



Relatório Gerencial dos Indicadores da Ouvidoria Setorial da SSP

SEI nº: 202400016043828

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: 01/11/2024 a 30/11/2024

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 NOVEMBRO/2024.

- ✓ **Novembro/2024– 237**
- ✓ Novembro/2023– 281
- ✓ Diferença Percentual (2023/2024) = -16%

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.

- ✓ **Novembro/2024 – 58,0%**
- ✓ Média do Estado– 62%

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.

- ✓ **Novembro/2024 – 8,1**
- ✓ Média do Estado – 7,6



4 - Prazo Médio de Resposta em dias.

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

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

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

Conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral.

- ✓ Atende 219/237 – 92,4%
- ✓ Atende Parcialmente 12/237 – 5,1%
- ✓ Não Atende 0/237 – 0,0%
- ✓ Manifestação Duplicada 1/237 – 0,4%
- ✓ Manifestação Anônima 05/237 – 2,1%

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 – 2/210 – 1,0%
- ✓ Recursos – 0/27 – 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 – 0/237 – 0 %

Goiânia, 13/12/2024

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO
Ouvidor Setorial da SSP