

ESTADO DO GOIÁS
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL



Relatório de Gestão Semestral

1º Semestre de 2024

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 1º Semestre de 2024

1. Prefácio

No decorrer desses 21 (vinte e um) anos de funcionamento, a Ouvidoria Setorial da Secretaria de Segurança Pública (SSP) 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 Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás.

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, Sugestões, Reclamações, Solicitações, Denúncias 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

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; Lei Estadual n.º 10.466, de 14 de maio de 2024, que dispõe sobre a atividade e a estrutura de ouvidoria no Poder Executivo do Estado de Goiás; Lei Estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, 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; 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 nº 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 da Controladoria Geral do Estado de Goiás n.º 02/2021 que Regulamenta o juízo de admissibilidade de denúncias pelas ouvidorias; Instrução Normativa n.º 05/2023 da Controladoria Geral do Estado de Goiás, 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 Estadoda Segurança Pública será dirigida por um Ouvidor Setorial, indicado pelo titular da pasta e nomeado pelo Governador do Estado, para um período de 4 (quatro) anos, sendo permitida a sua recondução.

Cumpre 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 10.466/24. A tipologia “**Comunicação**” (denúncia anônima) foi revogada a partir de 14 de maio de 2024¹.

- 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. **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.

¹Decreto Estadual nº 10.466, de 14 de maio de 2024, entra em vigor nesta data e revoga o Decreto Estadual nº 9.270, de 18 de julho de 2018.

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.

Análise Geral - no 1º Semestre de 2024 (1º Sem/2024), a Ouvidoria Setorial da SSP recebeu e tratou **1.850 manifestações** (Fig.1)² via Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe), enquanto no mesmo período de 2023 foram registrados 4.128 atendimentos, o que representou uma **diminuição de 223%** no total de manifestações tratadas.

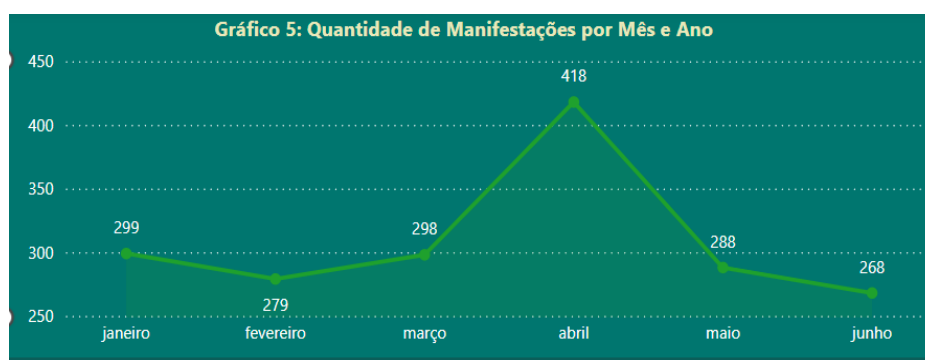


Figura 1: Quantidade de atendimentos realizados 1º Sem 2024

Um fato relevante que possibilitou a diminuição foi o número de manifestações protocoladas no ano de 2023 no **Subassuntos “Atendimento 197- Polícia Civil”** com **1.600** registros no **1º Sem/2023**, (Fig. 2), um valor exorbitante em relação ao mesmo **Subassuntos “Atendimento 197”** com **180** registros no **1º Sem/2024**, (Fig. 3). Isto se deve ao fato do usuário do serviço público utilizar o sistema de registro de manifestação (reclamação/Denúncia) por ser mais simples, e não registrar uma Ocorrência no site da Delegacia Virtual. A quantidade de registros no 1º Sem/2024 no **Subassunto “Atendimento 197- Polícia Civil”** é **8 (oito) vezes**

² Os dados estatísticos foram extraído do site IMB do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás CGE – site

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny00MWJjLWwzNTYyMjBiNTZkNCJ9>

menor. O fato foi identificado e corrigido a partir do segundo semestre do ano de 2023, e foi explicado no relatório anual de 2023 da Ouvidoria Setorial da SSP.

