



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**

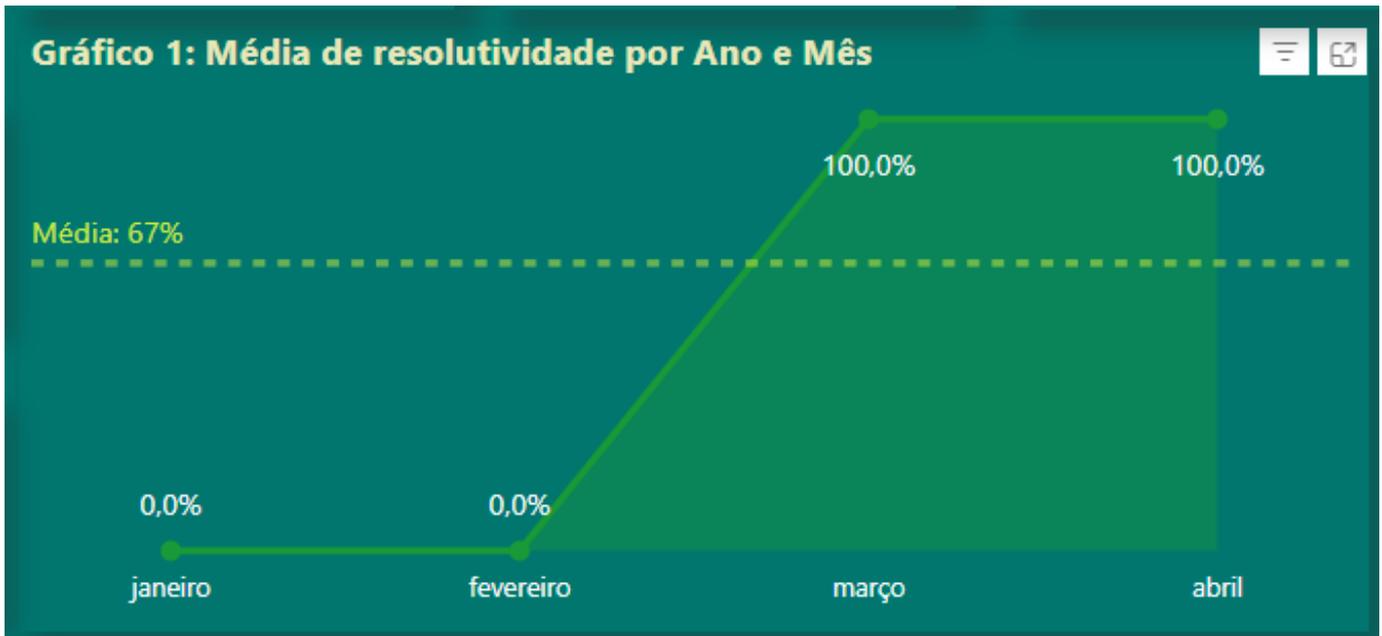
**Período: 1º Quadrimestre/2024**

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:

