

ESTADO DO GOIÁS
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL



Relatório de Gestão Anual

2025

Ficha Técnica

Ouvidoria Setorial da SSP

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO

Ouvidor Setorial da SSP

Sumário

- 01.** Prefácio
- 02.** Apresentação
- 03.** Manifestações – Tipologia e suas definições
- 04.** Manifestações Recebidas/Tratadas na Ouvidoria Setorial da SSP
- 05.** Manifestação tipo L.A.I. (Lei de Acesso a Informação)
- 06.** Tempo Médio de Resposta
- 07.** Resolutividade
- 08.** Resposta Insatisfatória
- 09.** Nota de Recomendação
- 10.** Atendimento Pontual
- 11.** Conclusão

Relatório de Atividades Ano de 2025

1. Prefácio

No decorrer desses 22 (vinte e dois) anos de funcionamento, a Ouvidoria Setorial da Secretaria de Segurança Pública (SSP) vem procurando se consolidar como referência de acolhimento das demandas do cidadão que não é bem atendido, ou que é vítima da má atuação, e/ou de crimes, e/ou de abusos praticados por servidores civis e/ou militares das unidades que integram a Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás.

Esse relatório visa realizar acima de tudo uma prestação de contas à população goiana e também cumpre a função de registrar um trabalho que gradativamente, tem se fortalecido e ampliado no decorrer da existência da Ouvidoria Setorial da SSP.

Tornaremos o relatório didático para que o leitor possa compreender as informações e estatísticas sobre os Elogios, Informações, Sugestões, Reclamações, Solicitações, Denúncias, Comunicações e Pedidos de Acesso a Informações (LAI) realizados, que fizeram com que milhares de pessoas recorrem à Ouvidoria Setorial da SSP para tratar de suas demandas.

A ouvidoria é atualmente um dos principais meios de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados os seguintes canais de atendimentos:

1. Portal Expresso: site (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao?orgao=46>).
2. e-mail : ouvidoria.ssp@goias.gov.br .
3. Disque-Corrupção / Disque-Denúncia / Disque-Ouvidoria: 181 em dias úteis, das 6:10 até as 23:45 horas.
4. Telefones: 3201-1208 / 3201-1211 / 3201-9596.
5. Presencial: Rua 17, nº 188 - casa 04, Bairro Aeroviário - Goiânia – GO, CEP 74.435-250. Atendimento dias úteis das 07 às 18 horas.
6. Endereço Presencial: Rua 17, nº 188 - casa 04, Bairro Aeroviário - Goiânia – GO, CEP 74.435-250.
7. No caso de correspondência, conforme horário dos Correios, remetida para o endereço acima.

2. Apresentação

A Ouvidoria-Geral de Polícia foi criada pela Lei Estadual 14.383, de 31 de dezembro de 2002 (revogada pela Lei Estadual n.º 21.614, 07-11-2022), e instalada em setembro de 2003, mas somente começou a funcionar no final de 2004, sendo que a sua regulamentação, como órgão integrante da estrutura básica da Secretaria da Segurança Pública, ocorreu pelo Decreto Estadual nº 6.161, de 03 de junho de 2005 (revogado pelo Decreto Estadual n.º 8.060, 18-12-2013). Quando de sua regulamentação, a Ouvidoria Geral de Polícia possuía duas gerências, sendo uma operacional e outra de atendimento ao cidadão. A primeira cuidava da parte administrativa do órgão (atividade-meio), enquanto a segunda da atividade-fim, ou seja, do processamento, tratamento e encaminhamento das manifestações recebidas aos órgãos correccionais. Com a reforma administrativa implantada no Estado pela Lei Estadual n.º 16.272, de 30 de maio de 2008 (revogado pela Lei Estadual n.º 17.257, 25/01/2021), a Ouvidoria-Geral de Polícia, além de ter duas gerências extintas, passou a denominar-se Ouvidoria Geral da Segurança Pública; e o cargo de seu titular, que era denominado ouvidor, mudou-se para gerente, sendo a única dentre as 17 (dezessete) ouvidorias de polícia existente no País a adotar essa denominação da época. O Decreto Estadual n.º 6.161, de 03 de junho de 2005 (revogado pelo Decreto Estadual n.º 8.060, 18-12-2013), trazia no Art. 23 as competências da Ouvidoria-Geral de Polícia, e no Art. 49 as atribuições do Ouvidor-Geral de Polícia, sendo que foi revogado pelo Decreto Estadual nº 8.060 de 18 de dezembro de 2013, que introduziu alterações no Regulamento da Secretaria da Segurança Pública, em conformidade com a Lei Estadual n.º 17.257 de 25 de janeiro de 2011. A Lei n.º 18.746 de 29 de dezembro de 2014, introduziu alterações na Lei Estadual nº 17.257, de 25 de janeiro de 2011, adequando-a as prescrições da Lei Estadual n.º 18.687, de 03/12/2014. O parágrafo único do Art. 17 da Lei n.º 20.491, de 25 de junho de 2019, subordina tecnicamente as Ouvidorias Setoriais a Controladoria-Geral do Estado, e diz que os titulares ocupantes de cargo de Ouvidoria setorial deverão ser servidores efetivos. O Item 4.1.5 do Anexo I da Lei Estadual n.º 20.491, 25-06-2019, mudou a denominação da Ouvidoria-Geral, para Ouvidoria Setorial.

A Lei Estadual n.º 21.792, de 16 de fevereiro de 2023, revogou a Lei Estadual n.º 20.491, 25-06-2019, o Art. 10 orienta que a Controladoria Geral do Estado, compete às atividades de ouvidoria e transparência. O Art. 108 orienta que “as unidades centrais possuem a competência estratégica na formulação das políticas públicas, na organização e no acompanhamento geral da execução das entregas e das atividades de sua área de atuação”. O §1º do referido Art. 108, orienta no Inciso VIII como unidade central, “a Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria Geral, a Subcontroladoria do Sistema de Correição e Contas e a Subcontroladoria de Auditoria Interna e Controle, da CGE, e as unidades vinculadas referentes às áreas de compliance público e, especificadamente, governo aberto e ouvidoria, correição e

contas, além de gestão de riscos e controle”. Os trabalhos da Ouvidoria Setorial da SSP vêm sendo realizados com base na Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988 e alterações posteriores; Constituição do Estado de Goiás de 05 de outubro de 1989 e alterações posteriores; Decreto Estadual n.º 9.690, de 06 de julho de 2020, que aprova o regulamento da Secretaria de Estado da Segurança Pública e dá outras providências (revogado pelo Decreto nº 10.715, de junho de 2025, que Aprova o Regulamento da Secretaria de Estado da Segurança Pública – SSP.); Decreto Estadual n.º 9.270, de 18 de julho de 2018 (revogado pelo Decreto Estadual n.º 10.466, de 14 de maio de 2024), que dispõe sobre a atividade e a estrutura de ouvidoria no Poder Executivo do Estado de Goiás. Decreto Estadual n.º 7.904, de 11 de junho de 2013 (revogado pelo Decreto n.º 10.306, de 21 de agosto de 2023), que dispõe sobre o acesso à informação e aplicação da Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Estado de Goiás, e institui o serviço de informação e dá outras providências; Lei Estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, regulamentado pelo Decreto n.º 7.904, de 11 de junho de 2013, revogado pelo Decreto n.º 10.306, de 21 de agosto de 2023, que regulamentou a Lei Estadual 18.025, de 22 de maio de 2013, que dispõe sobre o acesso a informações e a aplicação da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Estado de Goiás, que instituiu o serviço de informação ao cidadão e dá outras providências; Lei n.º Estadual 17.277, de 14 de fevereiro de 2011, que dispõe sobre o acesso à informação existente em banco de dados;

Instrução Normativa nº 05/2023, Estabelece diretrizes para Mediação de Conflitos entre a Administração Pública e os usuários do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Goiás; Instrução Normativa nº 1 de 2025 CGE-GO, que estabelece normas e procedimentos complementares para a utilização do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás e dá outras providências; a Instrução Normativa nº 5 da CGE/2025, que regulamenta a admissão de denúncias pelas ouvidorias no âmbito do Poder Executivo estadual; e Instrução Normativa nº 6/CGE/2025, que regulamenta a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública estadual.

