

## Relatório Gerencial das Atividades da Ouvidoria Goinfra Novembro de 2022

Publicado em 13/12/2022

### Resolutividade das Respostas



50%

### Prazo Médio de Resposta



7,9

dias

### Total de Manifestações

45

### Recomendação do Usuário



6

### Respostas Insatisfatórias



11,11%

### 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 Novembro/2022

Total de Atendimentos: **45**

Manifestações Registradas: **45**

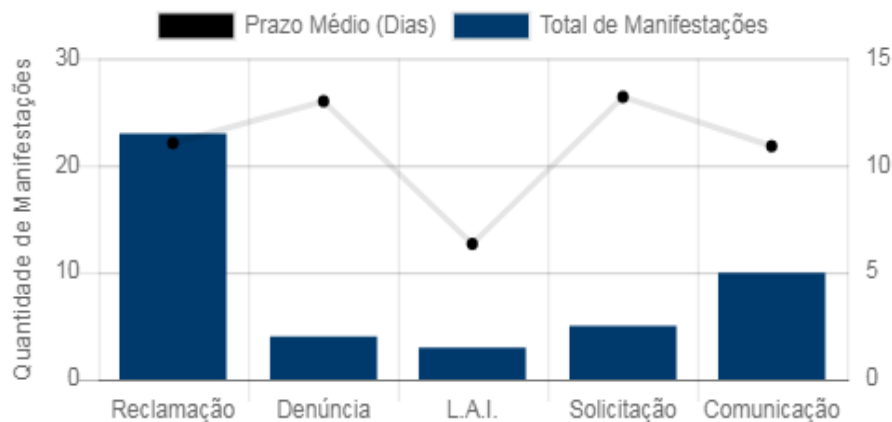
Call center: **0**

Em andamento: **6**

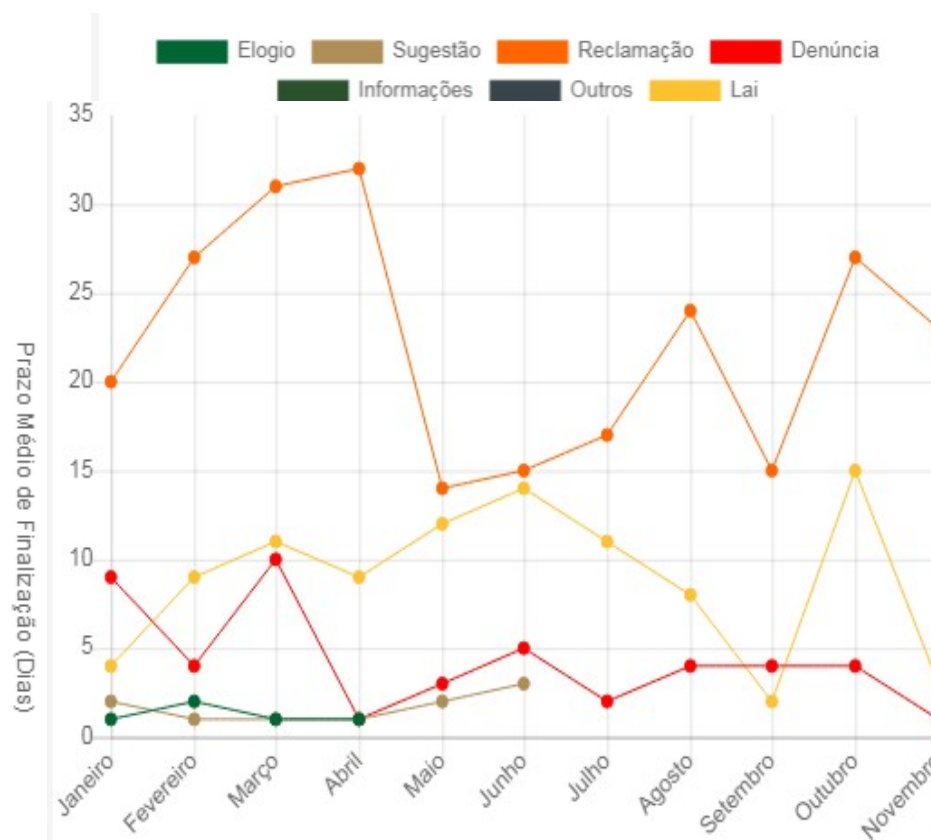
Com recurso: **0** (Somente L.A.I.)

