

RELATÓRIO GERENCIAL – OUVIDORIA

CGE | 2022

Controladoria
Geral do
Estado



Número de Manifestações

618

Ano Anterior: 568 (+8.8%)

Tempo Médio de Resposta

6,5

Ano Anterior: 8,6 (+24.47%)

% Resolutividade

60%

Ano Anterior: 54% (+12.69%)

Nota de Recomendação

7,3

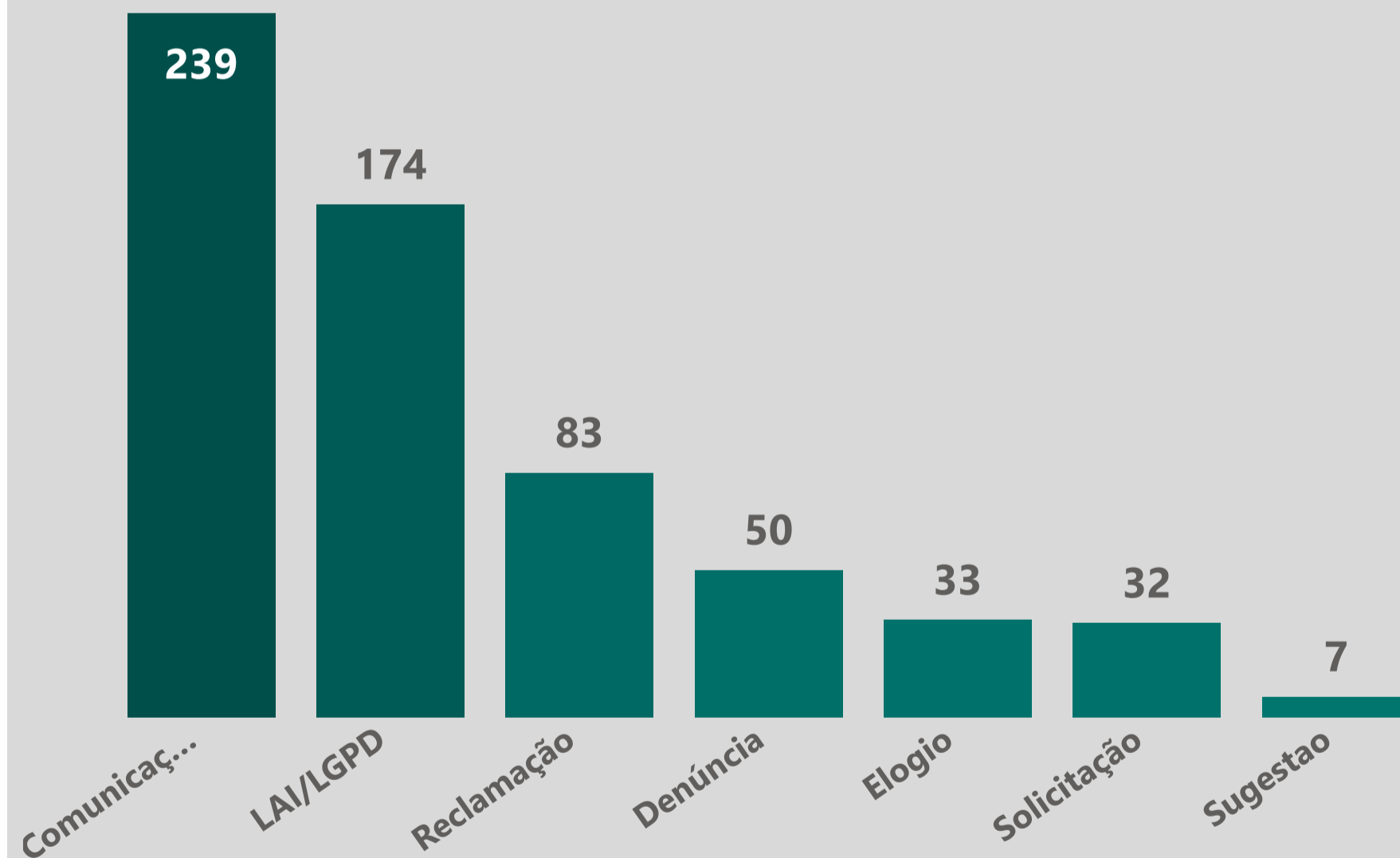
Ano Anterior: 5,9 (+22.77%)

