

Fundação de  
Amparo à  
Pesquisa do  
Estado de Goiás



ESTADO DE GOIÁS  
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DE GOIÁS  
OUVIDORIA SETORIAL

## RELATÓRIO Nº 8 / 2024 FAPEG/OUVIDORIA SETORIAL-20427

### RELATÓRIO GERENCIAL DOS INDICADORES DA OUVIDORIA

**Assunto:** Encaminha os principais indicadores da Ouvidoria Adjunta da FAPEG no período mencionado abaixo:

**Período:** Janeiro a abril/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 Ouvidoria Adjunta da FAPEG:

#### **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)*

Janeiro a abril/2024 – 0%

Média Estado – 58%

#### **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)*

Janeiro a abril /2024 – não houve resposta no período

Média Estado – 7,3

#### **3 - Prazo Médio de Resposta**

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

Janeiro a abril/2024 – 8,83

Média Estado – 7,1

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

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

Janeiro a abril/2024

Atende – 80%

Atende Parcialmente – 20%

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)

Janeiro a abril/2024

Respostas insatisfatórias – 0 de 6

Recurso – 0 de 6

GOIANIA, 31 de outubro de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **ISABEL CAROLINA DIAS GARCIA, Ouvidor(a)** **Adjunto(a)**, em 11/11/2024, às 16:18, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **67219770** e o código CRC **559D4E9E**.

OUVIDORIA SETORIAL

RUA DONA MARIA JOANA Nº 150, , - Bairro SETOR SUL - GOIANIA - GO - CEP 74083-140 -  
(62)3623-0401.



Referência: Processo nº 202410267001496



SEI 67219770