



**OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL

DEZEMBRO DE 2025

Mayara Cristine Bandeira de Lima
Controladora-Geral do Estado

Luciano Dias Fonseca
Ouvidor-Geral

Saluana Bonfim do Nascimento Souza
Departamento de Gestão da Ouvidoria

Ana Rute da Silva Araújo
Divisão de Atendimento e Acompanhamento

Jhullya Gabrielle de Souza
Divisão de Normatização e Informação

Lucas Amorim de Freitas Zanforlin Barbosa
Divisão de Normatização e Informação

APRESENTAÇÃO

Para contribuir com o alcance dos objetivos estratégicos do traçados no Planejamento Estratégico da Controladoria-Geral do Estado do Acre (CGE), a Ouvidoria-Geral iniciou, em dezembro de 2025, a Pesquisa de Satisfação quanto ao atendimento prestado pela OGE. São realizadas pesquisas de satisfação com os cidadãos que utilizaram os canais de atendimentos da OGE, disponíveis a todos cidadãos como: plataforma FalaBR, disponível do site oficial da Controladoria Geral, WhatsApp institucional (68) 99206-4600; e-mails ouvidoriageral.cge@ac.gov.br e ouvidoriageral.cge@gmail.com, telefone (68) 3215-4121, ramal 209

O objetivo da pesquisa é gerar informações qualitativas sobre o atendimento às manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios), direcionadas à CGE e sobre o serviço de análise de recursos de acesso à informação em 2ª instância, ambos realizados pela OGE.

A pesquisa foi disponibilizada aos usuários, a partir do mês dezembro de 2025, por meio de formulários no google forms, estando à disposição, semanalmente, para os manifestantes da OGE que receberam respostas, assim como com aqueles que obtiveram um posicionamento do órgão quanto aos recursos de acesso à informação. Os cidadãos recebem um e-mail, assinado pelo Ouvidor-Geral do Estado, convidando-os a responder um questionário.

Os resultados apresentados foram oriundos do banco de dados da Ouvidoria Geral, colhidos, armazenados e analisados pelos técnicos da Divisão de Normatização (DINOR).

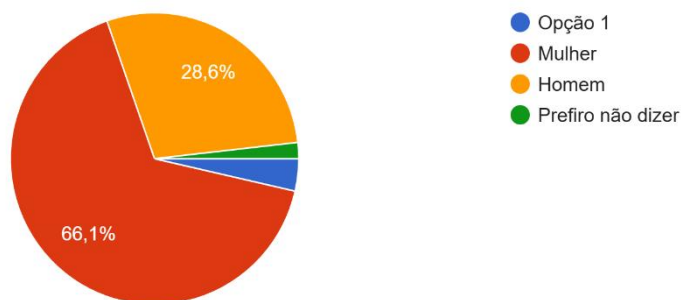
RESULTADOS ALCANÇADOS NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2026

PERFIL DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO.

Em relação ao perfil dos usuários, o gráfico 1 revela que 66,1% dos usuários se identificaram como mulheres, 28,6% como homens.

Gráfico 1 – Perfil dos usuários da Ouvidoria Geral em 2025.

Como você se identifica?
56 respostas

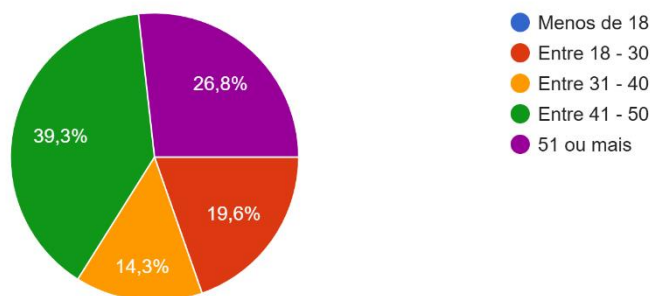


O gráfico 2 já revela que a grande maioria dos nossos usuários foram pessoas com a idade acima de 41 anos, somando aquelas com a idade entre 41 e 50 anos (39,3%) com as de idade acima de 51 anos (26,8%) alcançamos o percentual de 66,1% dos entrevistados. Porém não podemos deixar de observar a importância participação dos jovens entre 18 e 30 anos, representando um percentual de quase 20% dos usuários.

