

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Ouvidoria Adjunta/PM
INDICADORES E RESULTADOS
2025

FICHA TÉCNICA

RELATÓRIO DE GESTÃO - OUVIDORIA ADJUNTA PM - 2025

Ronaldo Ramos Caiado

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Marcelo Granja – Coronel PM

COMANDANTE GERAL DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS

Ênio José Carlos Hans – Coronel PM

SUBCOMANDANTE GERAL DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS

Durvalino Câmara dos Santos Júnior – Coronel PM

CHEFE DO ESTADO-MAIOR ESTRATÉGICO

Carlos Ney Silva – Tenente-Coronel PM

OUVIDOR ADJUNTO

Ouvidoria Adjunta PM / Equipe

Andreia A. de Abreu Rosa Perigo – 1º Tenente QOAPM

Chefe da Subseção de Auditoria

Sanara Costa Fernandes Ribeiro – 2º Sargento PM

Auxiliar da Subseção de Auditoria

SUMÁRIO

- **Introdução**
- **Manifestações de ouvidoria - Tipologia**
- **Manifestações**
- **Pedido de Acesso à Informação - LAI**
- **Tempo médio de resposta**
- **Resolutividade**
- **Respostas insatisfatórias**
- **Nota de recomendação**
- **Ações realizadas pela Ouvidoria Setorial em 2025**
- **Conclusão**

Em cumprimento aos Artigos 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 e ao Artigo 4º do Decreto do Estado de Goiás n.º 10.466/2024, apresentamos neste relatório o resultado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Adjunta da Polícia Militar do Estado de Goiás (PM-GO) referentes ao ano de 2025.

Cabe à Ouvidoria Adjunta o papel de tratar e apresentar as respostas às manifestações dirigidas à Polícia Militar, registradas pelos usuários dos serviços públicos no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe).

A ouvidoria é um dos principais meios de participação dos usuários dos serviços públicos e indica rumos na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados pelo governo de Goiás os seguintes canais de atendimento das ouvidorias:

- **Internet:** (<https://goias.gov.br/policiamilitar/canais-de-atendimento/>)
- **Portal Expresso:** (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao?orgao=53>)
- **WhatsApp Ouvidoria PM-GO:** 62 99831-9606
- **Telefones:** 62 99831-9606 (atendimento somente via WhatsApp)/ E-mail: ouvidoriapmgo@sistemas.goias.gov.br. Atendimento em dias úteis, das 08h às 12h e das 14h às 18h.
- **Presencial:** na Avenida Contorno, nº 879 – Setor Central – Goiânia Go, das 08h às 12h e das 14h às 18h.

Por meio da ouvidoria, a população pode expressar suas reclamações, solicitações, sugestões, elogios e solicitar acesso a informações, tornando-se, assim, co-responsável na construção de uma sociedade mais justa e democrática.

Ao tratar as demandas recebidas dos cidadãos pela ouvidoria, a administração pública permite que eles tenham suas necessidades atendidas de forma mais efetiva, contribuindo com a melhoria do controle social e da qualidade dos serviços públicos.

Este Relatório de Gestão da Ouvidoria Adjunta da PM atende à necessidade de ampliar a transparência pública e amplia a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços à sociedade.

O documento oferece aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões no que tange a possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre melhorar os serviços públicos.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - TIPOLOGIA

Os tipos de manifestações utilizadas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria do governo de Goiás, e suas definições, estão previstos na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 10.466/24.



Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.



Solicitação

Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.



Denúncia

Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.



Elogio

Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.



Sugestão

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.



LAI

Pedido de acesso à informação aos órgãos e entidades, realizado por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas de determinado assunto.

MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria Adjunta tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a PM-GO, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. Em 2025, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou o **tratamento e resposta de 423 manifestações** pela Ouvidoria Adjunta da PM, o que representou um aumento de 56,1% comparado com o ano de 2024, quando foram registrados 271 atendimentos.

