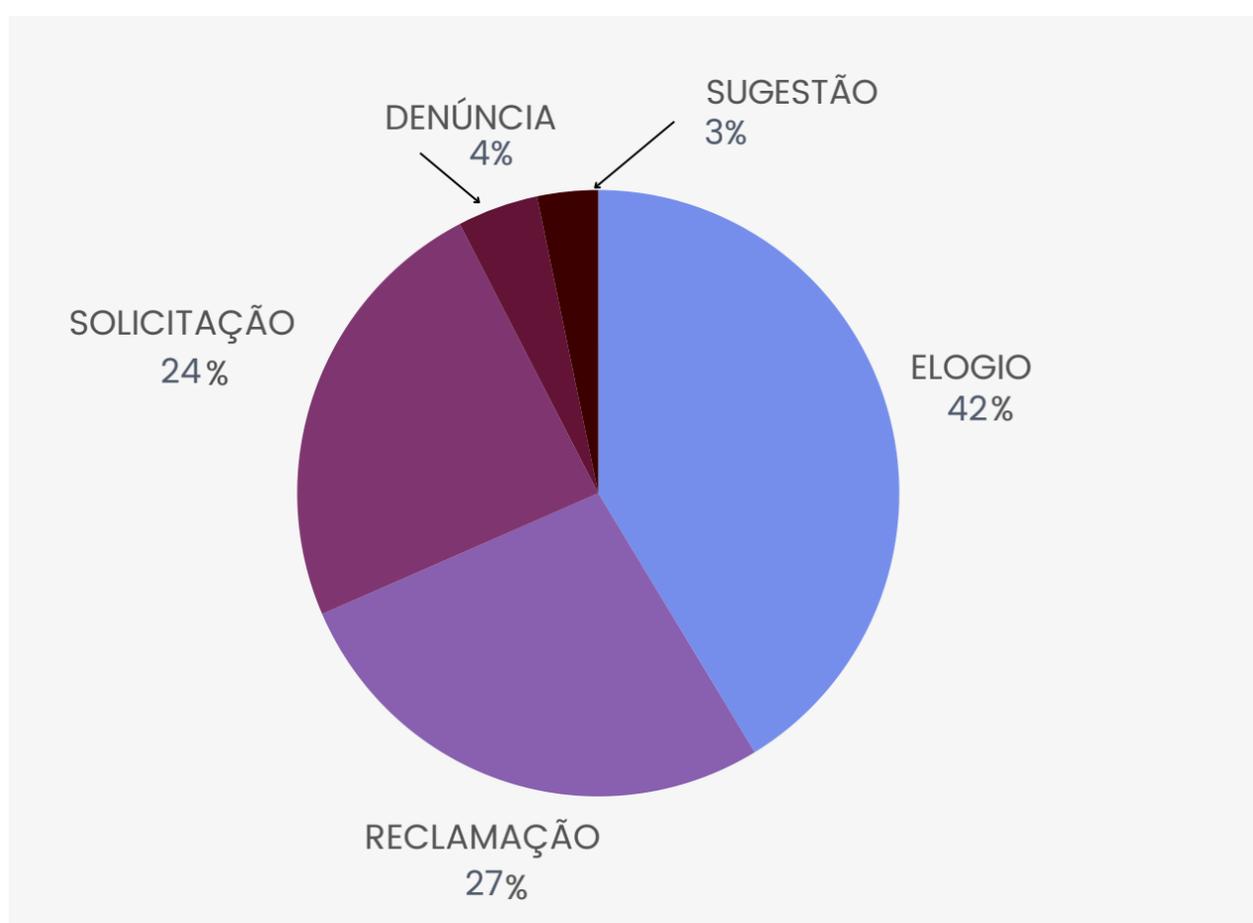


Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

OUTUBRO A DEZEMBRO 2024

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

- Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 42% se referem ao tipo Elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à Reclamação com 27%.



TIPO	QUANTIDADE
ELOGIO	38
RECLAMAÇÃO	25
SOLICITAÇÃO	22
DENÚNCIA	04
SUGESTÃO	03
TOTAL GERAL	92



MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO

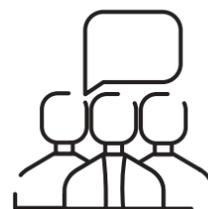
- Das 92 manifestações recebidas pela CGE, 65 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo 33 referentes a Elogio, 18 Reclamações, 10 Solicitações, 02 Sugestões e 2 Denúncias. A Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascou) respondeu 12 manifestações. As demais áreas responderam 02 ou 01 manifestação cada.

Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio	33
	Reclamação	18
	Solicitação	10
	Denúncia	02
	Sugestão	02
ASCOU	Solicitação	09
	Reclamação	03

	Reclamação	01
COTRA	Sugestão	01
	Denúncia	01
	Solicitação	02
CCONT	Reclamação	02
CODES	Elogio	02
COTIC	Elogio	01
COAFI	Elogio	01
ASCOM	Elogio	01
LGPD	Solicitação	01
SECRETÁRIO CGE	Denúncia	01
	Reclamação	01
TOTAL		92

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Apuração/acompanhamento de manifestações pela cge	—	38
Elogio ao servidor público/colaborador	—	24
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio ao desempenho institucional e resultados	05
	Elogio as atividades de ouvidoria	04
	Elogio a programas e projetos institucionais	02
Procedimentos e orientações para solicitações de informação (SIC)	—	04
Estrutura e funcionamento da central de atendimento 155	Qualidade no atendimento	02
Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	Insatisfação com a atuação da ouvidoria	02
Acúmulo indevido de cargos	No âmbito do poder executivo	02
Estrutura e funcionamento de sistemas cooperativos	Melhorias no layout e nas funcionalidades-Portal da Ouvidoria	01
	Problemas no login – Portal da Transparência	01

Elogio ao Governador do Estado		01
Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD	—	01
Contrato de locação de mão de obra terceirizada	Informações gerais sobre o contrato	01
Convênios e instrumentos congêneres	Pendências de processos de convênios e congêneres	01
Sites institucionais	Dificuldades de acesso	01
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	—	01
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Demora no atendimento	01

TOTAL

92

Indicadores de Resultado

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	91
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	01
Total de Manifestações recebidas	92
% IROS:	99%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	383
Total de Manifestações respondidas	92
Tempo médio de resposta (dias)	4,16



- O cidadão recebeu a resposta da sua manifestação em 4,16 dias em média, tendo em consideração o prazo da legislação que é de 30 dias, significa que o cidadão está recebendo as respostas com maior tempestividade.