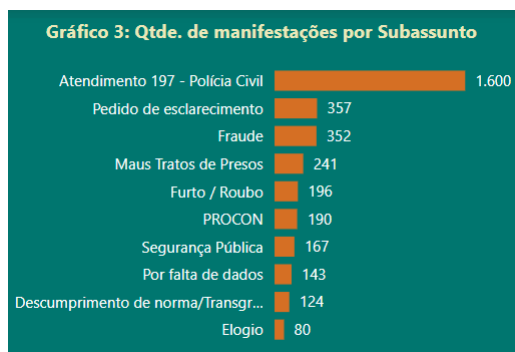


Fig. 2: Qtde por Subassunto 1º Sem/2023

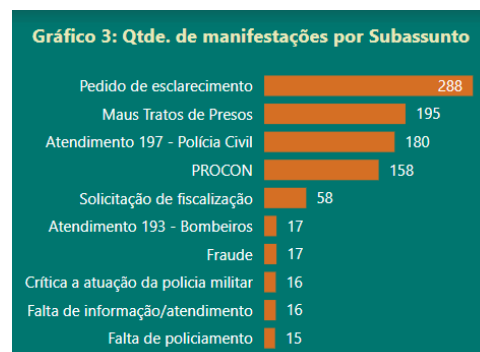


Fig. 3: Qtde por Subassunto 1º Sem/2024

Tipos de Manifestação- na sequencia, são exibidas as demandas por tipos de manifestações e as quantidades registradas na Ouvidoria Setorial da SSP no 1º Sem/2024 (Fig.4). Sendo que no **1º Semestre de 2024 foram registradas 1.850 manifestações**. Vale destacar que neste período, o número de Denúncias representou **37,4%**, Reclamação **31,1%**, Solicitação **15,8%**, LAI **10,4%**, Elogio **4,9%**, Sugestão **0,4%** (Fig.4).

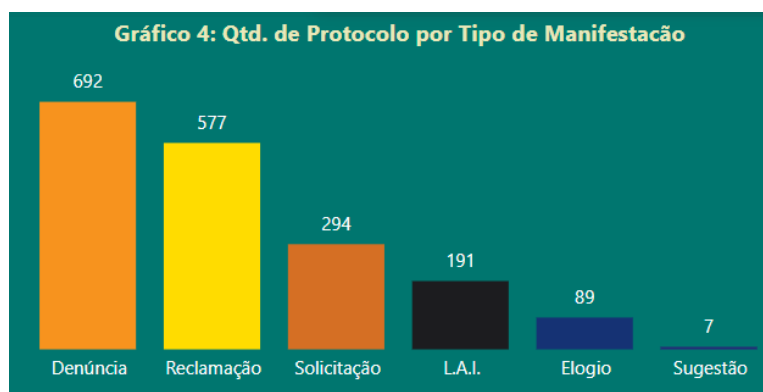


Figura 4: Quantidade de atendimentos por Tipos de Manifestação 1º Sem/2024

No mesmo ciclo em 2023 (Fig.5) foram registradas **4.128 manifestações**, sendo 1.398 Reclamações (33,8%); 1.015 Comunicações “Denúncia Anônima” (24,5%); 952 Denúncias (23,1%); 352 solicitações (8,5%), 222 LAI (5,4%), 110 Sugestões (2,7%) e 79 Elogios (1,91%). Como mencionado, as manifestações do tipo Comunicação (denúncia anônima) deixaram de

existir no ano de 2024, e as Manifestações do tipo Denúncia, que eram somente identificadas, passaram a permitir que fossem realizadas de forma identificada ou anônima.

