ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

Referência: Processo nº 202600016029767
Interessado(a): 06329 - ouvidoria setorial da ssp

RELATÓRIO Nº 19 / 2026 SSP/OS/SSP-06329

Relatório de Gestão Semestral

Relatório de Gestão Semestral 1º Semestre de 2026

Ficha Técnica
Ouvidoria Setorial da SSP
ITALUZY TOLEDONASCIMENTO
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. Chamadas Recebidas
11. Conclusão

1. Prefácio

No decorrer desses 23 (vinte e três) 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, Sugestões, Reclamações, Solicitações, Denúncias 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:

1.1 **Portal Expresso**: site (https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao?orgao=46);

1.2 **E-mail** : ouvidoria.ssp@goias.gov.br ;

1.3 **Disque-Corrupção / Disque-Denúncia / Disque-Ouvidoria**: 181 em dias úteis, das 6:00 até as 23:45 horas;

1.4 **Telefones**: 3201-1208 / 3201-1211 / 3201-9596;

1.5 **Presencial**: Rua 17, nº 188 - Casa 04, Bairro Aeroviário, Goiânia –GO, CEP 74435-250;

1.6 **Atendimento em dias úteis**: das 07 às 18 horas;.

1.7 **No caso de correspondência**: conforme horário dos Correios, remetida para o endereço acima.

2. Apresentação

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 10.715, de 25 de junho de 2025, que aprova o regulamento da Secretaria de Estado da Segurança Pública e dá outras providências; 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 nº 10.859, de 27 de janeiro de 2026, que dispõe sobre a Carta de Serviços ao Cidadão e dá outras providências; Lei Estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, 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;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 n.º 05/2023 da Controladoria Geral do Estado de Goiás, que trata de Mediação de Conflitos entre Administração Pública e os Usuários do Sistema de Gestão de Ouvidoria eletrônico (SGOe); Instrução Normativa da Controladoria Geral do Estado de Goiás n.º 01/2025 que Estabelece orientações e procedimentos para o Sistema de Ouvidoria Estadual, em consonância com o Decreto Estadual n.º 10.466/2024; Instrução Normativa nº 5/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 púbicos, 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 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 integrantes 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.

Cumpre 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, a partir de setembro de 2025 as manifestações da Polícia Militar e a partir de janeiro de 2026, 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 tipologia “Comunicação” (denúncia anônima) foi revogada a partir de 14 de maio de 2024.

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 Informação Pública (LAI)**: manifestação direcionada aos órgãos e às entidades, realizada por pessoa física ou jurídica, que, com fundamento na Lei Estadual 18.025, de 22 de maio de 2013, requer informações específicas acerca de determinado assunto.

g. **Pedido de Informação (LGPD)**: manifestação direcionada aos órgãos e às entidades, realizada por pessoa física ou jurídica, que, com fundamento no Decreto n.º 10.092, de 6 de junho de 2022, que dispõe sobre a aplicação da Lei Federal n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.

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 púbicos, 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.

Analise Geral - no 1º Semestre de 2026 (1º Sem/2026), a Ouvidoria Setorial da SSP recebeu e tratou **1.959 manifestações** (Fig.1) via Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe), enquanto no mesmo período de 2025 foram registrados **2.392 atendimentos**, o que representou uma diminuição de 18,10% no total de manifestações tratadas.

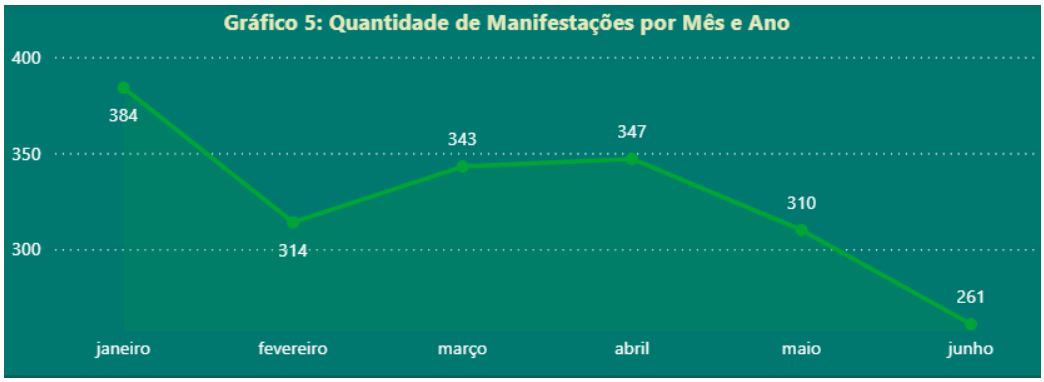


Figura 1: Quantidade de atendimentos realizados 1º semestre 2026 (pg. 3/17 BI)

No comparativo geral das manifestações protocoladas no ano de 2026, referente ao Subassunto "PROCON", com 962 registros no 1º Sem/2026, (Fig. 3), apresenta um valor atípico/elevado, e se deve ao fato do sistema do PROCON ter passado as reclamações online para o Expresso Goiás, com exigências de efetuar login, no (ID.GOIÁS,ou no GOV.BR). Sendo assim dificultado o acesso, o usuário do serviço público identifica os canais de ouvidoria no final da página e realiza a manifestação de ouvidoria. No gráfico (Fig. 2) abaixo vemos que o Subassunto Procon, corresponde a 208 manifestações, saltando para 962 manifestações em 2026 (Fig. 3), correspondendo assim a um aumento de 362,5% no total das manifestações."

