

OUVIDORIA SETORIAL - CGE

RELATÓRIO GERENCIAL

3º Quadrimestre

2025



CGE
Controladoria
Geral do Estado



APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por objeto dispor os dados do trabalho realizado no 3º 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

Rodrigo Nunes
Leles

Analista de
Comunicação

rodrigo.leles@goias.gov.br

Álvaro Pompeu
Rios de Pina

Assistente de Gestão
Administrativa

alvaro.pina@goias.gov.br

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

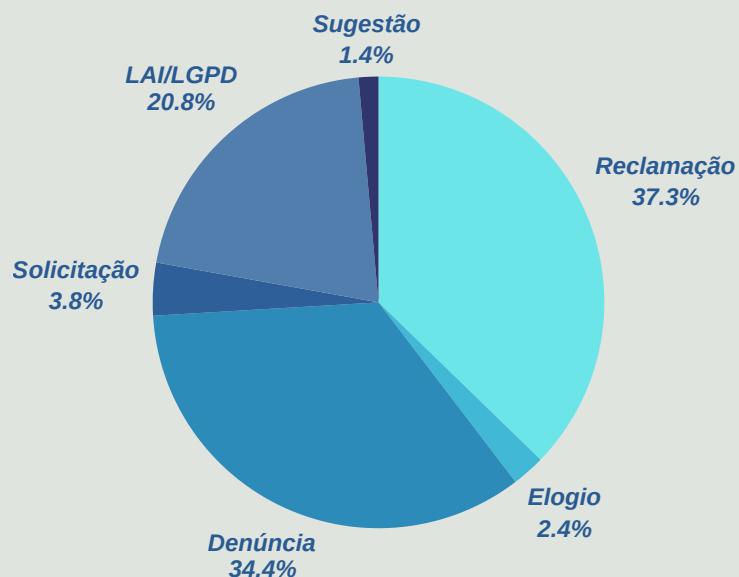
A Ouvidoria Setorial da CGE utiliza o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) para receber e tratar as manifestações dos usuários direcionadas à Pasta. A plataforma permite que todas as etapas do tratamento da demanda sejam executadas no mesmo ambiente, o que possibilita a rastreabilidade das informações 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 3º quadrimestre de 2025, foram recebidas no SGOe da Ouvidoria Setorial da CGE 212 manifestações, todas finalizadas dentro do prazo legal. Constam 2 manifestações com mais de 30 dias, relativas a 3º recursos, vindos de outras pastas já com mais de 30 dias de vida e que não estão sob controle da OuvSet CGE.

No processo de análise em relação à classificação do tipo de manifestação, verificaram-se 79 reclamações, 73 denúncias, 39 pedidos de acesso à informação (LAI), 8 solicitações, 5 elogios, 5 pedidos de dados pessoais (LGPD) e 3 sugestões. Assim, as manifestações da Ouvidoria para tratamento e resposta conclusiva apresentaram a seguinte distribuição:

212 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 3º quadrimestre de 2025, a Ouvidoria Setorial da CGE registrou um tempo médio de resposta de 3,3 dias

Foi observado praticamente o mesmo tempo médio de resposta em relação ao 2º quadrimestre de 2025, que registrou prazo médio de 3 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.

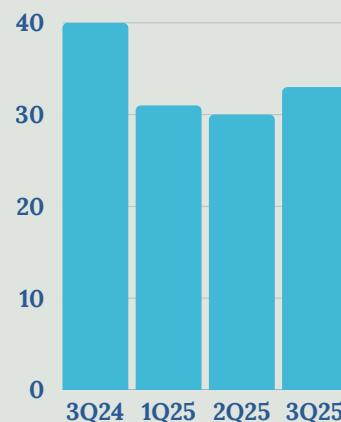
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Tempo médio de resposta
3º quadrimestre 2025

3,3 dias

Quantidade de manifestações respondidas fora do prazo

ZERO



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

No total, das 212 manifestações tratadas pela OuvSet CGE no Sistema de Gestão de Ouvidoria no 3º quadrimestre de 2025, foram respondidos 17 questionários da pesquisa de satisfação pelos usuários, o que equivale a 8%, um índice de respostas considerado baixo, mas que é a média de todas as ouvidorias do Estado.

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 9 consideraram como não atendida, chegando a um índice de **Resolutividade de 41%** (meta: 50%). 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 os usuários sendo comunicados dessa impossibilidade e indicado o 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 6,1** (meta: 7) no quadrimestre.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

41%

DADOS DE REVISÃO

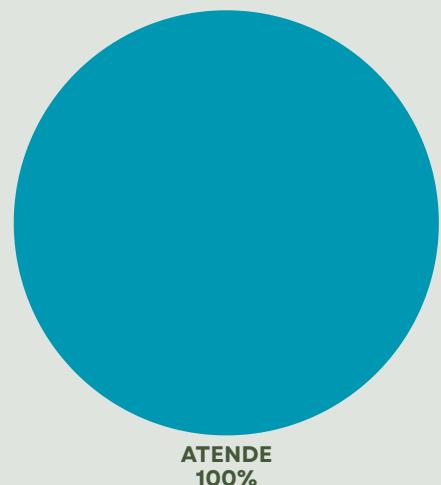
O Relatório de Revisão, emitido pela equipe técnica da CGE quanto à qualidade da resposta oferecida aos manifestantes no 3º quadrimestre de 2025 apresentou o seguinte resultado: 212 “Atende”; zero “Atende Parcialmente” e zero “Não Atende”.

● 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