As competências da Ouvidoria Setorial da SSP estão regulamentadas no Art. 18 do Decreto n.º 10.715, de 25 de junho de 2025, e seguem abaixo:

Art. 18. Compete à Ouvidoria Setorial:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conforme as orientações e as diretrizes expedidas pela CGE, órgão central de ouvidoria do Estado;

II – receber e analisar todas as manifestações a ela encaminhadas, bem como determinar a adoção das providências necessárias à sua apuração, fornecer-lhes respostas, além de revisar as respostas;

III – receber, analisar e encaminhar os pedidos de acesso à informação de que tratam a Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, e a Lei federal nº 12.527 (Lei de Acesso à Informação) de 18 de novembro de 2011;

IV – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas para subsidiar as ações de governo;

V – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VI – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos, caso isso seja necessário;

VII – orientar os demais canais que se comunicam com os usuários de serviços públicos sobre o tratamento de manifestações;

VIII – exercer, entre outras, ações de mediação e conciliação para a solução pacífica de conflitos entre servidores, cidadãos, usuários de serviços, órgãos e entidades, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e a melhoria da efetividade das atividades;

IX – realizar diligências, solicitar documentos que demonstrem a realidade dos fatos e acessar sistemas informatizados e bancos de dados para a consecução de seus objetivos, em caráter preliminar, na busca de indícios de autoria e materialidade;

X – requisitar diretamente, de qualquer unidade ou órgão integrante do sistema de segurança pública estadual (SSP, PM, Polícia Civil, CBM e DGPP), informações, certidões, cópias de documentos ou volumes de autos relacionados com investigações em curso, sem quaisquer taxas, custas ou emolumentos, com a manutenção, quando for necessário ou conveniente, do devido sigilo;

XI – receber manifestações, elogios, sugestões, solicitações, reclamações, denúncias, informações, requerimentos referentes à lei de acesso à informação e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, neles incluídos os que atentem contra a Página 5 de 25 Relatório Gerencial 1º Semestre 2025 moralidade pública, bem como quaisquer outros atos de improbidade administrativa e os que violem os direitos humanos individuais ou coletivos, praticados por

servidores civis ou militares pertencentes aos órgãos integrantes do sistema de segurança pública estadual (SSP, PM, Polícia Civil, CBM e DGPP);

XII – verificar a pertinência das manifestações, das denúncias, das reclamações e das representações e propor a instauração de sindicâncias, procedimentos administrativos disciplinares, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

XIII – formular e encaminhar as manifestações, as denúncias, as reclamações e as queixas, próprias e de terceiros, às Corregedorias da SSP, da PM, da Polícia Civil, do CBM e da DGPP, à CGE, à Polícia Federal, à PGE, à Procuradoria-Geral da União, ao MPGO, ao Ministério Público da União – MPU, bem como aos outros órgãos e instituições públicos e privados, municipais, estaduais e federais que possam contribuir na apuração das responsabilidades;

XIV – organizar e manter atualizado o arquivo da documentação relativa às manifestações recebidas;

XV – promover anualmente a elaboração e a publicação, no Diário Oficial do Estado de Goiás, do relatório de suas atividades, bem como encaminhar uma cópia para a Assembleia Legislativa do Estado de Goiás – ALEGO, além de elaborar relatórios estatísticos e gerenciais, para a ciência e o auxílio no planejamento estratégico da SSP e dos órgãos autônomos integrantes da estrutura básica da secretaria (PM, Polícia Civil, CBM e DGPP);

XVI – fornecer ao Secretário de Estado da Segurança Pública, sempre que forem solicitadas, as informações sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, com a preservação da fonte da informação e a proteção dos manifestantes;

XVII – realizar levantamentos indicativos do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da SSP decorrentes das manifestações recebidas; e

XVIII – encarregar-se de competências correlatas.

§ 1º A Ouvidoria Setorial fica subordinada técnica e normativamente à CGE, sem prejuízo à subordinação administrativa ao Gabinete do Secretário.

§ 2º A Ouvidoria Setorial da SSP manterá serviço gratuito de atendimento pessoal, via internet e telefônico, destinado a receber manifestações, garantidos o sigilo absoluto da fonte da informação e a proteção dos manifestantes usuários do serviço público.

§ 3º A Ouvidoria Setorial da SSP será dirigida por um Ouvidor Setorial, indicado pelo titular da pasta e nomeado pelo Governador do Estado para um período de 4 (quatro) anos, permitida a sua recondução.

§ 4º O Ouvidor Setorial da SSP terá livre acesso a todos os setores do sistema de segurança pública estadual (SSP, PM, Polícia Civil, CBM e DGPP), para que possa conhecer e propor as soluções requeridas em cada situação, e as seguintes atribuições:

I – tomar conhecimento das reclamações sobre irregularidades e ilícitos praticados por servidores vinculados ao sistema de segurança pública estadual, bem como determinar a adoção das providências necessárias à sua apuração;

II – exercer a função de representante do cidadão, usuário do serviço público, na instituição em que atuar;

III – agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;

IV – facilitar ao máximo o acesso do usuário do serviço público à Ouvidoria, com a simplificação de seus procedimentos;

V – identificar problemas no atendimento ao usuário;

VI – sugerir soluções de problemas identificados à SSP e aos dirigentes dos órgãos autônomos integrantes da estrutura básica da SSP em que atuar;

VII – propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário;

VIII – estimular a participação do cidadão na fiscalização e no planejamento das atividades policiais;

IX – atuar em parceria com os agentes públicos para promover a qualidade do serviço e a busca da eficiência e da austeridade administrativas;

X – exercer suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, para garantir os direitos do cidadão usuário do serviço público prestado pelo sistema de segurança pública estadual;

XI – adotar as providências necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pelos integrantes do sistema de segurança pública estadual;

XII – despachar diretamente com o Secretário e com os titulares dos órgãos autônomos inte-

grantes da estrutura básica da SSP (PM, DGPC, CBM e DGPP);

XIII – delegar competências específicas do seu cargo, com o conhecimento prévio do Secretário; e

XIV – coordenar o Grupo de Trabalho da Transparência Ativa da SSP, com propostas de distribuição de responsabilidades dentro do campo de acesso à informação, solicitar manutenções e adequações e fiscalizar a página de acesso à informação da SSP, com a consolidação, de forma capilarizada, da iniciativa de transparência no âmbito de cada unidade básica e complementar que compõe a pasta.

