



ESTADO DE GOIÁS  
GOIÁS PREVIDÊNCIA - GOIASPREV  
COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA

## RELATÓRIO Nº 2 / 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: janeiro a abril/2025**

**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 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/2025 - 64%**
- **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/2025 - 8,0**
- **Média Estado - 7,4**

### **3 - Prazo Médio de Resposta**

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

- janeiro a abril/2025 - 6,2
- Média Estado - 6,8

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

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

janeiro a abril/2025

- **Atende - 94%**
- **Atende Parcialmente - 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/2025

- **Respostas insatisfatórias - 0 de 104**
- **Recurso - 0 de 104**

Goiânia, 04 de junho de 2025.

**Lilyane Christine Pereira Rodrigues  
Ouvidora Adjunta**



Documento assinado eletronicamente por **LILYANE CHRISTINE PEREIRA RODRIGUES, Coordenador (a)**, em 04/06/2025, às 17:40, 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 **75420374** e o código CRC **91CFCC4A**.



Referência: Processo nº 202411129011610



SEI 75420374