

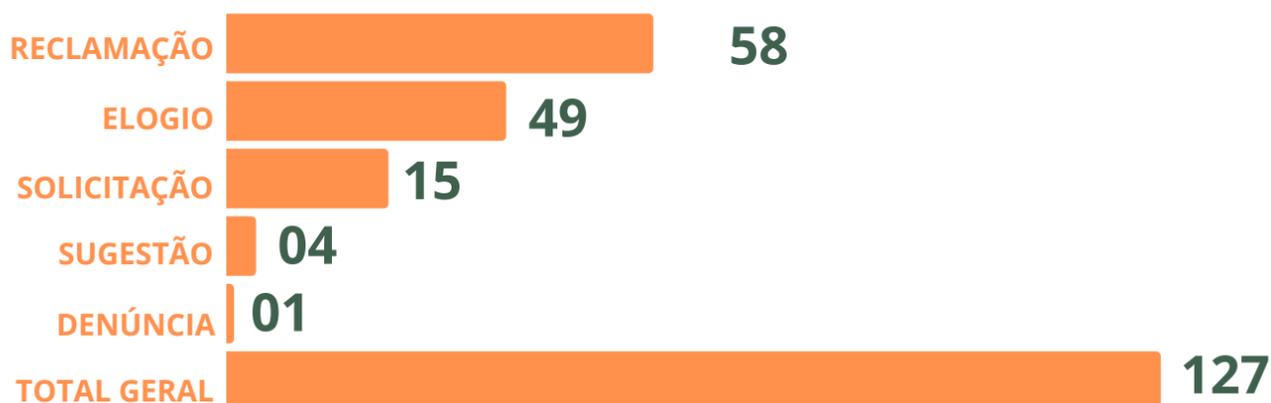
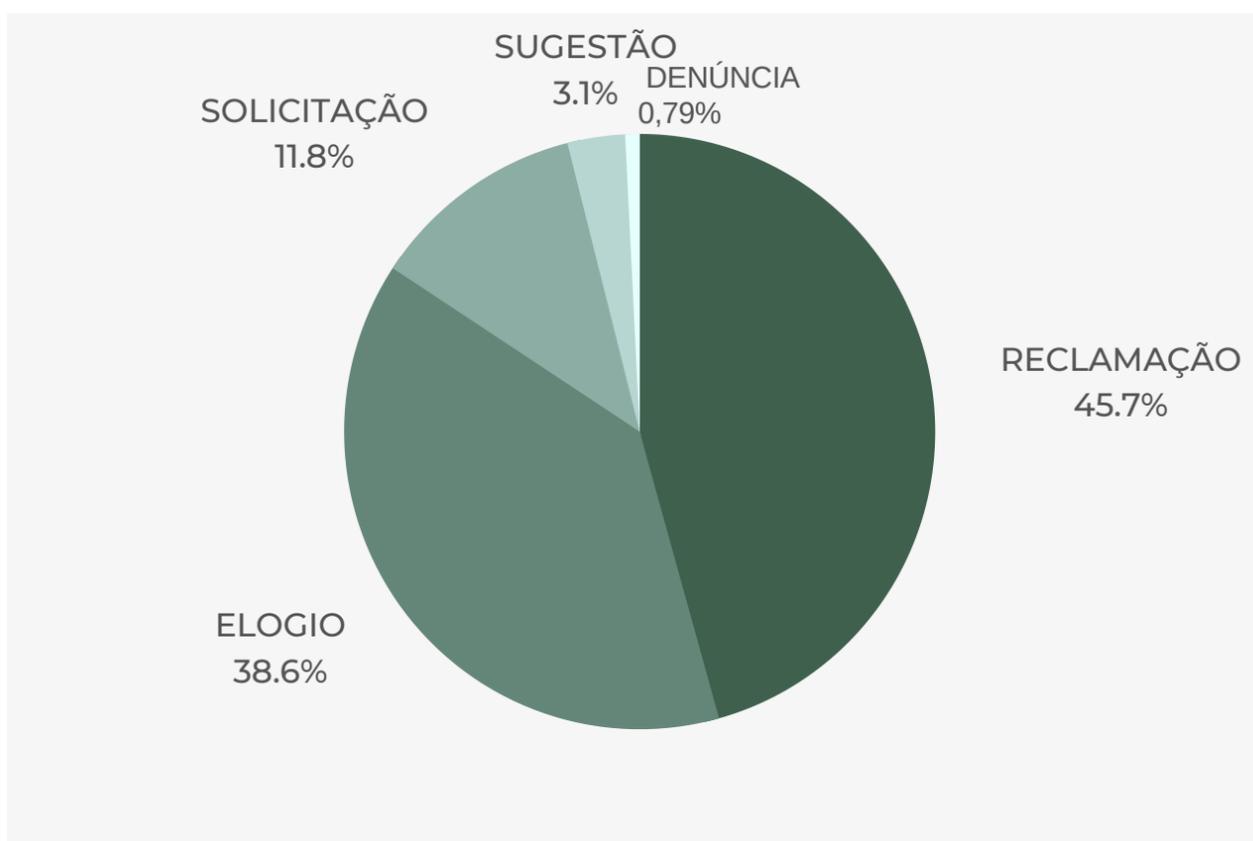
Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

