



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
OUVIDORIA SETORIAL

RELATÓRIO Nº 3 / 2024 SECTI/OUVIDORIA-21859

Relatório gerencial dos indicadores da Ouvidoria

**Assunto: Encaminha os principais indicadores da Ouvidoria
Adjunta SECTI no período mencionado abaixo**

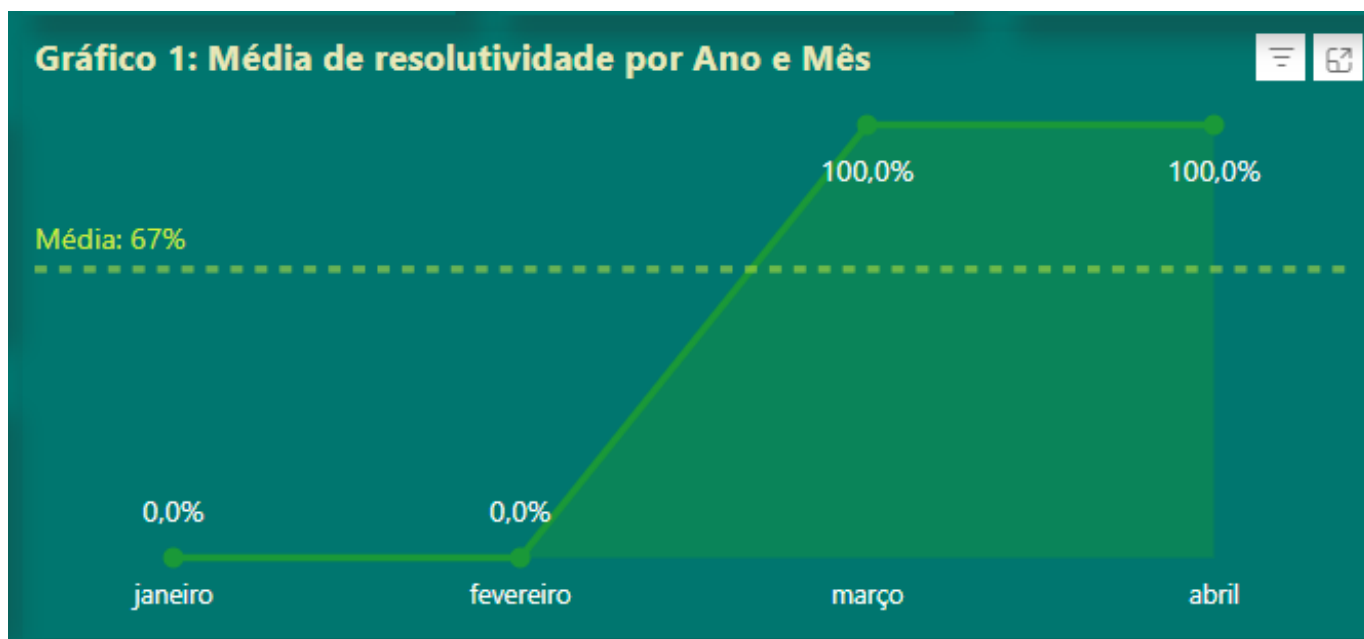
Período: 1º Quadrimestre/2024

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 da SECTI:

| Tipos | Quantidade | % |
|--------------|-------------------|-------------|
| Denúncia | 17 | 32,08% |
| Elogio | 8 | 15,09 |
| LAI/LGPD | 4 | 7,55 |
| Reclamação | 22 | 41,51 |
| Sugestão | 2 | 3,77 |
| Total | 53 | 100% |

