

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 9 / 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: Maio a 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 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)

Maio a agosto/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)

Maio a agosto/2024 – 1,0

Média Estado – 7,5

3 - Prazo Médio de Resposta

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

Maio a agosto/2024 – 8,6

Média Estado – 5,7

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

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)

Maio a 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)

Maio a agosto/2024

Respostas insatisfatórias – 0 de 7

Recurso – 0 de 7

GOIANIA, 06 de novembro de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **ISABEL CAROLINA DIAS GARCIA, Ouvidor(a)** **Adjunto(a)**, em 11/11/2024, às 16:19, 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 informando o código verificador **67219886** e o código CRC **5EBC1613**.

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



Referência: Processo nº 202410267001496



SEI 67219886