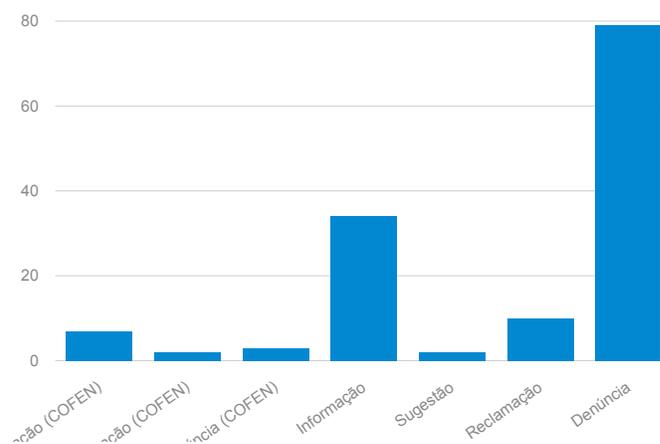


Relatório Ouvidoria Geral 01/01/2020 a 31/12/2020

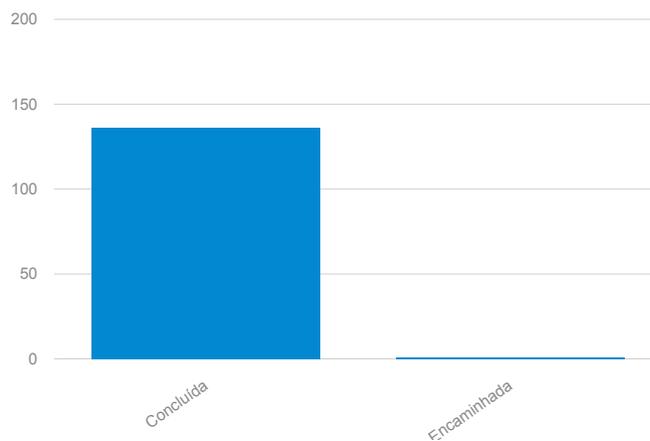
Tipos de solicitação

Informação (COFEN)	7
Reclamação (COFEN)	2
Denúncia (COFEN)	3
Informação	34
Sugestão	2
Reclamação	10
Denúncia	79



