

Polícia Militar
do Estado
de Goiás



ESTADO DE GOIÁS
POLÍCIA MILITAR
OUVIDORIA ADJUNTA DA POLÍCIA MILITAR

Referência: Processo nº 202600002066826

Interessado(a): OUVIDORIA ADJUNTA DA POLÍCIA MILITAR

**RELATÓRIO GERENCIAL DOS INDICADORES DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA ADJUNTA DA POLÍCIA MILITAR DO
ESTADO DE GOIÁS (1º QUADRIMESTRE 2026)**

RELATÓRIO Nº 16 / 2026 PM/OAPM-23435

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

Período: 01/01/2026 a 30/04/2026 janeiro a abril

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

1 - Quantidade de Manifestações Recebidas no 1ºQ /2026.

1º Quadrimestre 1ºQ /2026 = 206

3º Quadrimestre 3ºQ /2025 = 173

Diferença Percentual (2025/2026) = 16%

2 - 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.

1º Q /2026 = 59%

1º Q /2026 do Estado = 50%

3 - Média da Nota 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.

1º Q /2026 = 7,3

1º Q /2026 do Estado = 6,9

4 - Prazo Médio de Resposta em dias.

Considera a média dos dias de vida das manifestações finalizadas pelo órgão.

1º Q /2026 = 7,8

1º Q /2026 do Estado = 6,1

5 - Porcentual de Respostas "Atende", "Atende Parcialmente" e "Não Atende".

Conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral.

Atende 186/206= 90,3%

Atende parcialmente 22/206= 10,67%

Manifestação duplicada 2/206= 0,97%

Não atende 1/206= 0,5%

6 - Porcentual de Respostas Insatisfatórias.

Considera o porcentual de Respostas Insatisfatórias e Recursos LAI em relação ao total de manifestação finalizadas pelo órgão.

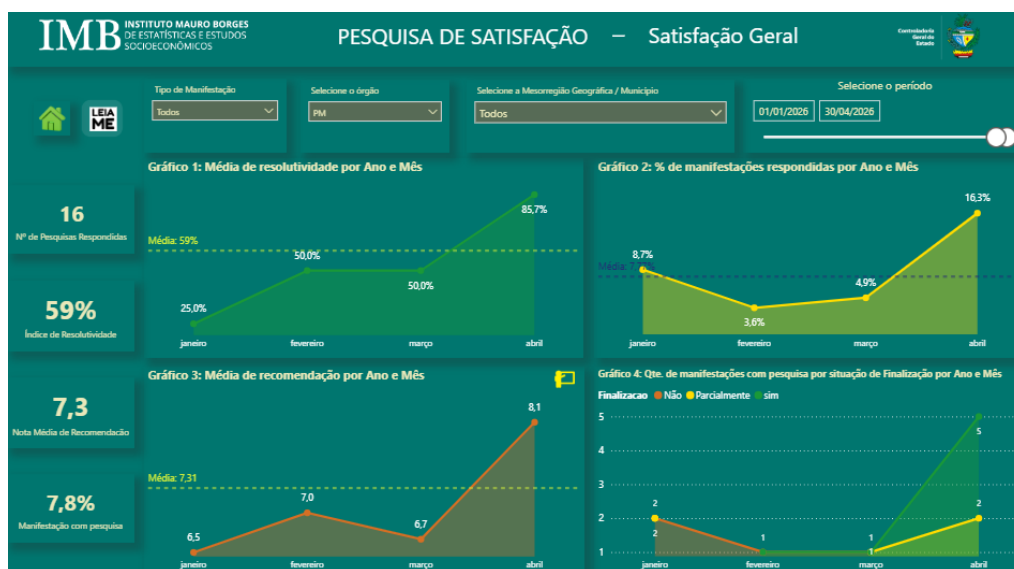
Respostas insatisfatórias 5/206 = 2,4%

Recursos 5/206 = 2,4%

7 - Porcentual de Resposta em Atraso.

Considera o porcentual de resposta/finalizada das manifestações pelo órgão após 30 (trinta) dias.

Quantidade de Manifestações em Atraso – 0/206 = 0 %



Dados referente a: Ouvidoria Adjunta da PMGO.

Fonte: Instituto Mauro Borges <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU0IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYlWQtNDg2Ny00MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>
<https://www.ouvidoriageral.go.gov.br/#/sistema/inicio>

Extraído em 28/05/2026

Respeitosamente,

CARLOS NEY SILVA - TENENTE-CORONEL PM
 Chefe da 7ª Seção do Estado-Maior Estratégico - PM/7
 Ouvidor da Polícia Militar do Estado de Goiás (Portaria n. 20.768/2025)



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS NEY SILVA, Ouvidor(a)**, em 01/06/2026, às 11:37, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **91096686** e o código CRC **B79126ED**.

OUVIDORIA ADJUNTA DA POLÍCIA MILITAR
AVENIDA CONTORNO Nº 879, , - Bairro SETOR CENTRAL - GOIANIA - GO - CEP 74055-140



Referência: Processo nº 202600002066826



SEI 91096686