

ESTADO DO GOIÁS
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL



Ouvidoria Setorial
Nós contamos com você

Relatório de Gestão

2023

Ficha Técnica

Ouvidoria Setorial da SSP

Italuzy Toledo Nascimento
OUVIDOR SETORIAL DA SSP

Sumário

01. Prefácio
02. Apresentação
03. Manifestações – Tipologia e suas definições
04. Manifestações Recebidas/Tratadas na Ouvidoria Setorial da SSP
05. Manifestação tipo L.A.I. (Lei de Acesso a Informação)
06. Tempo Médio de Resposta
07. Resolutividade
08. Resposta Insatisfatória
09. Nota de Recomendação
10. Chamadas Recebidas
11. Conclusão

Relatório de Atividades Exercício de 2023

1. Prefácio

No decorrer desses 20 (vinte) anos de funcionamento, a Ouvidoria Setorial da Secretaria de Segurança Pública de Goiás (SSP-GO) vem procurando se consolidar como referência de acolhimento das demandas do cidadão que não é bem atendido, ou que é vítima da má atuação, e/ou de crimes, e/ou de abusos praticados por servidores civis e/ou militares das unidades que integram a SSP-GO.

Esse relatório visa realizar acima de tudo uma prestação de contas à população goiana e também cumpre a função de registrar um trabalho que gradativamente, tem se fortalecido e ampliado no decorrer da existência da Ouvidoria Setorial da SSP.

Tornaremos o relatório didático para que o leitor possa compreender as informações e estatísticas sobre os Elogios, Simplifique, Informações, Sugestões, Reclamações, Solicitações, Denúncias, Comunicações e Pedidos de Acesso a Informações (LAI) realizados, que fizeram com que milhares de pessoas recorrem à Ouvidoria Setorial da SSP para tratar de suas demandas.

A ouvidoria é atualmente um dos principais meios de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados os seguintes canais de atendimentos:

1. Portal Expresso: site (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao?orgao=34>);
2. e-mail : ouvidoria@ssp.go.gov.br ;
3. Disque-Corrupção / Disque-Denúncia / Disque-Ouvidoria: 181 em dias úteis, das 6:00 até as 23:45 horas;
4. Telefones: 3201-1208 / 3201-1211 / 3201-9596;
5. Presencial: Rua 17, nº 188 - casa 04, Bairro Aeroviário - Goiânia - GO CEP 74435-250. Atendimento dias úteis das 07 às 18 horas
6. Endereço Presencial: Rua 17, nº 188 - casa 04, Bairro Aeroviário - Goiânia - GO CEP 74435-250.
7. No caso de correspondência, conforme horário dos Correios, remetida para o endereço acima.

2. Apresentação

A Ouvidoria-Geral de Polícia foi criada pela Lei Estadual 14.383, de 31 de dezembro de 2002 (revogada pela Lei Estadual n.º 21.614, 07-11-2022), e instalada em setembro de 2003, mas somente começou a funcionar no final de 2004, sendo que a sua regulamentação, como órgão integrante da estrutura básica da Secretaria da Segurança Pública, ocorreu pelo Decreto Estadual n.º 6.161, de 03 de junho de 2005 (revogado pelo Decreto Estadual n.º 8.060, 18-12-2013).

Quando de sua regulamentação, a Ouvidoria Geral de Polícia possuía duas gerências, sendo uma operacional e outra de atendimento ao cidadão. A primeira cuidava da parte administrativa do órgão (atividade-meio), enquanto a segunda da atividade-fim, ou seja, do processamento, tratamento e encaminhamento das manifestações recebidas aos órgãos correcionais.

Com a reforma administrativa implantada no Estado pela Lei Estadual n.º 16.272, de 30 de maio de 2008 (revogado pela Lei Estadual n.º 17.257, 25/01/2021), a Ouvidoria-Geral de Polícia, além de ter duas gerências extintas, passou a denominar-se Ouvidoria Geral da Segurança Pública; e o cargo de seu titular, que era denominado ouvidor, mudou-se para gerente, sendo a única dentre as 17 (dezessete) ouvidorias de polícia existente no País a adotar essa denominação da época.

O Decreto Estadual n.º 6.161, de 03 de junho de 2005 (revogado pelo Decreto Estadual n.º 8.060, 18-12-2013), trazia no Art. 23 as competências da Ouvidoria-Geral de Polícia, e no Art. 49 as atribuições do Ouvidor-Geral de Polícia, sendo que o referido decreto foi revogado pelo Decreto Estadual n.º 8.060 de 18 de dezembro de 2013, que introduziu alterações no Regulamento da Secretaria da Segurança Pública, em conformidade com a Lei Estadual n.º 17.257 de 25 de janeiro de 2011. A Lei n.º 18.746 de 29 de dezembro de 2014, introduziu alterações na Lei Estadual n.º 17.257, de 25 de janeiro de 2011, adequando-a as prescrições da Lei Estadual n.º 18.687, de 03/12/2014.

