



Relatório Gerencial dos Indicadores da Ouvidoria Setorial da SSP

SEI nº: 202400016023449

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: 01/06/2024 a 30/06/2024

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 JUNHO/2024.

- ✓ Junho /2024– 270
- ✓ Junho /2023– 683
- ✓ Diferença Percentual (2023/2024)= -60%

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.

- ✓ Junho /2024 – 66,7 %
- ✓ 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.

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



4 - Prazo Médio de Resposta em dias.

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

- ✓ Junho /2024 – 7,9
- ✓ Média do Estado – 5,7

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

Conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral.

- ✓ Atende 246/270 - 91,1%
- ✓ Atende Parcialmente 7/270 – 2,6%
- ✓ Manifestação Anônima 9/270 – 3,3%
- ✓ Manifestação Duplicada 6/270 – 0,7%
- ✓ Não Atende 2/270 – 0,7%

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 – 4/239 – 2,1%
- ✓ Recursos – 4/31 – 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 – 0/270 – 0 %

Goiânia, 12/07/2024

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO
Ouvidor Setorial da SSP