RELATÓRIO ATIVIDADES DE OUVIDORIA NOVEMBRO DE 2024

SEINFRA
Secretaria de Estado da Infraestrutura

GOVERNO DE GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

SEINFRA
Secretaria de Estado
da Infraestrutura

Índices de Gestão de Ouvidoria

Comparativo com os índice geral acumulado no ano de 2024

Fonte:
IMB/CGE e SGO

	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES	% DE PESQUISA TOTAL DE PESQUISA	NOTA MÉDIA DE RECOMENDAÇÃO	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)	RESOLUTIVIDADE *
Total de 2024	35	11,4% (4)	8,5	5,2	63%
Novembro 2024	2	50% (1)	6,0	1,0	50%

Quantidade de Manifestações por Tipo

SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	LAI / LGPD	ELOGIO	DENÚNCIA	SUGESTÃO
0	2	0	0	0	0

Avaliação das Respostas às Manifestações realizada pela CGE

Atende	100%
Atende Parcialmente	0%
Não Atende	0 %

RESPOSTA INSATISFATÓRIA

0%

Quantitativo de manifestações por Subassuntos

Competência de outra Adm. Pública/...	2

RELATÓRIO ATIVIDADES DE OUVIDORIA

SEINFRA
Secretaria de Estado
da Infraestrutura

GOVERNO DE GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

Glossário

Manifestação

Qualquer pronunciamento de usuários de serviço público que tenham como objeto a prestação de Serviço Público e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços registrado no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado.

Tipos de Manifestações:

Reclamação - Demonstração de Insatisfação relativa ao serviço público.
Denúncia - Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
Sugestão - Proposição de ideia ou formulação de proposta para o aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração.
Elogio - Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
Solicitação - Requerimento de adoção de providências por parte da Administração.
LAI - Solicitação de informação amparada pela Lei de Acesso à Informação.

Índices de Gestão de Ouvidoria

RESOLUTIVIDADE

Considera o % de "sim" + 1/2 do % de "parcialmente" respondidos pelo cidadão/usuário, na pergunta: "Sua demanda foi resolvida?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria

RECOMENDAÇÃO

Média das notas atribuídas pelo cidadão/usuário na pergunta: " de 0 a 10 você recomendaria o canal de atendimento da Ouvidoria ?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria

RESPOSTA INSATISFATÓRIA

Caso o cidadão não fique satisfeito com a resposta, poderá reabrir a manifestação uma vez.
O órgão/entidade demandada ofertará a resposta conclusiva em até 20 dias.

Avaliação das Respostas às Manifestações realizada pela CGE

As respostas são classificadas em três categorias pela equipe de avaliação da qualidade de resposta da CGE: Atende, Atende Parcialmente e Não Atende.
As respostas classificadas como "Não Atende" são devolvidas à Ouvidoria Setorial para a correção das irregularidades.

Fonte:
IMB , CGE e SGO