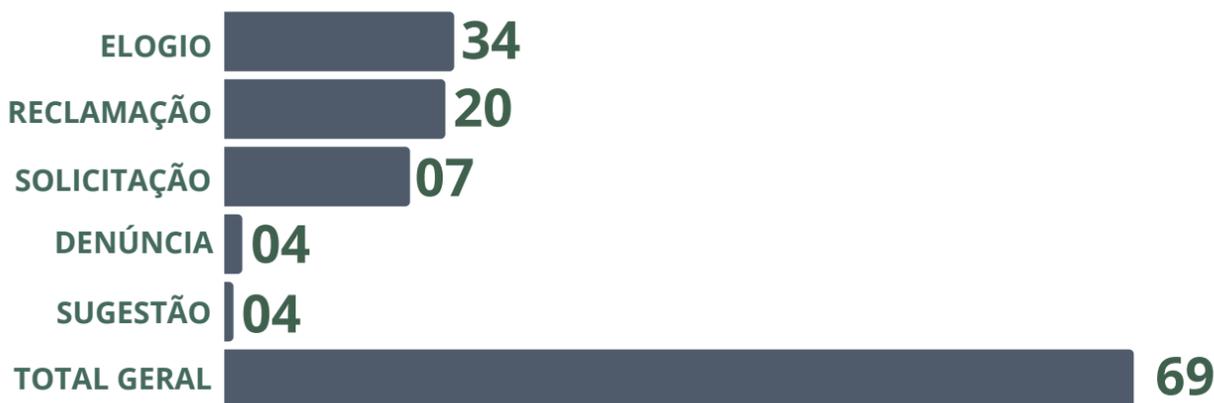
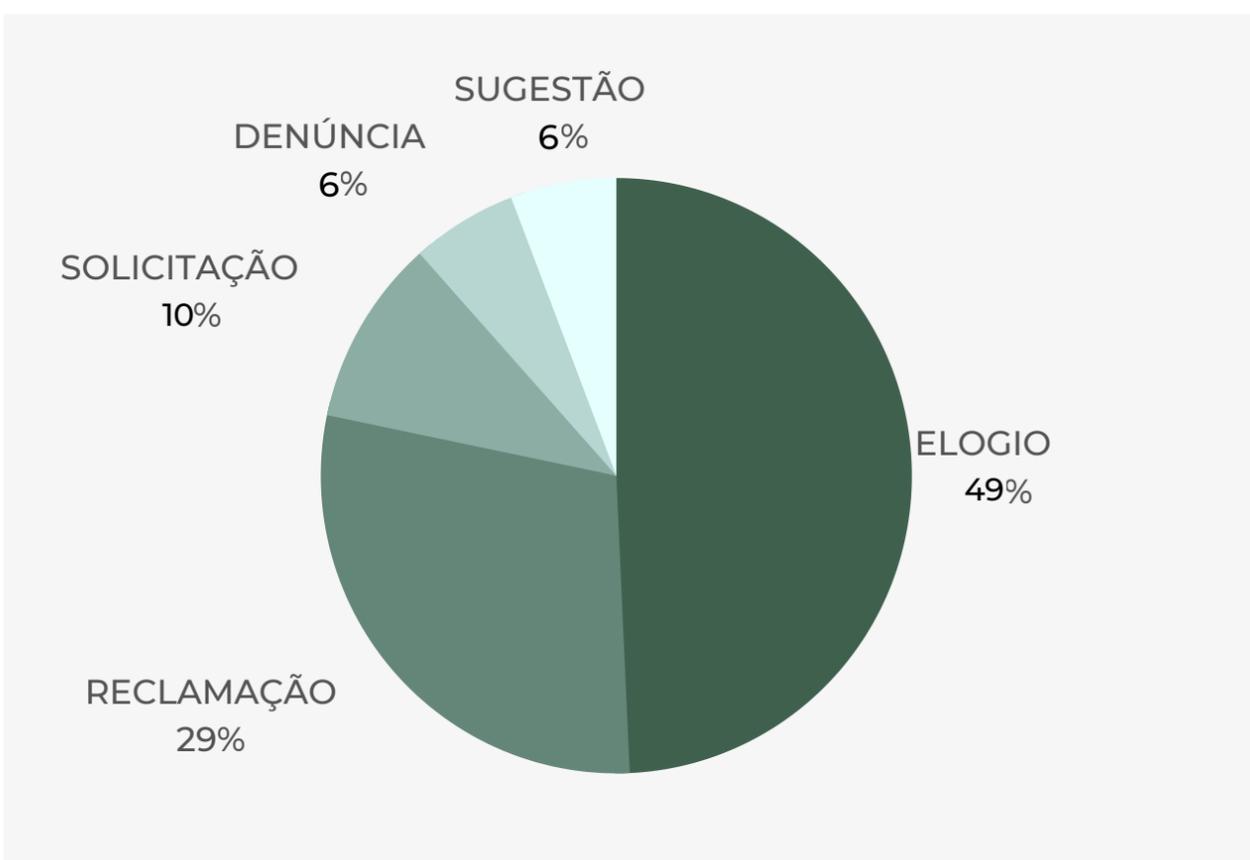