% Pesquisas Respondidas

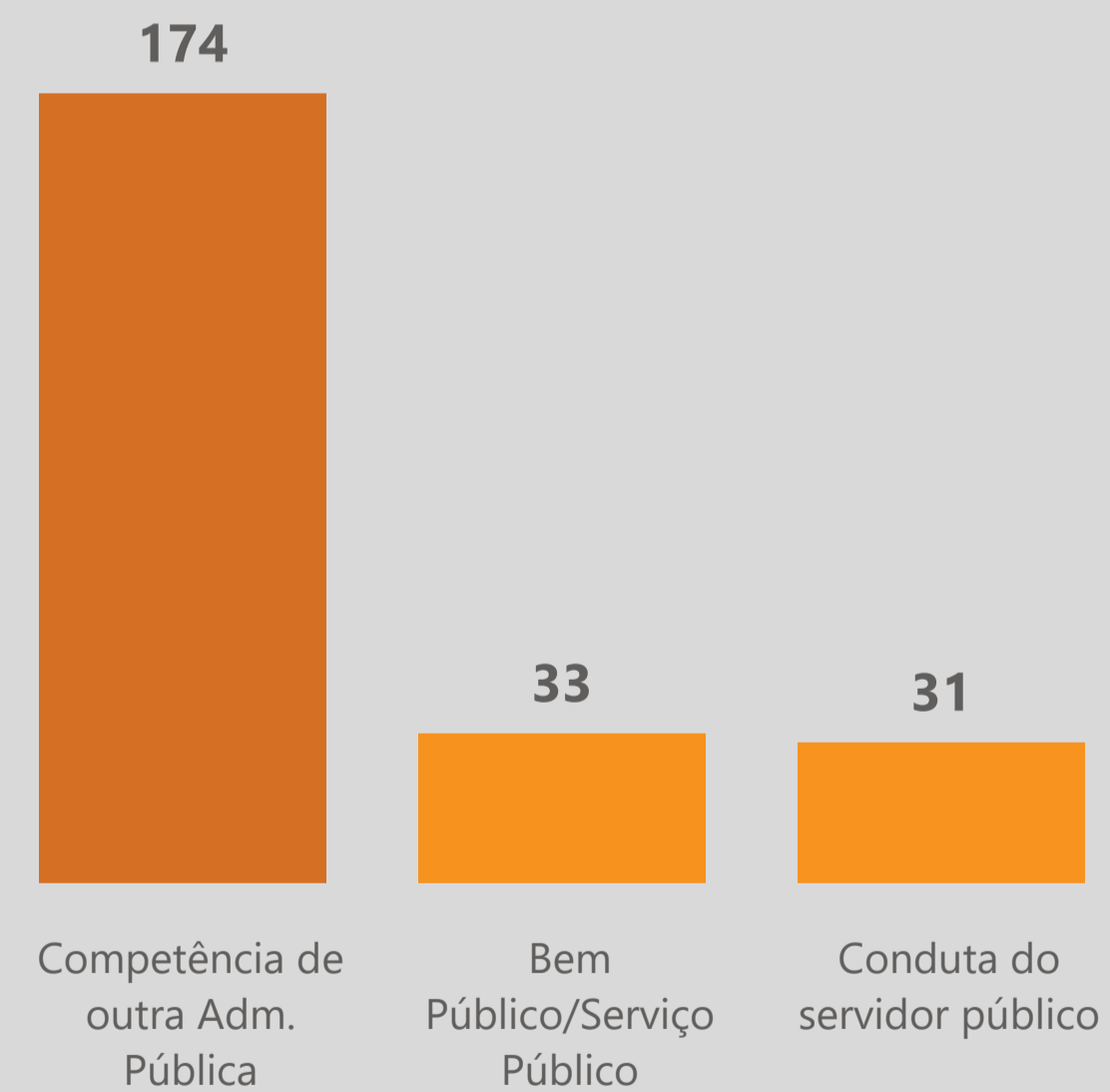
23,0%

Ano Anterior: 36,7% (-37.38%)

