

## Relatório Gerencial das Atividades da Ouvidoria Goinfra Anual 2022

Publicado em 13/01/2023

### Resolutividade das Respostas



61%

### Prazo Médio de Resposta



9,3

dias

### Total de Manifestações

716

### Recomendação do Usuário



8

### Respostas Insatisfatórias



7,12%

### Avaliação CGE

ERRADA

INSUFICIENTE

ADEQUADA



0%

0%

100%

### Observações:

**Resolutividade:** Considera o percentual de "sim" respondidos pelo cidadão/usuário, na pergunta: "Sua demanda foi resolvida?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria

**Recomendação :** Considera a média das notas dadas pelos manifestantes, numa escala de 0 a 10, na pergunta: "Você recomendaria esta Ouvidoria?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria

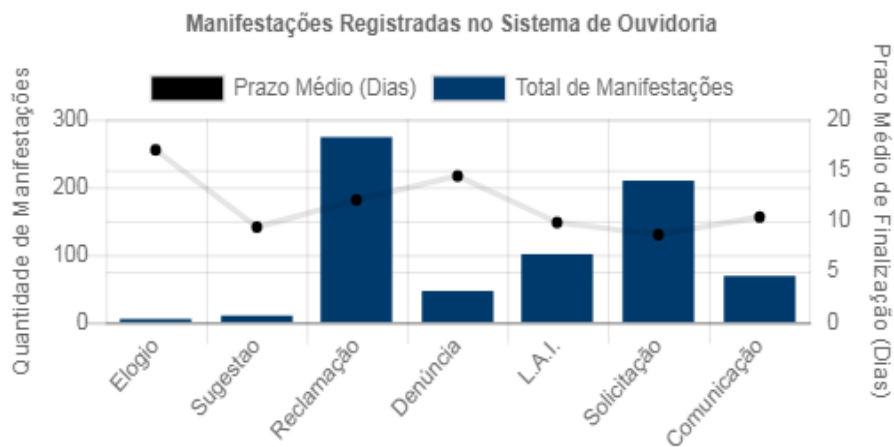
**Prazo médio:** Considera a média dos dias de vida das manifestações finalizadas pela Ouvidoria da Goinfra

**Respostas Insatisfatórias:** Considera o percentual de Respostas Insatisfatórias e Recursos LAI, em relação ao total de manifestações

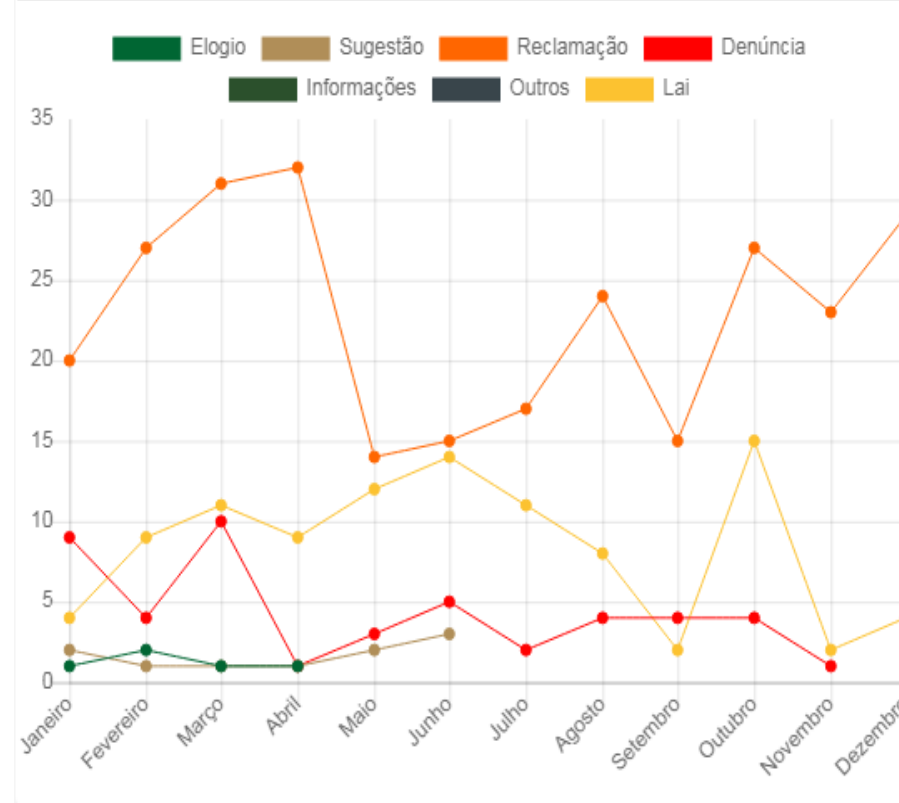


### Manifestações cadastradas em 2022

Total de Atendimentos: **716**  
 Manifestações Registradas: **716**  
 Call center: **0**  
 Em andamento: **0**  
 Com recurso: **16** (Somente L.A.I.)  
 Finalizadas: **716**

