



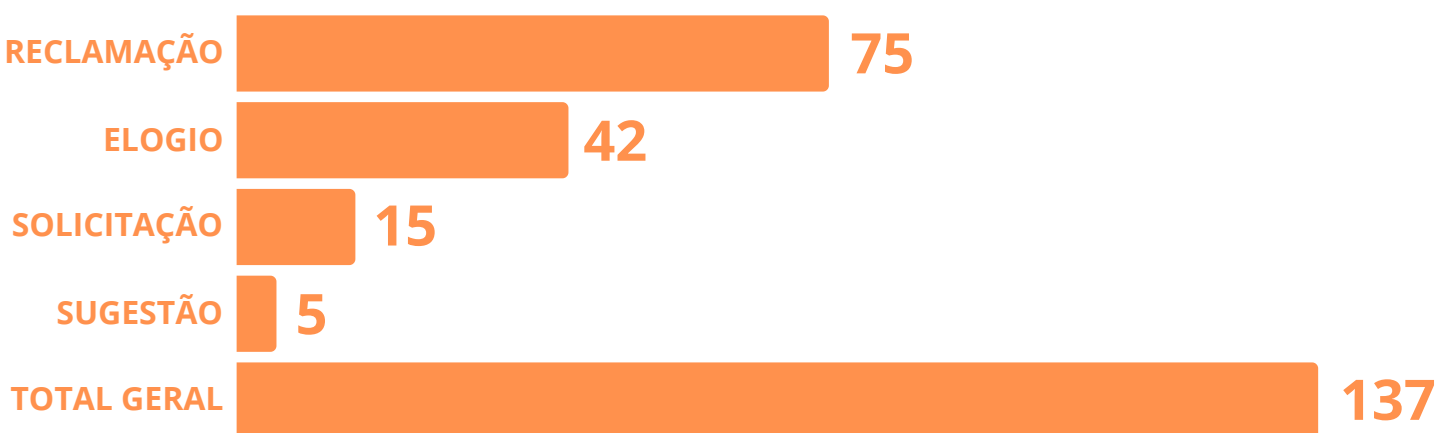
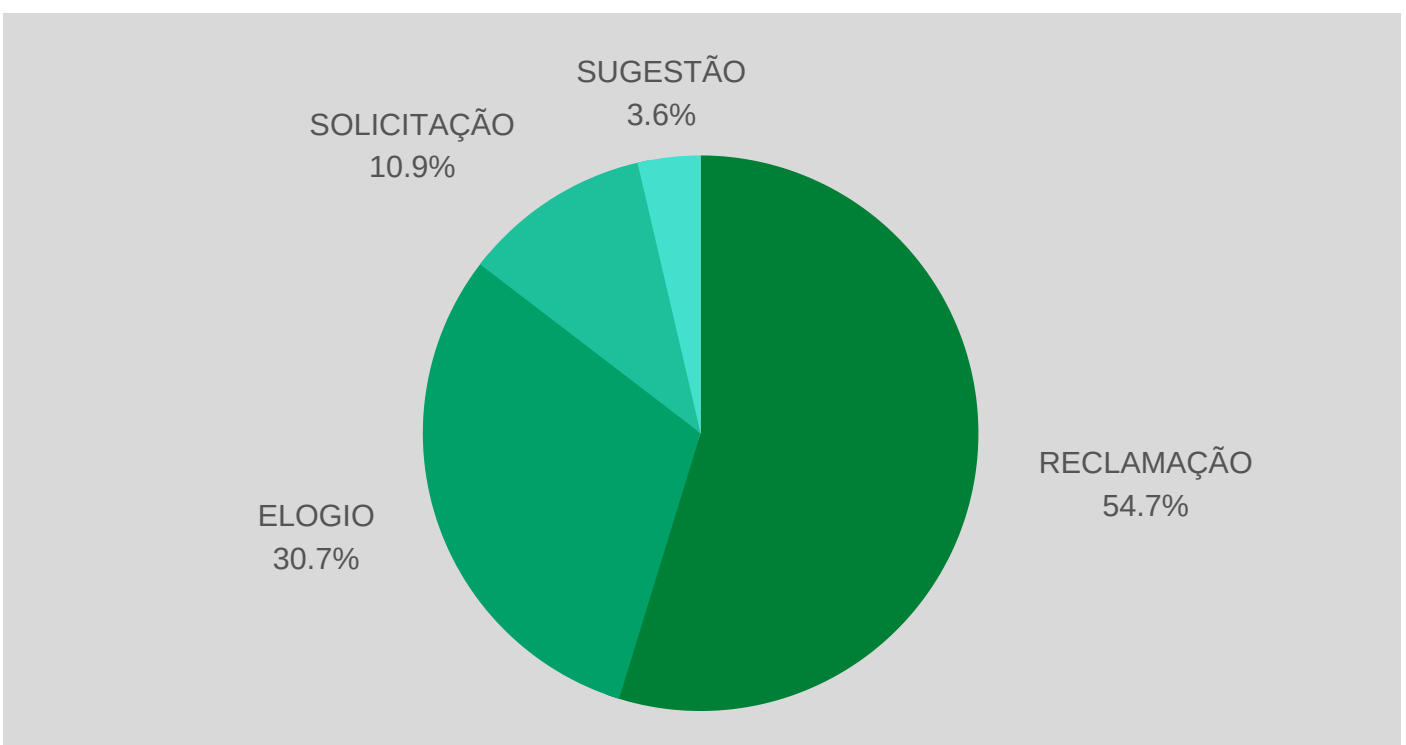
Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