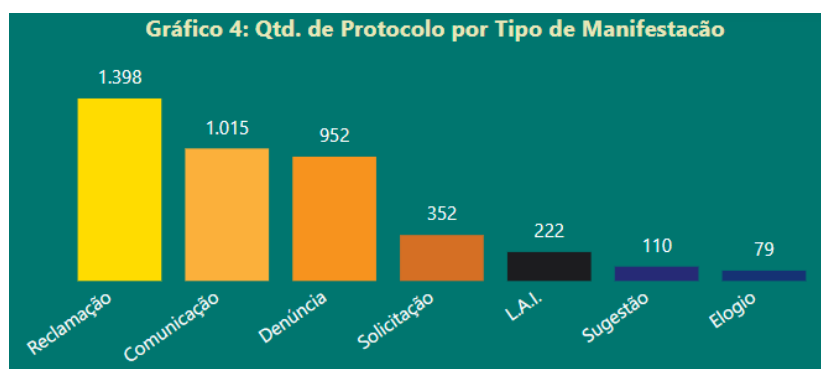


Figura 5: Quantidade de atendimentos por Tipos de Manifestação 1º Sem/2023

Denúncia – a Ouvidoria Setorial da SSP por compreender todo sistema de segurança público do Poder Executivo Estadual (Polícia Militar, Polícia Civil, Corpo de Bombeiros Militar, Diretoria Geral da Polícia Penitenciária, Superintendência de Polícia Técnico-Científica e a Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor), teve o registro de **692 denúncias** no 1º Sem/2024.

Denúncia/Assunto – das 692 Denúncias, a porcentagem dos dois Assuntos mais demandados foram: **“Segurança Pública”** com 66%; **“Conduta do Servidor Público”** com 16,2 %.

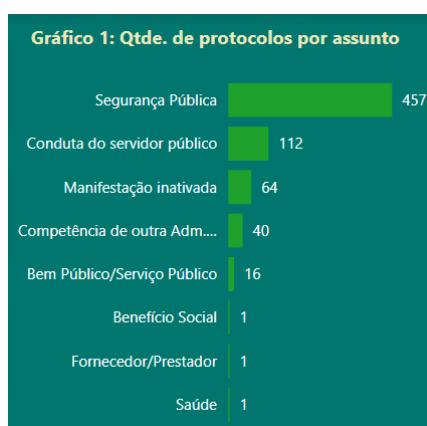


Figura 6: Quantidade de Denúncias por Assunto-1º SEM/2024

Denúncia/Subassuntos – Dentro do “Assunto Segurança Pública” os “Subassuntos” com maior destaque são: “Maus tratos de Presos” com 191 registros; e “Pedido de Esclarecimento” com 73 registros (Fig.7).



Figura 7: Quantidade de Manifestações Denúncia/Assunto “Segurança Pública” /por Subassunto -1º SEM/2024

Denúncia/Subassunto/Maus tratos de Presos – das 191 Denúncias, referentes a Maus Tratos de Presos, destas, 174 foram registradas via Sistema e-mail, 13 via telefone 181 e 4 via Goiás Expresso³. Neste caso particular, o registro via e-mail, foram todos oriundos do Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania do Governo Federal, a qual o denunciante formaliza a denúncia via Disque-100, sendo que a maioria dessas denúncias são vagas, e não contém o nome da possível vítima.

Reclamação/Assunto – No 1º Sem/2024 ocorreram **577 reclamações**. O Assunto mais demandado foi Segurança Pública com o percentual de **59,4%**, e Bem Público/Serviço Público, com **16,4%** (Fig. 8).

Reclamação/Assunto/Subassunto – no “Assunto Segurança Pública” com **343 registros**³. O Subassunto PROCON representou 28,5%, Atendimento 197-Polícia Civil, 23,3%, Pedido de Esclarecimento 23,3%, os demais com percentual inferior a 10%.

Reclamação/Assunto/Subassunto/PROCON – Das **343 reclamações**, 98 foram classificadas dentro do “Subassuntos PROCON”. Destas 98, 62 reclamações (63,3%) foram

³ Os dados foram extraídos do Sistema de Ouvidoria Geral Eletrônico (SGOe).

finalizadas orientando o usuário do serviço público a formalizar o registro de sua demanda junto aos canais de atendimento do Serviço de Proteção aos Direitos do Consumidor. A Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor – PROCON-GOIÁS recebeu e respondeu a Ouvidoria Setorial, 36 reclamações, um percentual de 36,7%.

