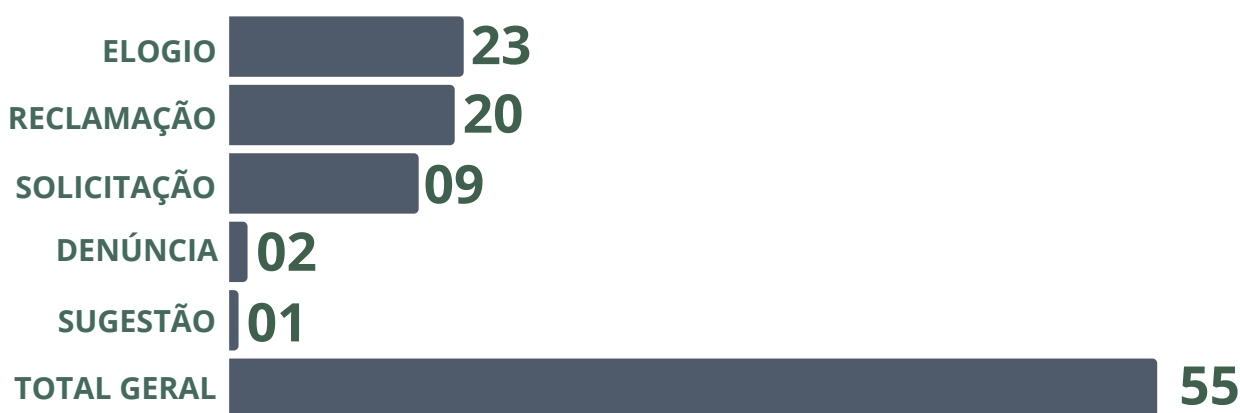
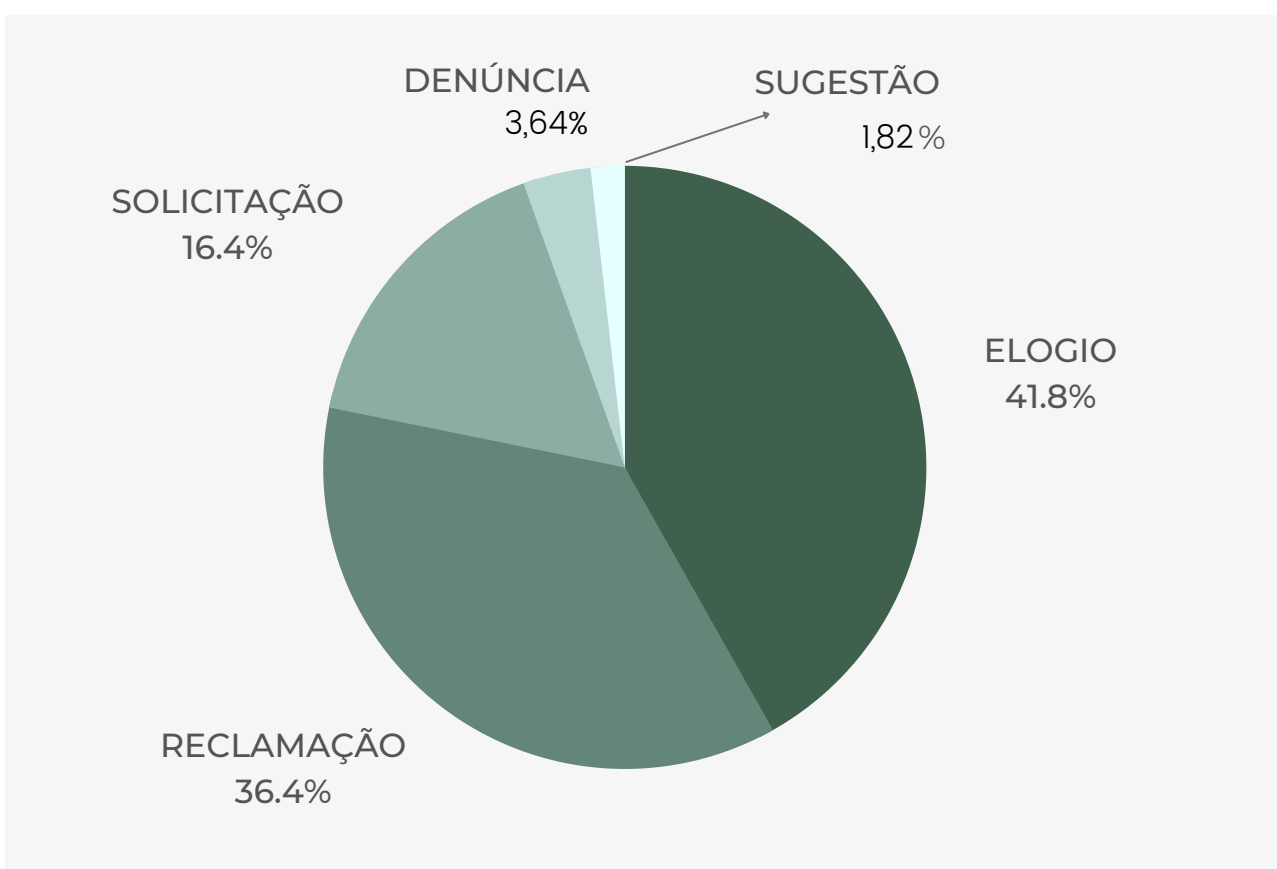


