



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

Referência: Processo nº 202600016029679
Interessado(a): 06329 - ouvidoria setorial da ssp

Relatório Gerencial dos Indicadores de manifestações da Ouvidoria Setorial da SSP (2º Quadrimestre 2026)

RELATÓRIO Nº 17 / 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: 01/05/2026 a 31/08/2026 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 2ºQ /2026.

2º Quadrimestre 2ºQ /2026 = 1.385

1º Quadrimestre 1ºQ /2026 = 1.388

Diferença Percentual (2ºQ/1ºQ) = - 0,21%

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 /2026 = 50%

2º Q /2026 do Estado = 52%

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 /2026 = 7,2

2º 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.

2º Q /2026 = 4,6

2º Q /2026 do Estado = 6,1

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

Conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral.

Atende 895/931= 96,1%

Atende parcialmente 5/931= 0,5%

Manifestação Anônima 13/931= 1,4%

Manifestação duplicada 18/931= 1,9%

6 - Porcentual de Respostas Insatisfatórias.

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

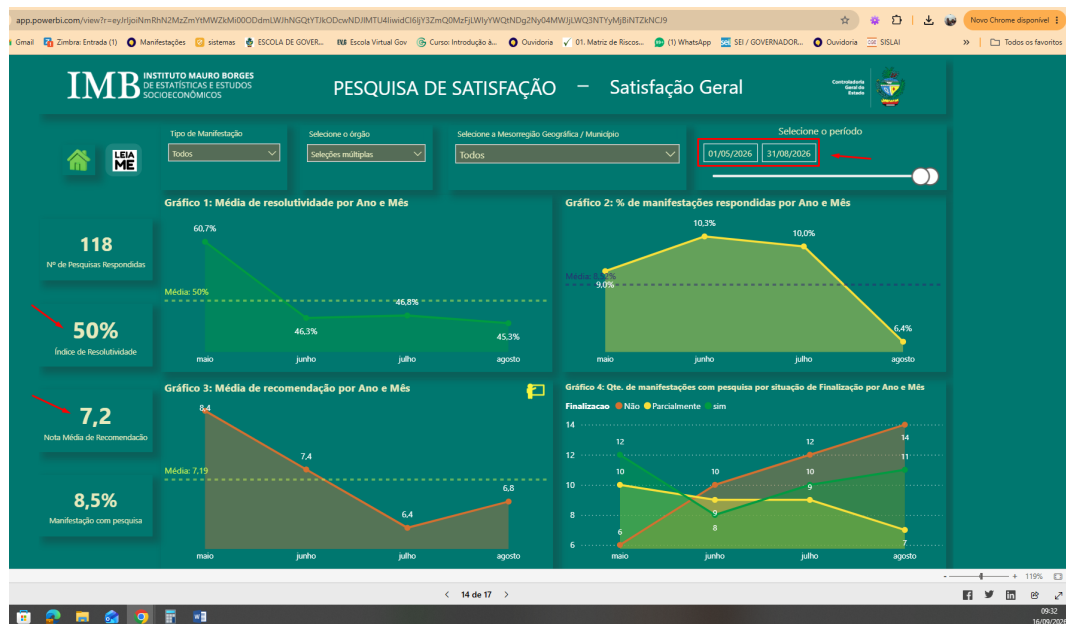
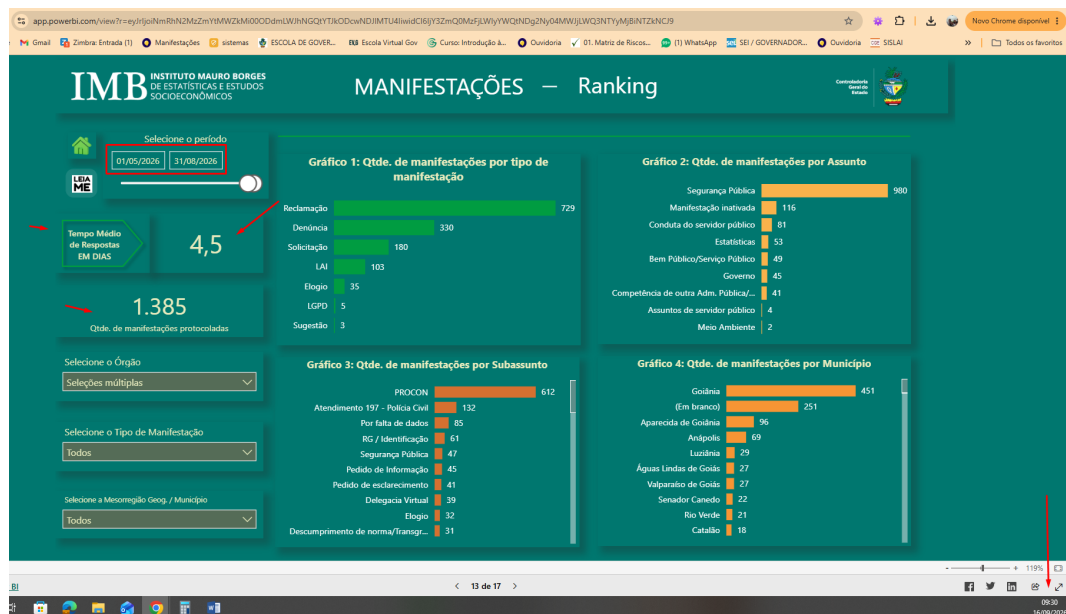
Respostas insatisfatórias 10/1282 = 0,8%

Recursos 8/103 = 7,7%

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 - 0/1385- 0 %



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

Fonte: Instituto Mauro Borges <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrJoiNmRhN2MzMzYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQyYTkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQwNDg2Ny00MWJlLWQ3NTYyMjBNTzINCj9>

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

Extraído em 16/09/2026



Documento assinado eletronicamente por **ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO, Ouvidor(a) Setorial**, em 16/09/2026, às 15:15, 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 informando o código verificador **95819529** e o código CRC **AAF712CD**.

OUVIDORIA SETORIAL DA SSP

RUA 17, Nº 188, CASA 04, SETOR AEROVIÁRIO, CEP 74.435-250, GOIÂNIA-GO

TELEFONES: (62) 3201-1212 e 3201-1211 / E-MAIL: ouvidoria.ssp@goias.gov.br



Referência: Processo nº 202600016029679



SEI 95819529