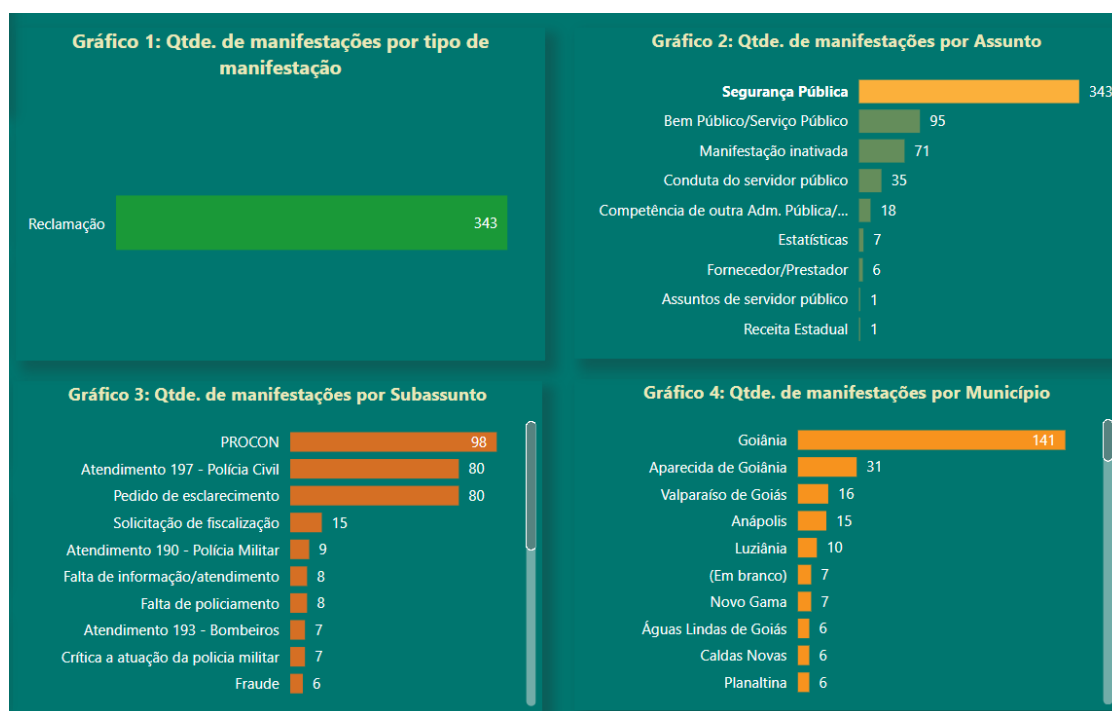


Figura 8: Quantidade de Reclamação Assunto e Subassunto - 1º SEM/2024

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

Os pedidos de Acesso a Informação são tratados dentro do dentro do SGOe na forma da Lei Estadual n.º 18.025 de 22/05/2013, e do regulamento, do Decreto Estadual 10.306 de 21/08/2023, 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, Solicitação, Elogio e Sugestão), a interposição de resposta insatisfatória “1 recurso”, cabe por uma vez. No 1º Sem/2024 obtemos um total de **191** Pedidos de Acesso a Informação (Fig.4); foram recebidos **18 recursos**. O prazo médio de respostas para os pedidos de acesso a informação são de **14,5 dias**, enquanto a média geral do Estado foi de 10,6 dias. Esse prazo se deve à complexidade dos pedidos e por muitas vezes, englobar mais de uma força do sistema de segurança pública estadual.

Os Pedidos de Acesso a Informação tratados pela Ouvidoria Setorial da SSP no 1º Sem/2024 houve uma diminuição de 14% em relação ao mesmo período de 2023 (Fig.9) ⁴

1º Semestres dos anos	2020	2021	2022	2023	2024
Quantidade LAI	216	218	176	222	191

