

Referência: Processo nº 202600016017321  
Interessado(a): 06329 - ouvidoria setorial da ssp

## Relatório Gerencial dos Indicadores de manifestações da Ouvidoria Setorial da SSP (1º Quadrimestre 2026)

RELATÓRIO Nº 11 / 2026 SSP/OS/SSP-06329

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

**Período: 01/01/2026 a 30/04/2026 janeiro a abril**

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 1ºQ /2026.**

**1º Quadrimestre 1ºQ /2026 = 1.388**

**3º Quadrimestre 3ºQ /2025 = 1.192**

Diferença Percentual (2025/2026) = 16,4%

### **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.*

**1º Q /2026 = 48%**

**1º Q /2026 do Estado = 50%**

### **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.*

**1º Q /2026 = 7,0**

**1º Q /2026 do Estado = 6,9**

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

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

**1º Q /2026 = 4,6**

**1º Q /2026 do Estado = 6,0**

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

Conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral.

Atende 1327/**1388**= 95,6%

Atende parcialmente 13/**1388**= 0,9%

Manifestação Anônima 19/**1388**= 1,4%

Manifestação duplicada 27/**1388**= 1,9%

Não atende 2/**1388**= 0,1%

### **6 - Porcentual de Respostas Insatisfatórias.**

Considera o porcentual de Respostas Insatisfatórias e Recursos LAI em relação ao total de manifestação finalizadas pelo órgão.

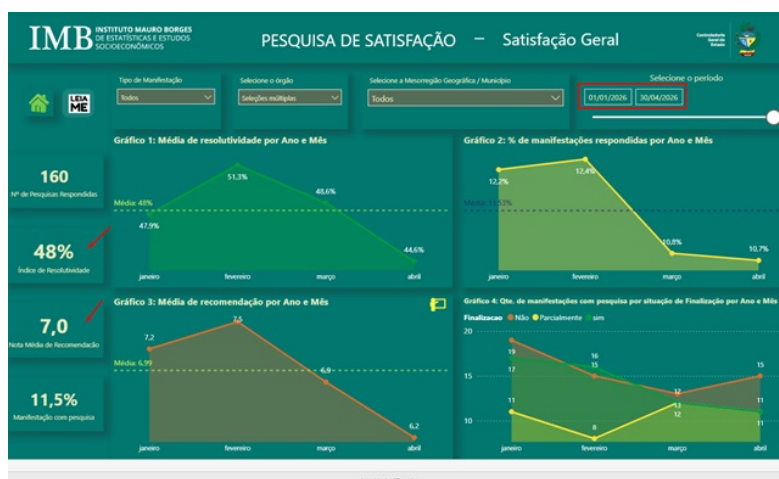
Respostas insatisfatórias 10/1284 = 0,8%

Recursos 14/104 = 13,5%

### 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 - 0/1388 - 0 %



Dados referente a: Secretaria da Segurança Pública - SSP e Polícia Civil - PC.

Fonte: Instituto Mauro Borges <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQyYjKODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ0NDg2Ny00MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZl>

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

Extraído em 21/05/2026

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO  
Ouvidor Setorial da SSP



Documento assinado eletronicamente por **ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO, Ouvidor(a) Setorial**, em 22/05/2026, às 09:53, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **90773915** e o código CRC **ABC78338**.



Referência: Processo nº 202600016017321



SEI 90773915