MANIFESTAÇÃO POR TIPO

· Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 41,82% se referem ao tipo elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à reclamação com percentual de 36,36%.



MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO



·Das 55 manifestações recebidas pela CGE, 30 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria – Couvi, sendo que 22 se referiram a elogio, desses: 13 elogiaram o atendimento dos atendentes da Central 155, 05 elogiaram os servidores/colaboradores da Central 155, 03 elogiaram os serviços prestados pelo órgão e 01 é elogio às atividades de ouvidoria.

·Vale ressaltar, que as manifestações do tipo reclamação que eram compartilhadas com a Ouvidoria Setorial da CGE, para acompanhamento pela Couvi, atualmente estão sendo avaliadas e respondidas pela Couvi diretamente ao cidadão, não sendo mais realizada essa intermediação.

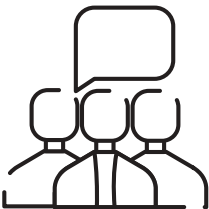
·A Coordenação da Ética e Transparência – Cotra recebeu 16 manifestações: 10 se referiram a reclamação, sendo 05 sobre um problema de falta de atualização do Portal da Transparência por estar em transição para um novo sistema.

Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio	22
	Reclamação	06
	Solicitação	02
COTRA	Reclamação	10
	Solicitação	04
	Denúncia	02
CCONT	Solicitação	02
	Reclamação	01
ASCOM	Reclamação	01

COAFI	Elogio	01
CODES	Reclamação	01
SEXEC-CGE	Reclamação	01
	Solicitação	01
SEXEC- PGI	Sugestão	01
TOTAL		55

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Elogio ao servidor público/colaborador	—	19
Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	Dados e informações não encontradas no Portal da Transparência	07
	Informações inconsistentes no Portal da Transparência	03
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI	Descumprimento do prazo de resposta	04
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	03
	Chamada não atendida	03
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	—	03
Concurso público/seleção	Convocação de aprovados/classificados	02
Demais assuntos e subassuntos		11
TOTAL		55

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	55
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	0
Total de Manifestações recebidas	55
% IROS:	100,00%

