ESTADO DO GOIÁS
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA ADJUNTA

Relatório de Gestão Semestral

1º Semestre de 2026

Ficha Técnica

Ouvidoria Adjunta da PMGO

Mackswell Rodrigues de Queiroz
Ouvidor Adjunto da PMGO

Sumário

01. Prefácio

02. Apresentação

03. Manifestações – Tipologia e suas definições

04. Manifestações Recebidas/Tratadas na Ouvidoria Adjunta da PMGO

05. Manifestação tipo L.A.I. (Lei de Acesso a Informação)

06. Tempo Médio de Resposta

07. Resolutividade

08. Resposta Insatisfatória

09. Nota de Recomendação

10. Conclusão

Relatório de Atividades
1º Semestre de 2026

1. Prefácio

Em atuação direta na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017 e do Decreto Estadual n.º 10.466/2024 e demais legislações e normativas correlatas, apresentamos neste relatório o resultado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Adjunta da Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO), referentes ao 1º Semestre do ano de 2026. 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) e demais canais. A ouvidoria é um dos principais meios de participação dos usuários dos serviços públicos e indica rumos na tomada de decisão institucional. No cumprimento dessa função, são disponibilizados pela Polícia Militar do Estado de Goiás os seguintes canais de atendimento da Ouvidoria:

2. Apresentação

Os trabalhos da Ouvidoria Adjunta da PMGO vêm sendo realizados com base na Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988 e alterações posteriores; Constituição do Estado de Goiás de 05 de outubro de 1989 e alterações posteriores; Decreto Estadual n.º 10.466, de 14 de maio de 2024, que dispõe sobre a atividade e a estrutura de ouvidoria no Poder Executivo do Estado de Goiás; Lei Estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, que dispõe sobre o acesso à informação e aplicação da Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Estado de Goiás, e institui o serviço de informação e dá outras providências; Decreto n.º 10.306, de 21 de agosto de 2023, que regulamentou a Lei Estadual 18.025, de 22 de maio de 2013, que dispõe sobre o acesso a informações e a aplicação da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Estado de Goiás, que instituiu o serviço de informação ao cidadão e dá outras providências; Lei n.º Estadual 17.277, de 14 de fevereiro de 2011, que dispõe sobre o acesso à informação existente em banco de dados; Instrução Normativa n.º 05/2023 da Controladoria Geral do Estado de Goiás, que trata de Mediação de Conflitos entre Administração Pública e os Usuários do Sistema de Gestão de Ouvidoria eletrônico (SGOe); Instrução Normativa da Controladoria Geral do Estado de Goiás n.º 01/2025 que Estabelece orientações e procedimentos para o Sistema de Ouvidoria Estadual, em consonância com o Decreto Estadual n.º 10.466/2024; Instrução Normativa nº 5/CGE/2025 que Regulamenta a admissão de denúncias pelas Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo Estadual.

As competências da Ouvidoria Adjunta estão regulamentadas no Decreto Estadual n.º 10.466, de 14 de maio de 2024, e seguem abaixo:

Art. 7º Compete às Ouvidorias Adjuntas:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II – atender aos padrões de excelência, conforme as normas publicadas pela Ouvidoria-Geral;

III – receber, registrar e responder as manifestações que lhes forem encaminhadas, inclusive os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 18.025, de 2013;

IV – monitorar periodicamente a carta de serviços, mantê-la atualizada e encaminhar sugestões ao correspondente órgão ou entidade;

V – produzir e analisar dados e informações sobre a atividade de ouvidoria, também apresentar relatórios que subsidiem medidas de correção e prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos, caso isso seja necessário;

VI – atuar em sintonia com as unidades que gerenciam os demais canais de comunicação do órgão ou da entidade em projetos e ações que tenham o objetivo de ampliar o acesso à informação, a comunicação com o usuário dos serviços públicos e a divulgação das atividades e dos resultados de ouvidoria; e

VII – prezar pela qualidade da resposta aos usuários dos serviços públicos, analisar as informações ou as soluções ofertadas pelas áreas técnicas e devolvê-las para correção ou complementação, quando elas forem consideradas insuficientes ou insatisfatórias. Parágrafo único. A Ouvidoria Adjunta deverá estar diretamente subordinada à autoridade máxima do respectivo órgão ou entidade.

3. Manifestações – Tipologia e suas definições

Os tipos de manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 10.466/24. A tipologia "**Comunicação**" (denúncia anônima) foi revogada a partir de 14 de maio de 2024[1].

a. **Reclamação***:* demonstração de insatisfação relativamente a determinada política ou serviço público;

b. **Denúncia***:* comunicação da prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes;

c. **Elogio**: demonstração, reconhecimento ou satisfação referente à execução de determinada política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido;

d. **Sugestão**: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

e. **Solicitação**: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

f. **Pedido de Acesso à Informação (LAI)**: manifestação direcionada aos órgãos e às entidades, realizada por pessoa física ou jurídica, que, com fundamento na Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, requer informações específicas acerca de determinado assunto.

