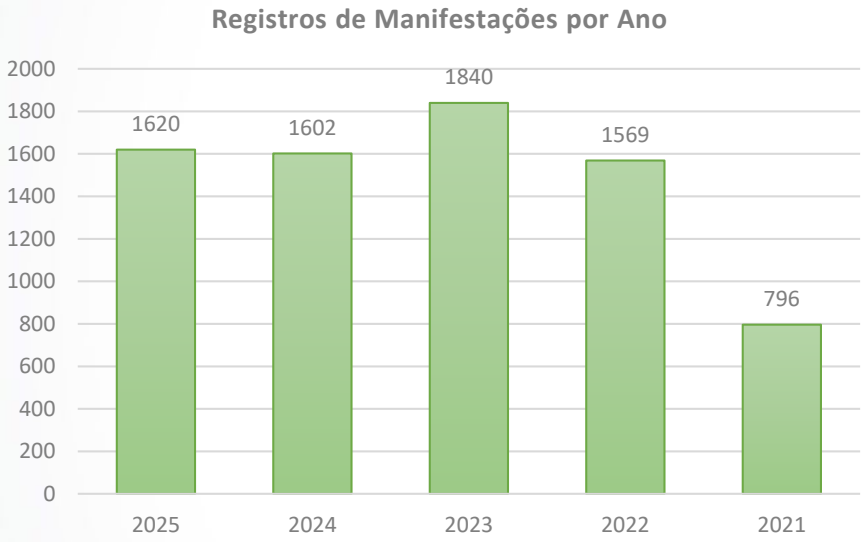
Secretaria de Administração

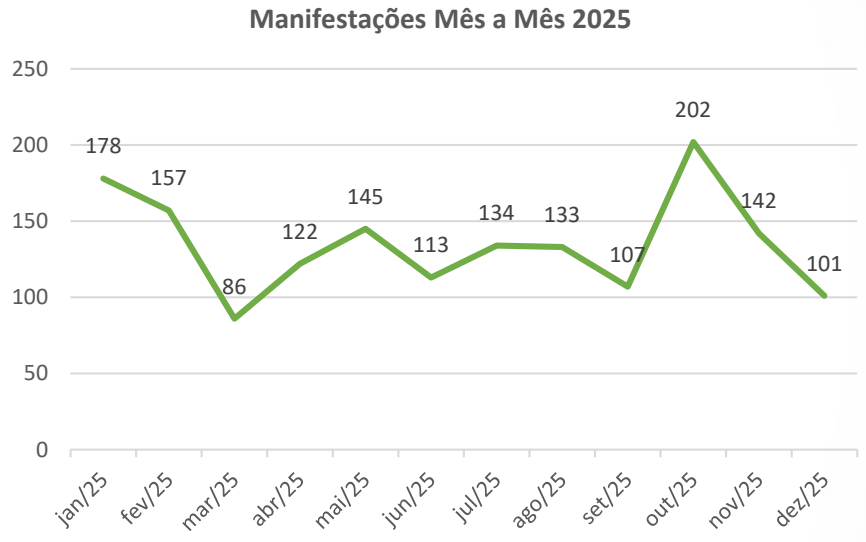
GOVERNO DE PERNAMBUCO
ESTADO DE MUDANÇA

Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria Central da SAD

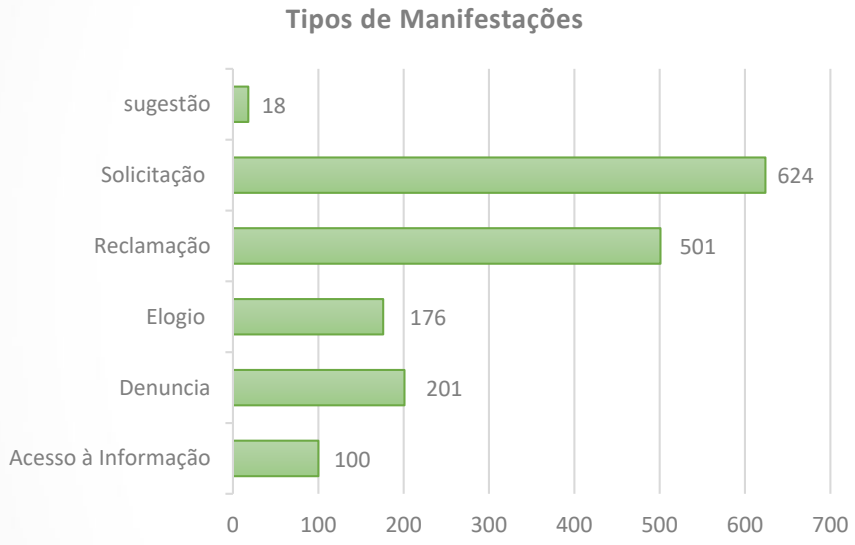
Ano - 2025

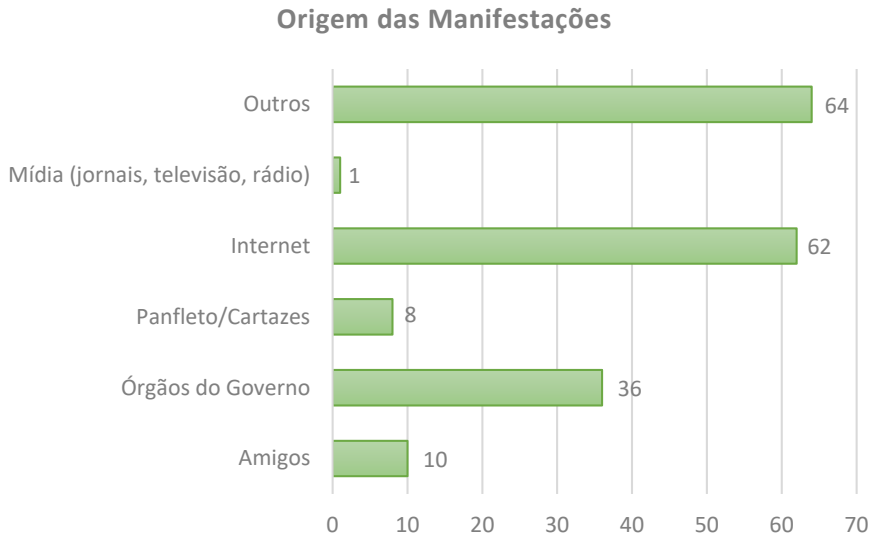
DEMOSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES 2025



