

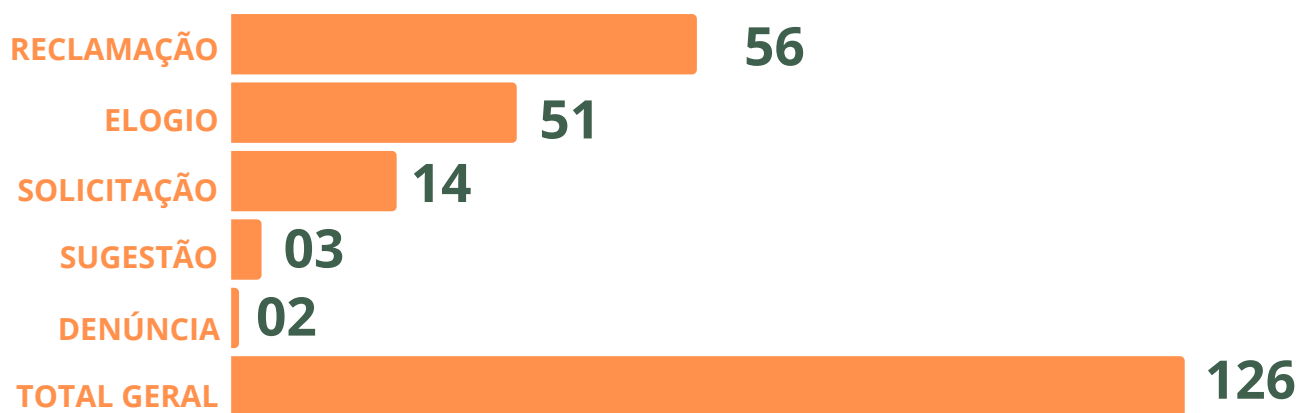
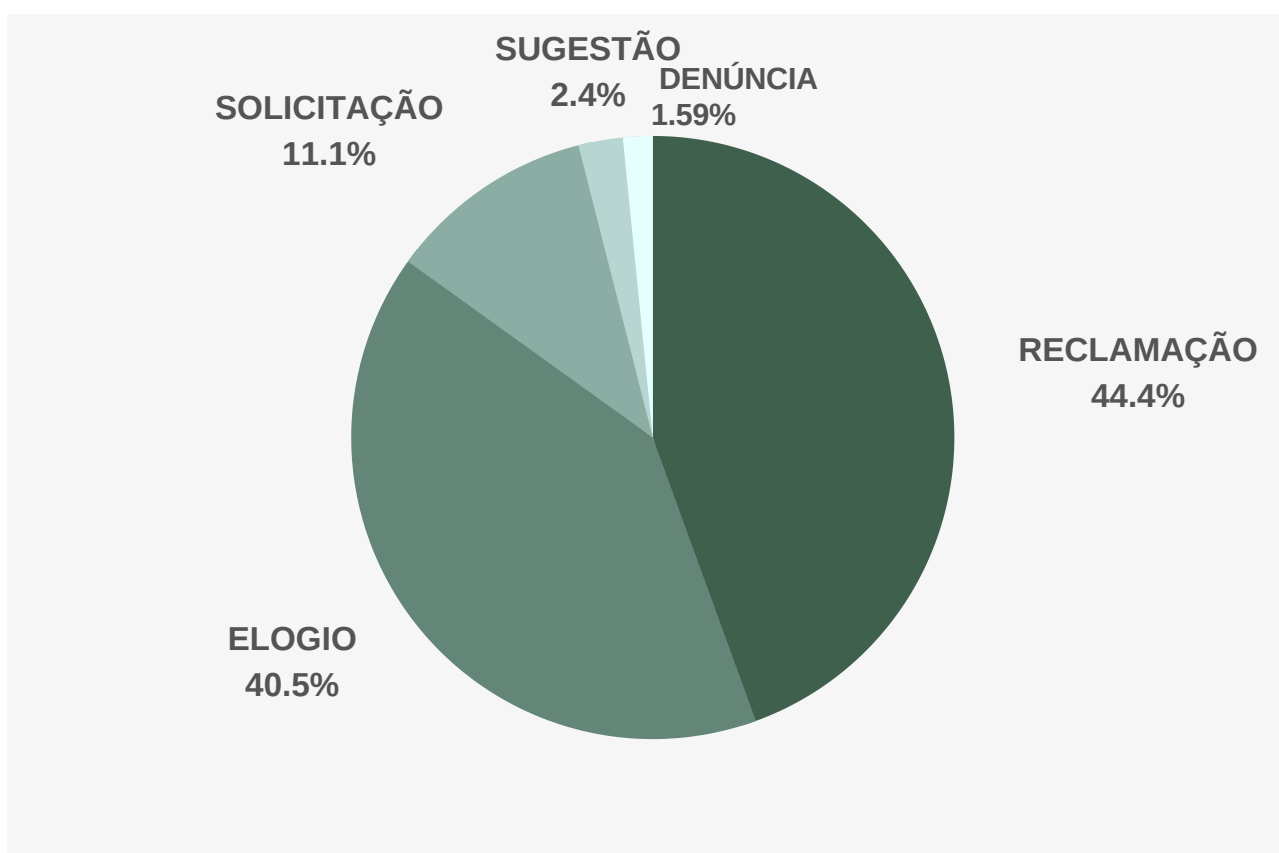
Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

