

RELATÓRIO GERENCIAL - GESTÃO DA OUVIDORIA - 2º QUADRIMESTRE DE 2025

Período: Maio a Agosto de 2025 **Órgão:** Secretaria de Estado da Infraestrutura - SEINFRA

1. Apresentação Institucional

A Ouvidoria Setorial atua como um instrumento fundamental de transparência e fomento ao controle social no âmbito da Administração Pública. Em estrita observância à Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017), notadamente em seus artigos 14 e 15, este documento consolida os dados, avalia a prestação de serviços e expõe o tratamento conferido às manifestações da sociedade no segundo quadrimestre do exercício de 2025, garantindo que as políticas de infraestrutura do Estado evoluam em alinhamento com as necessidades da população.

2. Dados Consolidados das Manifestações

No período compreendido entre 1º de maio e 31 de agosto de 2025, registraram-se **16 manifestações** direcionadas à SEINFRA.

Deste volume, constata-se que três manifestações foram formalizadas de maneira **anônima**, assegurando o resguardo da identidade dos manifestantes. Após a análise de mérito, **43,8%** do total (7 manifestações) foram julgadas como **procedentes**.

3. Comparativo de Desempenho: 1º Quadrimestre x 2º Quadrimestre de 2025

Visando a melhoria contínua, estruturou-se a matriz comparativa entre o quadrimestre anterior (janeiro a abril) e o período em análise. A tabela a seguir evidencia o comportamento dos principais indicadores estratégicos da Ouvidoria:

Indicador Estratégico	1º Quadr/25	2º Quadr/25	Variação Observada
Volume de Manifestações	14	16	 Aumento
Prazo Médio de Resposta	5,3 dias	5,6 dias	 Aumento
Taxa de Anonimato	28,6%	18,8%	 Redução
Índice de Procedência	78,6%	43,8%	 Redução
% de Pesquisa Respondida	7,1%	25,0%	 Aumento
Índice de Resolutividade	100,0%	62,5%	 Redução

4. Prazos de Resposta e Identificação de Outliers

O **prazo médio geral de resposta** (tempo de vida útil da manifestação no sistema) foi de **5,6 dias**.

- **Assuntos Mais Rápidos:** Diversas manifestações sobre "Competência Municipal" e requisições sobre "Construção de rodovias" foram concluídas em **0 (zero) dias**, denotando celeridade imediata no direcionamento.
- **Assunto Mais Demorado:** O assunto "Descumprimento de carga horária" exigiu o maior tempo de instrução e apuração, alcançando **17 dias**.
- **Análise de Outliers:** O desvio padrão dos prazos de resposta no período foi de 5,9 dias. Adotando-se o limite matemático para anomalias estatísticas (*outliers*) como o valor da média somado a duas vezes o desvio padrão (17,4 dias), constata-se que **nenhuma manifestação ultrapassou este limiar rigoroso**, indicando controle na padronização dos fluxos.

5. Ranking das Áreas Técnicas e Resolutividade

A taxa de engajamento na Pesquisa de Satisfação no período alcançou **25,0%** (4 respostas recebidas). Considerando a fórmula oficial (% de "Sim" + 1/2 do % de "Parcialmente"), o Índice de Resolutividade Geral foi de **62,5%**.

Nº	Área Técnica Acionada	Demandas	Resolutividade
1º	Gerência de Ouvidoria Setorial	13	75,0%
2º	Sup. de Gestão Integrada	1	0,0%
3º	Ger. de Desenvolvimento de Pessoas	1	100,0%
4º	Escritório de Projetos Setorial	1	<i>Sem avaliação</i>

6. Análise de Pontos Recorrentes e Providências Adotadas

A. Conduta Ética e Assédio no Ambiente de Trabalho Registraram-se apontamentos de forma anônima relacionados à conduta ética, a supostos descumprimentos de carga horária e a relatos gerais de assédio no ambiente de trabalho. Preservando a impessoalidade e o rigor do sigilo, a Administração acolheu tais demandas e encaminhou-as tempestivamente aos setores para apuração técnica e diligências necessárias, resguardando a integridade institucional.

B. Confusão de Competências (Esfera Municipal) Um volume considerável das demandas envolveu falhas de iluminação pública e manutenção viária urbana (tapa-buracos). Sendo estas matérias de competência exclusiva das prefeituras (sobretudo na capital), a Ouvidoria providenciou respostas céleres redirecionando os cidadãos aos canais adequados das Secretarias Municipais competentes.

7. Prêmio Ouvidoria e Reconhecimento

A evolução contínua da capacidade de atendimento e o robusto aprimoramento dos canais de diálogo (incluindo aplicativos de mensageria) contribuíram de maneira determinante para a melhoria na satisfação e na avaliação perante a Controladoria-Geral do Estado, refletindo nas pontuações que credenciam o órgão em instâncias de premiação técnica, a exemplo do Programa de Compliance Público.

8. Considerações Finais

Os dados do segundo quadrimestre de 2025 demonstram maturidade no acolhimento de demandas complexas e capacidade resolutiva da equipe de triagem, ainda que se observe margem para aprimoramento dos índices de satisfação dos usuários finais, o que guiará os esforços administrativos para a sequência do exercício.