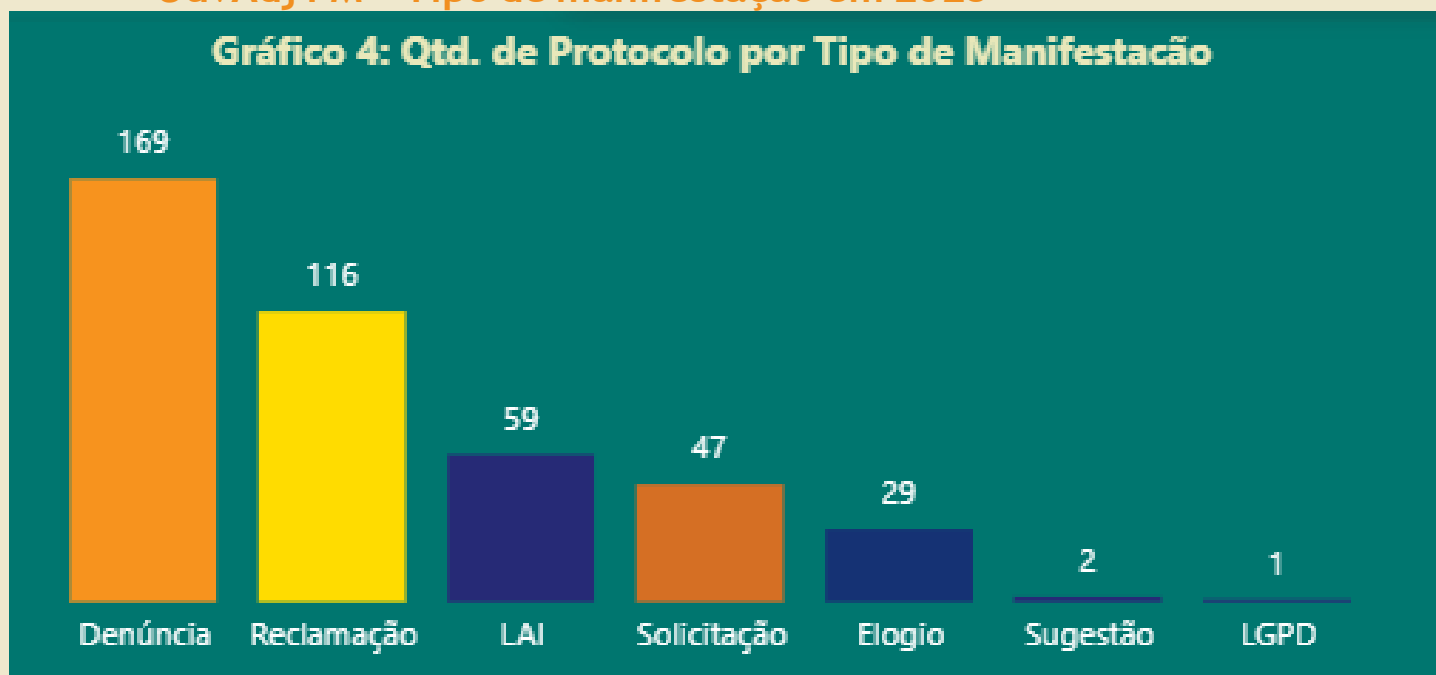
Em 2025, tivemos a seguinte variação no número de manifestações recebidas/mês:

OuvSet CGE - manifestações tratadas por mês - 2025



Na sequência, são exibidas as demandas por tipo de manifestação registradas na Ouvidoria Adjunta da PM em 2025.

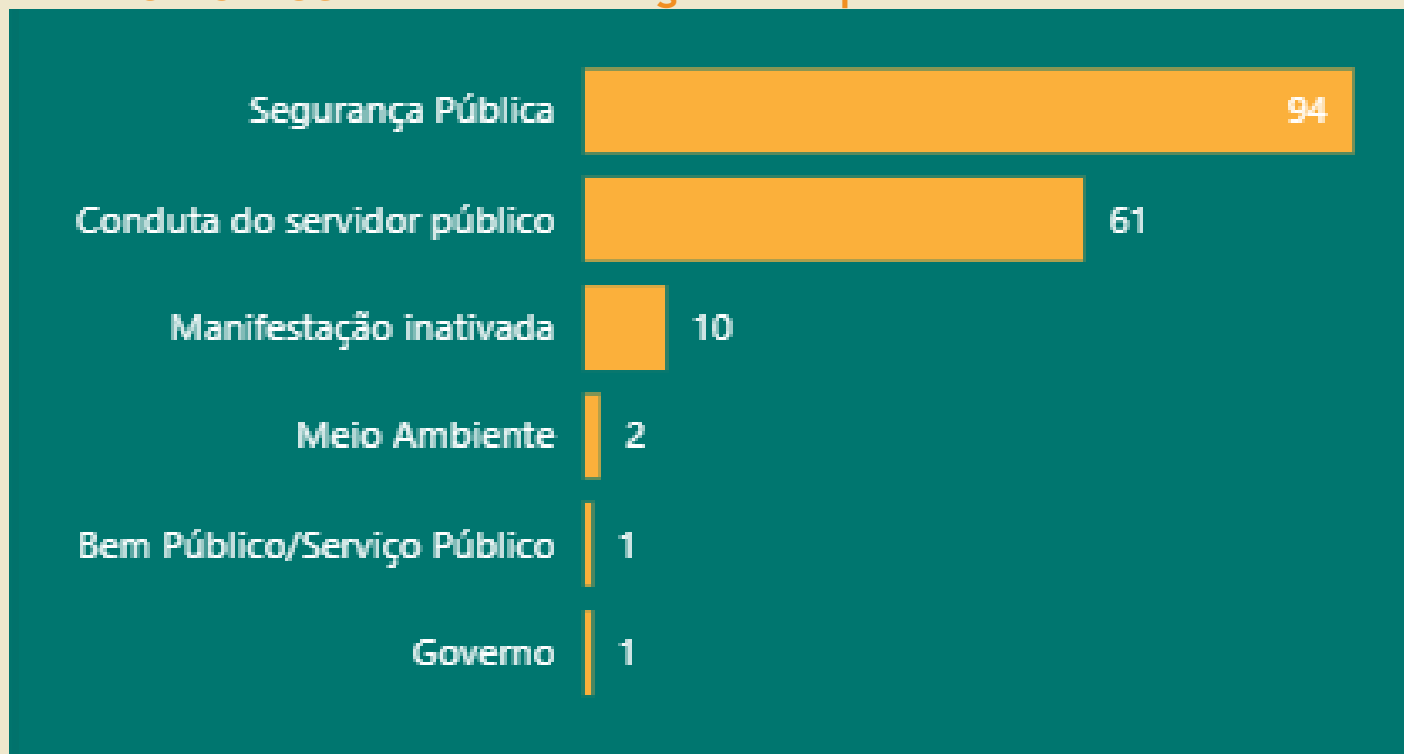
OuvAdj PM - Tipo de manifestação em 2025



