



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

## RELATÓRIO Nº 4 / 2024 SECTI/OUVIDORIA-21859

# Relatório gerencial dos indicadores da Ouvidoria

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

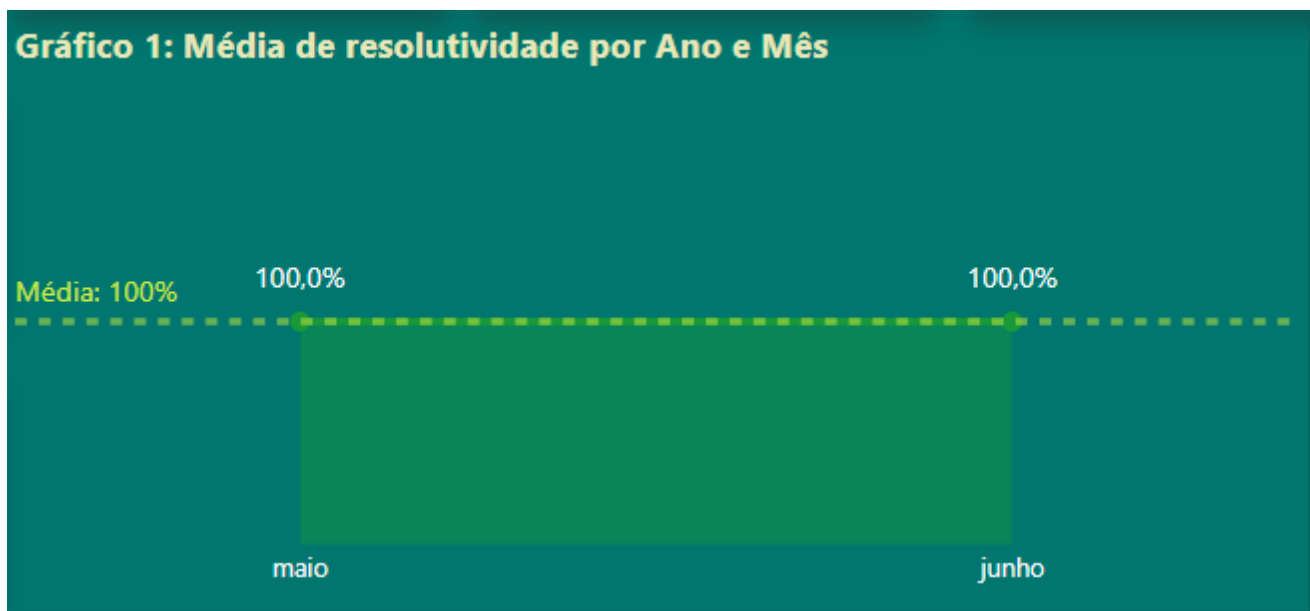
**Período: 2º Quadrimestre/2024**

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	23	32,08%
Elogio	2	3,23
LAI/LGPD	9	14,52
Reclamação	19	30,65
Solicitação	8	12,90
Sugestão	1	1,61
<b>Total</b>	<b>62</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 Sistema de Ouvidoria)



- 01 de maio a 31 de agosto/2024 – 100%
- 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 maio a 31 de agosto/2024 – 10
- Média Estado – 7,5

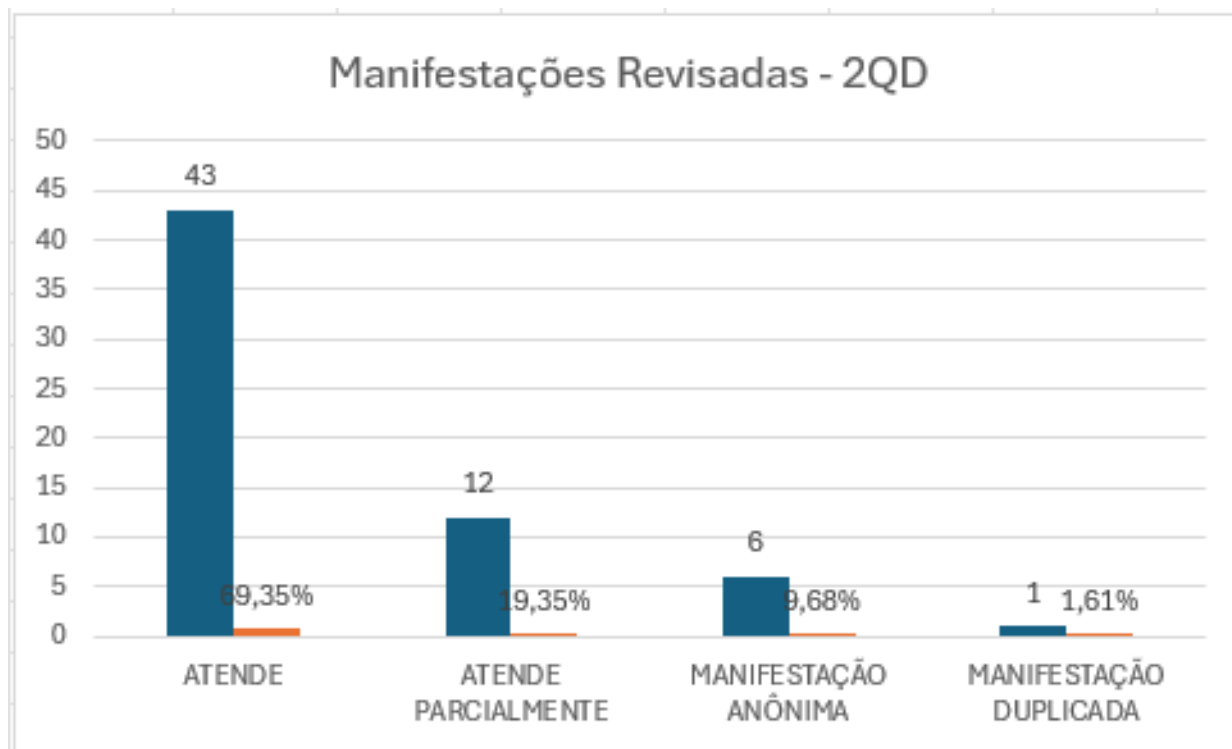
### 3 - Prazo Médio de Resposta

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

- 01 de maio a 31 de agosto/2024 – 4,2
- Média Estado – 5,7

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

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)



- 01 de maio a 31 de agosto/2024 - 62 manifestações

- 

Atende - 69,3%

- 

Atende Parcialmente - 19,35%

- 

Manifestação Anônima - 9,68%

- 

Manifestação Duplicada - 1,61%

## 5 - Porcentual de Respostas Insatisfatórias

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



- 01 de maio a 31 de agosto/2024
- Respostas insatisfatórias - 0 de 4
- Recursos LAI - 0

**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 **68579146** e o código CRC **A3994088**.

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 68579146