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

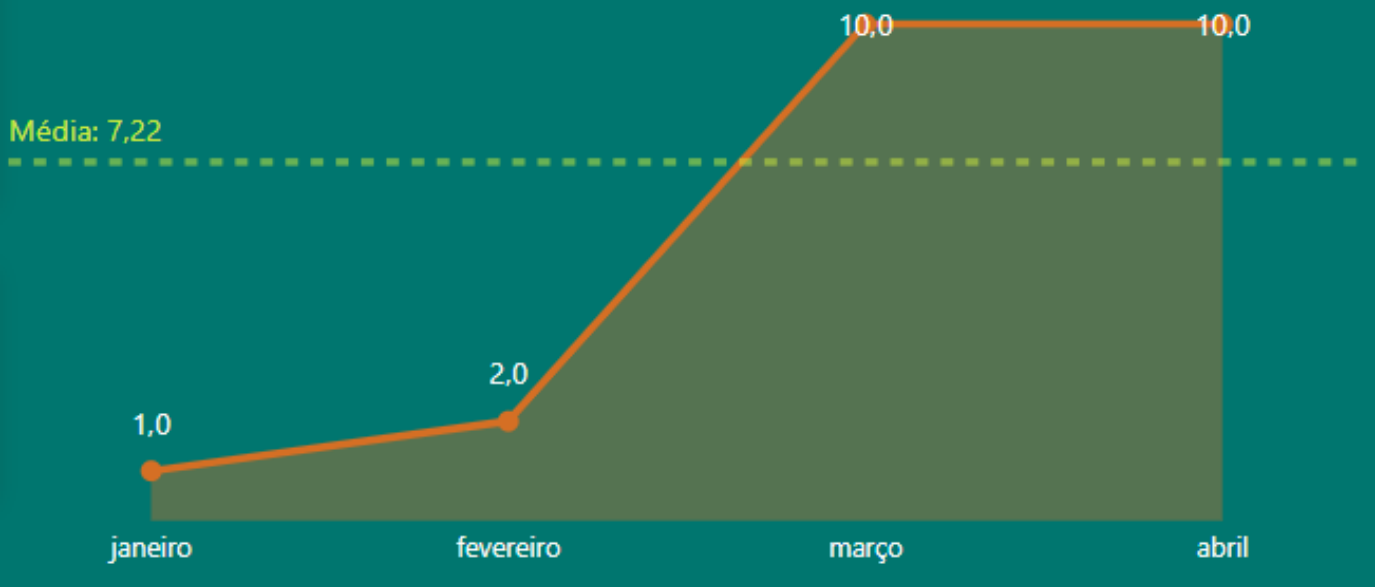


- 01 de janeiro a 30 de abril/2024 – 67%
- Média Estado – 58%

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)

Gráfico 3: Média de recomendação por Ano e Mês



- 01 de janeiro a 30 de abril/2024/2024 – 7,22

- Média Estado – 7,3

3 - Prazo Médio de Resposta

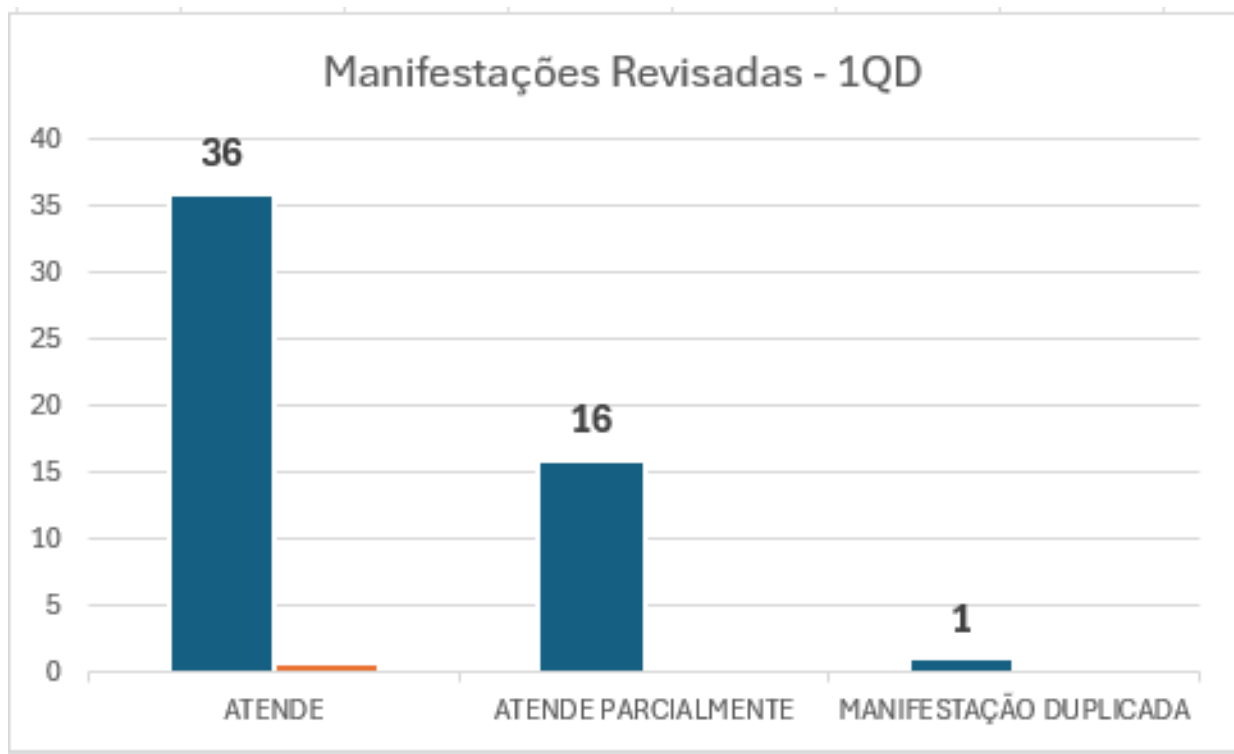
(considera a média dos dias de vida das manifestações finalizadas pelo órgão)