[1]Decreto Estadual nº 10.466, de 14 de maio de 2024, entra em vigor nesta data e revoga o Decreto Estadual nº 9.270, de 18 de julho de 2018.

4. Manifestações Recebidas/Tratadas na Ouvidoria Adjunta da PMGO

A Ouvidoria Adjunta da PMGO tem como principal competência atuar na defesa dos usuários dos serviços púbicos, como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Polícia Militar do Estado de Goiás, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania dos usuários proporcionem melhoria contínua dos serviços públicos prestados.

Análise Geral - no 1º Semestre de 2026 (1º Sem/2026), a Ouvidoria Adjunta da PMGO recebeu e tratou **323 manifestações** (Fig.1) via Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe), enquanto no mesmo período de **2025 foram registrados 174** atendimentos, o que representou um aumento de **53,86%** no total de manifestações tratadas.

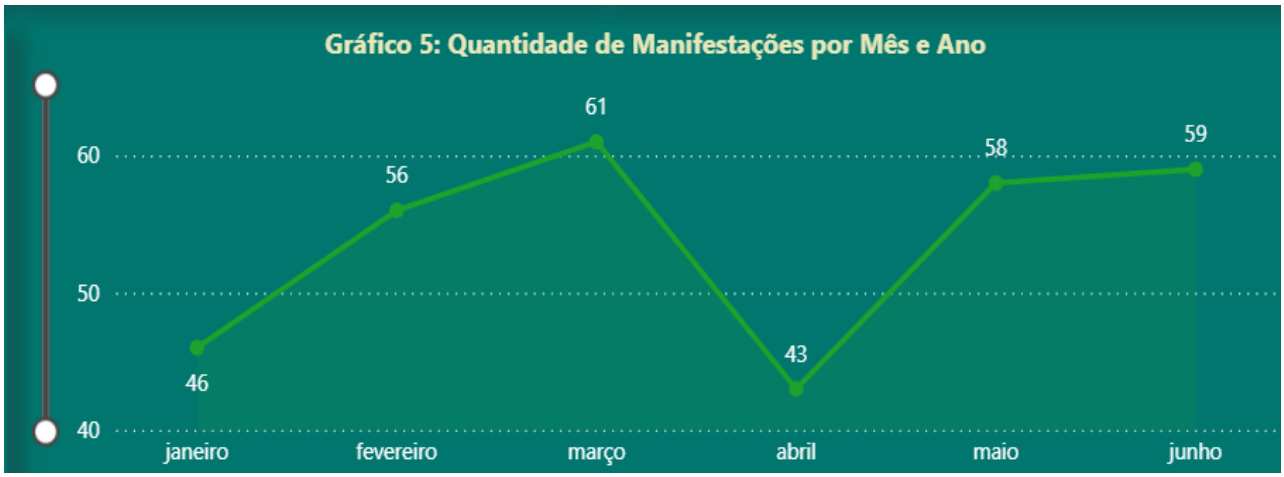


Figura 1: Quantidade de atendimentos realizados 1º Sem 2026

Tipos de Manifestação- na sequência, são exibidas as demandas por tipos de manifestações e as quantidades registradas na Ouvidoria Adjunta da PMGO, no 1º Sem/2026 (Fig.2). Sendo que no **1º Semestre de 2026 foram registradas 323 manifestações**. Vale destacar que neste período, o número de Denúncias representou 39,93**%**, Reclamação 34,05**%**, Solicitação 6,19%, LAI 12,07**%**, Elogio 5,26**%,** Sugestão 2,47**%** (Fig.2).

