

OUVIDORIA ADJUNTA - CBMGO

RELATÓRIO GERENCIAL

1º Quadrimestre

2026



APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por objeto dispor os dados do trabalho realizado no 1º quadrimestre de 2026 pela Ouvidoria Adjunta do CBMGO e ratificar os princípios da transparência e da eficiência dos serviços, além de ofertar subsídios na tomada de decisão pela alta administração do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás.

Os artigos 26 a 30 da Instrução Normativa nº 1/2025 da Controladoria-Geral do Estado indica que a Ouvidoria Adjunta deve elaborar relatórios estatísticos e gerenciais, tendo como base a análise e apuração das principais atividades.

A confecção de relatório gerencial para conhecimento do Comando-Geral e das áreas técnicas do CBMGO também integra o Manual de Maturidade das Ouvidorias de Goiás.



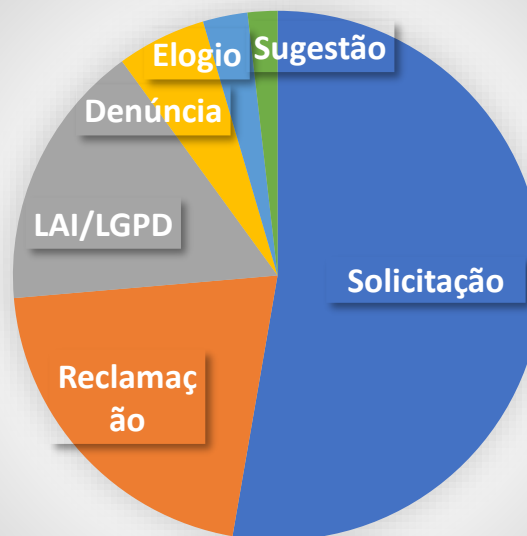
MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Adjunta do CBMGO utiliza o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) para receber e tratar as manifestações dos usuários direcionadas à Corporação. No 1º quadrimestre de 2026 foram recebidas 110 manifestações, todas finalizadas dentro do prazo legal.

110

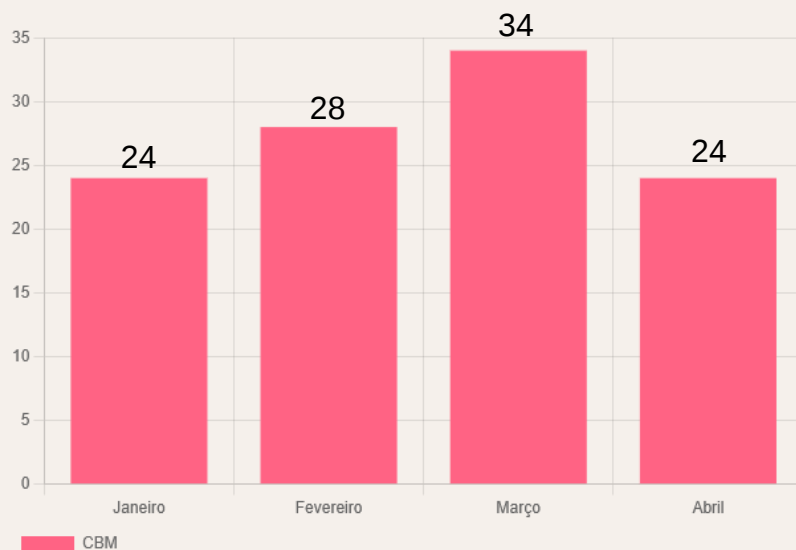
MANIFESTAÇÕES

- Solicitação: 58
- Reclamação: 23
- LAI/LGPD: 18
- Denúncia: 6
- Elogio: 3
- Sugestão: 2



MANIFESTAÇÃO MAIS DEMANDADOS

Quantidade de manifestação por período do quadrimestre



Verificou-se uma demanda considerável para pedidos de vistoria, destinado à atividade fiscalizatória desenvolvida pelo Comando de Atividades Técnicas, em conformidade com a Lei estadual nº 15,802, de 11 de setembro de 2006, que estabelece o Código Estadual de Segurança contra Incêndio e Pânico.

