

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Secretaria de Estado de Prevenção à Violência - SEPREV

Período: 01/07/2025 a 31/12/2025

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.

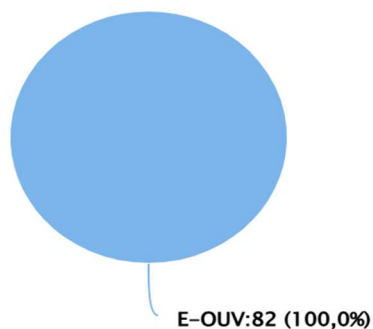
2. Informações Consolidadas das Manifestações

2.1. Total de manifestações recebidas

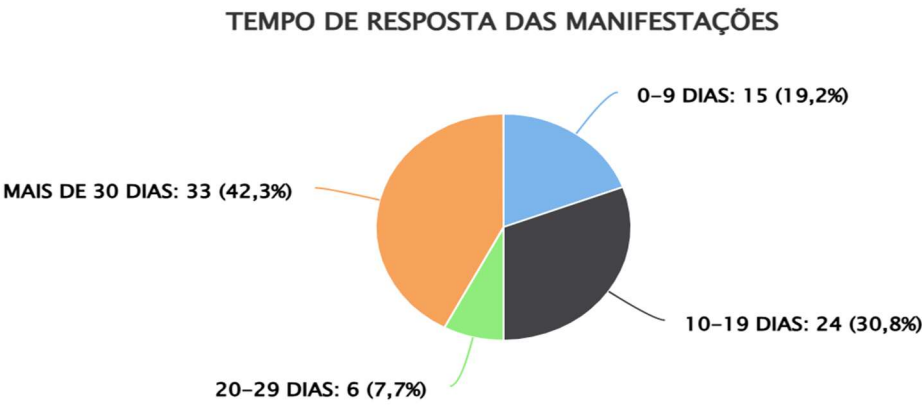


2.2. Meios de recebimento das manifestações

CANAIS DE RECEBIMENTO



2.3. Tempo médio de resposta

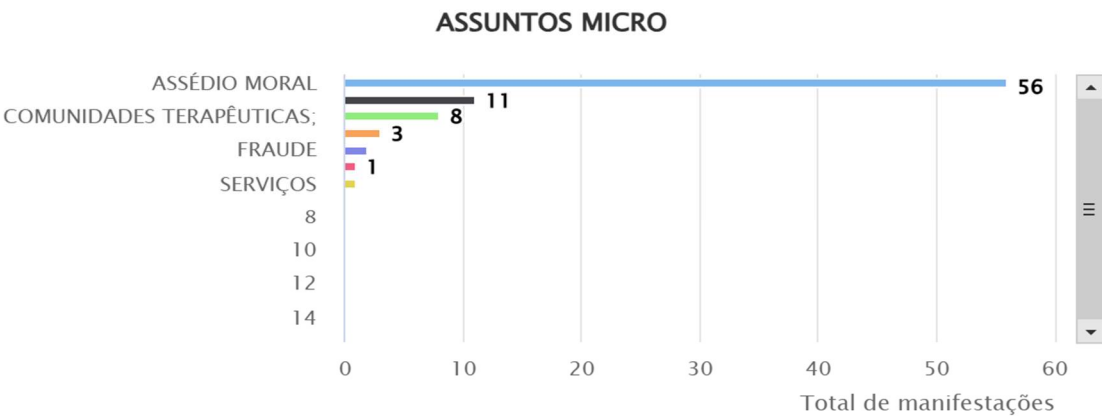


2.4. Índice de resolutividade



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	30	Prática de assédio moral entre servidores
Prevenção à Violência	7	Comunidades Terapêuticas
Pessoal	2	Condutas de servidores públicos
Outros	8	
Corrupção	2	Fraude
Exoneração	1	

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação do e-OUV

4.1. Quantidade de respostas obtidas

Das 82 (oitenta e duas) manifestações recebidas, apenas 02 (duas) foram avaliadas.

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

Item Avaliado			
	Sim	Parcialmente	Não
Demanda resolvida?	-	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 forma correta de fazer as denúncias;
- Ampliação/divulgação dos canais de atendimento em todas as superintendências;
- Maior divulgação do Código de Ética da SEPREV entre os servidores;
- Promoção de campanhas de combate aos assuntos mais demandados em denúncias no decorrer do ano.

6. Encaminhamento

Este Relatório de gestão foi submetido à validação da autoridade máxima da Secretaria de Estado de Prevenção à Violência - SEPREV em 28/01/2026, 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