



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: 202500013000960

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

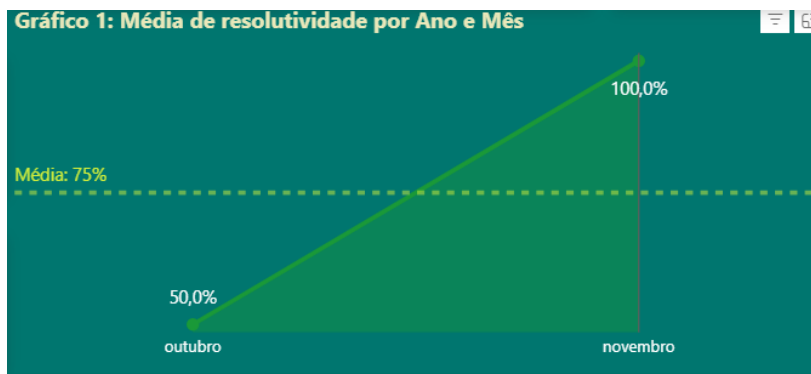
Período 3º Quadrimestre de 2025.

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 da Ouvidoria Adjunta 75%.
- Média Estado: 55%.

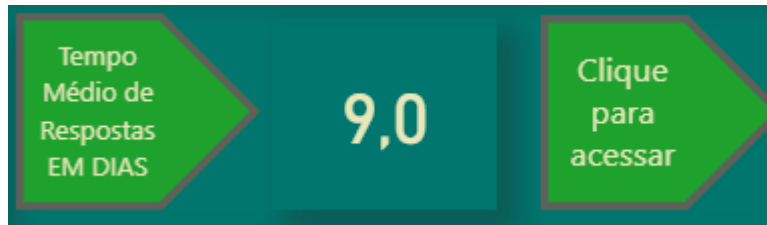




2 - Prazo Médio de Resposta

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

- Média da Ouvidoria Adjunta 9 dias.
- Média Estado – 6,4 dias



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

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)

- Atende – 50%
- Parcialmente – 50%

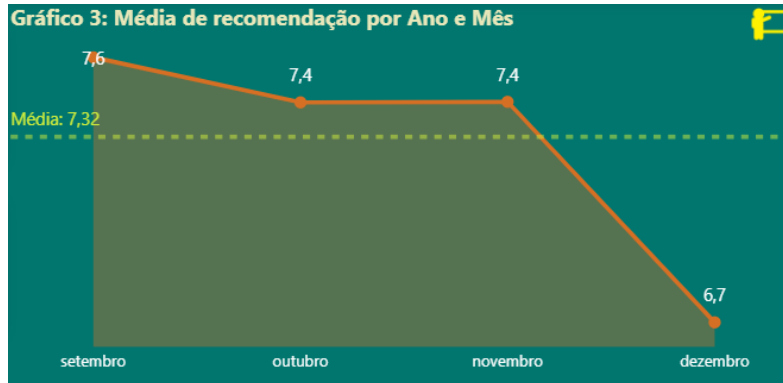




4 Média de Recomendação.

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

- Média de recomendação da Ouvidoria Adjunta 9,5.
- Média Estado: 7,32.



Goiânia, 3/7/2026.

LÊNIA MACHADO
Ouvidora Adjunta