



CGE  
Controladoria  
Geral do Estado



ESTADO DE GOIÁS  
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO  
OUVIDORIA SETORIAL

## Relatório gerencial dos indicadores da OuvSet

Matriz da Maturidade - Item 5.1

**SEI nº: 202411867001510**

**Assunto: Encaminha os principais indicadores da Ouvidoria Setorial da CGE no período de Agosto/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 OuvSet CGE:

### 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)*

- Agosto/2024 – 100%
- Média Estado – 63%

### 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)*

- Agosto/2024 – 10
- Média Estado – 7,8

### 3 - Prazo Médio de Resposta

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

- Agosto/2024 – 2,4 dias
- Média Estado – 3,7 dias

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

*(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)*

Agosto/2024

- Atende – 100%
- Atende Parcialmente – 0%
- Não Atende – 0%

## **5 - Porcentual de Respostas Insatisfatórias**

*(considera o porcentual de Respostas Insatisfatórias e Recursos LAI em relação ao total de manifestações finalizadas pelo órgão)*

Agosto/2024

- Respostas insatisfatórias – 0 de 38
- Recursos – 0 de 38

Goiânia, 11/9/2024

Ricardo Gonçalves Santana  
Ouvidor Setorial