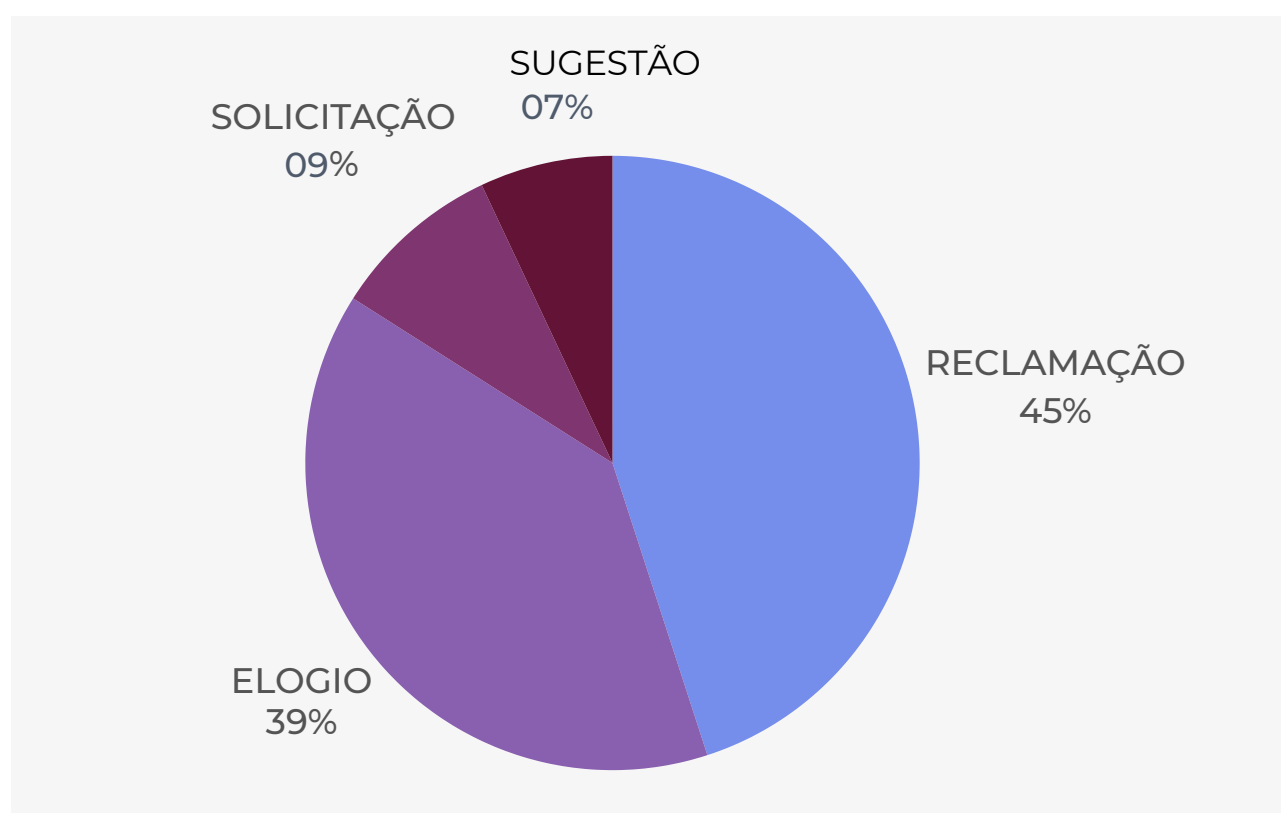


# Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

JULHO/SETEMBRO 2023

## MANIFESTAÇÃO POR TIPO

- Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 45% se referem ao tipo reclamação. O segundo tipo mais demandado refere-se à elogio com 39%.



TIPO	QUANTIDADE
RECLAMAÇÃO	43
ELOGIO	38
SOLICITAÇÃO	09
SUGESTÃO	07
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>97</b>

## MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO



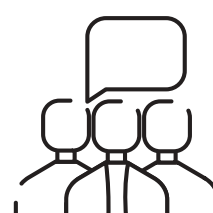
- Das 97 manifestações recebidas pela CGE, 53 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo 32 referente a elogio.
- A Coordenadoria de Transparência (Cotra) respondeu 29 manifestações, Secretário Executivo de Gestão Interna (Sexec-PGI) 04, Coordenadoria de Controladoria (CCONT) 03 manifestações.
- As demais áreas responderam 01 manifestação cada.

### Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio (*)	32
	Reclamação	14
	Solicitação	05
	Sugestão (*)	02
COTRA	Reclamação	25
	Solicitação	02
	Elogio	01
	Sugestão	01

	Sugestão	03
SEXEC-PGI	Elogio	01
	Reclamação	01
CCONT	Reclamação	02
	Solicitação	01
COAUD	Reclamação	01
ASCOM	Elogio	01
CODES	Elogio	01
	Sugestão	01
CODIP	Elogio	01
COTIC	Elogio	01
SECRETÁRIO CGE	Solicitação	01
<b>TOTAL</b>		<b>97</b>

## MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Elogio ao servidor público/colaborador	—	28
	Descumprimento do prazo de resposta	19
Estrutura e funcionamento do comitê setorial de acesso à informação (CSAI)	Disponibilização de informação em transparência ativa	01
	Insatisfação com a atuação do comitê setorial de acesso à informação (CSAI)	02
	Insatisfação com os prazos de resposta	01
Elogio às Atividades da Ouvidoria	—	08
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	06
	Chamada não atendida	01
	Inoperância no atendimento telefônico	01
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	—	02
Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	Registro/consulta de manifestação de ouvidoria	02
	Divulgação dos canais de controle social	01
Atendimento telefônico	Ligação interrompida	02
	Chamada não atendida	01

Apuração/acompanhamento de manifestações pela cge	—	01
Convênios e instrumentos congêneres	Andamento de contratos e convênios	02
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Eventos e campanhas institucionais (confraternização, dia do servidor, campanhas de vacinação, etc)	02
	Reuniões e eventos institucionais	01
Demais assuntos e subassuntos		16
<b>TOTAL</b>		<b>97</b>

## Indicadores de Resultado

### Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	97
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	00
Total de Manifestações recebidas	97
<b>% IROS:</b>	<b>100,00%</b>

### Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	287
Total de Manifestações respondidas	97
<b>Tempo médio de resposta (dias)</b>	<b>2,96</b>



- O cidadão recebeu a resposta da sua manifestação em 2,96 dias em média, tendo em consideração o prazo da legislação que é de 20 dias, significa que o cidadão está recebendo as resposta com maior tempestividade.