

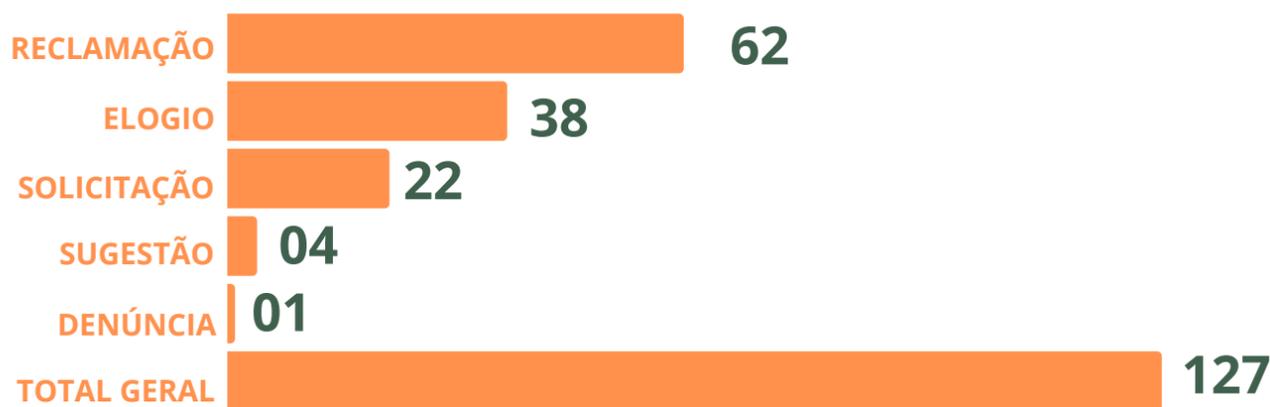
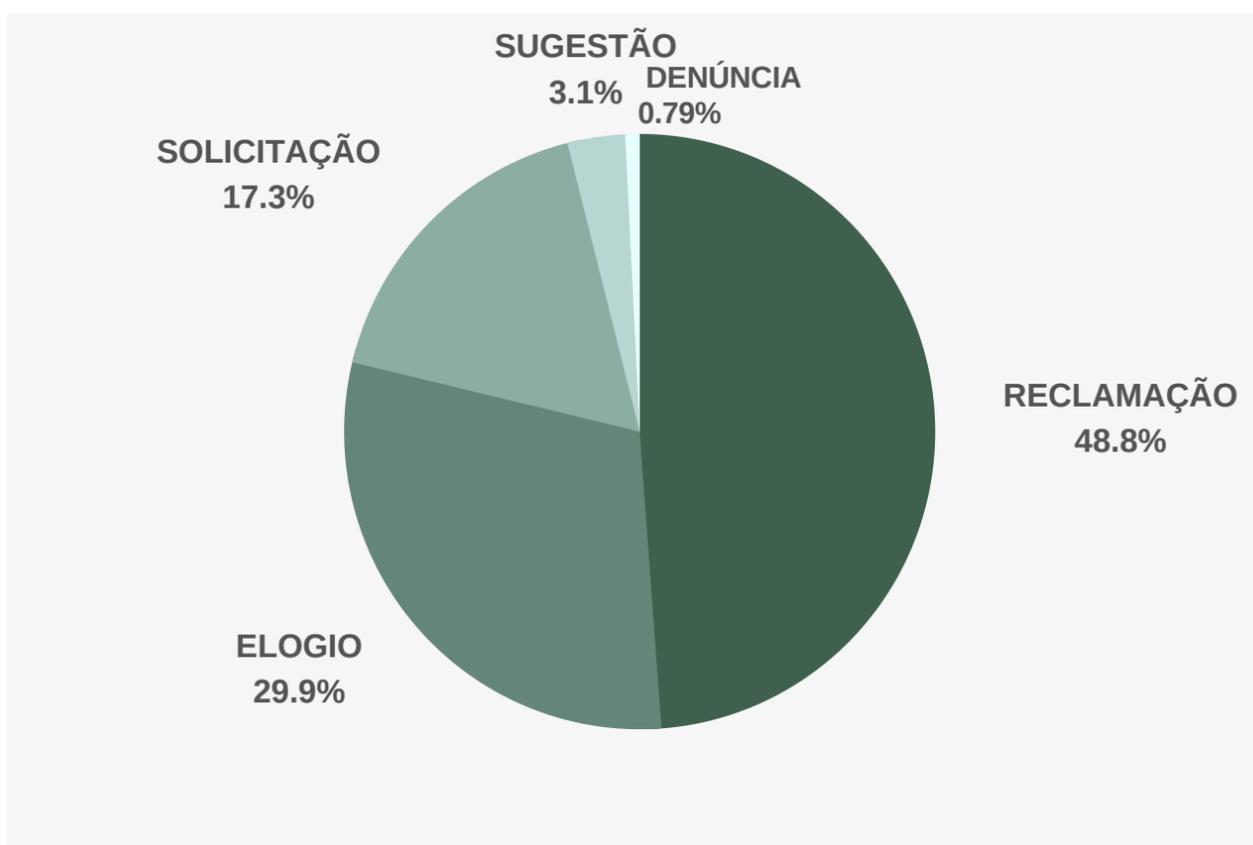
# Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