Assuntos que levaram o manifestante/usuário a demandar a Ouvidoria (assuntos mais demandados)



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

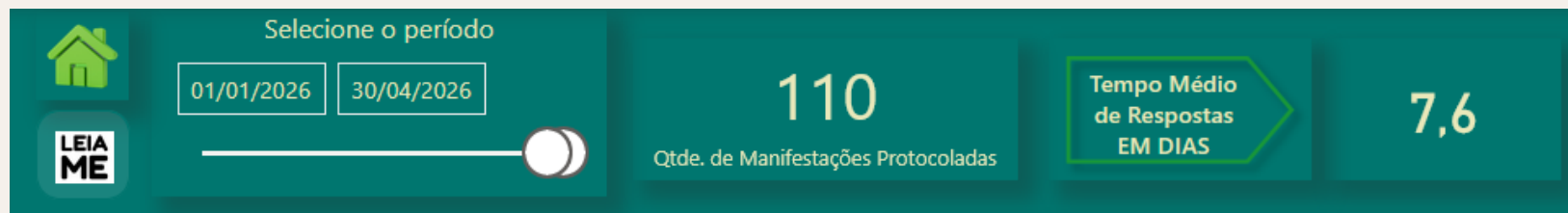
O Decreto Estadual nº 10.466/2024 estabelece que o prazo para a resposta conclusiva à manifestação é de até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa. O mesmo prazo vale para a solicitação via Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011).

Tempo médio de resposta
1º Quadrimestre 2026

7,6 dias

Manifestações respondidas
fora do prazo

00



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

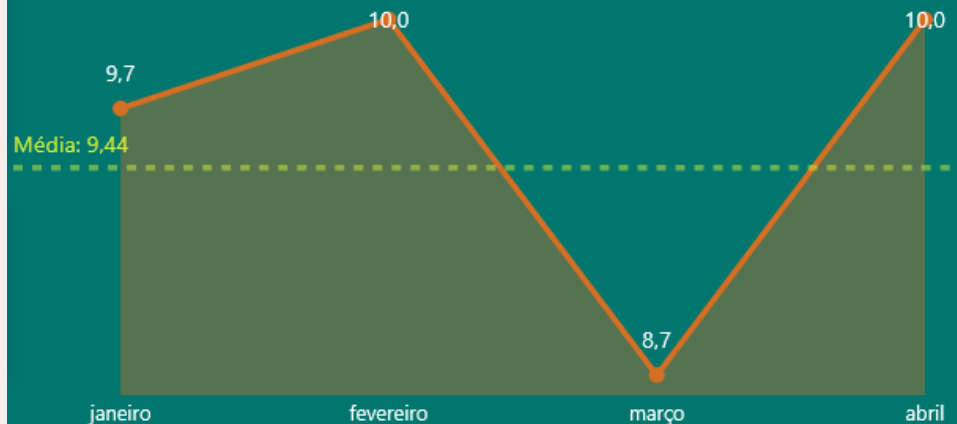
RESOLUTIVIDADE

78%

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

9,4

Gráfico 3: Média de recomendação por Ano e Mês



MANIFESTAÇÃO LAI

Quantidade de pedidos de acesso à informação fundamentados na Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013 - Lei de Acesso à Informação, por período do quadrimestre



