

Relatório gerencial dos indicadores da Ouvidoria

Matriz da Maturidade - Item 5.1

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

Atendendo critério do Manual de Maturidade de Ouvidoria adotado pela Ouvidoria-Geral do Estado de Goiás, seguem, para conhecimento, os principais indicadores da Controladoria Geral do Estado das atividades essenciais da Ouvidoria da Saneago:

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)

Órgão	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Saneago	59%	60%	55%	67%	66%	65%	63%	59%	61%	63,50%	52,10%	46%
Estado	60%	59%	56%	55%	54%	59%	59%	62%	58%	63%	60%	54%

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)

Órgão	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Saneago	6,1	6,3	6,9	7,6	7,8	7,5	6,2	6,5	6,8	7	6,1	5,3
Estado	7,4	7,6	7	7,2	7,3	7,7	7,5	7,7	7,4	7,9	7,6	6,9

3. Prazo Médio de Resposta

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

Órgão	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Saneago	11,5	10	9	0,9	1,1	1,1	0,8	0,9	5,2	10,3	5,8	9,7
Estado	7,2	7,9	7,2	6,1	6,5	5,7	5,2	5,3	6,2	7,2	4	7,7

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

(conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)

Órgão	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atende	94,51%	94,49%	95,89%	97,92%	98,70%	98,43%	99,58%	99,03%	97,32%	98,61%	97,71%	97,80%
Atende parcialmente	4,18%	5,10%	4,11%	2,08%	1,30%	1,57%	0,21%	0,97%	2,68%	0,28%	0,53%	0,66%
Mani. anônima	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,83%	0,53%	0,00%
Mani. duplicada	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,28%	1,23%	1,54%
Não atende	1,32%	0,41%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,21%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

5. Porcentual de Respostas Insatisfatórias

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

Órgão	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Insatisfatórias	4	2	6	3	2	2	4	3	4	7	2	18
Recursos	1	0	0	2	0	2	0	3	2	1	0	0
Total	561	467	345	408	388	476	513	544	897	684	500	457
%	0,9%	0,4%	1,7%	1,2%	0,5%	0,8%	0,8%	1,1%	0,7%	1,2%	0,4%	3,9%

Goiânia, 04/02/2025 .

Helen Ferreira Lier
Gerente de Ouvidoria

Stella Márcia O. Modes Lino
Superintendente de Ouvidoria, Transparência e Conduta