

RELATÓRIO MENSAL DA OUVIDORIA GERAL

MAIO/2021



CGE
Controladoria
Geral do Estado



Ficha Técnica

Ronaldo Ramos Caiado

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Lincoln Graziani Pereira da Rocha

VICE-GOVERNADOR

Henrique Moraes Ziller

SECRETÁRIO-CHEFE DA CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO DE GOIÁS

Diego Ramalho Freitas

SUBCONTROLADOR DE GOVERNO ABERTO
E PARTICIPAÇÃO CIDADÃ

Danilo Borges Garcia Carvalho

SUPERINTENDENTE DE PARTICIPAÇÃO CIDADÃ

Pedro Ivan Tavares Celestino

GERENTE DE OUVIDORIA

Equipe Técnica

Alessandra Lessa Siqueira

Álvaro Pompeu Rios de Pina

Andrei Azevedo de Souza da Cunha Lima

Cláudia Furtado Rivello

Denílson Marinho Neto

Lucimone Pires Batista

Mércia Cristina Fernandes Barros

Neydson Welton de Carvalho Dantas

Romualdo Fontes Siqueira

Tânia Maria Braz Braga

CGE - Controladoria Geral Estado de Goiás

Rua 82, Nº400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º Andar, Setor
Sul, Goiânia – GO, CEP 74015-908

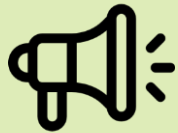
E-mail: controladoria@goias.gov.br



GERAL



RECLAMAÇÃO



DENÚNCIA



ELOGIO



SUGESTÃO



SOLICITAÇÃO



L.A.I.



VAPT-VUPT



Em maio foram realizados **6.653** atendimentos.

↑ 11% Em relação ao mês anterior

7,4 dias

é o **tempo médio*** de resposta geral das manifestações

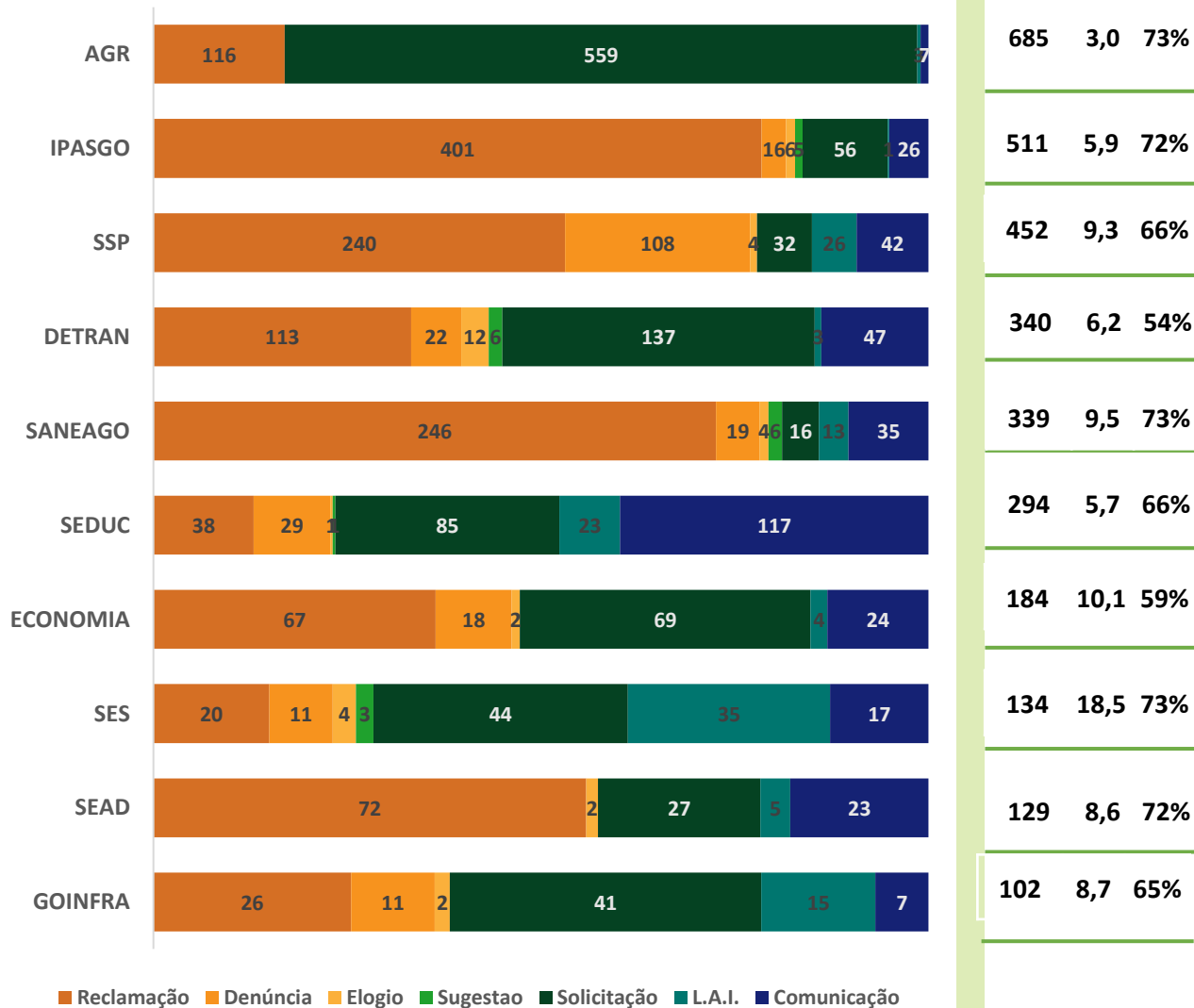
* Considerando os últimos 90 dias.

65%

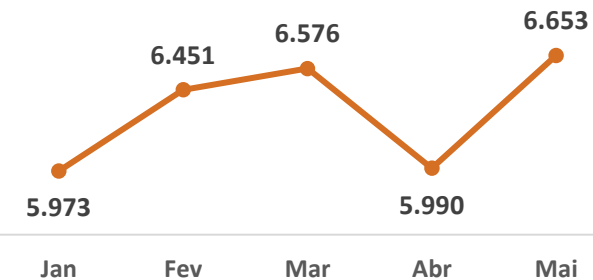
é o **índice de resolutividade*** das manifestações

* Considerando os últimos 90 dias.

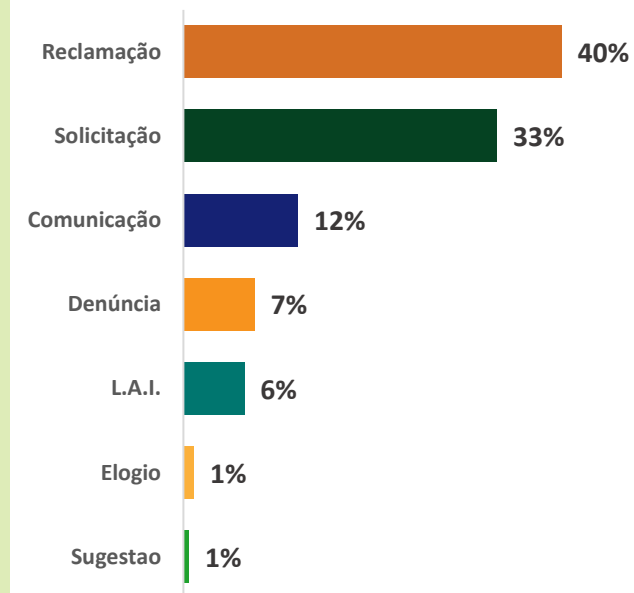
Em maio, 10 órgãos responderam por 89% das manifestações recebidas



Evolução do nº de atendimentos em 2021



QUATRO em cada **DEZ** manifestações trata-se de **reclamações**.





GERAL – ACUMULADO/2021

Até o momento em **2021** foram realizados **31.643** atendimentos.

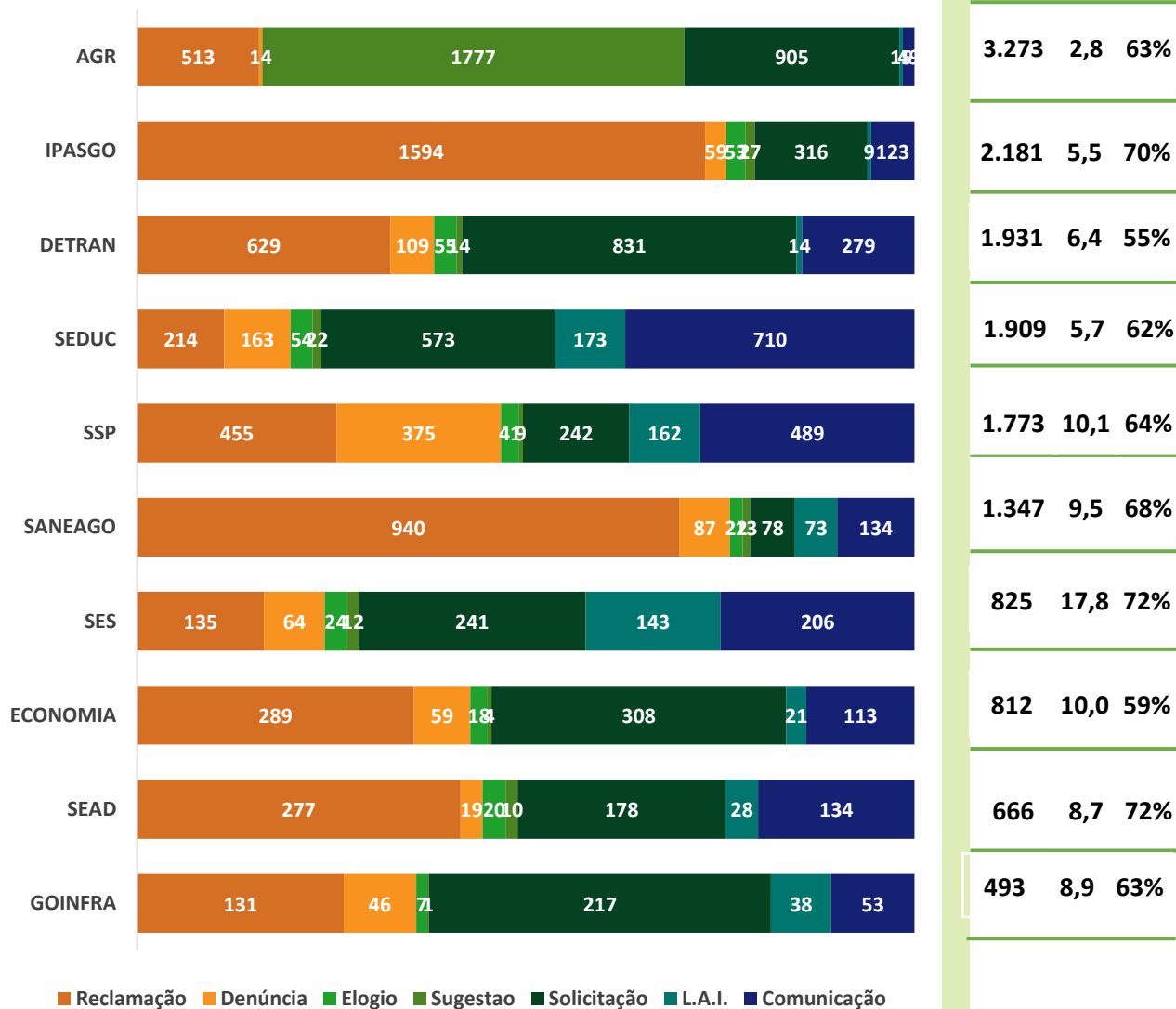
7,4 dias

é o **tempo médio** de resposta geral das manifestações em **2021**.

