

SECRETARIA DE ESTADO DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

Relatório gerencial dos indicadores da OuvAdj

Matriz da Maturidade - Item 5.1

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

Período: 3Q/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 SERINT:

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)

- 3Q/2024 – 67%
- Média Estado – 59%

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)

- 3Q/2024 – 9,2
- Média Estado – 7,5

3 - Prazo Médio de Resposta

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

- 3Q/2024 – 9,1
- Média Estado – 7,1

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

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)

3Q/2024

- Atende – 34%
- Atende Parcialmente – 66%
- Não Atende – 0%

5 - Porcentual de Respostas Insatisfatórias

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

3Q/2024

- Respostas insatisfatórias – 0 de 6
- Recurso – 0 de 0

Goiânia, 15/01/2025



Ricardo Staciari Rosa
Ouvidor Adjunto