



## Relatório Gerencial dos Indicadores da Ouvidoria Setorial da SSP

SEI nº: 202500016012218

**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: 01/03/2025 a 31/03/2025**

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 Março /2025.

- ✓ Março /2025 = 549
- ✓ Março /2024 = 267
- ✓ Diferença Percentual (2024/2025) = + 105%

### 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.

- ✓ Março /2025 = 35 %
- ✓ Março 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.

- ✓ Março /2025 = 5,9
- ✓ Média do Estado = 7,2



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

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

- ✓ Março /2025 = 7,4
- ✓ Média do Estado = 7,0

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

Conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral.

- ✓ Atende 536/549 = 97,6%
- ✓ Atende Parcialmente 5/549 = 0,9%
- ✓ Manifestação Anônima 4/549 = 0,7%
- ✓ Manifestação Duplicada 3/549 = 0,5%
- ✓ Não Atende 1/549 = 0,2%

#### 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 5/520 = 0,96%
- ✓ Recursos 3/29 = 10,3%

#### 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 – 0/549 – 0 %

Goiânia, 15/04/2025

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO  
Ouvidor Setorial da SSP