



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
OUVIDORIA ADJUNTA

## Relatório gerencial dos indicadores da Ouvidoria – 2º Quadrimestre de 2025.

Matriz da Maturidade - Item 5.1

**SEI nº: 202500013000960**

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

**Período:** 2º quadrimestre de 2025.

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)*

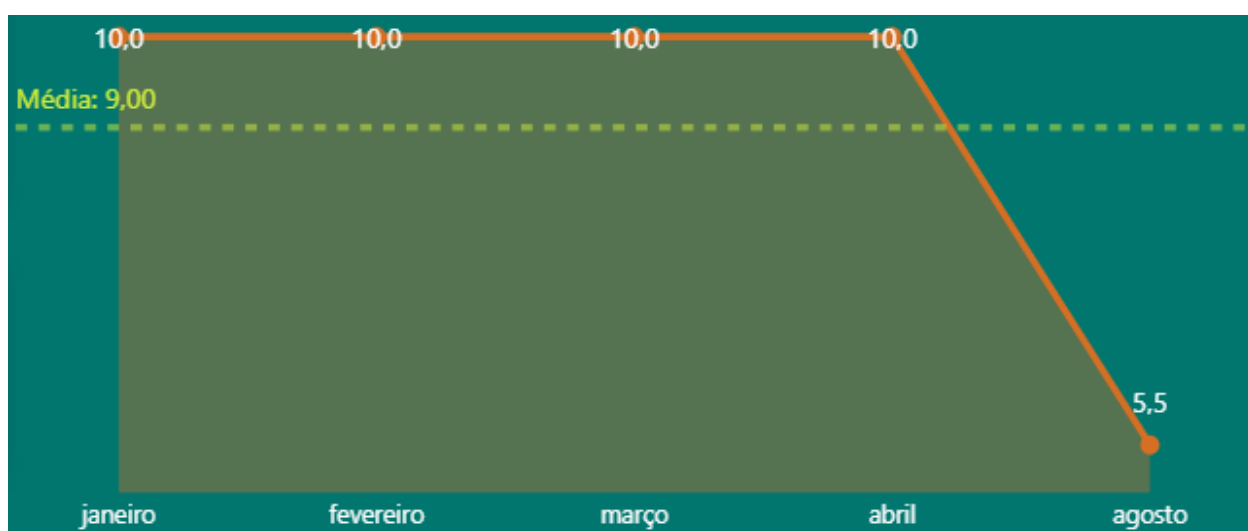


- Média: 89%
- Média Estado: 58%



## 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: 9
- Média Estado: 7,4

## 3 - Prazo Médio de Resposta

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

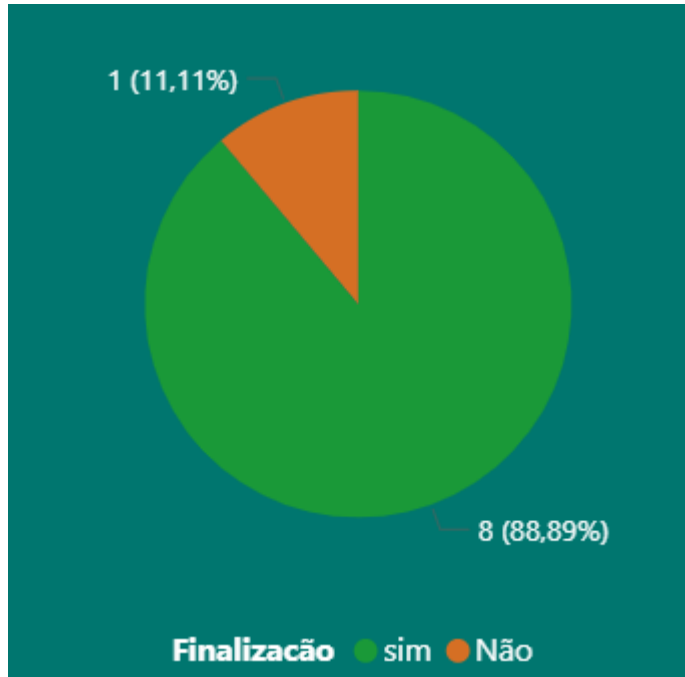


- Média da Ouvidoria Adjunta 10,6 dias
- Média Estado – 5,6 dias



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

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)



- Atende – 88,89%
- Não Atende – 11,11%

Goiânia, 20/8/2025

LÊNIA MACHADO  
Ouvidora Adjunta