

ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA RETOMADA
OUVIDORIA SETORIAL

Relatório gerencial dos indicadores da Ouvidoria

Matriz da Maturidade - Item 5.1

SEI nº: 202619222001592

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

Período: 01/01/2026 a 30/04/2026

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)

- 01/01/2026 a 30/04/2026 – 0% (somente responderam 4 manifestantes)
- Média Estado – 50%

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)

- 01/01/2026 a 30/04/2026 – 2,5
- Média Estado – 6,9

3 - Prazo Médio de Resposta

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

- 01/01/2026 a 30/04/2026 – 15,8
- Média Estado – 6,1

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

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)

01/01/2026 a 30/04/2026

- Atende – 0%
- Atende Parcialmente – 0%
- Não Atende – 100%

5 - Porcentual de Respostas Insatisfatórias

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

01/01/2026 a 30/04/2025

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

Goiânia, 16/07/2026

Ludmilla Silva Xavier
Ouvidora da Secretaria de Estado da Retomada