§ 5º A Ouvidoria Setorial da SSP terá um Ouvidor substituto, que substituirá o Ouvidor Setorial em suas ausências ou nos seus impedimentos, em atendimento ao preceito estabelecido no inciso VII do art. 2º do Decreto nº 10.466, de 14 de maio de 2024, além de ficar responsável por monitorar e avaliar periodicamente a carta de serviços, observadas as diretrizes e as orientações técnicas expedidas pela SEAD, órgão central responsável pela gestão da qualidade dos serviços públicos.

Cumpramos ressaltar que o sistema de segurança pública estadual de Goiás engloba a Polícia Militar, a Polícia Civil, o Corpo de Bombeiros Militar, a Diretoria Geral de Administração Penitenciária, a Superintendência de Polícia Técnico-Científica e a Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor, de maneira que compete a Ouvidoria Setorial da Secretaria de Segurança Pública auxiliar no controle social, e ser um elo permanente e eficaz de comunicação com a sociedade e com estas instituições, com vistas a colaborar com o aperfeiçoamento dos serviços de segurança pública, através do controle social de todos estes órgãos.

A partir de março de 2025 as manifestações da Diretoria Geral de Administração Penitenciária - DGPP passaram a ser tratadas pela Ouvidoria Adjunta criada no referido órgão

3. Manifestações – Tipologia e suas definições

Os tipos de manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 10.466/24.

- a. **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativamente a determinada política ou serviço público;
- b. **Denúncia:** comunicação da prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de

órgãos apuratórios competentes;

- c. **Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação referente à execução de determinada política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- d. **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
- e. **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- f. **Pedido de Acesso à Informação (LAI):** manifestação direcionada aos órgãos e às entidades, realizada por pessoa física ou jurídica, que, com fundamento na Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, requer informações específicas acerca de determinado assunto.

4. Manifestações Recebidas/Tratadas na Ouvidoria Setorial da SSP

A Ouvidoria Setorial da SSP tem como principal competência atuar na defesa dos usuários dos serviços públicos, como interlocutora e mediadora entre o cidadão e o Sistema de Segurança Pública Estadual, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania dos usuários proporcionem melhoria contínua dos serviços públicos prestados.

Análise Geral - no ano de 2025, a Ouvidoria Setorial da SSP recebeu e tratou **4.809 manifestações** (Fig.1)¹ via Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe), enquanto no mesmo período de 2024 foram registrados **3.386** atendimentos, o que representou um **aumento de 42%** no total de manifestações tratadas.

¹ Os dados estatísticos foram extraídos do site IMB do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás CGE – site. Essas manifestações compreende a Polícia Militar, Polícia Civil, Corpo de Bombeiros Militar, Secretaria de Segurança Pública (PROCON-GO e SPTC).

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny00MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

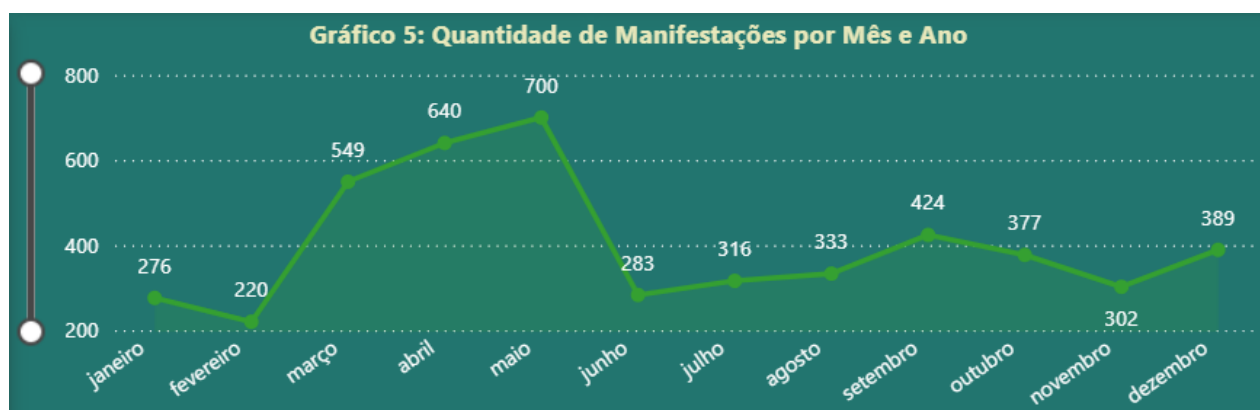


Figura 1: Quantidade de Manifestações em 2025.

Um fato relevante que possibilitou o aumento do número de manifestações protocoladas no ano de 2025 se deve ao fato de que nos meses de março, abril e maio, de 2025, **recebemos via E-mail da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Goiás - MP-GO, 1.565 denúncias, oriundas da Central Disque 180 - Ministério das Mulheres**, fato atípico, tendo em vista que o canal de recebimento, tem que ser as Delegacias de Polícia Civil. No trimestre citado de 2025, recebemos o total de **1.889 manifestações**. No mesmo período em **2024 foram registradas 1.004 manifestações**, portanto, houve aumento de 88%, no período comparado 2024/2025.

O aumento do número de manifestações protocoladas no ano de 2025, referente ao **Subassunto “Violência doméstica”**, com **1.131** registros, (Fig. 3), apresenta um valor atípico/elevado, e se deve ao fato relatado no parágrafo anterior **“recebimento de manifestações da Ouvidoria do MP-GO, oriundas do Disque 180”**. Sendo que, em 2024 foi registrada 3 manifestações, não sendo visualizada, devido a extensão do gráfico (Fig. 2).



Fig. 2: Quantidade por Subassunto - 2024



Fig. 3: Quantidade por Subassunto - 2025

Tipos de Manifestação - na sequência, são exibidas as demandas por tipos de manifestações e as quantidades registradas na Ouvidoria Setorial da SSP em 2025 (Fig.4). Sendo que em **2025 foram registradas 4.809 manifestações**. Vale destacar que neste período, o número de Denúncias representou **46%**, Reclamação **35%**, Solicitação **9%**, LAI **7%**, Elogio **2,3%**, Sugestão **0,4%** e LGPD **0,04** (Fig.4).