Tempo médio de resposta das manifestações

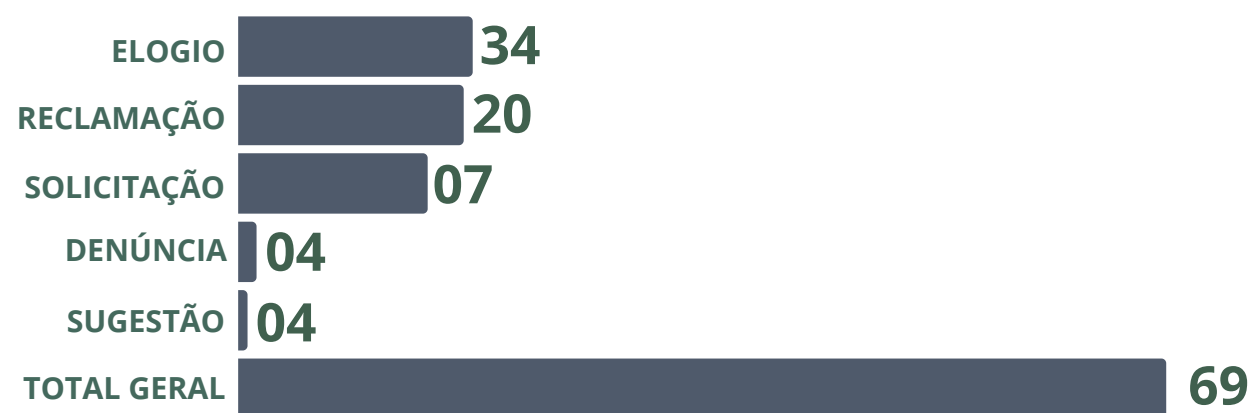
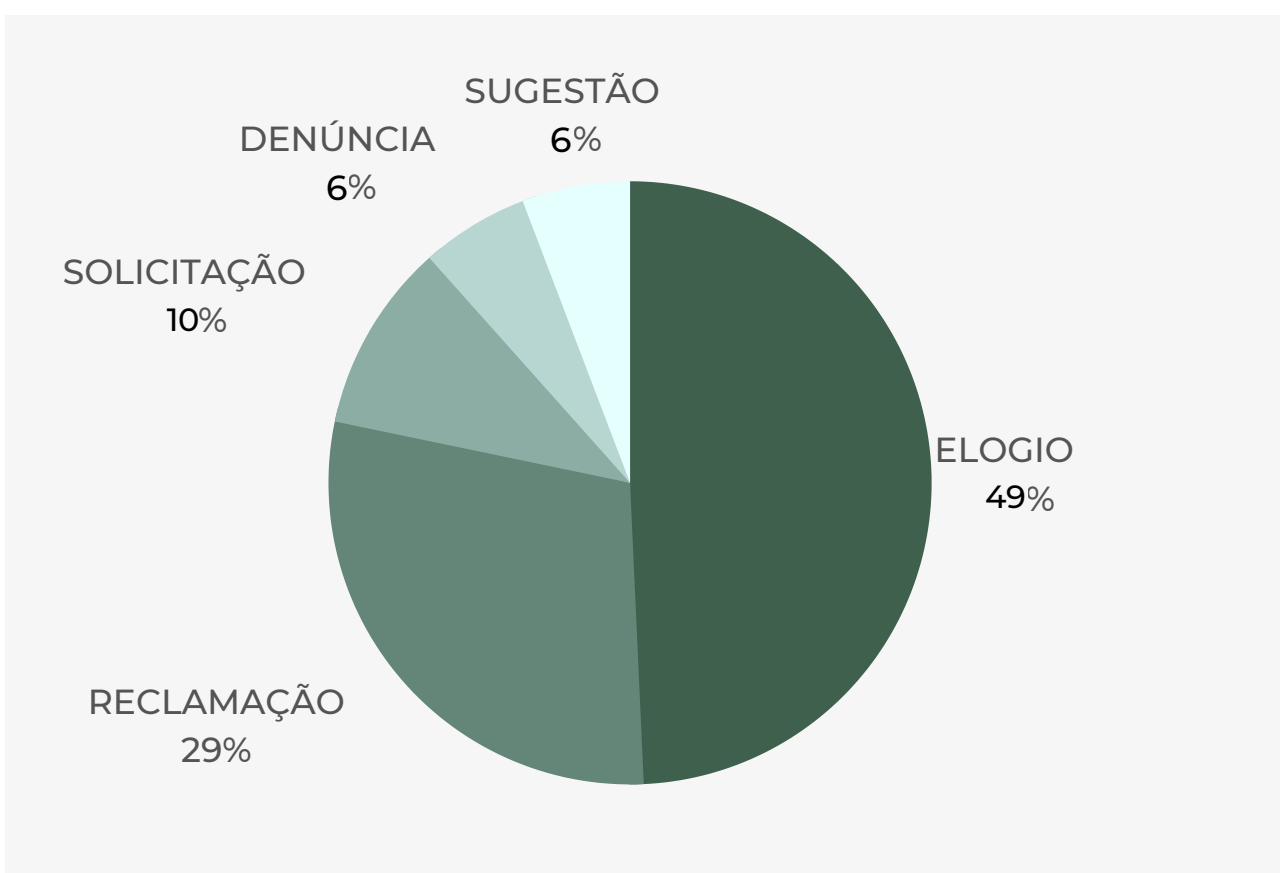
Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	246
Total de Manifestações respondidas	55
Tempo médio de resposta (dias)	4