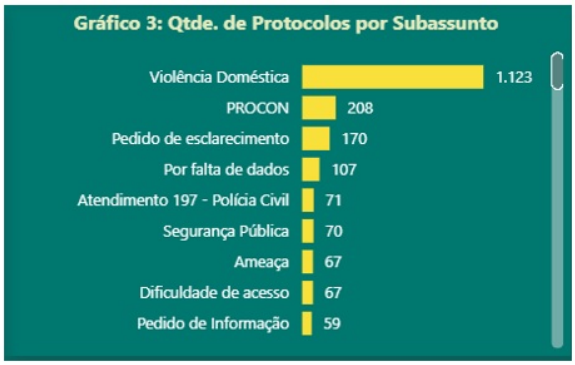


Fig. 2: Qtde. por Subassunto 1º Sem/2025



Fig. 3: Qtde por Subassunto 1º Sem/2026

(pg. 3/17 BI)

Tipos de Manifestação - na sequencia, são exibidas as demandas por tipos de manifestações e as quantidades registradas na Ouvidoria Setorial da SSP no 1º Sem/2026 (Fig.4). Sendo que no 1º Semestre de 2026 foram registradas 1.959 manifestações. Vale destacar que neste período, o número de Reclamações representou 60,23%; Denúncias 22,30%; Solicitações 7,96%; LAI 7,60%, Elogios; 1,68% e Sugestão 0,15% (Fig.4).

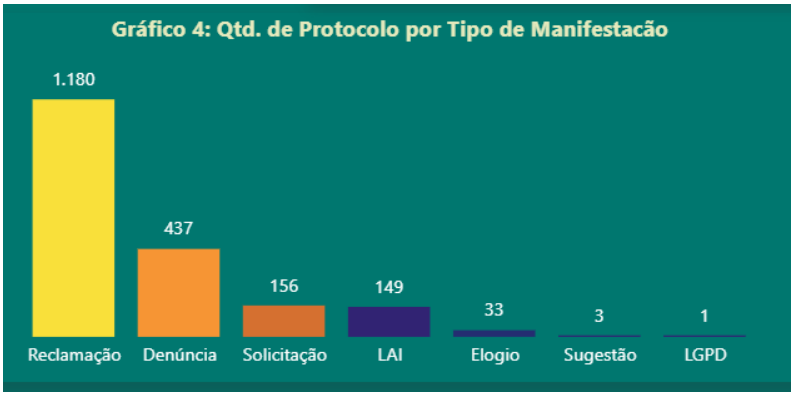


Figura 4: Quantidade de atendimentos por Tipos de Manifestação 1º Sem/2026 (pg. 3/17 BI)

No mesmo ciclo em 2025 (Fig.5) foram registradas 2.392 manifestações, sendo 1.610 Denúncias (67,30%); 417 Reclamações (17,43%); 159 Solicitações (6,64%), 152 LAI (6,35%), 43 Elogios (1,79%) e 11 Sugestões (0,45%).

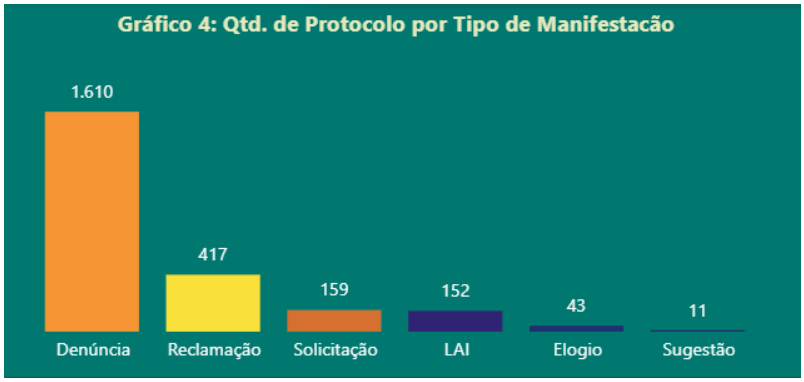


Figura 5: Quantidade de atendimentos por Tipos de Manifestação 1º Sem/2025 (pg. 3/17 BI)

Denúncia - a Ouvidoria Setorial da SSP trata as manifestações da Secretaria de Segurança Pública - SSP, Diretoria-Geral da Polícia Civil - DGPC, Diretoria-Geral da Polícia Científica - DPCI e Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor - PROCON-GO, sendo que no 1º semestre de 2026 tratamos **437 denúncias**. Vale ressaltar que a Polícia Militar - PM, Corpo de Bombeiros Militar - CBM e Diretoria Geral de Polícia Penal - DGPP, tem ouvidorias próprias, e esse relatório, não compreende as referidas forças de segurança (PM, CBM e DGPP).

Denúncia/Assunto - das 437 denúncias, a porcentagem dos dois Assuntos mais demandados foram: “Segurança Pública” com 71,85%; “Conduta do Servidor Público” com 13,95%.

