



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 outubro/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)

- Out/2024 – 100%
- Média Estado – 64%

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)

- Out/2024 – 8,0
- Média Estado – 8,0

3 - Prazo Médio de Resposta

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

- Out/2024 – 4,3 dias
- Média Estado – 4,0 dias

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

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)

Out/2024

- Atende – 96%
- Atende Parcialmente – 4%
- 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)

Out/2024

- Respostas insatisfatórias – 2 de 51 (**obs.:** as duas insatisfatórias referem-se a pedidos que não competem ao governo de Goiás. Foi informado, mas os usuários marcam como insatisfatórias)

Goiânia, 4/11/2024

Ricardo Gonçalves Santana
Ouvidor Setorial