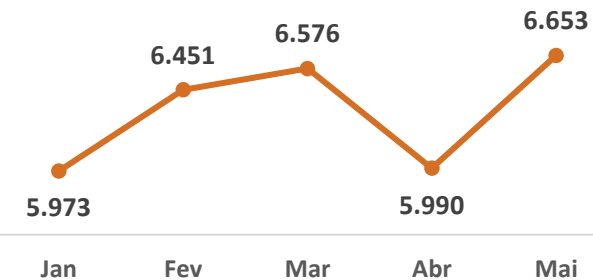
63%

é o **índice de resolutividade** das manifestações em **2021**.

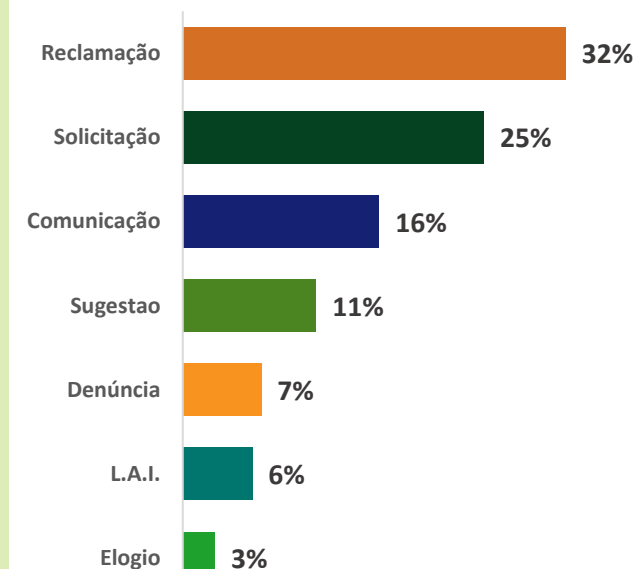
Em 2021, 10 órgãos responderam por 89% das manifestações recebidas



Evolução do nº de atendimentos em 2021



UMA em cada TRÊS manifestações trata-se de reclamações.



Em maio foram registradas **1.416** reclamações.

↑ 36% Em relação ao mês anterior

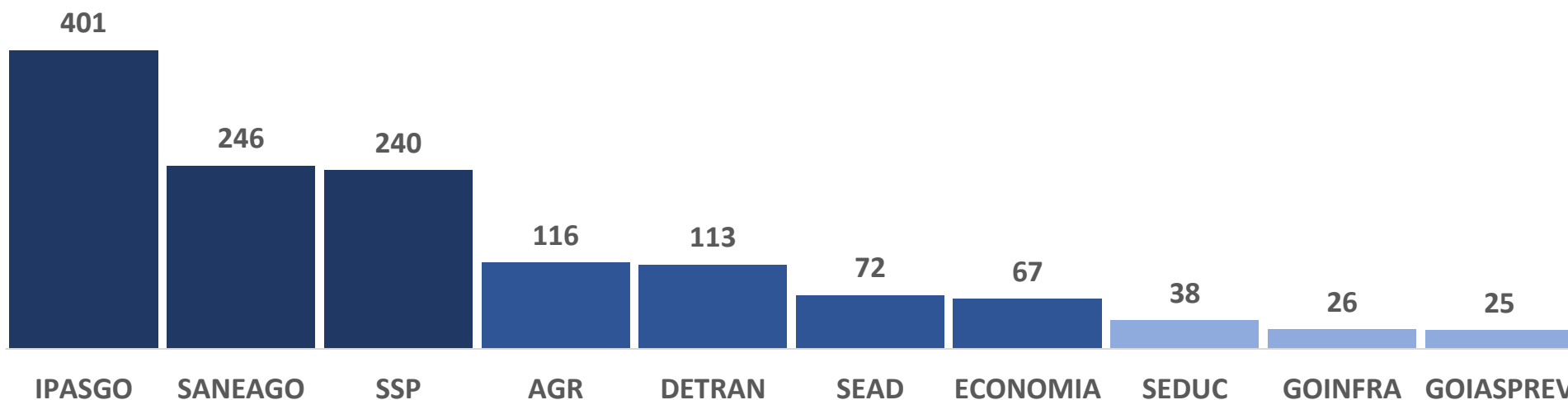
8,8 dias é o tempo médio* de resposta geral das reclamações.

* Considerando os últimos 90 dias.

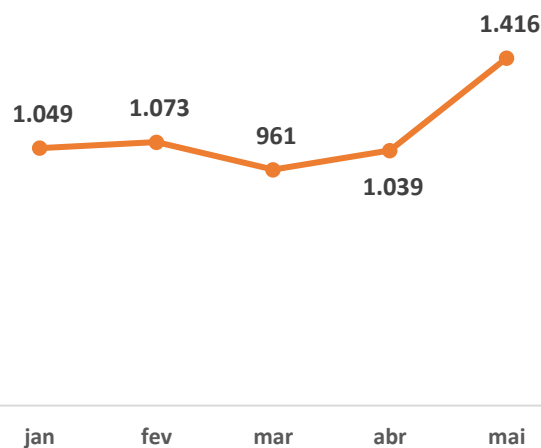
60% é o índice de resolutividade* das reclamações.

* Considerando os últimos 90 dias.

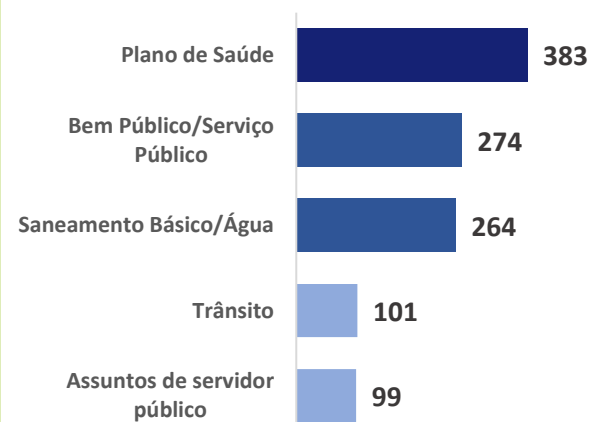
10 órgãos respondem por 95% das reclamações



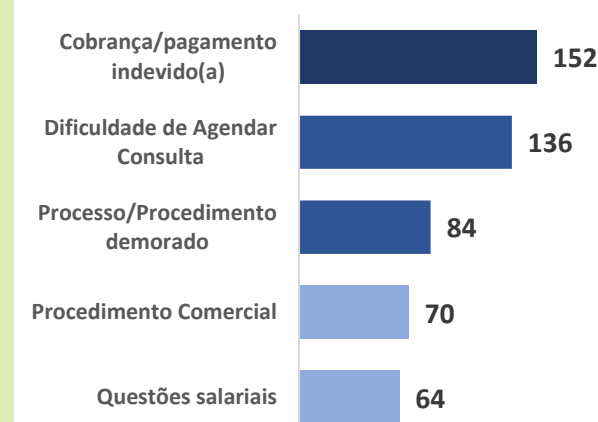
Evolução do nº de reclamações em 2021



79% das reclamações se concentram em 5 assuntos



Top 5 Sub-Assuntos nas reclamações



RECLAMAÇÃO – ACUMULADO/2021

Em 2021 foram registradas **5.538** reclamações.

8,5 dias

é o tempo médio* de resposta geral das reclamações em 2021..

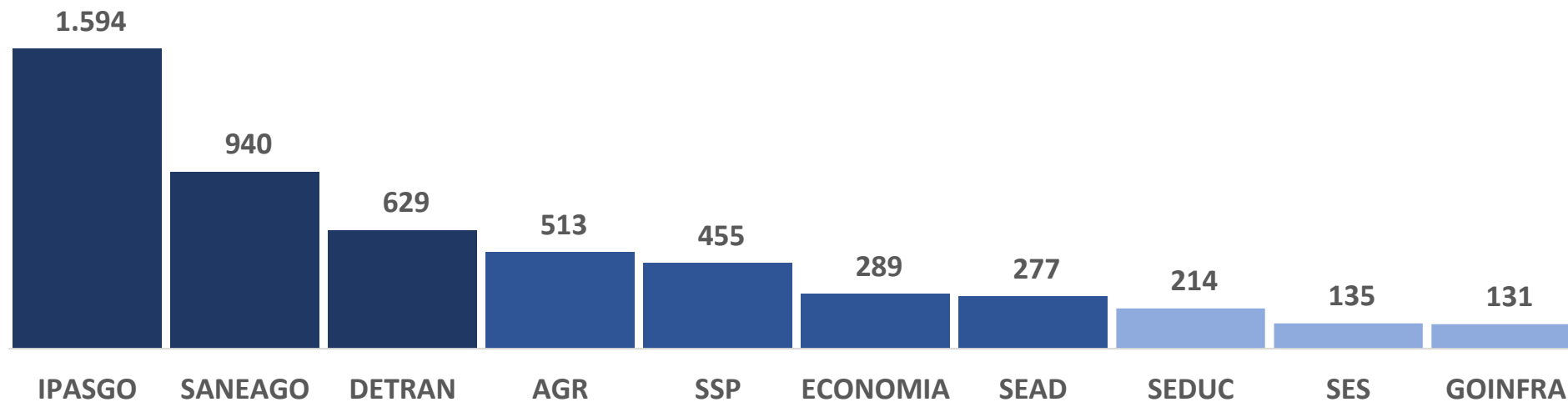
* Considerando os últimos 90 dias.

58%

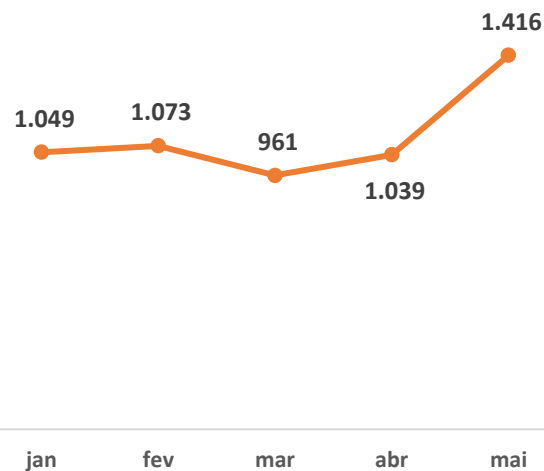
é o índice de resolutividade* das reclamações em 2021.

* Considerando os últimos 90 dias.

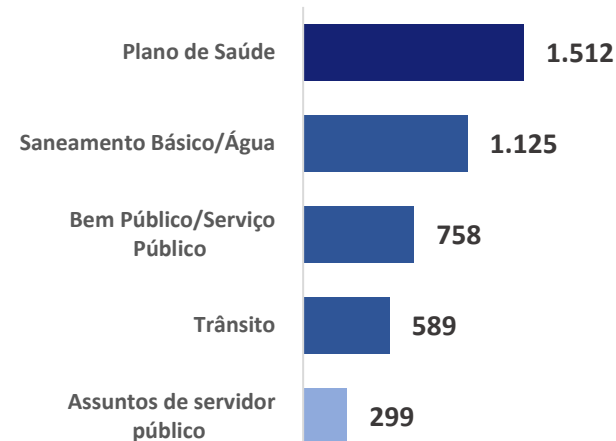
10 órgãos respondem por 93% das reclamações



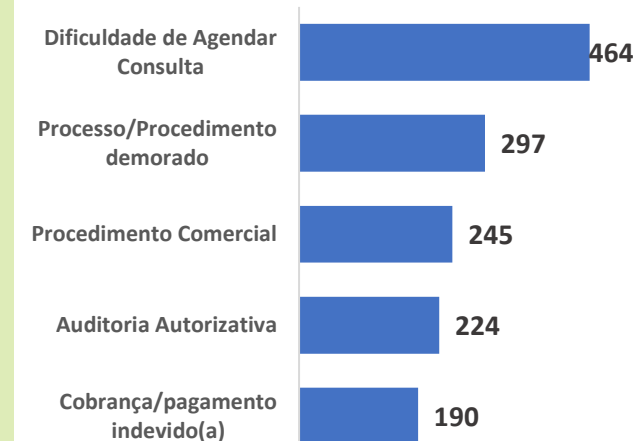
Evolução do nº de reclamações em 2021



77% das reclamações se concentram em 5 assuntos



Top 5 Sub-Assuntos nas reclamações



Em maio foram registradas **267** denúncias.

