



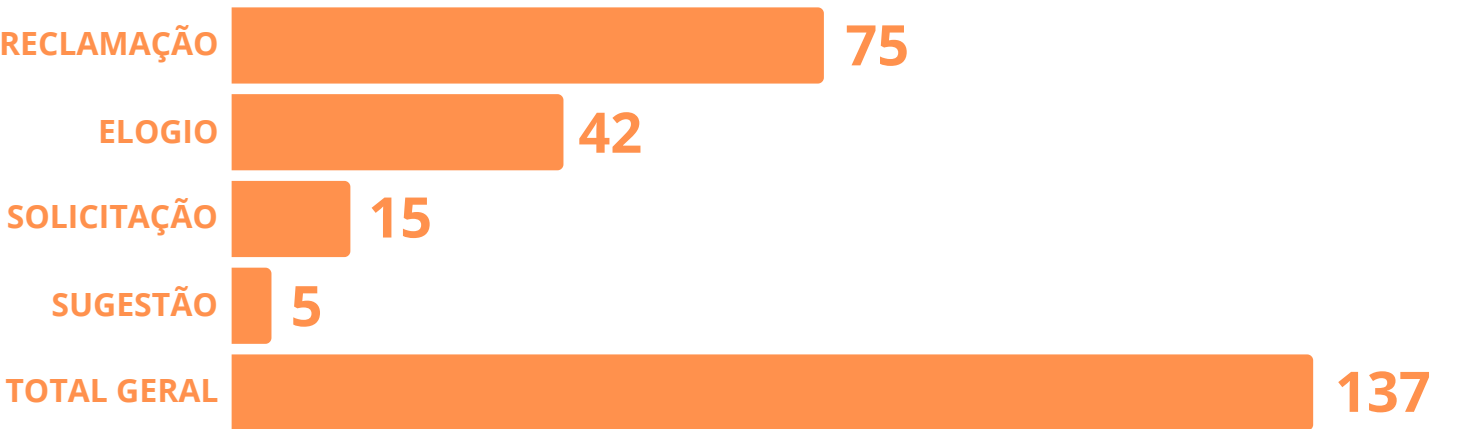
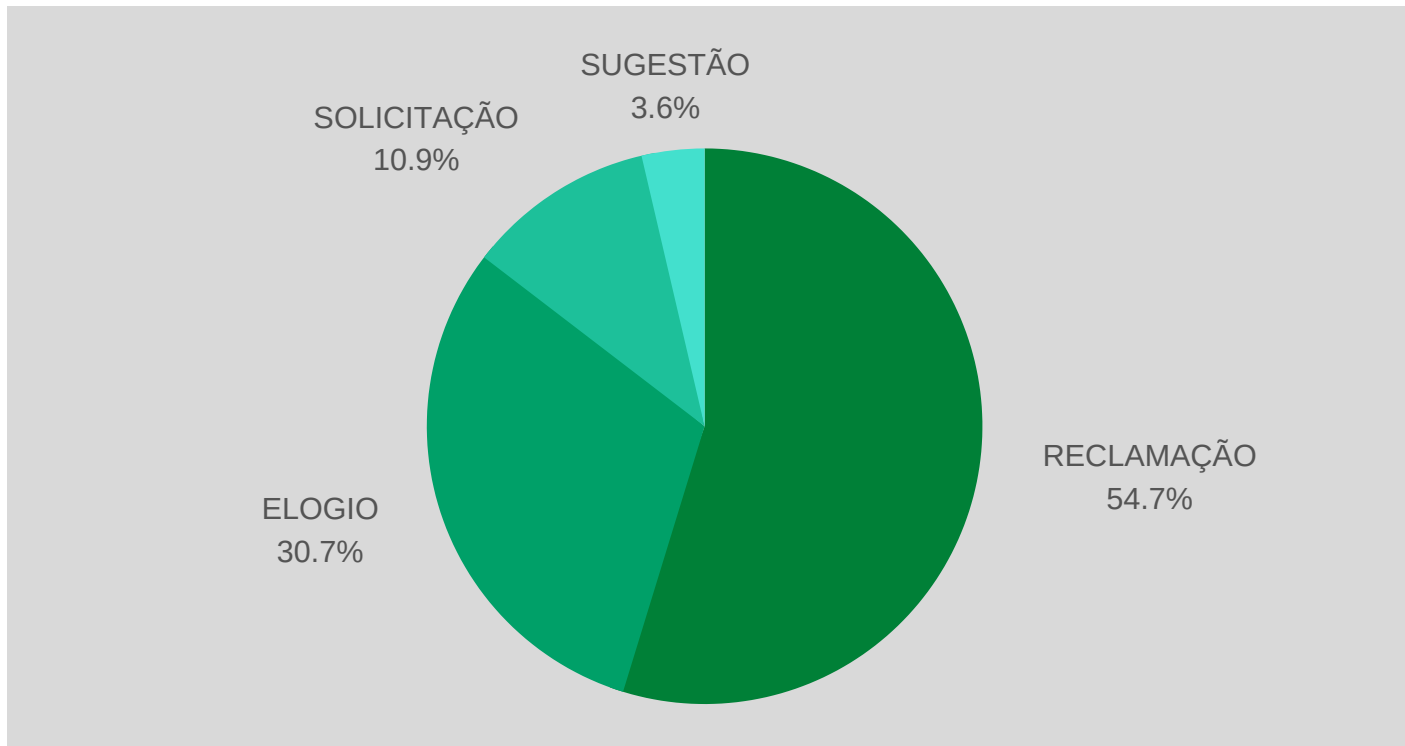
Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