- 01 de janeiro a 30 de abril/2024/2024 – 6,6

- Média Estado – 7,1

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

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)



- 01 de janeiro a 30 de abril/2024/2024 - 53 manifestações

-

Atende - 65,41%

-

Atende Parcialmente -34,17%

-

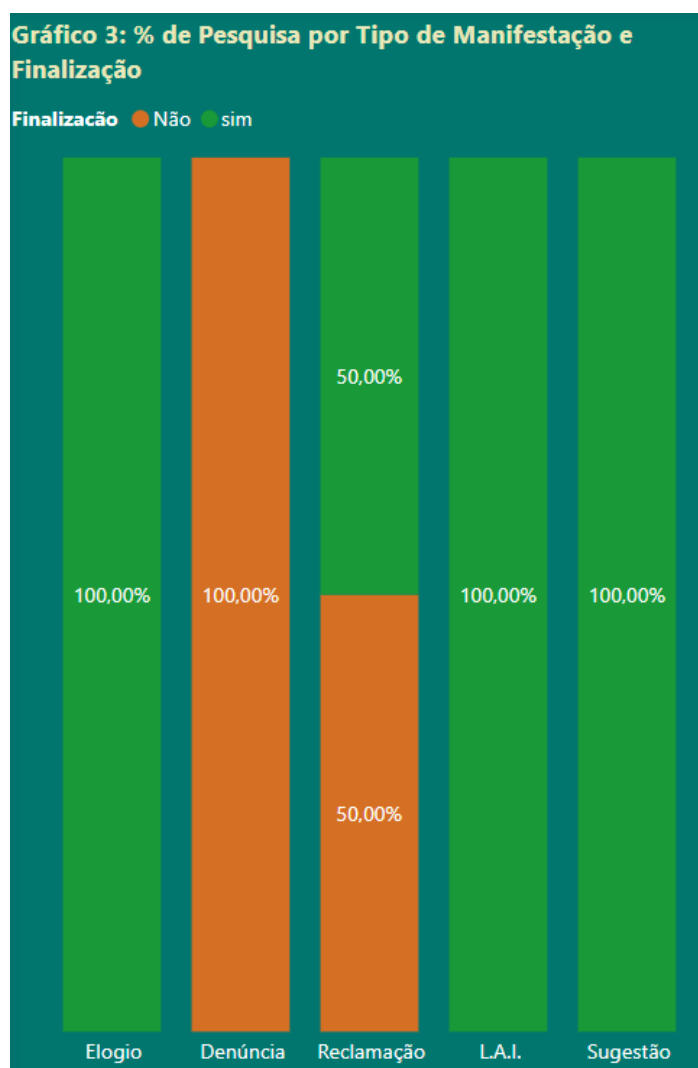
Não Atende - 0%

-

Manifestação Duplicada - 0,42%

5 - Porcentual de Respostas Insatisfatórias

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



- 01 de janeiro a 30 de abril/2024/2024
- Respostas insatisfatórias – 3 de 9
- Recursos LAI – 0 de 5

Anna Lúcia Leandro de Abreu Oliveira
Ouvidoria da Secti
PORTARIA Nº 340, de 29 de julho de 2024

GOIANIA, 13 de dezembro de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **ANNA LUCIA LEANDRO DE ABREU OLIVEIRA, Ouvidor(a) Setorial**, em 16/12/2024, às 15:49, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **GABRIELA MARTINS DA COSTA, Ouvidor(a) Setorial**, em 16/12/2024, às 15:52, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **THIAGO PEREIRA DA SILVA, Chefe de Gabinete**, em 16/12/2024, às 15:58, 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 **68526916** e o código CRC **1E10881F**.

OUVIDORIA ADJUNTA

RUA 82 400, PALÁCIO PEDRO LUDOVICO TEIXEIRA, 1º ANDAR -
Bairro SETOR CENTRAL - GOIANIA - GO - CEP 74015-908 - (62)3269-3123.



Referência: Processo nº 202214304001252



SEI 68526916