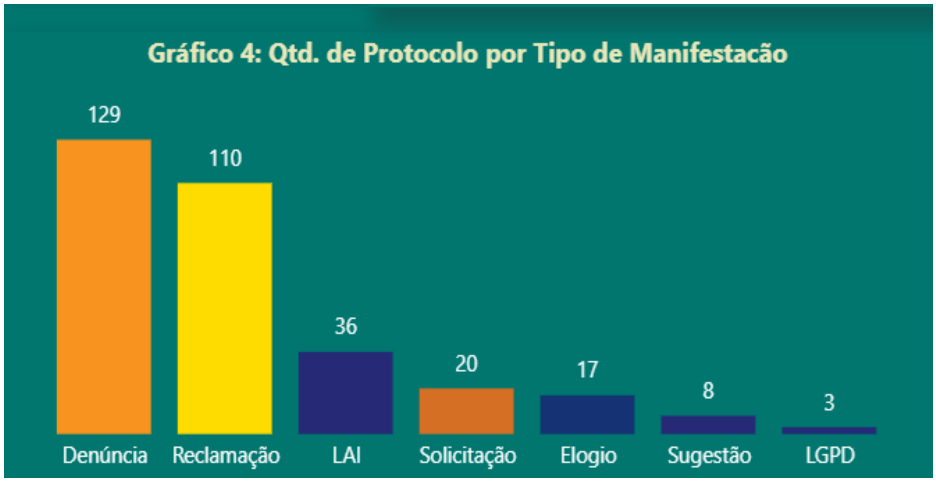


Figura 2: Quantidade de atendimentos por Tipos de Manifestação 1º Sem/2026

No mesmo ciclo em 2025 (Fig.3) foram registradas 174 manifestações, sendo 82 Denúncias (47,12**%;**) 4 8 Reclamações (27,58%); 1 3 solicitações (7,47%), 2 1 LAI (12,06%), 09 Elogios (5,17%) e 01 Sugestões (0,57**%**).

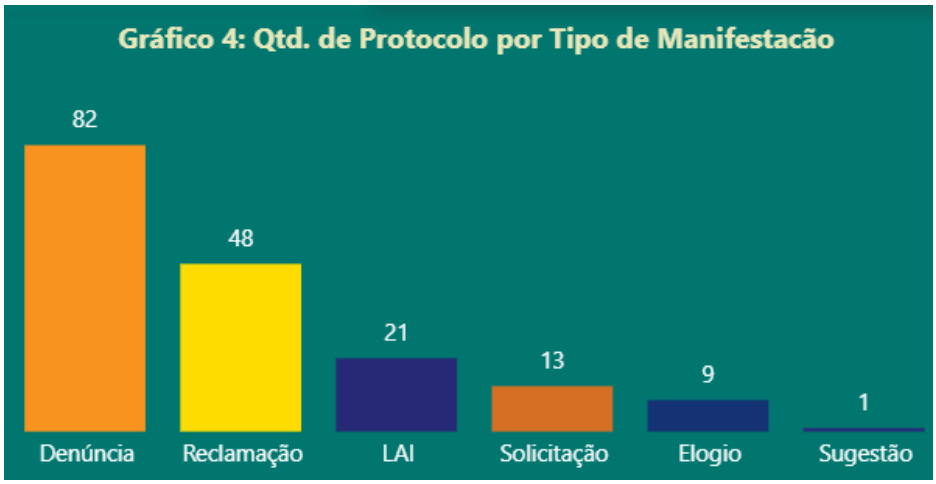


Figura 3: Quantidade de atendimentos por Tipos de Manifestação 1º Sem/2025

Com relação aos protocolos registrados por assunto, a porcentagem dos Assuntos mais demandados foram: **“Segurança Pública”** com 66,87%; **“Manifestação Inativada”** com 20,43%.

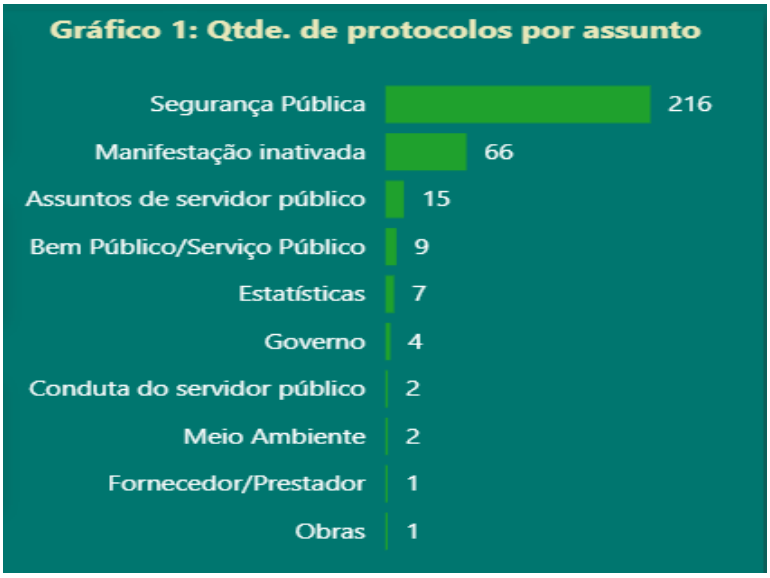


Figura 4: Quantidade de Denúncias por Assunto-1º SEM/2026

Denúncia/Assuntos – No 1º Sem/2026 ocorreram 129 denúncias que representaram 39,93%. O

Assunto mais demandado foi Segurança Pública com 88 registros, que representou 27,24% e Manifestações Inativadas com 32 registros, que representaram 9,90% (Fig. 5).

Denúncia/Subassuntos – Dentro do "**Assunto Segurança Pública**", das 129 registradas representam 39,93%, os "**Subassuntos**"com maior destaque são: **"Pedido de esclarecimentos "** com 73 registros, que representam 22,60%; e **"Por falta de dados"** com 32 registros, que representam 9,90% (Fig.5).

