

RELATÓRIO GERENCIAL – OUVIDORIA CGE

Mar/2022

Controladoria
Geral do
Estado



Tempo Médio de Resposta*



6,7 dias

* Considerando os últimos 3 meses

Manifestações Registradas

37

Manifestações Finalizadas

34

Manifestações em aberto

3

% Manifestações Inativadas

65%

% Respostas Insatisfatórias

2,9%

% Resolutividade



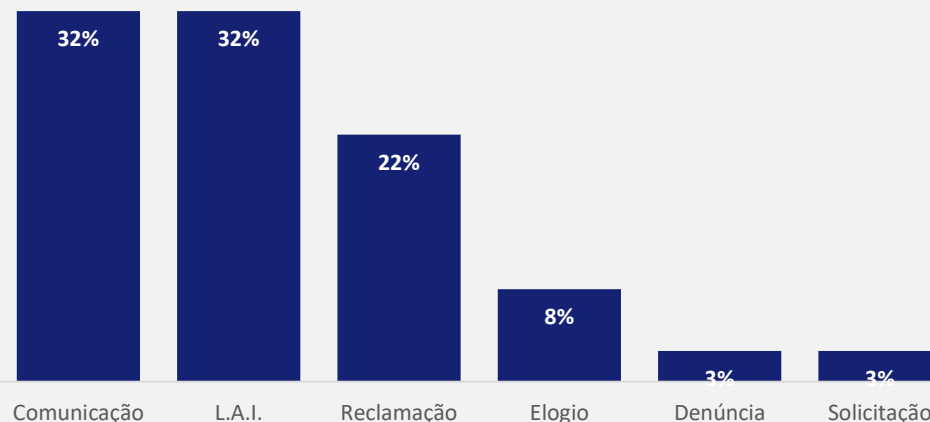
67%

* Considerando os últimos 3 meses

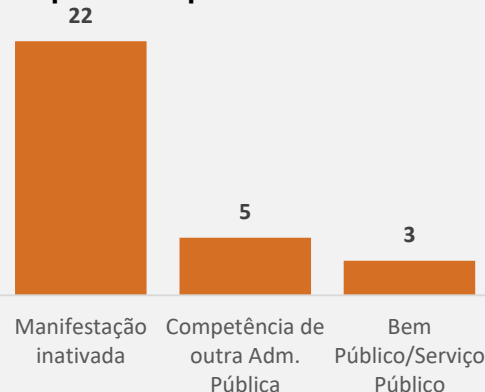
Nota de Recomendação

5,4

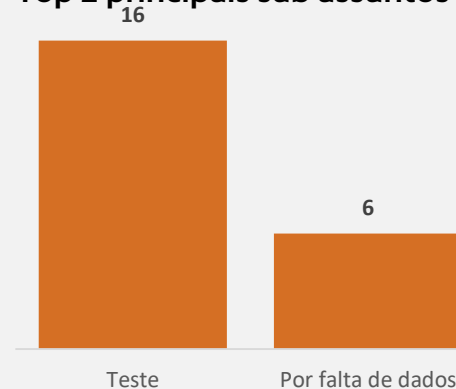
Distribuição por tipo de manifestações



Top 3 Principais Assuntos



Top 2 principais sub assuntos



Pesquisas Respondidas

5

% Pesquisas Respondidas

20%

% Respostas Revisadas

❖ 27 respostas revisadas

Adequada: 100%

Insuficiente: -

RELATÓRIO GERENCIAL – OUVIDORIA CGE

Notas Explicativas



Tempo Médio de Resposta: Média dos dias de vida de cada manifestação, considerando os últimos 3 meses.

% 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;