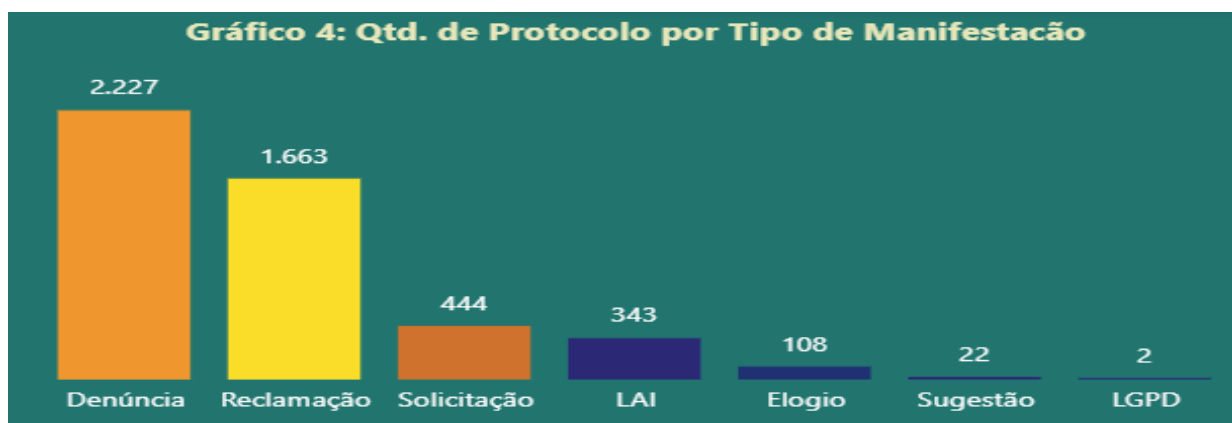


Figura 4: Quantidade de atendimentos por Tipos de Manifestação em 2025

Denúncia – a Ouvidoria Setorial da SSP por compreender todo sistema de segurança público do Poder Executivo Estadual (Polícia Militar, Polícia Civil, Corpo de Bombeiros Militar, Diretoria Geral da Polícia Penal, Superintendência de Polícia Técnico-Científica e a Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor), teve o registro de 2.227 denúncias em 2025. Todavia as manifestações/dados da Polícia Penal não estão neste relatório, tendo em vista a criação da Ouvidoria Adjunta da Polícia Penal em março de 2025, sendo a ouvidoria criada a responsável pelo tratamento das manifestações da referida pasta (DGPP), bem como, a elaboração de seus relatórios.

Denúncia/Assunto – das 2.227 denúncias, os Assuntos mais demandados foram: Segurança Pública com 1.893 (85%); Conduta do servidor público com 189 (8,5%); Manifestação Inativa com 66 (3%); Competência de outra Adm. Pública/Privada 52 (2,3%); e as demais com índice inferior (Fig. 6).



Figura 6: Quantidade de Denúncia por Assunto- 2025

Denúncia/Assunto/Segurança Pública – Dentro do Assunto Segurança Pública foram registrados 1.893 Subassuntos com maior destaque para: Violência Doméstica com 1.130 (59,7%); PROCON com 183 (9,6%); Pedido de esclarecimento com 127 (6,7%); Descumprimento de norma/transgressão 120 (6,3%); Solicitação de fiscalização com 115 (6,1%); Ameaça 70 (3,7%); e Fraude com 23 (2,9%); os demais com índices inferiores a 3% (Fig.7).

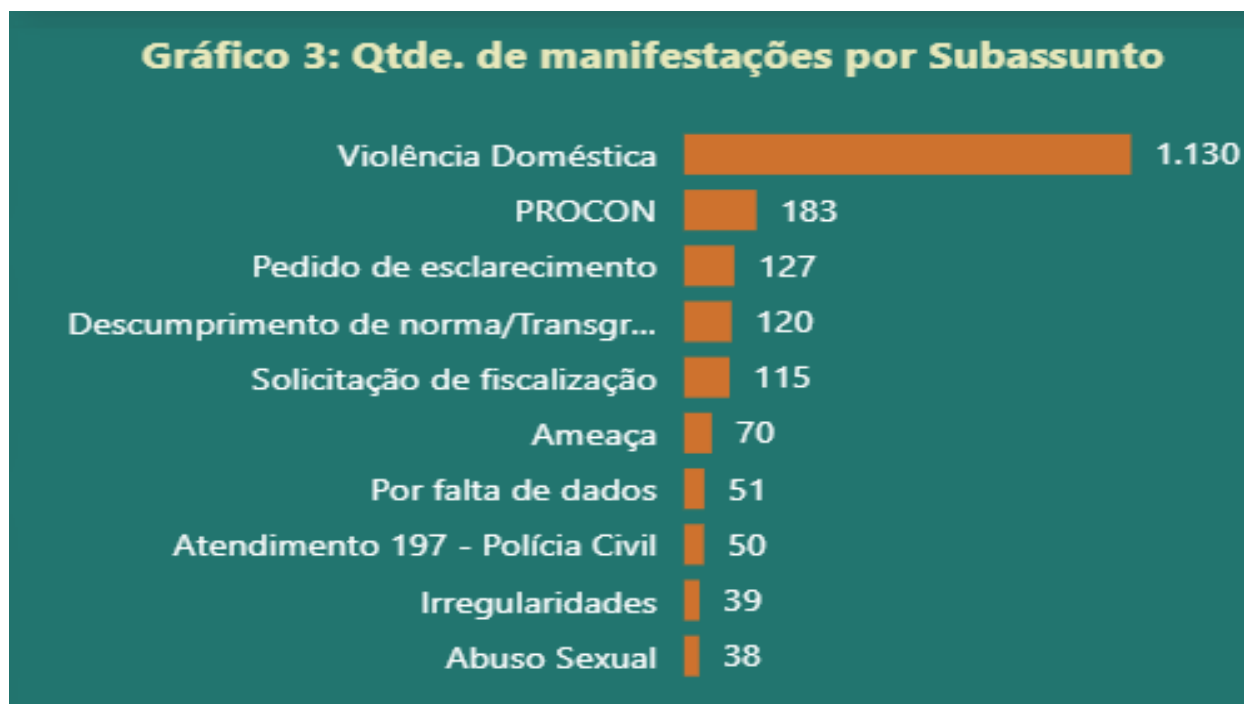


Figura 7: Subassunto dentro de Denúncia/Assunto/Segurança Pública – 2025

Reclamação/Assunto – das 1.663 Reclamações, os Assuntos mais demandados foram Segurança Pública com 1.175 (71%); Bem Público/Serviço Público com 188 (11%); Manifestação Inativada com 160 (9,6%); Conduta do servidor público com 62 (3,7%); Competência de Outra Administração com 61 (3,6%); os demais com valores abaixo de 1,0% (Fig. 8).