• No primeiro trimestre, 100,00% das manifestações foram respondidas no prazo. E, o tempo médio de resposta foi de 4 dias. Desse modo, o cidadão está recebendo as respostas com mais tempestividade.



MANIFESTAÇÃO POR TIPO

· Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 49% se referem ao tipo elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à reclamação com percentual de 29%.



MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO



·Das 69 manifestações recebidas pela CGE, 31 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria – Couvi, sendo que 23 delas são referentes a elogio: 6 elogiaram os serviços prestados pelo órgão, 4 às atividades de ouvidoria e 13 elogiaram os servidores/colaboradores da Central 155.

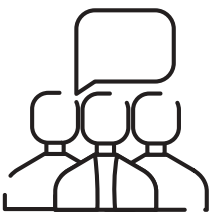
·As Coordenadorias de Desenvolvimento de Pessoas – Codes e de Tecnologia da Informação – Cotic receberam 5 elogios cada, referente ao serviço prestado nas atividades realizadas no âmbito do Programa de Acolhimento dos Novos Auditores da CGE.

Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio	23
	Reclamação	05
	Sugestão	03
COTRA	Reclamação	08
	Solicitação	02
CODES	Elogio	05
	Denúncia	03
	Reclamação	03
COTIC	Elogio	05

CCONT	Solicitação	04
	Reclamação	02
COAFI	Elogio	01
	Reclamação	01
	Solicitação	01
SEXEC- PGI	Denúncia	01
	Reclamação	01
	Sugestão	01
TOTAL		69

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Elogio ao servidor público/colaborador	—	24
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	—	06
Concurso público/ seleção	Realização de concurso/seleção	05
	Esclarecimentos/orientações acerca do Edital de regulamentação do concurso/seleção	01
Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	Dados e informações não encontradas no Portal da Transparência	04
Elogio às Atividades da Ouvidoria	—	04
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	03
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI	Descumprimento do prazo de resposta	03
Convênios e Instrumentos Congêneres	Andamento de contratos e convênios	02
	Pendências de processos de Convênios e Congêneres	01
Informação sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria, etc)	—	02
Interposição de recurso contra negativa de acesso à informação	Recurso em primeira instância ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI)	02
Demais assuntos e subassuntos		12
TOTAL		69

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	69
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	0
Total de Manifestações recebidas	69
% IROS:	100%