↑ **59%** em relação ao mês anterior

11,5
dias

é o **tempo médio*** de resposta geral das denúncias.

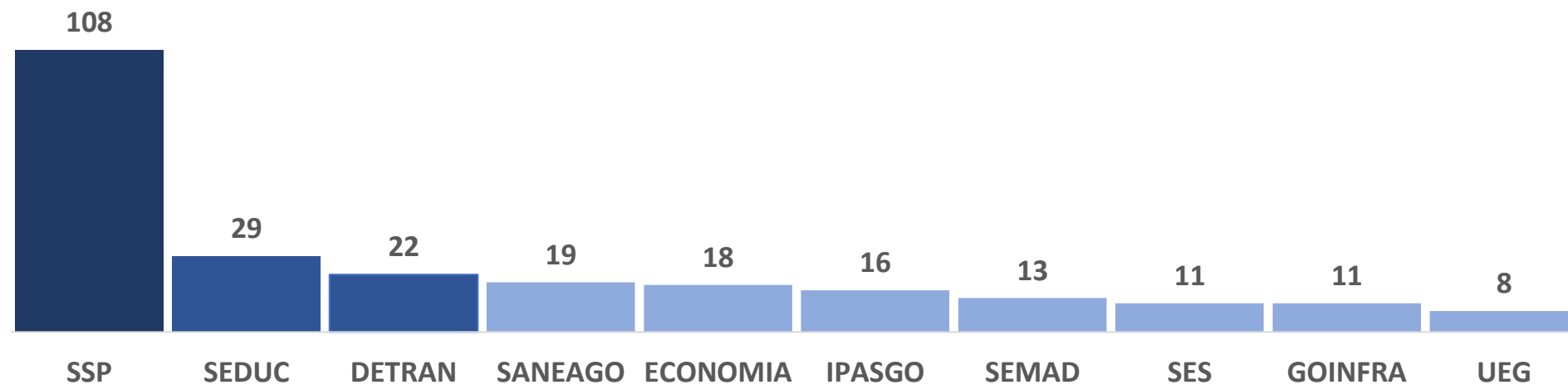
* Considerando os últimos 90 dias.

42%

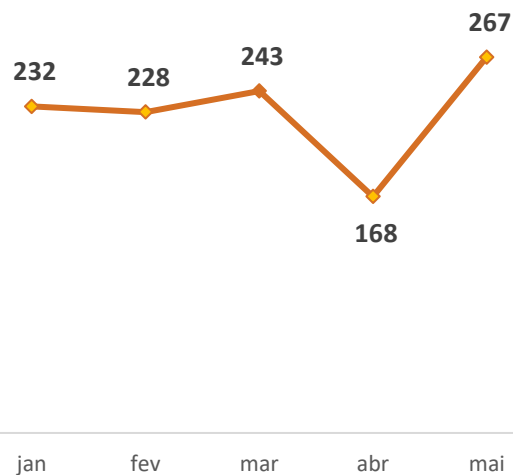
é o **índice de resolutividade*** das denúncias.

* Considerando os últimos 90 dias.

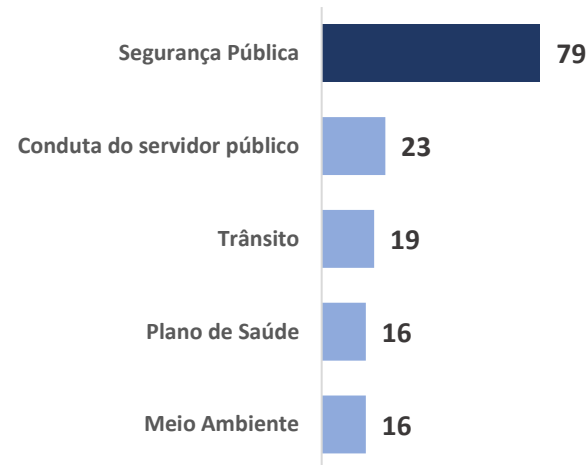
10 órgãos respondem por 96% das denúncias



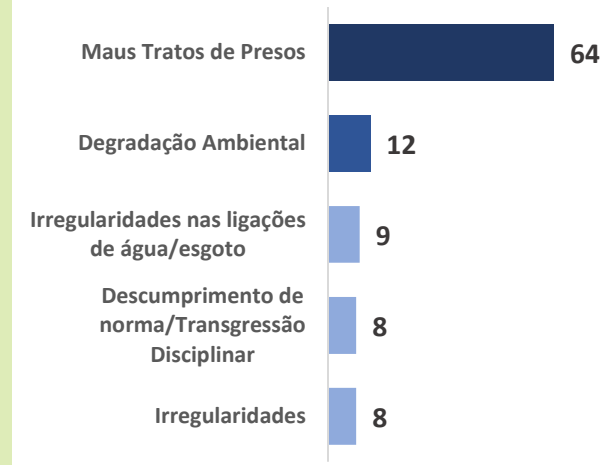
Evolução do nº de denúncias em 2021



57% das denúncias se concentram em 5 assuntos



Top 5 Sub-Assuntos nas denúncias



DENÚNCIA – ACUMULADO/2021

Em **2021** foram registradas **1.138** denúncias.

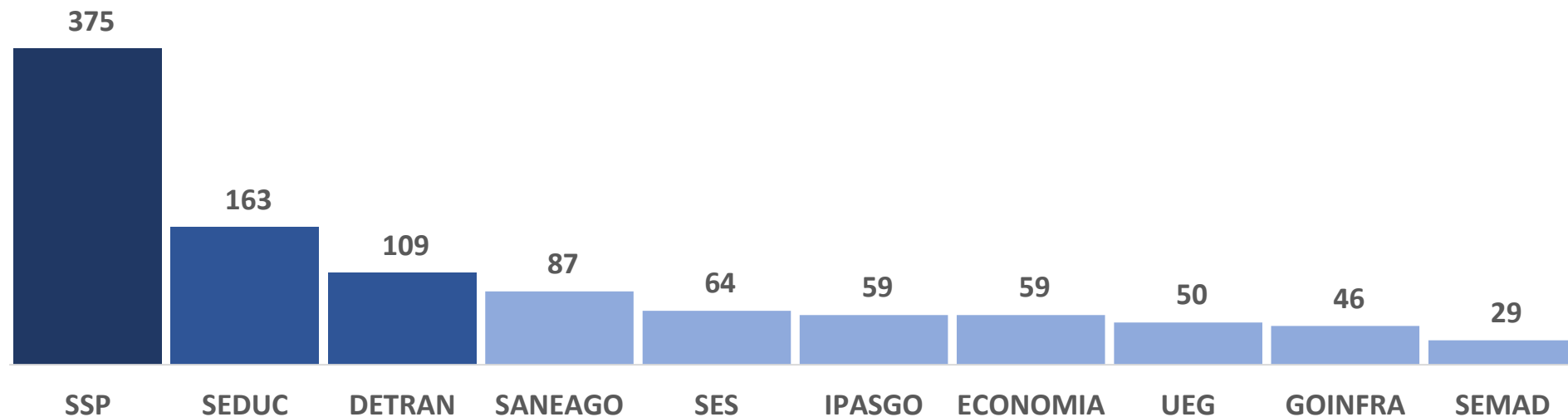
11,7 dias

é o **tempo médio*** de resposta geral das denúncias em 2021

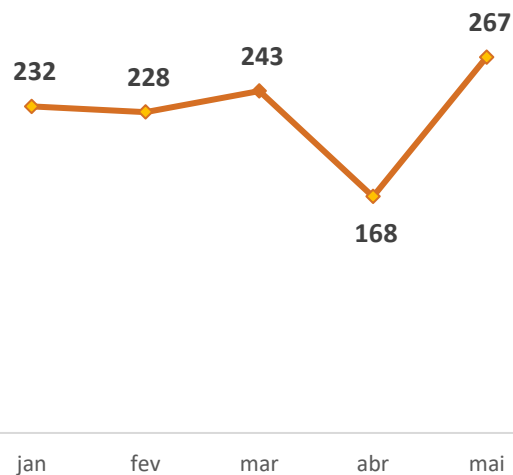
46%

é o **índice de resolatividade*** das denúncias em 2021.

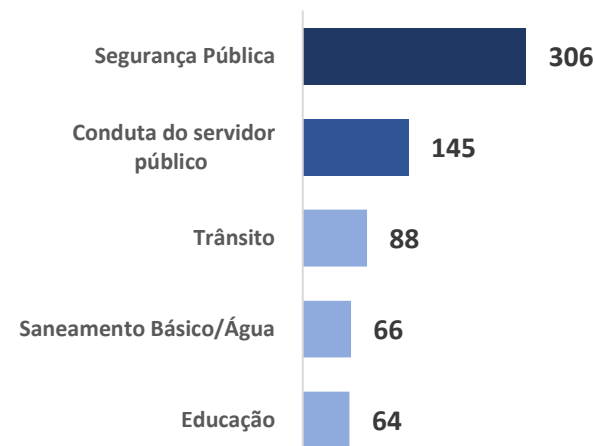
10 órgãos respondem por 91% das denúncias



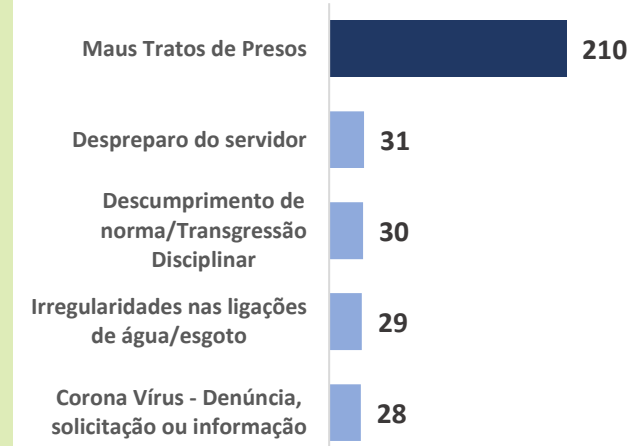
Evolução do nº de denúncias em 2021



59% das denúncias se concentram em 5 assuntos



Top 5 Sub-Assuntos nas denúncias



Em maio foram registradas **41 elogios**.

↓ 38% em relação ao mês anterior

6,2 dias

é o **tempo médio*** de resposta geral dos **elogios**.

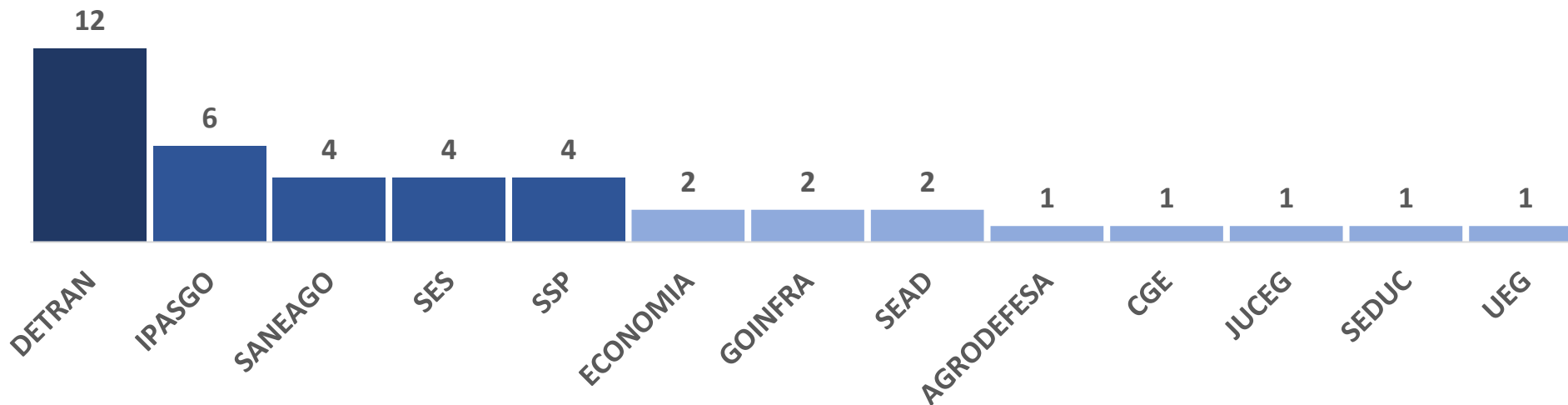
* Considerando os últimos 90 dias.