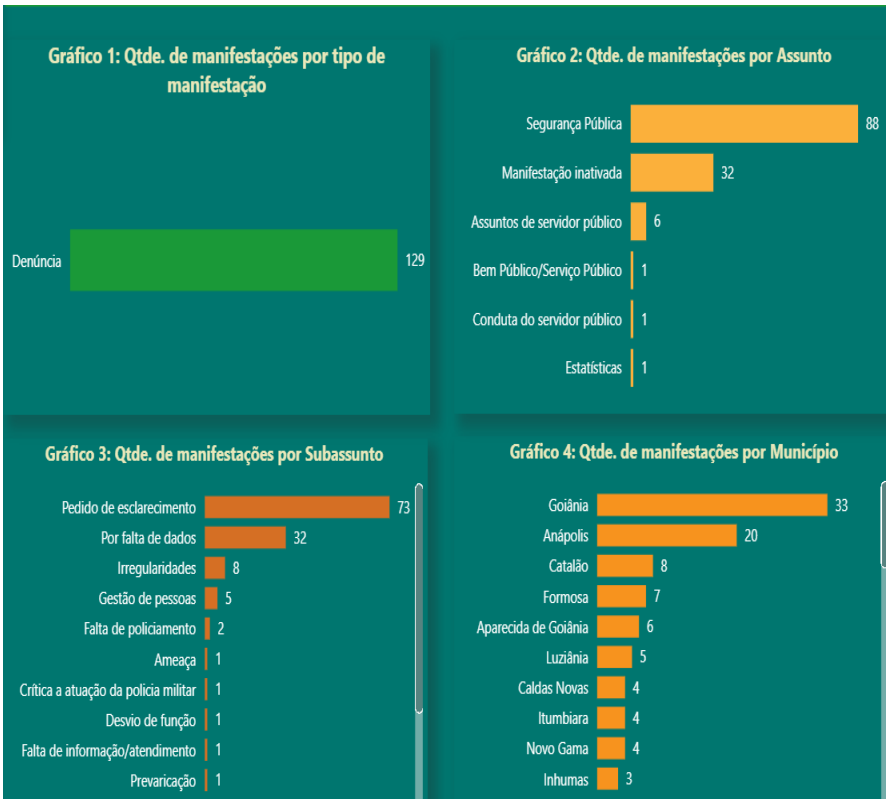


Figura 5: Quantidade de Manifestações Denúncia/Assunto "Segurança Pública" /por Subassunto -1º SEM/2026

Reclamação/Assunto – No 1º Sem/2026 ocorreram **110 reclamações,** o que representou 33,33% do total. O Assunto mais demandado foi Segurança Pública com 74 registros e percentual de 67,27**%**, e Manifestação Inativada com 21,81**%** (Fig. 6).

Reclamação/Assunto/Subassunto – no "Assunto Segurança Pública" foram registradas 110 manifestações. O Subassunto "Pedido de Esclarecimento" com 57 registros representou 51,81%, Por falta de dados com 24 registros representou 21,81%.