JANEIRO/ MARÇO 2021



MANIFESTAÇÃO POR TIPO

Do total de manifestações recebidas, 45,67% se refere ao tipo reclamação e 38,58% ao tipo elogio.



MANIFESTAÇÃO POR ÁREA



Das 127 manifestações recebidas pela CGE, 98 foram respondidas pela Couvi, sendo que 42 foram compartilhadas com órgãos e entidades da Rede de Ouvidores do Estado.

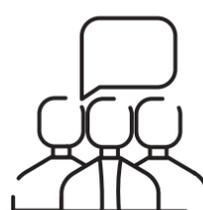
Das manifestações (Couvi) registradas pelo cidadão como Elogio, 21 elogios se referiram aos teleatendentes, 13 se referiram aos atendentes da Central 155, 08 estavam relacionados às atividades de ouvidoria 06 se referiam a elogio aos serviços prestados pelo Órgão e 1 (um) a Ouvidoria Setorial.

Demandas de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio	48
	Reclamação	38
	Solicitação	8
	Sugestão	3
	Denúncia	1
COTRA	Reclamação	18
	Solicitação	1
	Sugestão	1

CCONT	Reclamação	4
	Solicitação	1
COSCO	Reclamação	1
	Solicitação	1
OUVIDORIA SETORIAL	Elogio	1
COAFI	Solicitação	1
TOTAL		127

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUB-ASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	TOTAL
Apuração/ acompanhamento de manifestações pela CGE	-	39
Elogio ao servidor público/colaborador		35
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade no atendimento	05
	Chamada não atendida	03
	Inoperância do atendimento telefônico	01
Estrutura e funcionamento da ouvidoria	Registro/ consulta manifestações de ouvidoria	01
	Insatisfação com o prazo de resposta	02
	Apuração/ acompanhamento de manifestações	01
	Conduta inadequada de Ouvidor	01
Elogio as atividades de ouvidoria		08
Elogio a serviços prestados pelo órgão		06
TOTAL		105



Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

	1º Trim
Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	127
Total das Manifestações de ouvidoria	127
IROS:	100%

Tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial

	1º Trim
Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	464
Total de respostas das Manifestações	127
Tempo médio de resposta (dias)	3,65



- No primeiro trimestre, 100% das manifestações foram respondidas no prazo.
- O tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial foi reduzido de 4,20 em relação ao quarto trimestre de 2020 para 3,65 dias no primeiro trimestre de 2021, o que possibilitou ao cidadão receber as respostas com maior tempestividade.