Relatório Gerencial dos Indicadores da Ouvidoria Setorial da SSP

SEI 202600016003246

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: 01/09/2025 a 31/12/2025 setembro a dezembro

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 3ºQ /2025.

✓ **3º Quadrimestre 3ºQ /2025 = 1492**

✓ **3º Quadrimestre 3ºQ /2024 = 991**

✓ Diferença Percentual (2024/2025) = + 50%

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.

✓ **3º Q /2025 = 48%**

✓ **3º Q /2025 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.

✓ **3º Q /2025 = 6,8**

✓ **3º Q /2025 do Estado = 7,3**

4 - Prazo Médio de Resposta em dias.

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

✓ **3º Q /2025 = 5,5**

✓ **3º Q /2025 do Estado = 6,3**

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

Conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral.

✓ Atende 1442/**1492**= 93,4%

✓ Atende parcialmente 36/**1492**= 2,4%

✓ Manifestação Anônima 35/**1492**= 2,3%

✓ Manifestação duplicada 26/**1492**= 1,7%

✓ Não atende 3/**1492**= 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 36/1387 = 2,6%

✓ Recursos 11/105 = 10,5%

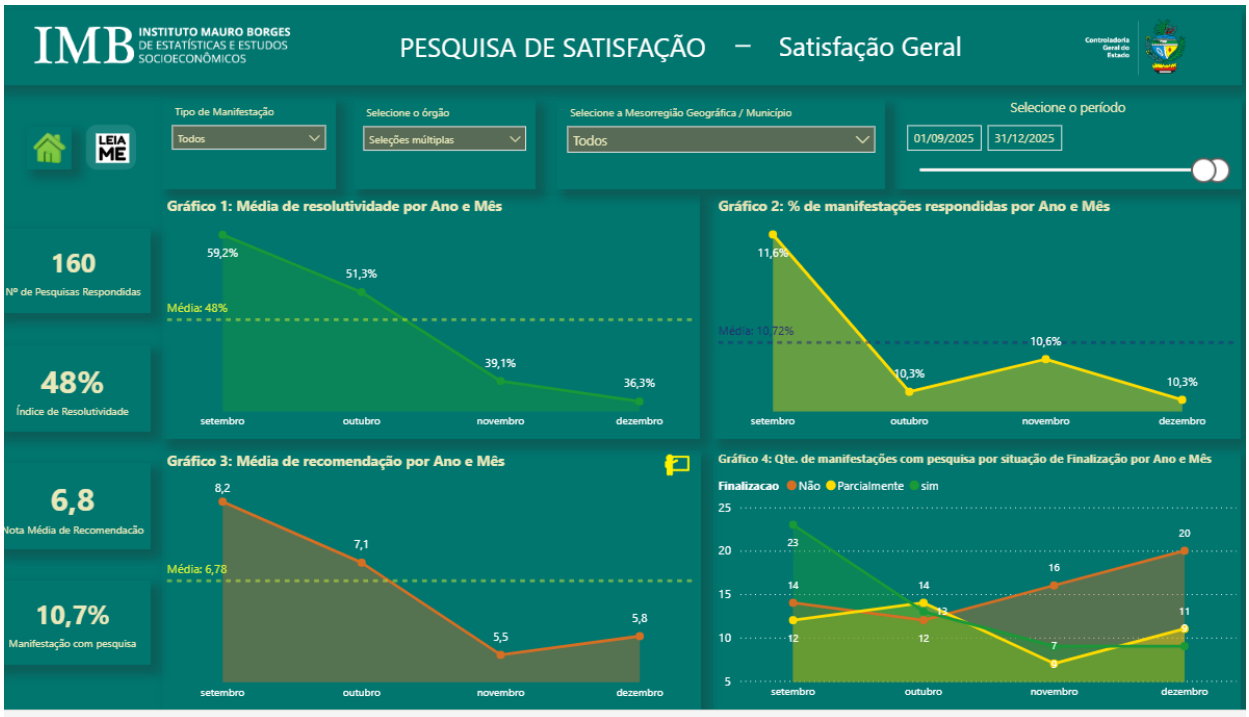
7 - Porcentual de Resposta em Atraso.

Considera o porcentual de resposta/finalizada das manifestações pelo órgão após 30 (trinta) dias.

✓ Quantidade de Manifestações em Atraso – 0/1492 – 0 %

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO
Ouvidor Setorial da SSP

13 de 17



14 de 17

Dados referente a: Secretaria da Segurança Pública - SSP, Policia Civil - PC, Polícia Militar - PM e Corpo de Bombeiros Militar - CBM
Fonte: Instituto Mauro Borges
https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWIyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9

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

Extraído em 29/01/2026