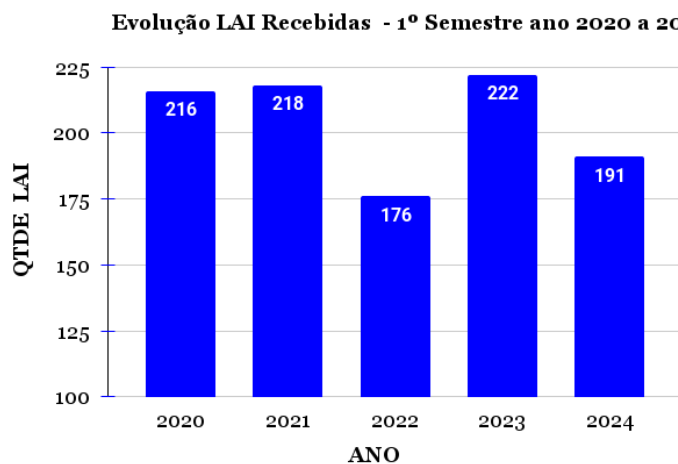


Figura 9: Evolução LAI nos anos de 2019-2023-1ª Semestre

⁴ Os dados foram extraídos do Sistema de Ouvidoria Geral Eletrônico (SGOe).

LAI/Assunto—das 191 LAI, a porcentagem dos Assuntos em evidencia são: “Estatística” com 64,4%; “Segurança Pública” com 25,6% (Fig. 8).



Figura 10: Quantidade LAI por Assunto - 1º SEM/2024

Assunto/Estatística - o Assunto “Estatística” para o Pedido de Informação é quando o requerente solicita a um órgão específico dados estatísticos dentro de um lapso temporal e abrangendo um território específico. Contudo, há pedidos de informações que podem abranger mais de uma força de segurança pública estadual e/ou várias áreas técnicas (gerências /superintendências), neste caso, tornando o processo mais demorado, amplo e dinâmico.

A Gerência do Observatório de Segurança Pública respondeu 70,7% dos pedidos de acesso à informação (Tab.1)⁵. Isto se justifica devido à normatização do Art. 19 do Decreto n.º 9.690/2020 que estabelece a competência desta Gerência em apoiar as Unidades do Sistema de Segurança Pública na produção de estatísticas, análises criminais, relatórios situacional e estudos referentes à segurança pública, criminalidade, violência e desordem social.

Força/Unidade Técnica	Qtde LAI	%
SSP - Gerência do Observatório de Segurança Pública	87	70,7%
PC - Polícia Civil	13	10,5%
DGPP - Diretoria Gerência da Polícia Penal	12	9,7%
PM - Polícia Militar	7	5,7%
BM - Bombeiro Militar	3	2,5%
SSP - SPTC - Superintendência de Polícia Técnica-Científica	1	0,9%
TOTAL	123	100%

Tabela 1: Distribuição de LAI Assunto “Estatística” por Órgão Técnico- 1ªSem/2024

⁵ Os dados foram extraídos do Sistema de Ouvidoria Geral Eletrônico (SGOe).

6. Tempo Médio de Resposta

Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. A partir de 14 de maio de 2024, o Poder Executivo do Estado de Goiás, utiliza o prazo de máximo de 20 dias para resposta as demandas protocoladas pelo usuário do serviço público na ouvidoria, prorrogável por mais 10 (dez) dias mediante justificativa (Decreto Estadual n.º 10.466).

No 1º Sem/2024, o prazo médio de respostas às manifestações tratadas pela Ouvidoria Setorial da SSP foi de 8,9 dias, a média Geral das ouvidorias do Estado de Goiás foi de 6,8 dias. Houve um aumento do Tempo Médio de Resposta (Graf. 2) e (Fig. 11).

1º Semestre/Ano	Média	LAI	Elogio	Denúncia	Reclamação	Sugestão
2023	5,5	14,5	7,0	6,3	3,3	1,2
2024	8,9	14,5	13,2	10,4	6,4	1,9

Gráfico 2: Comparativo do Tempo médio de Resposta em dias por tipo de manifestação

