

RELATÓRIO GERENCIAL - 3º QUADRIMESTRE DE 2025

Período: Setembro a Dezembro de 2025 **Órgão:** Secretaria de Estado da Infraestrutura - SEINFRA

1. Apresentação Institucional

A Ouvidoria Setorial materializa o dever estatal de assegurar a transparência e a escuta ativa da sociedade. Com fundamento na Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017), artigos 14 e 15, o presente relatório expõe de maneira impessoal e analítica o tratamento conferido aos pleitos dos cidadãos no terceiro quadrimestre de 2025. O acompanhamento contínuo destes indicadores subsidia o aprimoramento da governança na prestação dos serviços geridos pela Pasta.

2. Dados Consolidados das Manifestações

No período compreendido entre 1º de setembro e 31 de dezembro de 2025, o sistema registrou um total de **15 manifestações** processadas.

A verificação analítica aponta que três destas demandas se deram sob a condição de **anonimato**. Em relação à procedência, a qualificação técnica admitiu os pleitos de forma expressiva: **53,3%** das manifestações (8 registros) foram consideradas **procedentes** pelas instâncias competentes.

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

Para fins de aprimoramento, o acompanhamento evolutivo entre o quadrimestre anterior (maio a agosto) e o atual (setembro a dezembro) demonstra oscilações na volumetria e nos prazos:

Indicador Estratégico	2º Quadr/25	3º Quadr/25	Variação
Volume de Manifestações	16	15	 Redução
Prazo Médio de Resposta	5,6 dias	14,5 dias	 Aumento
Taxa de Anonimato	18,8%	20,0%	 Aumento
Índice de Procedência	43,8%	53,3%	 Aumento
% de Pesquisa Respondida	25,0%	0,0%	 Redução
Índice de Resolutividade	62,5%	Sem Avaliação	N/A

4. Prazos de Resposta e Identificação de Outliers

O **prazo médio geral de resposta** neste período foi de **14,5 dias**, refletindo um aumento justificado por instrução técnica mais densa de processos.

- **Assunto Mais Rápido:** O encerramento por "Manifestação inativada - Repetida" gerou a resposta mais célere, com **1 dia** útil.

- **Assunto Mais Demorado:** Demandas aprofundadas em "Obras civis" configuraram o prazo mais estendido, exigindo **33 dias** de apuração.
- **Análise de Outliers:** O desvio padrão aferido no período correspondeu a aproximadamente 9,6 dias. A linha de corte para caracterização matemática de *outlier* (limiar da média acrescida do dobro do desvio padrão) resultou em 33,7 dias. Desta forma, o prazo máximo de 33 dias registrado no período **não configurou estatisticamente um outlier**, estando estritamente dentro da normalidade tolerada pela curva.

5. Ranking das Áreas Técnicas e Resolutividade

Em razão da ausência de respostas dos cidadãos aos formulários de pesquisa de satisfação no encerramento das manifestações (taxa de **0,0%**), não houve base matemática para a apuração da Resolutividade percentual entre as gerências. Assim, o ranqueamento restringe-se exclusivamente ao volume de demandas absorvidas:

Nº	Área Técnica Acionada	Nº Demandas	Resolutividade (3º Quad/2025)
1º	Gerência de Ouvidoria Setorial	6	<i>Sem avaliação</i>
2º	Sup. de Planejamento do Fundeinfra	2	<i>Sem avaliação</i>
3º	Sup. de Execução de Obras Públicas	2	<i>Sem avaliação</i>
4º	Ger. de Desenvolvimento de Pessoas	2	<i>Sem avaliação</i>
5º	Sup. de Planejamento de Saneamento	1	<i>Sem avaliação</i>
6º	Subsecretaria de Políticas	1	<i>Sem avaliação</i>
7º	Ger. de Governo Aberto	1	<i>Sem avaliação</i>

6. Análise de Pontos Recorrentes e Providências Adotadas

A. Demanda Informacional em Obras Civis e Saneamento Concentrou-se substancial incidência de pedidos de informação e reclamações aprofundadas sobre execução de obras estruturais e gestão em saneamento básico. A complexidade do levantamento de planilhas contratuais e dados técnicos exigiu maior tempo de elaboração das respostas, sendo essas solicitações deferidas por meio de transparência passiva pelos órgãos finalísticos.

B. Comunicação Interna e Assuntos de Servidores Identificou-se movimentação atípica em pleitos sobre gestão de recursos humanos e apurações pontuais do corpo técnico, cujas manifestações foram direcionadas administrativamente às unidades setoriais e correcionais para medidas preventivas e adequações legais.

7. Considerações Finais

O terceiro quadrimestre foi delineado por demandas de alta complexidade em infraestrutura, repercutindo diretamente na extensão dos prazos e evidenciando um controle social cada vez mais qualificado. Reforça-se o compromisso para o próximo ciclo em buscar estratégias que estimulem o preenchimento da pesquisa de satisfação pelos usuários, viabilizando melhor métrica de qualidade.