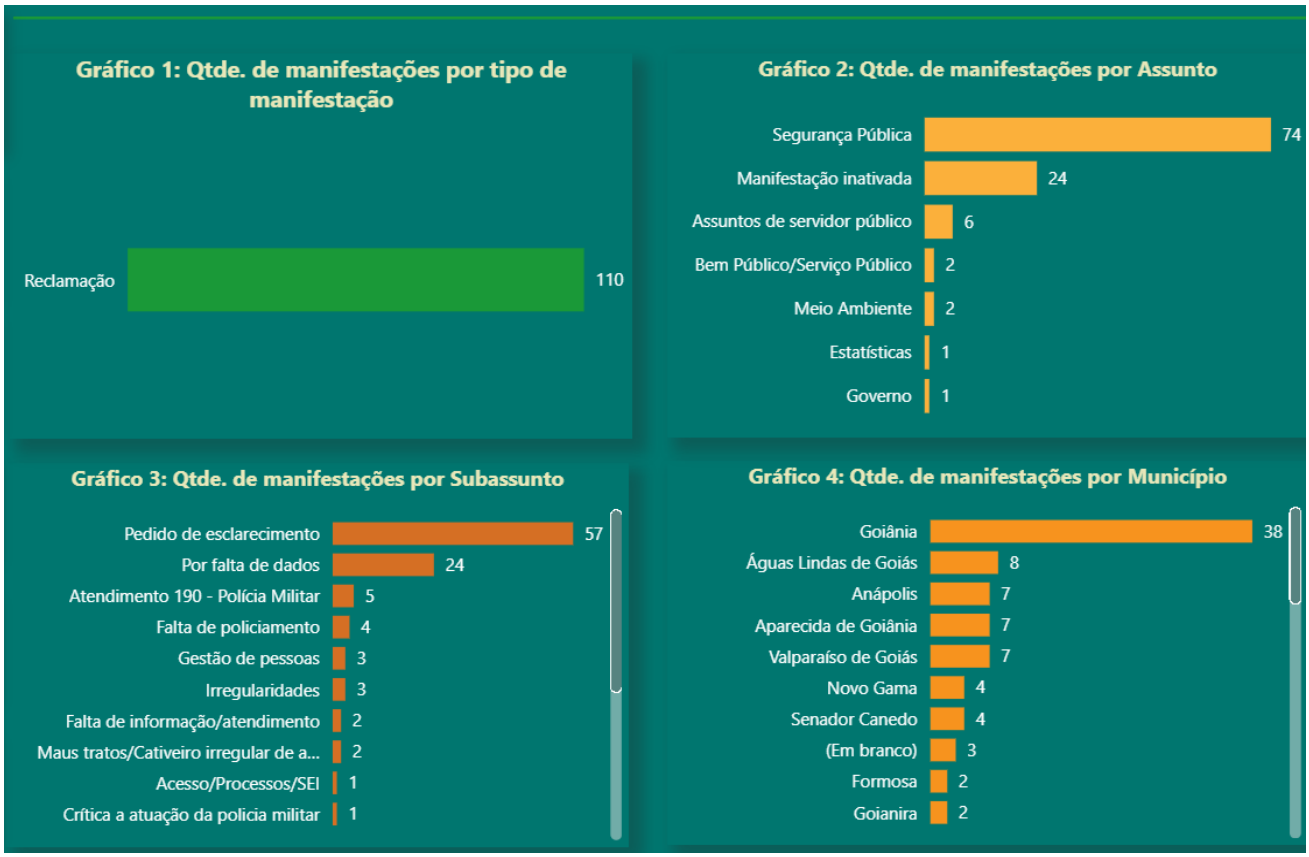


Figura 6: Quantidade de Reclamação Assunto e Subassunto - 1º SEM/2026

5. Manifestação tipo L.A.I. (Lei de Acesso a Informação)

Os pedidos de Acesso a Informação são tratados dentro do SGOe na forma da Lei Estadual n.º 18.025 de 22/05/2013, que é regulamento pelo Decreto Estadual 10.306 de 21/08/2023, sendo facultado ao usuário, o direito de interpor até (03) três recursos diante da insatisfação, após resposta ofertada ao pedido inicial. Nas demais tipologias de manifestação (Reclamação, Denúncia, Solicitação, Elogio e Sugestão), a interposição de resposta insatisfatória "1 recurso", cabe por uma vez.

No 1º Sem/2026 obtivemos um total de 36 Pedidos de Acesso a Informação. O prazo médio de respostas para os pedidos de acesso a informação foi de 9,8 dias, enquanto a média geral do Estado foi de 10,5 dias.

Considerando os Pedidos de Acesso a Informação tratados pela Ouvidoria Adjunta da PMGO no 1º Sem/2025, houve um aumento de 58,33% em relação ao mesmo período de 2025.

LAI/Assunto – das 36 LAI, a porcentagem dos Assuntos em evidencia são: "Segurança Pública" com 50%; "Estatísticas" com 13,80% (Fig. 10).

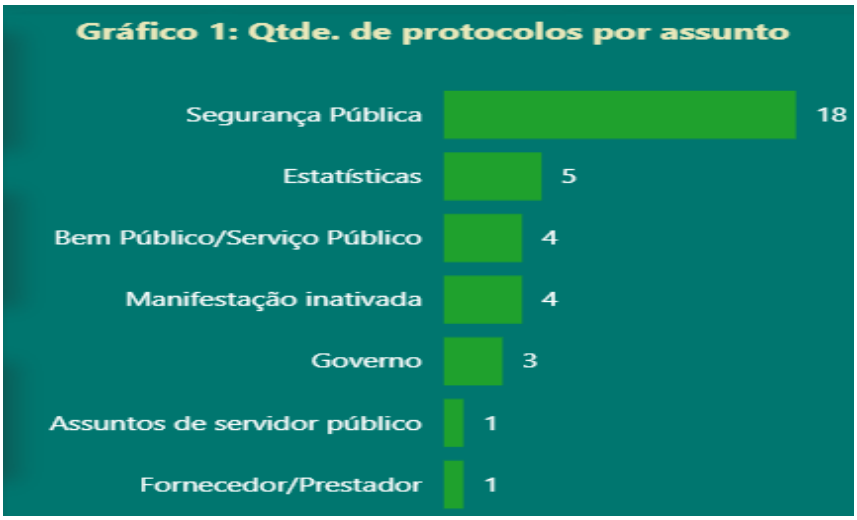


Figura 07: Quantidade LAI por Assunto - 1º SEM/2026

6. Tempo Médio de Resposta

Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. A partir de 14 de maio de 2024, o Poder Executivo do Estado de Goiás, utiliza o prazo de máximo de 20 dias para resposta as demandas protocoladas pelo usuário do serviço público na ouvidoria, prorrogável por mais 10 (dez) dias mediante justificativa (Decreto Estadual n.º 10.466).