JANEIRO/MARÇO 2020



Manifestação por Tipo

Do total de manifestações recebidas, 54,74% se refere ao tipo "reclamação" e 30,66% ao tipo "elogio".



Manifestação por Área



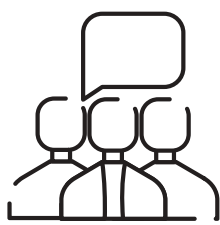
Das 137 manifestações recebidas pela CGE, 105 foram respondidas pela Couvi, sendo que 50 foram compartilhadas com órgãos e entidades da Rede de Ouvidores do Estado.

Manifestações por Área		
ÁREAS	TIPO	TOTAL/ÁREAS
Couvi	Reclamação	53
	Elogio	41
	Solicitação	9
	Sugestão	2
Cotra	Reclamação	16
	Solicitação	3
	Sugestão	1
Sexec-PGI	Reclamação	2
	Solicitação	2
Ccont	Reclamação	2
	Solicitação	1
Cosco	Reclamação	1
	Sugestão	1
Cotic	Elogio	1
Ascou	Reclamação	1
Ascom	Sugestão	1
TOTAL		137

· Uma manifestação (Couvi) foi registrada pelo cidadão como solicitação, no entanto se referia a elogio. Dessa forma, o total de elogios dirigidos à Couvi é 42, sendo 31 para a Central de Atendimento Telefônico 155.

· A Cotic recebeu um elogio pelo excelente trabalho realizado por seus colaboradores para as implementações necessárias ao bom desenvolvimento do regime de Teletrabalho Emergencial.

Manifestação por Assunto/ Sub-assunto mais demandados



Do total de 106 manifestações relativas aos assuntos mais demandados, 40 se referem a descumprimento do prazo de resposta.

77% das manifestações estão concentradas em 5 assuntos e 10 sub-assuntos.

MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SUB-ASSUNTO MAIS DEMANDADOS

ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	TOTAL
Estrutura e funcionamento da ouvidoria	Descumprimento do prazo de resposta	32
	Insatisfação com a resposta	05
	Registro/consulta de manifestação de ouvidoria	05
	Insatisfação com a atuação da ouvidoria	03
Elogio às atividades de ouvidoria	-	25
Elogio ao servidor público/colaborador	Satisfação	16
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	07
	Chamada não atendida	03
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI)	Descumprimento do prazo de resposta	08
	Insatisfação com a resposta	02
TOTAL		106

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	135
Total das Manifestações de ouvidoria	137
IROS: 99%	

Tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial

Total do tempo de resposta das Manifestações de ouvidoria (dias)	760
Total de respostas das Manifestações de ouvidoria	137

