



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
OUVIDORIA ADJUNTA

Relatório gerencial dos indicadores da Ouvidoria - 2024

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: 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)

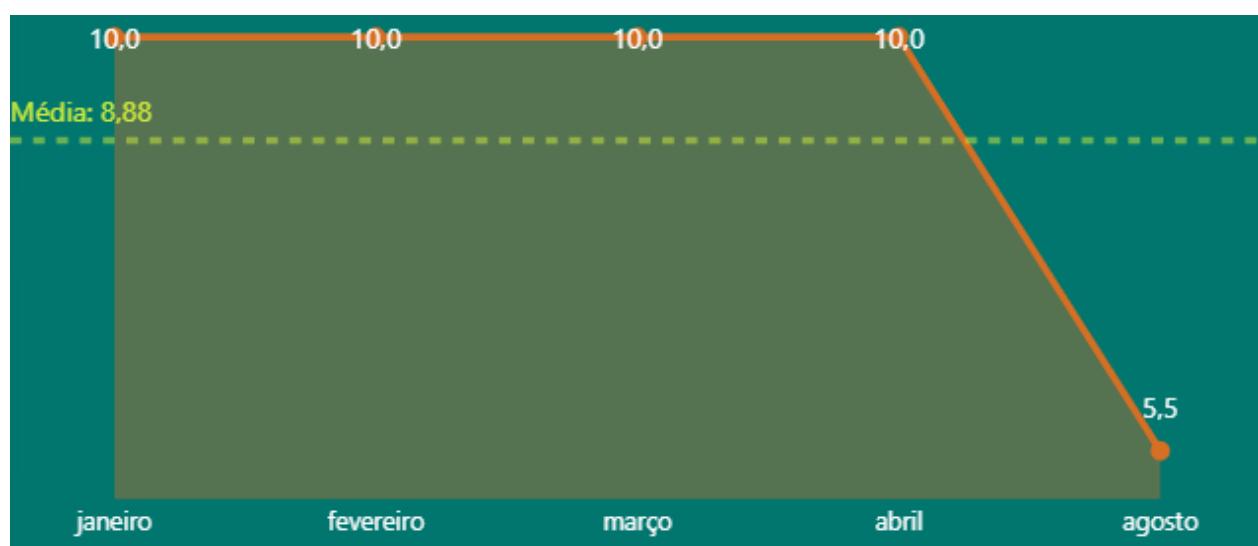


- Média: 88%
- Média Estado: 58%



2 Nota Média dos Usuários sobre a Confiabilidade da Ouvidoria

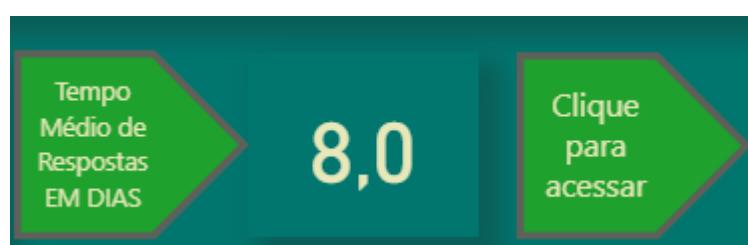
(considera a média das notas dadas pelo cidadão/usuário, numa escala de 0 a 10, à pergunta "Você recomendaria esta Ouvidoria?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria)



- Nota média: 8,9
- 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 8 dias
- Média Estado – 6,7 dias



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

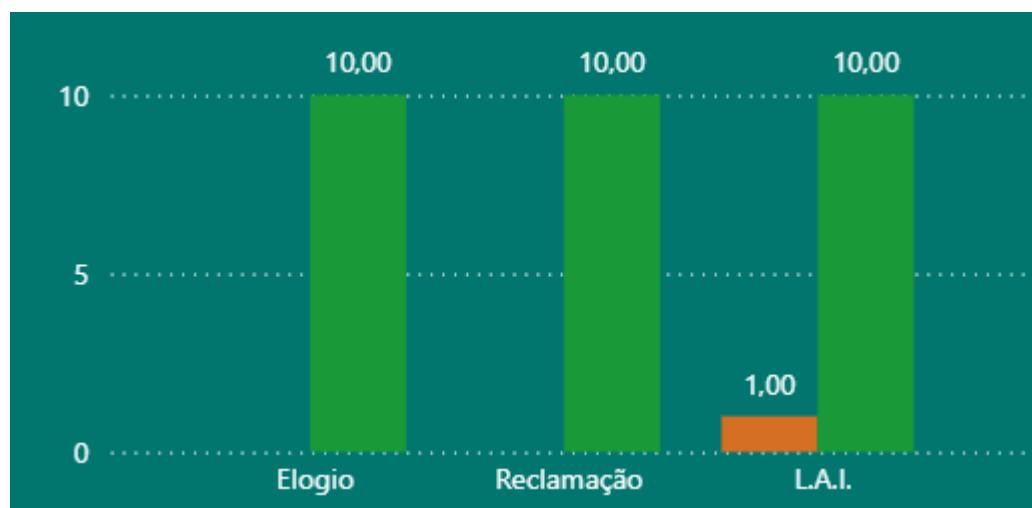
(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)



- Atende – 87,5%
- Não Atende – 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)



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



Goiânia, 3/2/2025

LÊNIA MACHADO
Ouvidora Adjunta