Gráfico 2 – Perfil dos usuários da Ouvidoria Geral do Estado em 2025 (idade).

Qual sua idade?

56 respostas



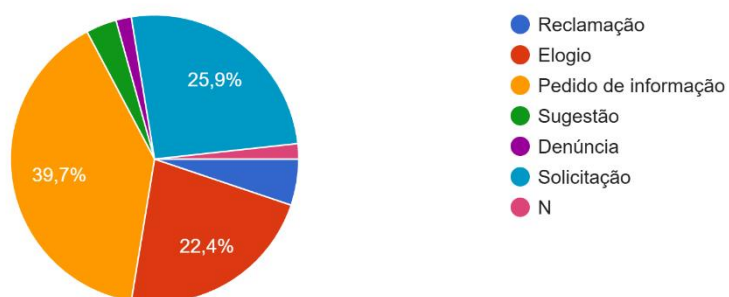
TIPO DE ATENDIMENTO REALIZADO

A seguir, temos revelado, pelo gráfico 3, que os respondentes mais frequentes foram aqueles que manifestaram para pedir informações (39,7%) e para fazer reclamações (25,9%).

Gráfico 3 – Serviço utilizado pelo usuário da OGE.

Serviço utilizado?

58 respostas



PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ATENDIMENTO

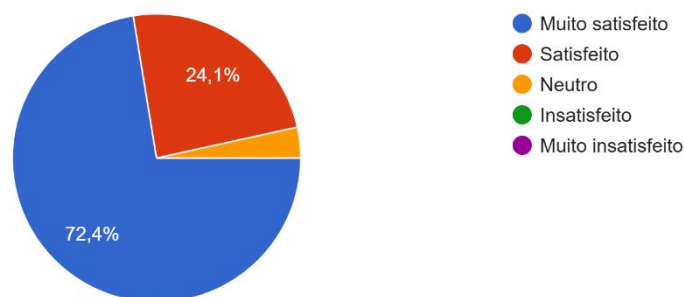
A pesquisa realizada visa, ainda, colher a percepção dos usuários sobre alguns aspectos, tais como: qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria Geral e o tempo de resposta.

Perguntamos aos usuários como eles avaliaram o atendimento que foi prestado pela Ouvidoria Geral, como eles avaliaram a oferta de serviços, o tempo de resposta e quantas vezes procuraram atendimento na OGE.

O gráfico 4, na sequência, revela que 72,4% dos usuários ficaram muito satisfeitos com o atendimento e 24,1% ficaram satisfeito.

Gráfico 4 – Grau de satisfação do atendimento da OGE.

Como você avalia o atendimento da Ouvidoria-Geral?
58 respostas

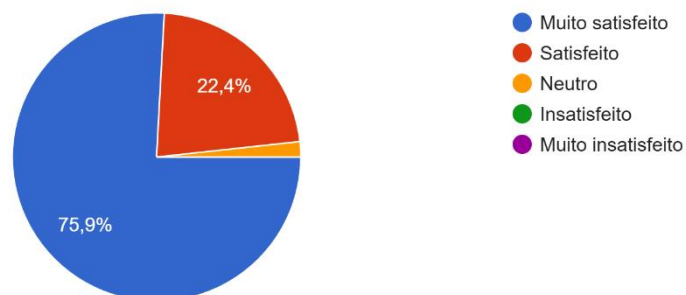


Quanto aos serviços ofertados pela Ouvidoria Geral, 75,9%, consideraram-se muito satisfeitos e 22,4% ficaram satisfeitos. O gráfico abaixo, ilustra o resultado de satisfação dos usuários.

Gráfico 5 – Grau de satisfação dos serviços ofertados pela OGE.

Como você avalia o serviço ofertado pela Ouvidoria-Geral?

58 respostas



Em relação ao tempo de resposta da Ouvidoria Geral, os manifestantes revelaram-se satisfatoriamente, sendo que mais de 90% dos respondentes consideram-se satisfeito com o tempo de resposta da OGE.

Gráfico 7 – Grau de satisfação do tempo de resposta da OGE.

Sobre o tempo de resposta?

58 respostas

