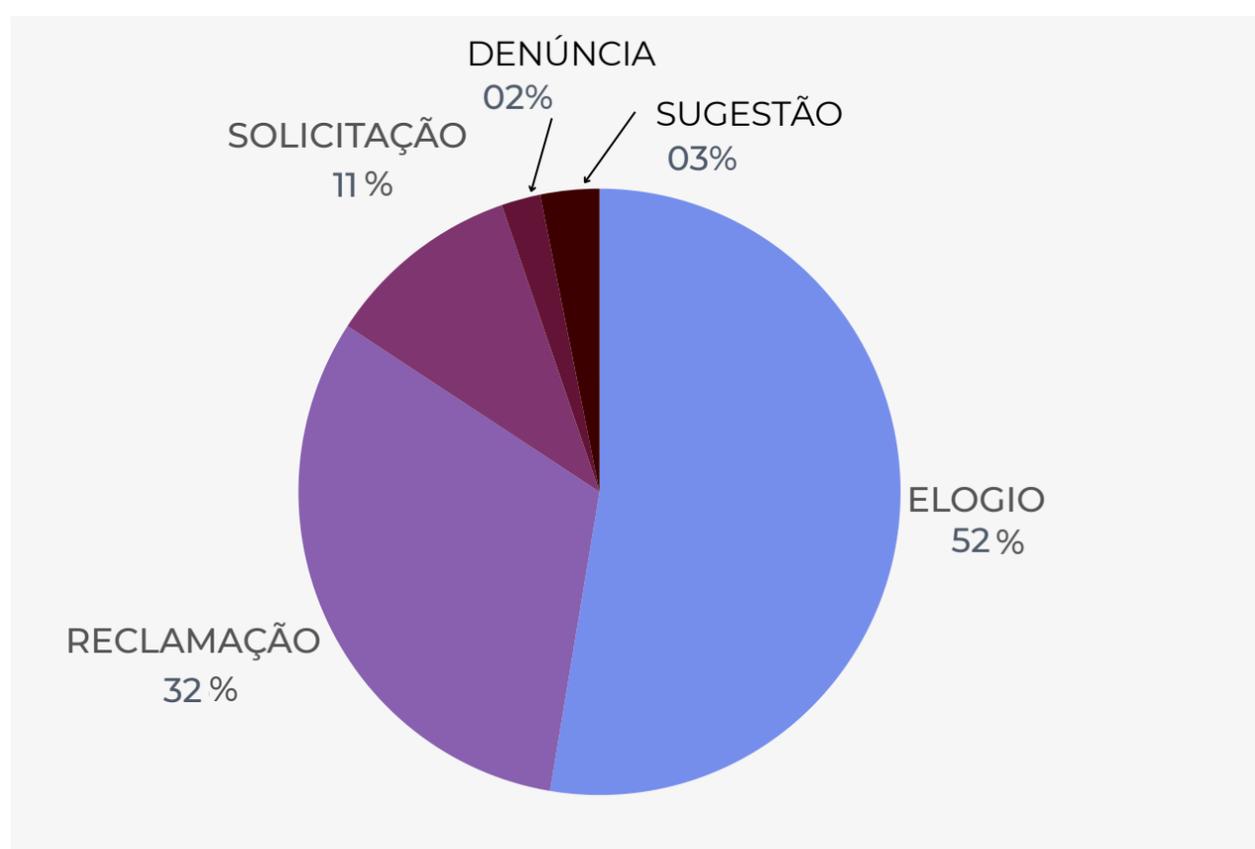


Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

OUTUBRO A DEZEMBRO 2023

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

- Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 52% se referem ao tipo elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à reclamação com 32%.



| TIPO | QUANTIDADE |
|--------------------|------------|
| ELOGIO | 50 |
| RECLAMAÇÃO | 30 |
| SOLICITAÇÃO | 10 |
| SUGESTÃO | 02 |
| DENÚNCIA | 03 |
| TOTAL GERAL | 95 |



MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO

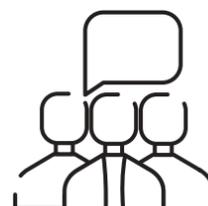
- Das 95 manifestações recebidas pela CGE, 64 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo que 46 delas são referentes a elogio. A Coordenadoria de Transparência (Cotra) respondeu 15 manifestações, Secretaria Executiva (Sexec-PGI) e Coordenadoria Administrativa Financeira 04 manifestações cada, Coordenadoria de Controladoria – Ccont e a Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento de Pessoas – Codes 02 manifestações cada. As demais áreas: Coaud, Cotic, Ascou, Sexec-(CGE) responderam 01 demanda cada.

Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

| ÁREAS | TIPO | TOTAL |
|-------|--------------|-------|
| COUVI | Elogio (*) | 46 |
| | Reclamação | 12 |
| | Solicitação | 04 |
| | Sugestão (*) | 01 |
| | Denúncia | 01 |
| COTRA | Reclamação | 13 |
| | Solicitação | 02 |

| | | |
|--------------|-------------|-----------|
| SEXEC-PGI | Solicitação | 01 |
| | Reclamação | 03 |
| CCONT | Reclamação | 01 |
| | Solicitação | 01 |
| COAFI | Denúncia | 01 |
| | Elogio | 03 |
| COAUD | Sugestão | 01 |
| ASCOU | Reclamação | 01 |
| CODES | Solicitação | 02 |
| COTIC | Elogio | 01 |
| SEXEC-PGE | Denúncia | 01 |
| TOTAL | | 95 |

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



| ASSUNTO | SUBASSUNTO | TOTAL |
|--|--|-------|
| Elogio ao servidor público/colaborador | — | 38 |
| Elogio às Atividades da Ouvidoria | — | 06 |
| Elogio aos serviços prestados pelo órgão | — | 07 |
| Apuração/acompanhamento de manifestações pela cge | — | 08 |
| Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155 | Qualidade do atendimento | 06 |
| | Inoperância no atendimento telefônico | 02 |
| | Chamada não atendida | 01 |
| Estrutura e funcionamento do comitê setorial de acesso à informação (CSAI) | Descumprimento do Prazo de Resposta | 08 |
| Informações disponíveis na Plataforma Ceará Transparente | Recursos Recebidos | 02 |
| Interposição de Recurso Contra Negativa de Acesso à Informação | Recurso em Primeira Instância ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) | 02 |
| Estrutura e funcionamento de Sistemas Cooperativo | Inoperância do E-Parcerias | 02 |
| | Problemas no Login - Portal da Ouvidoria | 01 |
| | Informações Inconsistentes no Portal da Transparência | 01 |
| | Problemas no Login - Portal da Transparência | 01 |

TOTAL

95

Indicadores de Resultado

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

| | |
|--|----------------|
| Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo | 95 |
| Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo | 00 |
| Total de Manifestações recebidas | 95 |
| % IROS: | 100,00% |

Tempo médio de resposta das manifestações

| | |
|---|-------------|
| Total do tempo de resposta das Manifestações (dias) | 258 |
| Total de Manifestações respondidas | 95 |
| Tempo médio de resposta (dias) | 2,72 |



- Destacamos que no 4º Trimestre de 2022, a Ouvidoria Setorial teve o tempo médio de resposta de 4,52 dias.