No 1º Sem/2026, o prazo médio de respostas às manifestações tratadas pela Ouvidoria Adjunta da PMGO foi de 7,5 dias, a média Geral das ouvidorias do Estado de Goiás foi de 6,3 dias. Houve um diminuição do Tempo Médio de Resposta (Graf. 1) e (Fig. 09).

Semestre/Ano

Gráfico 1: Comparativo do Tempo médio de Resposta em dias por tipo de manifestação

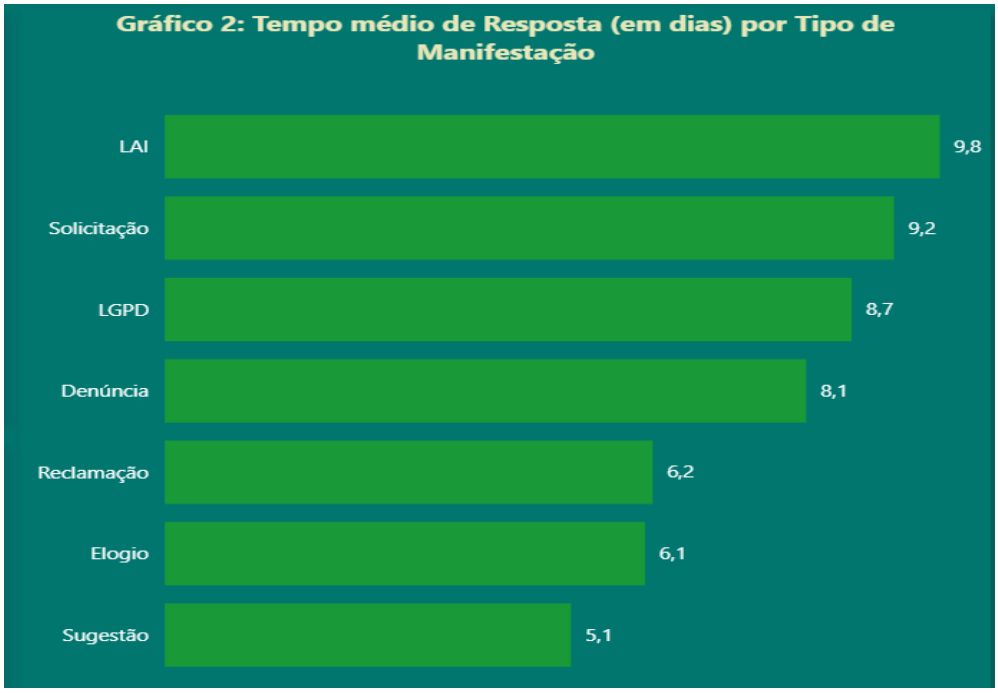


Figura 08: Tempo Médio em dias por Tipo de Manifestação - 1º Sem/2026

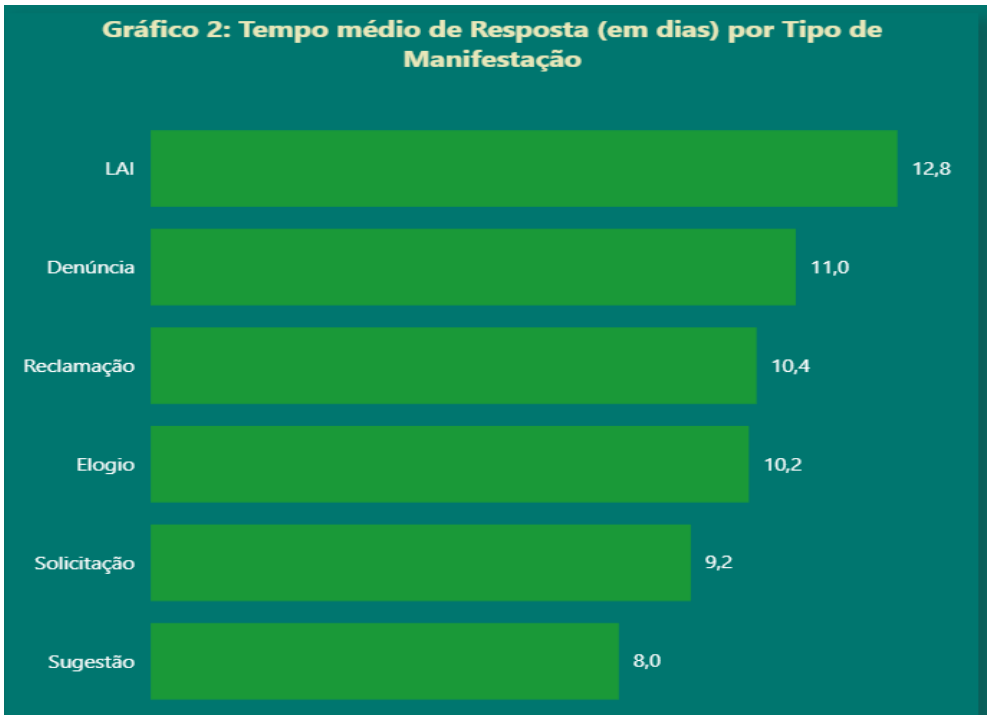


Figura 9: Tempo Médio em dias por Tipo de Manifestação - 1º Sem/2026

7. 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 * Total de respostas parcialmente + Total de respostas sim) / Total de respostas da pesquisa de satisfação] * 100).