Os principais tipos recebidos em 2025 foram Denúncia, com 39,95% do total de manifestações, e Reclamação com 27,42% das manifestações. Em 2024, os tipos de manifestações que se destacaram foram: Denúncia com 41,69% do total, e Reclamação com 30,62% das manifestações registradas.

DENÚNCIAS – Das 169 denúncias registradas pela Ouvidoria Adjunta da PM em 2025, 94 foram relacionadas ao Assunto Segurança Pública. O assunto “Conduta do servidor público”, com 61 manifestações, foi o mais registrado logo em seguida.

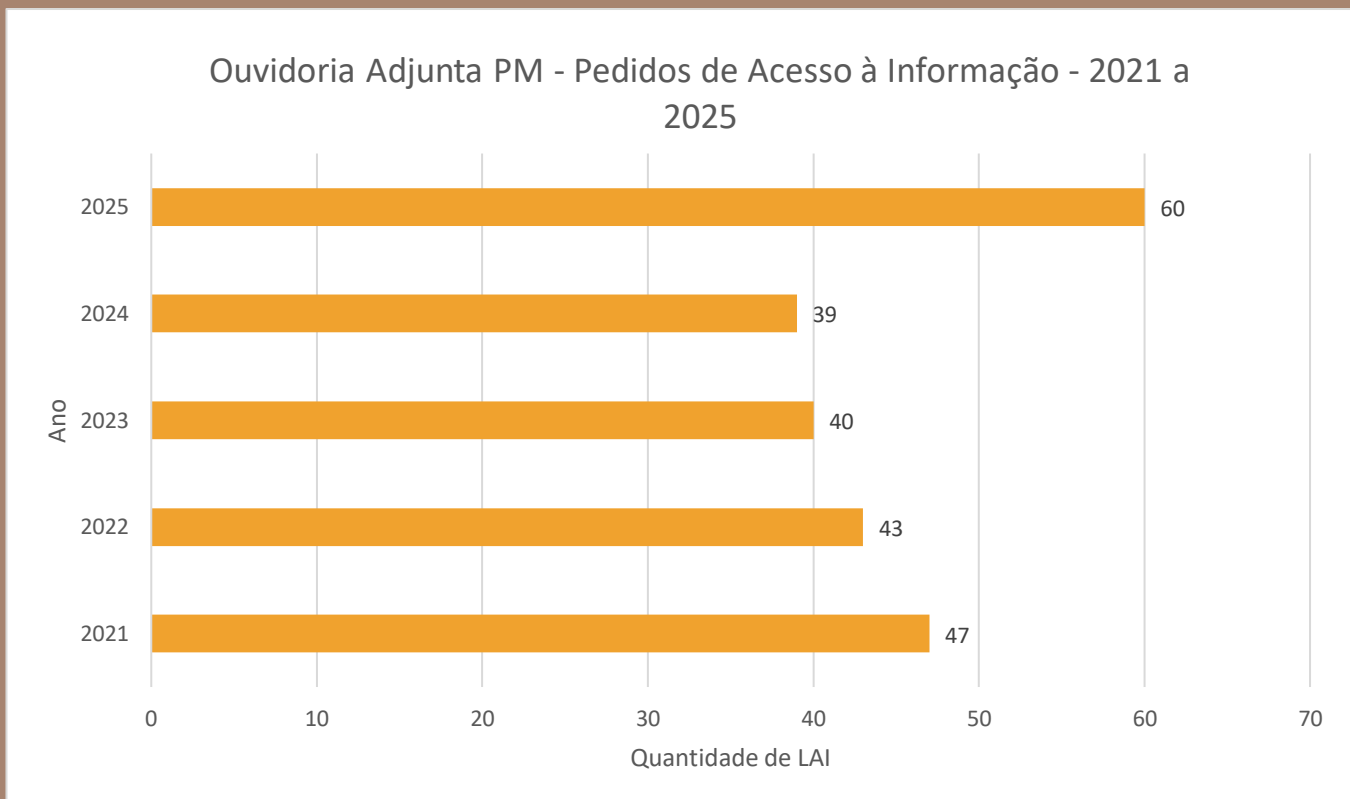
OuvSet CGE - Denúncias registradas por assunto em 2025



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

Os pedidos de acesso à informação constituem-se em um dos tipos de manifestação que seguem os ritos da Lei Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), da Lei Estadual n.º 18.025/13 (LAI estadual), do Decreto Estadual n.º 10.306/23 e demais legislações pertinentes.