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

### **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*

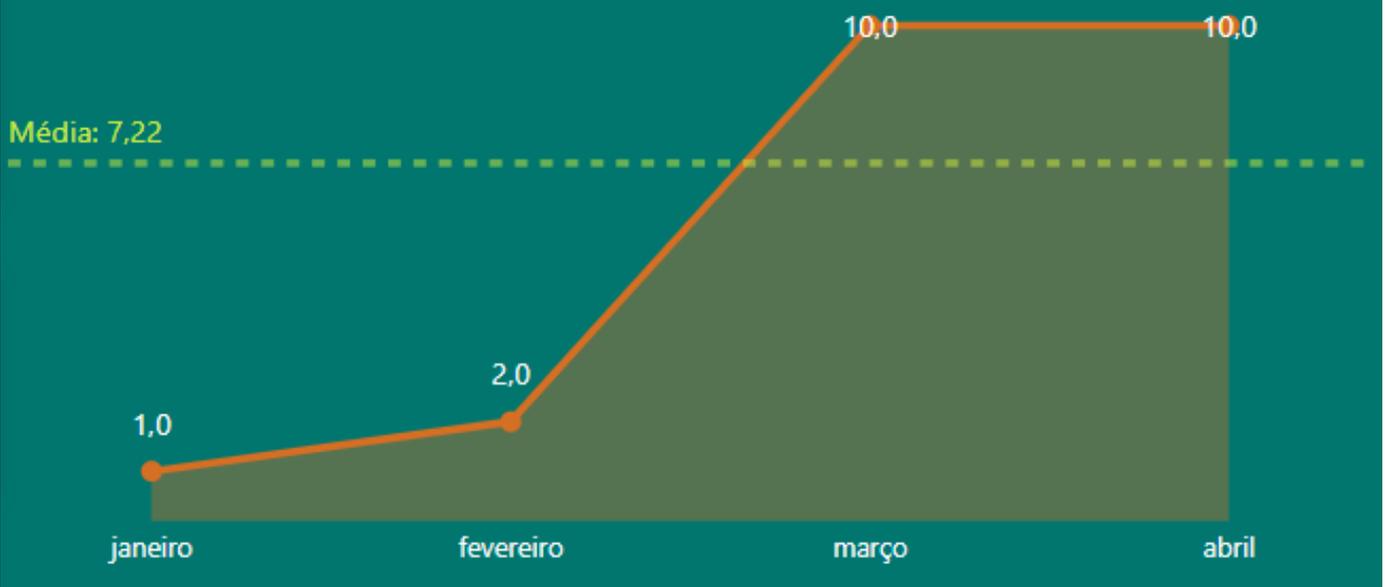


- 01 de janeiro a 30 de abril/2024 – 67%
- Média Estado – 58%

## 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**

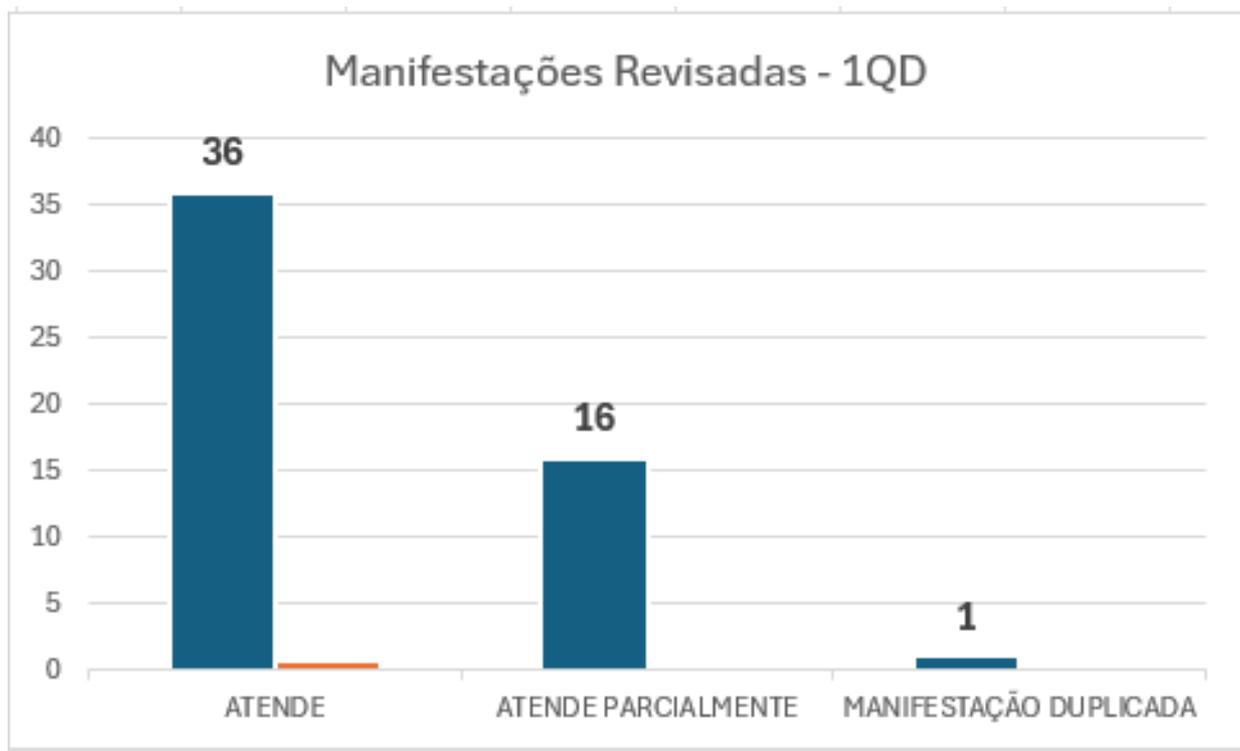
*(considera a média dos dias de vida das manifestações finalizadas pelo órgão)*

- 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%

- 

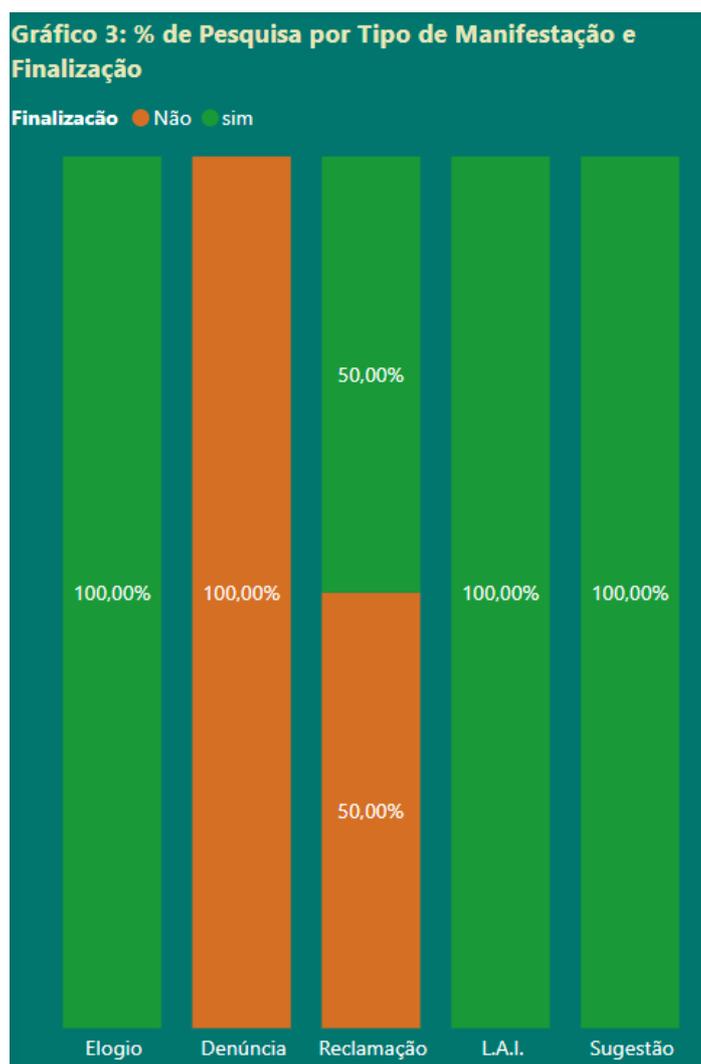
Não Atende - 0%

- 

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](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