



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: 202600013001841

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

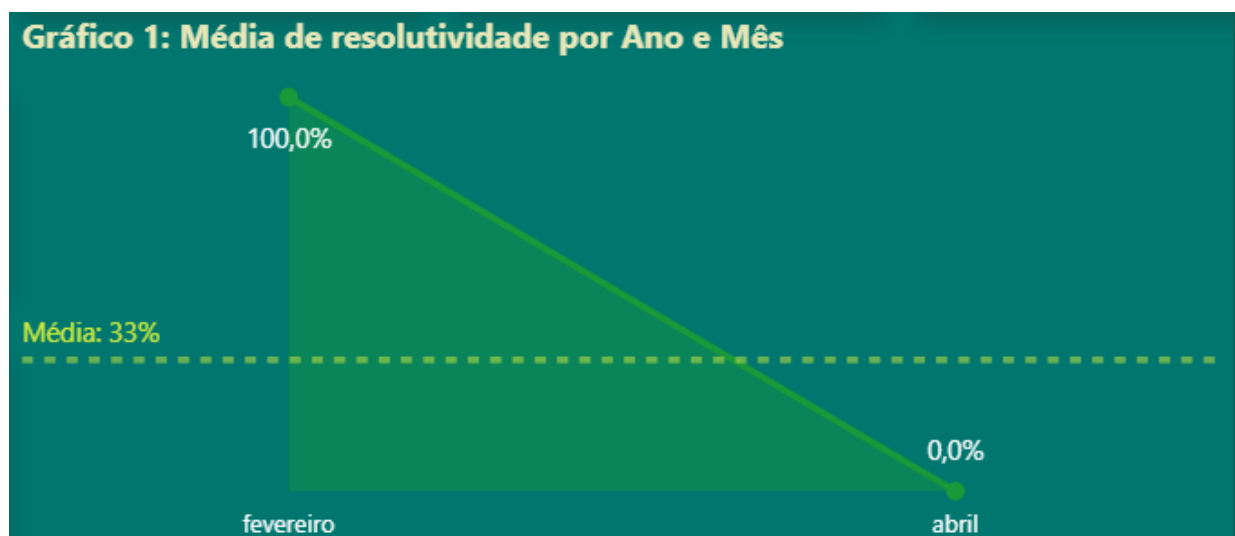
Período 1º Quadrimestre de 2026.

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 da Ouvidoria Adjunta 33%.
- Média Estado: 52%.





2 - Prazo Médio de Resposta

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

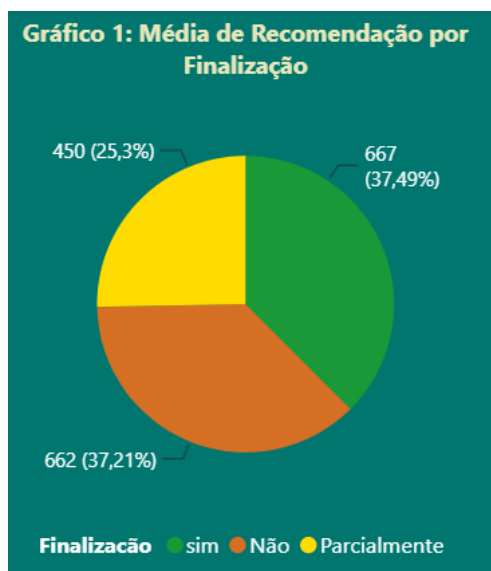
- Média da Ouvidoria Adjunta 8,4 dias.
- Média Estado – 6,1 dias



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

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)

- Atende – 37,49%
- Parcialmente – 25,3%
- Não atende – 37,21%

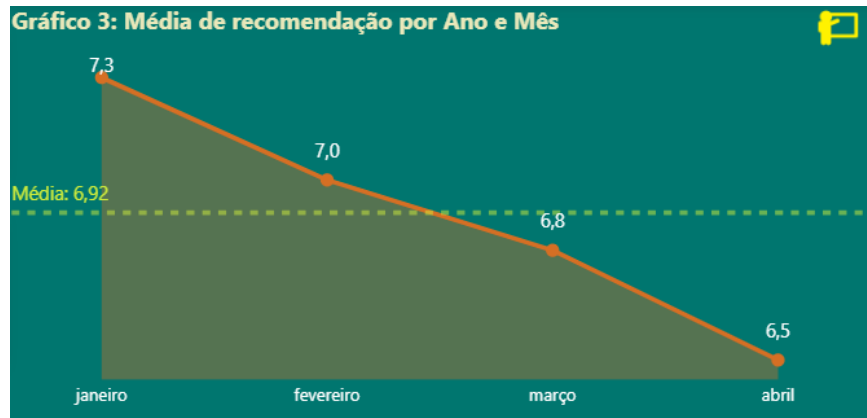




4 Média de Recomendação.

(considera a média de recomendação da ouvidoria a nota de confiabilidade e recomendação nas manifestações de cada mês)

- Média de recomendação da Ouvidoria Adjunta 4.
- Média Estado: 6,92.



Goiânia, 3/7/2026.

LÊNIA MACHADO
Ouvidora Adjunta