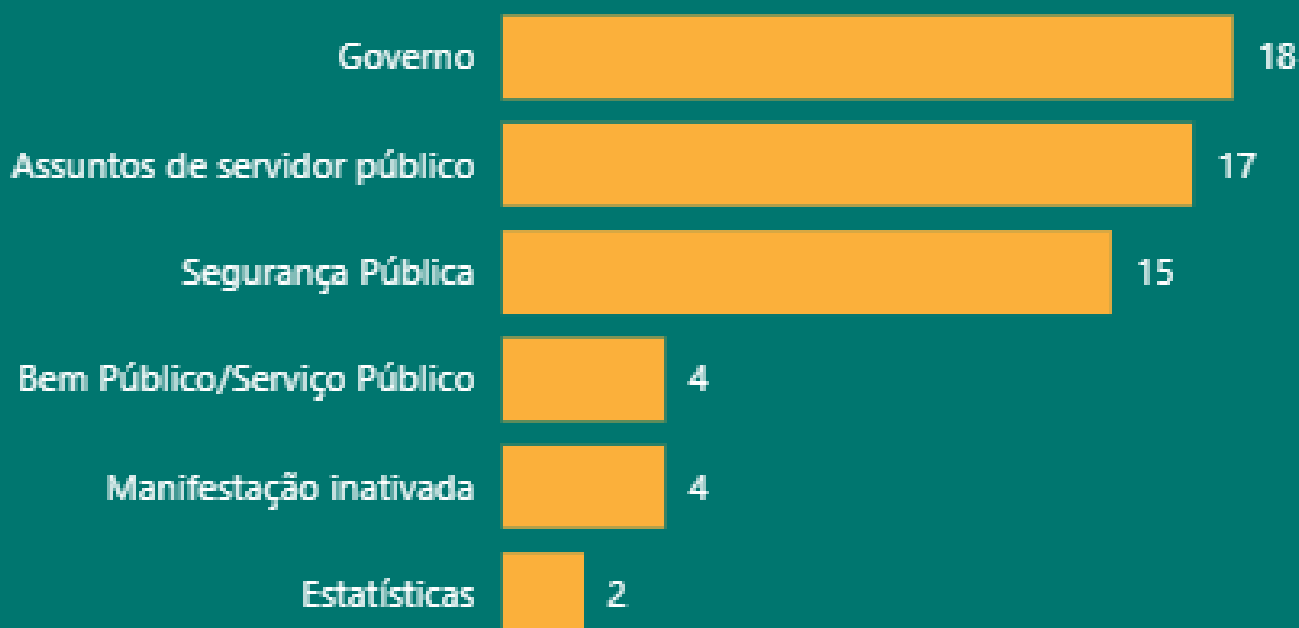
Essas manifestações são tratadas dentro do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe), garantindo ao manifestante o direito de interpor até três recursos diante da recusa ou insatisfação com a resposta ofertada. Nas demais tipologias de manifestação, a interposição de resposta insatisfatória pelo manifestante cabe por uma vez.



Foram protocolados **60 pedidos de acesso à informação (LAI/LGPD)** na Ouvidoria Adjunta da PM em 2025. O **prazo médio de respostas das LAI's na PM foi de 11,0 dias**, enquanto a média geral do Estado de Goiás foi de 9,4 dias. Em 2024, foram tratados 39 pedidos LAI pela Ouvidoria da PM, com prazo médio de 8,6 dias. Ocorreu, portanto, **aumento dos pedidos e também do prazo de resposta**.

Os assuntos mais demandados nos pedidos de informação para a PM em 2025, foram “Governo”, “Assuntos de servidor público” e “Segurança Pública”.

Gráfico 2: Qtde. de manifestações por Assunto



Em relação aos pedidos de acesso à informação, as áreas da PM foram demandadas da seguinte forma:

CHEFIA DE GABINETE DO COMANDO-GERAL - PM (22): 36,66% dos pedidos
COMANDO DE GESTÃO E FINANÇAS – CGF (9): 15%
COMISSÃO DE PROMOÇÃO DE OFICIAIS – CPO (5): 8,33%
COMISSÃO DE PROMOÇÃO DE PRAÇAS – (4): 6,66%
OUVIDORIA GERAL – CGE – (4): 6,66%
CENTRO DE OPERAÇÕES PM COPOM – (3): 5%
1ª SEÇÃO DO ESTADO MAIOR – (2): 3,33%
COMANDO DA ACADÊMIA PM – (2): 3,33%
COMANDO DE CORREIÇÕES E DISCIPLINA PM – (2): 3,33%
DEMAIS UNIDADES JUNTAS – (7): 11,66%

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Em relação ao tempo máximo para resposta às manifestações do usuário, o Poder Executivo do Estado de Goiás utiliza o prazo de até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa.