MANIFESTAÇÃO POR TIPO

· Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 49% se referem ao tipo elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à reclamação com percentual de 29%.



MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO

· Das 69 manifestações recebidas pela CGE, 31 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria - Couvi, sendo que 23 delas são referentes a elogio: 6 elogiaram os serviços prestados pelo órgão, 4 às atividades de ouvidoria e 13 elogiaram os servidores/colaboradores da Central 155.

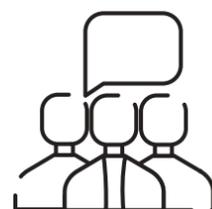
· As Coordenadorias de Desenvolvimento de Pessoas - Codes e de Tecnologia da Informação - Cotic receberam 5 elogios cada, referente ao serviço prestado nas atividades realizadas no âmbito do Programa de Acolhimento dos Novos Auditores da CGE.

Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio	23
	Reclamação	05
	Sugestão	03
COTRA	Reclamação	08
	Solicitação	02
CODES	Elogio	05
	Denúncia	03
	Reclamação	03
COTIC	Elogio	05

CCONT	Solicitação	04
	Reclamação	02
COAFI	Elogio	01
	Reclamação	01
	Solicitação	01
SEXEC- PGI	Denúncia	01
	Reclamação	01
	Sugestão	01
TOTAL		69

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Elogio ao servidor público/colaborador	—	24
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	—	06
Concurso público/ seleção	Realização de concurso/seleção	05
	Esclarecimentos/orientações acerca do Edital de regulamentação do concurso/seleção	01
Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	Dados e informações não encontradas no Portal da Transparência	04
Elogio às Atividades da Ouvidoria	—	04
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	03
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI	Descumprimento do prazo de resposta	03
Convênios e Instrumentos Congêneres	Andamento de contratos e convênios	02
	Pendências de processos de Convênios e Congêneres	01
Informação sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria, etc)	—	02
Interposição de recurso contra negativa de acesso à informação	Recurso em primeira instância ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI)	02
Demais assuntos e subassuntos		12
TOTAL		69

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	69
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	0
Total de Manifestações recebidas	69
% IROS:	100%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	286
Total de Manifestações respondidas	69
Tempo médio de resposta (dias)	4,14



- No Boletim Informativo do 1º Trimestre de 2022 o tempo médio de resposta das manifestações foi divulgado com o quantitativo de 4 dias, entretanto, são 4,47 dias.
- Em 2022, a Ouvidoria Setorial vem alcançando 100% de resolubilidade das respostas das manifestações que foram registradas pelos cidadãos.
- Destacamos que o tempo médio de resposta foi de 4,14 dias, com isso o cidadão está recebendo a resposta com tempestividade e eficiência.