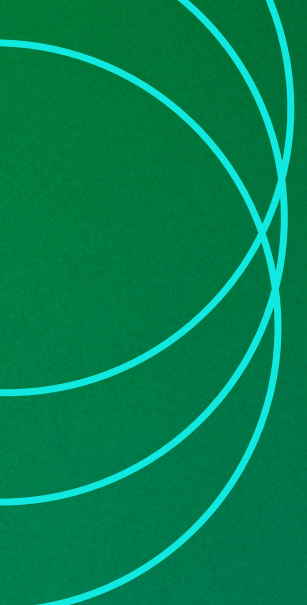




# OUVIDORIA SETORIAL – SGG

**– RELATÓRIO GERENCIAL –**  
**01/01/2026 A 30/04/2026**

1º Quadrimestre – 2026

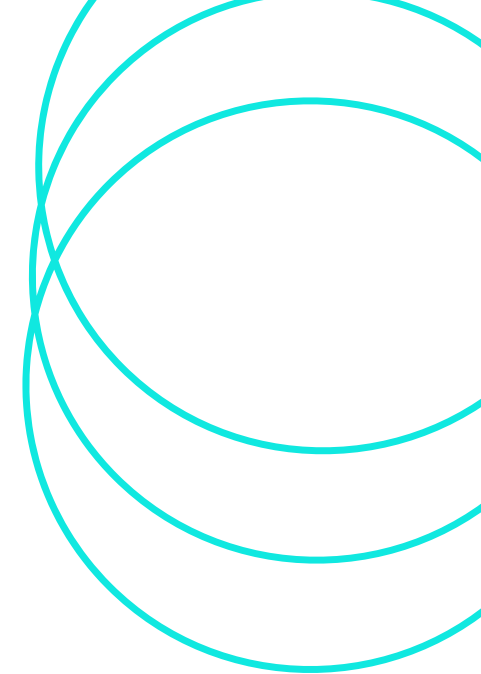


# APRESENTAÇÃO

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 Secretaria-Geral de Governo – SGG.



# **FORÇA DE TRABALHO** **EQUIPE**



**CAMILA TAVARES SANTANA – OUVIDORA ADJUNTA TITULAR**

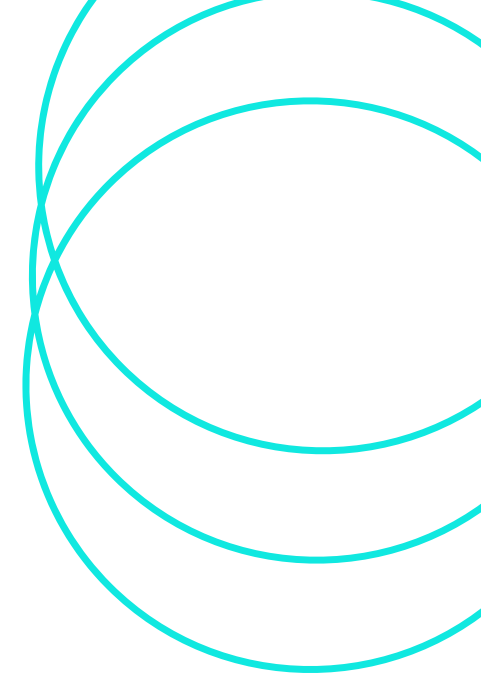
**LEONARDO GOMES DE OLIVEIRA – OUVIDOR ADJUNTO SUBSTITUTO**

**LILIA GENI MIGUEL – OUVIDORA COLABORADORA**



# 1 PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE DAS RESPOSTAS

## 01/01/2026 A 30/04/2026



(Considera o percentual de "sim" respondidos pelo cidadão/usuário à pergunta "Sua demanda foi resolvida?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria):

