



ESTADO DE GOIÁS
VICE-GOVERNADORIA
OUVIDORIA

Referência: Processo nº 202400012000489

Interessado(a): OUVIDORIA

Assunto: Relatório Gerencial - 2º Quadrimestre

RELATÓRIO Nº 2 / 2026 VICEGOV/OUV-18702

Relatório gerencial dos indicadores da Ouvidoria Adjunta da Vice-Governadoria

Maio/Agosto

SEI: 202400012000489

Período: 2º quadrimestre de 2026

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.

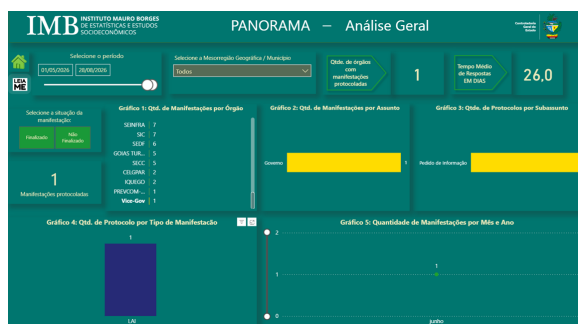
O art. 24, VI, do Regulamento da CGE (Decreto 10.391/2024), indica que a Ouvidoria deve elaborar relatórios estatísticos e gerenciais, tendo como base a análise e apuração das principais atividades.

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 da Controladoria para que subsidiem a resposta final enviada ao usuário.

De maio a agosto de 2026, foi recebida e tratada 1 manifestações pela Ouvidoria adjunta da Vice-Governadoria, sendo ela um pedido de acesso à informação (LAI)



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 o prazo para resposta conclusiva à manifestação, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa. O mesmo prazo vale para a solicitação via Lei de acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

No período de maio a agosto de 2026, a Ouvidoria adjunta da Vice-Governadoria registrou um tempo médio de 26,0 dias, enquanto no Estado foi registrado 5,8 dias.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

No Sistema de Gestão de Ouvidoria da Ouvidoria adjunta da Vice-Governadoria, no 2º quadrimestre de 2026, não foi respondido nenhum questionário da Pesquisa de Satisfação.



SATISFAÇÃO QUANTO À RESOLUTIVIDADE DAS RESPOSTAS

Para a pergunta “A sua demanda foi resolvida?”, como não foi respondida nenhuma pesquisa de satisfação, não teve como respondê-la.

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?”, como não foi respondida nenhuma pesquisa de satisfação, não teve como respondê-la.

DADOS DE REVISÃO

O relatório emitido pela equipe técnica de revisão da Gerência de Ouvidoria da CGE quanto à qualidade da resposta oferecida aos manifestantes no período de maio a agosto de 2026, é de 100% atendida.

FORÇA DE TRABALHO

As atividades da Ouvidoria Adjunta da Vice-Governadoria são desempenhadas por uma Ouvidora Adjunta e sua 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, 1º de setembro de 2026.



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANA CARVALHO TELES OLIVEIRA**,
Ouvidor(a) Adjunto(a), em 01/09/2026, às 08:45, 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?](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **95163692**
e o código CRC **ACCD3127**.

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 95163692