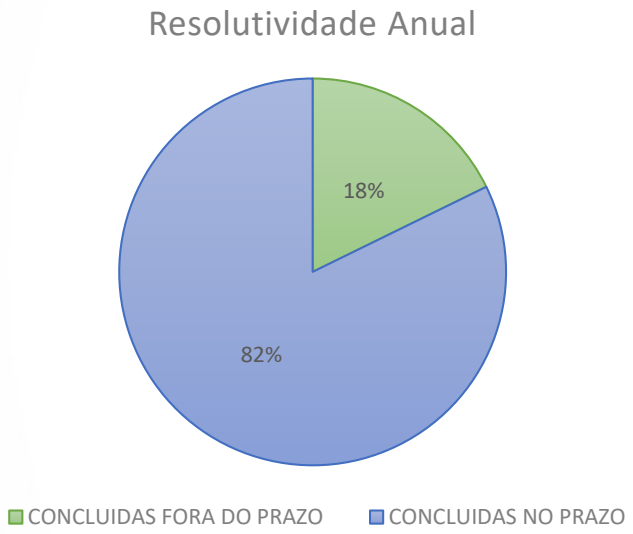


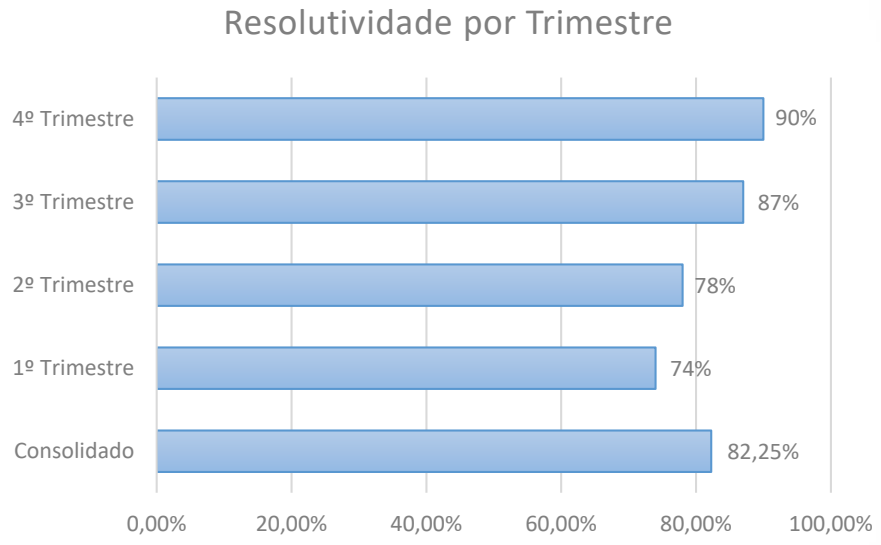
DEMOSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES 2025



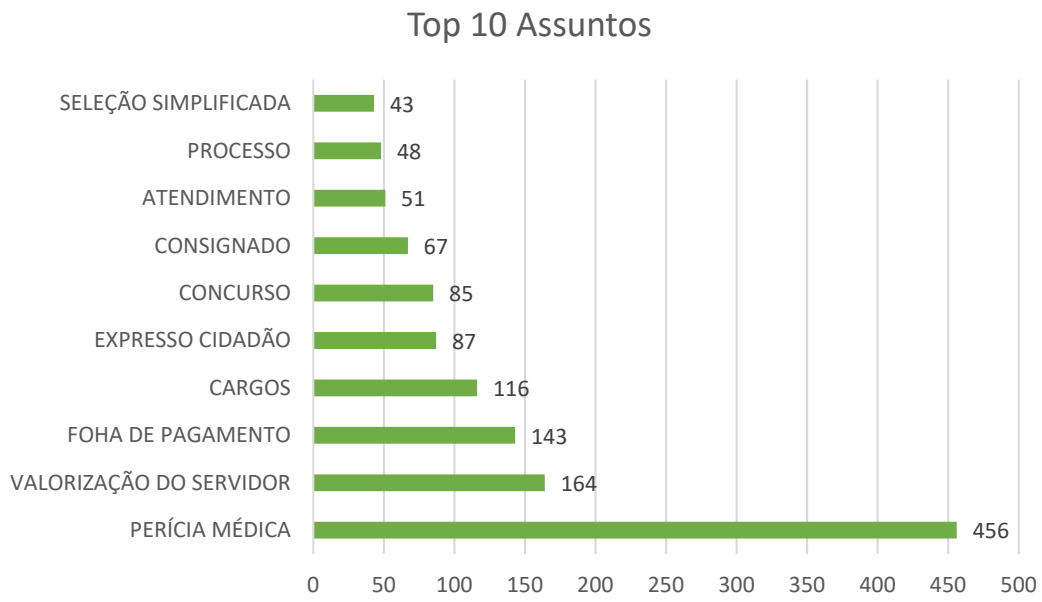


RESOLUTIVIDADE





DEMOSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES 2025



Pontos Fortes

Ouvidoria

Resultados e Indicadores

•A Ouvidoria Central da SAD registrou 1623 manifestações, sendo 1337 concluídas no prazo legal. (resolutividade de 82%).

•Atingimos 74% dos pontos de controle no Índice de Adequação das Ouvidorias (IAO), monitorado pela Controladoria Geral do Estado.

•As duas proposições de melhorias registradas nos relatórios, foram atendidas.

•Em 23.04.25 zeramos as manifestações no sistema Gcon em atendimento ao Ofício Nº309/2025 - SCGE – SEC.

Modernização e Processos

•Implantação do novo Sistema de Ouvidoria - Ouve.PE.

•Participação no projeto Cidadão Arretado para implantação de IA no Ouve.PE

•Correção no formulário para registro de manifestações utilizados nas urnas, devido a obrigatoriedade exigida pelo novo sistema, de informar CPF e email.

Capacitação e Desenvolvimento

•Capacitação dos gestores da SAD no sistema Ouve.PE, pela ouvidora.

•Participação no curso “Adequação à LGPD nas instituições públicas: teoria e prática” – Março, Egape.