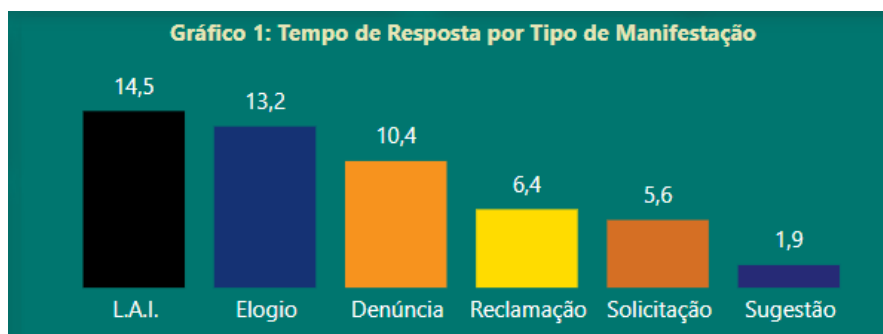


Figura 11: Tempo Médio em dias por Tipo de Manifestação - 1º Sem/2024

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 ($\% \text{ Resolutividade} = [(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$).

No 1º Sem/2024, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Setorial da SSP (Fig.12) foi de 62%, tendo uma pequena diminuição em relação ao Índice de Resolutividade encontrado em 2023, de 64%.

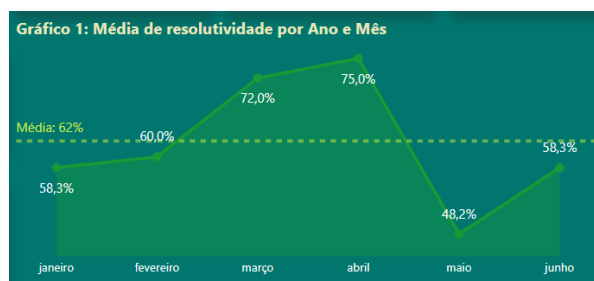


Figura 12: Resolutividade por mês/Ano 1º Sem/2024

No gráfico (Fig.13) observa-se o percentual de resolutividade apresentado para cada tipo de manifestação. Verifica-se que “Reclamação” com 44,9%, “Denúncia” com 50%, Solicitação com 73,1%, “Sugestão” com 75,0%, “LAI” com 88,5% e “Elogio” com 100%.

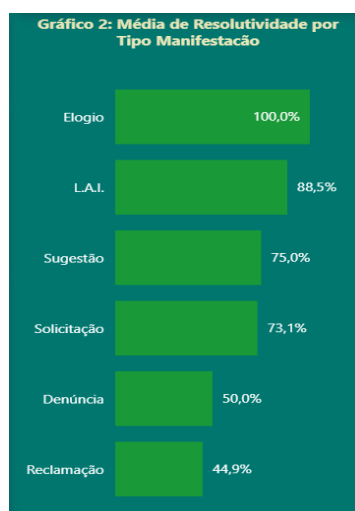


Figura 13: Resolutividade por Tipo de Manifestação- 1º Sem/2024

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 e melhor resposta.

No 1º Sem/2024, a Ouvidoria Setorial da SSP obteve um percentual de 1,0% de respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão (20 de 1850 manifestações).

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 Eletrônico de Gestão de Ouvidoria (SGOe) após a finalização da manifestação.

A análise comparativa dos resultados obtidos nos últimos cinco anos observa-se uma melhora gradativa (Fig.14). A nota Média de Recomendação deste semestre foi de 7,8 com 145 pesquisas respondidas (Fig.15).

