



## Relatório Gerencial dos Indicadores da Ouvidoria Setorial da SSP

SEI nº: 202400016031188

**Assunto:** Encaminha os principais indicadores da Ouvidoria Setorial da SSP, para todo o Sistema de Segurança Público Estadual (SSP, PM, PC, DGPP e CBM) no período mencionado abaixo:

**Período:** 01/08/2024 a 31/08/2024

Atendendo 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 mês de AGOSTO/2024.

- ✓ Agosto/2024– 263
- ✓ Agosto/2023– 293
- ✓ Diferença Percentual (2023/2024)= -10%

### 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.*

- ✓ Agosto/2024 – 51,9 %
- ✓ Média Estado– 62%

### 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.*

- ✓ Agosto/2024 – 6,8
- ✓ Média Estado – 7,7



#### 4 - Prazo Médio de Resposta em dias.

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

- ✓ Agosto/2024 – 5,5
- ✓ Média do Estado – 5,4

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

Conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral.

- ✓ Atende 256/263 - 97,0%
- ✓ Atende Parcialmente 8/263 – 3,0%
- ✓ Não Atende 00/263 – 0%

#### 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 – 2/239 – 0,8%
- ✓ Recursos – 1/24 – 4,2%

#### 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 – 0/263 – 0 %

Goiânia, 12/09/2024

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO  
Ouvidor Setorial da SSP