Tempo médio de resposta das manifestações

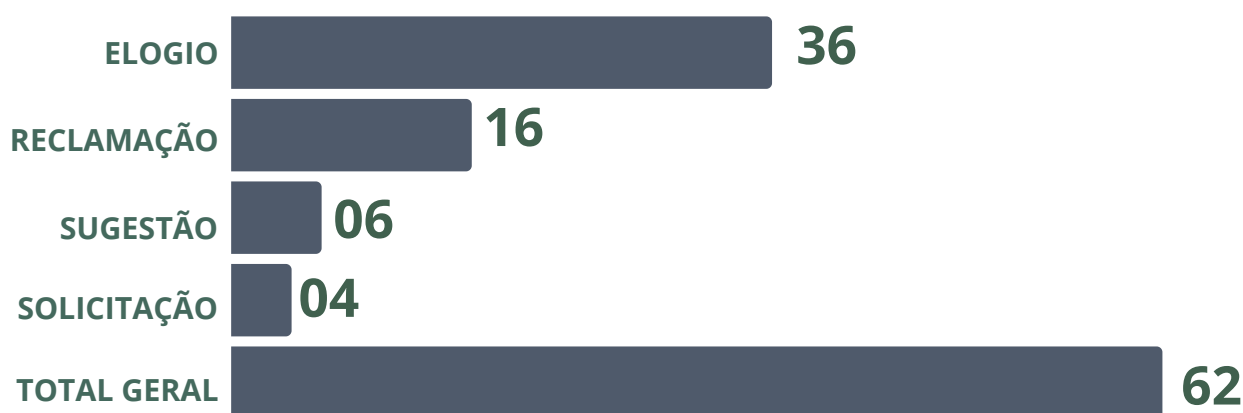
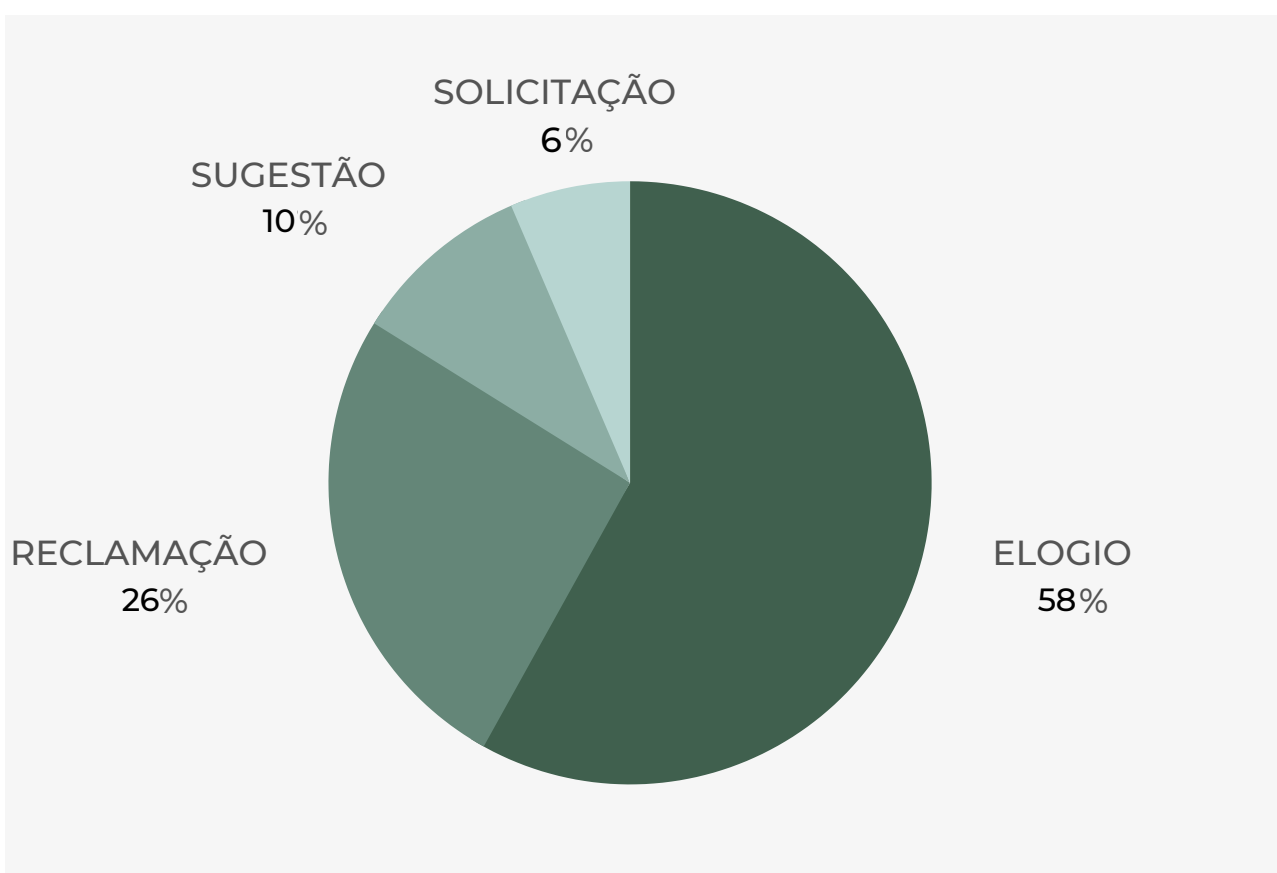
Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	286
Total de Manifestações respondidas	69
Tempo médio de resposta (dias)	4,14