98%

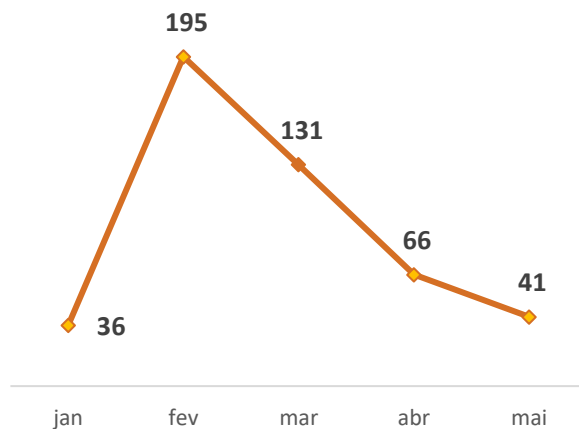
é o **índice de resolutividade*** dos elogios.

* Considerando os últimos 90 dias.

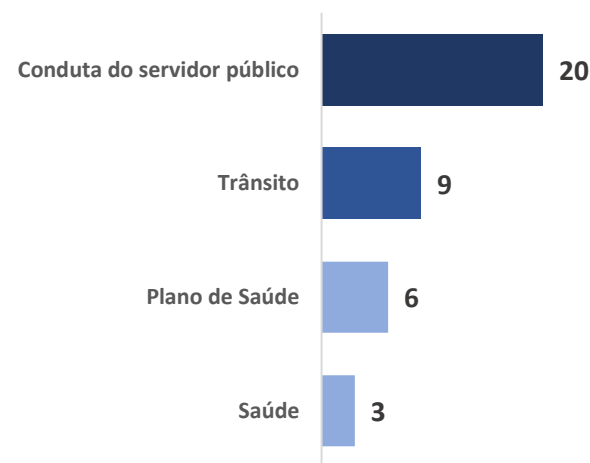
11 órgãos respondem por 100% dos elogios



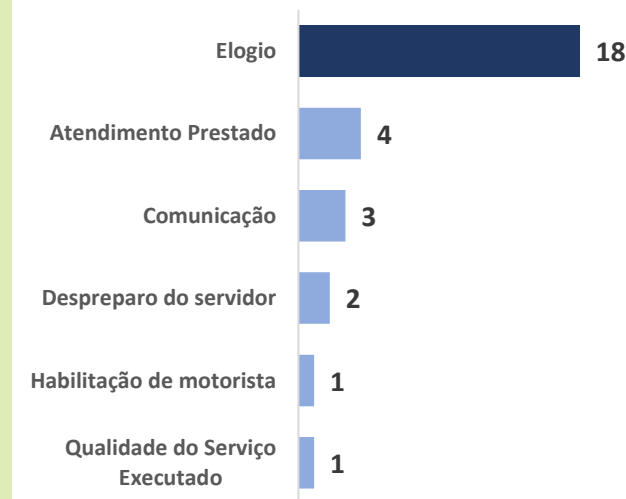
Evolução do nº de elogios em 2021



93% dos elogios se concentram em 4 assuntos



Top 6 Sub-Assuntos nos elogios



Em 2021 foram registradas **469 elogios**.

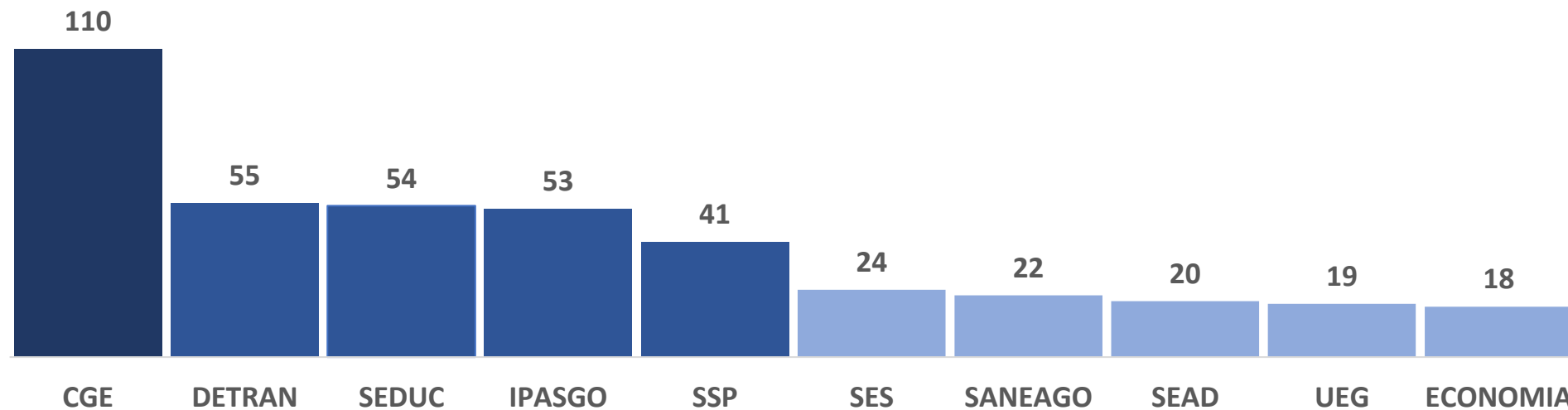
7,1
dias

é o **tempo médio*** de resposta geral dos **elogios em 2021**.

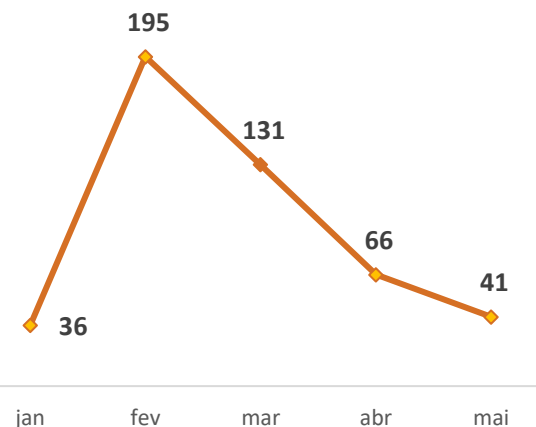
98%

é o **índice de resolutividade*** dos elogios em 2021.

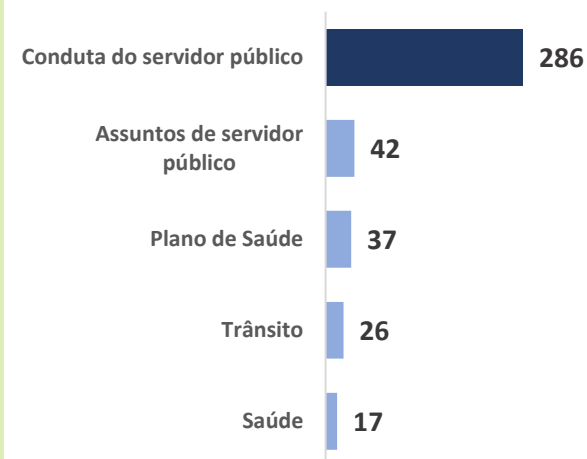
10 órgãos respondem por 89% dos elogios



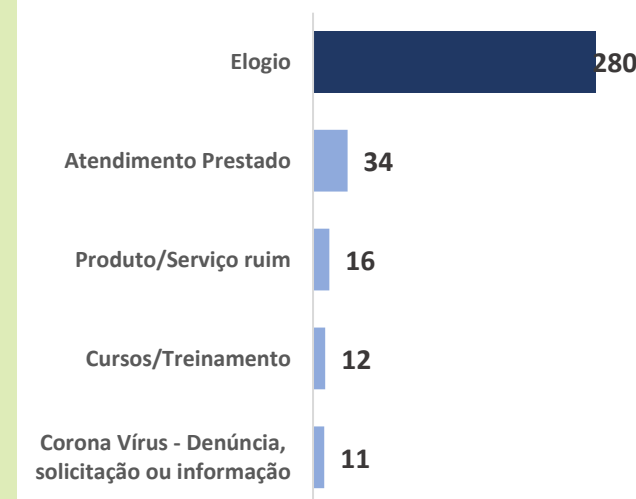
Evolução do nº de elogios em 2021



87% dos elogios se concentram em 5 assuntos



Top 5 Sub-Assuntos nos elogios





SUGESTÃO – MAIO/2021

Em maio foram registradas **22 sugestões**.



91% em relação ao mês anterior

2,2 dias

é o **tempo médio*** de resposta geral das **sugestões**.

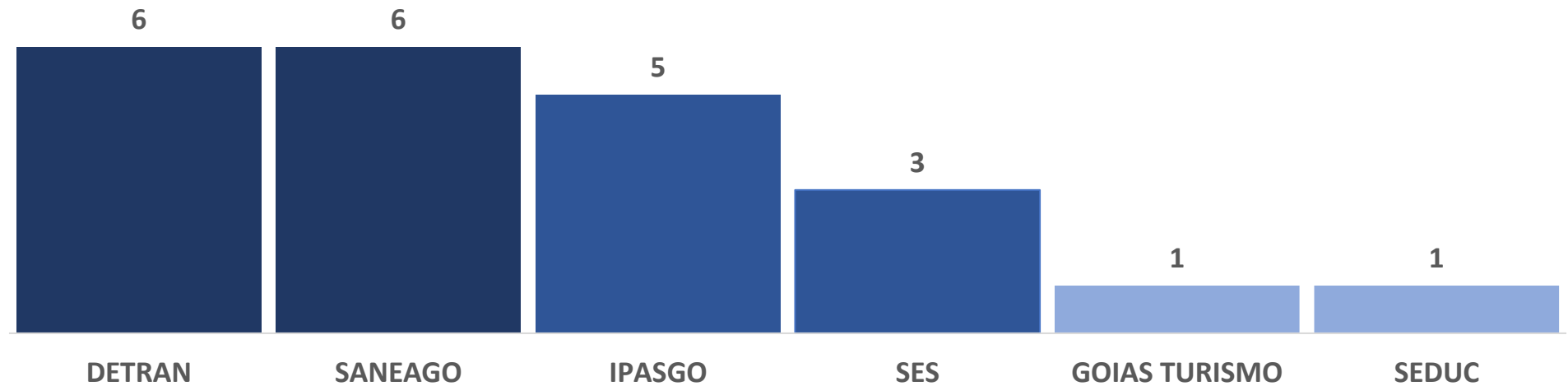
* Considerando os últimos 90 dias.

56%

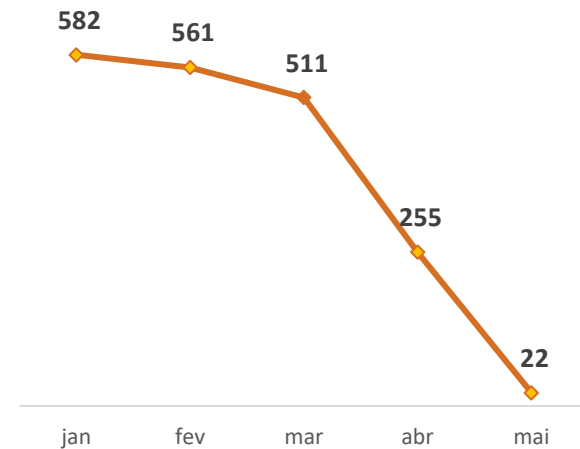
é o **índice de resolutividade*** das sugestões.