Em 2025, o prazo médio de respostas às manifestações tratadas pela Ouvidoria Adjunta da PM foi de 10,9 dias, prazo esse que aumentou em 22,5% comparado com o prazo médio verificado em 2024, que foi de 8,9 dias. O prazo médio de respostas das ouvidorias do Estado em 2025 foi de 6,6 dias e, em 2024, de 6,7 dias.

No ano, não houveram manifestações que excederam o limite de 30 dias para resposta.

OuvAdj PM - Tempo médio de resposta/tipo de manifestação em 2025



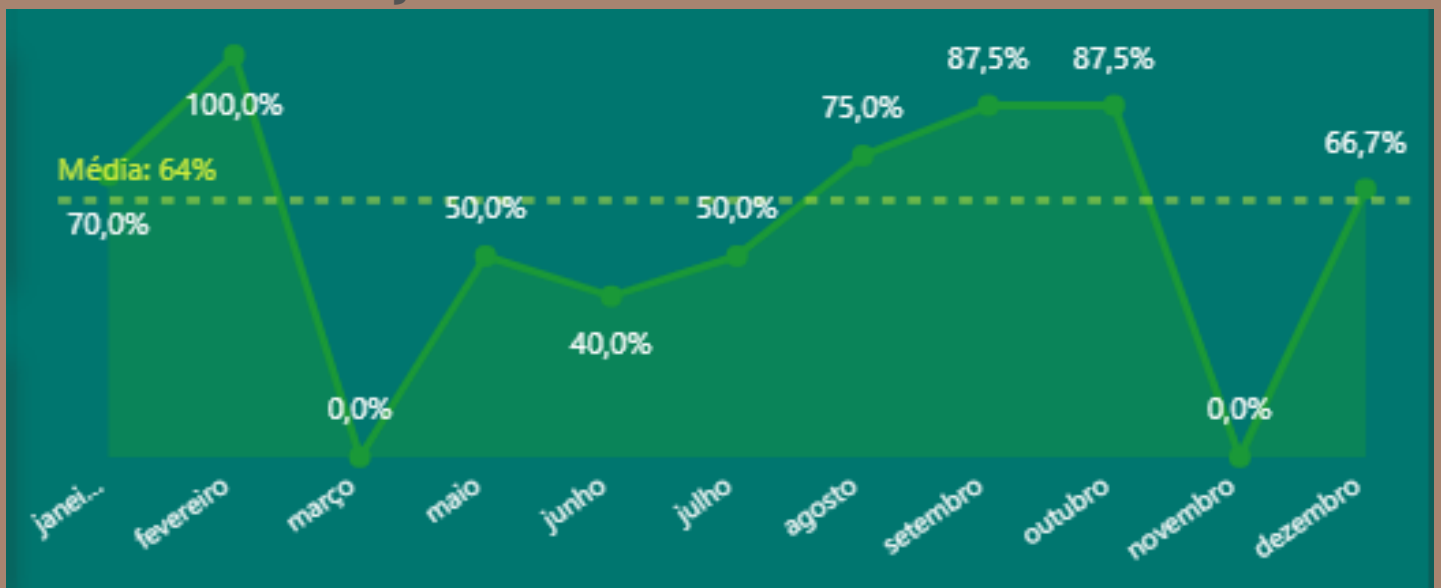
Vale observar que o prazo médio das denúncias é baixo por uma especificidade. No caso daquelas não admitidas, é praticamente imediata a finalização. Já as denúncias admitidas levam, em sua maioria, a investigações e processos demorados até sua finalização, decorrente da necessidade de fiscalização ou de processo correccional. De acordo com as normas vigentes, os manifestantes são informados da finalização no sistema, da necessidade de um tempo maior que 30 dias e que a resposta definitiva será encaminhada ao e-mail registrado logo após a conclusão do processo.

