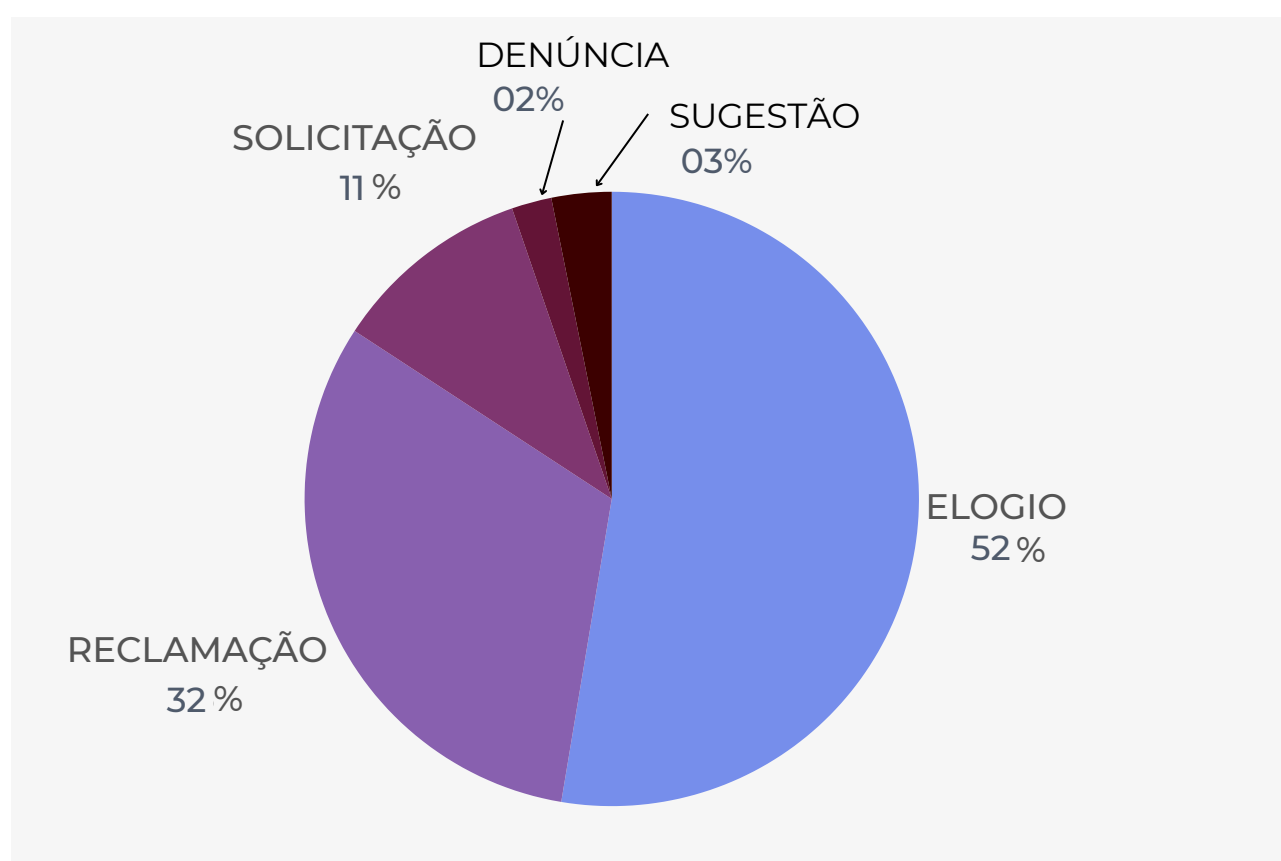


# Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

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
<b>ELOGIO</b>	<b>50</b>
<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>30</b>
<b>SOLICITAÇÃO</b>	<b>10</b>
<b>SUGESTÃO</b>	<b>02</b>
<b>DENÚNCIA</b>	<b>03</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>95</b>



## MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO

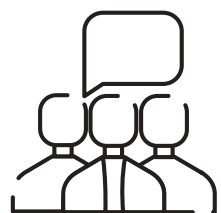
- Das 95 manifestações recebidas pela CGE, 64 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo que 46 delas são referentes a elogio. A Coordenadoria de Transparência (Cotra) respondeu 15 manifestações, Secretaria Executiva (Sexec-PGI) e Coordenadoria Administrativa Financeira 04 manifestações 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
<b>TOTAL</b>		<b>95</b>

## 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
<b>% IROS:</b>	<b>100,00%</b>

### Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	258
Total de Manifestações respondidas	95
<b>Tempo médio de resposta (dias)</b>	<b>2,72</b>



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