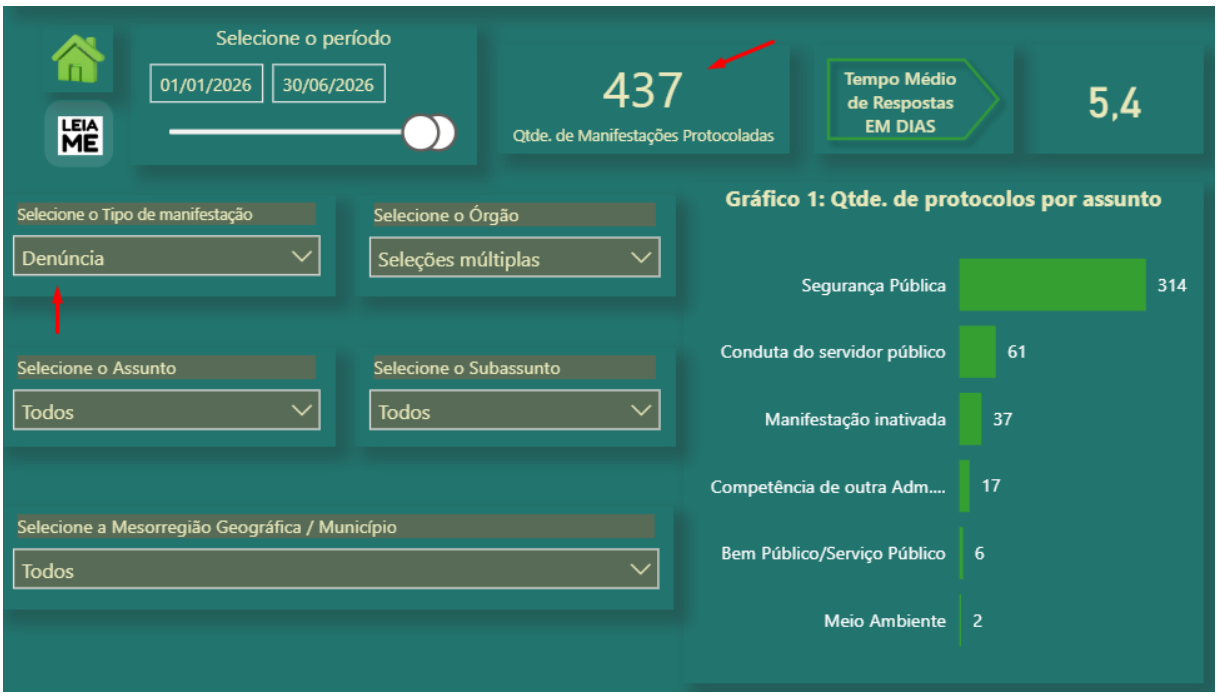


Figura 6: Quantidade de Denúncias por Assunto-1º SEM/2026 (pg. 11/17 BI)

Denúncia/Subassuntos – Dentro do “Assunto: Segurança Pública”, os “Subassuntos” com maior destaque são: “PROCON” com 117 registros; e “Atendimento 197” com 100 registros (Fig.7).

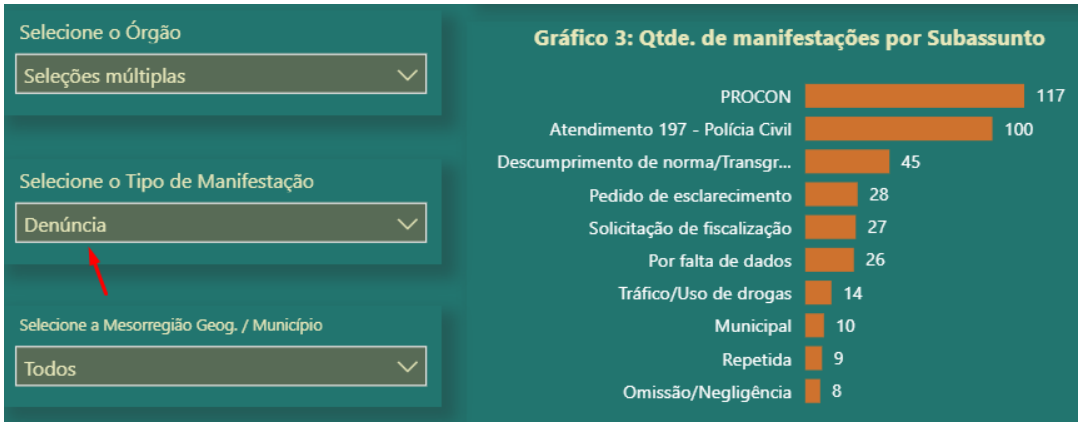


Figura 7 (pg. 13/17 BI): Quantidade de Manifestações Denúncia/Assunto “Segurança Pública” /por Subassunto -1º SEM/2026

Reclamação/Assunto – No 1º Sem/2026 ocorreram 1.180 reclamações. O Assunto mais demandado foi Segurança Pública com o percentual de 84,49%, e Manifestação inativada, com 5,84% (Fig. 8 pg. 11/17 BI).



Reclamação/Assunto/Subassunto – no “Assunto: Segurança Pública” com 997 registros. O Subassunto PROCON representou 83,04%, RG/Identificação 5,81%, Atendimento 197/PC 4,11%, Pedido de Esclarecimento 3,30%, Falta de Informação 1,40%, Delegacia Virtual 0,80% e os demais subassuntos de forma individualizadas, tem o percentual inferior a 1%.

