

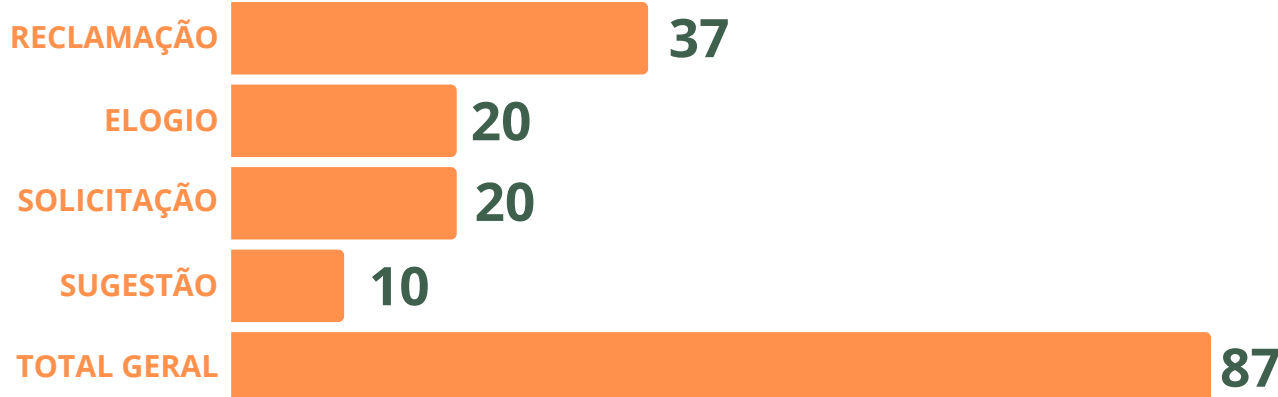
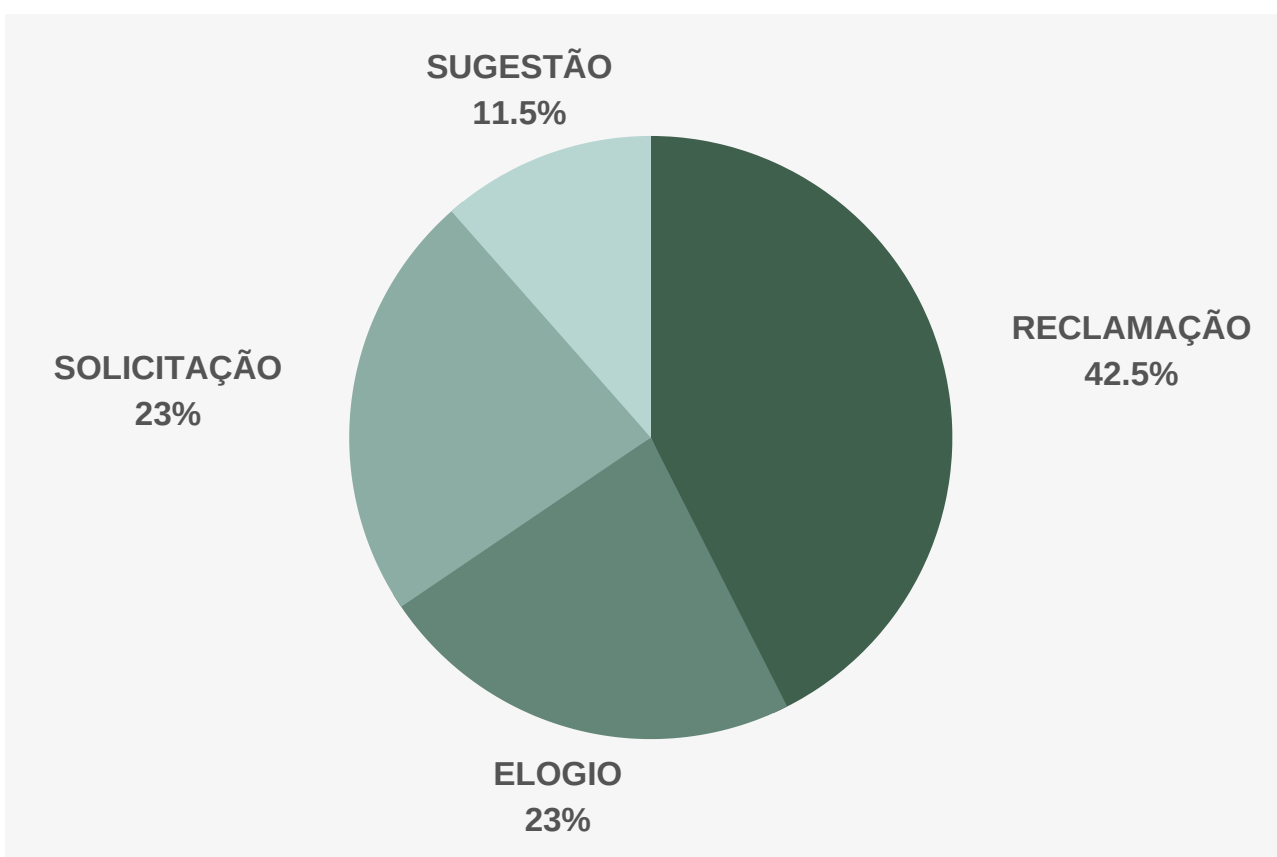
Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

