



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
OUVIDORIA ADJUNTA

Relatório gerencial dos indicadores da Ouvidoria

Matriz da Maturidade - Item 5.1

SEI nº: 202400013000280

Assunto: Encaminha os principais indicadores da Ouvidoria Adjunta da CASA CIVIL no período mencionado abaixo

Período 2º Quadrimestre de 2024.

Atendendo critério do Manual de Maturidade de Ouvidoria adotado pela Ouvidoria-Geral do Estado de Goiás, seguem, para conhecimento, os principais indicadores das atividades essenciais da Ouvidoria Adjunta da CASA CIVIL.

1 - Porcentual de Resolutividade das Respostas

(considera o porcentual de "sim" respondidos pelo cidadão/usuário à pergunta "Sua demanda foi resolvida?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria)

- Média: 50%
- Média Estado: 58%

2 - Nota Média dos Usuários sobre a Confiabilidade da Ouvidoria

(considera a média das notas dadas pelo cidadão/usuário, numa escala de 0 a 10, à pergunta "Você recomendaria esta Ouvidoria?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria)

- Nota média: 10.00
- Média Estado – 7,29

3 - Prazo Médio de Resposta

(considera a média dos dias de vida das manifestações finalizadas pelo órgão)

- Média da Ouvidoria Adjunta 6,1 dias
- Média Estado – 5,7 dias



4 - Porcentual de Respostas "Atende", "Atende Parcialmente" e "Não Atende"

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)

2° Quadrimestre de 2024

- Atende – 87,5%
- Atende Parcialmente – 12,5%

5 - Porcentual de Respostas Insatisfatórias

(considera o porcentual de Respostas Insatisfatórias e Recursos LAI em relação ao total de manifestações finalizadas pelo órgão)

2° Quadrimestre de 2024

- Respostas insatisfatórias – 1 de 8 manifestações no período.
- Recurso – 1 de 8 manifestações.

Goiânia, 17/12/2024

LÊNIA MACHADO
Ouvidora Adjunta