No 1º Sem/2026, o Índice de Resolutividade da Adjunta da PMGO (Fig.11) foi de 63%, tendo um aumento em relação ao Índice de Resolutividade encontrado em 2025, de 54%.

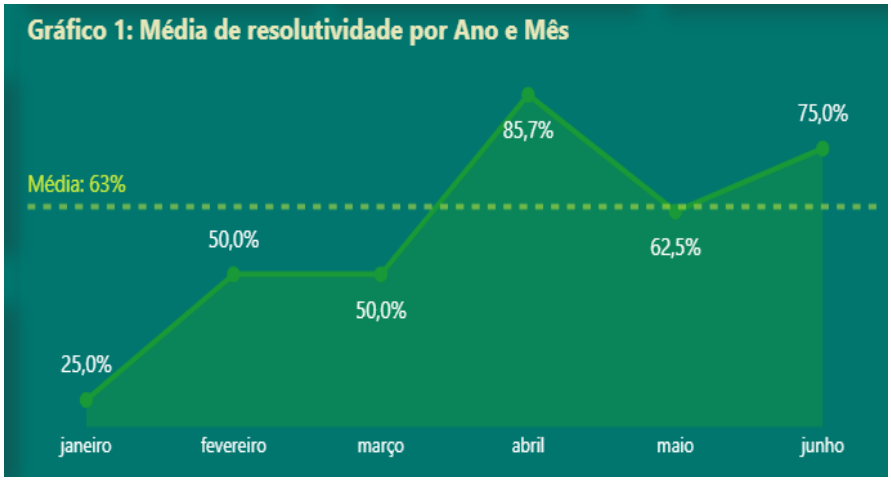


Figura 10: Resolutividade por mês/Ano 1º Sem/2026

No gráfico (Fig.13) observa-se o porcentual de resolutividade apresentado para cadatipo de manifestação. Verifica-se que “Denúncia” com 2 5 %, “Reclamação” com 5 0 %, Solicitação com 75%, “Sugestão” com 50%, “LAI” com 50%, LGPD com 100% e “Elogio” com 100%.

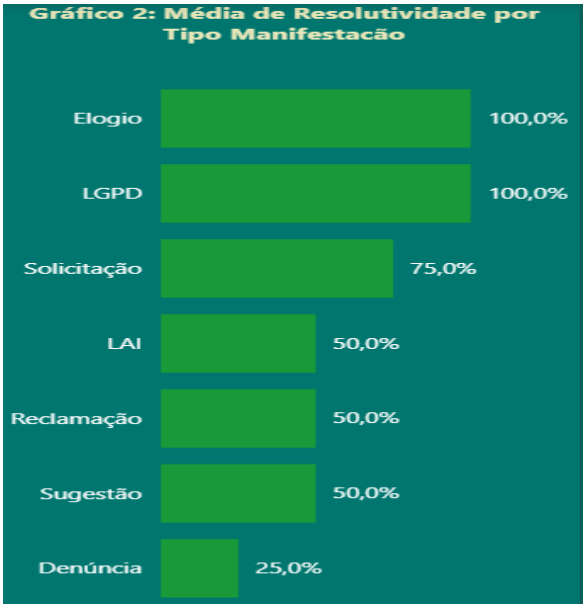


Figura 11: Resolutividade por Tipo de Manifestação - 1º Sem/2026

8. Resposta Insatisfatória

Uma resposta é considerada insatisfatória quando a manifestação é reativada pelo usuário no Sistema de Gestão de Ouvidoria. Ao reativar a manifestação, o usuário informa que a resposta/finalização ofertada pela Ouvidoria não atendeu às expectativas dele, e o serviço público/área técnica tem que reavaliar, e produzir uma nova e melhor resposta.

No 1º Sem/2026, a Ouvidoria Adjunta da PMGO obteve um porcentual de 0,% de respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão (0 de 323 manifestações).

9. 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.

A análise comparativa dos resultados obtidos nos dois anos observa-se uma melhora

gradativa entre os anos de 2025 a 2026, de 7,62 em 2025 para 7,85 em 2026. A nota Média de Recomendação deste semestre foi de 7,85 com 26 pesquisas respondidas (Fig.13).

