



Relatório Gerencial dos Indicadores da Ouvidoria Setorial da SSP

SEI nº: 202400016019294

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: 01/05/2024 a 31/05/2024

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 MAIO/2024.

- ✓ Maio /2024 – 289
- ✓ Maio /2023 – 832
- ✓ Diferença Percentual (2023/2024) = - 65%

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.

- ✓ Maio /2024 – 52,0 %
- ✓ Média do Estado – 54%

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.

- ✓ Maio/2024 – 7,7
- ✓ Média do Estado – 7,3



4 - Prazo Médio de Resposta em dias.

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

✓ Maio /2024 – 4,3

✓ Média do Estado – 6,5

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

Conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral.

✓ Atende 199/289 – 89,3%

✓ Atende Parcialmente 90/289 – 5,5%

✓ Não Atende 0/289 – 0,0%

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 – 3/260 – 1,2%

✓ Recursos – 1/29 – 3,4%

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 – 0/289 – 0 %

Goiânia, 14/06/2024

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO
Ouvidor Setorial da SSP