JULHO/ SETEMBRO 2020



## MANIFESTAÇÃO POR TIPO

Do total de manifestações recebidas, 48,82% se refere ao tipo reclamação e 29,92% ao tipo elogio.



## MANIFESTAÇÃO POR ÁREA



Das 127 manifestações recebidas pela CGE, 95 foram respondidas pela Couvi, sendo que 66 foram compartilhadas com órgãos e entidades da Rede de Ouvidores do Estado.

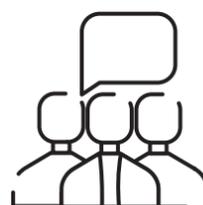
Das manifestações (Couvi) registradas pelo cidadão como Elogio, 25 se referiram a elogio a servidor/colaborador, 1 se relacionava a programas e projetos governamentais e 11 estavam relacionadas às atividades de ouvidoria. Das manifestações classificadas como elogio às atividades de ouvidoria, uma havia sido classificada equivocadamente como elogio ao governador.

### Demandas de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Reclamação	48
	Elogio	37
	Solicitação	8
	Sugestão	2
CCONT	Solicitação	5
	Reclamação	4
	Sugestão	1
	Denúncia	1

<b>COTRA</b>	Reclamação	7
	Solicitação	3
	Elogio	1
<b>COTIC</b>	Reclamação	2
	Solicitação	2
	Sugestão	1
<b>ASJUR</b>	Solicitação	1
<b>COAFI</b>	Reclamação	1
<b>CODIP</b>	Solicitação	1
<b>SEXEC-PGI</b>	Solicitação	1
<b>OUVIDORIA SETORIAL</b>	Solicitação	1
<b>TOTAL</b>		<b>127</b>

## MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUB-ASSUNTO MAIS DEMANDADOS



<b>ASSUNTO</b>	<b>SUB-ASSUNTO</b>	<b>TOTAL</b>
Estrutura e funcionamento da ouvidoria	Descumprimento do prazo de resposta	28
Elogio ao servidor público/colaborador	Satisfação	25
Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	-	24
Elogio às atividades de ouvidoria	-	11
Análise e compartilhamento de informações para o aprimoramento do controle interno	Relação de servidores Públicos estaduais contemplados indevidamente com o auxílio emergencial (Governo Federal)	05
Elogio aos serviços prestados pelo órgãos	-	02
Sistemas institucionais e aplicativos	Erros na operacionalização (cadastro de informações)	02
Atividades na área de Correição	Apuração de Denúncias	02
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	02
Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	Insatisfação com a resposta	02
<b>TOTAL</b>		<b>102</b>

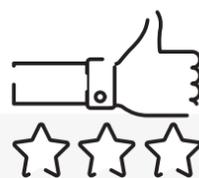


## Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

	1º Trim	2º Trim	3º Trim
Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	135	87	127
Total das Manifestações de ouvidoria	137	87	127
<b>IROS:</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial

	1º Trim	2º Trim	3º Trim
Total do tempo de resposta das Manifestações de ouvidoria (dias)	760	387	406
Total de respostas das Manifestações de ouvidoria	137	87	127
<b>Tempo médio de resposta:</b>	<b>5,55 dias</b>	<b>4,45 dias</b>	<b>3,20 dias</b>



- No terceiro trimestre, 100% das manifestações foram respondidas no prazo.
- O tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial foi reduzido de 5,12 para 4,45 dias, em relação ao segundo trimestre de 2020, o que possibilitou ao cidadão receber as respostas com maior tempestividade.