- No Boletim Informativo do 1º Trimestre de 2022 o tempo médio de resposta das manifestações foi divulgado com o quantitativo de 4 dias, entretanto, são 4,47 dias.
- Em 2022, a Ouvidoria Setorial vem alcançando 100% de resolubilidade das respostas das manifestações que foram registradas pelos cidadãos.
- Destacamos que o tempo médio de resposta foi de 4,14 dias, com isso o cidadão está recebendo a resposta com tempestividade e eficiência.

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

- Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 58% se referem ao tipo elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à reclamação com 26%.



MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO



- Das 62 manifestações recebidas pela CGE, 45 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo que 33 delas são referentes a elogio: 16 elogiaram os serviços prestados pelo órgão, 05 às atividades de ouvidoria e 11 elogiaram os servidores/colaboradores da Central de Atendimento 155 e 03 servidores/colaboradores da Célula de Gestão de Ouvidoria (Ceouv).
- As Coordenadorias de Controladoria (Ccont), Administrativo-Financeira (Coafi) e de Tecnologia da Informação (Cotic) receberam 01 elogio cada, referente aos serviços prestados pelos servidores/colaboradores dessas áreas.

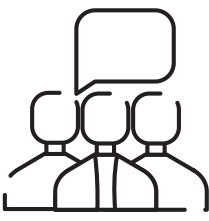
Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio	33
	Reclamação	09
	Sugestão	03
COTRA	Reclamação	05
	Solicitação	02
CCONT	Solicitação	02
	Elogio	01
	Reclamação	01
	Sugestão	01
ASCOM	Sugestão	01

ASCOU*	Sugestão	01
COTIC	Elogio	01
COAFI	Elogio	01
	Reclamação	01
TOTAL		62

(*) A sugestão registrada para a Ascou no Portal da Transparência, na realidade é referente a Cotra. Não devendo ser contabilizada naquela área.

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/
SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	—	16
Elogio ao servidor público/colaborador	—	15
Elogio às Atividades da Ouvidoria	—	05
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	06
	Inoperância no atendimento telefônico	03
	Chamada não atendida	01
Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	Dados e informações não encontrados no Portal da Transparência	03
	Melhorias no layout e nas funcionalidades – e-SACC	02
	Melhorias no layout e nas funcionalidades – portal da ouvidoria	01
Interposição de recurso contra negativa de acesso à informação	Recurso em primeira instância ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI)	03
Demais assuntos e subassuntos		07
TOTAL		62

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	62
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	0
Total de Manifestações recebidas	62
% IROS:	100%