Finalizadas: **39**

Manifestações Registradas no Sistema de Ouvidoria

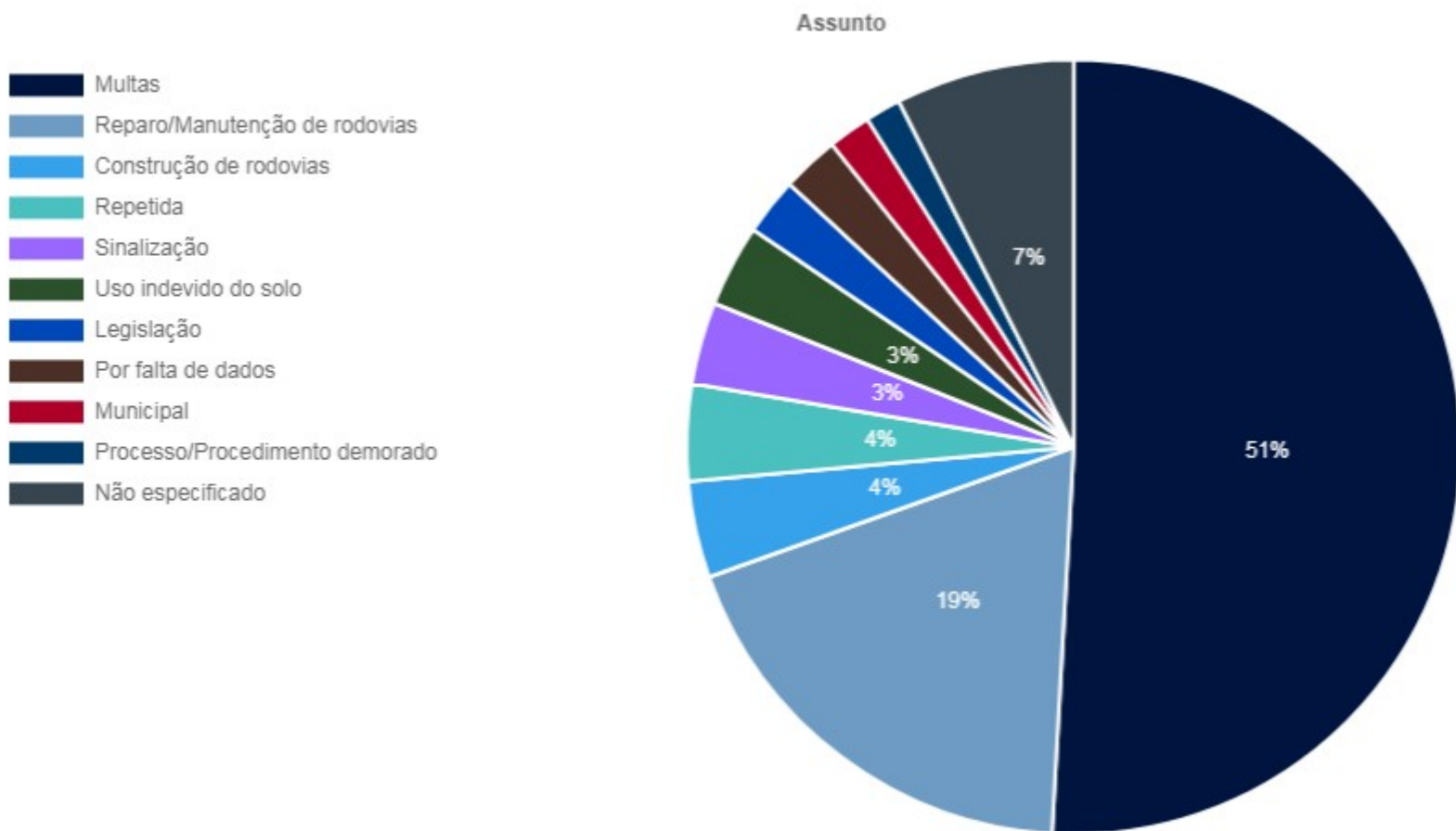


### Evolução das manifestações cadastradas em 2022 por tipo





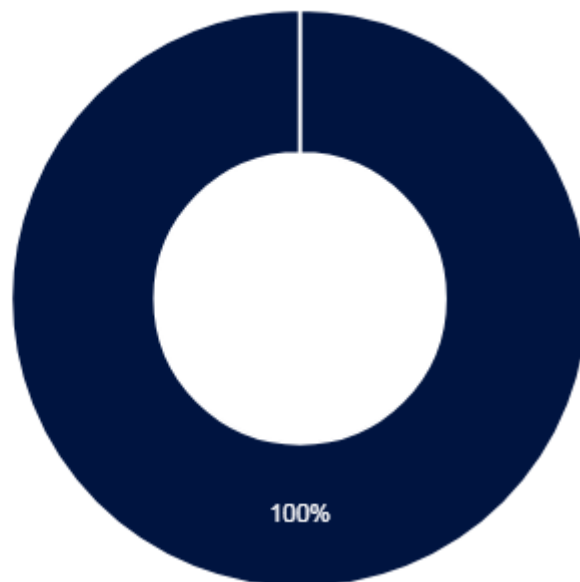
### Motivo das Manifestações





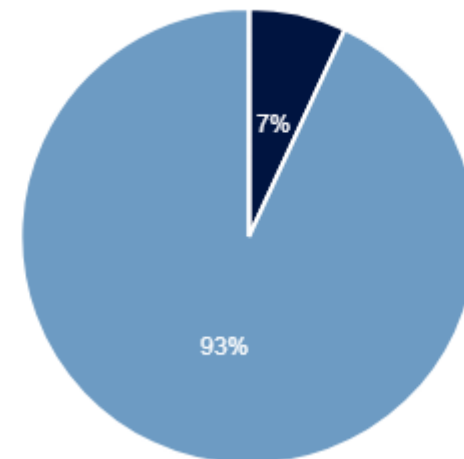
### Perfil do Manifestante

■ Não Informado



### Canal de Atendimento

■ Email  
■ VaptVupt Digital  
■ Internet

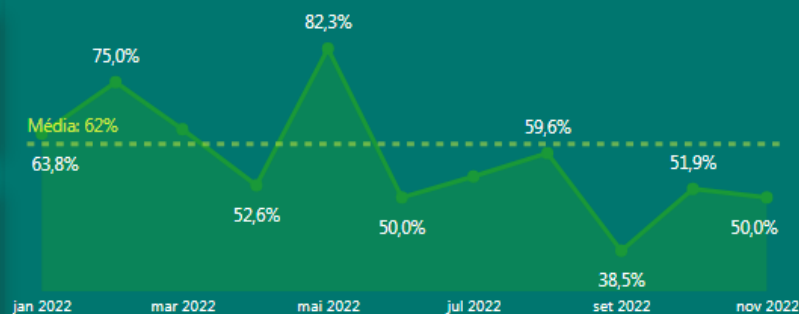