Reclamação/Assunto/Subassunto/PROCON – Das **997 reclamações do Assunto** Segurança Pública, 828 foram classificadas dentro do “Subassunto PROCON”. Dessas 828 manifestações, 766 reclamações (92,5%) foram tratadas e finalizadas exclusivamente pela Ouvidoria Setorial da SSP, com orientação ao usuário do serviço público, para formalizar via link do expresso (https://www.go.gov.br/servicos/todos-os-servicos?buscar=procon), o registro de sua demanda/manifestação nos canais de atendimento do serviço de proteção aos direitos do consumidor. A Ouvidoria Setorial da SSP, enviou ao Procon-Goiás via Sistema Eletrônico de Informação - SEI, 57 reclamações, o que representa o percentual de 6,88%.

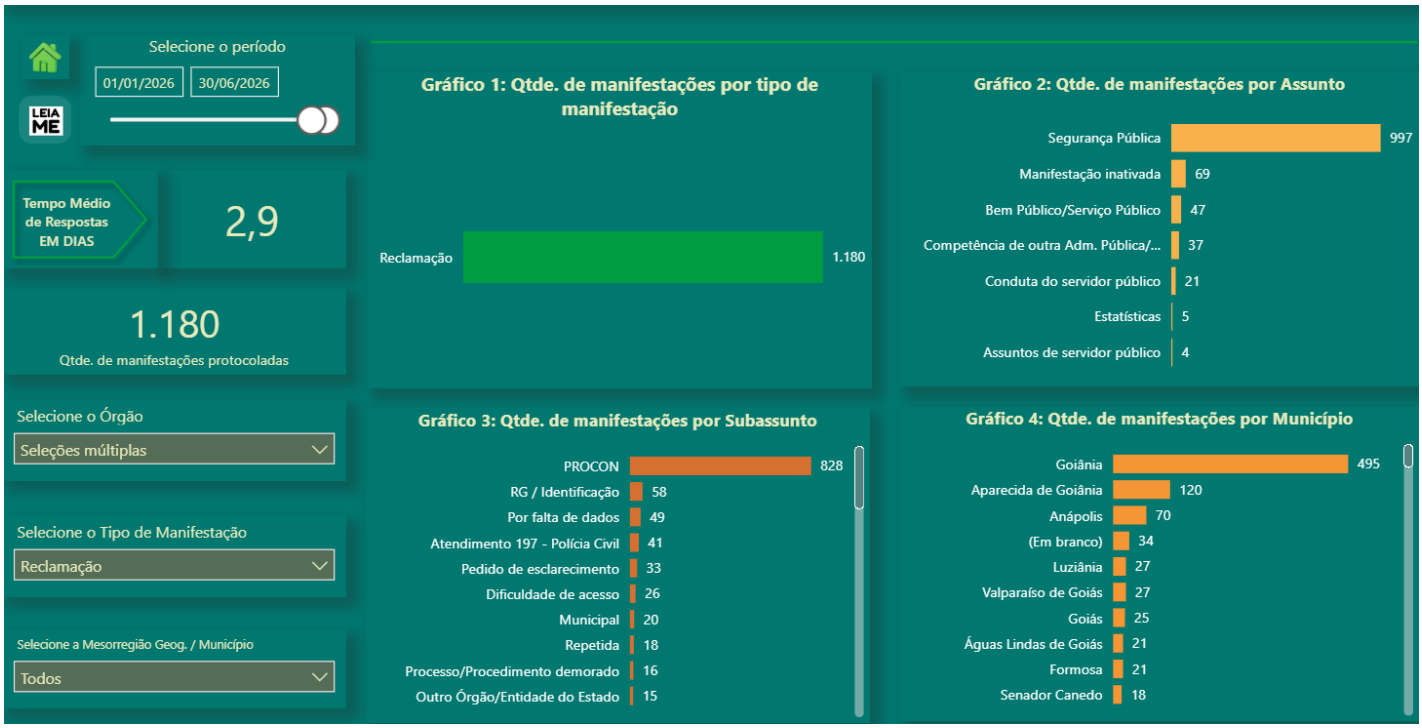
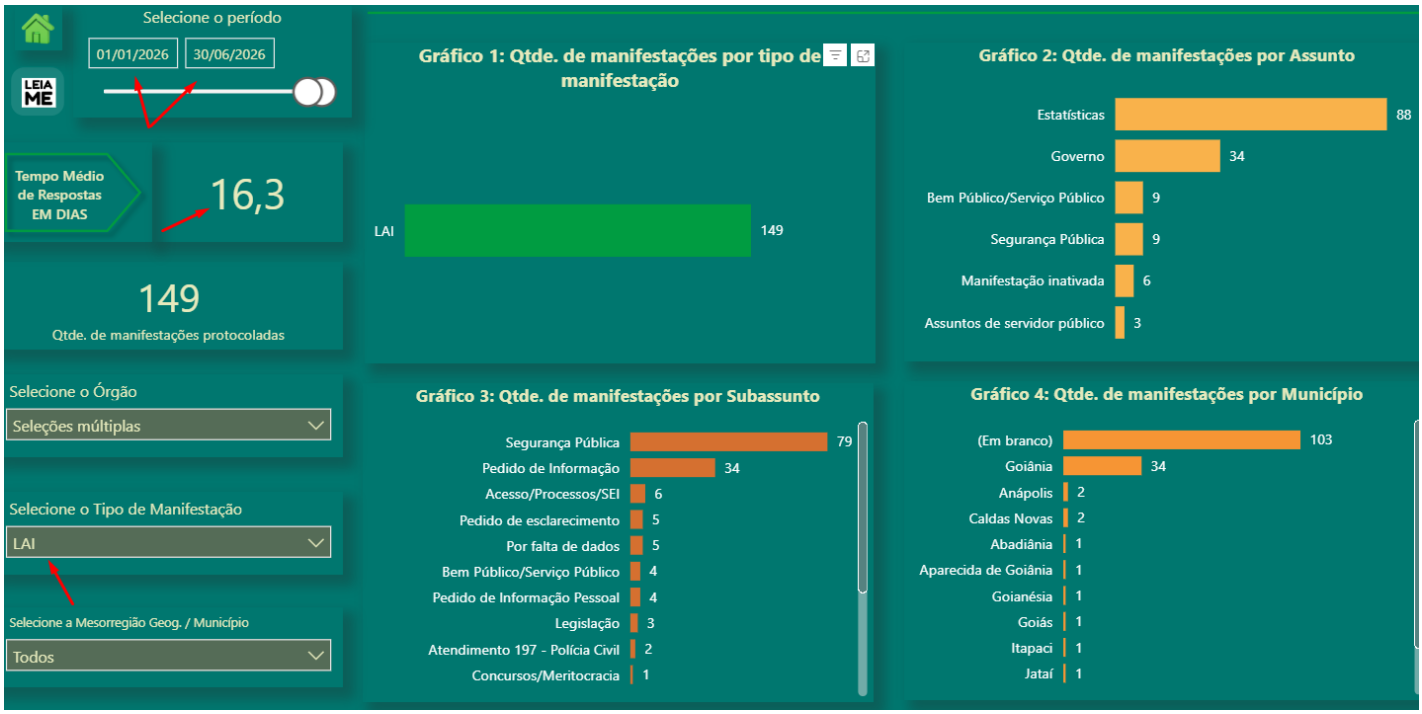


