

ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA RETOMADA
OUVIDORIA SETORIAL

Relatório gerencial dos indicadores da Ouvidoria

Matriz da Maturidade - Item 5.1

SEI nº: 202419222002534

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

Período: 01/2024 a 04/2024

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 Setorial da Secretaria de Estado da Retomada:

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)

- 01/2024 a 04/2024 – 50% (somente responderam 2 manifestantes)
- 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)

- 01/2024 a 04/2024 – 8,5
- Média Estado – 7,3

3 - Prazo Médio de Resposta

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

- 01/2024 a 04/2024 – 10,7
- Média Estado – 7,1

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

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)

01/2024 a 04/2024

- Atende – 50%
- Atende Parcialmente – 0%
- Não Atende – 50%

5 - Percentual de Respostas Insatisfatórias

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

01/2024 a 04/2024

- Respostas insatisfatórias – X de XX
- Recurso – X de XX

(até a presente data segue em observação e não obtivemos dados conclusivos sobre o percentual)

Goiânia, 30/04/2024

Cintya Vieira Fernandes
Ouvidora Setorial

ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA RETOMADA
OUVIDORIA SETORIAL

Relatório gerencial dos indicadores da Ouvidoria

Matriz da Maturidade - Item 5.1

SEI nº: 202419222002534

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

Período: 05/2024 a 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 Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Retomada:

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)

- 05/2024 a 08/2024 – 75% (somente responderam 2 manifestantes)
- 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)

- 05/2024 a 08/2024 – 8,5
- Média Estado – 7,3

3 - Prazo Médio de Resposta

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

- 05/2024 a 08/2024 – 9,9
- Média Estado – 5,7

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

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)

05/2024 a 08/2024

- Atende – 50%
- Atende Parcialmente – 50%
- Não Atende – 0%

5 - Percentual de Respostas Insatisfatórias

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

05/2024 a 08/2024

- Respostas insatisfatórias – X de XX
- Recurso – X de XX

(até a presente data segue em observação e não obtivemos dados conclusivos sobre o percentual)

Goiânia, 30/08/2024

Cintya Vieira Fernandes
Ouvidora Setorial

ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA RETOMADA
OUVIDORIA SETORIAL

Relatório gerencial dos indicadores da Ouvidoria

Matriz da Maturidade - Item 5.1

SEI nº: 202419222002534

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

Período: 09/2024 a 12/2024

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 Setorial da Secretaria de Estado da Retomada:

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)

- 09/2024 a 12/2024 – 75% (somente responderam 2 manifestantes)
- Média Estado – 61%

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)

- 09/2024 a 12/2024 – 9,5
- Média Estado – 7,7

3 - Prazo Médio de Resposta

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

- 09/2024 a 12/2024 – 10,8
- Média Estado – 6,0

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

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)

09/2024 a 12/2024

- Atende – 50%
- Atende Parcialmente – 50%
- Não Atende – 0%

5 - Percentual de Respostas Insatisfatórias

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

09/2024 a 12/2024

- Respostas insatisfatórias – X de XX
- Recurso – X de XX

(até a presente data segue em observação e não obtivemos dados conclusivos sobre o percentual)

Goiânia, 03/12/2024

Cintya Vieira Fernandes
Ouvidora Setorial