



Relatório Gerencial dos Indicadores da Ouvidoria Setorial da SSP

SEI nº: 202400016011365

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: 01/03/2024 a 31/03/2024

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 MARÇO/2024.

- ✓ Março/2024 – 302
- ✓ Março/2023 – 778
- ✓ Diferença Percentual (2023/2024) = -61%

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.

- ✓ Março/2024 – 72,0 %
- ✓ Média do Estado – 56%

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.

- ✓ Março/2024 – 8,0
- ✓ Média do Estado – 7,0



4 - Prazo Médio de Resposta em dias.

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

✓ Março/2024 – 9,4

✓ Média do Estado – 7,2

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

Conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral.

✓ Atende 279/302 - 92,4%

✓ Atende Parcialmente 10/302 – 3,3%

✓ Manifestação Anônima 6/302 – 2,0%

✓ Manifestação Duplicada 6/302 – 2,6%

✓ Não Atende 1/302 – 0,3%

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 – 6/269 – 2,2%

✓ Recursos – 2/33 – 6,1%

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 – 0/302 – 0 %

Goiânia, 14/04/2024

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO
Ouvidor Setorial da SSP