## PESQUISA DE SATISFAÇÃO – Satisfação Geral

Gráfico 1: Média de resolutividade por Ano e Mês

**242**  
Nº de Pesquisas Respondidas



**62%**  
Índice de Resolutividade

Gráfico 2: % de manifestações respondidas por Ano e Mês

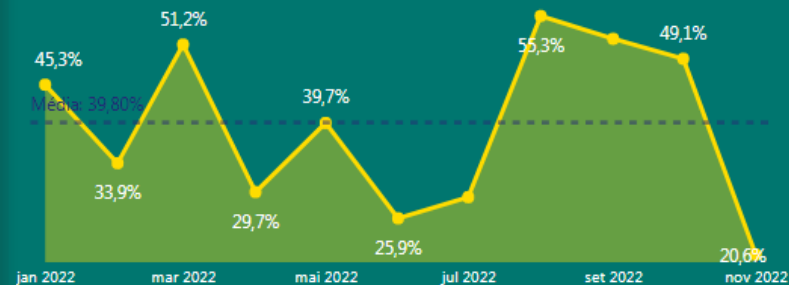
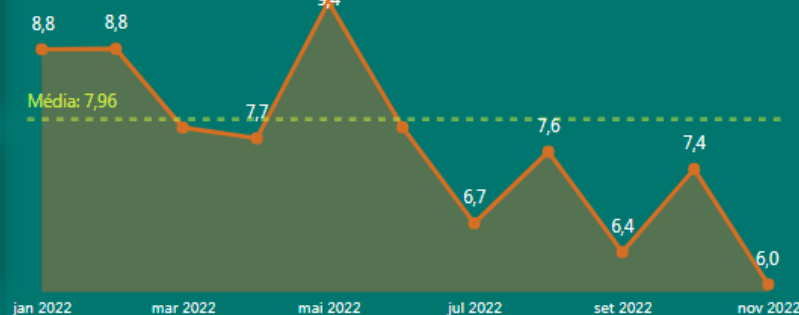


Gráfico 3: Média de recomendação por Ano e Mês

**8,0**  
Nota Média de Recomendação



**39,8%**  
Manifestação com pesquisa

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

