

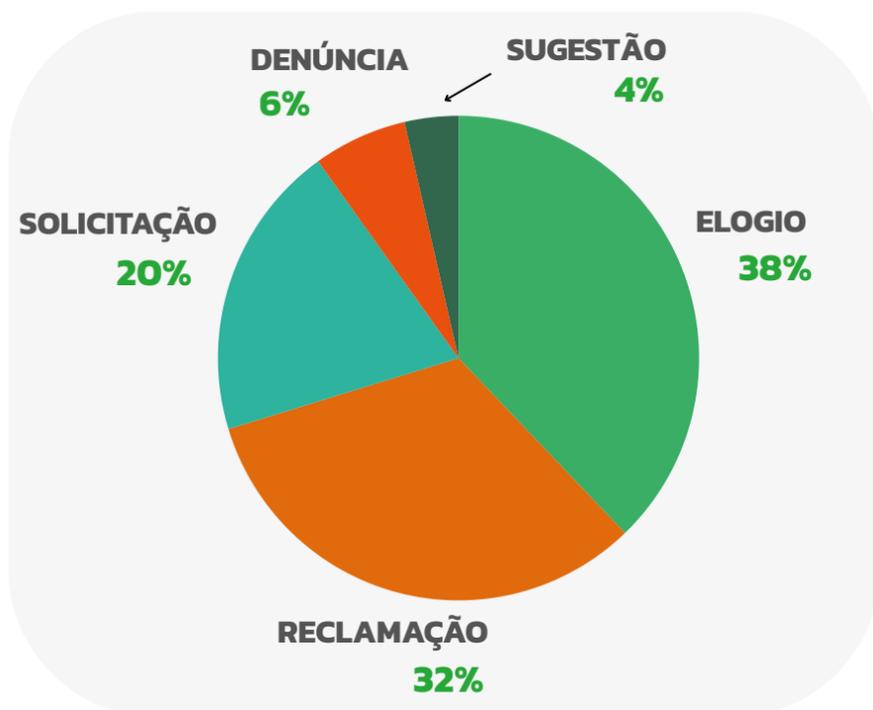
INFORMATIVO DA OUVIDORIA SETORIAL



JANEIRO A MARÇO 2025

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 38% se referem ao tipo Elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à Reclamação com 32%.



Elogio **42**
Reclamação **36**
Solicitação **22**
Denúncia **07**
Sugestão **04**
Total Geral 111

MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO

Das 111 manifestações recebidas pela CGE, 75 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo 39 referentes à Elogio, 24 Reclamações, 09 Solicitações, 02 Denúncias, 01 Sugestão.

A Coordenadoria da Ética e Transparência (Cotra), respondeu 17 manifestações e a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascou) 10 manifestações.

As demais áreas responderam 02 ou 01 manifestação cada.

COUVI

Elogio **39**
Reclamação **24**
Solicitação **09**
Denúncia **02**
Sugestão **01**

ASCOU

Elogio **01**
Reclamação **05**
Solicitação **04**

COTRA

Reclamação **06**
Solicitação **04**
Denúncia **05**
Sugestão **02**

COTIC

Elogio **01**

SECRETÁRIO CGE

Elogio **01**
Solicitação **01**

CODES

Solicitação **01**
Sugestão **01**

CCONT

Solicitação **01**

COSCO

Reclamação **01**

COAFI

Solicitação **01**

Total Geral 111

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS

ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	—	39
Elogio ao servidor público/colaborador	—	37
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	04
	Inoperância no atendimento telefônico	01
Segurança da Informação (LGPD)	Vazamento de dados pessoais	03
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio às atividades de ouvidoria	03
	Elogio ao desempenho institucional e resultados	02
Demais assuntos	—	22
TOTAL		111

INDICADORES DE RESULTADO

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	110
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	01
Total de Manifestações recebidas	111
% IROS:	99%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	467
Total de Manifestações respondidas	111
Tempo médio de resposta (dias)	4,21



O cidadão recebeu a resposta da sua manifestação em 4.21 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.