O parágrafo único do Art. 17 da Lei n.º 20.491, de 25 de junho de 2019, subordina tecnicamente as Ouvidorias Setoriais a Controladoria-Geral do Estado, e diz que os titulares ocupantes de cargo de Ouvidoria setorial deverão ser servidores efetivos. O Item 4.1.5 do Anexo I da Lei Estadual n.º 20.491, 25-06-2019, mudou a denominação da Ouvidoria-Geral, para Ouvidoria Setorial.

A Lei Estadual n.º 21.792, de 16 de fevereiro de 2023, revogou a Lei Estadual n.º 20.491, 25-06-2019, o Art. 10 orienta que a Controladoria Geral do Estado, compete às atividades de ouvidoria e transparência. O Art. 108 orienta que *“as unidades centrais possuem a competência estratégica na formulação das políticas públicas, na organização e no acompanhamento geral da execução das entregas e das atividades de sua área de atuação”*. O §1º do referido Art. 108, orienta no Inciso VIII como unidade central, *“a Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria Geral, a Subcontroladoria do Sistema de Correição e Contas e a Subcontroladoria de Auditoria Interna e Controle, da CGE, e as unidades vinculadas referentes às áreas de compliance público e, especificadamente, governo aberto e ouvidoria, correição e contas, além de gestão de riscos e controle”*.

Os trabalhos da Ouvidoria Setorial da SSP vêm sendo realizados com base na Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988 e alterações posteriores; Constituição do Estado de Goiás de 05 de outubro de 1989 e alterações posteriores; Decreto Estadual n.º 9.690, de 06 de julho de 2020, que aprova o regulamento da Secretaria de Estado da Segurança Pública e dá outras providências; Decreto Estadual n.º 7.904, de 11 de junho de 2013 (revogado pelo Decreto n.º 10.306, de 21 de agosto de 2023), que dispõe sobre o acesso à informação e aplicação da Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Estado de Goiás, e institui o serviço de informação e dá outras providências; Lei Estadual n.º 18.025, de 22 de maio de 2013, regulamentado pelo Decreto n.º 7.904, de 11 de junho de 2013, revogado pelo Decreto n.º 10.306, de 21 de agosto de 2023, que regulamentou a Lei Estadual 18.025, de 22 de maio de 2013, que dispõe sobre o acesso a informações e a aplicação da Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Estado de Goiás, que instituiu o serviço de informação ao cidadão e dá outras providências; Lei n.º Estadual 17.277, de 14 de fevereiro de 2011, que dispõe sobre o acesso à informação existente em banco de dados; Instrução Normativa da Controladoria Geral do Estado de Goiás n.º 32 de 29 de abril de 2016, que estabelece normas e procedimentos complementares a utilização do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás; Instrução Normativa n.º 02/2021/CGE que Regulamenta o juízo de admissibilidade de denúncias pelas ouvidorias; Instrução Normativa n.º 05/2023/CGE, que trata de Mediação de Conflitos entre Administração Pública e os Usuários do Sistema de Gestão de Ouvidoria eletrônico (SGOe).

As competências da Ouvidoria Setorial da SSP estão regulamentadas no Art. 15 do Decreto n.º 9.690, de 06 de julho de 2020, e seguem abaixo:

Art. 15. Compete à Ouvidoria Setorial:

- I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conforme as orientações e as diretrizes expedidas pela Controladoria-Geral do Estado, órgão central de Ouvidoria do Estado;
- II - receber e analisar todas as manifestações a ela encaminhadas, além de fornecer-lhes respostas;
- III - receber, analisar e encaminhar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 18.025 de 22 de maio de 2013;
- IV - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar as ações de governo;
- V - monitorar e avaliar periodicamente a carta de serviços, observando as diretrizes e orientações técnicas expedidas pela Secretaria de Administração, órgão central responsável pela gestão da qualidade dos serviços públicos;
- VI - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
- VII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos, caso for necessário;
- VIII - atuar com os demais canais de comunicação aos usuários de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de manifestações;
- IX - exercer, entre outras, ações de mediação e conciliação para a solução pacífica de conflitos entre servidores, cidadãos, usuários de serviços, órgãos e entidades, com a finalidade de ampliar a Resolutividade das manifestações recebidas e a melhoria da efetividade das atividades;
- X - para a consecução de seus objetivos, as ouvidorias em caráter preliminar, na busca de indícios de autoria e materialidade, poderão realizar diligências, bem como solicitar documentos que demonstrem a realidade dos fatos, além de terem acesso aos sistemas informatizados e bancos de dados;
- XI - receber elogios, sugestões, solicitações, reclamações, denúncias, informações, e requerimento da lei de acesso à informação, representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, neles incluídos os que atentem contra a moralidade pública, bem como, qualquer outro ato de improbidade administrativa e, ainda, os que violem os direitos humanos individuais ou coletivos, praticados por servidores civis ou militares pertencentes aos órgãos integrantes do Sistema de Segurança Pública estadual;
- XII - verificar a pertinência das manifestações, denúncias, reclamações e representações, propondo a instauração de sindicâncias, procedimentos administrativos disciplinares, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

