

Agência
Estadual de
Turismo



ESTADO DE GOIÁS
GOIÁS TURISMO - AGÊNCIA ESTADUAL DE TURISMO
OUVIDORIA

RELATÓRIO Nº 01 / 2024 GOIASTURISMO/OUVID-17900

RELATÓRIO GERENCIAL DOS INDICADORES DA OUVIDORIA 1º QUADRIMESTRE 2024

Matriz da Maturidade - Item 5.1

SEI nº: 202400027001148

Assunto: Encaminha os principais indicadores da Ouvidoria Adjunta da Goiás Turismo no período mencionado abaixo

Período: jan a abril/2024

Quantidade de Manifestações registradas no período: 01 Manifestação

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 Adjunta desta Goiás Turismo.

1 Percentual de Resolutividade das Respostas

(considera o percentual de "sim" respondidos pelo cidadão/usuário à pergunta "Sua demanda foi resolvida?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria)

- jan a abril/2024 – 0,0% - não houve respostas à pesquisa de satisfação
- 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)

- jan a abril/2024 – 0,0% - não houve respostas à pesquisa de satisfação
- Média Estado – 7,29%

3 Prazo Médio de Resposta

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

- jan a abril/2024 – 14 dias
- Média Estado – 7,1 dias

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

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)

- jan a abril/2024

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

5 Porcentual de Respostas Insatisfatórias

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

- jan a abril/2024

- Respostas insatisfatórias – 0 de 01
- Recurso – 0 de 01

GOIANIA, 19 de dezembro de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **MAISA DIAS HONORIO, Ouvidor(a)**, em 20/12/2024, às 11:49, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

[http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **68743884** e o código CRC **CA246344**.

OUVIDORIA

RUA 30 S/N, C/ RUA 04, BL. A, 2º ANDAR DO CENTRO DE CONVENÇÕES DE GOIÂNIA -
Bairro CENTRO - GOIANIA - GO - CEP 74015-180 - (62)3201-8139.



Referência: Processo nº 202400027001148



SEI 68743884

Agência
Estadual de
Turismo



ESTADO DE GOIÁS
GOIÁS TURISMO - AGÊNCIA ESTADUAL DE TURISMO
OUVIDORIA

RELATÓRIO Nº 02 / 2024 GOIASTURISMO/OUVID-17900

RELATÓRIO GERENCIAL DOS INDICADORES DA OUVIDORIA 2º QUADRIMESTRE 2024

Matriz da Maturidade - Item 5.1

SEI nº: 202400027001148

Assunto: Encaminha os principais indicadores da Ouvidoria Adjunta da Goiás Turismo no período mencionado abaixo

Período: maio a agosto/2024

Quantidade de Manifestações registradas no período: 01 Manifestação

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 Adjunta desta Goiás Turismo.

1 Percentual de Resolutividade das Respostas

(considera o percentual de "sim" respondidos pelo cidadão/usuário à pergunta "Sua demanda foi resolvida?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria)

- maio a agosto/2024 – 0,0% - não houve respostas à pesquisa de satisfação
- 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)

- maio a agosto/2024 – 0,0% - não houve respostas à pesquisa de satisfação
- Média Estado – 7,54%

3 Prazo Médio de Resposta

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

- maio a agosto/2024 – 18 dias
- Média Estado – 5,7 dias

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

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)

- maio a agosto/2024

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

5 Porcentual de Respostas Insatisfatórias

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

- maio a agosto/2024

- Respostas insatisfatórias – 0 de 01
- Recurso – 0 de 01

GOIANIA, 20 de dezembro de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **MAISA DIAS HONORIO, Ouvidor(a)**, em 20/12/2024, às 11:49, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

[http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **68772297** e o código CRC **9F3EF548**.

OUVIDORIA

RUA 30 S/N, C/ RUA 04, BL. A, 2º ANDAR DO CENTRO DE CONVENÇÕES DE GOIÂNIA -
Bairro CENTRO - GOIANIA - GO - CEP 74015-180 - (62)3201-8139.



Referência: Processo nº 202400027001148



SEI 68772297