



Relatório Gerencial dos Indicadores da Ouvidoria Setorial da SSP

SEI nº: 202500016005301

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: 01/01/2025 a 31/01/2025

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 JANEIRO/2025.

- ✓ Janeiro /2025 = 353
- ✓ Janeiro /2024 = 299
- ✓ Diferença Percentual (2024/2025) = + 18%

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.

- ✓ Janeiro /2025 = 52 %
- ✓ Média do Estado = 55%

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.

- ✓ Janeiro /2025 = 7,8
- ✓ Média do Estado = 7,2



4 - Prazo Médio de Resposta em dias.

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

- ✓ Janeiro /2025 = 8,2
- ✓ Média do Estado = 7,2

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

Conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral.

- ✓ Atende 326/353 = 92,4 %
- ✓ Atende Parcialmente 9/353 = 2,5 %
- ✓ Manifestação Anônima 13/353 = 3,7 %
- ✓ Manifestação Duplicada 4/353 = 1,1 %
- ✓ Não Atende 1/353 = 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 – 0/323 = 0 %
- ✓ Recursos – 4/30 = 13,3 %

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 – 0/353 – 0 %

Goiânia, 14/02/2025

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO
Ouvidor Setorial da SSP