



## Relatório Gerencial dos Indicadores da Ouvidoria Setorial da SSP

SEI nº: 202400016040092

**Assunto:** Encaminha os principais indicadores da Ouvidoria Setorial da SSP, para todo o Sistema de Segurança Pública Estadual (SSP, PM, PC, DGPP e CBM) no período mencionado abaixo:

**Período:** 01/10/2024 a 31/10/2024

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 OUTUBRO/2024.**

- ✓ **Outubro/2024– 262**
- ✓ Outubro/2023– 378
- ✓ Diferença Percentual (2023/2024) = -31%

### **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.*

- ✓ **Outubro/2024 – 64,8%**
- ✓ Média do Estado– 63%

### **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.*

- ✓ **Outubro/2024 – 8,6**
- ✓ Média do Estado – 7,9



#### 4 - Prazo Médio de Resposta em dias.

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

- ✓ **Outubro/2024 – 6,0**
- ✓ Média do Estado – 7,2

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

Conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral.

- ✓ Atende 235/262 – 89,7%
- ✓ Atende Parcialmente 11/262 – 4,2%
- ✓ Não Atende 1/262 – 0,4%
- ✓ Manifestação Anônima 15/262 – 5,7%

#### 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 – 2/262 – 0,8%
- ✓ Recursos – 0/262 – 0%

#### 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 – 0/262 – 0 %

Goiânia, 14/11/2024

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO  
Ouvidor Setorial da SSP