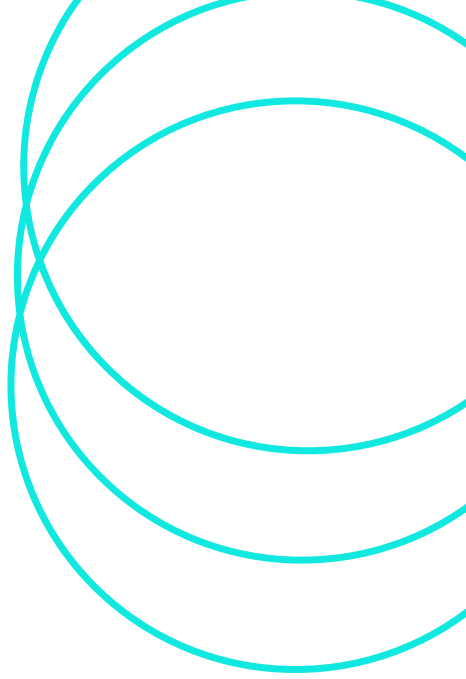
- 1Q26 – 50%
  - Média Estado – 50%
-

## 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):

- 1Q26 – 7,4
  - Média Estado – 6,9
-

### 3 PRAZO MÉDIO DE RESPOSTAS



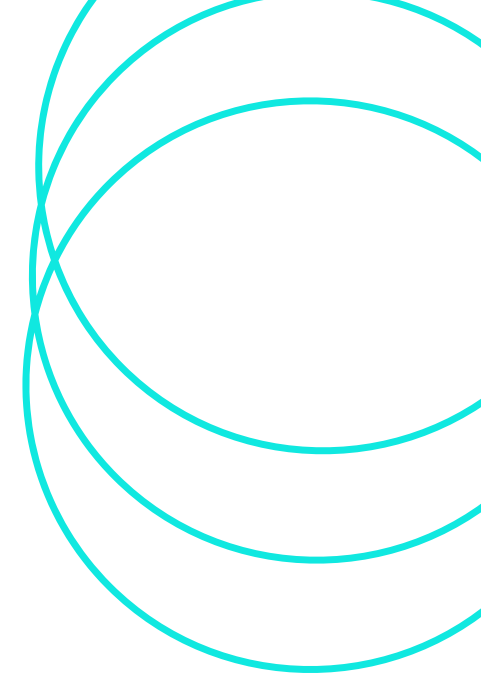
Considera a média dos dias de vida das manifestações finalizadas pelo órgão)

- 1Q26 – 12,6

- Média Estado – 6,1



## 4 PORCENTUAL DE RESPOSTAS "ATENDE", "ATENDE PARCIALMENTE" E "NÃO ATENDE"

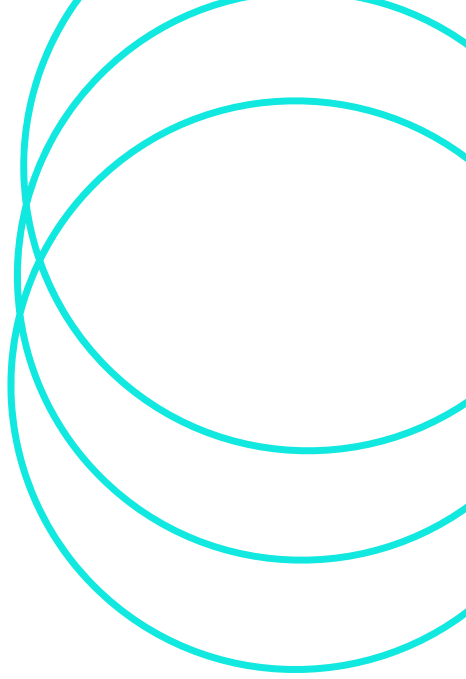


(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)

1Q26

- Atende – 25%
  - Atende Parcialmente – 50%
  - Não Atende – 25%
-

# 5 PORCENTUAL DE RESPOSTAS INSATISFATÓRIAS



Considera o percentual de Respostas Insatisfatórias em relação ao total de manifestações finalizadas pelo órgão)

1Q26

● Respostas insatisfatórias – 2 de 70

---