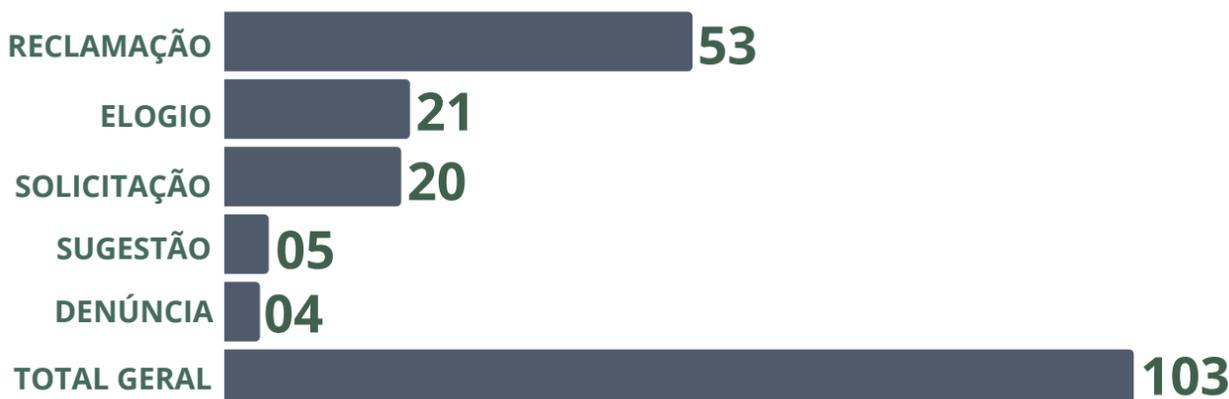
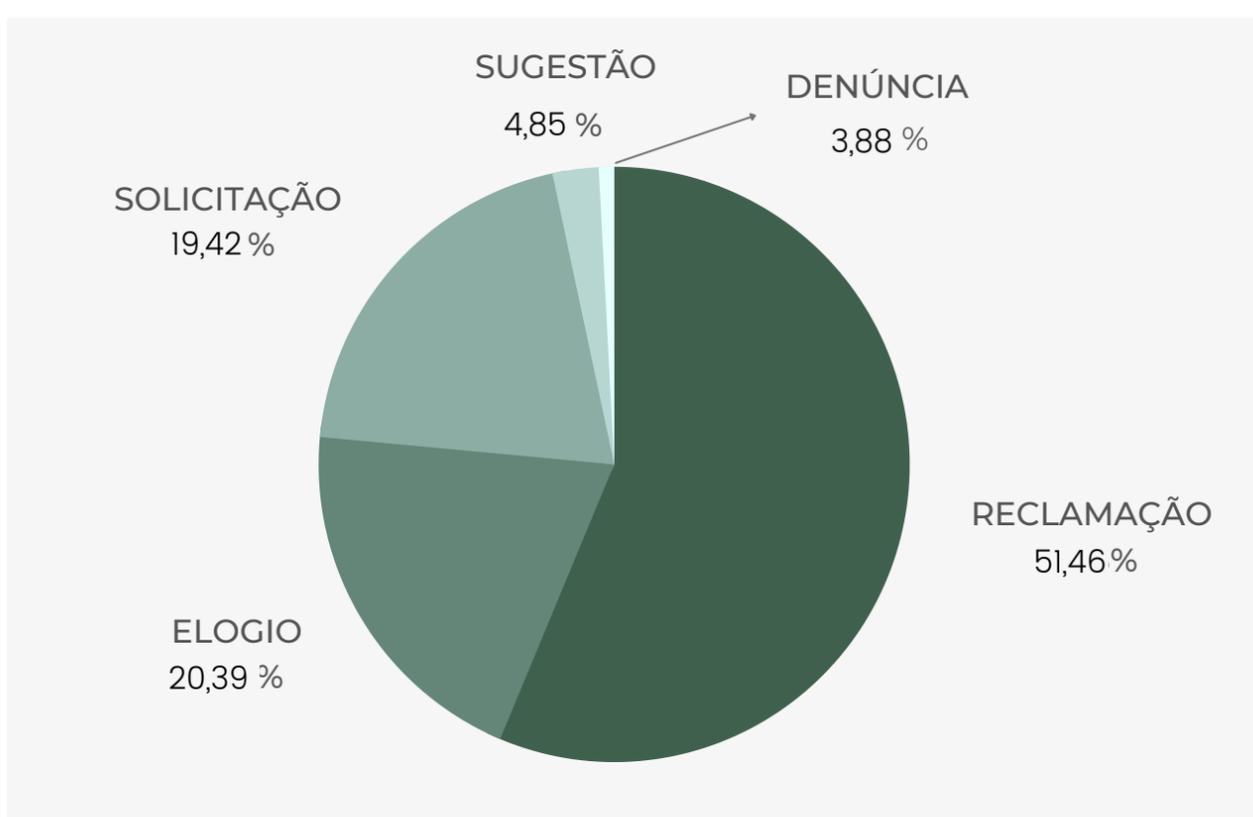


