



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

Referência: Processo nº 202210267000714

Interessado(a): FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE GOIÁS - FAPEG

RELATÓRIO Nº 1 / 2026 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/2026

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/2026 – 75%

Média Estado – 50%

O índice da FAPEG ficou 25 pontos percentuais acima da média estadual, demonstrando percepção positiva dos usuários quanto à solução das demandas apresentadas.

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/2026 – 10,0

Média Estado – 6,9

A nota obtida pela FAPEG superou em 3,1 pontos a média estadual, evidenciando elevado grau de confiança dos usuários que responderam à pesquisa de satisfação.

3 - Prazo Médio de Resposta

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

Janeiro a abril/2026 – 9,84 dias

Média Estado – 9,92 dias

O prazo médio de resposta da FAPEG manteve-se ligeiramente inferior à média estadual e dentro dos limites estabelecidos pela legislação vigente.

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

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)

Janeiro a abril/2026

Atende – 75%

Atende Parcialmente – 0,0%

Não Atende – 25%

Média do Estado

Atende – 37,56%

Atende Parcialmente – 25,17%

Não Atende – 37,27%

Os resultados da FAPEG demonstram desempenho superior à média estadual no indicador de atendimento das demandas, com 75,0% dos respondentes considerando que sua manifestação foi atendida, percentual aproximadamente o dobro da média observada no Estado de Goiás (37,56%). Ressalta-se, contudo, que o resultado da FAPEG baseia-se em apenas quatro respostas à pesquisa de satisfação, circunstância que recomenda cautela na interpretação dos dados e no estabelecimento de conclusões generalizadas sobre o desempenho do serviço.

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/2026

Foram registradas 19 manifestações finalizadas no período.

Respostas insatisfatórias: não identificadas nos relatórios disponibilizados.

Recursos LAI: 1 registro.

Recurso: 1 de 19 manifestações (5,3%).

GOIANIA, 18 de junho de 2026.



Documento assinado eletronicamente por **LEANDRA MACHADO GODINHO, Ouvidor(a)**
Adjunto(a), em 17/07/2026, às 11:29, 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?](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1)
[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 **91753554**
e o código CRC **15E3DAAF**.

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



Referência: Processo nº 202210267000714



SEI 91753554