

Agência
Estadual de
Turismo



ESTADO DE GOIÁS
GOIÁS TURISMO - AGÊNCIA ESTADUAL DE TURISMO
OUVIDORIA

RELATÓRIO Nº 02 / 2025 GOIASTURISMO/OUVID-17900

RELATÓRIO GERENCIAL DOS INDICADORES DA OUVIDORIA 2º QUADRIMESTRE 2025

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/2025

Quantidade de Manifestações registradas no período: 06 Manifestações - 01 do Tipo Reclamação; 02 do Tipo AI/LGPD; e 03 do Tipo Denúncia

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/2025 – 0,0% - não houve respostas à pesquisa de satisfação

Média Estado – 57%

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/2025 – 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/2025 - 23,2 dias

Média do estado - 6,3 dias

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

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)

Maio a Agosto/2025

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/2025 - 0,0% - não houve respostas à pesquisa de satisfação

Respostas insatisfatórias – 0 de 0

Recurso – 0 de 0

GOIANIA, 23 de outubro de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **MAISA DIAS HONORIO, Ouvidor(a)**, em 23/10/2025, às 11:06, 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?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **81523006** e o código CRC **D6C8326D**.

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 81523006