Figura 8: Quantidade de Reclamação Assunto e Subassunto - 1º SEM/2026 (pg. 13/17 BI)

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

Os pedidos de Acesso a Informação são tratados dentro do dentro do SGOe na forma da Lei Estadual n.º 18.025 de 22/05/2013, que é regulamento pelo 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. No 1º Sem/2026 obtemos um total de 149 Pedidos de Acesso a Informação (Fig.9); foram recebidos 21 recursos. O prazo médio de respostas para os pedidos de acesso a informação são de 16 dias, enquanto a média geral do Estado foi de 10,2 dias. Esse prazo se deve à complexidade dos pedidos e por muitas vezes, englobar mais de uma força do sistema de segurança pública estadual.

Os Pedidos de Acesso a Informação tratados pela Ouvidoria Setorial da SSP no 1º Sem/2026 houve uma diminuição de 18,13% em relação ao mesmo período de 2025 (Fig.9 pg. 13/17 BI).



1º Semestre dos anos	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Quantiade de LAI	218	176	222	191	182	149

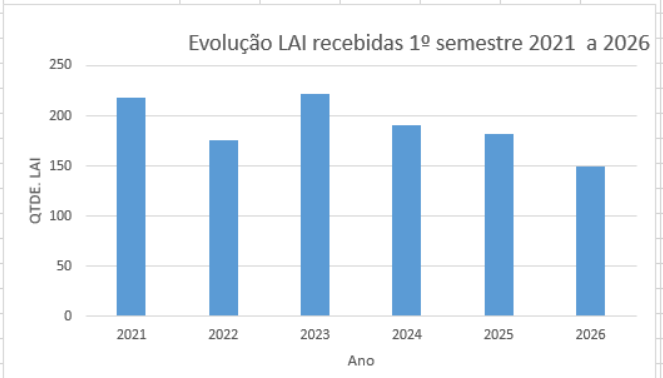


Figura 9: Evolução LAI nos anos de 2021-2026-1ª Semestre

LAI/Assunto – das 149 LAI, a porcentagem dos Assuntos em evidencia são: “Estatística” com 59,06%; “Governo” com 22,81% (Fig. 10).

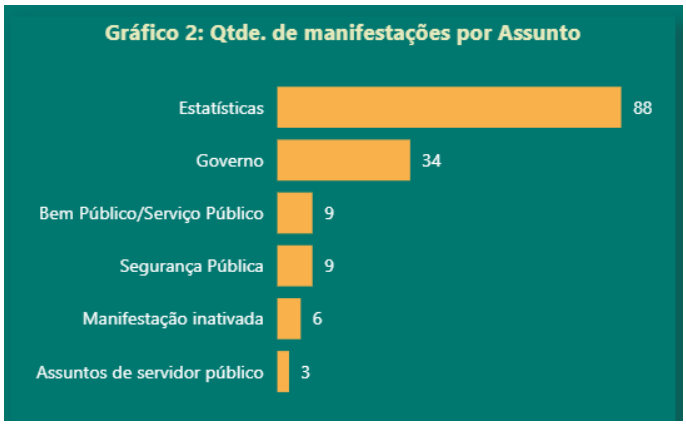


Figura 10: Quantidade LAI por Assunto - 1º SEM/2026 (pg. 13/17 BI)

Assunto/Estatística - o Assunto "Estatística" para o Pedido de Informação é quando o requerente solicita a um órgão especifico dados estatísticos dentro de um lapso temporal e abrangendo um território especifico. Contudo, há pedidos de informações que podem abranger mais de uma força de segurança pública estadual e/ou várias áreas técnicas (gerências /superintendências), neste caso, tornando o processo mais demorado, amplo e dinâmico.