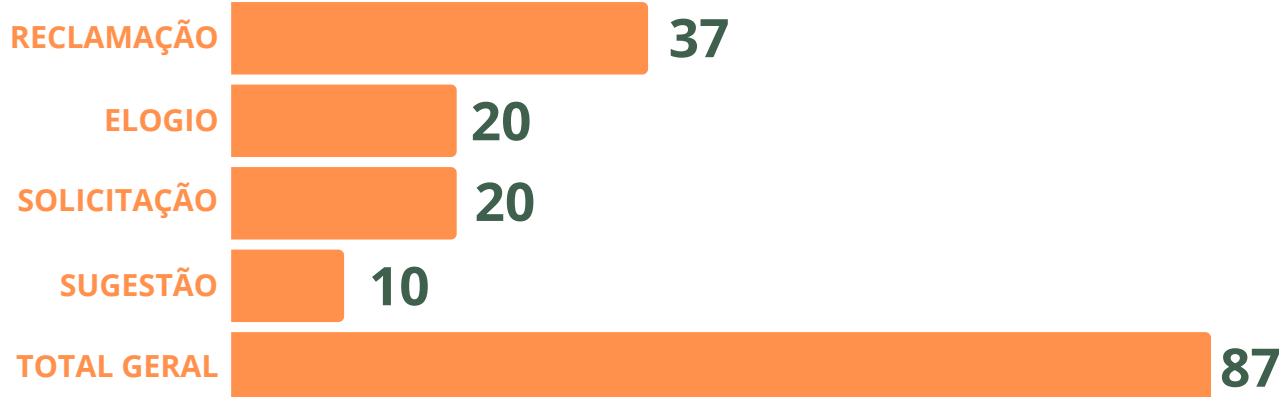
Tempo médio de resposta: 5,55 dias

- No primeiro trimestre, foram respondidas 2 manifestações fora do prazo, em decorrência de um equívoco de falta de pedido de prorrogação de prazo. Referidas demandas foram respondidas com 16 e 17 dias, contados do registro e poderiam ter sido prorrogadas por mais 15 dias, conforme regulamento.
- O tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial foi reduzido de 9,83 para 5,55 dias, em relação ao primeiro trimestre de 2019, o que possibilitou ao cidadão receber as respostas com mais tempestividade.



ABRIL/ JUNHO 2020

Do total de manifestações recebidas, 42,50% se refere ao tipo reclamação e 23% ao tipo elogio.



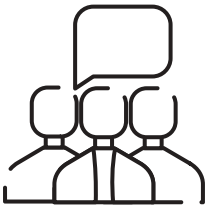
MANIFESTAÇÃO POR ÁREA

Das 87 manifestações recebidas pela CGE, 53 foram respondidas pela Couvi, sendo que 28 foram compartilhadas com órgãos e entidades da Rede de Ouvidores do Estado.

Das manifestação (Couvi) registradas pelo cidadão como Elogio, 12 se referiam a elogio a servidor/colaborador, sendo 6 relacionados às atividades de ouvidoria e 1 relacionado a programas e projetos governamentais.

Manifestações por Área		
ÁREAS	TIPO	TOTAL/ÁREAS
Couvi	Reclamação	23
	Elogio	19
	Solicitação	7
	Sugestão	4
Cotra	Reclamação	14
	Solicitação	6
	Sugestão	1
Sexec-PGI	Solicitação	3
	Sugestão	1
Ccont	Solicitação	3
	Sugestão	3
Ascou	Elogio	1
Coaud	Sugestão	1
Cotic	Solicitação	1
TOTAL		87

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUB-ASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	TOTAL
Estrutura e funcionamento da ouvidoria	Descumprimento do prazo de resposta	14
Elogio ao servidor público/colaborador	Satisfação	13
Elogio às atividades de ouvidoria	-	06
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI)	Descumprimento do prazo de resposta	06
	Insatisfação com a atuação do CSAI	05
Sistemas institucionais e aplicativos	Erros na operacionalização (cadastro de informações)	05
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	02
	Chamada não atendida	05
Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	-	03

Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	Informações inconsistentes no portal da transparência	03
TOTAL		62



Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

	1º Trim	2º Trim
Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	135	87
Total das Manifestações de ouvidoria	137	87
IROS:	99%	100%

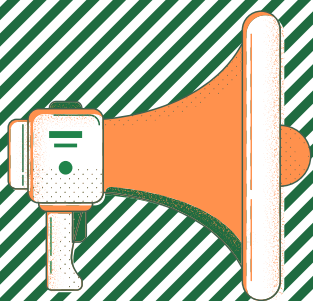
Tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial

	1º Trim	2º Trim
Total do tempo de resposta das Manifestações de ouvidoria (dias)	760	387
Total de respostas das Manifestações de ouvidoria	137	87

Tempo médio de resposta: **5,55 dias** **4,45 dias**



- No segundo trimestre, 100% das manifestações foram respondidas no prazo. Dessas demandas foram respondidas 16 manifestações com zero dia.
- O tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial foi reduzido de 5,55 para 4,45 dias, em relação ao primeiro trimestre de 2020, o que possibilitou ao cidadão receber as respostas com mais tempestividade.



