

ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA RETOMADA
OUVIDORIA SETORIAL

Relatório gerencial dos indicadores da Ouvidoria

Matriz da Maturidade - Item 5.1

SEI nº: 202519222001975

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

Período: 01/2025 a 04/2025

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)

- 01/2025 a 04/2025 – 30% (somente responderam 5 manifestantes)
- Média Estado – 56%

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)

- 01/2025 a 04/2025 – 5,4
- Média Estado – 7,3

3 - Prazo Médio de Resposta

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

- 01/2025 a 04/2025 – 10,6
- Média Estado – 7,0

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

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)

01/2025 a 04/2025

- Atende – 96%
- Atende Parcialmente – 4%
- 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)

01/2025 a 04/2025

- Respostas insatisfatórias – 0 de 26
- Recurso – 0 de 26

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

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: 202519222001975

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

Período: 01/05/2025 a 18/08/2025

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)

- 01/05/2025 a 18/08/2025 – 50% (somente responderam 2 manifestantes)
- Média Estado – 56%

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)

- 01/05/2025 a 18/08/2025 – 5,5
- Média Estado – 7,4

3 - Prazo Médio de Resposta

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

- 01/05/2025 a 18/08/2025 – 12,8
- Média Estado – 5,6

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

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)

01/05/2025 a 18/08/2025

- Atende – 100%
- Atende Parcialmente – 0%
- 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)

01/05/2025 a 18/08/2025

- Respostas insatisfatórias – 0 de 14
- Recurso – 0 de 14

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

Goiânia, 18/08/2025

Alexandre Fontanella de Oliveira
Ouvidor da Secretaria de Estado da Retomada

ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA RETOMADA
OUVIDORIA SETORIAL

Relatório gerencial dos indicadores da Ouvidoria

Matriz da Maturidade - Item 5.1

SEI nº: 202519222001975

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

Período: 19/08/2025 a 31/12/2025

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)

- 19/08/2025 a 31/12/2025 – 83% (somente responderam 3 manifestantes)
- Média Estado – 56%

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)

- 19/08/2025 a 31/12/2025 – 10
- Média Estado – 7,4

3 - Prazo Médio de Resposta

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

- 19/08/2025 a 31/12/2025 – 13,1
- Média Estado – 6,4

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

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)

19/08/2025 a 31/12/2025

- Atende – 66,67%
- Atende Parcialmente – 33,33%
- 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)

19/08/2025 a 31/12/2025

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

Goiânia, 16/07/2025

Ludmilla Silva Xavier
Ouvidora da Secretaria de Estado da Retomada