A Gerência do Observatório da Secretaria de Segurança Pública respondeu 32,97% dos pedidos de acesso à informação (Tab.1)5 . Isto se justifica devido à normatização do Art. 20 do Decreto n.º 10.715/2025 que estabelece a competência da Gerência em apoiar as unidades do sistema de Segurança Pública Estadual na produção de estatísticas, análises criminais, relatórios situacional e estudos referentes à segurança pública, criminalidade, violência e desordem social.

Força/Unidade Técnica	Qtde LAI	%
PC - Polícia Civil	60	40,2%
SSP - Gerência do Observatório de Segurança Pública	51	34,2%
SSP – Demais Gerências	14	9,3%
SSP - SPTC - Superintendência de Polícia Técnica-Científica	14	9,3%
Procon – Sup. Proteção aos Direitos do Consumidor	5	3,3%
CGE – Ouvidoria Geral	5	3,3%
TOTAL	149	100%

Tabela 1: Distribuição de LAI Assunto "Estatística" por Órgão Técnico- 1ªSem/2026

6. Tempo Médio de Resposta

Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 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 n.º 10.466).

No 1º Sem/2026, o prazo médio de respostas às manifestações tratadas pela Ouvidoria Setorial da SSP foi de 5,4 dias, a média Geral das ouvidorias do Estado de Goiás foi de 6,8 dias. Houve um diminuição do Tempo Médio de Resposta (Graf. 2) e (Fig. 11).

1º Semestre/Ano	Média	LAI	Elogio	Sugestão	Denúncia	Solicitação	Reclamação
2026	4,8	16,3	12,6	6,0	5,4	4,5	2,9
2025	5,4	13,0	11,2	8,0	3,6	**5,5**	6,2

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

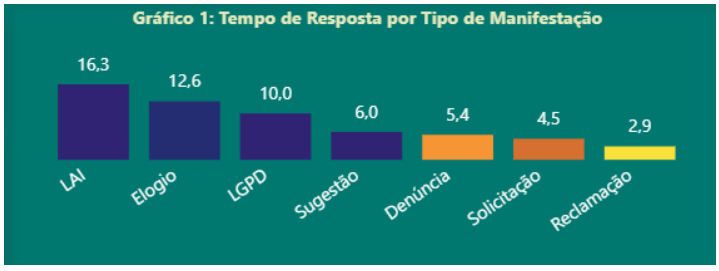


Figura 11: Tempo Médio em dias por Tipo de Manifestação - 1º Sem/2026 (pg. 10/17 BI)

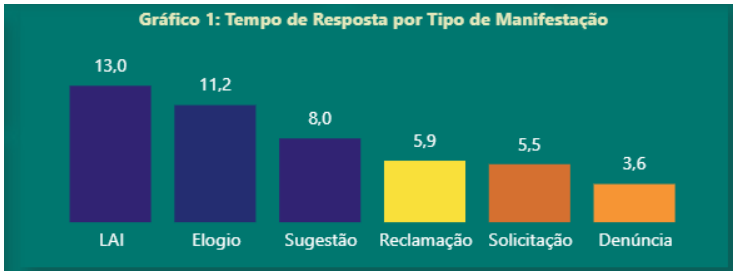


Figura 11: Tempo Médio em dias por Tipo de Manifestação - 1º Sem/2025 (pg. 10/17 BI)

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 (% Resolutividade = [(0,5 * Total de respostas parcialmente + Total de respostas sim) / Total de respostas da pesquisa de satisfação] * 100).

No 1º Sem/2026, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Setorial da SSP (Fig.12) foi de **50%,** tendo aumentado em relação ao Índice de Resolutividade encontrado em 2025, de 48%. Isso se deve ao fato das constantes ligações da equipe da Ouvidoria Setorial, dando retorno ao usuário do serviço público e pedindo que participem na pesquisa de satisfação.

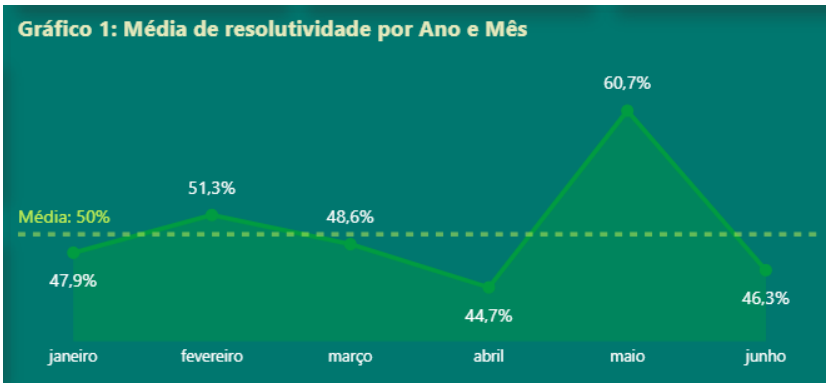


Figura 12: Resolutividade por mês/Ano 1º Sem/2026 (pg. 14/17 BI)

No gráfico (Fig.13) observa-se o porcentual de resolutividade apresentado para cada tipo de manifestação. Verifica-se que “Denúncia” com 31,8%, “Reclamação” com 38,3%, Solicitação com 57,9%, “Sugestão” com 75,0%, “LAI” com 79,5% e “ Sugestão/Elogio” com 100%.

