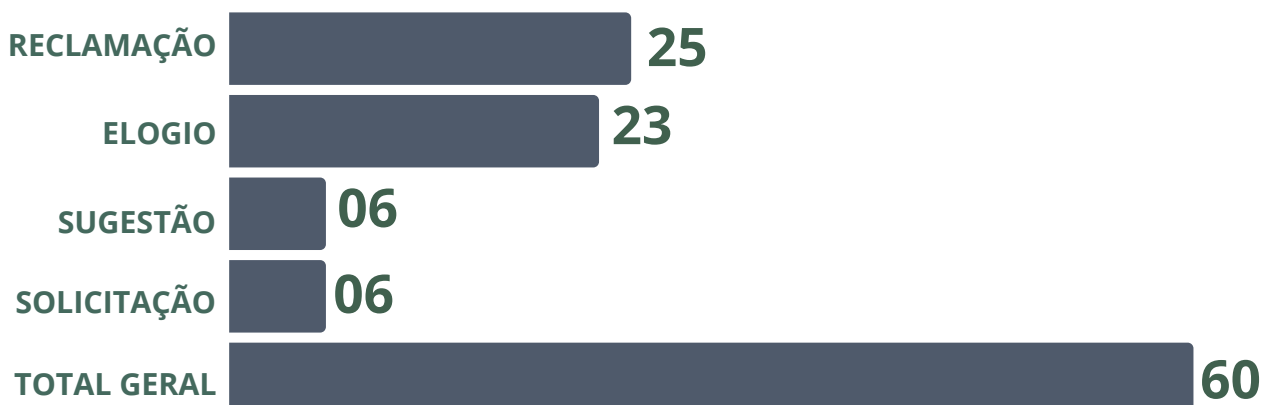
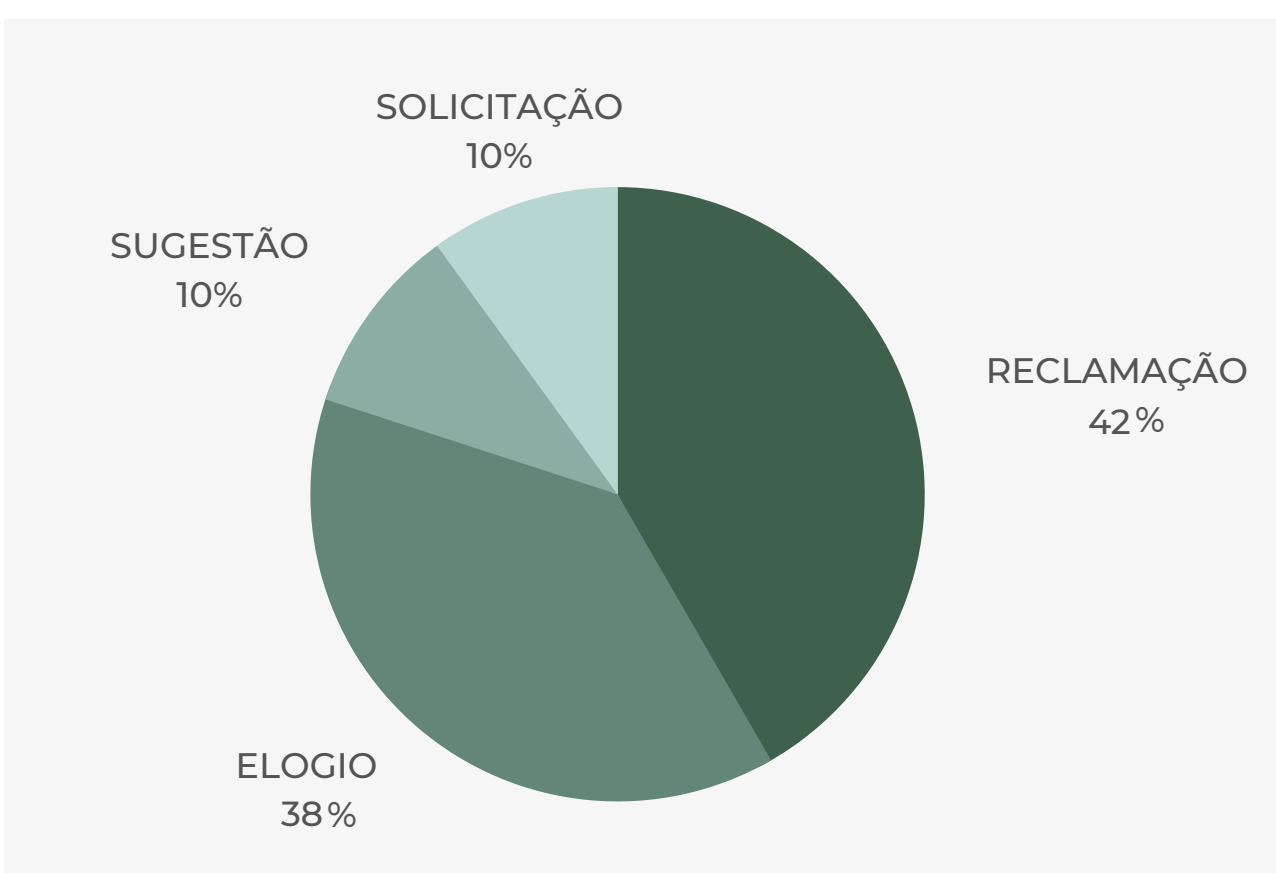


MANIFESTAÇÃO POR TIPO

- Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial nesse trimestre, 42% se referem ao tipo reclamação. O segundo tipo mais demandado refere-se à elogio com 38%.



MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO

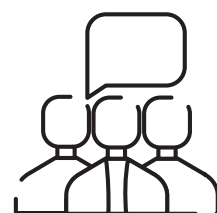
- Das 60 manifestações recebidas pela CGE, 44 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria - Couvi, sendo que 19 delas são referentes a elogio: 8 elogiaram os serviços prestados pelo órgão, 08 elogiaram os servidores/colaboradores da Central 155 e 03 às atividades de ouvidoria.
- As Coordenadorias Administrativa Financeira - Coafi, recebeu 03 elogios a servidores/colaboradores e Coordenadoria de Ética e Transparência - Cotra recebeu 1 elogio, referente a servidores/colaboradores.

Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Reclamação	20
	Elogio	19
	Sugestão	03
	Solicitação	02
COAFI	Elogio	03
	Reclamação	02
	Sugestão	01
COTRA	Reclamação	02
	Solicitação	01
	Sugestão	01
	Elogio	01

SEXEC-PGI	Reclamação	01
	Sugestão	01
	Solicitação	01
CCONT	Solicitação	01
ASCOU	Solicitação	01
TOTAL		60

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	17
	Inoperância no atendimento telefônico	01
	Chamada não atendida	01
Elogio ao servidor público/colaborador	—	13
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	—	08
Apuração/acompanhamento de manifestação pela CGE	—	04
Elogio às Atividades da Ouvidoria	—	03
Demais assuntos e subassuntos		13
TOTAL		60

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	60
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	0
Total de Manifestações recebidas	60
% IROS:	100%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	271
Total de Manifestações respondidas	60
Tempo médio de resposta (dias)	4,52



- No 4º 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 4,52 dias, com isso o Cidadão está recebendo as respostas com mais tempestividade e eficiência.