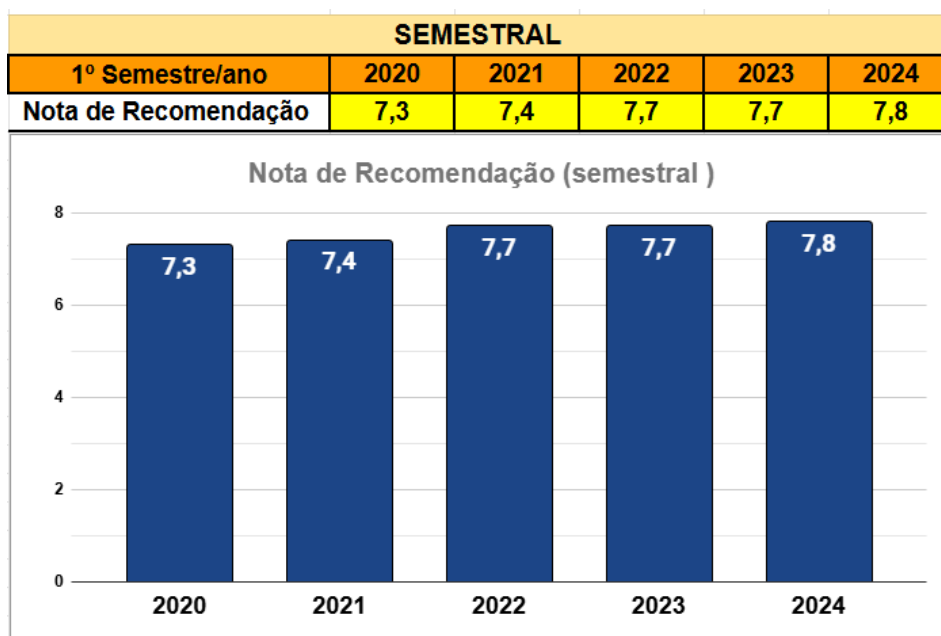


Figura 14: Nota de Recomendação de 2020 a 2024

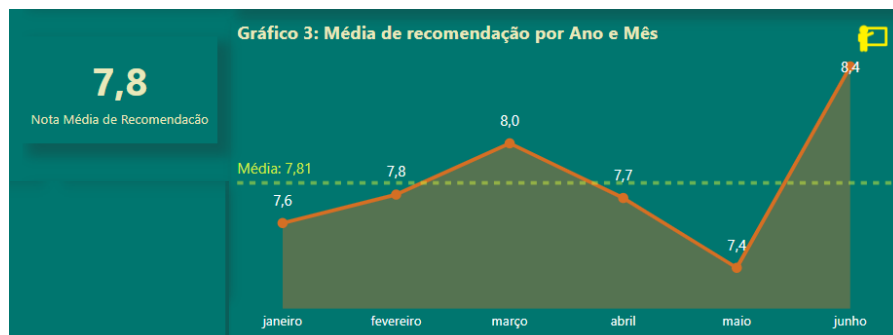


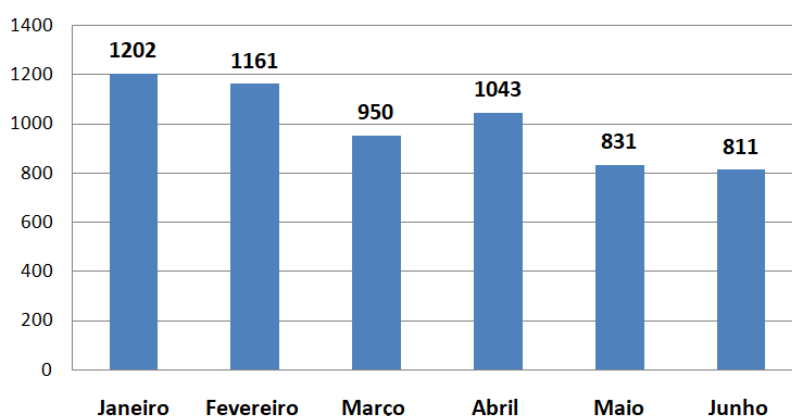
Figura 15: Nota de recomendação 1º Sem 2024

10. Chamadas Recebidas

Chamadas Telefônicas Recebidas pela Ouvidoria Setorial da SSP, através do Disque-Corrupção / Disque-Denúncia / Disque-Ouvidoria (181) de janeiro a junho de 2024 um Total de **3.650 ligações recebidas** (Fig. 14).

Mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho
Quantidade de Ligações	1202	1161	950	1043	831	811

Ligação Recebidas de Janeiro a Junho 2024



11. Conclusão

O relatório de gestão coloca em destaque os principais resultados das atividades desenvolvidos pela Ouvidoria Setorial da SSP no 1º semestre de 2024, com os dados retirados do Sistema de Gestão de Ouvidoria eletrônico (SGOe).