OUTUBRO/ DEZEMBRO 2020



MANIFESTAÇÃO POR TIPO

Do total de manifestações recebidas, 44,44% se refere ao tipo reclamação e 40,48% ao tipo elogio.



MANIFESTAÇÃO POR ÁREA



Das 126 manifestações recebidas pela CGE, 99 foram respondidas pela Couvi, sendo que 48 foram compartilhadas com órgãos e entidades da Rede de Ouvidores do Estado.

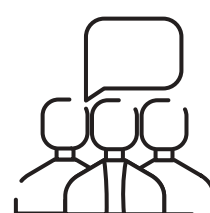
Das manifestações (Couvi) registradas pelo cidadão como Elogio, 35 se referiram a elogio a servidor/colaborador que trabalham na central de atendimento 155, 13 se relacionava a elogio aos serviços prestados pelo órgão e 03 estavam relacionadas às atividades de ouvidoria.

Demandas de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio	51
	Reclamação	37
	Solicitação	7
	Sugestão	3
	Denúncia	1
CCONT	Solicitação	4
	Reclamação	1

COTRA	Reclamação	17
	Solicitação	1
COTIC	Solicitação	2
	Reclamação	1
SEXEC-PGI	Denúncia	1
TOTAL		126

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUB-ASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	TOTAL
Apuração/ acompanhamento de manifestações pela CGE	-	35
Elogio ao servidor público/colaborador	Satisfação	35
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI	Descumprimento do prazo de resposta	07
	Insatisfação com a atuação do Comitê Setorial de Acesso à Informação-CSAI	02
	Insatisfação com o prazo de resposta	01
Estrutura e funcionamento da ouvidoria	Descumprimento do prazo de resposta	06
	Insatisfação com o prazo de resposta	02
	Registro/ consulta manifestações de ouvidoria	01
	Apuração/ acompanhamento	01
	Cancelamento de manifestações pela ouvidoria	01
TOTAL		91



Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Média
Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	135	87	127	126	118,75
Total das Manifestações de ouvidoria	137	87	127	126	119,25
IROS:	99%	100%	100%	100%	100%

Tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial

	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Média
Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	760	387	406	453	502
Total de respostas das Manifestações	137	87	127	126	119
Tempo médio de resposta (dias)	5,55	4,45	3,20	3,60	4,20



- No quarto trimestre, 100% das manifestações foram respondidas no prazo.
- O tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial foi reduzido de 4,45 para 4,20 dias, em relação ao terceiro trimestre de 2020, o que possibilitou ao cidadão receber as respostas com maior tempestividade.