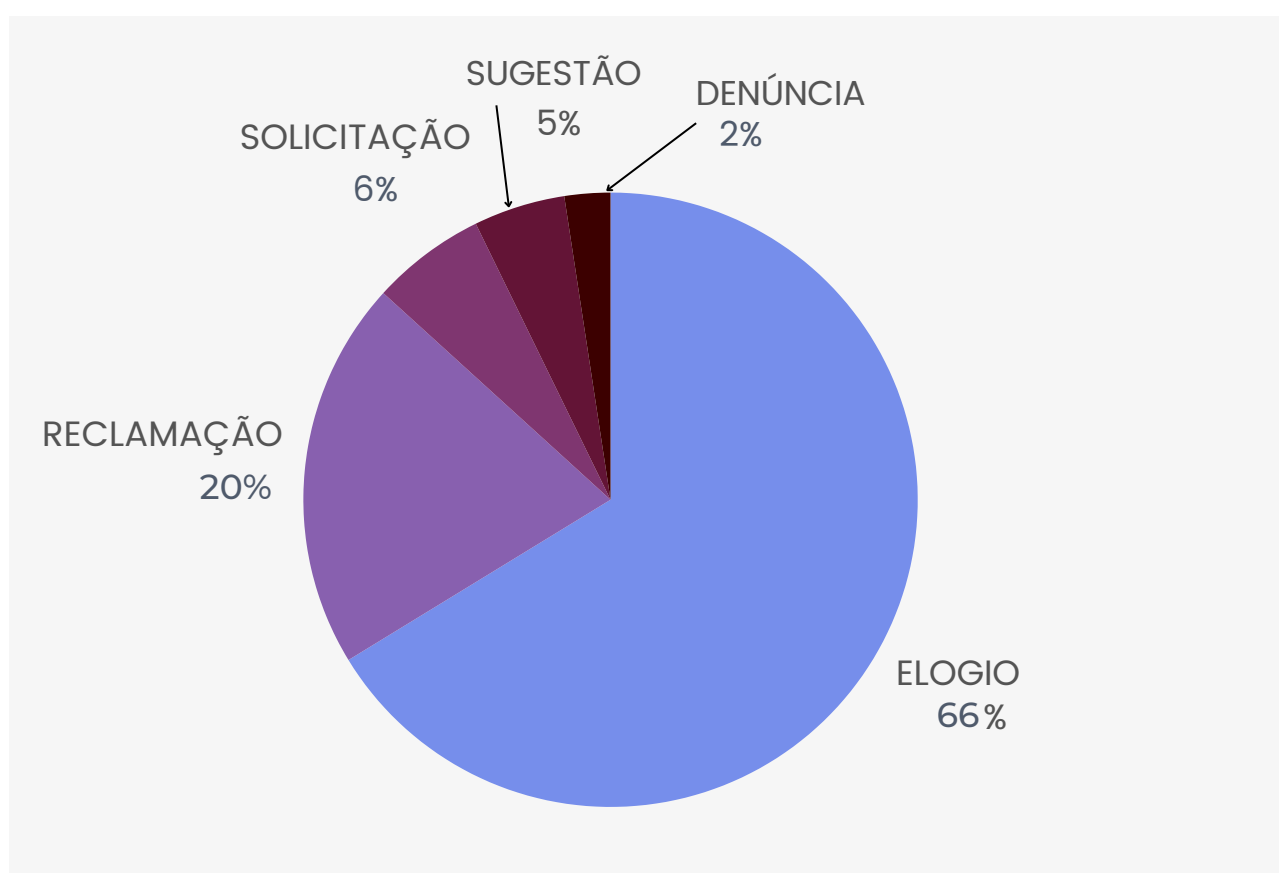


# Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

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.

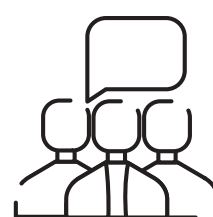
### Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

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.

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

## MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



<b>ASSUNTO</b>	<b>SUBASSUNTO</b>	<b>TOTAL</b>
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
<b>% IROS:</b>	<b>92,00%</b>

### Tempo médio de resposta das manifestações

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



- 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.