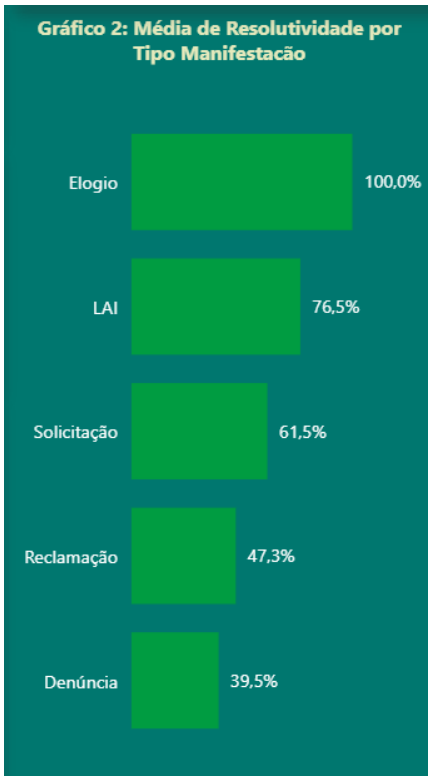


Figura 13: Resolutividade por Tipo de Manifestação - 1º Sem/2026 (pg. 16/17 BI)

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 o serviço público/área técnica tem que reavaliar, e produzir uma nova e melhor resposta.

No 1º Sem/2026, a Ouvidoria Setorial da SSP obteve um porcentual de 0,70% de respostas consideradas insatisfatórias pelo cidadão (14 de 1.959 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.

A analise comparativa dos resultados obtidos nos últimos cinco anos observa-se uma estagnação da nota entre os anos de 2022 e 2024, com leve queda em 2025 e volta a subir a nota em 2026 (Fig.14). A nota Média de Recomendação deste semestre foi de 7,2 com **216** pesquisas respondidas (Fig.15).

SEMESTRAL					
1º Semestre/ano	2022	2023	2024	2025	2026
Nota de Recomendação	7,7	7,7	7,8	7,1	7,2



Figura 14: Nota de Recomendação de **2022 a 2026**

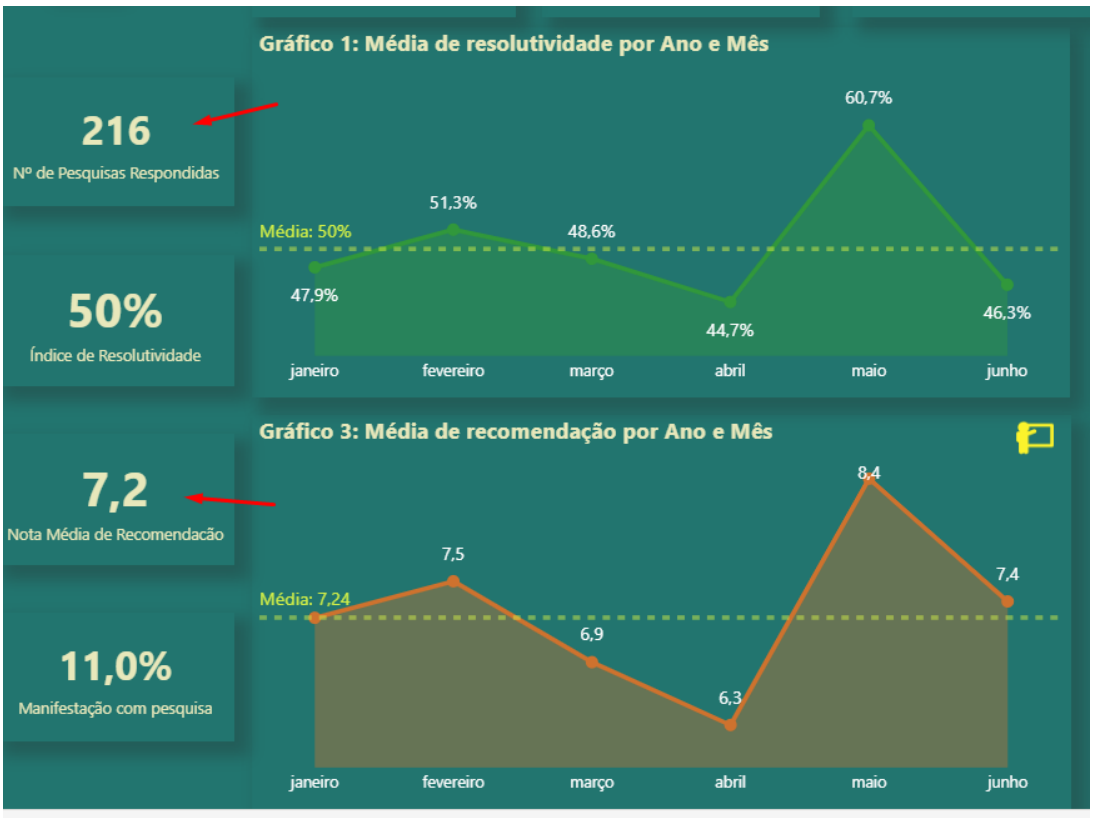
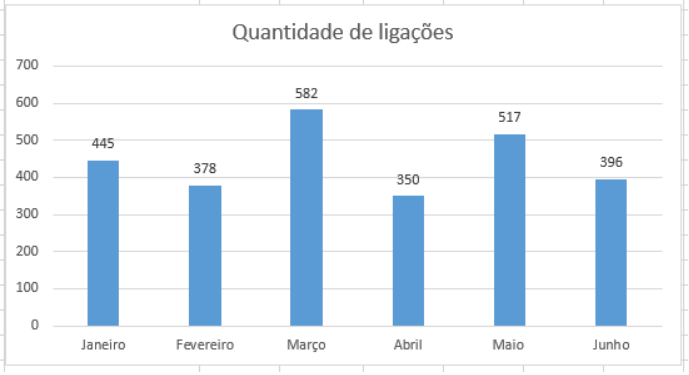


