

ESTADO DE GOIÁS
GOIÁS TELECOMUNICAÇÕES S.A. - GOIASTELECOM
OUVIDORIA ADJUNTA

Relatório gerencial dos indicadores da Ouvidoria

SEI nº: 202410901000435

Assunto: Encaminha os principais indicadores da Ouvidoria Adjunta da GOIASTELECOM no 1º quadrimestre de 2024.

Período: Janeiro/2024 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 OuvAdj da GOIASTELECOM:

1 - Percentual de Resolutividade das Respostas

O indicador "Porcentual de Resolução das Respostas" mede o percentual de cidadãos que responderam "sim" à pergunta "Sua demanda foi resolvida?" na pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria.

Esse índice está disponível para eficácia das respostas fornecidas e contribui para identificar melhorias no atendimento. No entanto, no primeiro quadrimestre de 2024, não houve chamados registrados na ouvidoria da GOIASTELECOM, e, portanto, **não há dados para calcular este percentual:**

- 1ºQ/2024 – Não houveram chamados.
- Média Estado – 58%

2 - Nota Média dos Usuários sobre a Confiabilidade da Ouvidoria

A "Nota Média dos Usuários sobre a Confiabilidade da Ouvidoria" é calculada com base na média das notas atribuídas pelos cidadãos, em uma escala de 0 a 10, à pergunta "Você recomendaria esta Ouvidoria?", presente na Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria.

Esse indicador avalia a confiança dos usuários no serviço prestado. No entanto, como não houve chamadas registradas no primeiro quadrimestre de 2024, na GOIASTELECOM, **não há dados disponíveis para este cálculo.**

- 1ºQ/2024 – Não houve chamados
- Média Estado – 7,3

3 - Prazo Médio de Resposta

O "Prazo Médio de Resposta" corresponde à média de dias necessários para que o órgão finalize as manifestações recebidas.

Esse indicador mede a eficiência no atendimento e na resolução das demandas. Contudo, no primeiro quadrimestre de 2024, não houve manifestações registradas na GOIASTELECOM, e, por isso, **não há dados para calcular esse prazo.**

- 1ºQ/2024 – Não houve chamados
- Média Estado – 7,1

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

O indicador "Porcentual de Respostas 'Atende', 'Atende Parcialmente' e 'Não Atende'" reflete a qualidade das respostas fornecidas, conforme avaliação da Ouvidoria - Geral.

Ele é calculado com base na classificação das manifestações finalizadas. No entanto, como não houve manifestações registradas na ouvidoria adjunta da GOIASTELECOM no primeiro quadrimestre de 2024, **não há dados disponíveis para compor esses percentuais.**

5 - Porcentual de Respostas Insatisfatórias

O "Porcentual de Respostas Insatisfatórias" mede a proporção de respostas consideradas insatisfatórias e de Recursos LAI em relação ao total de manifestações finalizadas pelo órgão.

Esse indicador avalia a qualidade do atendimento e identifica possíveis falhas nos processos. No entanto, no primeiro quadrimestre de 2024, **não houve manifestações registradas, e, portanto, não há dados para calcular este percentual.**

Goiânia-GO, 13 de dezembro de 2024.

Jéssica Lomazzi Guimarães
Ouvidora Adjunta da GOIASTELECOM