XIII – formular e encaminhar as manifestações, denúncias e queixas, próprias e de terceiros, às Corregedorias da Polícia Militar, da Polícia Civil, do Corpo de Bombeiros Militar, da Administração Penitenciária, da Polícia Técnico - Científica, à Corregedoria Setorial da Secretaria da Segurança Pública, à Corregedoria-Geral do Estado, à Polícia Federal, à Procuradoria-Geral da União e do Estado, ao Ministério Público Federal e do Estado e às outras instituições e/ou órgãos públicos e privados, municipais, estaduais e federais que possam contribuir na apuração das responsabilidades;

XIV – organizar e manter atualizado o arquivo da documentação relativa às manifestações recebidas;

XV – promover a elaboração e a publicação, no Diário Oficial, anualmente, do relatório de suas atividades, bem como, encaminhar uma cópia para a Assembleia Legislativa;

XVI – fornecer ao Secretário da Segurança Pública, sempre que solicitadas, as informações sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, preservando a fonte da informação e a proteção dos manifestantes;

XVII – realizar levantamentos indicativos do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos, prestados no âmbito da Secretaria da Segurança Pública, a partir de manifestações recebidas; e

XVIII realizar outras atividades correlatas.

§1º A Ouvidoria Setorial da Secretaria da Segurança Pública manterá serviço gratuito de atendimento pessoal, via internet e telefônico, destinado a receber manifestações, sendo garantidos o sigilo absoluto da fonte da informação e a proteção dos manifestantes.

§2º A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Segurança Pública será dirigida por um Ouvidor Setorial, indicado pelo titular da pasta e nomeado pelo Governador do Estado, para um período de quatro (quatro) anos, sendo permitida a sua recondução.

Cumprido ressaltar que o sistema de segurança pública estadual de Goiás engloba a Polícia Militar, a Polícia Civil, o Corpo de Bombeiros Militar, a Diretoria Geral de Administração Penitenciária, a Superintendência de Polícia Técnico-Científica e a Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor, de maneira que compete a Ouvidoria Setorial da Secretaria de Segurança Pública auxiliar no controle social, e ser um elo permanente e eficaz de comunicação com a sociedade e com estas instituições, com vistas a colaborar com o aperfeiçoamento dos serviços de segurança pública, através do controle social de todos estes órgãos.

3. Manifestações – Tipologia e suas definições

Os tipos de manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 9.270/18

- a. **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativamente a determinada política ou serviço público;
- b. **Denúncia:** comunicação da prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes;
- c. **Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação referente à execução de determinada política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- d. **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
- e. **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- f. **Comunicação:** fato relatado por pessoa não identificada; e
- g. **Pedido de Acesso à Informação (LAI):** manifestação direcionada aos órgãos e às entidades, realizada por pessoa física ou jurídica, que, com fundamento na Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, requer informações específicas acerca de determinado assunto.

4. Manifestações Recebidas/Tratadas na Ouvidoria Setorial da SSP

A Ouvidoria Setorial da SSP tem como principal competência atuar na defesa dos usuários dos serviços públicos, como interlocutora e mediadora entre o cidadão e o Sistema de Segurança Pública Estadual, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania dos usuários proporcionem melhoria contínua dos serviços públicos prestados.

Em 2023, a Ouvidoria Setorial da SSP **recebeu e tratou 6.033** manifestações via Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe), enquanto em 2022 foram registrados **5.236 atendimentos**, o que representou uma elevação de 15,22% no total de manifestações tratadas (Fig.1)¹.



Figura 1: Quantidade de atendimentos realizados em 2023

Na sequência, são exibidas as demandas por tipos de manifestações e quantidades registradas na Ouvidoria Setorial da SSP em 2023 (Fig.2)

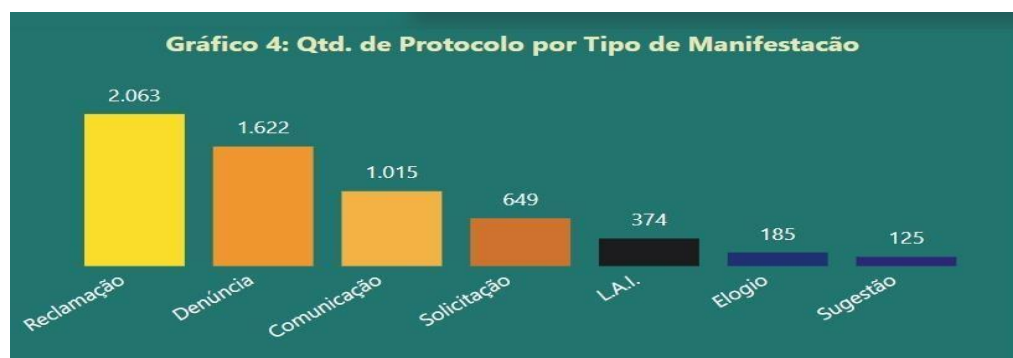


Figura 2: Quantidade de atendimentos por Tipos de Manifestação 2023

¹ Os dados estatísticos foram extraídos do site Microsoft Power BI do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás- CGE – site

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny00MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

Vale destacar que em 2023 o número de Reclamações ficou com percentual de 34,19%, Denúncias com 26,88% e Comunicações com 16,82%. Em 2022, os tipos de manifestação que mais se destacaram foram Reclamação com 29,31%, Comunicação com 24,02%, e Denúncias com 21,92%, do total das manifestações registradas.

