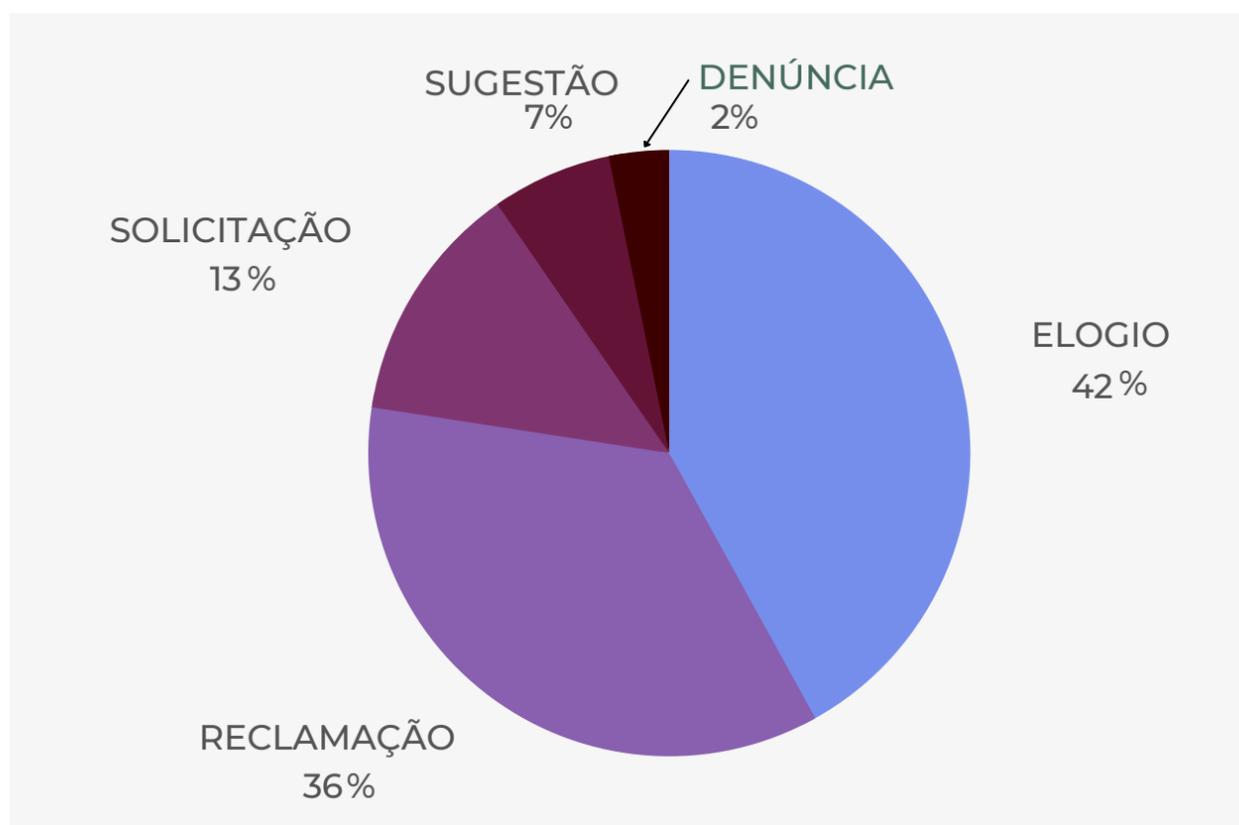


# Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

ABRIL/JUNHO 2023

## MANIFESTAÇÃO POR TIPO

- Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial no segundo trimestre de 2023, 42% se referem ao tipo elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à reclamação, com 36%.



TIPO	QUANTIDADE
ELOGIO	26
RECLAMAÇÃO	22
SOLICITAÇÃO	08
SUGESTÃO	04
DENÚNCIA	01
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>61</b>

## MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO



Das 61 manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 37 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo que 23 delas são referentes a elogio.

A Coordenadoria de Transparência (Cotra) respondeu a 14 manifestações, enquanto que a Coordenadoria Administrativa Financeira (Coafi) respondeu a 02.

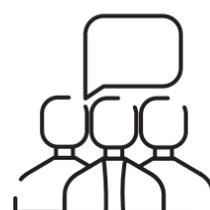
As áreas Sexec-PGI/Comitê de Assédio Moral, Cotic e Ccont responderam a 01 demanda cada.

### Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio	23
	Reclamação	10
	Solicitação	03
	Sugestão	01
COTRA	Reclamação	10
	Solicitação	03
	Denúncia	01
COAFI	Elogio	02
	Reclamação	01
	Solicitação	01

<b>COTIC</b>	Sugestão	<b>02</b>
	Reclamação	<b>01</b>
<b>CODES</b>	Elogio	<b>01</b>
<b>CCONT</b>	Solicitação	<b>01</b>
<b>SEXEC-PGI/ COMISSÃO DE ASSÉDIO MORAL</b>	Sugestão	<b>01</b>
<b>TOTAL</b>		<b>61</b>

## MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



<b>ASSUNTO</b>	<b>SUBASSUNTO</b>	<b>TOTAL</b>
Elogio ao servidor público/colaborador	—	<b>21</b>
Elogio às Atividades da Ouvidoria	—	<b>03</b>
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	—	<b>02</b>
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação	Descumprimento do prazo de resposta	<b>09</b>
	Insatisfação com atuação do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI)	<b>01</b>
	Conduta inadequada do responsável pelo sic	<b>01</b>
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	<b>03</b>
	Chamada não atendida	<b>02</b>
	Inoperância no atendimento telefônico	<b>01</b>
Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	Informações inconsistentes no portal da transparência	<b>01</b>
	Pendências de processos de convênios e congêneres.	<b>01</b>
Apuração/acompanhamento de manifestações pela cge		<b>03</b>
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)		<b>03</b>
Atendimento telefônico		<b>02</b>
Demais assuntos e subassuntos		<b>08</b>
<b>TOTAL</b>		<b>61</b>

## Indicadores de Resultado

### Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	<b>61</b>
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	<b>00</b>
Total de Manifestações recebidas	<b>61</b>
<b>% IROS:</b>	<b>100,00%</b>

### Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	<b>260</b>
Total de Manifestações respondidas	<b>61</b>
<b>Tempo médio de resposta (dias)</b>	<b>2,97</b>



- Destacamos que, no 1º Trimestre de 2023, a Ouvidoria Setorial teve o tempo médio de resposta de 4,26 dias.