

RELATÓRIO GERENCIAL – OUVIDORIA CGE

Abril/2022

Controladoria
Geral do
Estado



Tempo Médio de
Resposta*



8,0 dias

* Considerando os últimos 3 meses

Manifestações
Registradas

138

Manifestações
Finalizadas

109

Manifestações
em aberto

29

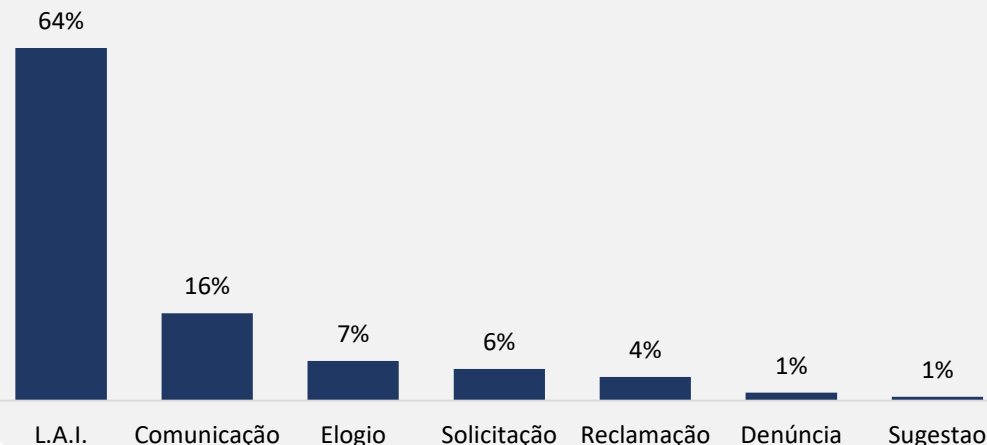
% Manifestações
Inativadas

32%

% Respostas
Insatisfatórias

0,7%

Distribuição por tipo de manifestações



Pesquisas
Respondidas

32

% Pesquisas
Respondidas

18%

% Resolutividade

70%

* Considerando os últimos 3 meses

% Respostas Revisadas

Adequada: 100%

Insuficiente: -

Nota de
Recomendação

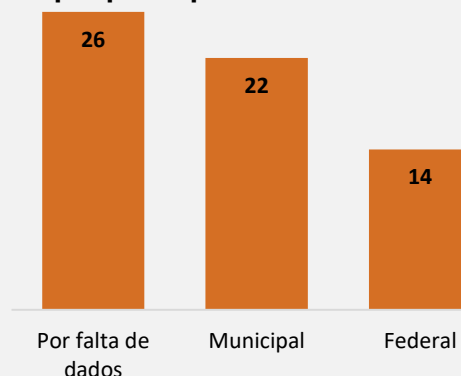
8,2 dias

* Considerando os últimos 3 meses

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, 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;