



RELATÓRIO Nº 3 / 2025 VICEGOV/OUV-18702

Relatório gerencial dos indicadores da Ouvidoria Adjunta da Vice-Governadoria

Setembro/Dezembro

Período: 3º quadrimestre de 2025

Assunto: Análise dos assuntos mais demandados nas manifestações da Ouvidoria Adjunta da Vice-Governadoria.

Este relatório tem por objetivo dispor os dados do trabalho quadrimestral realizado pela Ouvidoria Adjunta da Vice-Governadoria e ratificar os princípios da transparência e da eficiência dos serviços, além de ofertar subsídios na tomada de decisão pela alta administração.

O art. 24, VI, do Regulamento da CGE (Decreto 10.391/2024), indica que a Ouvidoria deve elaborar relatórios estatísticos e gerenciais, tendo como base a análise e apuração das principais atividades.

A confecção de relatório gerencial quadrimestral integra o item 5.1 do Manual de Maturidade das Ouvidorias de Goiás.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Adjunta da Vice-Governadoria 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, em sua maioria, são enviadas às áreas técnicas do Órgão para que subsidiem a resposta final enviada ao usuário.

De setembro a dezembro de 2025, não foram recebidas nenhuma manifestação.

CONCLUSÃO

Do exposto, conclui-se pela inviabilidade da compilação dos dados quanto ao Tempo Médio de Espera, Pesquisa de Satisfação dos Usuários, Satisfação Quanto à Resolutividade das Respostas, Satisfação Quanto Ao Atendimento da Ouvidoria e Dados da Revisão, justamente em razão da ausência de manifestação para atendimento no período compreendido entre os meses de setembro a dezembro de 2025.

FORÇA DE TRABALHO

As atividades da Ouvidoria Adjunta da Vice-Governadoria são desempenhadas por uma Ouvidora Adjunta e por uma Ouvidora Adjunta Substituta.

Nome	Cargo	E-mail
Adriana Carvalho Teles Oliveira	Professor IV	adrianacteles@hotmail.com
Carolinne Brasil Martins	Gerente da Secretaria-Geral	carolinnemartins@hotmail.com

Goiânia, 30 de dezembro de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANA CARVALHO TELES OLIVEIRA**, **Ouvidor(a) Adjunto(a)**, em 30/12/2025, às 12:41, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **84481193** e o código CRC **7B2BFFA3**.

OUVIDORIA

RUA 82 Nº 400, PALÁCIO PEDRO LUDOVICO TEIXEIRA, 4º ANDAR, ALA LESTE - Bairro
SETOR CENTRAL - GOIANIA - GO - CEP 74015-908 - (62)3201-5418.



Referência: Processo nº 202400012000489



SEI 84481193