

RELATÓRIO GERENCIAL – OUVIDORIA CGE

1º Semestre/2022

Controladoria
Geral do
Estado



Tempo Médio de
Resposta*



7,9 dias

* Considerando os últimos 3 meses

Manifestações
Registradas

387

Manifestações
Finalizadas

344

Manifestações
em aberto

43

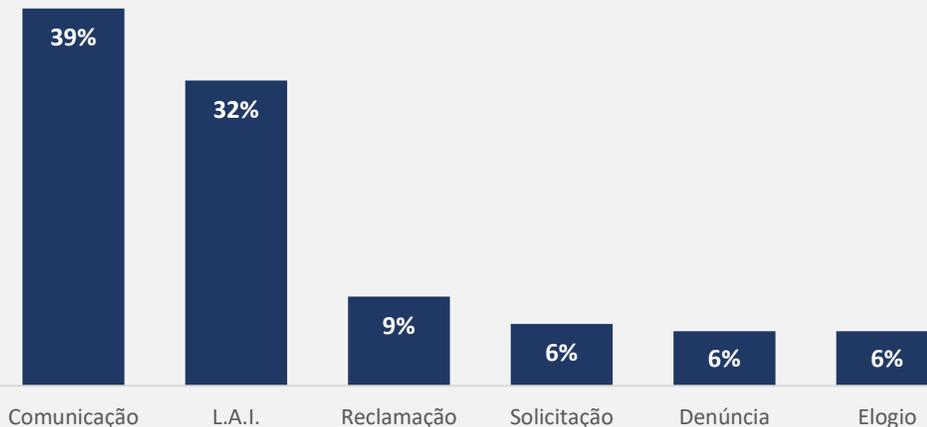
% Manifestações
Inativadas

47%

% Respostas
Insatisfatórias

–

Distribuição por tipo de manifestações



Pesquisas
Respondidas

52

% Pesquisas
Respondidas

22%

% Resolutividade

64%

* Considerando os últimos 3 meses

% Respostas Revisadas

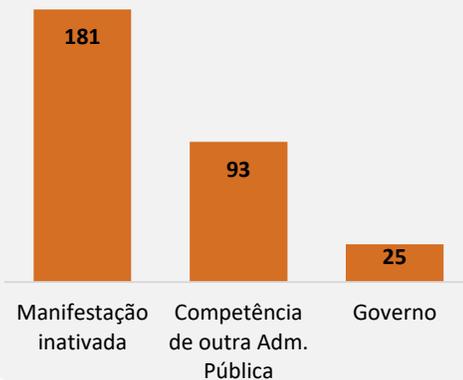
Adequada: 99,7%

Insuficiente: 0,3%

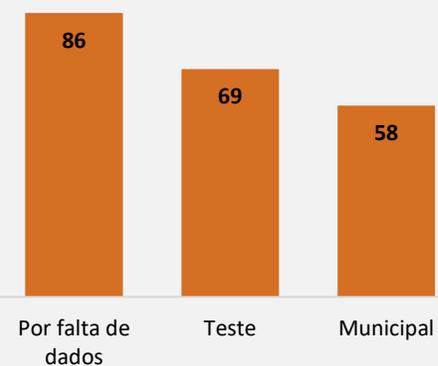
Nota de
Recomendação

7,5

Top 3 Principais Assuntos



Top 3 principais sub assuntos



RELATÓRIO GERENCIAL – OUVIDORIA CGE

Notas Explicativas



Tempo Médio de Resposta: Média dos dias de vida de cada manifestação, no período.

% Resolutividade: Considera o percentual de "sim" e "parcialmente" respondidos pelo cidadão/usuário, na pergunta: "Sua demanda foi resolvida?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria

Nota de Recomendação: Considera a média das notas dadas pelos manifestantes, numa escala de 0 a 10, na pergunta: "Você recomendaria esta Ouvidoria?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria

Manifestações Registradas: Número de manifestações registradas no período.

Manifestações Finalizadas: Número de manifestações finalizadas no período.

Manifestações em aberto: Número de manifestações em aberto no período.

% Manifestações Inativadas: Percentual de manifestações que foram inativadas no período.

% Respostas Insatisfatórias: Percentual de respostas insatisfatórias no período.

Pesquisas Respondidas: Número de pesquisas respondidas no período.

% Pesquisas Respondidas: Percentual de pesquisas respondidas no período.

% Respostas Revisadas: Percentual de Respostas Adequada e Insuficiente, conforme a revisão de respostas realizada pela Ouvidoria-Geral;