

## Relatório gerencial dos indicadores da Ouvidoria - CGE

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. Percentual 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	Média
Saneago	59%	52%	50%	56%	52%	71%	76%	54%	64%	57%	77%		61%
Estado	54%	58%	54%	59%	55%	55%	57%	61%	58%	56%	58%		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)

Órgão	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
Saneago	6,8	6,3	5,9	7,2	6,1	7,2	7,7	6,9	6,4	7,2	6,9		6,78
Estado	7,1	7,4	7,2	7,5	7,4	7,6	7,4	7,7	7,6	7,4	7,4		7,43

### 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	Média
Saneago	13	8,2	9,4	8,2	8,1	7,8	6,6	7	7,2	7,3	6		8,07
Estado	7,3	7,3	7	6,4	6,4	6,3	4	4	3,9	4,2	4,6		5,58

### 4. Percentual 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	Média
Atende	96,1%	97,6%	95,8%	97,4%	97,1%	97,3%	96,0%	97,0%	93,9%	97,20%	97,72%		96,64%
Atende parcialmente	0,93%	0,63%	0,22%	0,20%	0,53%	0,90%	1,1%	0,65%	1,75%	0,87%	0,25%		0,73%
Mani. anônima	0,00%	0,47%	0,67%	1,58%	2,11%	0,68%	2,34%	1,29%	2,46%	0,87%	0,76%		1,20%
Mani. duplicada	3,02%	1,25%	3,34%	0,79%	0,26%	1,13%	0,54%	1,08%	1,93%	1,04%	1,27%		1,42%
Não atende	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		-

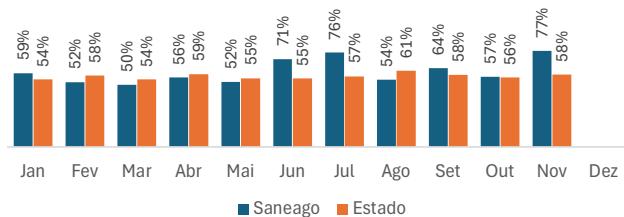
### 5. Percentual de Respostas Insatisfatórias

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

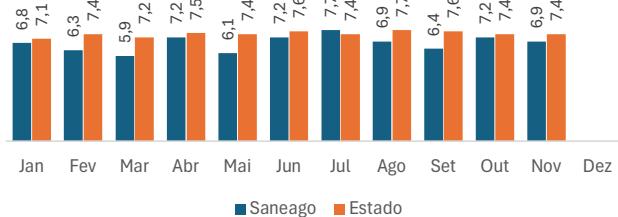
Órgão	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Soma
Insatisfatórias	9	11	18	11	12	4	8	14	11	15	5	118	
Recursos	0	0	1	3	0	0	0	0	0	1	0	5	
Total	496	491	527	413	416	449	519	503	566	535	371	5.286	
%	1,8%	2,2%	3,6%	3,4%	2,9%	0,9%	1,5%	2,8%	1,9%	3,0%	1,3%	2%	

## 5. Gráficos

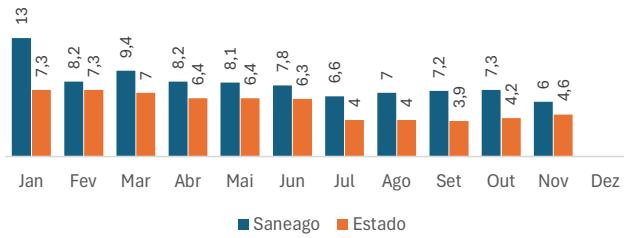
Percentual de Resolutividade das Respostas



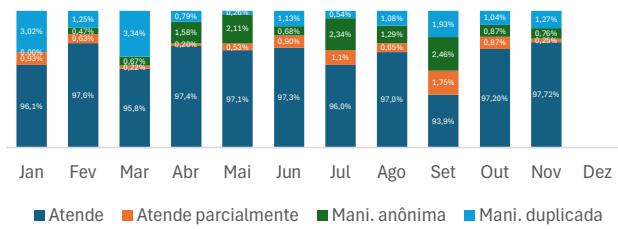
Nota Média dos Usuários sobre a Confiabilidade da Ouvidoria



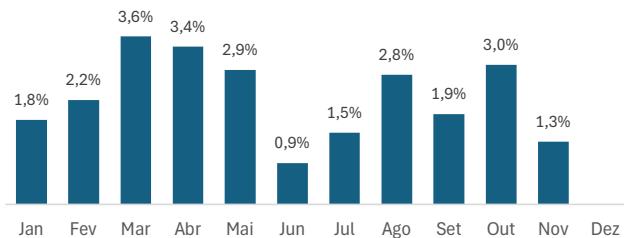
Tempo médio de respostas



Percentual de revisão das respostas



Percentual de respostas insatisfatórias



Goiânia, 03/12/2025 .

Helen Ferreira Lier  
 Gerente de Ouvidoria

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