ABRIL/JUNHO 2020

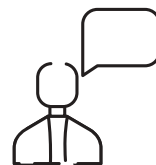


MANIFESTAÇÃO POR TIPO

Do total de manifestações recebidas, 42,50% se refere ao tipo reclamação e 23% ao tipo elogio.



MANIFESTAÇÃO DO TIPO RECLAMAÇÃO - NUVEM DE PALAVRAS



Principais expressões utilizadas nas demandas de ouvidoria do tipo reclamação que sugerem um perfil de manifestações recebidas pela ouvidoria setorial. Percebe-se que a maioria das manifestações falava de solicitação de resposta de demandas fora do prazo.

MANIFESTAÇÃO POR ÁREA

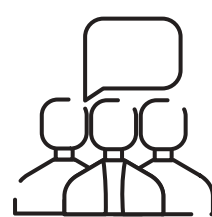


Das 87 manifestações recebidas pela CGE, 53 foram respondidas pela Couvi, sendo que 28 foram compartilhadas com órgãos e entidades da Rede de Ouvidores do Estado.

Das manifestação (Couvi) registradas pelo cidadão como Elogio, 12 se referiam a elogio a servidor/colaborador, sendo 6 relacionados às atividades de ouvidoria e 1 relacionado a programas e projetos governamentais.

Manifestações por Área		
ÁREAS	TIPO	TOTAL/ÁREAS
Couvi	Reclamação	23
	Elogio	19
	Solicitação	7
	Sugestão	4
Cotra	Reclamação	14
	Solicitação	6
	Sugestão	1
Sexec-PGI	Solicitação	3
	Sugestão	1
Ccont	Solicitação	3
	Sugestão	3
Ascou	Elogio	1
Coaud	Sugestão	1
Cotic	Solicitação	1
TOTAL		87

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUB-ASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	TOTAL
Estrutura e funcionamento da ouvidoria	Descumprimento do prazo de resposta	14
Elogio ao servidor público/colaborador	Satisfação	13
Elogio às atividades de ouvidoria	-	06
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI)	Descumprimento do prazo de resposta	06
	Insatisfação com a atuação do CSAI	05
Sistemas institucionais e aplicativos	Erros na operacionalização (cadastro de informações)	05
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	02
	Chamada não atendida	05
Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	-	03

TOTAL

62

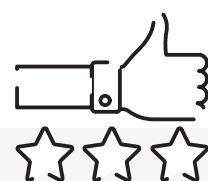


Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

	1º Trim	2º Trim
Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	135	87
Total das Manifestações de ouvidoria	137	87
IROS:	99%	100%

Tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial

	1º Trim	2º Trim
Total do tempo de resposta das Manifestações de ouvidoria (dias)	760	387
Total de respostas das Manifestações de ouvidoria	137	87
Tempo médio de resposta:	5,55 dias	4,45 dias



- No segundo trimestre, 100% das manifestações foram respondidas no prazo. Dessas demandas foram respondidas 16 manifestações com zero dia.
- O tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial foi reduzido de 5,55 para 4,45 dias, em relação ao primeiro trimestre de 2020, o que possibilitou ao cidadão receber as respostas com mais tempestividade.