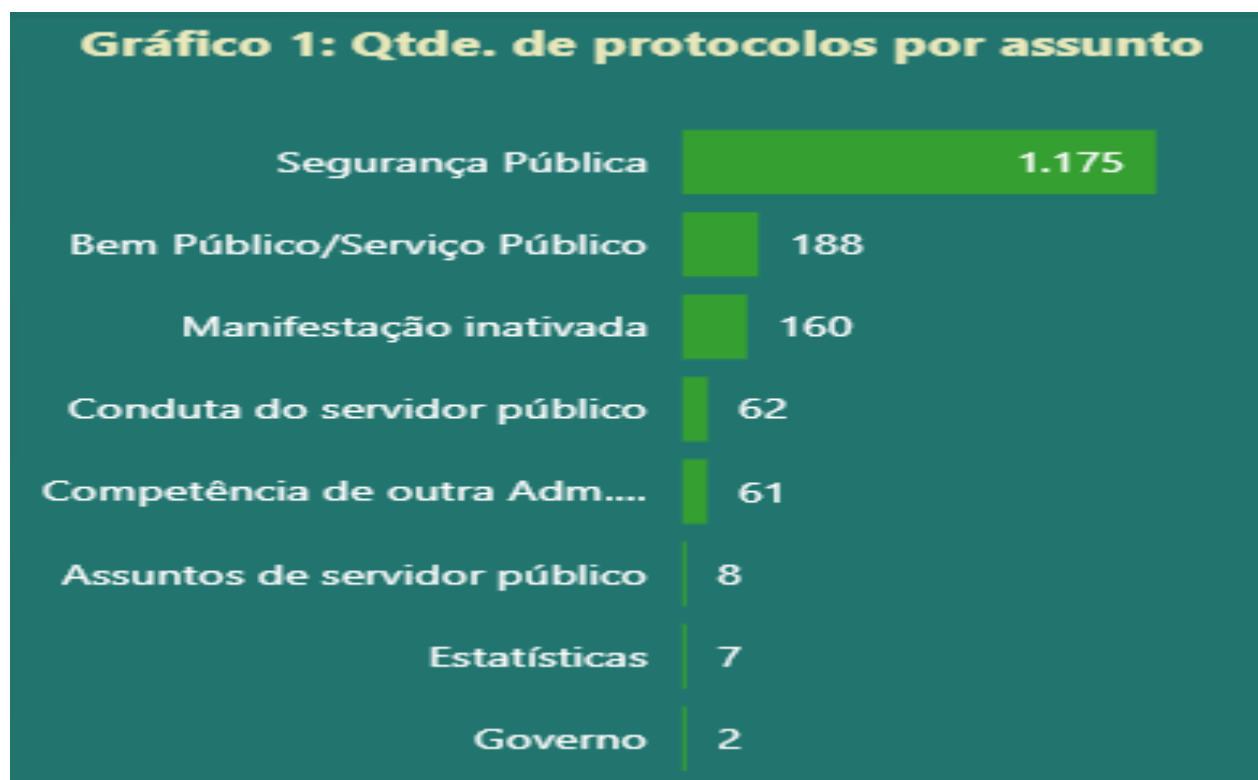


Figura 8: Quantidade de Reclamação por Assunto – 2025

Reclamação/Assunto/Segurança Pública – Dentro do Assunto Segurança Pública, foram registradas 1.175 manifestações, os Subassuntos com maior destaque foram PROCON com 688 registros (58%); Pedido de esclarecimento 129 (11%); Atendimento 197 - Polícia Civil com 73 (6%); RG/Identificação 58 (4,9%); Falta de informação/atendimento 46 (3,9%); Delegacia Virtual 41 (3,5), Solicitação de Fiscalização 38 (3,2%); demais índices inferiores a 3% (Fig.9).



Figura 9: Subassunto dentro de Reclamação/Assunto/Segurança Pública - 2025

5. Manifestação tipo L.A.I. (Lei de Acesso a Informação)

Os Pedidos de Acesso a Informação (LAI) são tratados dentro do SGOe na forma da Lei Estadual n.º 18.025 de 22/05/2013, e do regulamento, do Decreto Estadual 10.306 de 21/08/2023, sendo facultado ao usuário, o direito de interpor até (03) três recursos diante da insatisfação, após resposta ofertada ao pedido inicial. Nas demais tipologias de manifestação (Reclamação, Denúncia, Solicitação, Elogio e Sugestão), a interposição de resposta insatisfatória “1 recurso”, cabe por uma vez. Em 2025 obtemos um total de 345 LAI (Fig.4); foram recebidos 23 recursos. O prazo médio de respostas para LAI é de 12,8 dias, enquanto a média geral do Estado foi de 9,4 dias. Esse prazo se deve à complexidade dos pedidos e por muitas vezes, englobar mais de uma força do Sistema de Segurança Pública Estadual.

As LAI's tratadas pela Ouvidoria Setorial da SSP em 2025, diminuíram 3,9% em relação a 2024 (Fig.10).

Ano	2021	2022	2023	2024	2025
Quantidade LAI	379	342	374	359	345

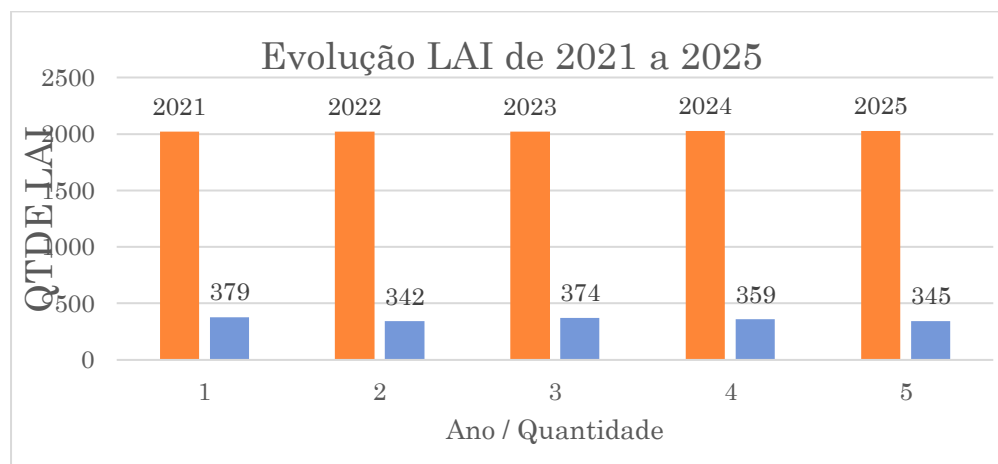


Figura 10: Evolução LAI nos anos de 2021-2025

LAI/Assunto – das 345 LAI's, a porcentagem dos Assuntos em evidência são: Estatística com 126 (36%); Governo 111 (32%); Segurança Pública 51 (15%); Assuntos de servidor público 22

(6%); Manifestação Inativa 17 (5%); Bem Público/Serviço Público 16 (4%); demais inferiores a 1% (Fig. 11).



Figura 11: Quantidade LAI por Assunto - 2025

Assunto/Estatística - no Assunto Estatística temos um total de 126 registros divididos por Subassuntos: Segurança Pública com 119 (94%); Pedido de Informação Pessoal com 4 (3%); demais com índice inferior a 2% (Fig. 12).



Figura 12: Quantidade LAI no Subassunto dentro de Assunto/Estatística – 2025

Assunto/Estatística/Segurança Pública A Polícia Civil do Estado de Goiás, respondeu 29,28% das LAIs; a Gerência do Observatório de Segurança Pública respondeu 26,38% dos pedidos de acesso à informação (Tab.1)². Com relação ao Observatório, isto se justifica devido à previsão legal do Art. 20 do Decreto nº 10.715, de 25 de junho de 2025, que estabelece a competência desta Gerência em apoiar as Unidades do Sistema de Segurança Pública na produção de estatísticas, análises criminais, relatório situacional e estudos referentes à segurança pública, criminalidade, violência e desordem social. Segue a tabela da distribuição dos LAI Assunto Estatística/Subassunto Segurança Pública por Unidade Técnica.

