

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
Secretaria de Estado de Prevenção à Violência - SEPREV
Período: 01/01/2025 a 30/06/2025

1. Apresentação

Este Relatório de Gestão, elaborado em atendimento ao §1º do art. 14 do Decreto Estadual nº 95.980/2024, consolida as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas no âmbito da Secretaria de Estado de Prevenção à Violência - SEPREV, com o objetivo de subsidiar o monitoramento e a avaliação dos serviços públicos prestados, bem como apontar falhas e sugerir melhorias.

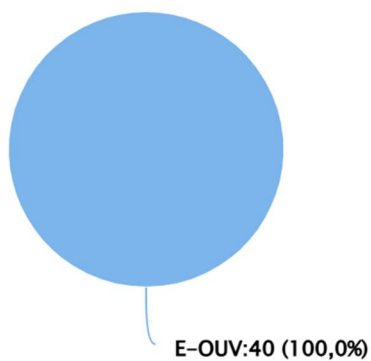
2. Informações Consolidadas das Manifestações

2.1. Total de manifestações recebidas

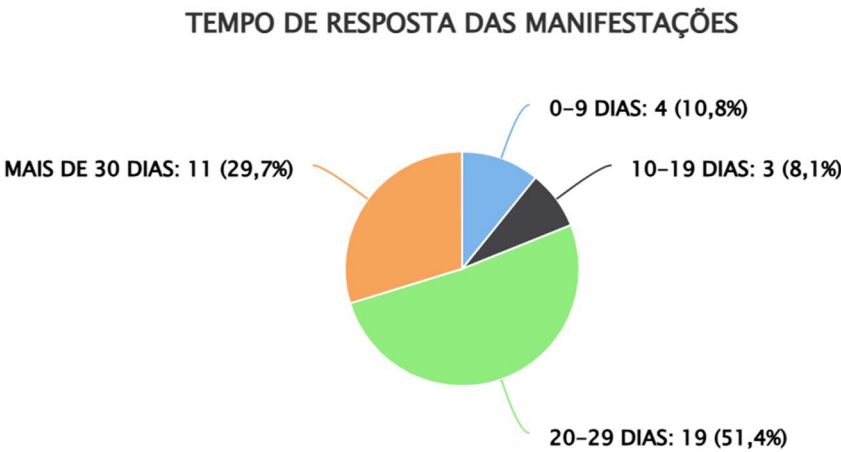


2.2. Meios de recebimento das manifestações

CANAIS DE RECEBIMENTO



2.3. Tempo médio de resposta

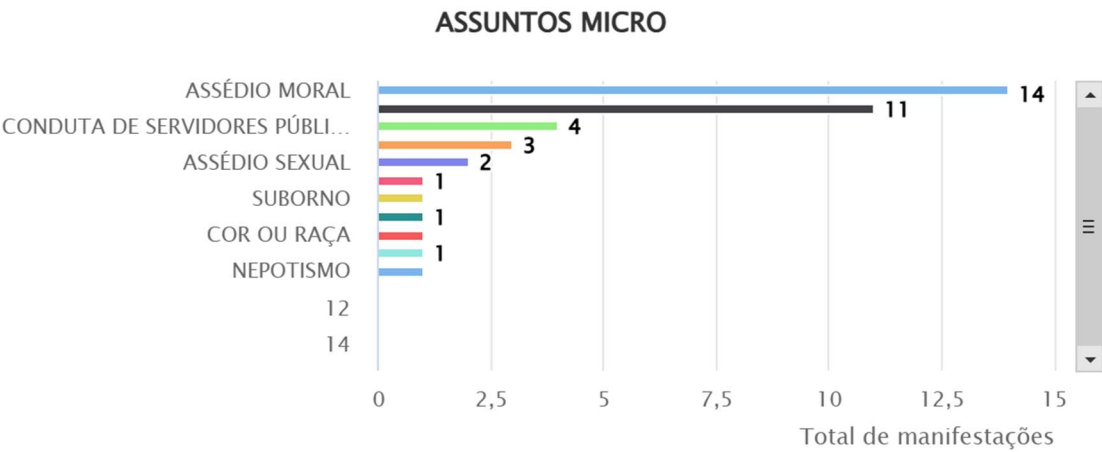


2.4. Índice de resolatividade



3. Análise das Manifestações

3.1. Temas mais recorrente



3.2. Diagnóstico e identificação de falhas

A análise dos dados indica que os principais focos de insatisfação dos usuários estão relacionados a:

Obs: Os Ouvidores deverão avaliar as 50 últimas manifestações, indicando quais os serviços foram demandados e o motivo de tais manifestação.

Assunto demandado	Quantidade	Motivos
Assédio Moral	14	Prática de assédio moral entre servidores
Comunidades Terapêuticas	11	Estrutura e conduta inadequada dos funcionários das Comunidades
Conduta de Servidores Públicos	4	Comentários pejorativos realizados por servidores,
Outros	3	
Assédio Sexual	2	Prática de assédio sexual entre servidores
Acolhimento	1	
Suborno	1	Prática de Suborno para os servidores
Contrato	1	
Cor ou Raça	1	Preconceito contra pessoas de classe social baixa
Fraude	1	Favorecimento indevido na prestação de serviços
Nepotismo	1	

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação do e-OUV

4.1. Quantidade de respostas obtidas: Das 40 (vinte) manifestações recebidas, apenas 02 (duas) foram avaliadas.

Item Avaliado					
Qualidade da resposta	Péssimo 2	Ruim -	Regular -	Bom -	Ótimo -
Prazo	Péssimo -	Ruim 1	Regular 1	Bom -	Ótimo -
Qualidade do sistema	Péssimo 1	Ruim -	Regular 1	Bom -	Ótimo -

Item Avaliado			
Demanda resolvida?	Sim	Parcialmente	Não
	-	-	2

5. Recomendações e Propostas de Melhoria

Com base na análise das manifestações e nas pesquisas de satisfação, a Ouvidoria propõe:

- Capacitação de servidores sobre a melhor forma de fazer as denúncias;
- Ampliação/divulgação dos canais de atendimento em todas as unidades;
- Instalação de câmeras de segurança nos locais em que ainda não foram instalados;

6. Encaminhamento

Este Relatório de gestão foi submetido à validação da autoridade máxima da Secretaria de Estado de Prevenção à Violência - SEPREV em 30/07/2025, e encontra-se disponível na íntegra no sítio oficial: [Relatórios - Secretaria de Estado de Prevenção à Violência \(SEPREV\)](#)

Responsável pela Ouvidoria:

Nome: Tatiane de Paula Leão

Cargo: Assistente Executivo de Suporte Técnico ao Observatório e Ouvidoria

Contato: seprev.ouvidoria@gmail.com

Ricardo Tenório Dória

Secretário de Estado de Prevenção à Violência - SEPREV