O **Assunto** “Segurança Pública” foi o assunto em destaque com **4.436** registros representando 73,5% de total (Fig.3).

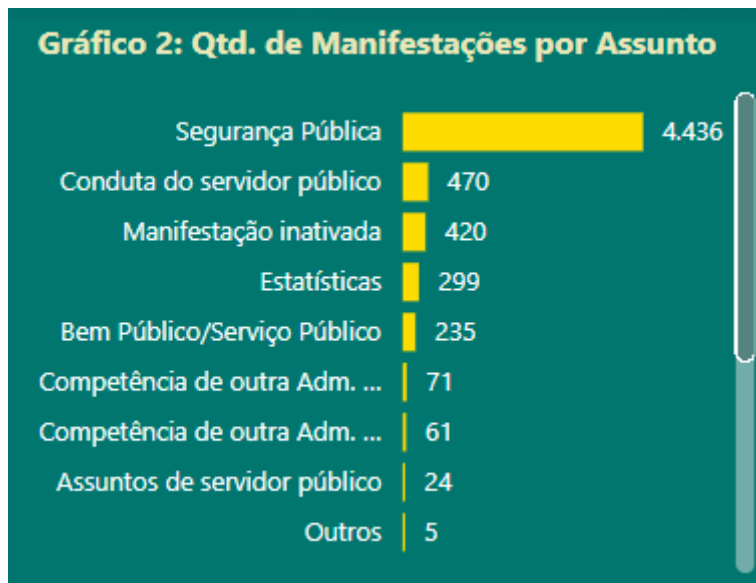


Figura 3: Quantidade de Manifestação por Assunto- 2023

Isto ocorreu, devido o usuário/cidadão a ser vítima de algum crime, procura os canais do Estado para realizar o Registro de Atendimento Integrado - RAI (Antigo Boletim de Ocorrência), através do link: (<https://www.go.gov.br/tela-orgao/servico/delegacia-virtual>). Acontece que ao entrar no link citado para registrar o RAI, que tem 7 (sete) páginas, ou seja, vários critérios e dados a serem preenchidos devido à normatização/regulamentação até concluir o RAI. Ao perceber esse nível de exigência, e/ou, se deparar com uma confusão ou facilidade, o usuário observa logo abaixo, no rodapé da 1ª página, os canais de comunicação com a Ouvidoria: (Fig. 4). Então ao invés de continuar o RAI, o usuário/cidadão abandona o registro de ocorrência, ou já confunde logo de imediato a aba de registro da Ouvidoria, partindo para o registro de uma Reclamação e/ou Denúncia, que é mais simples, e que pode até ser realizado de forma anônima/não identificada em apenas 1 (uma) página.

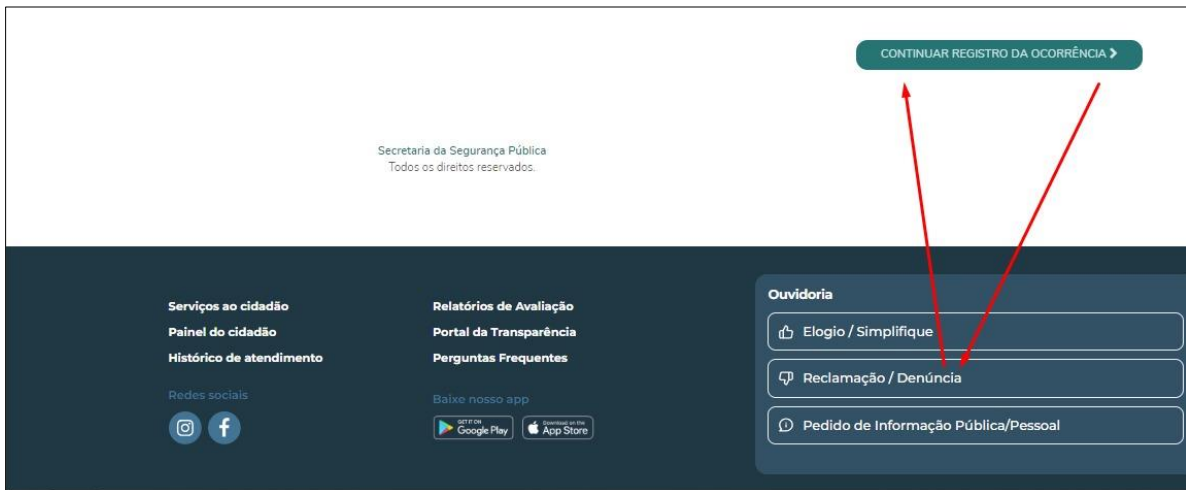


Figura 4: Imagem ilustrativa do site da Delegacia Virtual

Esse fato ocorreu de janeiro a julho de 2023. Depois de diagnosticado, essa situação foi corrigida. A partir de agosto de 2023, houve uma diminuição de 230% de registros de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial da SSP. (Fig. 5).

