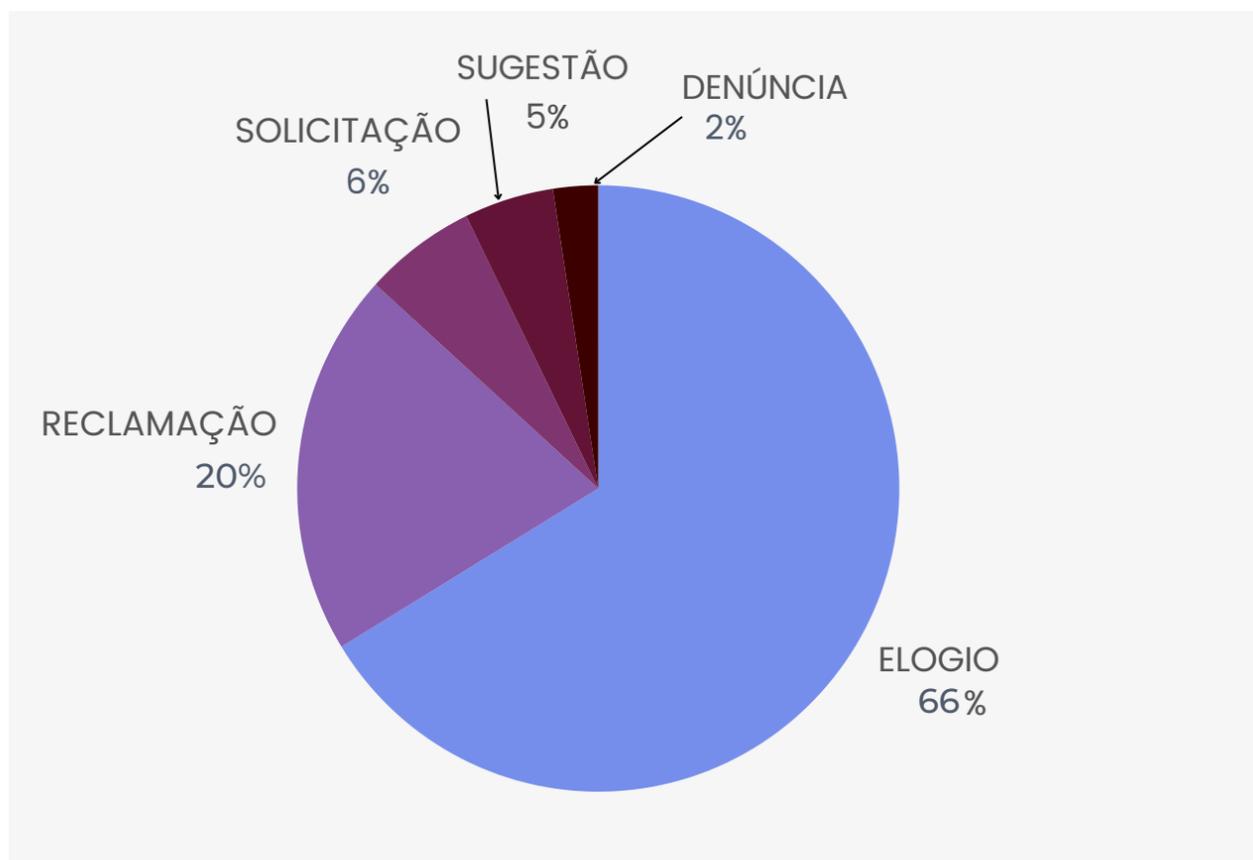


Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

ABRIL A JUNHO 2024

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

- Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 66% se referem ao tipo Elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à Reclamação com 20%.



TIPO	QUANTIDADE
ELOGIO	55
RECLAMAÇÃO	17
SOLICITAÇÃO	05
SUGESTÃO	04
DENÚNCIA	02
TOTAL GERAL	83

MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO



- Das 83 manifestações recebidas pela CGE, 64 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo 50 referentes a Elogio, 12 Reclamações e 2 Sugestões. A Coordenadoria Administrativo Financeiro - (Coafi) respondeu 5 manifestações. A Coordenadoria de Transparência (Cotra) respondeu 5 manifestações. Ouvidoria Setorial respondeu 03 manifestações. As demais áreas responderam 02 ou 01 manifestação cada.

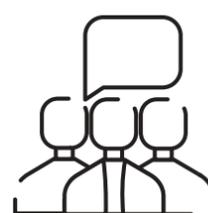
Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio (*)	50
	Reclamação	12
	Sugestão	02
COAFI	Elogio	04
	Reclamação	01

(*) Do total das 55 manifestações do tipo Elogio, 01 refere-se a um elogio já feito, tendo sido reaberta pelo manifestante apenas para correção do nome do servidor.

COTRA	Reclamação	03
	Solicitação	01
	Sugestão	01
CCONT	Reclamação	01
	Solicitação	01
ASCOM	Sugestão	01
COTIC	Elogio	01
OUVIDORIA SETORIAL	Denúncia	02
	Solicitação	01
ASJUR	Solicitação	02
TOTAL		83

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Elogio ao servidor público/colaborador	—	48
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio às atividades de ouvidoria	06
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	05
Apuração/acompanhamento de manifestações pela cge	—	02
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Inoperância no atendimento telefônico	02
Informação sobre servidor	Cargo e função de servidor	02
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Insuficiência de material	01
Avaliação de serviços públicos	Estrutura e recursos tecnológicos	01
Procedimentos e orientações para solicitação de informação (SIC)	—	01
Informações disponíveis na Plataforma Ceará Transparente	Recursos recebidos	01

TOTAL**83**

Indicadores de Resultado

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	76
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	07
Total de Manifestações recebidas	83
% IROS:	92,00%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	212
Total de Manifestações respondidas	83
Tempo médio de resposta (dias)	2,55



- O cidadão recebeu a resposta da sua manifestação em 2.55 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.