* Considerando os últimos 90 dias.

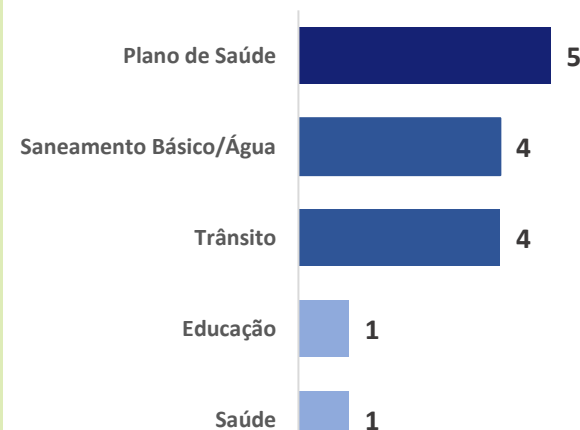
6 órgãos respondem por 100% das sugestões



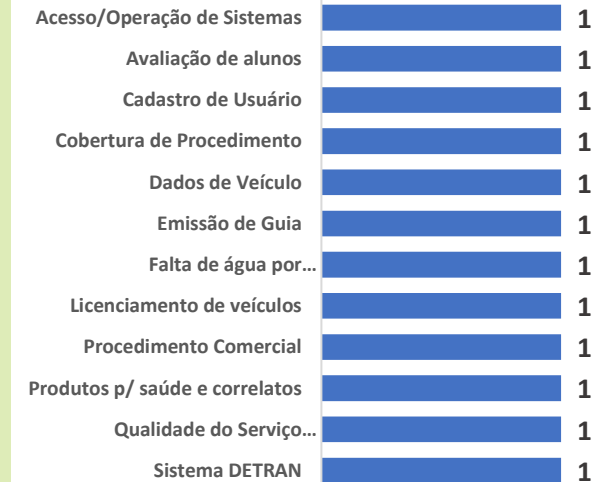
Evolução do nº de sugestões em 2021



68% das sugestões se concentram em 6 assuntos



12 Sub-Assuntos nas sugestões





SUGESTÃO – ACUMULADO/2021

Em **2021** foram registradas **1.931** sugestões.

2,0 dias

é o **tempo médio*** de resposta geral das sugestões em 2021.

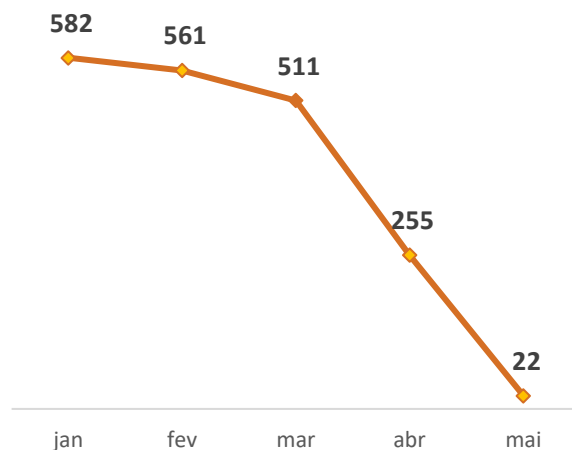
59%

é o **índice de resolutividade*** das sugestões em 2021.

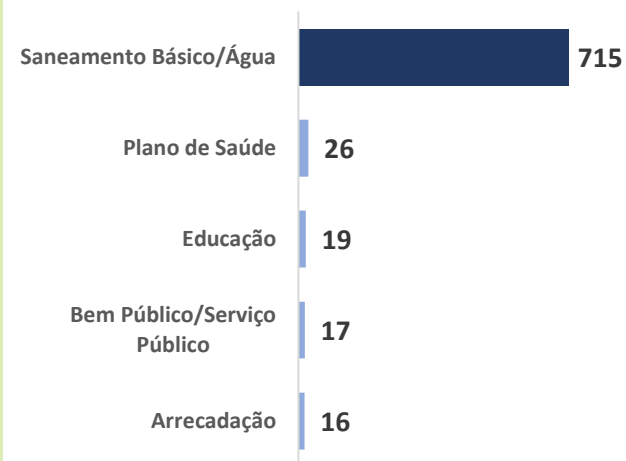
AGR responde por 92% das sugestões em 2021



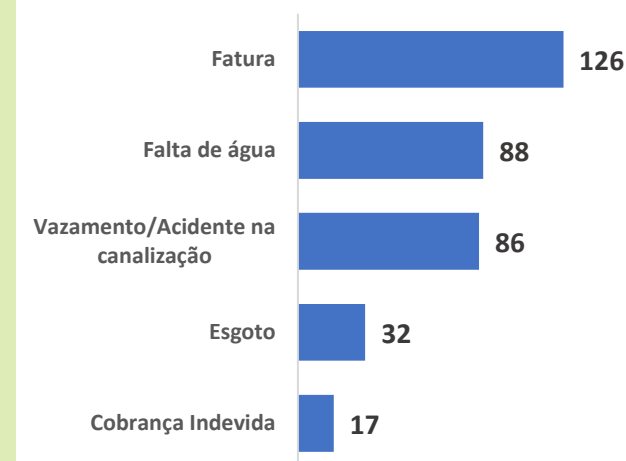
Evolução do nº de sugestões em 2021



41% das sugestões se concentram em 6 assuntos



Top 5 Sub-Assuntos nas sugestões



Em maio foram registradas **1.174** pedidos de solicitação.

↑ 25% em relação ao mês anterior

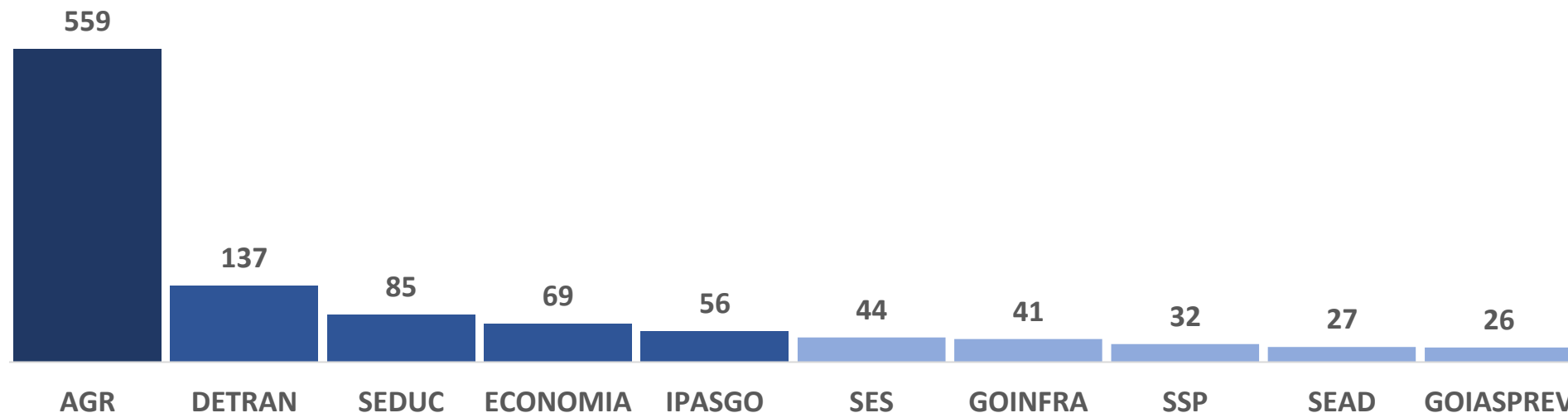
5,8 dias é o tempo médio* de resposta geral das solicitações.

* Considerando os últimos 90 dias.

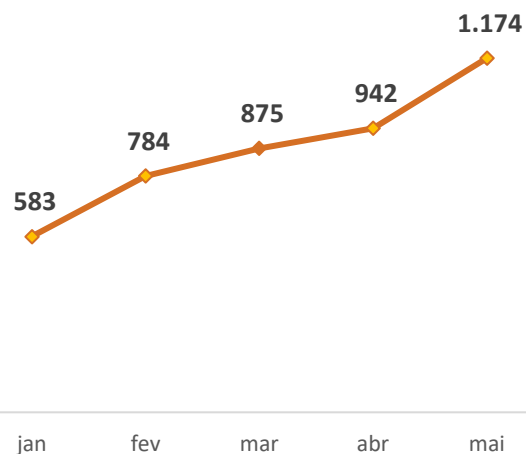
64% é o índice de resolutividade* dos solicitações.

* Considerando os últimos 90 dias.

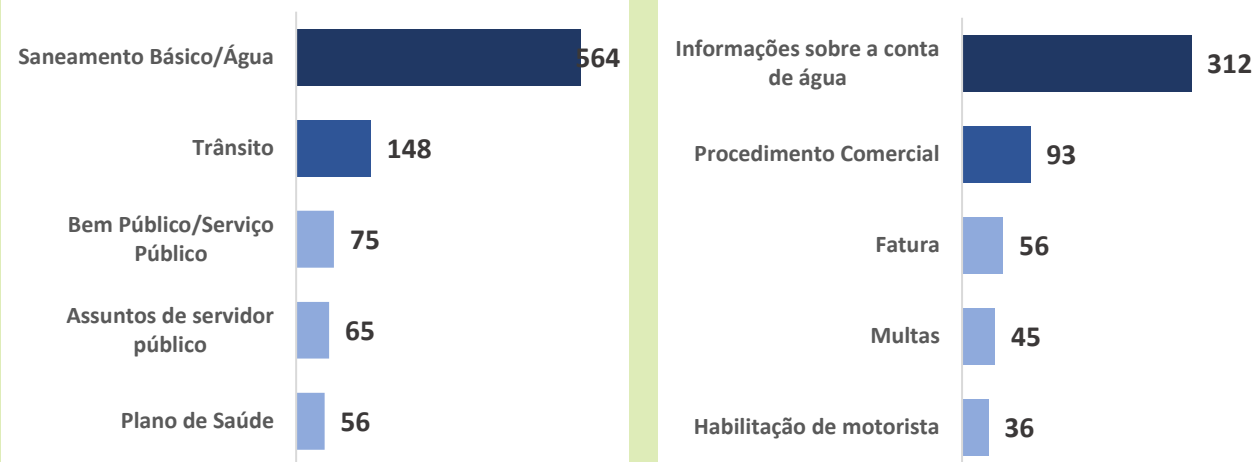
10 órgãos respondem por 93% das solicitações



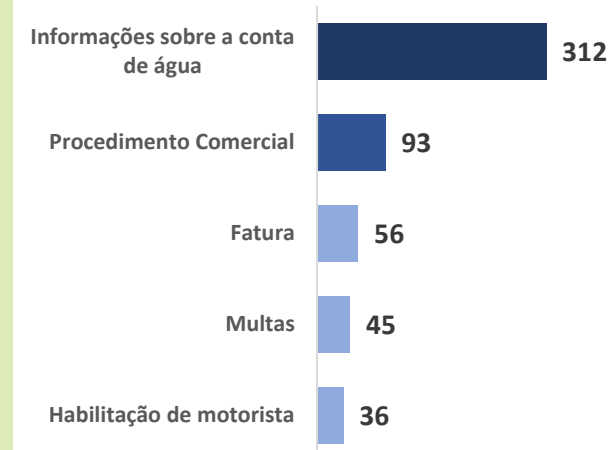
Evolução do nº de solicitações em 2021



77% das solicitações se concentram em 5 assuntos



Top 5 Sub-Assuntos das solicitações



Em **2021** foram registradas **1.174** solicitações.