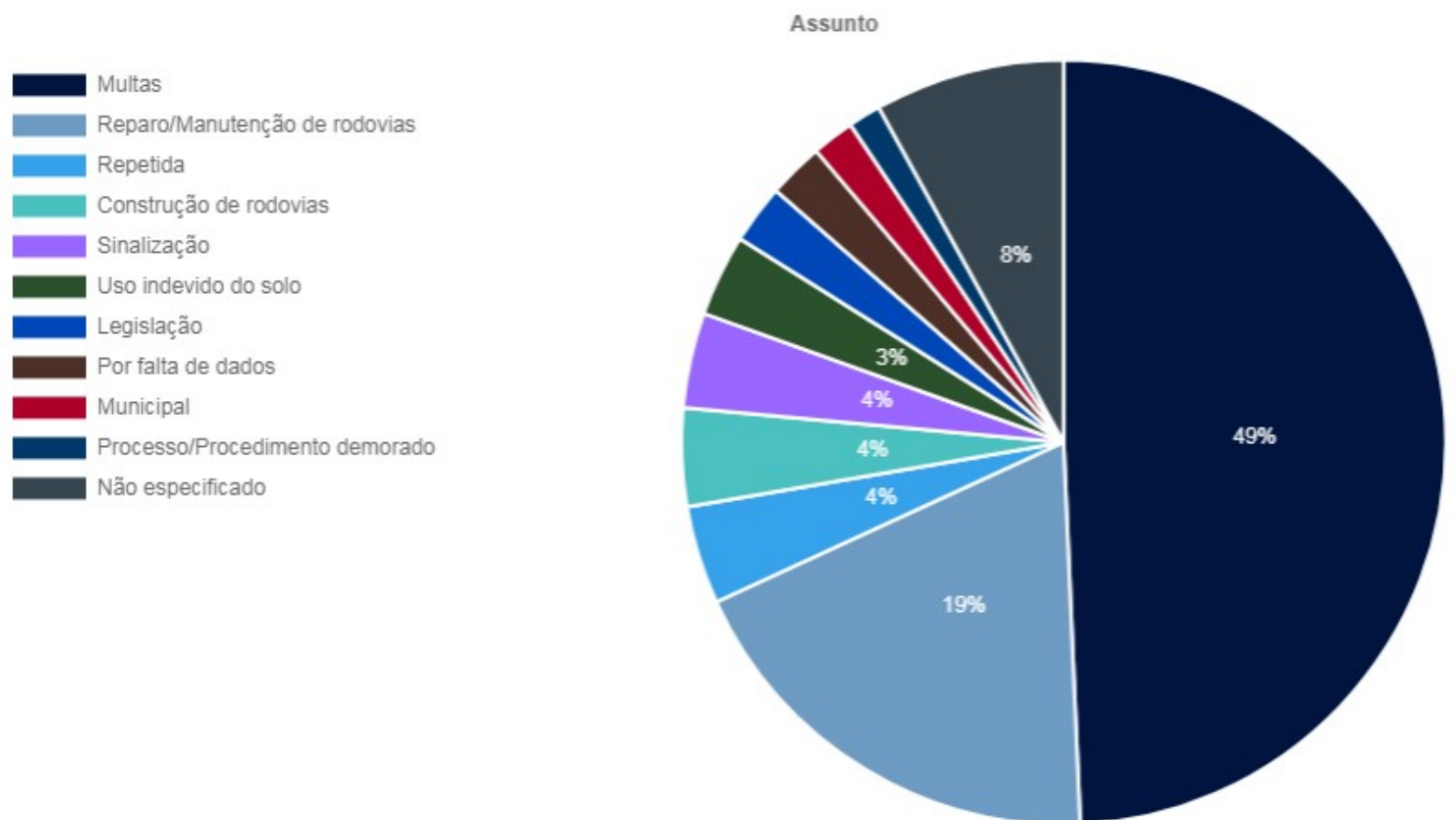


### Evolução das manifestações cadastradas em 2022 por tipo



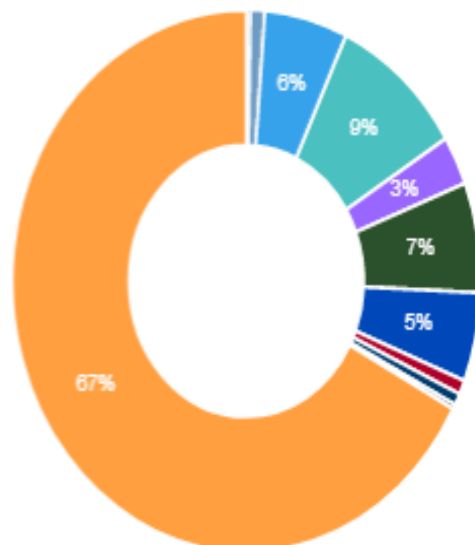


### Motivo das Manifestações

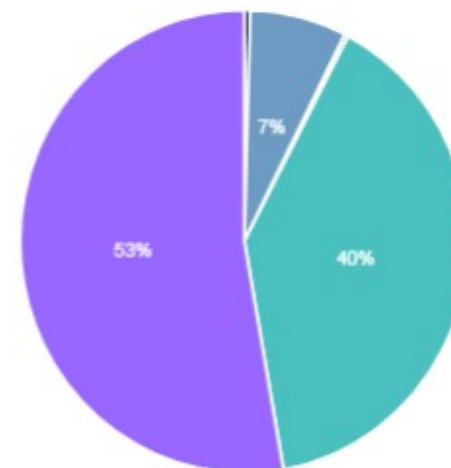




### Perfil do Manifestante



### Canal de Atendimento





## PESQUISA DE SATISFAÇÃO – Satisfação Geral

Gráfico 1: Média de resolatividade por Ano e Mês

**253**

Nº de Pesquisas Respondidas

**61%**

Índice de Resolatividade



Gráfico 2: % de manifestações respondidas por Ano e Mês



Gráfico 3: Média de recomendação por Ano e Mês

**8,0**

Nota Média de Recomendação

**39,1%**

Manifestação com pesquisa



Gráfico 4: Qte. de manifestações com pesquisa por situação de Finalização por Ano e Mês

Finalizacao ● Não ● Parcialmente ● sim





## Quadro comparativo

### Goinfra 2021



### Goinfra 2022



### Estado de Goiás 2022