•Reunião com gestora técnica da LGPD da SAD. Pauta: Apresentação do Plano de Comunicação e do Plano de Resposta à Incidentes na SAD.

•Participação no curso “Serviço de Informação ao Cidadão: Ouvidoria e Autoridade LAI”. Abril, on line.

•Participação no Programa de Desenvolvimento de Líderes – PDL **“Trilha de Liderança Inclusiva”,** Período: entre maio e outubro de 2025, em Recife -Pernambuco, com carga horária de 32 horas.

•Participação no 4º Seminário da Rede Ouvir. Junho, ALEPE.

•Participação das Assistentes da Ouvidoria, Ana Franca e Maria de Fátima Azevedo, no curso “Atendimento em Ouvidoria”, agosto, SCGE.

•Participação da Ouvidora no curso sobre o Sistema OUVE PE. Outubro, SCGE.

•Participação da ouvidora Déa Sales no Curso “Comunicação Não Violenta: habilidades para desenvolver a linguagem do autoconhecimento e aprimorar relações interpessoais”. Novembro, Egape.

Palestras e Ações educativas

•Promoção das palestras:
“Importância da Ética na Organização”, em Maio; e
“Comunicação Não Violenta”, em julho, no Auditório da SAD.
Palestrante: Karla Júlia Marcelino. Ação elencada no Planejamento Estratégico da OCSAD.

Governança e Atuação institucional

•Participação nas 4(quatro) Reuniões de Monitoramento da Rede.

•Participação nas Reuniões de Monitoramento – GSAD – junho e dezembro. Avaliação dos Indicadores.

•Participação em Reunião on line sobre o Selo de Adequação das Ouvidorias - junho.

•Levantamento, por solicitação da SUCAP, de manifestações referentes a consignados para envio à Auditoria da SCGE.

•Inserção nas TVs dos Expressos Cidadão, de um QR Code no banner da Ouvidoria Central da SAD, que dá acesso direto aos tipos de manifestações para serem feitos os registros na ouvidoria.

•Participação na ação itinerante da OGE “Ouvir e Agir”, a ouvidoria de mãos dadas com a população - agosto, Escola Estadual Caio Pereira, Alto José Bonifácio, Casa Amarela.

•Participação junto com a Ouvidoria Geral do Estado, na ação do Governo, “Ouvir para Mudar” - setembro, Escola Técnica Estadual Miguel Batista – Macaxeira – Recife.

•Reunião com a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos – CPDOC - novembro. Pauta: Avaliação do Plano de Classificação de Documentos e tabela de Temporalidade de documentos. Avaliar conjuntamente os itens pertinentes à SAD do Plano e da Tabela.

Reconhecimento e Valorização

•Entrega de certificados a servidores e setores elogiados na Ouvidoria durante o ano de 2025. Ação elencada no Planejamento Estratégico da OCSAD.

Carta de Serviços

Transparência e Informação ao Cidadão

•Atualização permanente da Carta de Serviços da SAD, disponibilizada no Portal do Cidadão de Pernambuco.

Lei Geral de Proteção de Dados

Proteção de Dados e Conformidade (LGPD)

•Participação na 1ª Reunião do Comitê de Proteção de Dados e Privacidade da SAD 2025. Janeiro. *Pauta :* Feedback do podcast LGPDcast; Plano de Comunicação.

•Em atendimento à Resolução TC nº 207/2023 do TCE -PE que institui e regulamenta o Índice de Governança e de Gestão de Tecnologia da Informação (iGovTI -TCE-PE), e conforme comunicação recebida do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco, repassamos à GECOI/SAD as informações referentes à ouvidora Central da SAD. Setembro.

Secretaria de Administração

GOVERNO DE PERNAMBUCO
ESTADO DE MUDANÇA

Déa Sales
Ouvidora Central da SAD

Ana Franca e Maria de Fátima Azevedo
Assistentes de Ouvidoria

Ana Maraíza de Sousa Silva
Secretária de Administração de Pernambuco

PERNAMBUCO

Secretaria
de Administração

GOVERNO DE PERNAMBUCO
ESTADO DE MUDANÇA

Av. Antônio de Goes, 194
Pina, Recife - PE, 51010-000
Telefone: +55 (81) 3183-7600