



Relatório Gerencial dos Indicadores da Ouvidoria Setorial da SSP

SEI nº: 202500016016645

Assunto: Encaminha os principais indicadores da Ouvidoria Setorial da SSP, para todo o Sistema de Segurança Pública Estadual (SSP, PM, PC e CBM) no período mencionado abaixo:

Período: 01/04/2025 a 30/04/2025

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 Abril /2025.

- ✓ Abril /2025 = 641
- ✓ Abril /2024 = 340
- ✓ Diferença Percentual (2024/2025) = + 88,5%

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.

- ✓ Abril /2025 = 69 %
- ✓ Abril do Estado = 59%

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.

- ✓ Abril /2025 = 7,9
- ✓ Média do Estado = 7,5



4 - Prazo Médio de Resposta em dias.

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

- ✓ Abril /2025 = 2,8
- ✓ Média do Estado = 6,1

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

Conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral.

- ✓ Atende 628/641= 98%
- ✓ Atende parcialmente 4/641= 0,6%
- ✓ Manifestação Anônima 6/641= 0,9%
- ✓ Manifestação duplicada 3/641= 0,5%
- ✓ Não atende 0/641= 0%

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 0/617 = 0%
- ✓ Recursos 03/24 = 12,5%

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 – 0/641 – 0 %

Goiânia, 15/05/2025

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO
Ouvidor Setorial da SSP