A Ouvidoria Setorial da SSP **recebeu e tratou 1.850 manifestações no 1º Sem/2024**, o que corresponde uma diminuição de 223%, em relação às 4.128 manifestações recebidas e tratadas no 1º Sem/2023. A Ouvidoria juntamente com os órgãos e áreas técnicas que compõe o sistema de segurança público estadual tem aprimorado e melhorado a capacitação de pessoal, seus sistemas e gestões, através do Programa de Compliance Público do Poder Público Estadual, o que vem possibilitando uma melhor entrega de serviço público e diminuição do número de manifestações registradas na Ouvidoria.

Foi diagnosticado no primeiro semestre de 2023 que o usuário/cidadão a ser vítima de algum crime, procurava 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 técnicos/legais são necessários até o registro/conclusão do RAI. Ao perceber esse nível de exigência, e/ou, se deparar com uma confusão ou facilidade de registro de uma reclamação/denúncia na ouvidoria, o usuário observava logo abaixo, no rodapé da 1ª página, os canais de comunicação com a Ouvidoria. Então ao invés de continuar e/ou registrar o RAI, o usuário/cidadão abandona o registro de ocorrência, 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. 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 dos registros de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial da SSP, com isso, ao comparar a quantidade de manifestações recebidas no 1º semestre de 2023 com 1º semestre de 2024, temos uma diminuição bem significativa das manifestações recebidas e tratadas na Ouvidoria, principalmente no Subassunto “atendimento 197- Polícia Civil”.

Houve uma diminuição dos Pedidos de Acesso a Informação tratados pela Ouvidoria Setorial da SSP no 1º Sem/2024, em relação ao 1º Sem/2023, em torno de 14%. Foi realizado constante diálogo com as áreas técnicas com a finalidade de aprimorar os dados/informações disponíveis nos Site de Acesso a Informação da SSP. Esta ação contribui para aumentar a divulgação de dados e informações pelo poder público, aumentando a Transparência Ativa e como resultado há queda nos pedidos de acesso a informações, Transparência Passiva.

O comparativo dos resultados do 1º Sem/2023 e 1º Sem/2024 são: o tempo médio de resposta as manifestações tratadas aumentaram de 5,5 para 8,9 dias; a resolutividade teve uma pequena variação de 64% para 62%; a resposta insatisfatória permaneceu entre a 1% do total de manifestações recebidas; a nota média de recomendação onde o usuário avalia a Ouvidoria melhorou, de 7,4 para 7,8. Dessa forma, a Ouvidoria Setorial realiza esforços para aprimorar o monitoramento dos riscos junto às áreas técnicas, **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 há expectativas de melhoras na prestação de serviço ao usuário do serviço público e conseqüentemente elevação dos indicadores da Ouvidoria Setorial da SSP.

Uma ação positiva há se destacar foi a convocação dos Gerentes/Superintendentes do sistema de segurança pública estadual (Secretaria de Segurança Pública, Polícia Militar, Polícia Civil, Corpo de Bombeiros Militar e Diretoria Geral da Polícia Penal) a realizem os cursos da Escola de Governo de Goiás: **“Governo Aberto e Participação Cidadã”** e **“Ouvidoria Pública: O que você tem a ver com isso?”**.

Preparamos um plano de ação bienal (2024/2025) que **visa melhorar o desempenho da equipe da Ouvidoria, certificando todos os servidores em “Ouvidoria”, “Atendimento ao Cidadão”** e em **“Compliance Público”**. Este plano também tem a meta de **redução de 30% das reclamações e 20% das denúncias, em relação ao ano de 2023.**

Há diálogo com a Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral da Controladoria Geral do Estado de Goiás, para aperfeiçoamento do uso do [Microsoft Power BI](#)⁶ 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 customizadas no [Microsoft Power BI](#), para cada órgão que integra o Sistema de Segurança Pública Estadual.

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO

Ouvidor Setorial da SSP

⁶ *Microsoft Power BI do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás- CGE – site*
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny00MWJjLWwzNTYyMjBiNTZkNCJ9>