

# OUVIDORIA SETORIAL - CGE

## RELATÓRIO GERENCIAL

**2º Quadrimestre**

---

**2025**



**CGE**  
Controladoria  
Geral do Estado



# APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por objeto dispor os dados do trabalho realizado no 2º 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

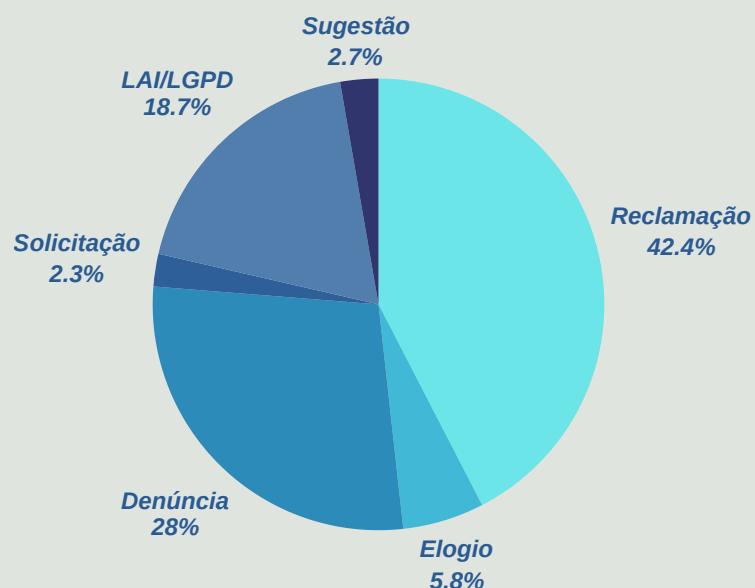
A Ouvidoria Setorial da CGE utiliza o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) para receber e tratar as manifestações dos usuários direcionadas à Pasta. A plataforma permite que todas as etapas do tratamento da demanda sejam executadas no mesmo ambiente, o que possibilita a rastreabilidade das informações 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 2º quadrimestre de 2025, foram recebidas no SGOe 257 manifestações, todas finalizadas dentro do prazo legal. Considerando o total de manifestações, 146 foram tratadas e 111 foram inativadas no âmbito da Ouvidoria Setorial.

No processo de análise em relação à classificação do tipo de manifestação, verificaram-se 109 reclamações, 72 denúncias, 48 pedidos de acesso à informação (LAI), 15 elogios, 7 sugestões e 6 solicitações. Assim, as manifestações da Ouvidoria para tratamento e resposta conclusiva apresentaram a seguinte distribuição:

## 257 MANIFESTAÇÕES

- Reclamação
- Elogio
- Denúncia
- 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 que o prazo para a resposta conclusiva à manifestação é de **até 20 dias**, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa. O mesmo prazo vale para a solicitação via Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011).

**No 2º quadrimestre de 2025, a Ouvidoria Setorial da CGE registrou um tempo médio de resposta de 3 dias.**

Foi observado praticamente o mesmo tempo médio de resposta em relação ao 1º quadrimestre de 2025, que registrou prazo médio de 3,1 dias. O resultado permanece alinhado à **meta estabelecida na Matriz de Gestão de Riscos** da Ouvidoria Setorial, que é um prazo **menor que 5 dias**, indicando que continuam eficazes as ações de controle implantadas para simplificar e dar mais celeridade à tramitação das manifestações.

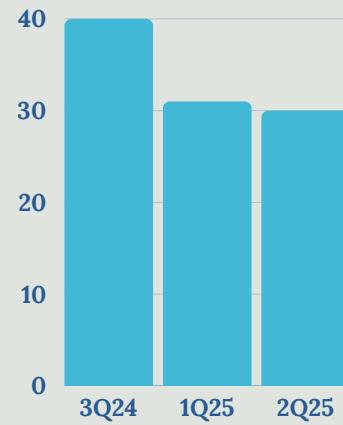
## TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Tempo médio de resposta  
2º quadrimestre 2025

**3 dias**

Quantidade de manifestações respondidas fora do prazo

**ZERO**



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

No total, das 257 manifestações tratadas no Sistema de Gestão de Ouvidoria no 2º quadrimestre de 2025, foram respondidos 27 questionários da pesquisa de satisfação pelos usuários, o que equivale a 10,5%, um índice baixo de respostas considerado baixo.

## SATISFAÇÃO QUANTO À RESOLUTIVIDADE DAS RESPOSTAS

Para a pergunta “A sua demanda foi resolvida?”, 14 manifestantes responderam que a demanda foi atendida, 9 consideraram a resposta como parcialmente atendida e 4 consideraram como não atendida, chegando a um índice de **Resolutividade de 69%**. 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 satisfeita(a) com o atendimento prestado pela Ouvidoria?”, a nota média de **satisfação do usuário foi de 7,9** no quadrimestre.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

79%

# DADOS DE REVISÃO

O Relatório de Revisão, emitido pela equipe técnica da CGE quanto à qualidade da resposta oferecida aos manifestantes no 2º quadrimestre de 2025 apresentou o seguinte resultado:  
256 “Atende”; 1 “Atende Parcialmente” e zero “Não Atende”.

● Atende

● Atende Parcialmente

● Não Atende

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