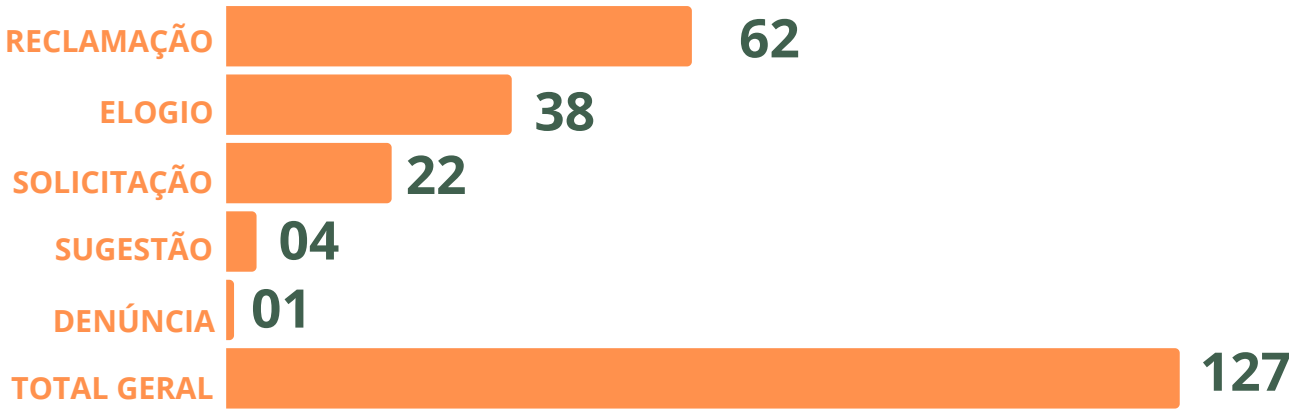
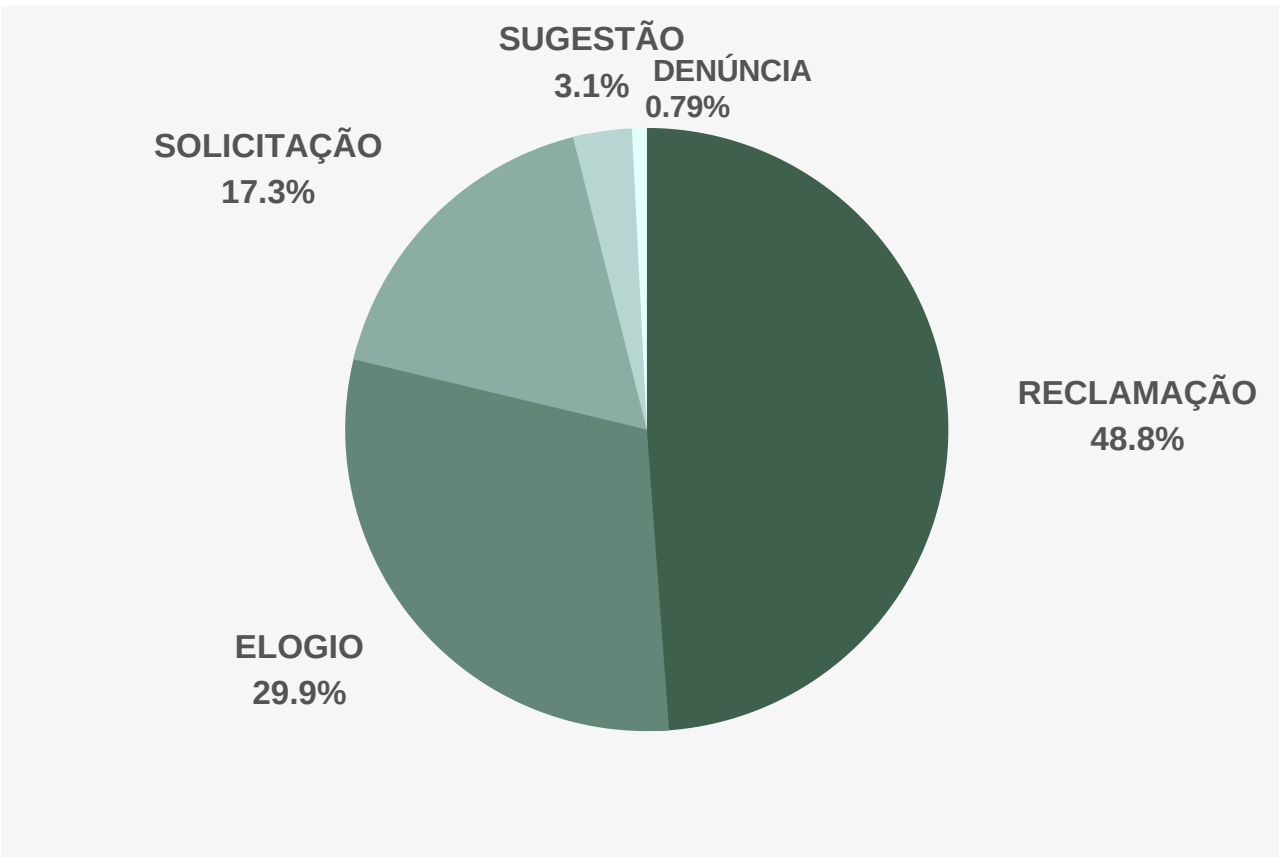
Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE



JULHO/ SETEMBRO 2020

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

Do total de manifestações recebidas, 48,82% se refere ao tipo reclamação e 29,92% ao tipo elogio.



MANIFESTAÇÃO POR ÁREA



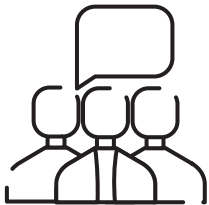
Das 127 manifestações recebidas pela CGE, 95 foram respondidas pela Couvi, sendo que 66 foram compartilhadas com órgãos e entidades da Rede de Ouvidores do Estado.

Das manifestações (Couvi) registradas pelo cidadão como Elogio, 25 se referiram a elogio a servidor/colaborador, 1 se relacionava a programas e projetos governamentais e 11 estavam relacionadas às atividades de ouvidoria. Das manifestações classificadas como elogio às atividades de ouvidoria, uma havia sido classificada equivocadamente como elogio ao governador.

Demandas de Ouvidoria por Área/Tipo		
ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Reclamação	48
	Elogio	37
	Solicitação	8
	Sugestão	2
CCONT	Solicitação	5
	Reclamação	4
	Sugestão	1
	Denúncia	1

COTRA	Reclamação	7
	Solicitação	3
	Elogio	1
COTIC	Reclamação	2
	Solicitação	2
	Sugestão	1
ASJUR	Solicitação	1
COAFI	Reclamação	1
CODIP	Solicitação	1
SEXEC-PGI	Solicitação	1
OUVIDORIA SETORIAL	Solicitação	1
TOTAL		127

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/
SUB-ASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	TOTAL
Estrutura e funcionamento da ouvidoria	Descumprimento do prazo de resposta	28
Elogio ao servidor público/colaborador	Satisfação	25
Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	-	24
Elogio às atividades de ouvidoria	-	11
Análise e compartilhamento de informações para o aprimoramento do controle interno	Relação de servidores Públicos estaduais contemplados indevidamente com o auxílio emergencial (Governo Federal)	05
Elogio aos serviços prestados pelo órgãos	-	02
Sistemas institucionais e aplicativos	Erros na operacionalização (cadastro de informações)	02
Atividades na área de Correição	Apuração de Denúncias	02
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	02
Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	Insatisfação com a resposta	02
TOTAL		102

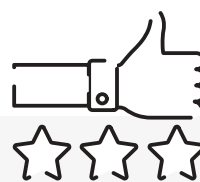


Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

	1º Trim	2º Trim	3º Trim
Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	135	87	127
Total das Manifestações de ouvidoria	137	87	127
IROS:	99%	100%	100%

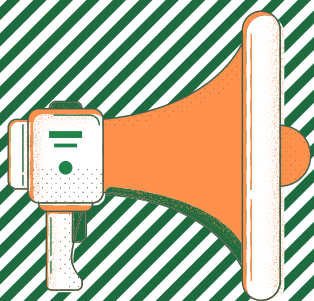
Tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial

	1º Trim	2º Trim	3º Trim
Total do tempo de resposta das Manifestações de ouvidoria (dias)	760	387	406
Total de respostas das Manifestações de ouvidoria	137	87	127
Tempo médio de resposta:	5,55 dias	4,45 dias	3,20 dias



- No terceiro trimestre, 100% das manifestações foram respondidas no prazo.

