



ESTADO DE GOIÁS
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DE GOIÁS
OUVIDORIA ADJUNTA

Relatório gerencial dos indicadores da Ouvidoria

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

Período: 01/05/2024 a 31/08/2024

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 PGE:

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)

- 3o quadrimestre/2024 – 67%
- Média Estado no período – 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)

- 3o. quadrimestre/2024 – 8.0
- Média Estado no período – 7,5

3 - Prazo Médio de Resposta

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

- 3o. quadrimestre/2024 – 18,7 dias
-
- Média Estado no Período– 5,7 dias

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

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)

- 3o. quadrimestre/2024 –
- Atende – 66,67%
- Não Atende – 33,33%

Média Estado

- 3o. quadrimestre/2024 –
- Atende – 46,78%
- Atende Parcialmente – 23,11%
- Não Atende – 30,11%

5 - Porcentual de Respostas Insatisfatórias

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

3o. Quadrimestre/2024

- Respostas insatisfatórias – 1 de 3
- Recurso – 0 de 3

Goiânia, 10/12/2024

Andréa Cristina Gomes dos Santos
Ouvidoria PGE