



Relatório Gerencial dos Indicadores da Ouvidoria Setorial da SSP

SEI nº: 202400016036353

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: 01/09/2024 a 30/09/2024

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 SETEMBRO/2024.

- ✓ Setembro/2024– 274
- ✓ Setembro/2023– 273
- ✓ Diferença Percentual (2023/2024)= 0%

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.

- ✓ Setembro/2024 – 62,5%
- ✓ Média do Estado– 58%

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.

- ✓ Setembro/2024 – 8,3
- ✓ Média do Estado – 7,5

4 - Prazo Médio de Resposta em dias.



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

✓ **Setembro/2024 – 6,8**

✓ Média do Estado – 6,3

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

Conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral.

✓ Atende 248/274 – 90,5%

✓ Atende Parcialmente 19/274 – 6,9%

✓ Não Atende 00/263 – 0%

✓ Manifestação Anônima 7/274 – 2,6%

6 - Porcentual de Respostas Insatisfatórias.

Considera o porcentual de Respostas Insatisfatórias ao total de manifestações finalizadas pelo órgão.

✓ Respostas insatisfatórias – 2/274 – 0,8%

7 - Porcentual de Resposta em Atraso.

Considera o porcentual de resposta/finalizada das manifestações pelo órgão após 30 (trinta) dias.

✓ Recursos – 0/274 – 0,0%

Goiânia, 14/10/2024

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO
Ouvidor Setorial da SSP