Órgão Técnico	Qtde LAI	%
PC - Polícia Civil	101	29,28
SSP - Gerência do Observatório de Segurança Pública	91	26,38
PM - Polícia Militar	56	16,23
BM - Bombeiro Militar	21	6,09
Ouvidoria Geral – Controladoria Geral do Estado - CGE	16	4,64
SSP - Superintendência de Polícia Técnica-Científica - SPTC	16	4,64
SSP - Chefia de Gabinete	12	3,48
SSP - Superintendência Integrada de Tecnologias em Segurança Pública	8	2,32
SSP - Superintendência de Proteção ao Consumidor - Procon-Goiás	7	2,03
SSP - Tratamento Ouvidoria Setorial	6	1,74
SSP - Superintendência de Gestão Integrada	4	1,16
SSP - Demais Áreas Somadas	7	2,03
TOTAL	345	100%

Tabela 1: Distribuição de LAI Assunto Estatística/Subassunto Segurança Pública por Área Técnico

² Os dados foram extraídos do Sistema de Ouvidoria Geral Eletrônico (SGOe).

6. Tempo Médio de Resposta

Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal nº 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. A partir de 14 de maio de 2024, o Poder Executivo do Estado de Goiás, utiliza o prazo de máximo de 20 dias para resposta as demandas protocoladas pelo usuário do serviço público na ouvidoria, prorrogável por mais 10 (dez) dias mediante justificativa (Decreto Estadual nº 10.466/24).

Em 2025, o prazo médio de respostas às manifestações tratadas pela **Ouvidoria Setorial da SSP** foi de **5,6 dias**, a média Geral das ouvidorias do **Estado de Goiás** foi de **6,6 dias**. Houve uma diminuição do Tempo Médio de Resposta em dias (Graf. 2) e (Fig. 13).

Ano	Total	Média	LAI	Elogio	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão
Geral								
2023	6.033	6,3	14,9	7,7	8,1	4,3	5,1	1,8
2024	3.386	8,1	13,0	12,1	9,8	5,9	4,9	3,3
2025	4.809	5,6	12,8	10,5	4,9	4,5	5,9	8,3

Gráfico 2: Comparativo do Tempo Médio de Resposta em dias por tipo de manifestação



Figura13: Tempo Médio em dias por Tipo de Manifestação – 2025

7. Resolutividade

O Índice de Resolutividade procura demonstrar se a demanda do manifestante foi resolvida ou não. Por meio de uma pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação, o usuário é questionado: “**Sua demanda foi resolvida?** ” E a partir da resposta fornecida, calcula-se o índice de Resolutividade

$$Res = \left[\frac{(0,5 \times Rp + Rs)}{Rps} \right] \times 100 \%$$

Res = Resolutividade
Rn = Total de Resposta NÃO
Rp = Total de respostas PARCIAL
Rs= Total de respostas SIM
Rps = Total de respostas da pesquisa de satisfação

Em 2025, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Setorial da SSP (Fig.14) foi de 50%, tendo uma pequena diminuição em relação ao Índice de Resolutividade encontrado em 2024, de 61%.

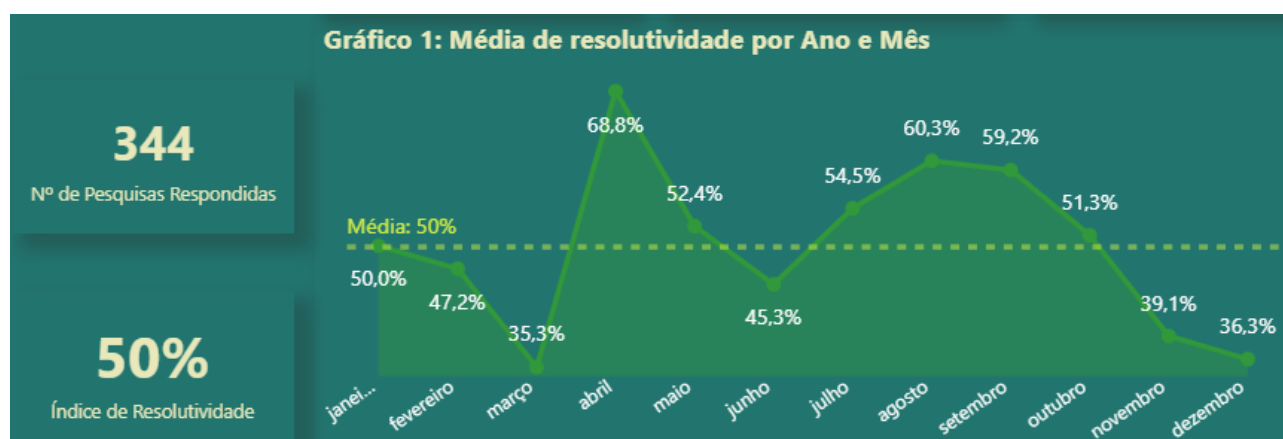


Figura 14: Resolutividade por mês/Ano - 2025

Na (Fig.15) observa-se o percentual de resolutividade apresentado para cada tipo de manifestação. Verifica-se: Elogio com 100%, LAI com 84%, Sugestão com 66%, Solicitação com 55%, Reclamação com 40% e Denúncia com 35%.

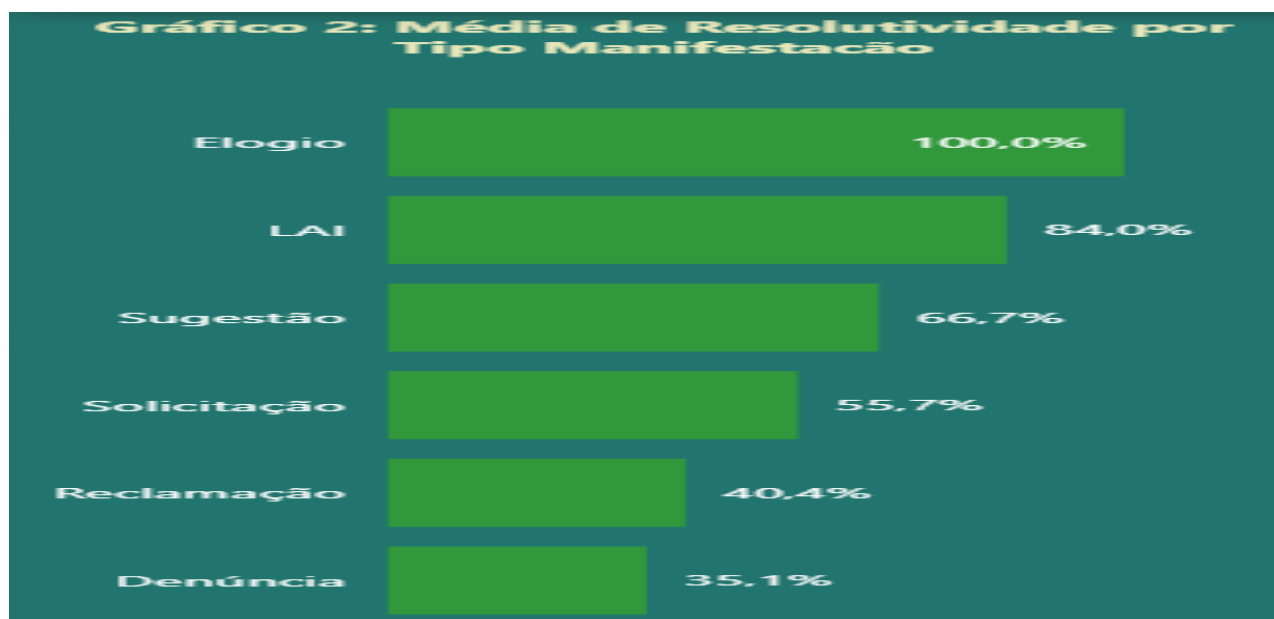


Figura 15: Resolutividade por Tipo de Manifestação - 2025

8. Resposta Insatisfatória

Uma resposta é considerada insatisfatória quando a manifestação é reativada pelo usuário no Sistema de Gestão de Ouvidoria. Ao reativar a manifestação, o usuário informa que a resposta/finalização ofertada pela Ouvidoria não atendeu às expectativas dele, e a área técnica tem que reavaliar, e produzir uma nova resposta.

