



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 novembro/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)

- Nov/2024 – 75%
- Média Estado – 61%

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)

- Nov/2024 – 7,8
- Média Estado – 7,6

3 - Prazo Médio de Resposta

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

- Nov/2024 – 2,0 dias
- Média Estado – 4,0 dias

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

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)

Nov/2024

- Atende – 97%
- Atende Parcialmente – 3%
- 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)

Nov/2024

- Respostas insatisfatórias – 1 de 51 (**obs.:** a insatisfatória refere-se a pedido que não compete ao governo de Goiás. Foi informado ao usuário, que mesmo assim marcou como insatisfatória)

Goiânia, 4/12/2024

Ricardo Gonçalves Santana
Ouvidor Setorial