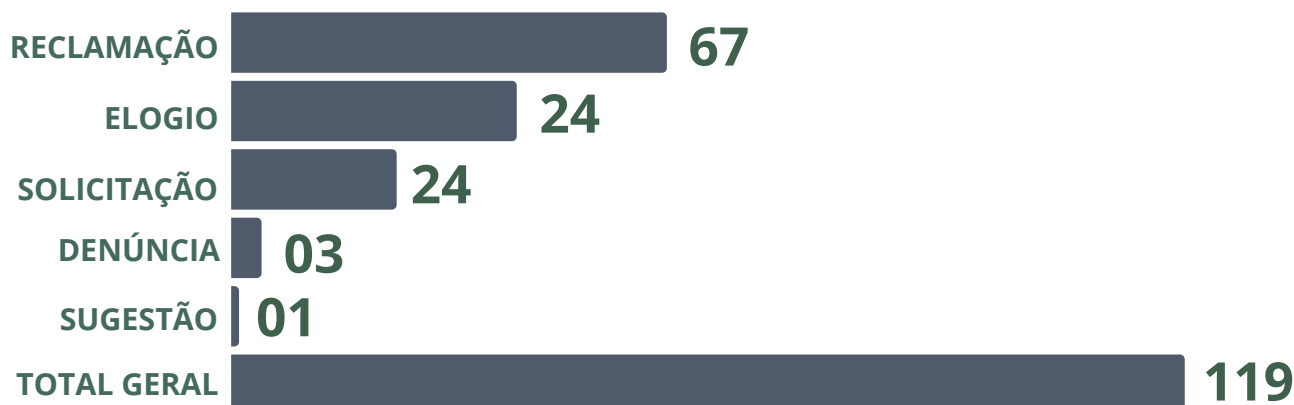
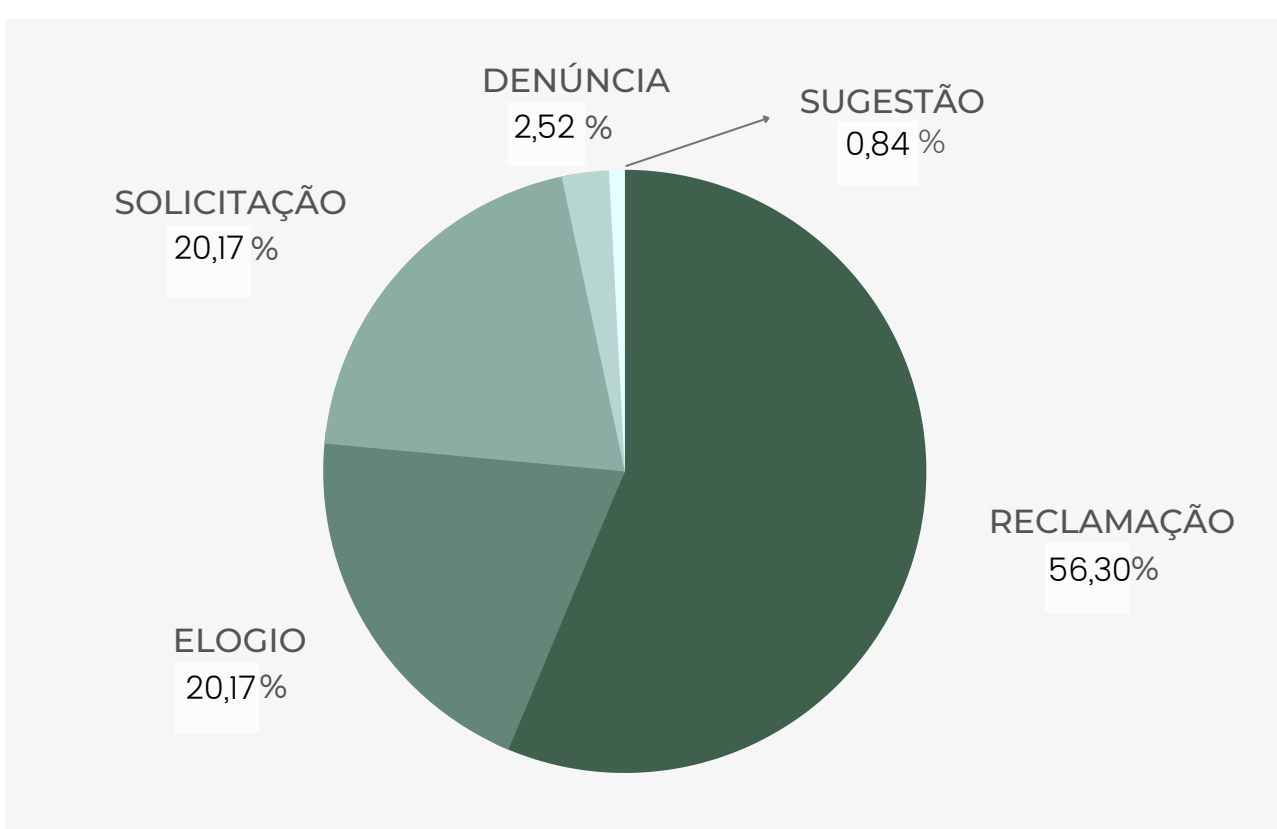


MANIFESTAÇÃO POR TIPO

Do total de manifestações recebidas, 56,30% se refere ao tipo reclamação. Os tipos elogio e solicitação se referem a 20,17%, cada.



MANIFESTAÇÃO POR ÁREA



Das 119 manifestações recebidas pela CGE, 95 foram respondidas pela Couvi, sendo que 58 foram compartilhadas com órgãos e entidades da Rede de Ouvidores do Estado.

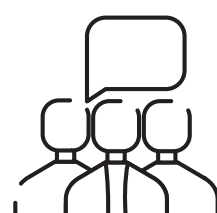
Das manifestações (Couvi) registradas pelo cidadão como Elogio, 10 elogios se referiram aos serviços prestados pelo Órgão, 10 se referiram aos atendentes da Central 155, 02 estavam relacionados às atividades de ouvidoria, 01 se referiam a elogio sobre programas e projetos governamentais e 1 (um) a colaborador da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – COTIC.

Demandas de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Reclamação	58
	Elogio	24
	Solicitação	12
	Denúncia	1
COTRA	Reclamação	7
	Solicitação	3
	Sugestão	1
CCONT	Solicitação	5

COAFI	Solicitação	2
COTIC	Reclamação	2
	Solicitação	1
SEXEC-PGI	Denúncia	2
	Reclamação	1
TOTAL		119

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUB-ASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	TOTAL
Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	-	46
Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	04
	Insatisfação com a atuação da ouvidoria	04
	Descumprimento prazo de resposta	03
	Cancelamento de manifestação de ouvidoria	01
Elogio ao servidor público/colaborador		11
Elogio a serviços prestados pelo órgão		10
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade no atendimento	06
	Chamada não atendida	02
	Inoperância do atendimento telefônico	01
Convênio e Instrumentos Congêneres	Pendências de processos e instrumentos congêneres	04
	Andamento de Contratos e Convênios	01
TOTAL		93

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial	1º Trim	2º Trim
Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	127	119
Total das Manifestações de ouvidoria	127	119
IROS:	100%	100%

Tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial	1º Trim	2º Trim
Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	464	627
Total de respostas das Manifestações	127	119
Tempo médio de resposta (dias)	3,65	5,27

- No segundo trimestre, 100% das manifestações foram respondidas no prazo.
- O tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial teve um acréscimo de 1,62 dias em relação ao primeiro trimestre de 2021, passando de 3,65 dias para 5,27 no segundo trimestre.