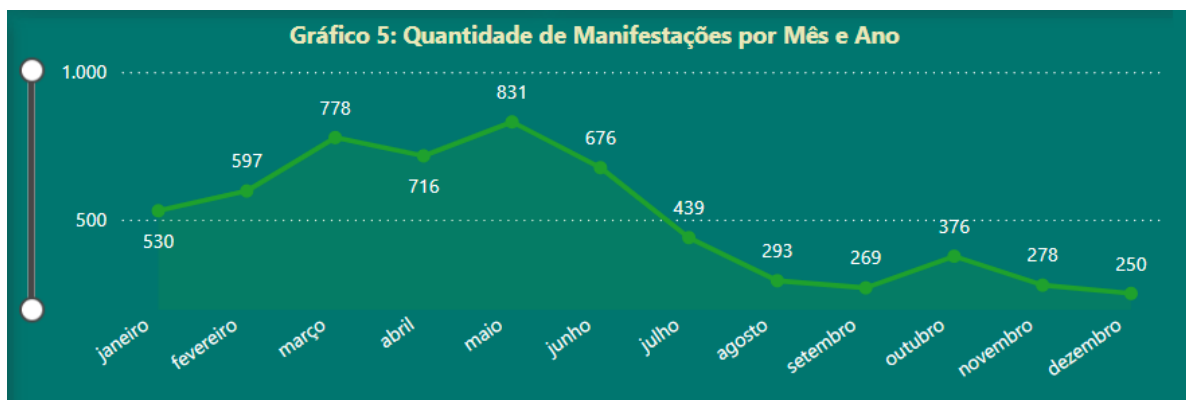


Figura 5: Média de Manifestações recebidas mês/ano -2023

O **Subassunto** mais demandado com **1.904** registros no SGOe, levando em consideração todos os tipos de manifestações (Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão), foi, “**Atendimento 197 – Polícia Civil**”, representando 31,55% das manifestações recebidas/tratadas na Ouvidoria, em virtude do equívoco pelo usuário/cidadão no registro de manifestações encaminhadas à ouvidoria (Fig. 6).

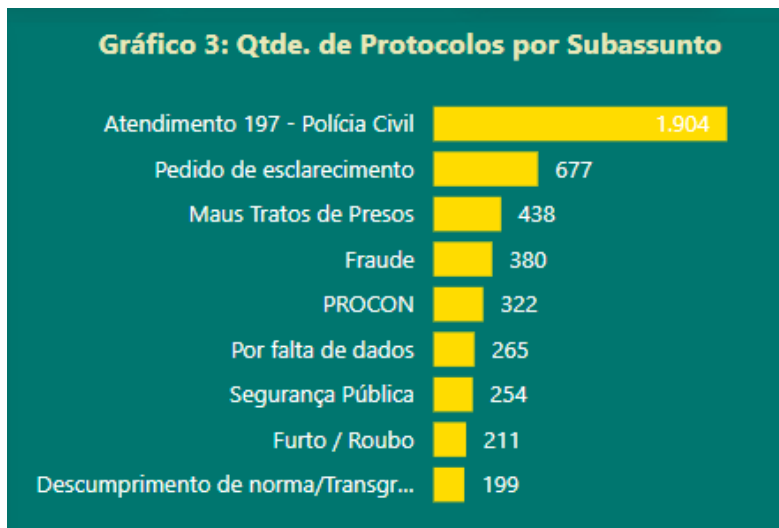


Figura 6: Qtde de Protocolos “Subassunto” no “Assunto”: Segurança Pública, dentro de Reclamações - 2023

Denúncia - O segundo tipo de manifestação que mais se destacou em 2023 foi Denúncia. Desta forma, apresentamos os assuntos mais demandados (Fig.7) que teve como assunto mais demandado “Segurança Pública” devido o registro equivocado do no site da Delegacia Virtual, conforme exemplificado na Fig. 4.

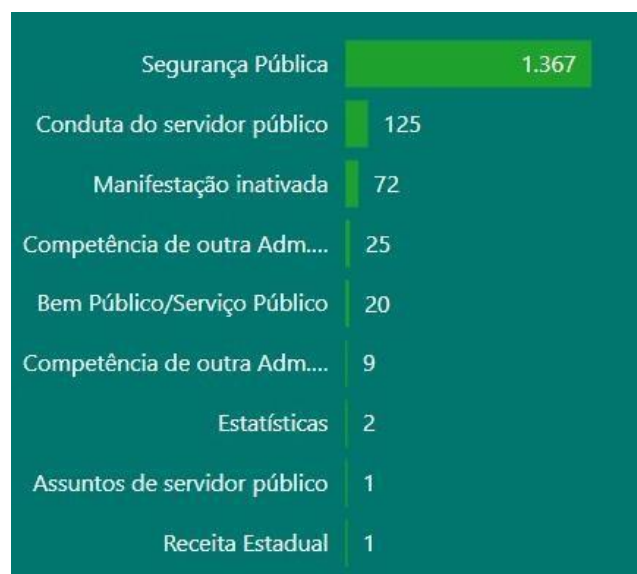


Figura 7: Denúncias Registradas por Assunto 2023

5. Manifestação tipo L.A.I. (Lei de Acesso a Informação)

Os pedidos de Acesso a Informação estão orientados pela Lei Estadual n.º 18.025 de 22/05/2013, e regulamentado pelo Decreto Estadual 10.306 de 21/08/2023, e são tratadas dentro do próprio SGOe, sendo facultado ao usuário o direito de interpor até (03) três recursos diante da insatisfação, após resposta ofertada ao pedido inicial. Nas demais tipologias de manifestação (Reclamação, Denúncia, Comunicação, Solicitação, Elogio e Sugestão), a interposição de resposta insatisfatória, cabe por uma vez. Em 2023 obtemos um total de 374 Pedidos de Acesso a Informação (Fig.8).