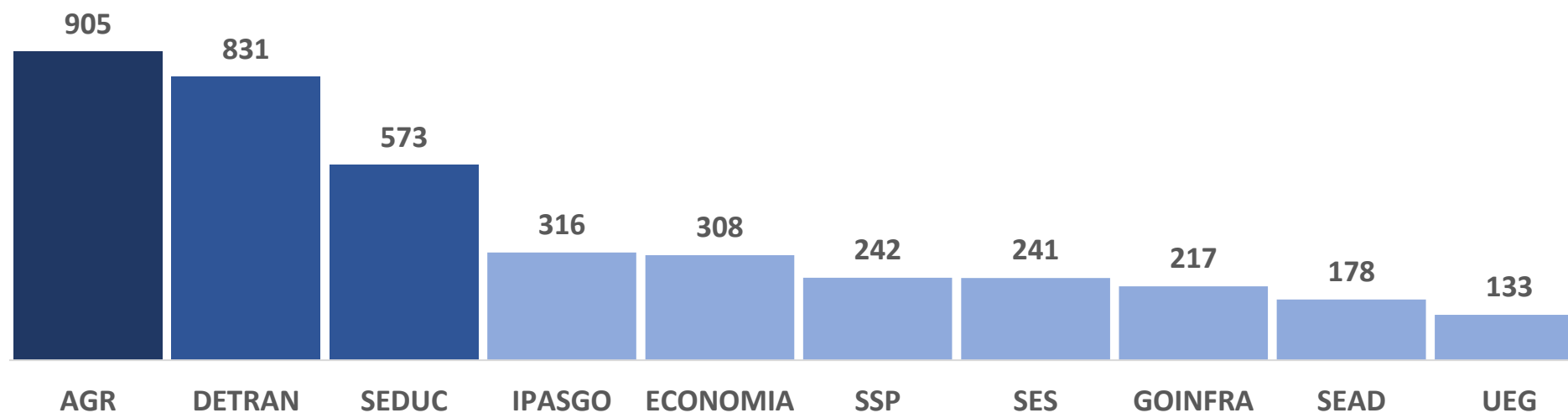
6,4 dias

é o **tempo médio*** de resposta geral das solicitações em 2021.

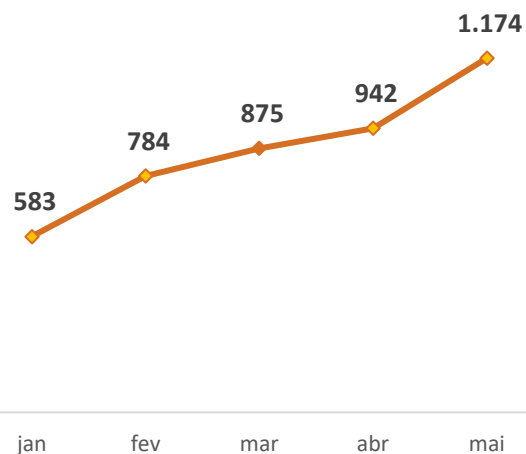
62%

é o **índice de resolutividade*** dos solicitações em 2021.

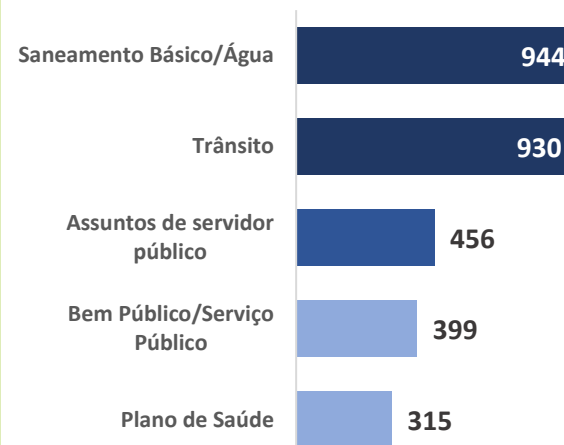
10 órgãos respondem por 91% das solicitações



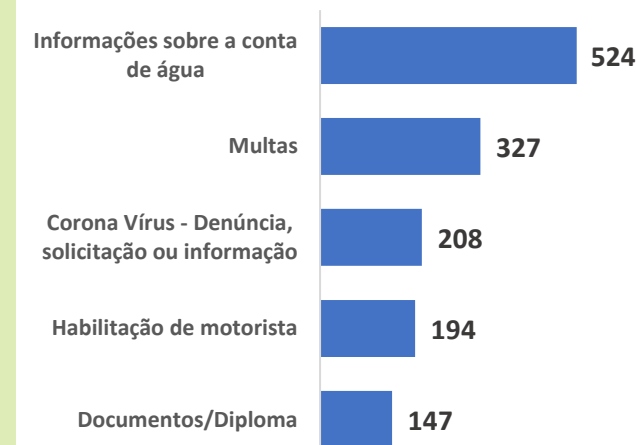
Evolução do nº de solicitações em 2021



70% das solicitações se concentram em 5 assuntos



Top 5 Sub-Assuntos das solicitações





Em maio foram registradas **229** pedidos de informação via L.A.I..

↑ 34% em relação ao mês anterior

11,4 dias

é o **tempo médio*** de resposta geral das **pedidos de informação..**

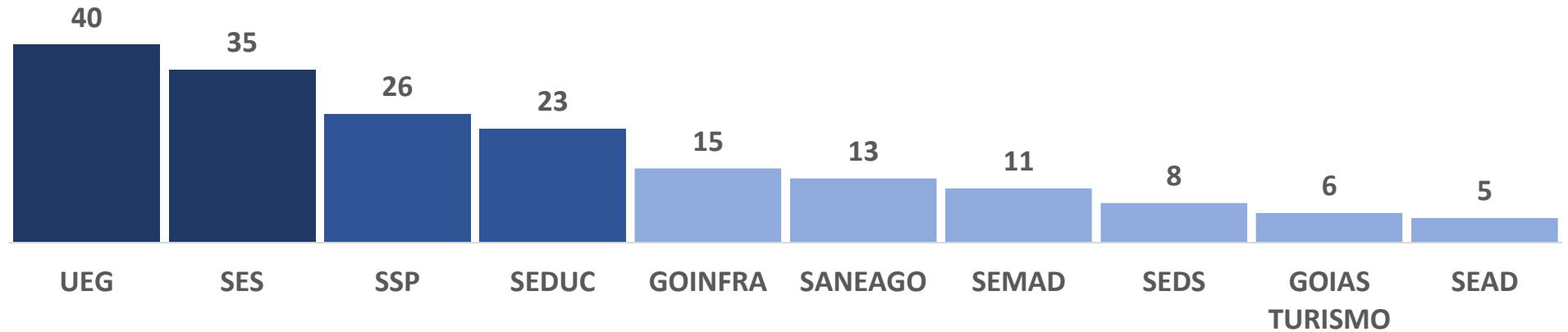
* Considerando os últimos 90 dias.

85%

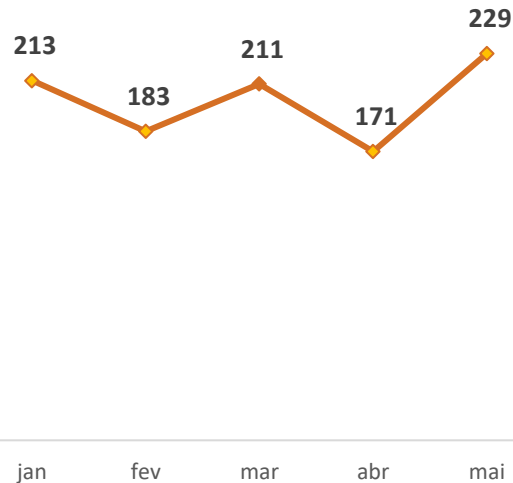
é o **índice de resolutividade*** dos pedidos de informação..

* Considerando os últimos 90 dias.

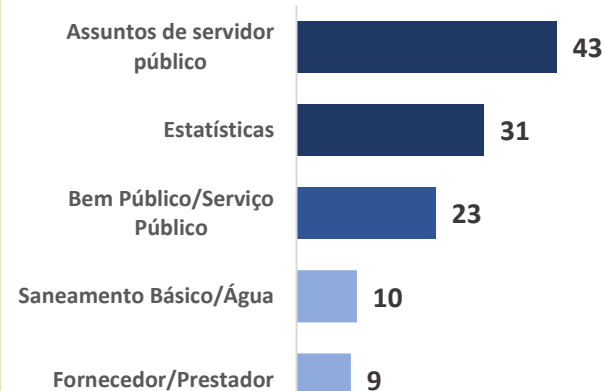
10 órgãos respondem por 79% dos pedidos de informação via L.A.I.



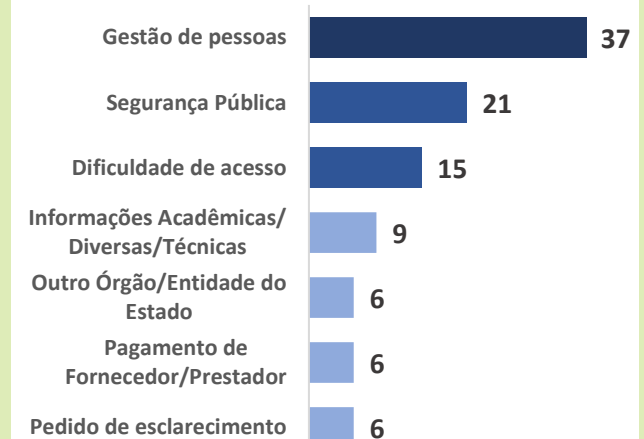
Evolução do nº de pedidos de informação em 2021



51% dos pedidos de informação se concentram em 5 assuntos



Top 7 Sub-Assuntos nos pedidos de informação





L.A.I. – ACUMULADO/2021

Em **2021** foram registradas **1.007** pedidos de informação via L.A.I..

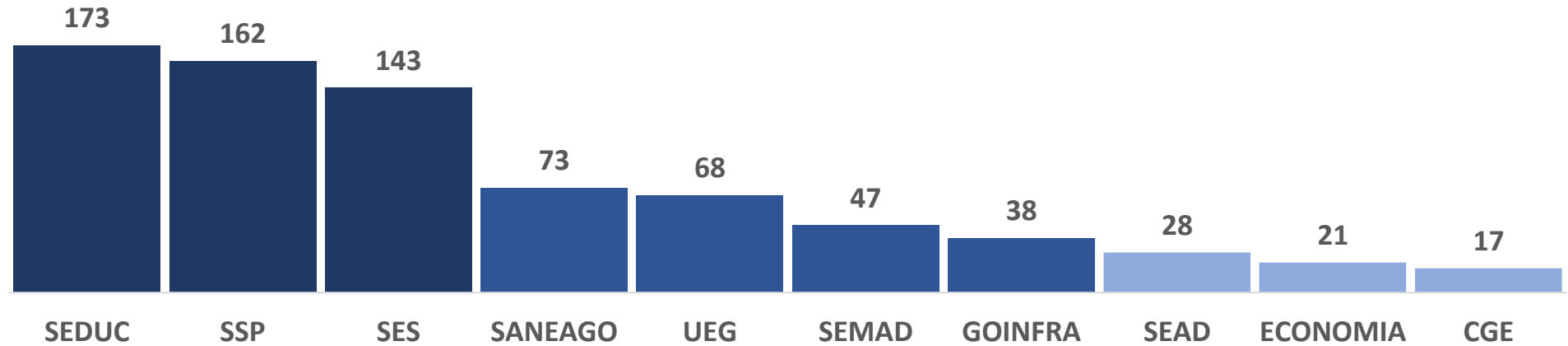
11,5 dias

é o **tempo médio*** de resposta geral das **pedidos de informação em 2021**

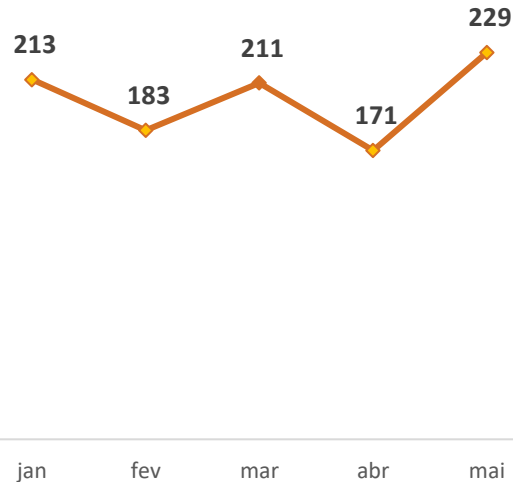
76%

é o **índice de resolutividade*** dos pedidos de informação em 2021.