Em 2025, a Ouvidoria Setorial da SSP obteve um percentual de 1,3% de respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão (64 de 4.809 manifestações).

9. Nota de Recomendação

A nota de recomendação considera respostas que avaliam o trabalho da Ouvidoria numa escala de 0 a 10 em resposta à questão: “**Você recomendaria a ouvidoria?**”. A pergunta é apresentada aos usuários do serviço público na Pesquisa de Satisfação, realizada no Sistema Eletrônico de Gestão de Ouvidoria (SGOe) após a finalização da manifestação. Neste ano obtemos a nota 7,0 tendo em vista que 344 pessoas responderam à pesquisa de satisfação (Fig. 16).

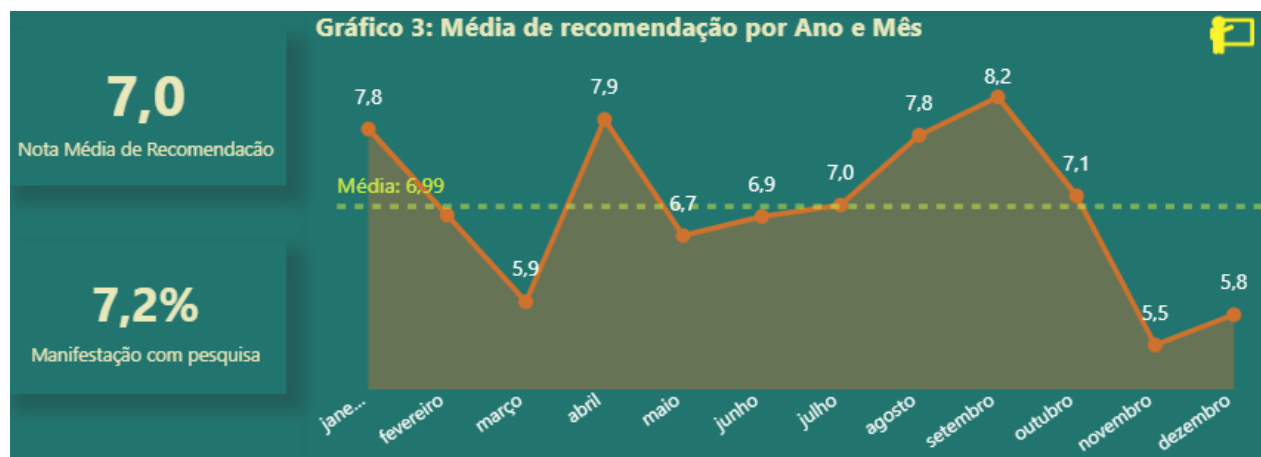


Figura 16: Nota de recomendação ao mês Ano 2025

Uma análise comparativa dos resultados obtidos nos últimos cinco anos, observa-se uma média de 7,6 durante esses anos (Fig.17). É importante ressaltar que as manifestações anônimas não são possíveis serem contabilizadas devido o usuário não ter acesso ao número de protocolo, logo não ter acesso a pesquisa de satisfação.

Ano	2021	2022	2023	2024	2025
Nota de Recomendação	7,7	7,6	7,8	7,8	7,0

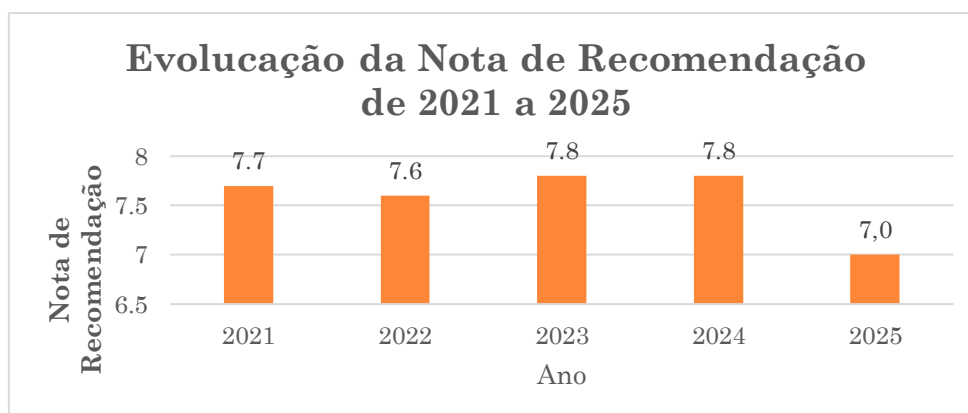


Figura 17: Nota de recomendação 2021 a 2025

10. Atendimento Pontual

O Disque Ouvidoria / Disque Combate à Corrupção / Disque Denúncia (181) foi criado em novembro de 2019 e tem como objetivo envolver a população no trabalho de combate à corrupção. O Estado de Goiás foi pioneiro em todo país. Serviu como inspiração para outros Estados, tendo precedido também a mesma iniciativa lançada pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública³. Além desse serviço Ouvidoria Setorial da SSP tem realizado cadastro no SGOe das denúncias recebidas via e-mail registrada na Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania - MDHC - Disque 100 e Central de Atendimento do Ministério das Mulheres Disque 180; pelos e-mails na caixa ouvidoria.ssp@goias.gov.br e atendimento presencial.

A redução no atendimento no 181 verificadas nos meses de outubro e novembro ocorreu devido a problemas com a operadora OI na implementação do sistema Voz sobre IP (telefonia via internet). Nesse novo sistema, algumas operadoras enfrentaram dificuldades para completar a chamadas. A operadora foi devidamente informada sobre a situação, e medidas administrativas já foram adotadas para solucionar o problema.

Mês	jan	fev	mar	abr	maio	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Qtde de Atendimento	1016	460	656	1106	1009	519	740	557	540	85	87	392

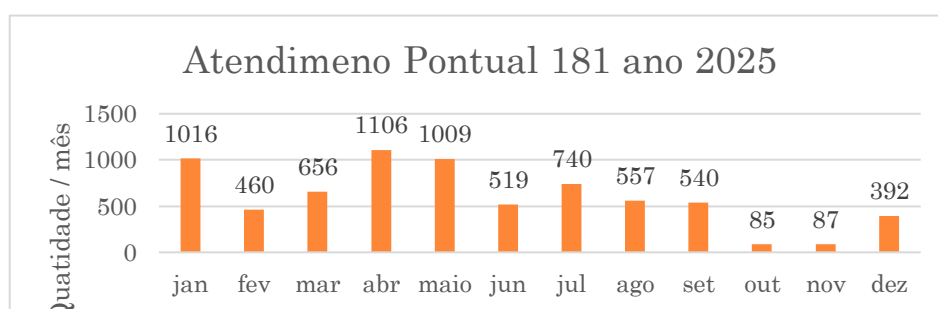


Figura 18: Atendimento Pontual por mês em 2025

³ Extraído do site em 28/01/2026: <https://www.ouvidoriageral.go.gov.br/#/sistema/relatorios/relatorio-atendimento-pontual>

11. Conclusão

O relatório de gestão coloca em destaque os principais resultados das atividades desenvolvidos pela Ouvidoria Setorial da SSP no ano de 2025, com os dados retirados do Sistema de Gestão de Ouvidoria eletrônico (SGOe).