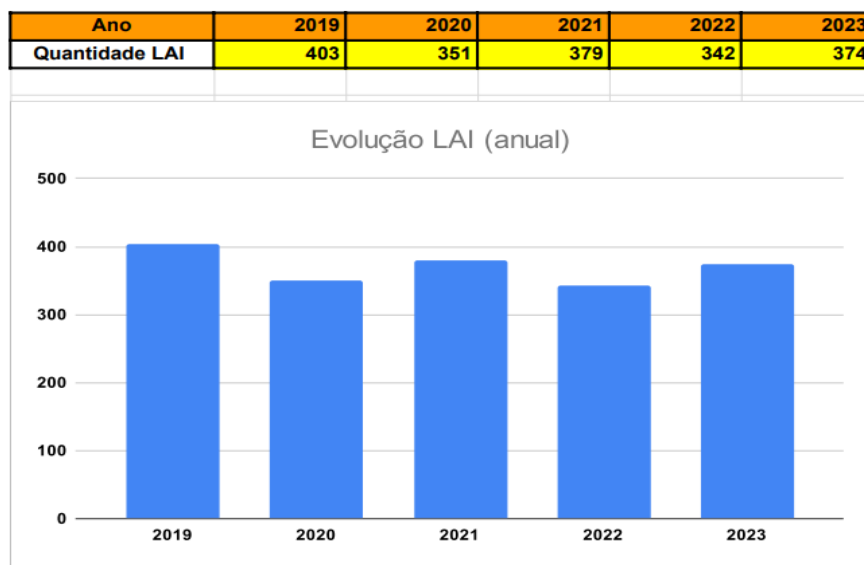


Figura 8: Evlução LAI nos anos de 2019-2023

Não houve variação significativa aos longos dos 5 (cinco) anos demonstrados no gráfico acima, em relação ao Pedidos de Acesso a Informação na SSP.

Nesta seda o assunto mais relevante foi “Estatísticas” e depois “Segurança Pública”, com 250 e 105 registros, isso equivale a 66,84% e 30,74%, respectivamente, conforme abaixo (Fig.9)



Figura 9: Quantidade de protocolos por Assunto LAI 2023

Neste ano a Secretaria de Estado da Segurança Pública foi o segundo maior órgão demandado, em Pedidos de Acesso a Informação, ficando em primeiro, a Secretaria de Estado da Saúde (Fig.10).



Figura 10: Quantidade de Manifestação - LAI por Órgão 2023

6. Tempo Médio de Resposta

Em relação ao tempo médio de resposta, a Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelece o prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, para ofertar resposta ao usuário após a manifestação registrada.

Conforme Decreto Estadual nº 9.270, de 18 de julho de 2018, o prazo máximo para resposta ao usuário após protocolada a manifestação, é de 30 dias improrrogável.

Em 2023, o prazo médio de respostas às manifestações tratadas pela Ouvidoria Setorial da SSP foi de 6,3 dias, um prazo que pode ser considerado muito bom, tendo em vista que reduziu em 31,74% o prazo em relação aos outros órgãos do Estado, tendo em vista que o prazo médio de respostas de todas as ouvidorias do Estado de Goiás em 2023 foi de 8,3 dias (Fig.11).

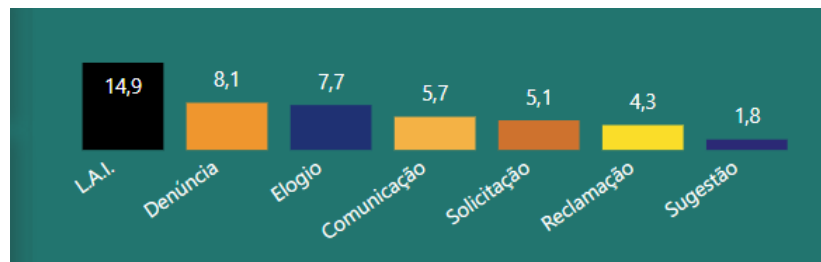


Figura 11: Tempo Médio por Tipo de Manifestação em dias 2023

7. Resolutividade

O Índice de Resolutividade procura demonstrar se a demanda do manifestante foi resolvida ou não. Por meio de uma pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação, o usuário é questionado: “**Sua demanda foi resolvida?**” e, a partir da resposta fornecida, calcula-se o Índice de Resolutividade ($\% \text{ Resolutividade} = [(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$).

Em 2023, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Setorial da SSP (Fig.12) foi de **63%**, tendo um aumento com relação ao Índice de Resolutividade encontrado em 2022, de 62%.

