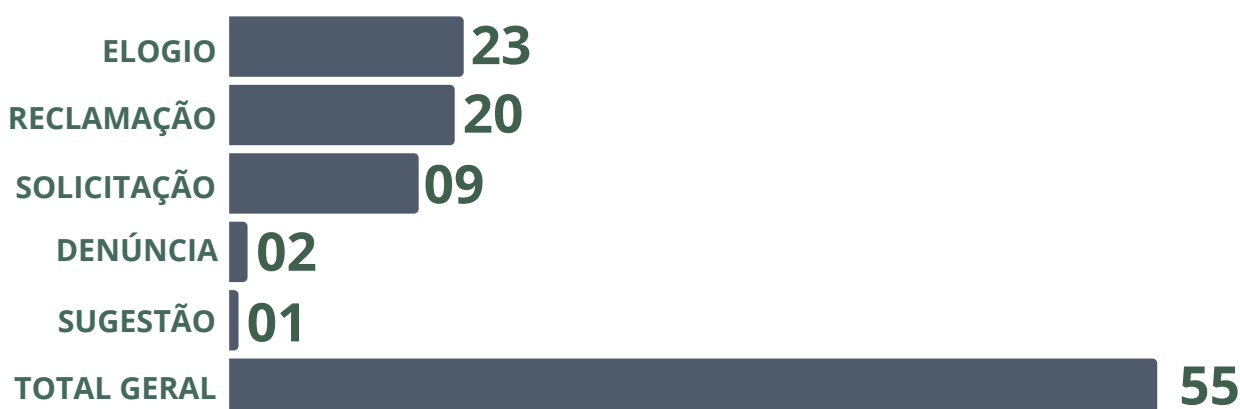
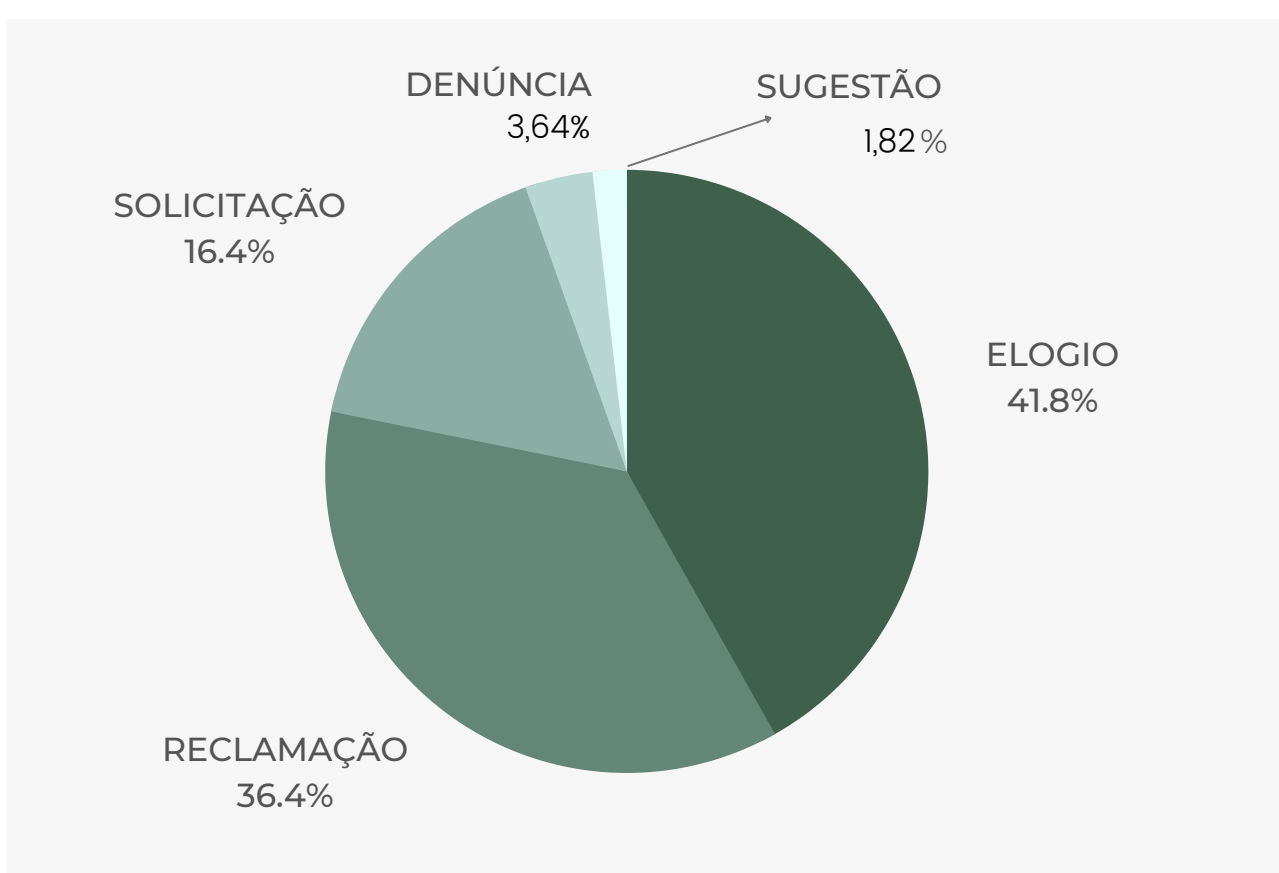


