



## Relatório Gerencial dos Indicadores da Ouvidoria Setorial da SSP

SEI nº 202500016000392

**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:** 01/12/2024 a 31/12/2024

Atendendo critério do Manual de Maturidade de Ouvidoria adotado pela Ouvidora-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 DEZEMBRO/2024.**

- ✓ **Dezembro/2024 = 219**
- ✓ Dezembro/2023 = 251
- ✓ Diferença Percentual (2023/2024) = -14,6%

### **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.*

- ✓ **Dezembro/2024 = 45,8%**
- ✓ Média do Estado = 54%

### **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.*

- ✓ **Dezembro/2024 = 6,7**
- ✓ Média do Estado = 6,9



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

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

✓ **Dezembro/2024 = 4,8**

✓ Média do Estado = 7,7

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

Conforme a revisão realizada pela Ouvidora-geral. Foram revisadas pela CGE 214 das 219 manifestações cadastradas em dezembro, conforme relatório extraído no período de 01/12/2024 a 28/01/2025.

✓ Atende 205/219 = 93,61%

✓ Atende Parcialmente 5/219 = 2,28%

✓ Não Atende 0/219 = 0,0%

✓ Manifestação Duplicada 5/219 = 2,28%

✓ Manifestação Anônima 4/219 = 1,82%

#### 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 3/204 = 1,5%

✓ Recursos 01/15 = 6,67%

#### 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 0/219 = 0 %

Goiânia, 13/01/2025

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO  
Ouvidor Setorial da SSP