



Relatório Gerencial dos Indicadores da Ouvidoria Setorial da SSP

SEI 202500016033954

Assunto: Encaminha os principais indicadores da Ouvidoria Setorial da SSP, para todo o Sistema de Segurança Público Estadual (Secretaria da Segurança Pública - SSP, Polícia Civil - PC, Polícia Militar - PM e Corpo de Bombeiros Militar - CBM) no período mencionado abaixo:

Período: 01/05/2025 a 31/08/2025 maio a agosto

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 2ºQ /2025.

- ✓ 2º Quadrimestre 2ºQ /2025 = 1632
- ✓ 2º Quadrimestre 2ºQ /2024 = 1103
- ✓ Diferença Percentual (2024/2025) = + 47,96%

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.

- ✓ 2º Q /2025 = 54%
- ✓ 2º Q /2025 do Estado = 57%



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.

✓ 2º Q /2025 = 7,2

✓ 2º Q /2025 do Estado = 7,5

4 - Prazo Médio de Resposta em dias.

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

✓ 2º Q /2025 = 5,2

✓ 2º Q /2025 do Estado = 6,3

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

Conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral.

✓ Atende 1585/1632= 97,1%

✓ Atende parcialmente 10/1632= 0,6%

✓ Manifestação Anônima 15/1632= 1%

✓ Manifestação duplicada 8/1632= 0,5%

✓ Não atende 0/1632= 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 18/1510 = 1,2%

✓ Recursos 9/122 = 7,4%



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 – 0/1632 – 0 %

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO
Ouvidor Setorial da SSP





ESTADO DO GOIÁS
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL



Dados referente a: Secretaria da Segurança Pública - SSP, Polícia Civil - PC, Polícia Militar - PM e Corpo de Bombeiros Militar - CBM

Fonte: Instituto Mauro Borges

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNmRhN2MzMzYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

<https://www.ouvidoriageral.go.gov.br/#/sistema/relatorios/relatorio-manifestacao>

Extraído em 02/10/2025