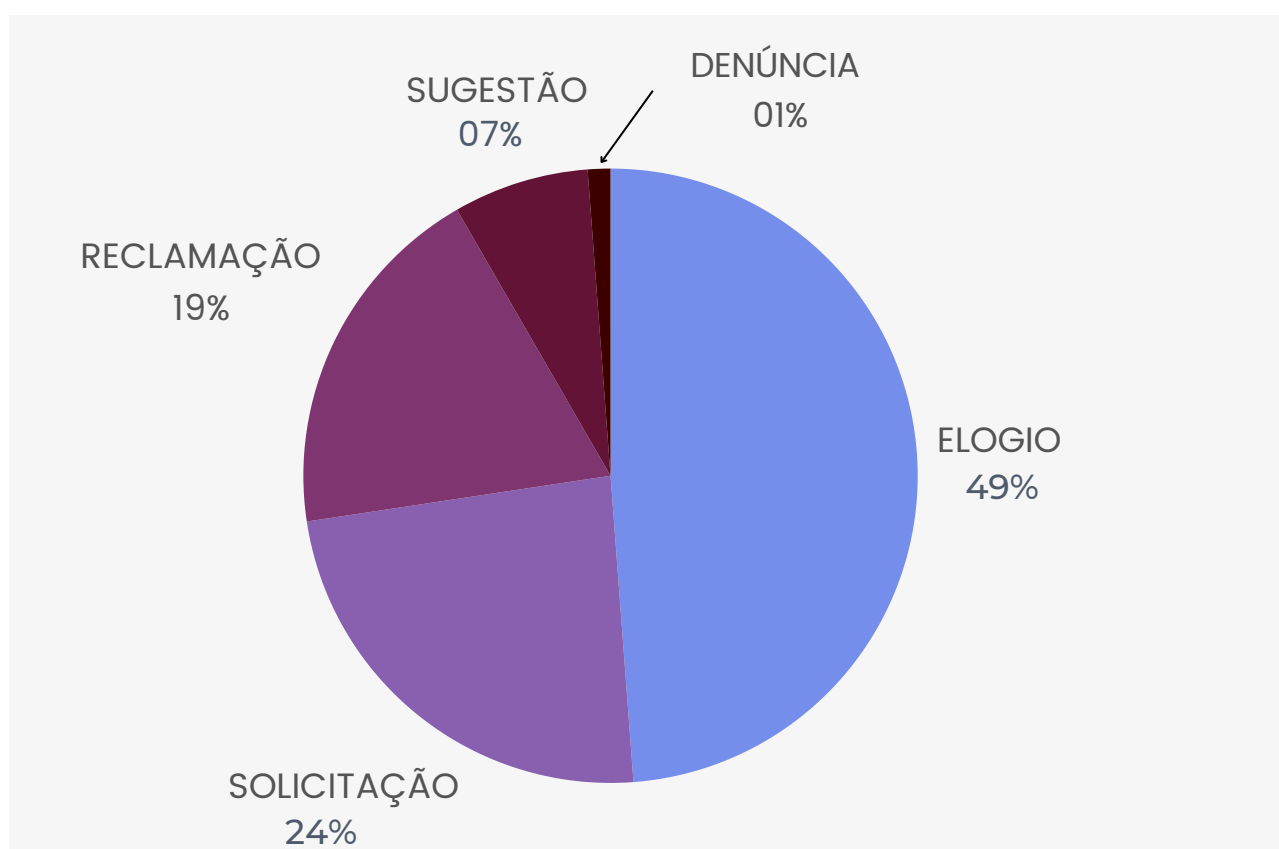


Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

JANEIRO A MARÇO 2024

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

- Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 49% se referem ao tipo elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à solicitação com 24%.



TIPO	QUANTIDADE
ELOGIO	41
SOLICITAÇÃO	20
RECLAMAÇÃO	16
SUGESTÃO	06
DENÚNCIA	01
TOTAL GERAL	84

MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO



- Das 84 manifestações recebidas pela CGE, 58 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo 30 referentes a elogio, 17 solicitações, sete reclamações e mais quatro sugestões. A Coordenadoria Administrativo – Financeira (Coafi) recebeu nove manifestações; a Coordenadoria de Ética e Transparência (Cotra) seis; a Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação duas; a Coordenadoria de Controladoria (Ccont) três; a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascou) três. As demais áreas responderam uma manifestação cada.

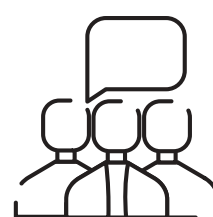
Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio	30
	Solicitação	17
	Reclamação	07
	Sugestão	04
COAFI	Elogio (*)	09

(*) O protocolo nº. 6807765 foi um elogio para colaboradores da COAFI e da CODES, entretanto o sistema considera somente uma área.

	Reclamação	04
COTRA	Sugestão	01
	Denúncia	01
CCONT	Reclamação	02
	Solicitação	01
ASCOU	Reclamação	02
	Sugestão	01
COTIC	Elogio	02
SEXEC- PGE	Solicitação	01
SECRETÁRIO- CGE	Reclamação	01
ASJUR	Solicitação	01
	TOTAL	84

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Elogio ao servidor público/colaborador	—	31
Apuração/acompanhamento de manifestações pela cge	—	23
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	—	06
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio às atividades de ouvidoria	04
Estrutura e funcionamento de Sistemas Cooperativos	Problemas no login-Portal da Transparência	02
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	02
Avaliação de serviços públicos	Metodologia e procedimentos da avaliação	01
Procedimentos e orientações para solicitação de informação (SIC)	—	01
Estrutura e funcionamento de Sistemas Cooperativos	Dados e informações disponibilizados na plataforma Ceará transparente	01
Divulgação de eventos na instituição	—	01

TOTAL**84**

Indicadores de Resultado

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	78
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	06
Total de Manifestações recebidas	84
% IROS:	93,00%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	328
Total de Manifestações respondidas	84
Tempo médio de resposta (dias)	3,90



- O cidadão recebeu a resposta da sua manifestação em 3,90 dias em média, tendo em consideração o prazo da legislação que é de 20 dias, significa que o cidadão está recebendo as respostas com maior tempestividade.