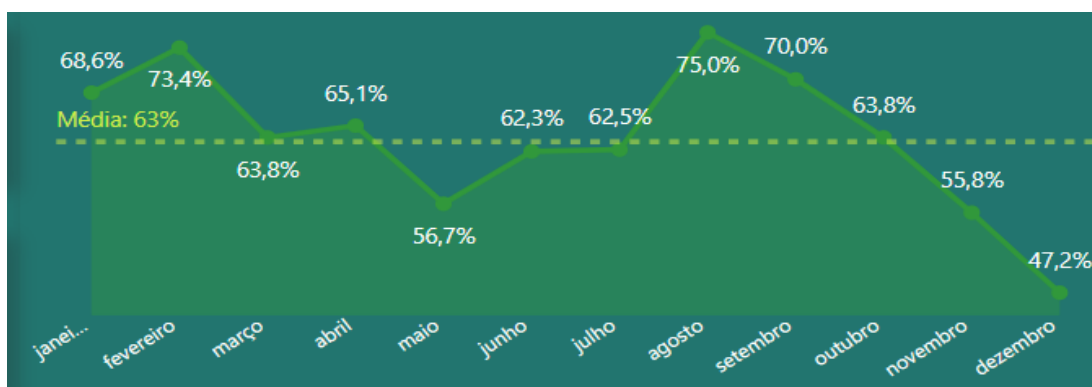


Figura 12: Resolutividade por mês/Ano 2023

No gráfico a seguir (Fig.12) podemos observar o percentual de Resolutividade apresentado para cada tipo de manifestação. Verifica-se que “Reclamação” e “Denúncia” são os tipos de manifestação que apresentam os menores percentuais de Resolutividade, enquanto “Elogio” e “Sugestão” atingem o grau máximo de 100%.

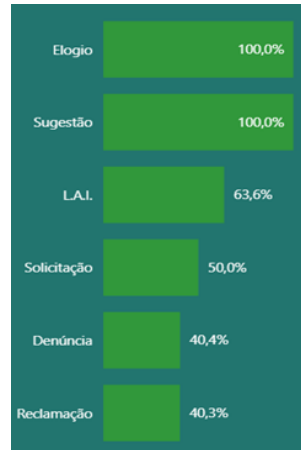


Figura 13: Resolutividade por Tipo de Manifestação 2023

8. Resposta Insatisfatória

Uma resposta é considerada insatisfatória quando a manifestação é reativada pelo usuário no Sistema de Gestão de Ouvidoria. Ao reativar a manifestação, o usuário informa que a resposta/finalização ofertada pela Ouvidoria não atendeu às expectativas dele, e o serviço público/área técnica tem que reavaliar, e produzir uma nova resposta.

Em 2023, a Ouvidoria Setorial da SSP obteve um percentual de **1,97%** de respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão, em 2022 o índice foi de 0,9%.

9. Nota de Recomendação

A nota de recomendação considera respostas que avaliam o trabalho da Ouvidoria numa escala de 0 a 10 em resposta à questão: “Você recomendaria a ouvidoria?”. A pergunta é apresentada aos usuários do serviço público na Pesquisa de Satisfação, realizada no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) após a finalização da manifestação.

A análise comparativa dos resultados obtidos nesse quesito observa-se uma melhoria gradativa na nota de recomendação no decorrer dos anos, com a melhor nota de **7,8** no ano de 2023 (Fig.14)

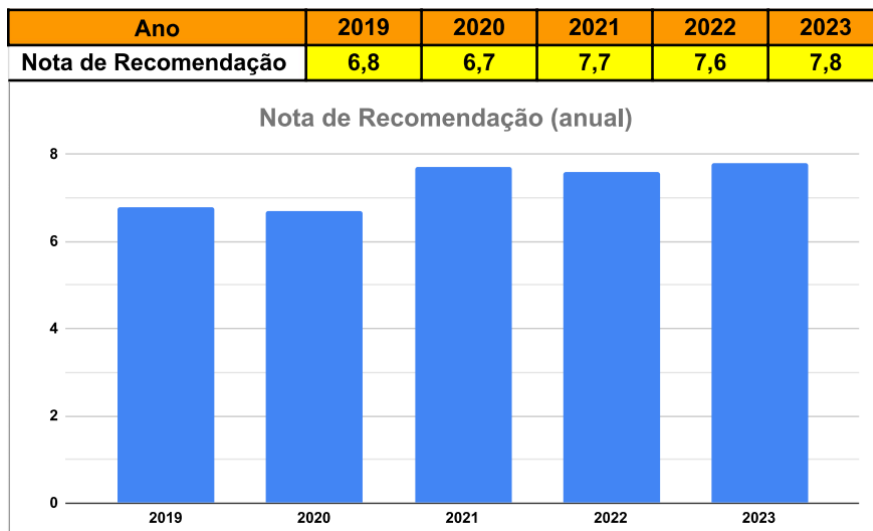


Figura 14: Nota de Recomendação 2023

10. Chamadas Recebidas

Chamadas Telefônicas Recebidas pela Ouvidoria Setorial da SSP, através do Disque-Corrupção / Disque-Denúncia / Disque-Ouvidoria (181) de janeiro a dezembro de 2023 um Total de **3.650 ligações** recebidas (Fig. 15).