- O tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial foi reduzido de 5,12 para 4,45 dias, em relação ao segundo trimestre de 2020, o que possibilitou ao cidadão receber as respostas com maior tempestividade.



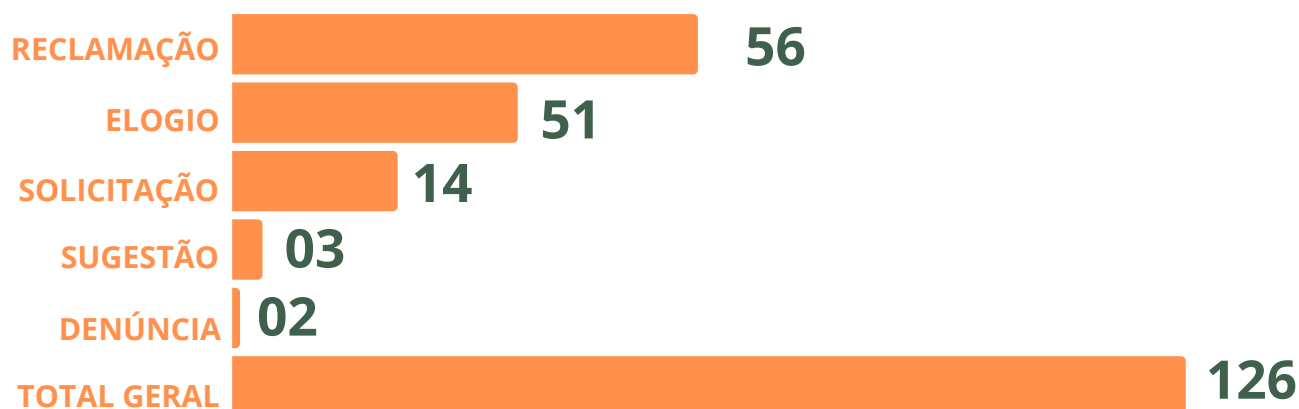
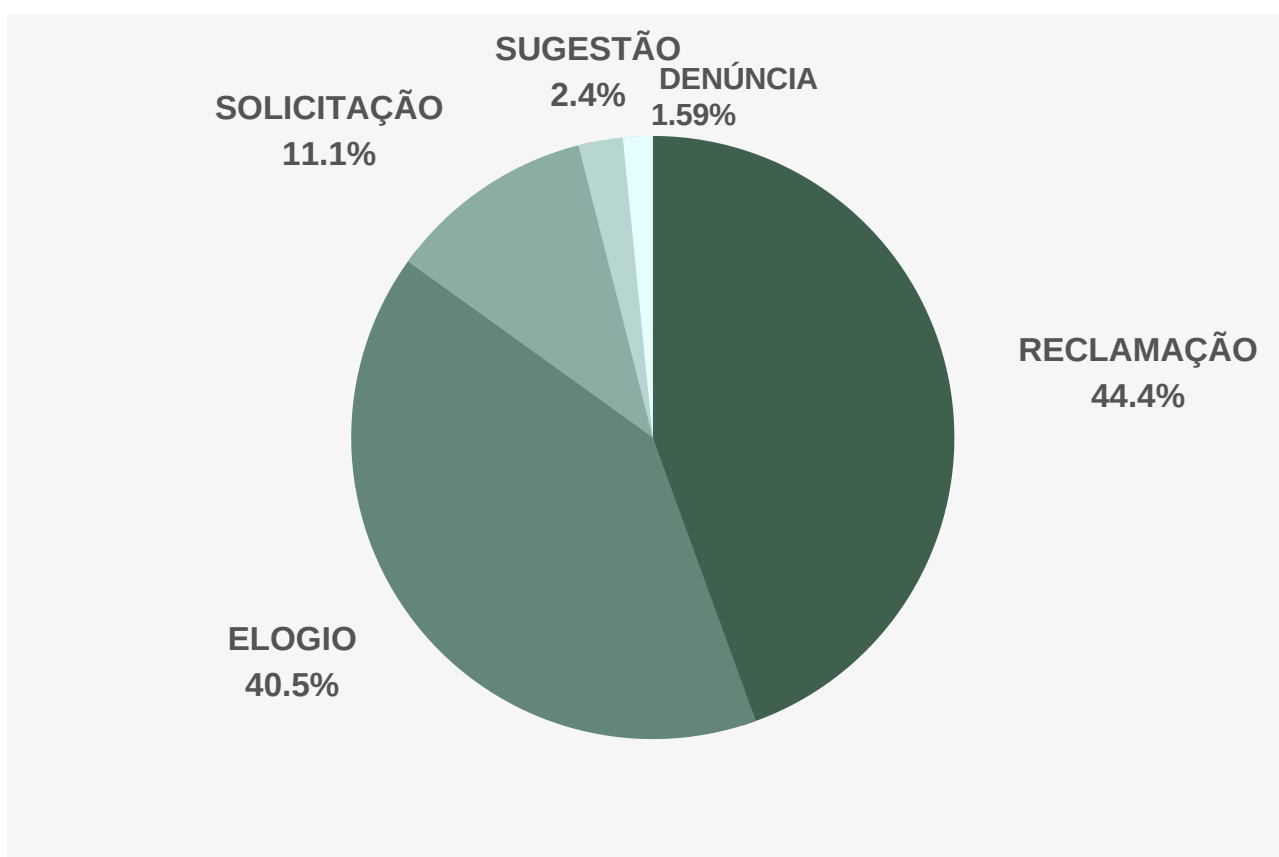
Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

