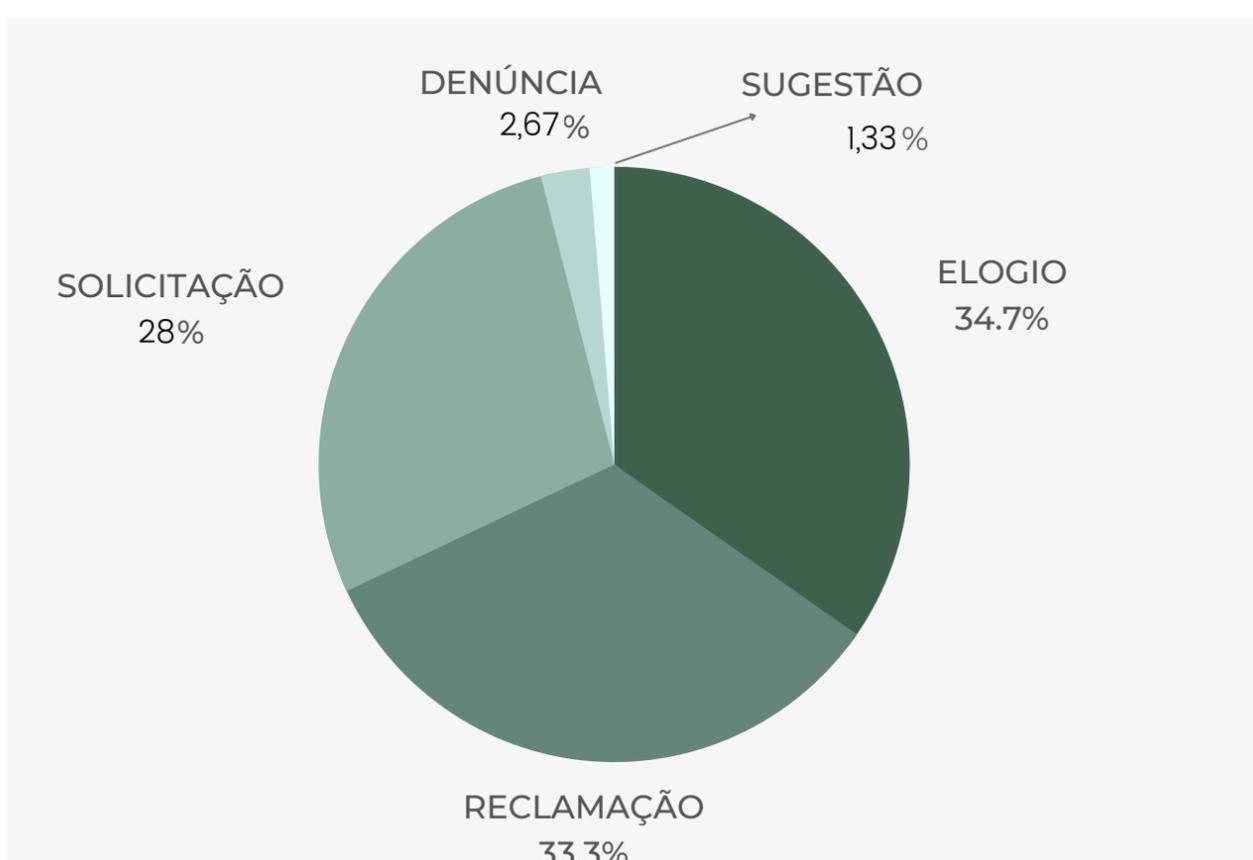


## MANIFESTAÇÃO POR TIPO

Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 34,67% se referem ao tipo elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à reclamação com percentual de 33,33%.



## MANIFESTAÇÃO POR ÁREA



·Das 75 manifestações recebidas pela CGE, 46 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria - Couvi, sendo que 22 foram compartilhadas com órgãos e entidades da Rede de Ouvidores do Estado, das quais 12 são do tipo reclamação, 6 são solicitações, 1 é do tipo denúncia e 3 do tipo elogio. Vale ressaltar, que as manifestações compartilhadas são acompanhadas pela Couvi que apresenta essas fragilidades durante as reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social.

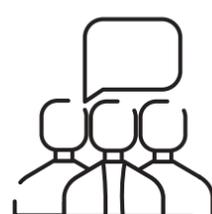
·Das manifestações do tipo Elogio registradas pelo cidadão, relativas à Couvi, 15 se referem a servidor público/colaborador (2 elogios a servidora da Couvi e 13 às atendentes da Central 155), 8 se referem à serviços prestados pelo órgão e 1 às atividades de ouvidoria.

### Demandas de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COMISSÃO CENTRAL DE PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO MORAL	Solicitação	5
COUVI	Elogio	24
	Reclamação	14
	Solicitação	8
COTIC	Reclamação	5
	Solicitação	2
CCONT	Denúncia	2
COTRA	Reclamação	4
	Solicitação	3
SEXEC-CGE	Reclamação	2

CODES	Solicitação	1
ASCOU	Elogio	2
	Sugestão	1
COAFI	Solicitação	1
SEXEC- PGI	Solicitação	1
<b>TOTAL</b>		<b>75</b>

## MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUB-ASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	TOTAL
Assédio moral	Ataques à vida pessoal	1
	Insatisfação com o rito do processo	3
Elogio ao servidor público/colaborador		20
Elogio aos serviços prestados pelo órgão		5
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	3
Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	Apuração/acompanhamento de manifestações	4
	Descumprimento do prazo de resposta	8
	Eventos de ouvidoria	1
	Registro/ consulta de manifestação de ouvidoria	3
Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	Dados e informações não encontradas no portal da transparência	3
	Informações inconsistentes no portal da transparência	1
	Inoperância do portal da transparência	2
	Inoperância do portal de acesso à informação	1
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI	Descumprimento do prazo de resposta	2
	Registro/consulta de solicitação de informação	2
Informação sobre legislações estaduais (Lei, decreto, portaria, etc)		4
Interposição de recurso contra negativa de acesso à informação	Recurso em primeira instância ao comitê gestor de acesso à informação (CGAI)	2
Problemas em contratos e convênios	Objeto não executado	1
	Obra paralisada	1
<b>TOTAL</b>		<b>67</b>

### Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	73
Manifestações de ouvidoria fora do prazo	2
Total das Manifestações de ouvidoria	75
<b>% IROS:</b>	<b>97,33%</b>

### Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	492
Total de respostas das Manifestações	175
<b>Tempo médio de resposta (dias)</b>	<b>6,56</b>

- No quarto trimestre, 97,33% das manifestações foram respondidas no prazo e o tempo médio de resposta foi de 6,56 dias.