RESOLUTIVIDADE

O Índice de Resolutividade procura demonstrar se a demanda do manifestante foi resolvida ou não. Por meio de uma pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação, o usuário é questionado: “Sua demanda foi resolvida?” e, a partir da resposta fornecida, calcula-se o Índice de Resolutividade:

(% Resolutividade = $[(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$)

OuvAdj PM - Índice de Resolutividade em 2025



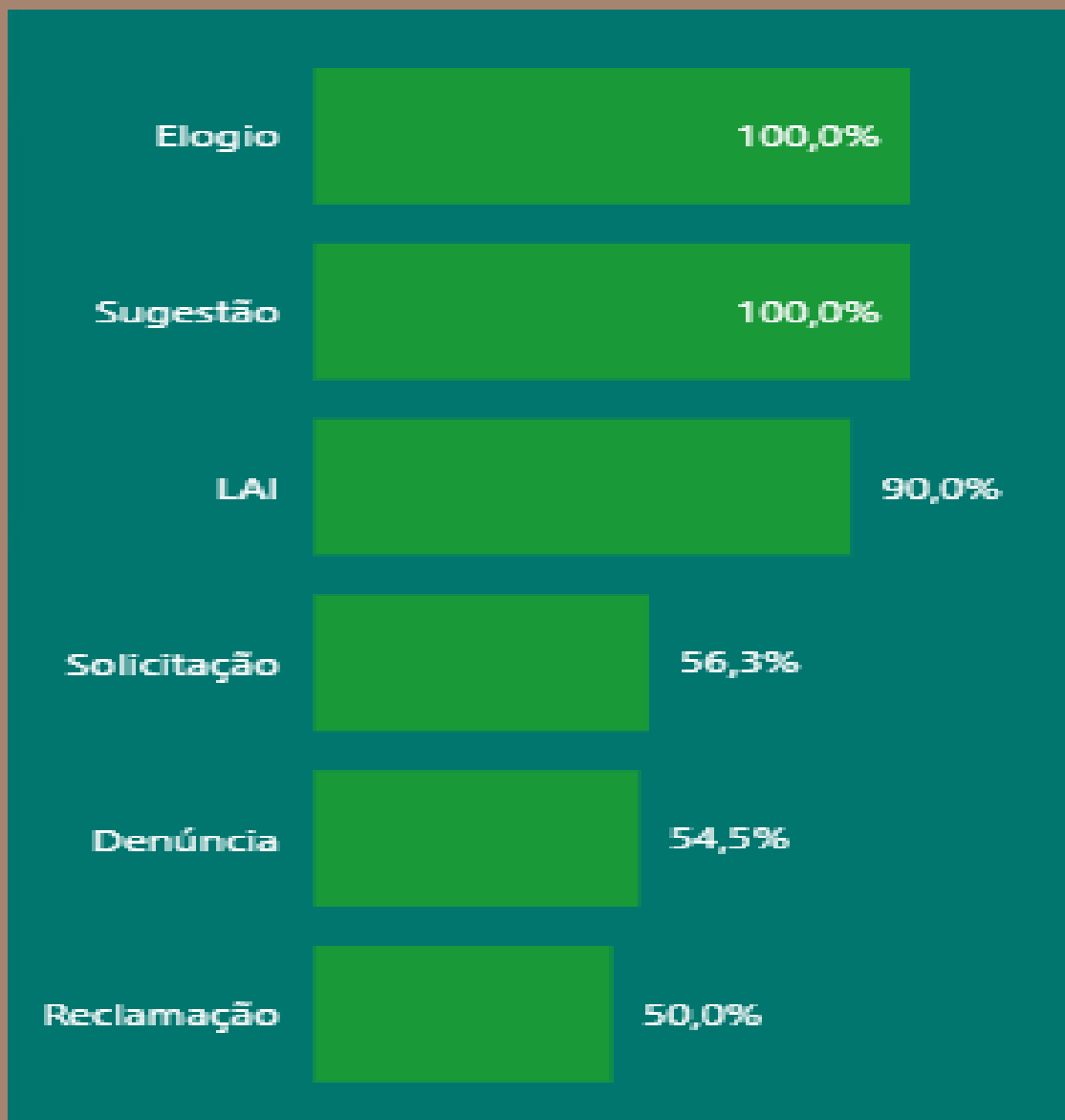
Em 2025, o **Índice de Resolutividade da Ouvidoria Setorial da CGE foi de 64%**, tendo um pequeno decréscimo com relação ao Índice de Resolutividade no mesmo período de 2024, que foi de 65,5%. No Estado, a média da resolutividade em 2025 foi de 56%.

O cidadão entende o poder público como um todo e fica insatisfeito por não ter sua demanda atendida, mesmo quando avisado da impossibilidade de uma administração intervir em outra esfera, em muitos casos ele julga a demanda não atendida, não o tratamento que recebeu na ouvidoria com relação aos trâmites de suas manifestações.

No gráfico abaixo, pode-se verificar o percentual de resolutividade apresentado para cada tipo de manifestação. Nota-se que “Elogio”, Sugestão e “LAI” atingiram maior grau de resolutividade, enquanto “Reclamação”, “Denúncia” e “Solicitação” que ficaram com índice médio mais baixo. São justamente essas as manifestações que têm maior número de não resolvidas por sere, muitas vezes, de solução por outras esferas da administração.

Já as manifestações voltadas à Elogio, Sugestão e LAI são mais elaboradas e normalmente realizadas por usuários que conhecem melhor a questão da divisão dos poderes na administração pública. E recebem melhor avaliação das respostas.

