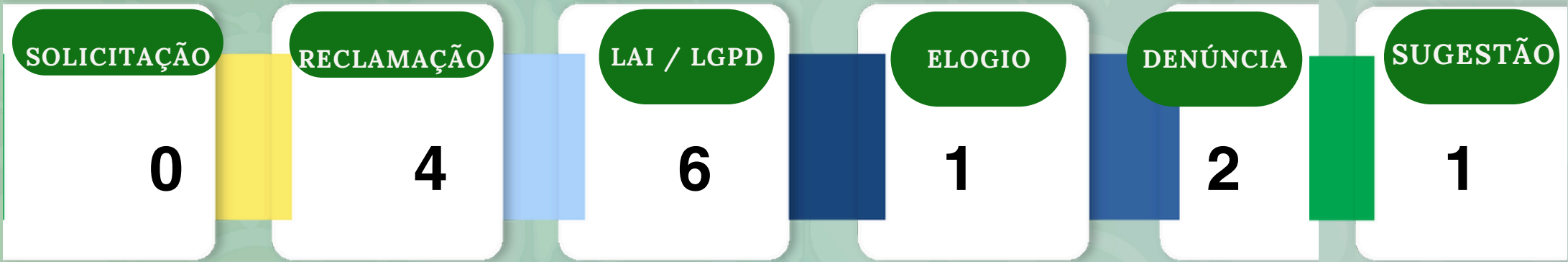
Gráfico 5: Quantidade de Manifestações por Mês e Ano



Gráfico 3: Qtde. de Protocolos por Subassunto



Quantidade de Manifestações por Tipo



Fonte:
IMB/CGE e SGO

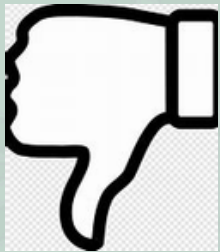
Avaliação das Respostas às Manifestações realizada pela CGE

Atende 100 %

Atende Parcialmente 0 %

Não Atende 0 %

RESPOSTA
INSATISFATÓRIA



0%

Glossário

Manifestação

Qualquer pronunciamento de usuários de serviço público que tenham como objeto a prestação de Serviço Público e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços registrado no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado.

Tipos de Manifestações:

- 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 para o aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração.
- Elogio - Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- Solicitação - Requerimento de adoção de providências por parte da Administração.
- LAI - Solicitação de informação amparada pela Lei de Acesso à Informação.

RESPOSTA INSATISFATÓRIA

Caso o cidadão não fique satisfeito com a resposta, poderá reabrir a manifestação uma vez.
O órgão/entidade demandada ofertará a resposta conclusiva em até 20 dias.

Avaliação das Respostas às Manifestações realizada pela CGE

As respostas são classificadas em três categorias pela equipe de avaliação da qualidade de resposta da CGE: Atende, Atende Parcialmente e Não Atende.
As respostas classificadas como "Não Atende" são devolvidas à Ouvidoria Setorial para a correção das irregularidades.

Índices de Gestão de Ouvidoria

RESOLUTIVIDADE

Considera o % de "sim" + 1/2 do % de "parcialmente" respondidos pelo cidadão/usuário, na pergunta: "Sua demanda foi resolvida?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria

RECOMENDAÇÃO

Média das notas atribuídas pelo cidadão/usuário na pergunta: "de 0 a 10 você recomendaria o canal de atendimento da Ouvidoria ?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria

RELATÓRIO DE COMUNICAÇÃO L.A.I.

1º QUADRIMESTRE DE 2024

Este relatório tem como objetivo compilar e analisar todos os assuntos demandados nos pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria da Secretaria de Estado da Infraestrutura durante o período de janeiro a abril de 2024. A análise visa identificar padrões, tendências e áreas de maior interesse público, a fim de melhorar a transparência e a eficiência no atendimento desses pedidos.

Foram analisados os pedidos de acesso à informação recebidos no período mencionado, categorizando-os por assunto, unidade responsável, e complexidade. A análise considerou tanto os temas demandados quanto a natureza das informações solicitadas. O tempo de resposta, a negativa de resposta ou abertura de recurso por parte do cidadão dos temas demandados quanto a natureza das informações solicitadas também serão avaliados.

Manifestações	Objeto	Área Técnica
2024.0209.161839-88	Concurso Público para provimento de cargo efetivo	SUBSECRETARIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA OBRAS E SANEAMENTO
2024.0318.152839-83	Chamamento Público n.º 02/2023 - Solicitação de Proposta Comercial n.º 02/2023	SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS
2024.0328.101053-87	Concurso Público para provimento de cargo efetivo	SUBSECRETARIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA OBRAS E SANEAMENTO

N.º Pedidos de Acessos Negados = ZERO

N.º de Recursos relativos a LAI = ZERO

Índices de Gestão de Ouvidoria

Relativo aos pedidos de acesso à Informação

Fonte:
IMB/CGE e SGO



Pesquisa Interna da Ouvidoria da SEINFRA



Participe!!!!

Whats'App da Ouvidoria da SEINFRA



Salve este contato!!!