



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
OUVIDORIA ADJUNTA

Relatório gerencial dos indicadores da Ouvidoria - 2025

Matriz da Maturidade - Item 5.1

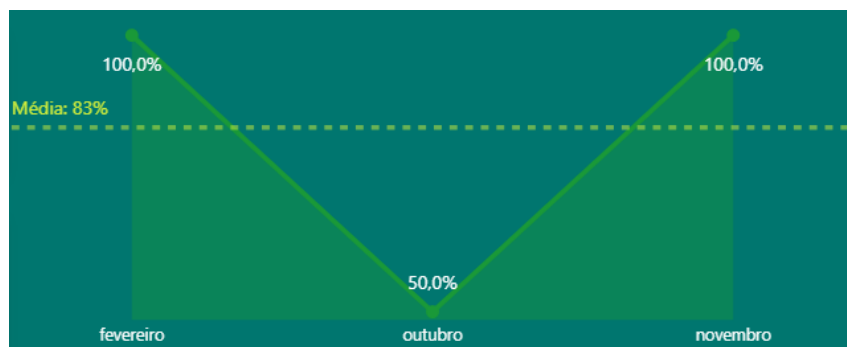
SEI nº: 202500013000960

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

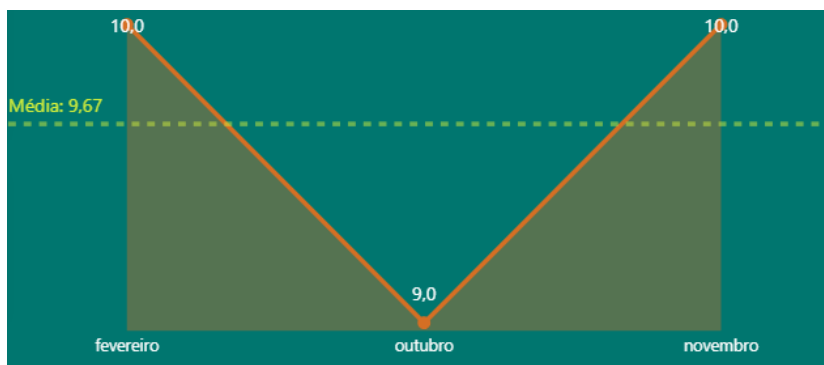


- Média: 83%
- Média Estado: 56



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: 9,6
- Média Estado – 7,3

3 - Prazo Médio de Resposta

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

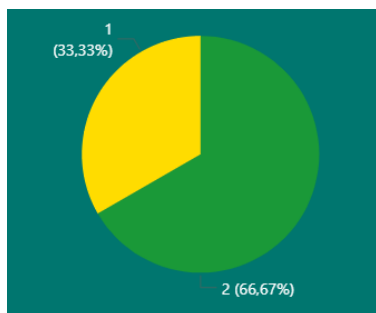


- Média da Ouvidoria Adjunta 12 dias
- Média Estado – 6,6 dias



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

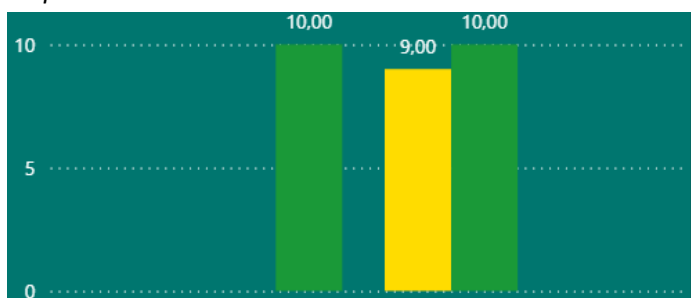
(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)



- Atende – 66,67%
- Atende Parcialmente – 33,33%

5 - Porcentual de Recomendação

(considera o porcentual de recomendação, o porcentual de recomendação por finalização das respostas.



- Média de recomendação – 9,66%
- Ressalta-se que não houve insatisfação com respostas durante o período

Goiânia, 25/3/2025

LÊNIA MACHADO
Ouvidora Adjunta