OuvAdj PM - Resolutividade por tipo de manifestação em 2025



RESPOSTAS INSATISFATÓRIAS

Uma resposta é considerada insatisfatória quando a manifestação é reativada pelo usuário no Sistema de Ouvidoria após receber a resposta conclusiva. Ao reativar a manifestação, o usuário informa que a resposta oferecida pela Ouvidoria não atendeu às expectativas dele e informa ao serviço público que há a necessidade de produzir uma nova e melhor resposta.

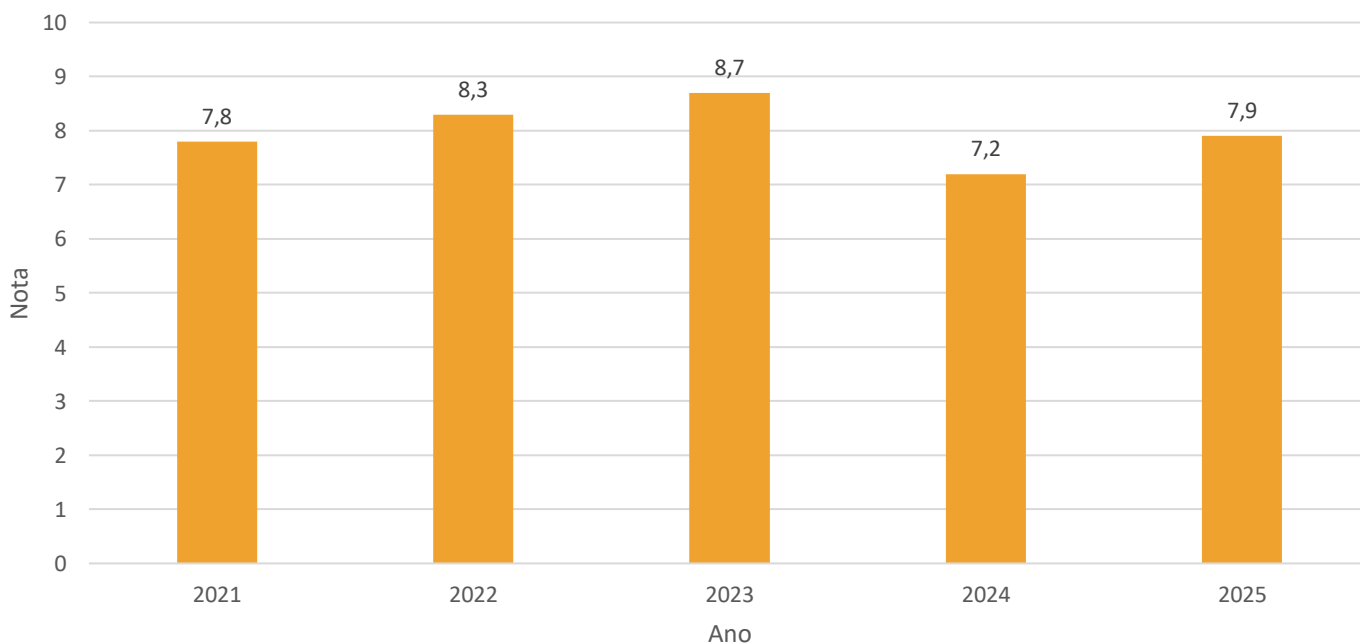
Em 2025, a OuvAdj PM obteve um percentual de **1,41% de respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão (6 de 423 manifestações)**.

NOTA DE RECOMENDAÇÃO

A nota de recomendação considera respostas que avaliam o trabalho da Ouvidoria numa escala de 0 a 10 em resposta à questão: “Você recomendaria a ouvidoria?”. A pergunta é apresentada aos usuários do serviço público na Pesquisa de Satisfação, realizada no Sistema Eletrônico de Gestão de Ouvidoria (SGOe) após a finalização da manifestação. O exame comparativo dos resultados obtidos nesse quesito mostra que em 2025 a **nota de recomendação na pesquisa respondida pelos manifestantes foi de 7,9**, melhorando a nota comparando com o ano de 2024, que foi 7,2.

OuvAdj PM - Nota de recomendação - 2021 - 2025

(2021 = 7,8) (2022 = 8,3) (2023 = 8,7) (2024 = 7,2)
(2025 = 7,9)



AÇÕES REALIZADAS PELA OUVIDORIA ADJUNTA PM - 2025

No ano de 2025 foi efetivada a Ouvidoria Adjunta da PMGO através da Portaria nº 20.249/2025, suprimindo a ausência de unidade própria de ouvidoria no âmbito da Polícia Militar do Estado de Goiás, antes ocasionando dependência da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Segurança Pública para tratamento e resposta das manifestações dos usuários dos serviços públicos prestados pela Corporação.

