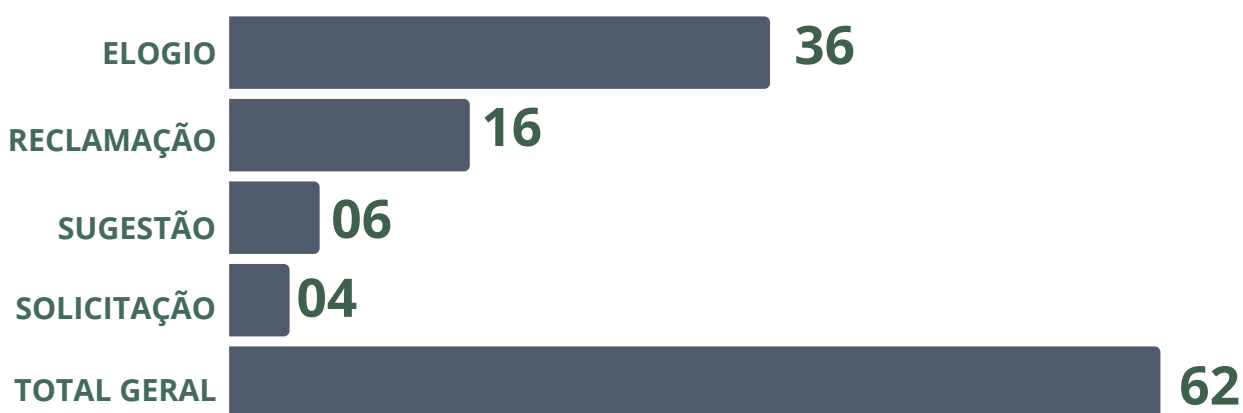
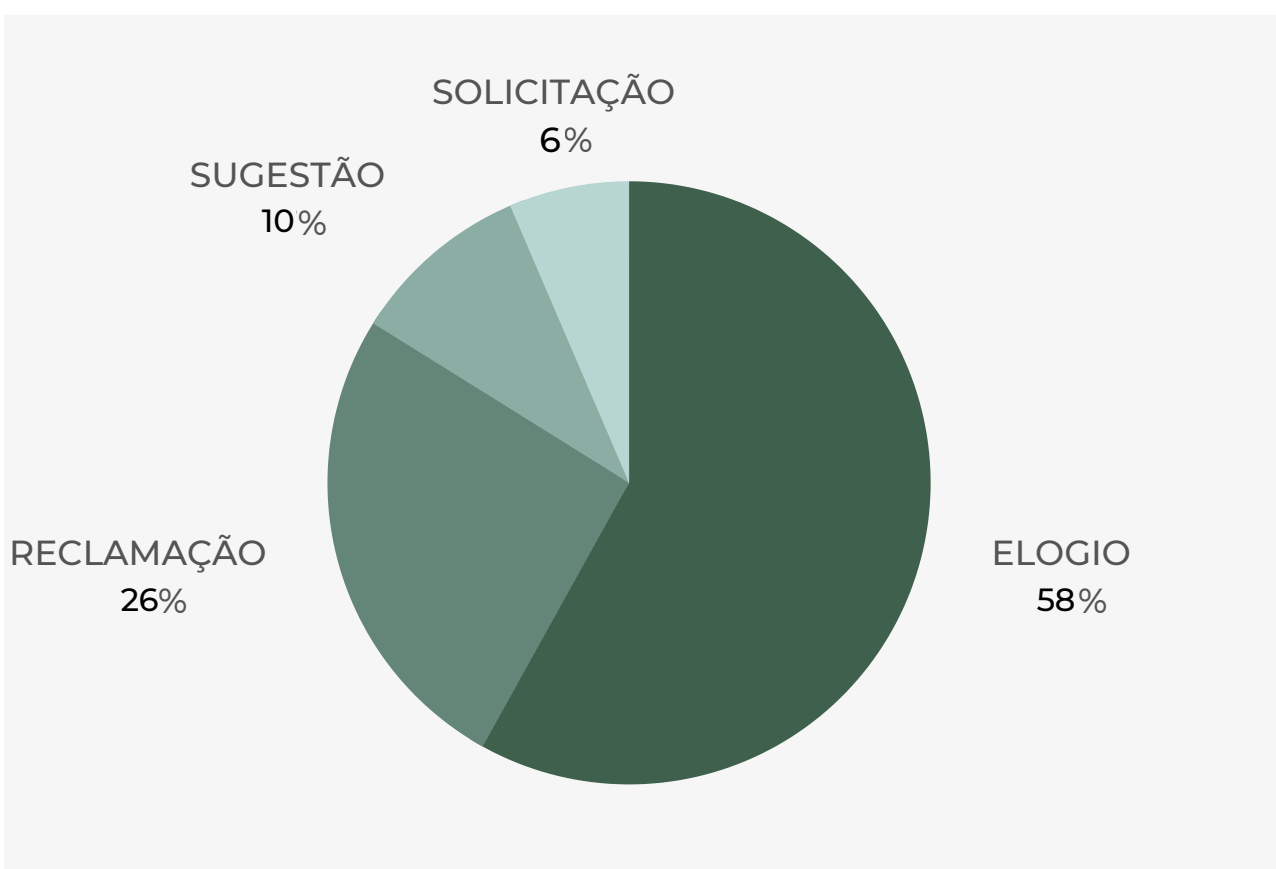