Tempo médio de resposta das manifestações

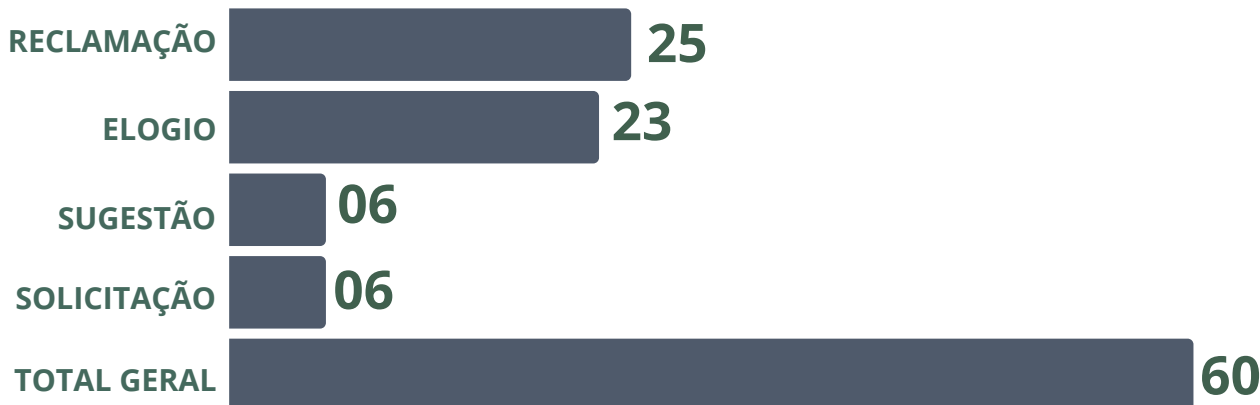
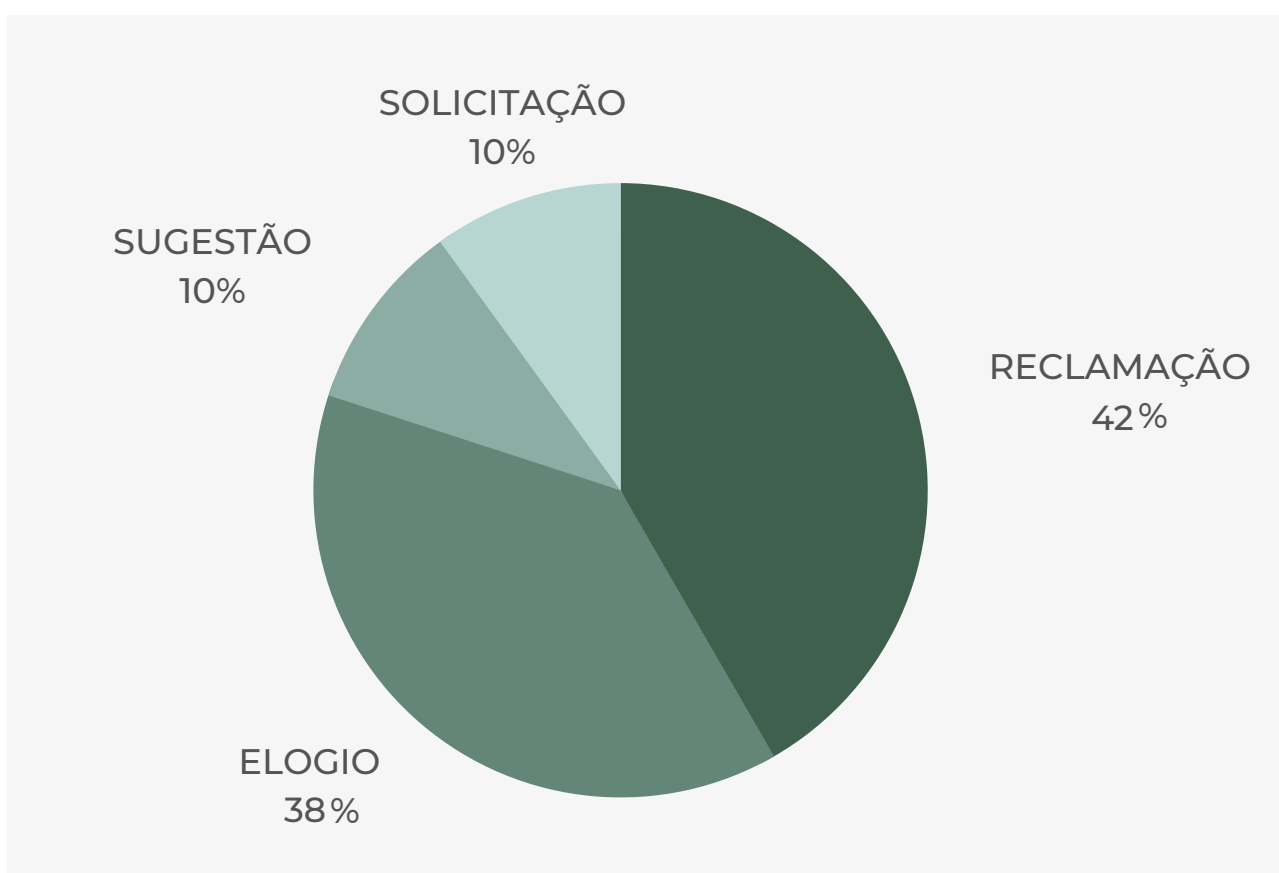
Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	172
Total de Manifestações respondidas	62
Tempo médio de resposta (dias)	2,77