OUTUBRO/ DEZEMBRO 2020



MANIFESTAÇÃO POR TIPO

Do total de manifestações recebidas, 44,44% se refere ao tipo reclamação e 40,48% ao tipo elogio.



MANIFESTAÇÃO POR ÁREA



Das 126 manifestações recebidas pela CGE, 99 foram respondidas pela Couvi, sendo que 48 foram compartilhadas com órgãos e entidades da Rede de Ouvidores do Estado.

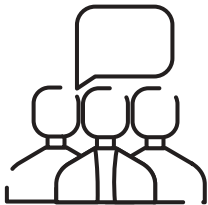
Das manifestações (Couvi) registradas pelo cidadão como Elogio, 35 se referiram a elogio a servidor/colaborador que trabalham na central de atendimento 155, 13 se relacionava a elogio aos serviços prestados pelo órgão e 03 estavam relacionadas às atividades de ouvidoria.

Demandas de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio	51
	Reclamação	37
	Solicitação	7
	Sugestão	3
	Denúncia	1
CCONT	Solicitação	4
	Reclamação	1

COTRA	Reclamação	17
	Solicitação	1
COTIC	Solicitação	2
	Reclamação	1
SEXEC-PGI	Denúncia	1
TOTAL		126

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/
SUB-ASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	TOTAL
Apuração/ acompanhamento de manifestações pela CGE	-	35
Elogio ao servidor público/colaborador	Satisfação	35
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI	Descumprimento do prazo de resposta	07
	Insatisfação com a atuação do Comitê Setorial de Acesso à Informação-CSAI	02
	Insatisfação com o prazo de resposta	01
Estrutura e funcionamento da ouvidoria	Descumprimento do prazo de resposta	06
	Insatisfação com o prazo de resposta	02
	Registro/ consulta manifestações de ouvidoria	01
	Apuração/ acompanhamento	01
	Cancelamento de manifestações pela ouvidoria	01
TOTAL		91

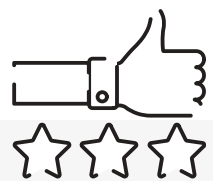


Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Média
Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	135	87	127	126	118,75
Total das Manifestações de ouvidoria	137	87	127	126	119,25
IROS:	99%	100%	100%	100%	100%

Tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial

	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Média
Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	760	387	406	453	502
Total de respostas das Manifestações	137	87	127	126	119
Tempo médio de resposta (dias)	5,55	4,45	3,20	3,60	4,20



- No quarto trimestre, 100% das manifestações foram respondidas no prazo.
- O tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial foi reduzido de 4,45 para 4,20 dias, em relação ao terceiro trimestre de 2020, o que possibilitou ao cidadão receber as respostas com maior tempestividade.