MANIFESTAÇÃO POR TIPO

- Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 58% se referem ao tipo elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à reclamação com 26%.



MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO



- Das 62 manifestações recebidas pela CGE, 45 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo que 33 delas são referentes a elogio: 16 elogiaram os serviços prestados pelo órgão, 05 às atividades de ouvidoria e 11 elogiaram os servidores/colaboradores da Central de Atendimento 155 e 03 servidores/colaboradores da Célula de Gestão de Ouvidoria (Ceouv).
- As Coordenadorias de Controladoria (Ccont), Administrativo-Financeira (Coafi) e de Tecnologia da Informação (Cotic) receberam 01 elogio cada, referente aos serviços prestados pelos servidores/colaboradores dessas áreas.

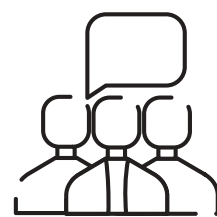
Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio	33
	Reclamação	09
	Sugestão	03
COTRA	Reclamação	05
	Solicitação	02
CCONT	Solicitação	02
	Elogio	01
	Reclamação	01
	Sugestão	01
ASCOM	Sugestão	01

ASCOU*	Sugestão	01
COTIC	Elogio	01
COAFI	Elogio	01
	Reclamação	01
TOTAL		62

(*) A sugestão registrada para a Ascou no Portal da Transparência, na realidade é referente a Cotra. Não devendo ser contabilizada naquela área.

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	—	16
Elogio ao servidor público/colaborador	—	15
Elogio às Atividades da Ouvidoria	—	05
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	06
	Inoperância no atendimento telefônico	03
	Chamada não atendida	01
Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	Dados e informações não encontrados no Portal da Transparência	03
	Melhorias no layout e nas funcionalidades - e-SACC	02
	Melhorias no layout e nas funcionalidades - portal da ouvidoria	01
Interposição de recurso contra negativa de acesso à informação	Recurso em primeira instância ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI)	03
Demais assuntos e subassuntos		07
TOTAL		62

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	62
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	0
Total de Manifestações recebidas	62
% IROS:	100%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	172
Total de Manifestações respondidas	62
Tempo médio de resposta (dias)	2,77



- No 3º Trimestre de 2022, a Ouvidoria Setorial alcançou 100,00% de resolubilidade das manifestações que foram registradas pelos Cidadãos.
- Destacamos que o tempo médio de resposta foi de 2,77 dias, com isso o Cidadão está recebendo as respostas com mais tempestividade e eficiência.
- Além disso, a Ouvidoria Setorial implementou como boa prática, nesse trimestre, o Ranking do Tempo Médio de Resposta (RTMR), incentivando a celeridade no atendimento das demandas registradas pelos cidadãos, tornando o serviço mais ágil e eficiente.
- O Ranking do Tempo Médio de Resposta (RTMR) está sendo disponibilizado de forma trimestral, destacando as cinco áreas com menor tempo de resposta.