

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Instituto de Tecnologia em Informática e Informação do Estado de Alagoas – ITEC

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 do Instituto de Tecnologia em Informática e Informação do Estado de Alagoas – ITEC, com o objetivo de subsidiar o monitoramento e a avaliação dos serviços públicos prestados, bem como apontar falhas e sugerir melhorias.

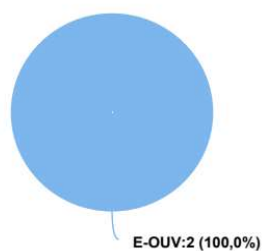
2. Informações Consolidadas das Manifestações

2.1. Total de manifestações recebidas



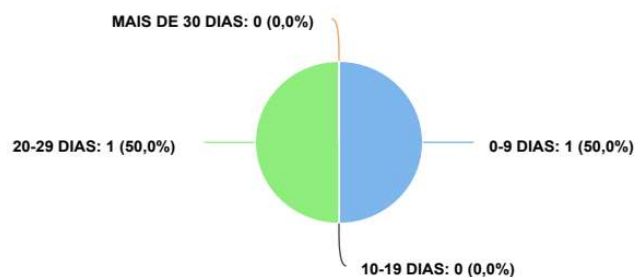
2.2. Meios de recebimento das manifestações

CANAIS DE RECEBIMENTO



2.3. Tempo médio de resposta

TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

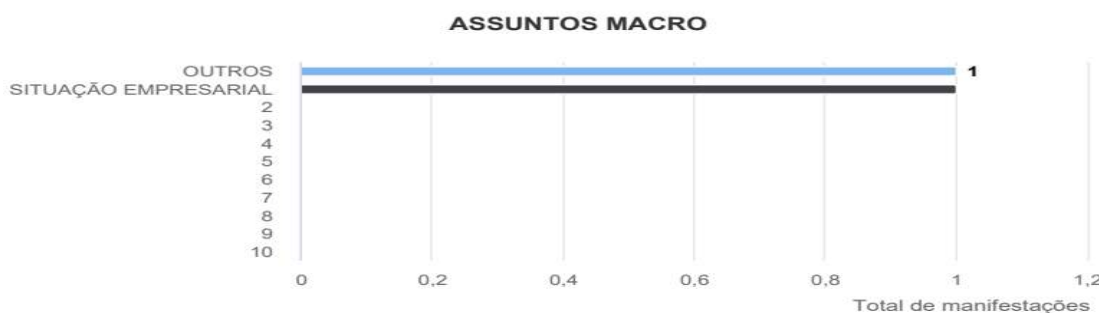


2.4. Índice de resolatividade



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:

Assunto demandado	Quantidade	Motivos
--	--	--
--	--	--

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação do e-OUV

4.1. Quantidade de respostas obtidas: Das 02 (duas) manifestações recebidas, nenhuma delas foram avaliadas.

Item Avaliado					
Qualidade da resposta	Péssimo -	Ruim -	Regular -	Bom -	Ótimo -
Prazo	Péssimo -	Ruim -	Regular -	Bom -	Ótimo -
Qualidade do sistema	Péssimo -	Ruim -	Regular -	Bom -	Ótimo -
Demanda resolvida?	Sim -		Parcialmente -	Não -	

4.2 Resultados das Pesquisas de Satisfação dos serviços prestados presencialmente

Serviço prestado	Total	Grau de satisfação (1 a 10)									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5. Recomendações e Propostas de Melhoria

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

- Melhorar a comunicação entre a ouvidoria e os demais setores da administração pública.
- Fazer divulgação e resultados de impacto, tipo mostrar casos em que a atuação da ouvidoria gerou mudanças concretas em políticas públicas ou na prestação de serviços.
- Capacitar servidores em escuta ativa, atendimento humanizado e legislação vigente.
- Promover, ampliar e divulgar ainda mais os canais de atendimento da ouvidoria por meios digitais, eventos públicos, etc.;

6. Encaminhamento

Este Relatório de gestão foi submetido à validação da autoridade máxima do Instituto de Tecnologia em Informática e Informação do Estado de Alagoas – ITEC em 01/07/2025, e encontra-se disponível na íntegra no site oficial: <https://www.itec.al.gov.br/informacoes-publicas/relatorio-da-ouvidoria>

Responsável pela Ouvidoria:

Nome: Ivy Karolly Costa de Assis Martins

Cargo: Ouvidora

Contato: ouvidoria@Itec.al.gov.br