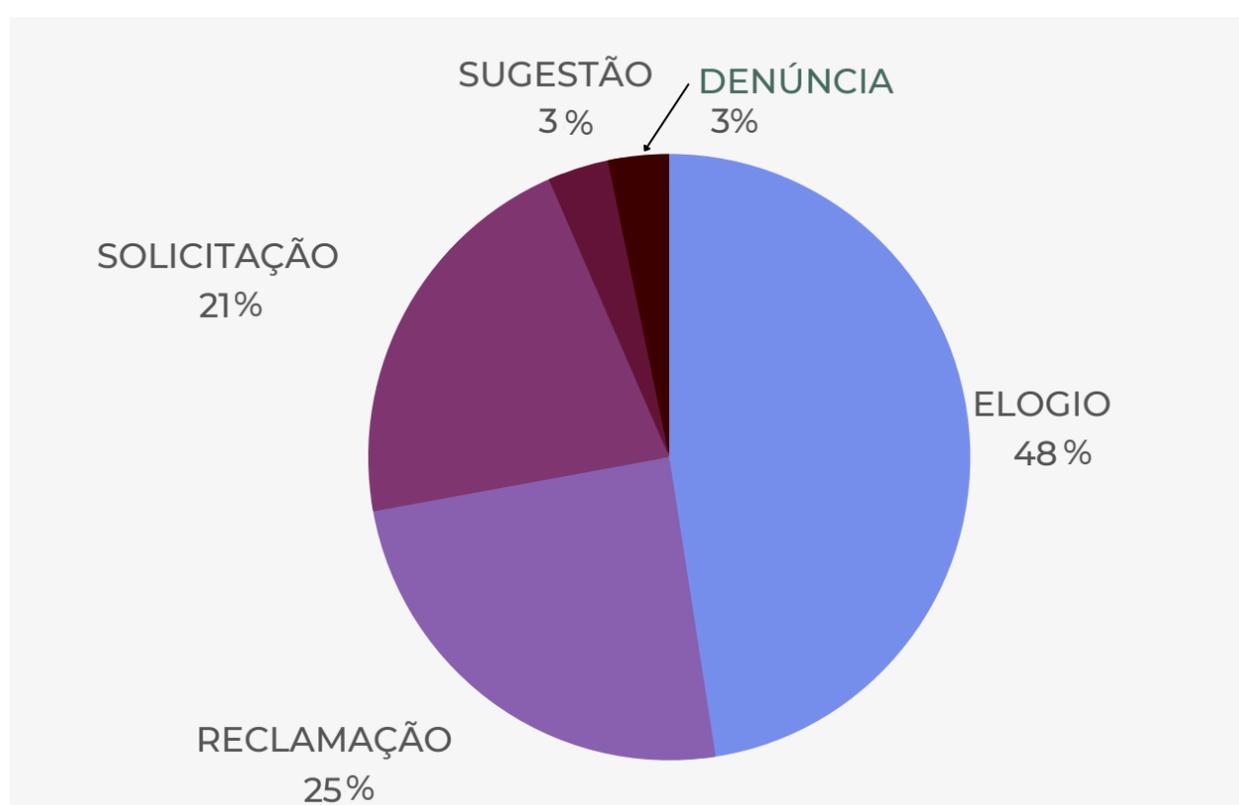


# Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

JANEIRO/MARÇO 2023

## MANIFESTAÇÃO POR TIPO

- Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial nesse trimestre, 48% se referem ao tipo elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à reclamação, com 25%.



<b>ELOGIO</b>	<b>29</b>
<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>15</b>
<b>SOLICITAÇÃO</b>	<b>13</b>
<b>SUGESTÃO</b>	<b>02</b>
<b>DENÚNCIA</b>	<b>02</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>61</b>

## MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO

Das 61 manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 43 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo que 27 delas são referentes a elogio.

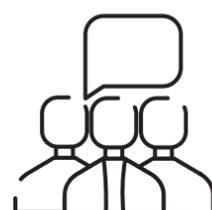
A Coordenadoria de Transparência (Cotra) respondeu 07 manifestações, a Coordenadoria de Controladoria (Ccont) 04 manifestações e a Secretaria Executiva (Sexec-CGE) 02 manifestações. As demais áreas Sexec-PGI, Ascou, Cotic e Ascom responderam 01 demanda cada.

### Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio	27
	Reclamação	11
	Solicitação	04
	Sugestão	01
CCONT	Solicitação	04
COTRA	Reclamação	03
	Solicitação	03
	Sugestão	01
SEXEC- CGE	Denúncia	02

SEXEC- PGI	Reclamação	01
ASCOU	Elogio	01
COTIC	Elogio	01
ASCOM	Solicitação	01
<b>TOTAL</b>		<b>61</b>

## MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Elogio ao servidor público/colaborador	—	21
Elogio às Atividades da Ouvidoria	—	07
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	06
	Inoperância no atendimento telefônico	01
	Chamada não atendida	01
Acúmulo indevido de cargos	Acúmulo de cargos no âmbito do Poder Executivo	02
Conduta inadequada de servidor/ colaborador	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	02
Estrutura e funcionamento da Comitê Setorial de Acesso à Informação	Descumprimento do prazo de resposta	02
Convênios e instrumentos congêneres	Andamento de contratos e convênios	02
	Pendências de processos de convênios e congêneres.	01
Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	Dados e informações não encontrados no portal da transparência	02
	Melhorias no layout e nas funcionalidades - portal da ouvidoria	01
	Melhorias no layout e nas funcionalidades - portal da transparência	01
Demais assuntos e subassuntos		12
<b>TOTAL</b>		<b>61</b>

## Indicadores de Resultado

### Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	60
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	01
Total de Manifestações recebidas	61
<b>% IROS:</b>	<b>98,00%</b>

### Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	260
Total de Manifestações respondidas	61
<b>Tempo médio de resposta (dias)</b>	<b>4,26</b>



- Destacamos que, no 4º Trimestre de 2022, a Ouvidoria Setorial teve o tempo médio de resposta de 4,52 dias.