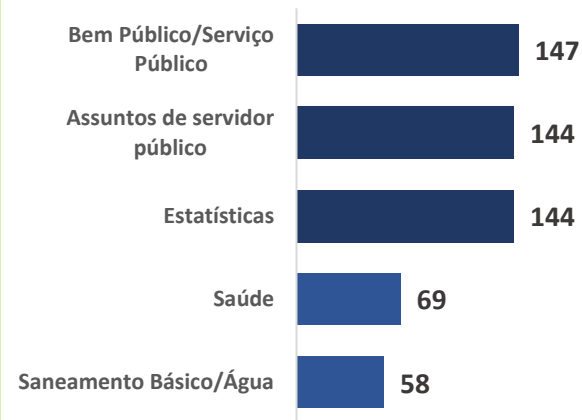
10 órgãos respondem por 76% dos pedidos de informação via L.A.I.



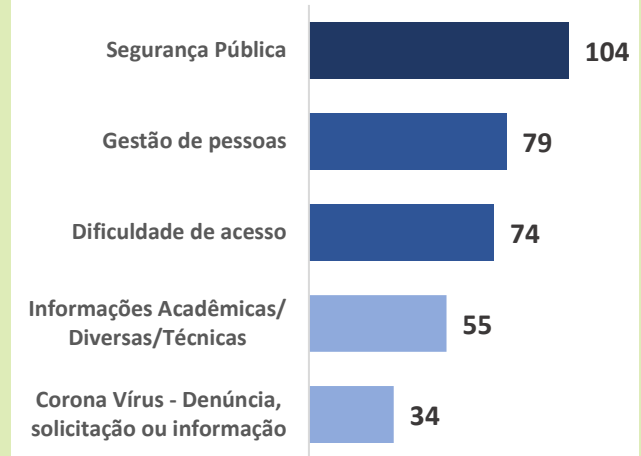
Evolução do nº de pedidos de informação em 2021



56% dos pedidos de informação se concentram em 5 assuntos



Top 5 Sub-Assuntos nos pedidos de informação





VAPT-VUPT



Em maio foram registradas **84** manifestações no Vapt-Vupt.

9% em relação ao mês anterior

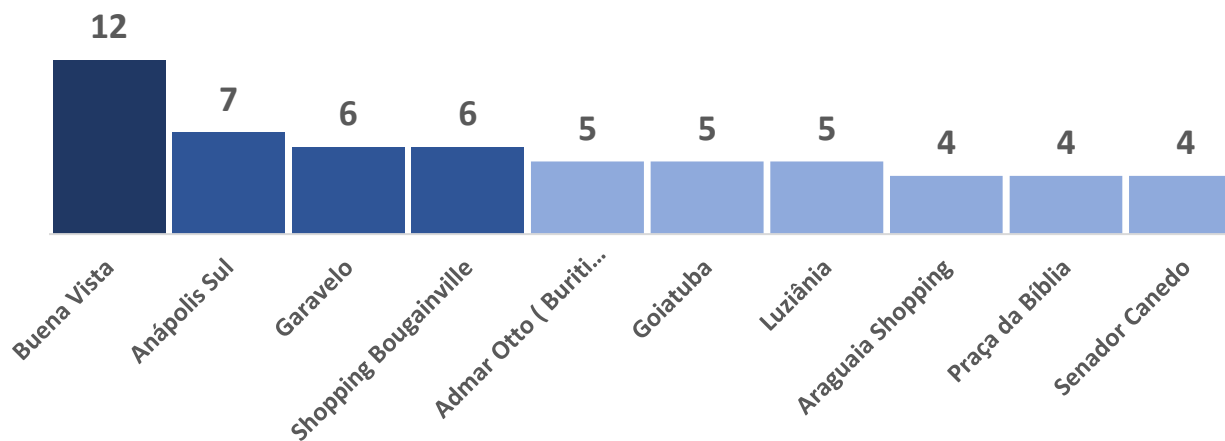
7,3 é o tempo médio* de resposta geral das manifestações..

* Considerando os últimos 90 dias.

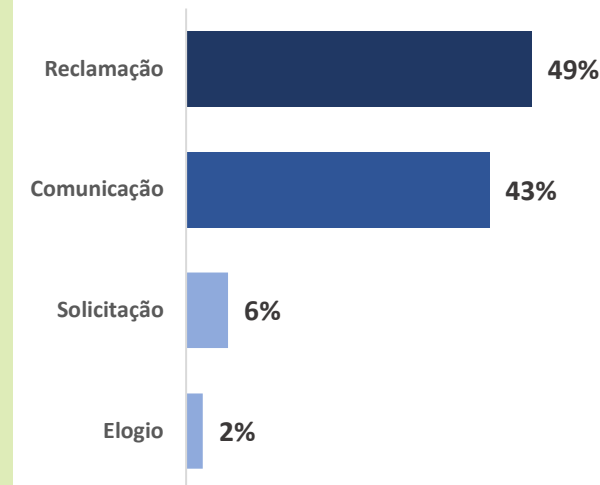
55% é o índice de resolutividade* dos pedidos de informação..

* Considerando os últimos 90 dias.

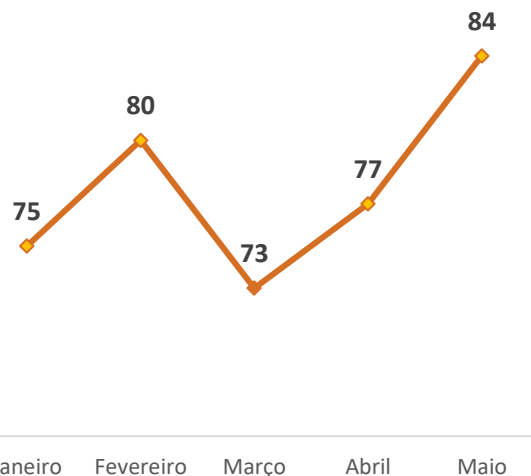
10 unidades respondem por 69% das manifestações



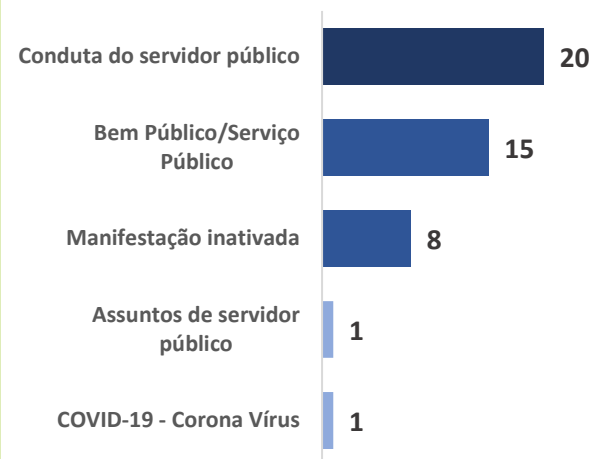
Tipos de Manifestação



Evolução do nº de manifestações em 2021



Top 5 assuntos nas manifestações



Top 6 Sub-assuntos nas manifestações





Em **2021** foram registradas **389** manifestações sobre o Vapt-Vupt

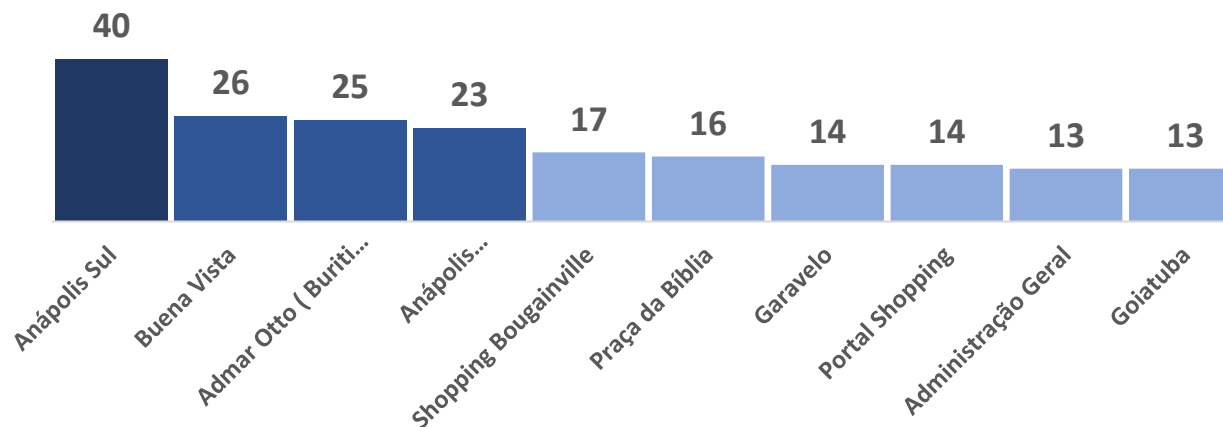
7,3 dias

é o tempo médio* de resposta geral das manifestações em 2021

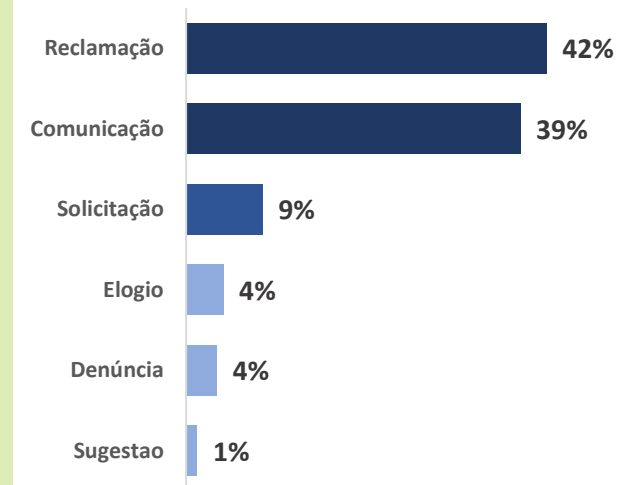
60%

é o índice de resolutividade* das manifestações em 2021.