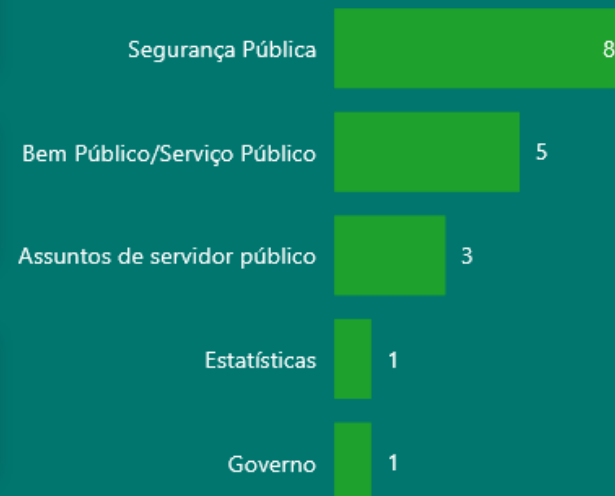
Interface de busca para Manifestação LAI. O formulário permite selecionar o período (01/01/2026 a 30/04/2026) e o órgão (CBM). O tipo de manifestação é LAI. O total de manifestações protocoladas é 18.

Seleção de período: 01/01/2026 a 30/04/2026. Total: 18 Qtde. de Manifestações Protocoladas.

Seleção de tipo de manifestação: LAI. Seleção de órgão: CBM.

Manifestação LAI mais demandada

Gráfico 1: Qtde. de protocolos por assunto



DADOS DE REVISÃO

O Relatório de Revisão, emitido por equipe técnica quanto à qualidade da resposta oferecida pela Ouvidoria Adjunta aos manifestantes no 1º quadrimestre de 2026 apresentou o seguinte resultado:

100

Atende

9*

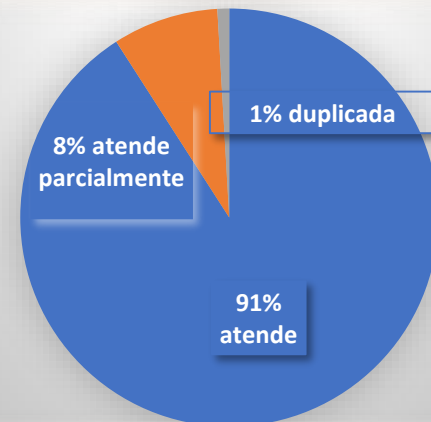
Atende Parcialmente

1

Manifestação Duplicada

- *NOTA: Nenhuma manifestação foi classificada como “Não Atende/Errada”.*

- * *Das manifestações classificadas como “Atende Parcialmente”:*
 - 6 estão relacionadas à classificação do Assunto/Subassunto/ Tipologia;
 - 2 estão relacionadas à solicitação de preenchimento da pesquisa de satisfação;
 - 1 está relacionada ao termo de ciência de militar elogiado.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

As atividades de ouvidoria relacionadas às Forças de Segurança Pública são centralizadas na Ouvidoria Setorial da SSP. A Lei Federal nº 13.460, de 2017 e o Decreto estadual nº 10.466, de 2024 determinam que os órgãos da administração direta, autarquias e fundações públicas mantenham em sua estrutura organizacional unidade responsável pelas atividades de ouvidoria, com subordinação técnica à Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral (SGAO) da Controladoria-Geral do Estado (CGE).

Desta feita, a Ouvidoria Adjunta foi instituída no do Corpo de Bombeiros Militar de Goiás como um canal efetivo de comunicação entre o cidadão, os militares e a Administração Pública, por meio da estruturação e capacitação necessárias para o desenvolvimento das atividades, precipuamente o recebimento, tratamento e resposta qualificada às manifestações, através das seguintes atos administrativos: - Plano de Ação de Implementação da Ouvidoria Adjunta, Portaria nº 5943/2025 CBM (Criação da OA), Portaria nº 5966/2025 CBM (Designação de Militares) e Portaria nº 6731/2025 CBM (Regimento Interno).

- Fonte do material gráfico e documental:

Dados de referência: Ouvidoria Adjunta do CBMGO.

Fonte: Instituto Mauro Borges de Estatística e Estudos Socioeconômicos

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaWJlYXN0ZWZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

<https://www.ouvidoriageral.go.gov.br/#!/sistema/relatorios/relatorio-manifestacao>