A linha de ação proposta consistiu em instituir formalmente a Ouvidoria Adjunta da Polícia Militar do Estado de Goiás por meio de Portaria do Comandante-Geral, conferindo-lhe legitimidade normativa e inserção orgânica na estrutura da Corporação. A unidade é vinculada administrativamente ao Estado-Maior Estratégico, garantindo alinhamento com o planejamento institucional e com os objetivos estratégicos da PMGO. Sua implementação ocorreu mediante o aproveitamento dos recursos humanos e materiais já existentes, sem criação de cargos ou aumento de despesas, observando os princípios da economicidade e eficiência administrativa. Foi criada a estruturação de espaço físico adequado ao atendimento do público interno e externo, em conformidade com os parâmetros de acessibilidade e atendimento humanizado. Por fim, a unidade iniciou o programa permanente de capacitação e atualização técnica de sua equipe, assegurando conformidade com a Lei nº 13.460 e com as diretrizes do Sistema Estadual de Ouvidorias, fortalecendo a governança, a transparência e o controle social.

CONCLUSÃO

Este Relatório de Gestão evidencia os principais indicadores e resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Adjunta da PM em 2025, coletados a partir de dados do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) e do Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria-Geral (BI). As manifestações foram registradas quase que totalmente via Portal Expresso (<https://www.go.gov.br/>).

A Ouvidoria Adjunta da PM tratou 423 manifestações em 2025. O prazo médio das respostas foi de 10,9 dias. Na pesquisa de satisfação, o índice de resolutividade foi de 64% e a nota de recomendação de 7,9. O percentual de respostas insatisfatórias foi de 1,41%

CONCLUSÃO

Os dados apresentados neste Relatório de Gestão demonstram a consolidação das atividades da Ouvidoria Adjunta da Polícia Militar do Estado de Goiás ao longo do ano de 2025, evidenciando avanços institucionais e operacionais no tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos.

No período analisado, foram registradas e tratadas **423 manifestações**, representando um **aumento de 56,1%** em relação ao ano de 2024, quando foram contabilizadas **271 manifestações**. Esse crescimento indica maior utilização dos canais de ouvidoria pela sociedade e reforça a importância da unidade como instrumento de participação social e de controle cidadão sobre os serviços públicos prestados pela Corporação.

Entre as tipologias de manifestações recebidas, destacaram-se **as denúncias (39,95%)** e **as reclamações (27,42%)**, que juntas representaram a maior parte das demandas encaminhadas à Ouvidoria Adjunta. No âmbito das denúncias, foram registradas **169 manifestações**, sendo **94 relacionadas ao tema Segurança Pública** e **61 relacionadas à conduta de servidores públicos**, evidenciando áreas sensíveis da atuação institucional que demandam acompanhamento e aprimoramento contínuo.

No que se refere aos **pedidos de acesso à informação**, foram protocolados **60 pedidos** em 2025, número superior aos **39 registros de 2024**. O **tempo médio de resposta foi de 11,0 dias**, mantendo-se dentro do prazo legal estabelecido e demonstrando capacidade institucional de atendimento às demandas informacionais da sociedade.

Quanto ao **tempo médio de resposta das manifestações**, a Ouvidoria Adjunta apresentou média de **10,9 dias**, também dentro do limite legal de até 30 dias, não havendo registros de manifestações que ultrapassaram esse prazo no período analisado. Esse indicador revela eficiência administrativa no tratamento das demandas recebidas.

No que se refere à **resolutividade**, o índice alcançado foi de **64%** em 2025. Ainda que tenha havido pequena variação em relação ao índice de **65,5% registrado em 2024**, os dados demonstram que a maioria das demandas apresentadas pelos cidadãos obteve solução ou encaminhamento satisfatório.

Outro indicador relevante refere-se ao nível de satisfação dos usuários. Em 2025, apenas **1,41% das manifestações (6 registros)** foram consideradas respostas insatisfatórias, demonstrando elevado grau de efetividade no atendimento prestado. Além disso, a **nota média de recomendação da Ouvidoria alcançou 7,9**,

superando o resultado de **7,2 obtido em 2024**, o que indica melhoria na percepção dos usuários quanto à qualidade do serviço prestado.

Somado a esses resultados, destaca-se a **instituição formal da Ouvidoria Adjunta da PMGO em 2025**, por meio da Portaria nº 20.249/2025, marco institucional que fortaleceu a estrutura de governança, transparência e controle social no âmbito da Corporação.

Diante dos indicadores apresentados, conclui-se que a Ouvidoria Adjunta da Polícia Militar do Estado de Goiás tem desempenhado papel relevante na mediação entre a sociedade e a instituição policial, contribuindo para o aperfeiçoamento da gestão pública, para o fortalecimento da transparência administrativa e para a melhoria contínua dos serviços prestados à população goiana.

Carlos Ney Silva
Ouvidor Adjunto / PM-GO

GOVERNO DE GOIÁS
Polícia Militar do Estado de Goiás
Ouvidoria Adjunta da Polícia Militar



POLÍCIA MILITAR
DO ESTADO DE GOIÁS



ESTADO DE GOIÁS