Figura 15: Nota de recomendação 1º Sem 2026 (pg. 14/17 BI)

10. Chamadas Recebidas

Chamadas Telefônicas Recebidas pela Ouvidoria Setorial da SSP, através do Disque-Corrupção / Disque-Denúncia / Disque-Ouvidoria (181) de janeiro a junho de 2026 um Total de 2.668 ligações recebidas (Fig. 16 abaixo).

Mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Quantidade de ligações	445	378	582	350	517	396



11. Conclusão

O relatório de gestão coloca em destaque os principais resultados das atividades desenvolvidos pela Ouvidoria Setorial da SSP no 1º semestre de 2026, com os dados retirados do Sistema de Gestão de Ouvidoria eletrônico (SGOe).

A Ouvidoria Setorial da SSP recebeu e tratou 1.959 manifestações no 1º Sem/2026, o que corresponde uma diminuição de 18,10%, em relação às 2.392 manifestações recebidas e tratadas no 1º Sem/2025. 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.

Foi diagnosticado no primeiro semestre de 2025 que a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Goiás estava com uma demanda reprimida recebida há vários meses através do disque 180 que é a Central de Atendimento à Mulher, que serve como um canal de atendimento e orientação para mulheres em situação de violência, além de receber denúncias e encaminhá-las aos órgãos competentes. Tendo assim enviado 1565 denúncias para Ouvidoria Setorial da SSP, ocasionando repentinamente o aumento das manifestações. Depois de diagnosticado essa situação, foi solicitada e realizada uma reunião com a Ouvidora do MP-GO na sede do Ministério Público, onde participaram representantes da Controladoria Geral do Estado, da Polícia Civil e o Ouvidor Setorial da SSP. Nesta reunião ficou ajustado com a Ouvidoria do Ministério Público Goiás, que as manifestações oriundas Disque Mulher – 180, devem ser enviadas diretamente as Delegacias da Polícia Civil, tendo em vista o teor do assunto tratado.

Fato importante a se notar, que embora no ano de 2026 a Ouvidoria Setorial não tenha recebido as centenas de manifestações oriundas do MP-GO como no primeiro semestre de 2025; ocorre que as manifestações direcionadas ao **PROCON** aumentaram e muito saltando de 208 manifestações em 2025, para 962 manifestações em 2026, correspondendo a um **aumento de 362,5%.**

Houve uma diminuição dos **Pedidos de Acesso a Informação** tratados pela Ouvidoria Setorial da SSP no 1º Sem/2025, em relação ao 1º Sem/2024, em torno de 18,13%. 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. Está 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 1º Sem/2025 e 1º Sem/2026 são: o **tempo médio** de resposta as manifestações tratadas diminuíram de 5,4 para 4,8 dias; a **resolutividade** teve uma pequena melhora de 48% para 50%; a **resposta insatisfatória** se manteve na casa de 0,7% do total de manifestações recebidas; a **nota média de recomendação** onde o usuário avalia a Ouvidoria aumentou, de 7,1 para 7,2. 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 do sistema de segurança pública estadual (Secretaria de Segurança Pública, Polícia Militar, Polícia Civil e Corpo de Bombeiros Militar) 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 (2026/2027) 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.

Há constante dialogo com a Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral da Controladoria Geral do Estado de Goiás, para aperfeiçoamento do uso do Microsoft Power BI 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 Diretoria Geral da Polícia Penal). Lembrando que as Ouvidorias Adjuntas (PM, CBM e DGPP) produzem seus próprios relatórios, e esse presente relatório contempla analise

de dados da SSP e PC.

Fonte: Instituto Mauro Borges de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos: https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWIyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZ (**Power BI**) e Sistema de Ouvidoria de Goiás https://www.ouvidoriageral.go.gov.br/#/sistema/relatorios

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO
Ouvidor Setorial da SSP

Documento assinado eletronicamente por **ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO**, **Ouvidor(a) Setorial**, em 21/09/2026, às 11:27, 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 **95858644** e o código CRC **169C8A10**.

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