A Ouvidoria Setorial da SSP **recebeu e tratou 4.809 manifestações** em 2025, o que corresponde um aumento de 42% em relação às 3.386 recebidas e tratadas em 2024. A Ouvidoria juntamente com os órgãos e áreas técnicas que compõe o sistema de segurança público estadual tem aprimorado e melhorado a capacitação de pessoal, seus sistemas e gestões, através do Programa de Compliance Público do Poder Público Estadual, o que vem possibilitando uma melhor entrega de serviço público e diminuição do número de manifestações registradas na Ouvidoria.

Houve uma diminuição dos Pedidos de Acesso a Informação tratados pela Ouvidoria Setorial da SSP em 2025, em relação ao em 2024, de -3,9%. Foi realizado constante diálogo com as áreas técnicas com a finalidade de aprimorar os dados/informações disponíveis nos Site de Acesso a Informação da SSP. Esta ação contribui para aumentar a divulgação de dados e informações pelo poder público, aumentando a Transparência Ativa e como resultado há queda nos pedidos de acesso a informações, Transparência Passiva.

O comparativo dos resultados do ano 2024 e 2025 são: o tempo médio de resposta as manifestações tratadas diminuíram de 8,1 para 5,6 dias; a resolutividade teve uma pequena variação de 61% para 50%; a resposta insatisfatória teve o índice de 1,3% do total de manifestações recebidas; a nota média de recomendação onde o usuário avalia a Ouvidoria, diminuiu de 7,8 em 2024, para 7,0 em 2025. Dessa forma, a Ouvidoria Setorial realiza esforços para aprimorar o monitoramento dos riscos junto às áreas técnicas, **no programa de Compliance Público do Estado de Goiás (Atendimento de demanda de usuário fora do prazo e Baixa qualidade da resposta ao usuário)** na matriz de riscos da SSP-GO, utilizando os indicadores **(Atendimento das manifestações fora do prazo “percentual de atraso”; Percentual de Resolutividade; Tempo Médio de Atendimento em dias; e Nota de Recomendação do serviço prestado pela ouvidoria)**. Portanto, com os riscos monitorados há expectativas de melhoras na prestação de serviço ao usuário do serviço público e consequentemente elevação dos indicadores da Ouvidoria Setorial da SSP.

Uma ação positiva há se destacar foi a convocação dos Gerentes/Superintendentes do sistema de segurança pública estadual (Secretaria de Segurança Pública, Polícia Militar, Polícia Civil, Corpo de Bombeiros Militar e Diretoria Geral da Polícia Penal) a realizem os cursos da Escola de Governo de Goiás: **“Governo Aberto e Participação Cidadã”** e **“Ouvidoria Pública: O que você tem a ver com isso?”**.

Preparamos um plano de ação bienal (2025/2026) que **visa melhorar o desempenho da equipe da Ouvidoria, certificando todos os servidores em “Ouvidoria”, “Atendimento ao Cidadão” e em “Compliance Público”**. Este plano também tem a meta de **redução de 30% das reclamações e 20% das denúncias, em relação ao ano de 2024**.

A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Segurança Pública tem um papel estratégico no Programa de Compliance Público do Poder Executivo do Estado de Goiás (PCP/GO), regulamentado pelo Decreto nº 9.406, 19 de fevereiro de 2019. A Ouvidoria Setorial é responsável pela gestão e coordenação de 02 (dois) prêmios: **Transparência e Maturidade de Ouvidoria Pública**.

Conforme previsto no inciso XIV do § 4º, do Artigo 18 do Decreto nº 10.715 de 25 de junho de 2025, o Ouvidor Setorial deve coordenar o Grupo de Trabalho da Transparência Ativa da SSP, com propostas de distribuição de responsabilidades dentro do campo de acesso à informação, solicitar manutenções e adequações e fiscalizar a página de acesso à informação da SSP, com a consolidação, de forma capilarizada, da iniciativa de transparência no âmbito de cada unidade básica e complementar que compõe a pasta.

Vale destacar que **nos últimos três (3) anos (2023, 2024 e 2025) a Secretaria de Estado da Segurança Pública, conquistou o nível mais elevado do Prêmio Goiás Mais Transparente, com 100% de transparência, obtendo o selo nível Diamante**.

O Programa de **Maturidade** das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás vem sendo desenvolvido entre os anos de 2018 a 2020, tendo sua primeira aplicação/avaliação prática piloto no ano de 2021, o Programa foi expandido para contemplar as 47 Ouvidorias do Poder Executivo estadual. Ao todo, são 37 Boas Práticas Institucionalizáveis – BPIs, distribuídas em cinco Níveis de Maturidade e em seis áreas: Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria, Gerenciamento de Pessoas,

Práticas Profissionais, Gerenciamento do Desempenho e de Compromissos, Cultura e Relacionamento Organizacional e Estruturas de Governança.

Nas duas edições do Prêmio de Ouvidoria/Maturidade 2024 e 2025 do Programa de Compliance Público do Poder Executivo do Estado de Goiás, a **Ouvidoria Setorial da SSP atingiu os Níveis 1, 2 e 3 de maturidade, atingindo a premiação máxima e obtendo o Selo Diamante em Ouvidoria Pública.**

Em diálogo com a Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral da Controladoria Geral do Estado de Goiás, estamos ajudando a aperfeiçoar o uso do [Microsoft Power BI](#)⁴ para tornar a gestão das demandas da Ouvidoria Setorial da SSP mais eficientes, especialmente em relação ao monitoramento do tratamento das manifestações nos órgãos e unidades técnicas que integram o Sistema de Segurança Pública Estadual (SSP-GO, a Polícia Militar, Polícia Civil, Corpo de Bombeiros Militar e a Diretoria Geral da Polícia Penal).

Sugerimos a criação de unidades específicas customizados no [Microsoft Power BI](#), para cada órgão que integra o Sistema de Segurança Pública Estadual; a Controladoria Geral do Estado de Goiás acatou a sugestão e criou as unidades apartadas. Com a criação das unidades de cada força no Sistema de Ouvidoria de Goiás, possibilitou a melhora/facilidade em gerar relatórios, sendo que quando necessário apontamos melhoria para tal sistema.

No mês de março de 2025 foi criada a Ouvidoria Adjunta da Polícia Penal, em setembro a Ouvidoria Adjunta da Polícia Militar e dezembro a Ouvidoria Adjunta do Corpo de Bombeiros Militar, faltando assim, somente a Polícia Civil criar a Ouvidoria Adjunta.

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO
Ouvidor Setorial da SSP

⁴ Microsoft Power BI do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás-CGE – site:
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQyYjJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny00MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>