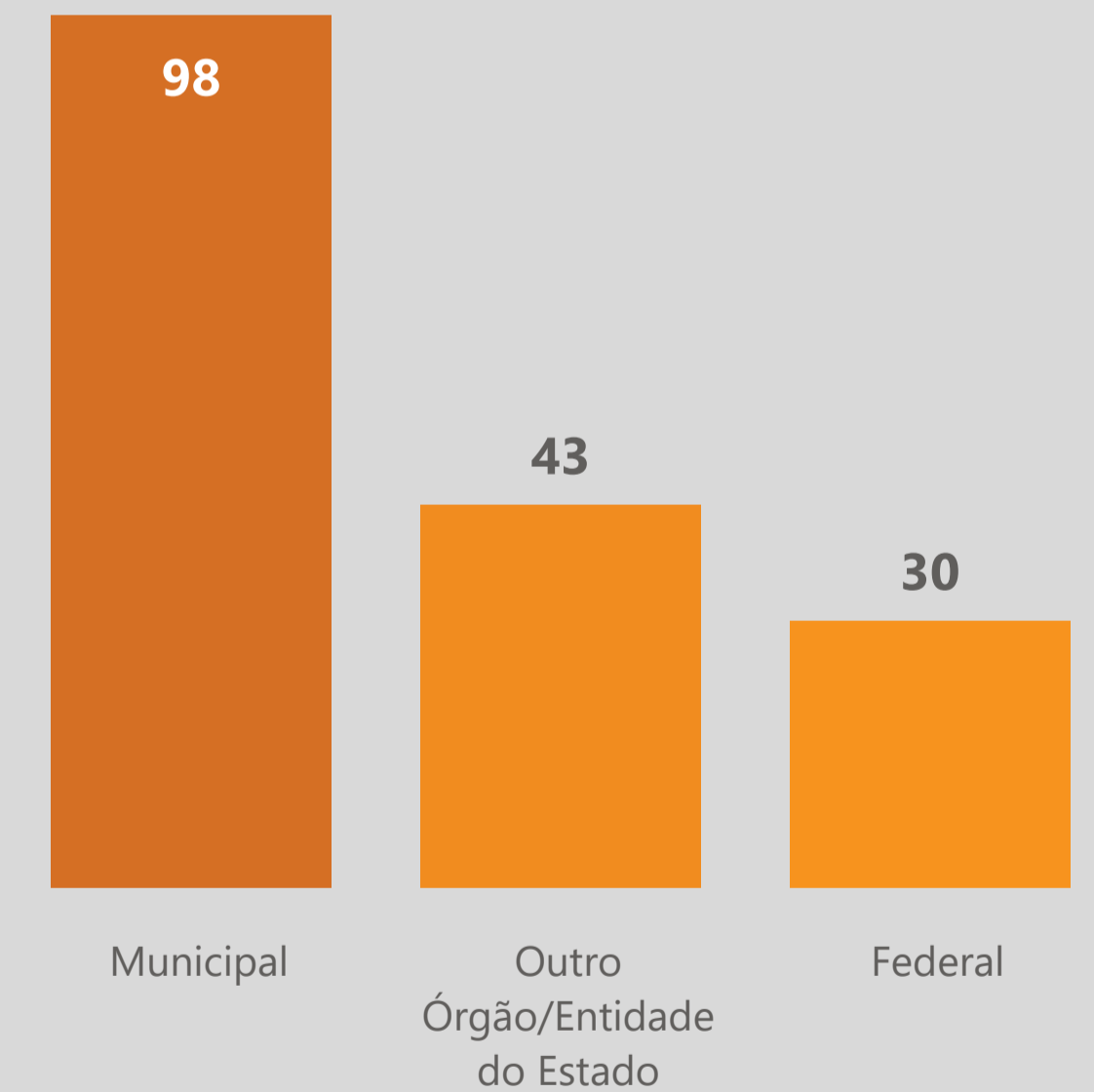
Distribuição por tipo de manifestação



TOP 3 Principais Assuntos



TOP 3 Principais Subassuntos



Manifestações Finalizadas

618

Manifestações em Aberto

0

Manifestações com mais de 30 dias

8

% Manifestações Inativadas

46%

% Respostas Insatisfatórias

1,6%

Pesquisas Respondidas

87

Última Atualização

30/05/2023

Voltar

RELATÓRIO GERENCIAL – OUVIDORIA CGE

Notas Explicativas

Controladoria
Geral do
Estado



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;