



Relatório Gerencial dos Indicadores da Ouvidoria Setorial da SSP

SEI nº: 202400016026900

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: 01/07/2024 a 31/07/2024

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 JULHO/2024.

- ✓ Julho /2024– 284
- ✓ Julho /2023– 442
- ✓ Diferença Percentual (2023/2024)= -36%

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.

- ✓ Julho /2024 – 64,3 %
- ✓ 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.

- ✓ Julho /2024 – 7,6
- ✓ Média do Estado – 7,5



4 - Prazo Médio de Resposta em dias.

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

✓ Julho /2024 – 5,1

✓ Média do Estado – 5,2

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

Conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral.

✓ Atende 270/284 - 95,1%

✓ Atende Parcialmente 7/284 – 2,5%

✓ Manifestação Anônima 4/284 – 1,4%

✓ Manifestação Duplicada 3/284 – 1,1%

✓ Não Atende 00/284 – 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 – 5/260 – 1,9%

✓ 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 – 0/284 – 0 %

Goiânia, 12/08/2024

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO
Ouvidor Setorial da SSP