- No 3º Trimestre de 2022, a Ouvidoria Setorial alcançou 100,00% de resolubilidade das manifestações que foram registradas pelos Cidadãos.
- Destacamos que o tempo médio de resposta foi de 2,77 dias, com isso o Cidadão está recebendo as respostas com mais tempestividade e eficiência.
- Além disso, a Ouvidoria Setorial implementou como boa prática, nesse trimestre, o Ranking do Tempo Médio de Resposta (RTMR), incentivando a celeridade no atendimento das demandas registradas pelos cidadãos, tornando o serviço mais ágil e eficiente.
- O Ranking do Tempo Médio de Resposta (RTMR) está sendo disponibilizado de forma trimestral, destacando as cinco áreas com menor tempo de resposta.

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

- Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial nesse trimestre, 42% se referem ao tipo reclamação. O segundo tipo mais demandado refere-se à elogio com 38%.



MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO



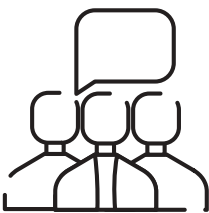
- Das 60 manifestações recebidas pela CGE, 44 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria - Couvi, sendo que 19 delas são referentes a elogio: 8 elogiaram os serviços prestados pelo órgão, 08 elogiaram os servidores/colaboradores da Central 155 e 03 às atividades de ouvidoria.
- As Coordenadorias Administrativa Financeira - Coafi, recebeu 03 elogios a servidores/colaboradores e Coordenadoria de Ética e Transparência - Cotra recebeu 1 elogio, referente a servidores/colaboradores.

Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Reclamação	20
	Elogio	19
	Sugestão	03
	Solicitação	02
COAFI	Elogio	03
	Reclamação	02
	Sugestão	01
COTRA	Reclamação	02
	Solicitação	01
	Sugestão	01
	Elogio	01

SEXEC-PGI	Reclamação	01
	Sugestão	01
	Solicitação	01
CCONT	Solicitação	01
ASCOU	Solicitação	01
TOTAL		60

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	17
	Inoperância no atendimento telefônico	01
	Chamada não atendida	01
Elogio ao servidor público/colaborador	—	13
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	—	08
Apuração/acompanhamento de manifestação pela CGE	—	04
Elogio às Atividades da Ouvidoria	—	03
Demais assuntos e subassuntos		13
TOTAL		60

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	60
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	0
Total de Manifestações recebidas	60
% IROS:	100%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	271
Total de Manifestações respondidas	60
Tempo médio de resposta (dias)	4,52



- No 4º Trimestre de 2022, a Ouvidoria Setorial alcançou 100,00% de resolubilidade das manifestações que foram registradas pelos Cidadãos.
Destacamos que o tempo médio de resposta foi de 4,52 dias, com isso o Cidadão está recebendo as respostas com mais tempestividade e eficiência.