



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 3º 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)

- Em virtude de não haver manifestações no período, não foi possível obter esse dado.
- Média Estado: 59%

2 - Prazo Médio de Resposta

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

- Média da Ouvidoria Adjunta 11,3 dias
- Média Estado – 7,1 dias

Goiânia, 31/1/2025

LÊNIA MACHADO
Ouvidora Adjunta