JANEIRO/MARÇO 2020



Manifestação por Tipo

Do total de manifestações recebidas, 54,74% se refere ao tipo "reclamação" e 30,66% ao tipo "elogio".



Manifestação por Área



Das 137 manifestações recebidas pela CGE, 105 foram respondidas pela Couvi, sendo que 50 foram compartilhadas com órgãos e entidades da Rede de Ouvidores do Estado.

Manifestações por Área		
ÁREAS	TIPO	TOTAL/ÁREAS
Couvi	Reclamação	53
	Elogio	41
	Solicitação	9
	Sugestão	2
Cotra	Reclamação	16
	Solicitação	3
	Sugestão	1
Sexec-PGI	Reclamação	2
	Solicitação	2
Ccont	Reclamação	2
	Solicitação	1
Cosco	Reclamação	1
	Sugestão	1
Cotic	Elogio	1
Ascou	Reclamação	1
Ascom	Sugestão	1
TOTAL		137

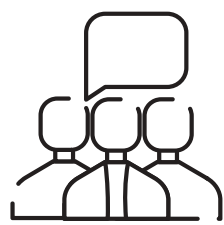


Uma manifestação (Couvi) foi registrada pelo cidadão como solicitação, no entanto se referia a elogio. Dessa forma, o total de elogios dirigidos à Couvi é 42, sendo 31 para a Central de Atendimento Telefônico 155.

A Cotic recebeu um elogio pelo excelente trabalho realizado por seus colaboradores para as implementações necessárias ao bom desenvolvimento do regime de Teletrabalho Emergencial.



Manifestação por Assunto/ Sub-assunto mais demandados



Do total de 106 manifestações relativas aos assuntos mais demandados, 40 se referem a descumprimento do prazo de resposta.

77% das manifestações estão concentradas em 5 assuntos e 10 sub-assuntos.

MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SUB-ASSUNTO MAIS DEMANDADOS

ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	TOTAL
	Descumprimento do prazo de resposta	32
Estrutura e funcionamento da ouvidoria	Insatisfação com a resposta	05
	Registro/consulta de manifestação de ouvidoria	05
	Insatisfação com a atuação da ouvidoria	03
Elogio às atividades de ouvidoria	-	25
Elogio ao servidor público/colaborador	Satisfação	16
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	07
	Chamada não atendida	03
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI)	Descumprimento do prazo de resposta	08
	Insatisfação com a resposta	02
TOTAL		106

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	135
Total das Manifestações de ouvidoria	137
IROS:	99%

Tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial

Total do tempo de resposta das Manifestações de ouvidoria (dias)	760
Total de respostas das Manifestações de ouvidoria	137

Tempo médio de resposta: 5,55 dias

• No primeiro trimestre, foram respondidas 2 manifestações fora do prazo, em decorrência de um equívoco de falta de pedido de prorrogação de prazo. Referidas demandas foram respondidas com 16 e 17 dias, contados do registro e poderiam ter sido prorrogadas por mais 15 dias, conforme regulamento.

• O tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial foi reduzido de 9,83 para 5,55 dias, em relação ao primeiro trimestre de 2019, o que possibilitou ao cidadão receber as respostas com mais tempestividade.