## MANIFESTAÇÃO POR TIPO

Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 51,46% se referem ao tipo reclamação. O segundo tipo mais demandado refere-se ao elogio com percentual de 20,39%.



## MANIFESTAÇÃO POR ÁREA



·Das 103 manifestações recebidas pela CGE, 79 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi). Dessas, 46 foram compartilhadas com órgãos e entidades da Rede de Ouvidores do Estado, das quais 32 são do tipo reclamação, 12 são solicitações, uma é do tipo denúncia e uma do tipo elogio. Vale ressaltar, que as manifestações compartilhadas são acompanhadas pela Couvi que apresenta essas fragilidades durante as reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social.

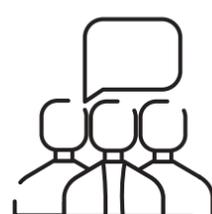
·Das manifestações do tipo Elogio registradas pelo cidadão, relativas à Couvi, 12 se referem a servidor público/colaborador (1 elogio a servidora da Couvi e 11 as atendentes da Central 155), 6 se referem a serviços prestados pelo órgão e 2 às atividades de ouvidoria.

### Demandas de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Reclamação	40
	Elogio	20
	Solicitação	14
	Sugestão	4
	Denúncia	1
COTRA	Reclamação	11
	Solicitação	4
	Sugestão	1
SEC	Elogio	1

<b>COAFI</b>	Solicitação	<b>1</b>
<b>SEXEC-CGE</b>	Denúncia	<b>3</b>
<b>COTIC</b>	Reclamação	<b>2</b>
	Solicitação	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>		<b>103</b>

## MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUB-ASSUNTO MAIS DEMANDADOS



<b>ASSUNTO</b>	<b>SUB-ASSUNTO</b>	<b>TOTAL</b>
Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	Descumprimento prazo de resposta	<b>19</b>
	Apuração/acompanhamento de manifestações	<b>6</b>
	Cancelamento de manifestação de ouvidoria	<b>5</b>
	Insatisfação com os prazos de resposta	<b>1</b>
Elogio ao servidor público/colaborador		<b>12</b>
Elogio a serviços prestados pelo órgão		<b>6</b>
Elogio as atividades de ouvidoria		<b>2</b>
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI	Descumprimento prazo de resposta	<b>10</b>
	Insatisfação com a atuação do Comitê setorial de Acesso à Informação	<b>1</b>
	Registro/consulta de solicitação de informação	<b>1</b>
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Inoperância do atendimento telefônico	<b>7</b>
	Qualidade do atendimento	<b>6</b>
Gravação de Atendimento Telefônico da Central 155		<b>3</b>
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Recebimento indevido de remuneração (horas extras, diárias, gratificação, etc)	<b>2</b>
Estrutura e funcionamento corporativo	Dados e informações disponibilizados na plataforma Ceará Transparente	<b>2</b>
Transgressão Ética - infração ao código de ética	Conivente com erro ou infração ao código de ética	<b>1</b>
Interposição de recurso contra negativa de acesso à informação	Recurso em primeira instância ao Comitê Gestor de Acesso à Informação - CGAI	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>		<b>85</b>

### Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

	1º Trim	2º Trim	3º Trim
Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	<b>127</b>	<b>119</b>	<b>103</b>
Total das Manifestações de ouvidoria	<b>127</b>	<b>119</b>	<b>103</b>
<b>IROS:</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial

	1º Trim	2º Trim	3º Trim
Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	<b>464</b>	<b>627</b>	<b>593</b>
Total de respostas das Manifestações	<b>127</b>	<b>119</b>	<b>103</b>
<b>Tempo médio de resposta (dias)</b>	<b>3,65</b>	<b>5,27</b>	<b>5,76</b>

- No terceiro trimestre, 100% das manifestações foram respondidas no prazo. E, o tempo médio de resposta foi de 5,76 dias.

