



Relatório Gerencial dos Indicadores da Ouvidoria Setorial da SSP

SEI nº: 202400016007862

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: 01/02/2024 a 29/02/2024

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 FEVEREIRO/2024.

- ✓ Fevereiro /2024– 280
- ✓ Fevereiro /2023– 598
- ✓ Diferença Percentual (2023/2024)= -53%

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.

- ✓ Fevereiro /2024 – 60,0 %
- ✓ Média do Estado – 59%

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.

- ✓ Fevereiro/2024 – 7,8
- ✓ Média do Estado – 7,6



4 - Prazo Médio de Resposta em dias.

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

- ✓ **Fevereiro /2024 – 11,3**
- ✓ Média do Estado – 7,9

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

Conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral.

- ✓ Atende 243/280 - 86,8%
- ✓ Atende Parcialmente 20/280 – 7,1%
- ✓ Manifestação Anônima 3/280 – 1,1%
- ✓ Manifestação Duplicada 13/280 – 4,6%
- ✓ Não Atende 1/280 – 0,4%

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 – 6/252 – 2,4%
- ✓ Recursos – 7/28 – 12,9%

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 – 0/280 – 0 %

Goiânia, 15/03/2024

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO
Ouvidor Setorial da SSP