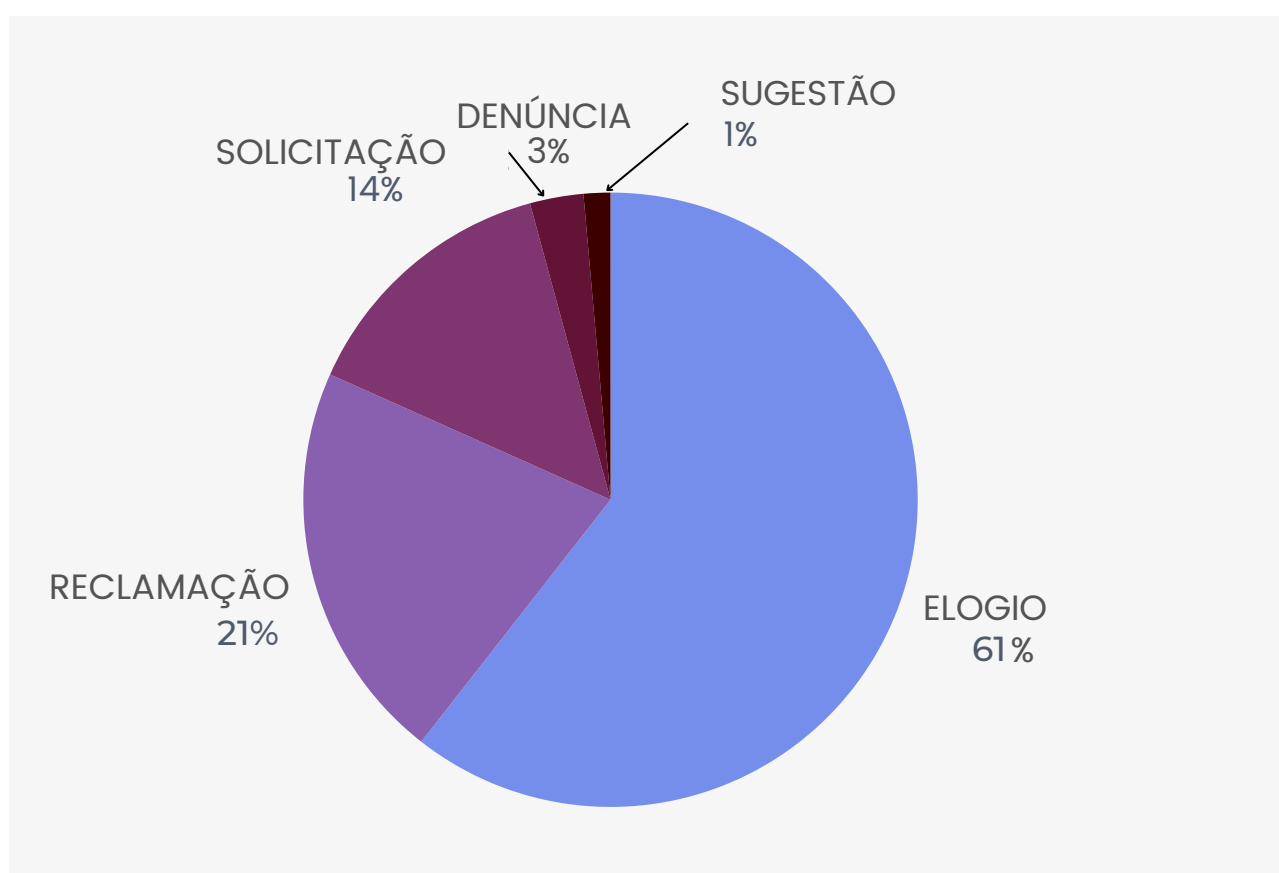


Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

JULHO A SETEMBRO 2024

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

- Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 61% se referem ao tipo Elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à Reclamação com 21%.



TIPO	QUANTIDADE
ELOGIO	43
RECLAMAÇÃO	15
SOLICITAÇÃO	10
DENÚNCIA	02
SUGESTÃO	01
TOTAL GERAL	71

MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO



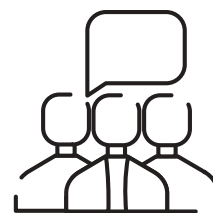
- Das 71 manifestações recebidas pela CGE, 47 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo 37 referentes a Elogio, 7 Reclamações e 3 Sugestões. A Coordenadoria de Transparência (Cotra) respondeu 7 manifestações. A Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação respondeu 5 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	37
	Reclamação	07
	Solicitação	03
COAFI	Denúncia	01
COTRA	Reclamação	03
	Solicitação	03
	Sugestão	01

CCONT	Denúncia	01
	Solicitação	01
ASCOM	Reclamação	01
COTIC	Elogio	04
	Solicitação	01
OUVIDORIA SETORIAL	Reclamação	03
SEC. CHEFE DE ESTADO	Elogio	01
COAUD	Solicitação	01
CODES	Elogio	01
LGPD	Solicitação	01
SEXEC-PGI	Reclamação	01
TOTAL		71

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Elogio ao servidor público/colaborador	—	42
Procedimentos e orientações para solicitação de informação (SIC)	—	04
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	04
Informações disponíveis na Plataforma Ceará Transparente	Endereços e telefones	02
Apuração/acompanhamento de manifestações pela cge	—	02
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio às atividades de ouvidoria	02
Avaliação de serviços públicos	Legislação	01
Avaliação de serviços públicos	Metodologia e procedimentos da avaliação	01

Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD	—	01
Divulgação de Eventos na Instituição	—	01
Demais assuntos	—	11
TOTAL		71

Indicadores de Resultado

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	69
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	02
Total de Manifestações recebidas	71
% IROS:	97%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	173
Total de Manifestações respondidas	71
Tempo médio de resposta (dias)	2,44



- O cidadão recebeu a resposta da sua manifestação em 2.44 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.