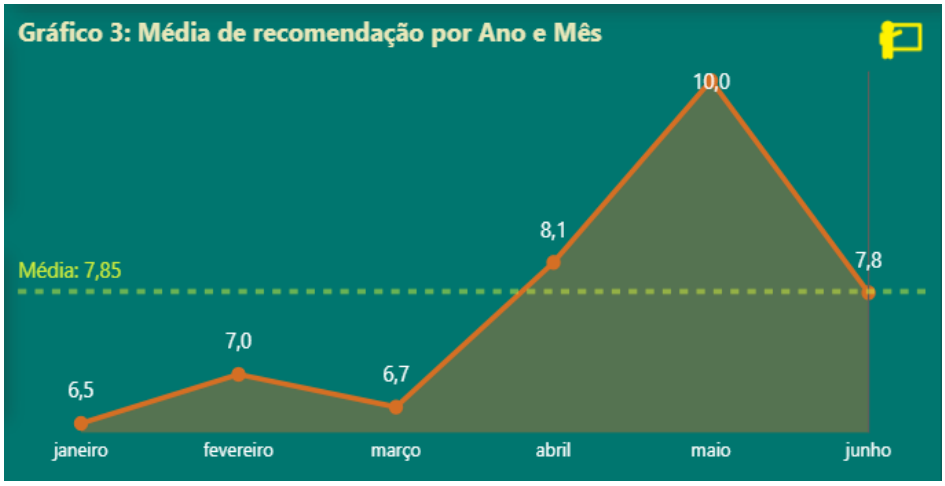


Figura 12: Nota de Recomendação de 2026



Figura 13: Nota de Recomendação de 2025

10. Conclusão

O relatório de gestão coloca em destaque os principais resultados das atividades desenvolvidos pela Ouvidoria Ajunta da PMGO no 1º semestre de 2026, com os dados retirados do Sistema de Gestão de Ouvidoria eletrônico (SGOe).

A Ouvidoria Adjunta da PMGO recebeu e tratou 323 manifestações no 1º Sem/2026, o que corresponde um aumento de 53,86%, em relação às 174 manifestações recebidas e tratadas no 1º Sem/2025. A Ouvidoria tem aprimorado e melhorado a capacitação de pessoal, seus sistemas e gestões, através do Programa de Compliance Público do Poder Público Estadual, o que vem possibilitando uma melhor entrega de serviço público.

Com base nas informações do relatório gerencial do 1º Semestre de 2026 da Ouvidoria Adjunta da Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO), há um diagnóstico completo estruturado nos principais eixos de desempenho, tais como volume e crescimento de atendimentos. No 1º semestre de 2026, foram recebidas e tratadas 323 manifestações via SGOe, o que representa um crescimento de 53,86% em comparação ao mesmo período de 2025 (174 atendimentos).

A tipologia predominante segue a ordem: as Denúncias lideram com 39,94% dos registros, seguidas por Reclamações (30,29%) e Pedidos de Acesso à Informação – LAI (12,73%). Os assuntos em destaque foram: cerca de 66,87% das demandas concentram-se no assunto "Segurança Pública", com forte incidência de "Pedidos de Esclarecimentos".

Com relação à eficiência e tempo de resposta, houve redução no prazo médio e houve uma otimização no tempo de atendimento em relação a 2025. Os prazos por tipologia no ano de 2026 foram: *Sugestões* 5,1 dias, *Elogios* 6,1 dias, *Reclamações* 6,2 dias, *Denúncias* 8,1 dias, *Solicitações* 9,2 dias, *LAI* 9,8 dias. O tempo médio geral mantém-se adequado e em conformidade com as diretrizes do Decreto Estadual nº 10.466/2024 (que estipula o teto de 20 dias, prorrogáveis por mais 10).

Quanto à qualidade e resolutividade, o índice de Resolutividade se deu da seguinte maneira: a média do semestre fechou em 63%, apresentando uma melhora em relação ao patamar de 54% registrado no ano anterior. Os destaques positivos de solução percebida pelo cidadão ficaram com os *Elogios* (100%) e *LGPD* (100%), enquanto as *Denúncias* registraram menor índice de resolutividade direta (25%) devido à complexidade apuratória. Quanto à Nota de Recomendação, a avaliação média dos usuários quanto à recomendação dos serviços da Ouvidoria subiu para 7,85 (em uma escala de 0 a 10), demonstrando uma percepção gradativa de melhoria na qualidade do atendimento prestado em relação a 2025 (7,62).

Este Relatório de Gestão evidencia os principais indicadores e resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Adjunta da PMGO no 1º Semestre de 2026, 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/).

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 1º Semestre de

2026, evidenciando avanços institucionais e operacionais no tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos.

Mackswell Rodrigues de Queiroz – Tenente-Coronel PM
Ouvidor da PMGO