



## Relatório Gerencial dos Indicadores da Ouvidoria Setorial da SSP

SEI nº: 202500016008779

**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:** 01/02/2025 a 28/02/2025

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 FEVEREIRO/2025.

- ✓ **Fevereiro /2025 = 318**
- ✓ Fevereiro /2024 = 280
- ✓ Diferença Percentual (2024/2025) = **+13,6 %**

### 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.*

- ✓ **Fevereiro /2025 = 55 %**
- ✓ 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.*

- ✓ **Fevereiro/2025 = 6,9**
- ✓ Média do Estado = 7,4



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

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

✓ Fevereiro /2025 = 7,8

✓ Média do Estado = 7,0

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

Conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral.

✓ Atende 305/318 = 95,91%

✓ Atende Parcialmente 5/318 = 1,58%

✓ Manifestação Anônima 7/318 = 2,2%

✓ Manifestação Duplicada 7/318 = 2,2%

✓ Não Atende 1/318 = 0,3%

#### 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 0/274 = 0%

✓ Recursos 3/44 = 6,8%

#### 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 – 0/318 – 0 %

Goiânia, 14/03/2025

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO  
Ouvidor Setorial da SSP