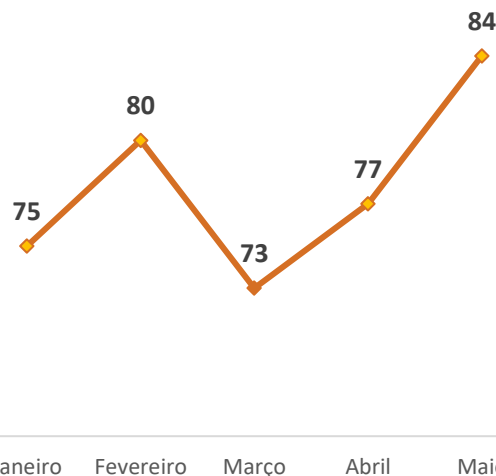
10 unidades respondem por 54% das manifestações



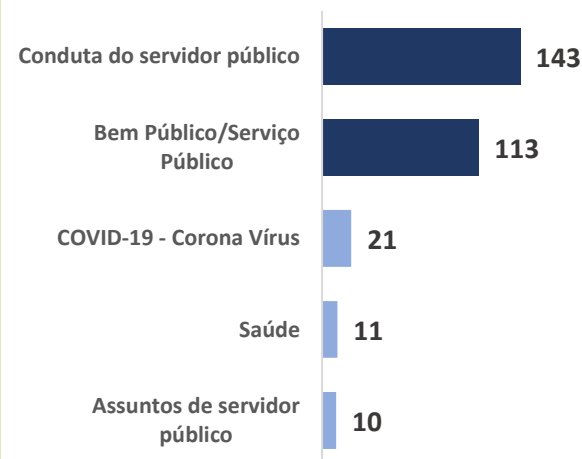
Tipos de Manifestação



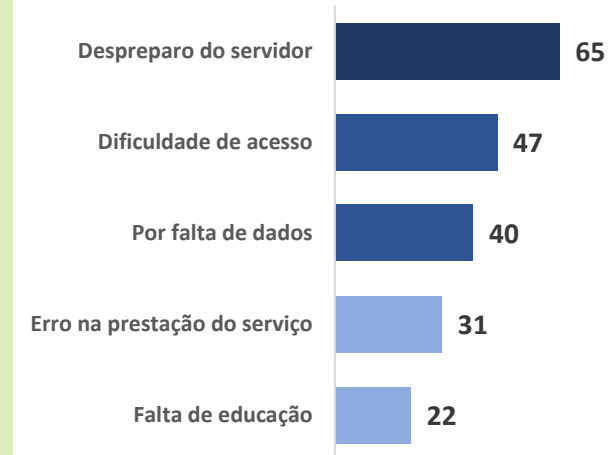
Evolução do nº de manifestações em 2021



85% das manifestações se concentram em 5 assuntos



Top 5 Sub-Assuntos das manifestações





Em maio foram registradas **41** reclamações referente ao Vapt-Vupt

↑ 24% em relação ao mês anterior

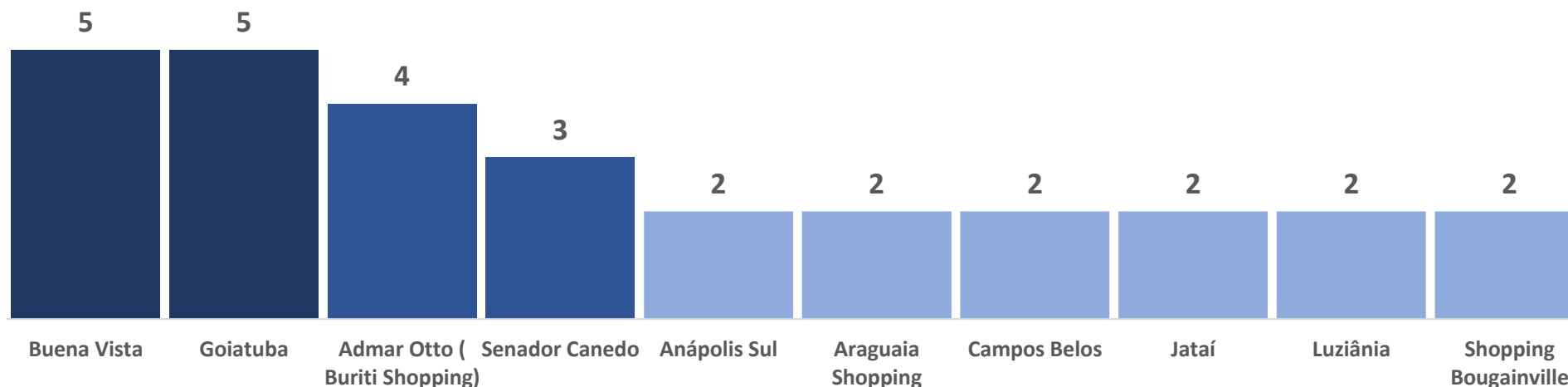
13,5 dias é o tempo médio* de resposta geral das reclamações.

* Considerando os últimos 90 dias.

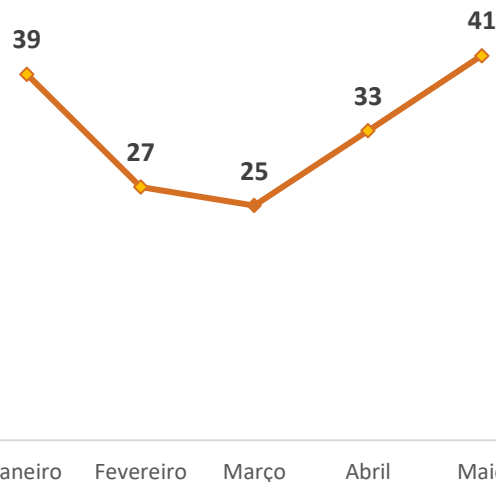
55% é o índice de resolutividade das reclamações

* Considerando os últimos 90 dias.

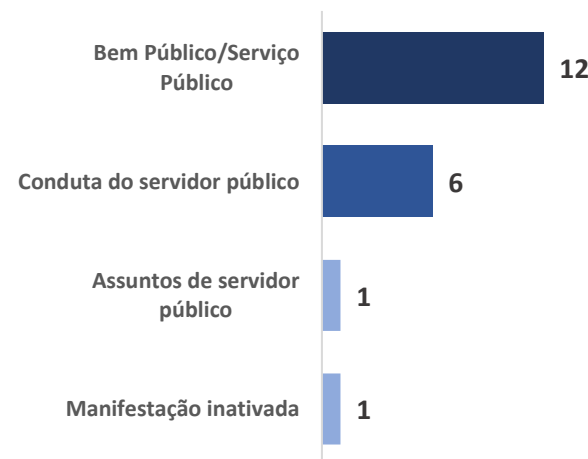
10 unidades respondem por 71% reclamações no Vapt-Vupt



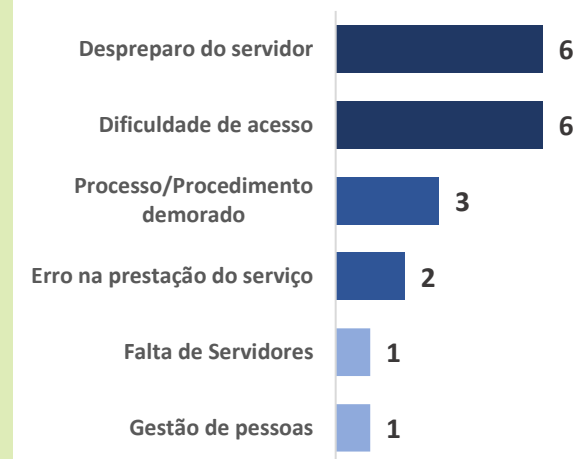
Evolução do nº de reclamações em 2021



Top 4 Assuntos nas reclamações



Top 6 Sub-Assuntos nas reclamações

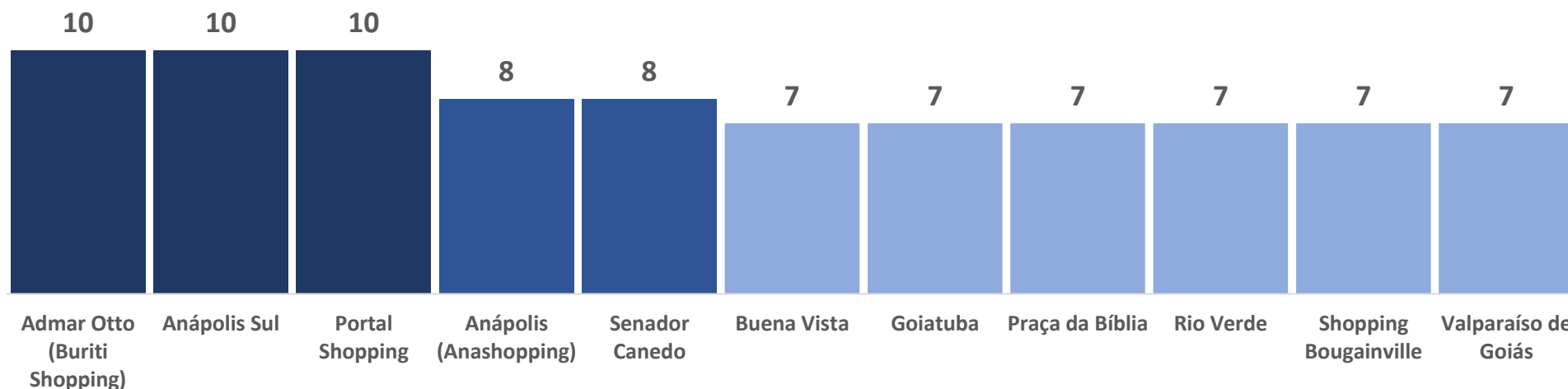




VAPT-VUPT | RECLAMAÇÃO – ACUMULADO/2021

Em **2021** foram registradas **165 reclamações** referente ao Vapt-Vupt

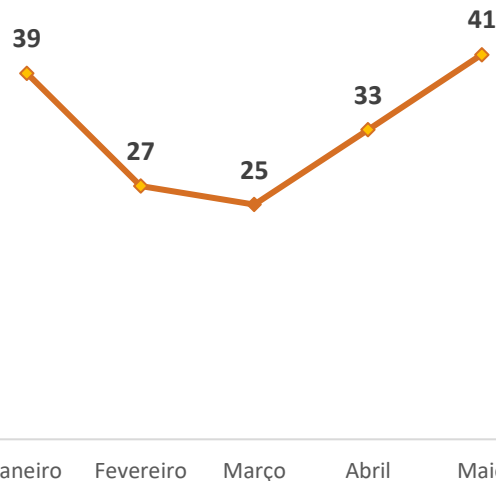
11 unidades respondem por 53% reclamações no Vapt-Vupt



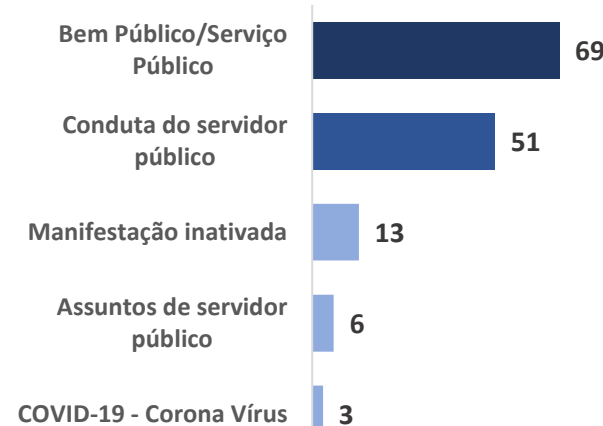
12,6 dias

é o **tempo médio*** de resposta geral das **reclamações em 2021**

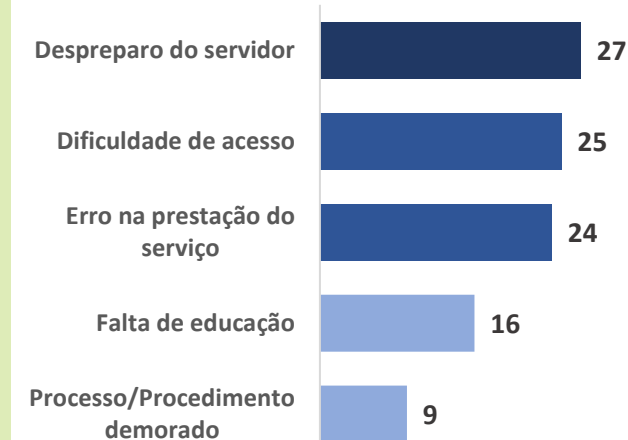
Evolução do nº de reclamações em 2021



Top 5 Assuntos nas reclamações



Top 5 Sub-Assuntos nas reclamações



60%

é o **índice de resolutividade*** das reclamações em 2021

OBRIGADO!

CGE
Controladoria
Geral do Estado



**É POR
VOCÊ
QUE A
GENTE
FAZ**