

OUVIDORIA SETORIAL - CGE

RELATÓRIO GERENCIAL

2º Quadrimestre

2026



CGE
Controladoria
Geral do Estado



APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por objeto dispor os dados do trabalho realizado no 2º quadrimestre de 2026 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

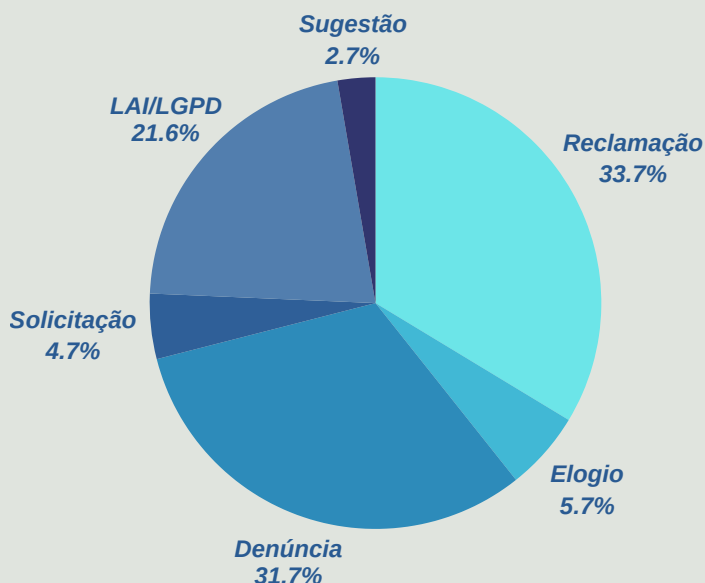
A Ouvidoria Setorial da CGE utiliza o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) para receber e tratar as manifestações dos usuários direcionadas à Pasta. A plataforma permite que todas as etapas do tratamento da demanda sejam executadas no mesmo ambiente, o que possibilita a rastreabilidade das informações 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 2º quadrimestre de 2026, foram recebidas no SGOe da Ouvidoria Setorial da CGE 407 manifestações, todas finalizadas dentro do prazo legal.

No processo de análise em relação à classificação do tipo de manifestação, verificaram-se 137 reclamações, 129 denúncias, 78 pedidos de acesso à informação (LAI), 23 elogios, 19 solicitações, 11 sugestões e 10 pedidos de dados pessoais (LGPD). Assim, as manifestações da Ouvidoria para tratamento e resposta conclusiva apresentaram a seguinte distribuição:

407 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 de todos os tipos de 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 2026, a Ouvidoria Setorial da CGE registrou um tempo médio de resposta de 2,5 dias

Foi observada uma redução mínima do tempo médio de resposta em relação ao 1º quadrimestre de 2026, que registrou prazo médio de 2,3 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.

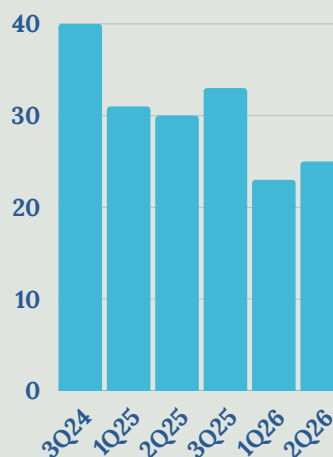
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Tempo médio de resposta
2º quadrimestre 2026

2,5 dias

Quantidade de manifestações
respondidas fora do prazo

ZERO



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

No total, das 407 manifestações tratadas pela OuvSet CGE no Sistema de Gestão de Ouvidoria no 2º quadrimestre de 2026, foram respondidos 35 questionários da pesquisa de satisfação pelos usuários, o que equivale a 8,6%, um índice de respostas considerado baixo, mas que está na mesma média do Estado, que foi de 8,6%.

SATISFAÇÃO QUANTO À RESOLUTIVIDADE DAS RESPOSTAS

Para a pergunta “A sua demanda foi resolvida?”, 15 manifestantes responderam que a demanda foi atendida, 6 consideraram a resposta como parcialmente atendida e 14 consideraram como não atendida, chegando a um índice de **Resolutividade de 51%** (meta: maior que 50%).

Todos que responderam como não atendida foram pedidos que deveriam ser encaminhados a outros poderes e não tinham como ser resolvidas pelo Executivo goiano, mesmo os usuários tendo sido comunicados dessa impossibilidade e indicados os canais corretos das ouvidorias onde deveriam fazer a manifestação.

SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Em relação à satisfação auferida por meio da pergunta “Você recomendaria o serviço da Ouvidoria?”, a nota média de **satisfação do usuário foi de 6,9** (meta: 7) no quadrimestre.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



69%

DADOS DE REVISÃO

O Relatório de Revisão, emitido pela equipe técnica da CGE que avalia critérios pré-definidos quanto à qualidade da resposta oferecida pela Ouvidoria Setorial aos manifestantes no 2º quadrimestre de 2026 apresentou o seguinte resultado:

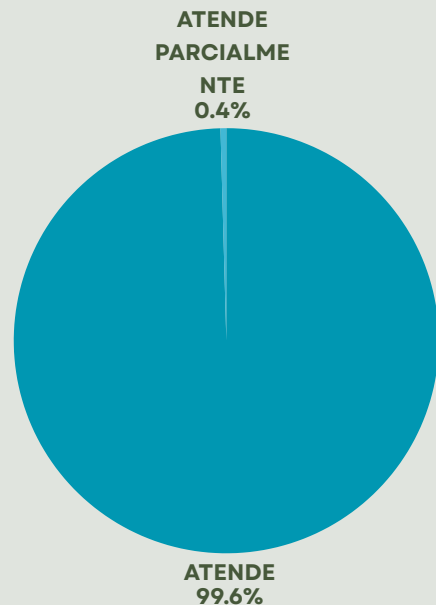
Atende - 227

Atende Parcialmente - 1

Não Atende - 0

- **Atende**
- **Atende Parcialmente**
- **Não Atende**

**Nenhuma manifestação foi classificada como Não Atende/Errada.*



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