



RELATÓRIO Nº 1 / 2025 GOIASPREV/COOUV-11820

Indicadores da Ouvidoria

SEI: 202411129011610

Assunto: Encaminha os principais indicadores da Ouvidoria Adjunta da Goiás Previdência - GOIASPREV - no período mencionado abaixo:

Período: setembro a dezembro/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 GOIASPREV:

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)

- setembro a dezembro/2024 - 50%
- Média Estado - 59%

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)

- setembro a dezembro/2024 - 7,6
- Média Estado - 7,5

3 - Prazo Médio de Resposta

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

- setembro a dezembro/2024 - 6,5
- Média Estado - 7,1

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

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)

setembro a dezembro/2024

- Atende - 95%
- Atende Parcialmente - 4%
- Não Atende - 1%

5 - Percentual de Respostas Insatisfatórias

(considera o percentual de Respostas Insatisfatórias e Recursos LAI em relação ao total de manifestações finalizadas pelo órgão)

setembro a dezembro/2024

- Respostas insatisfatórias - 0 de 94
- Recurso - 0 de 94

Goiânia, 17 de fevereiro de 2025.

Lilyane Christine Pereira Rodrigues
Ouvidora Adjunta



Documento assinado eletronicamente por **LILYANE CHRISTINE PEREIRA RODRIGUES, Coordenador (a)**, em 17/02/2025, às 12:55, 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 **70828936** e o código CRC **C1050309**.



Referência: Processo nº 202411129011610



SEI 70828936