



## **RELATÓRIO Nº 1 / 2024 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: 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 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)*

- janeiro a abril/2024 – 65%
- 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 – 8,0
- 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 – 3,8
- 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 – 95,4%
- Atende Parcialmente – 4,6%
- 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 130
- Recurso - 0 de 130

Goiânia, 31 de outubro de 2024.

**Lilyane Christine Pereira Rodrigues**  
Ouvidora Adjunta



Documento assinado eletronicamente por **LILYANE CHRISTINE PEREIRA RODRIGUES, Coordenador (a)**, em 30/10/2024, às 21:12, 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 **65804613** e o código CRC **DC7227D5**.



Referência: Processo nº 202411129011610



SEI 65804613