MANIFESTAÇÃO POR TIPO

· Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 41,82% se referem ao tipo elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à reclamação com percentual de 36,36%.



MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO

·Das 55 manifestações recebidas pela CGE, 30 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria - Couvi, sendo que 22 se referiram a elogio, desses: 13 elogiaram o atendimento dos atendentes da Central 155, 05 elogiaram os servidores/colaboradores da Central 155, 03 elogiaram os serviços prestados pelo órgão e 01 é elogio às atividades de ouvidoria.

·Vale ressaltar, que as manifestações do tipo reclamação que eram compartilhadas com a Ouvidoria Setorial da CGE, para acompanhamento pela Couvi, atualmente estão sendo avaliadas e respondidas pela Couvi diretamente ao cidadão, não sendo mais realizada essa intermediação.

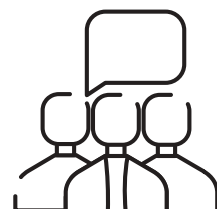
·A Coordenação da Ética e Transparência - Cotra recebeu 16 manifestações: 10 se referiram a reclamação, sendo 05 sobre um problema de falta de atualização do Portal da Transparência por estar em transição para um novo sistema.

Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio	22
	Reclamação	06
	Solicitação	02
COTRA	Reclamação	10
	Solicitação	04
	Denúncia	02
CCONT	Solicitação	02
	Reclamação	01
ASCOM	Reclamação	01

COAFI	Elogio	01
CODES	Reclamação	01
SEXEC-CGE	Reclamação	01
	Solicitação	01
SEXEC- PGI	Sugestão	01
TOTAL		55

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Elogio ao servidor público/colaborador	—	19
Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	Dados e informações não encontradas no Portal da Transparência	07
	Informações inconsistentes no Portal da Transparência	03
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI	Descumprimento do prazo de resposta	04
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	03
	Chamada não atendida	03
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	—	03
Concurso público/seleção	Convocação de aprovados/classificados	02
Demais assuntos e subassuntos		11
TOTAL		55

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	55
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	0
Total de Manifestações recebidas	55
% IROS:	100,00%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	246
Total de Manifestações respondidas	55
Tempo médio de resposta (dias)	4

• No primeiro trimestre, 100,00% das manifestações foram respondidas no prazo. E, o tempo médio de resposta foi de 4 dias. Desse modo, o cidadão está recebendo as respostas com mais tempestividade.