Mês	jan	fev	mar	abr	maio	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Qtde de Ligações	1112	759	1095	984	1148	1028	969	1236	1204	1202	938	1093

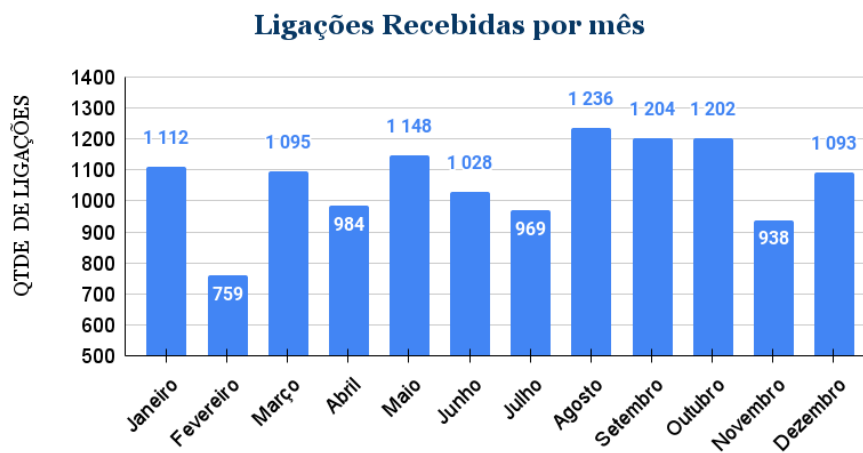


Figura 15: Ligações recebidas- 2023

11. Conclusão

O relatório de gestão coloca em destaque os principais resultados das atividades desenvolvidos pela Ouvidoria Setorial da SSP no ano de 2023, com os dados retirados do Sistema de Gestão de Ouvidoria eletrônico (SGOe).

A Ouvidoria Setorial da SSP **recebeu e tratou 6.033 manifestações no ano de 2023**, o que corresponde um aumento de 15,22%, em relação às 5.236 manifestações recebidas e tratadas de 2022.

O **prazo médio de resposta tratadas foi de 6,3 dias**, na **pesquisa de satisfação**, onde o usuário avalia a Ouvidoria, a **nota média de recomendação foi 7,8**. Em 2022 o prazo médio de resposta foi de 6,5 dias, e a nota de recomendação foi 7,6. O percentual de **respostas consideradas insatisfatórias pelo usuário do serviço público** em 2023 foi de 1,97% e de 0,9% em 2022. Portanto, houve uma melhora nos indicadores do prazo médio de resposta e nota de recomendação no ano de 2023, e um aumento de resposta insatisfatória no ano de 2023 em relação a 2022.

A Ouvidoria Setorial da SSP começou a monitorar em 2023 os seus riscos, **no programa de Compliance Público do Estado de Goiás (Atendimento de demanda de usuário fora do prazo e Baixa qualidade da resposta ao usuário)** na matriz de riscos da SSP-GO, utilizando os indicadores (**Atendimento das manifestações fora do prazo“ percentual de atraso”**; **Percentual de Resolutividade**; **Tempo Médio de Atendimento em dias**; e **Nota de Recomendação do serviço prestado pela ouvidoria**). Portanto, com os riscos monitorados espera-se melhorar os indicadores e o atendimento ao Usuário do Serviço Público.

Obtivemos avanços na gestão do atual Secretário da Secretaria de Segurança Pública em convidar os Gerentes, Superintendentes e demais servidores da Secretaria de Segurança Pública a realizarem cursos da Escola de Governo de Goiás: **Governo Aberto e Participação Cidadã e Ouvidoria Pública: O que você tem a ver com isso?**

Pretendemos apresentar um **plano de ação para o biênio (2024/2025)**, visando **aprimorar a capacidade técnica da equipe da Ouvidoria, certificando todos os servidores em Ouvidoria, Atendimento ao Cidadão e Compliance Público**. Estará contido no plano uma **redução de 30% das reclamações e de 20% das denúncias que serão registradas nos anos de 2024/2025**,

em **relação ao ano de 2023**; e uma solicitação de **reforma e ampliação das instalações físicas do imóvel da Ouvidoria Setorial da SSP**.

Outro objetivo é levar a CGE proposta de aperfeiçoamento do uso do [Microsoft Power BI](#)² para tornar a gestão das demandas da Ouvidoria Setorial da SSP mais eficientes, especialmente em relação ao monitoramento do tratamento das manifestações nos órgãos e unidades técnicas que integram o Sistema de Segurança Pública Estadual (SSP-GO, a Polícia Militar, Polícia Civil, Corpo de Bombeiros Militar e a Diretoria Geral de Administração Penitenciária). Atualmente, a Ouvidoria tem dificuldades com a falta de uma solução automatizada para gerar relatórios segmentados para cada órgãos e unidade técnica. Dessa forma, a Ouvidoria tem que alocar um servidor específico para esse trabalho, sobrecarregando a equipe. Sendo assim, iremos sugerir a criação de unidades específicas customizados no [Microsoft Power BI](#), para cada órgão que integra o Sistema de Segurança Pública Estadual.

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO

Ouvidor Setorial da SSP

² *Microsoft Power BI do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás- CGE – site*

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLW1yYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>