

# OUVIDORIA SETORIAL - CGE

## RELATÓRIO GERENCIAL

1º Quadrimestre

---

2025



**CGE**  
Controladoria  
Geral do Estado



# APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por objeto dispor os dados do trabalho realizado no 1º quadrimestre de 2025 pela Ouvidoria Setorial da CGE e ratificar os princípios da transparência e da eficiência dos serviços, além de ofertar subsídios na tomada de decisão pela alta administração da CGE.

O art. 24, VI, do Regulamento da CGE (Decreto 10.391/24), indica que a Ouvidoria Setorial deve elaborar relatórios estatísticos e gerenciais, tendo como base a análise e apuração das principais atividades.

A confecção de relatório gerencial para conhecimento da alta gestão e das áreas técnicas da CGE também integra o Manual de Maturidade das Ouvidorias de Goiás - Nível 3.

# FORÇA DE TRABALHO

As atividades da Ouvidoria Setorial da CGE são desempenhadas por uma estrutura de trabalho composta por três servidores efetivos.

NOME

CARGO

E-MAIL

Ricardo  
Gonçalves  
Santana

Ouvidor Setorial

[ricardo.santana@goias.gov.br](mailto:ricardo.santana@goias.gov.br)

Rodrigo Nunes  
Leles

Analista de  
Comunicação

[rodrigo.leles@goias.gov.br](mailto:rodrigo.leles@goias.gov.br)

Álvaro Pompeu  
Rios de Pina

Assistente de Gestão  
Administrativa

[alvaro.pina@goias.gov.br](mailto:alvaro.pina@goias.gov.br)

# MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

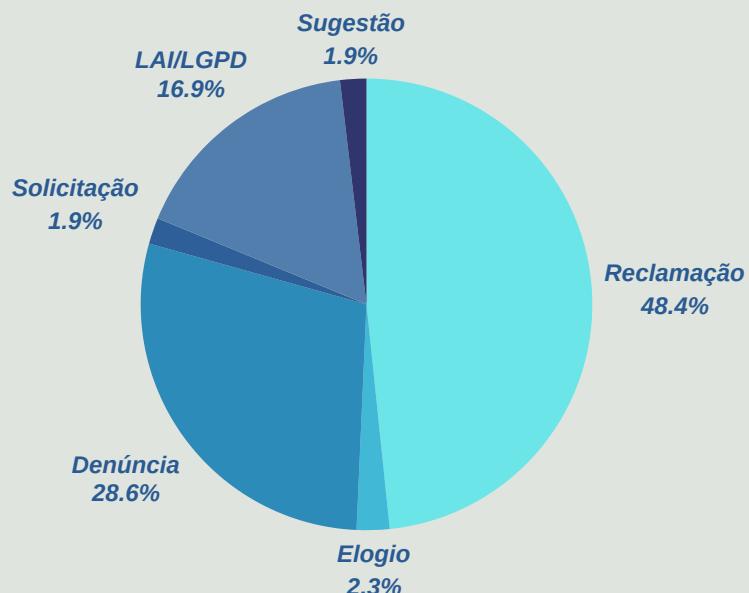
A Ouvidoria Setorial da CGE utiliza o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) para receber e tratar as manifestações dos usuários direcionadas à Pasta. A plataforma permite que todas as etapas do tratamento da demanda sejam executadas no mesmo ambiente, o que possibilita a rastreabilidade das informações e a proteção dos dados pessoais/sensíveis. Essas demandas são classificadas quanto ao assunto e são enviadas às áreas técnicas da Controladoria responsáveis pelo dados e informações, para que subsidiem a resposta final enviada ao usuário.

**No 1º quadrimestre de 2025, foram recebidas no SGOe 213 manifestações, todas finalizadas dentro do prazo legal. Considerando o total de manifestações, 132 foram tratadas e 81 foram inativadas no âmbito da Ouvidoria Setorial.**

No processo de análise em relação à classificação do tipo de manifestação, verificaram-se 103 reclamações, 61 denúncias, 36 pedidos de acesso à informação (LAI), 5 elogios, 4 solicitações e 4 sugestões. Assim, as manifestações da Ouvidoria para tratamento e resposta conclusiva apresentaram a seguinte distribuição:

## 213 MANIFESTAÇÕES

- Reclamação
- Denúncia
- Elogio
- Solicitação
- LAI/LGPD
- Sugestão



# TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

O tempo de resposta é o período de dias contabilizados desde o registro da manifestação pelo usuário até a finalização pela Ouvidoria Setorial no SGOe.

O Decreto Estadual nº 10.466/2024 estabelece em **até 20 dias**, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa, o **prazo para a resposta** conclusiva à manifestação. O mesmo prazo vale para a solicitação via Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011).

**No 1º quadrimestre de 2025, a Ouvidoria Setorial da CGE registrou um tempo médio de resposta de 3,1 dias.**

Foi observada uma melhora no tempo médio de resposta em relação ao 3º quadrimestre de 2024, que registrou prazo médio de 4,0 dias. O resultado permanece alinhado à **meta estabelecida na Matriz de Gestão de Riscos** da OuvSet, que é um prazo **menor que 5 dias**, indicando que as ações implantadas para simplificar e dar mais celeridade à tramitação das manifestações continuam eficazes.

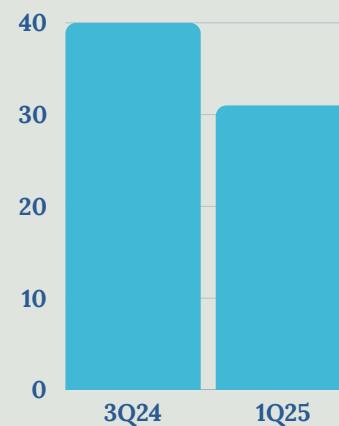
## TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Tempo médio de resposta  
1º quadrimestre 2025

**3,1 dias**

Quantidade de manifestações respondidas fora do prazo

**ZERO**



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

No total, das 213 manifestações tratadas no Sistema de Gestão de Ouvidoria no 1º quadrimestre de 2025, foram respondidos 24 questionários da pesquisa de satisfação pelos usuários, o que equivale a 11,3%, um índice baixo de respostas.

## SATISFAÇÃO QUANTO À RESOLUTIVIDADE DAS RESPOSTAS

Para a pergunta “A sua demanda foi resolvida?”, 6 manifestantes responderam que a demanda foi atendida, 2 consideraram a resposta como parcialmente atendida e 16 consideraram como não atendida, chegando a uma **Resolutividade de 29%**. A totalidade dos que responderam como não atendida referiam-se a pedidos relativos a outros entes/poderes, que não tinham como ser resolvidas pelo Executivo goiano, mesmo sendo comunicados do canal de ouvidoria correto.

## SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Em relação à satisfação auferida por meio da pergunta “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado pela Ouvidoria?”, a nota média de **satisfação do usuário foi de 6,2** no quadrimestre.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

62%

# DADOS DE REVISÃO

O Relatório de Revisão, emitido pela equipe técnica da CGE quanto à qualidade da resposta oferecida aos manifestantes no 1º quadrimestre de 2025 apresentou o seguinte resultado:  
213 “Atende”; zero “Atende Parcialmente” e zero “Não Atende”.

● Atende

● Atende Parcialmente

● Não Atende

*\*Nenhuma manifestação foi classificada como Atende Parcialmente e Não Atende/Errada.*



CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO  
Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral  
Ouvidoria Setorial