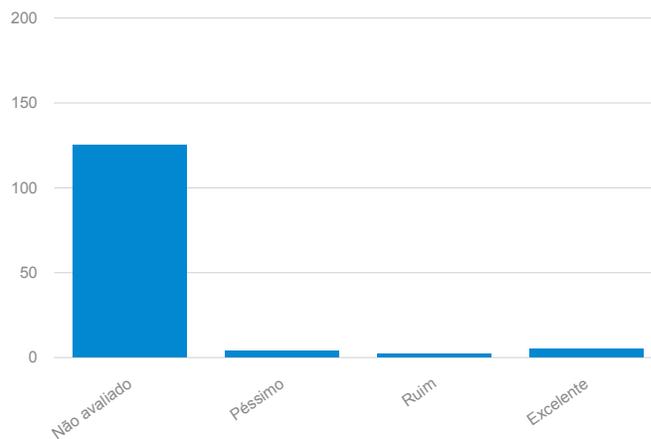
Situação geral das manifestações

Concluída	136
Encaminhada	1



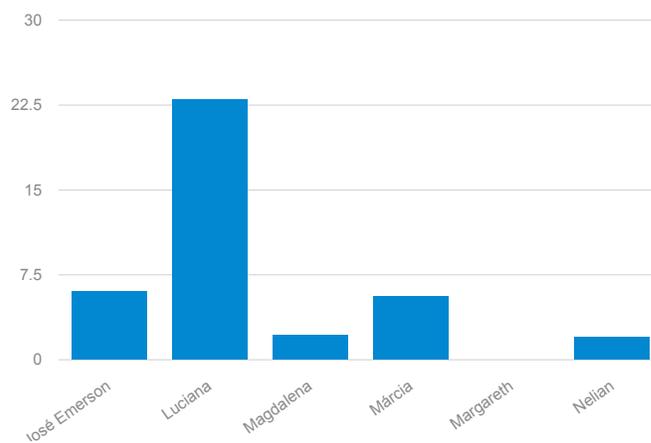
Avaliação Qualitativa das Respostas

Não avaliado	125
Péssimo	4
Ruim	2
Excelente	5

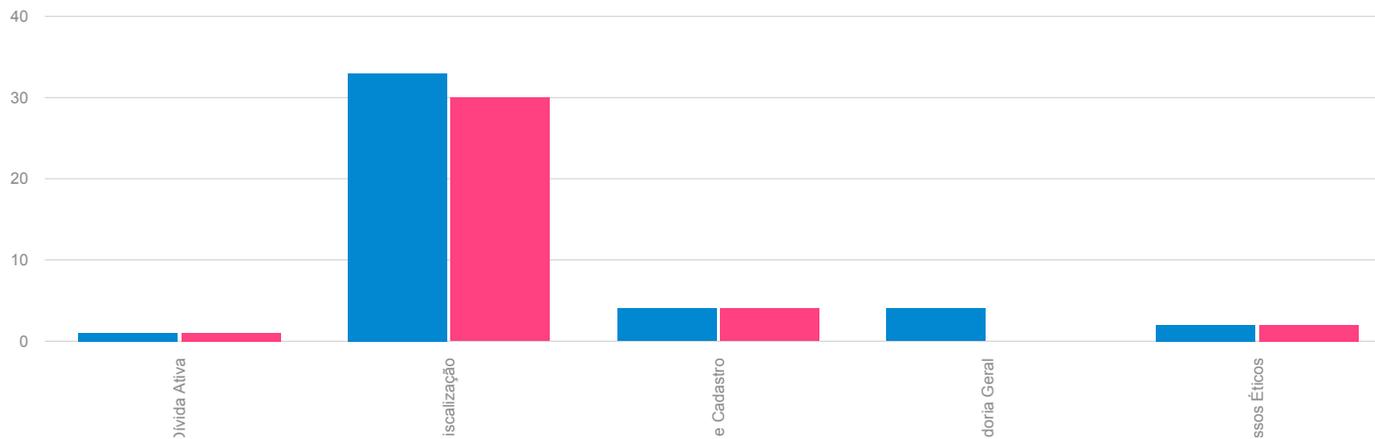


Prazos médio de resposta das pessoas

José Emerson	6,00 dias (144,00 horas)
Luciana	23,00 dias (552,00 horas)
Magdalena	2,17 dias (52,00 horas)
Márcia	5,60 dias (134,40 horas)
Margareth	0,00 dias (0,00 horas)
Nelian	2,00 dias (48,00 horas)



Respostas por departamento

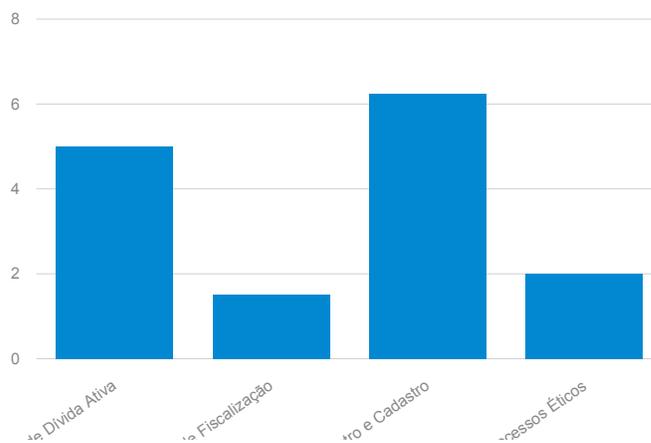


Departamento	Encaminhadas	Respondidas
Departamento de Dívida Ativa	1	1
Departamento de Fiscalização	33	30

Departamento de Registro e Cadastro	4	4
Procuradoria Geral	4	0
Setor de Processos Éticos	2	2

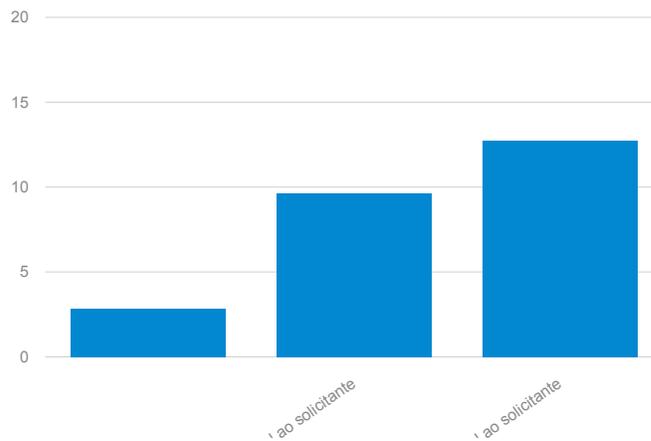
Prazos médio de resposta dos departamentos

Departamento de Dívida Ativa	5,00 dias (120,00 horas)
Departamento de Fiscalização	1,50 dias (36,00 horas)
Departamento de Registro e Cadastro	6,25 dias (150,00 horas)
Setor de Processos Éticos	2,00 dias (48,00 horas)



Prazos médio de respostas aos solicitantes

Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral	2,86 (68,7264 horas)
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	9,65 (231,7056 horas)
Resposta total ao solicitante	12,73 (305,4696 horas)



Manifestações durante o período

