

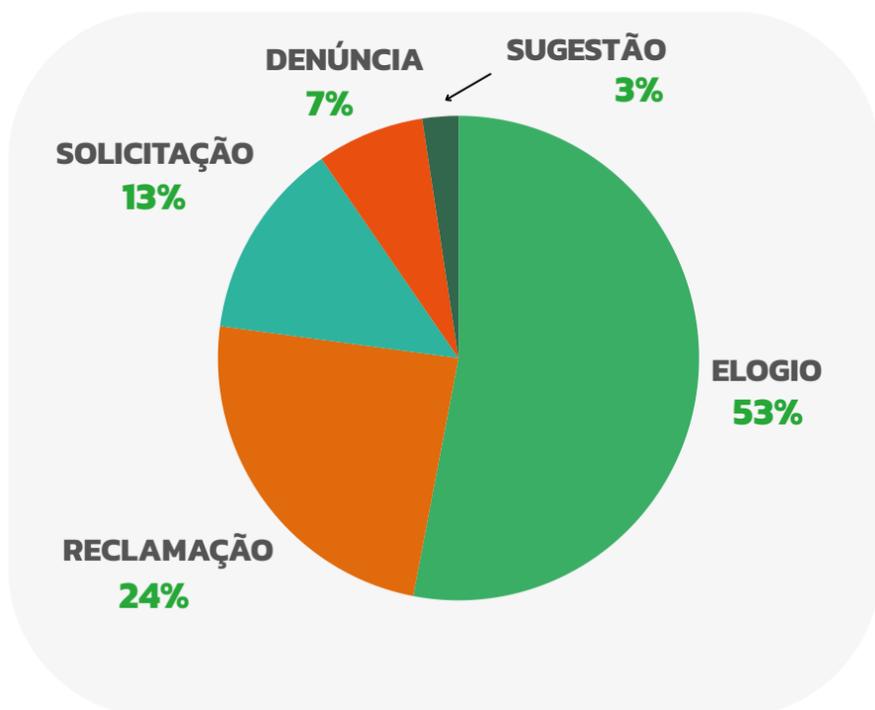
INFORMATIVO DA OUVIDORIA SETORIAL



ABRIL A JUNHO 2025

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 53% se referem ao tipo Elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à Reclamação com 24%.



Elogio **44**
Reclamação **20**
Solicitação **11**
Denúncia **06**
Sugestão **02**
Total Geral 83

MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO

Das 83 manifestações recebidas pela CGE, 52 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo 38 referentes à Elogio, 10 Reclamações, 02 Solicitações, 02 Denúncias.

A Ouvidoria Setorial respondeu a 10 manifestações; a Coordenadoria da Transparência (COTRA), a 7 manifestações; a Coordenadoria Administrativo-Financeira (COAFI), a 6 manifestações; e a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria – ASCOU, a 3 manifestações.

As demais áreas responderam a 2 ou 1 manifestação, cada uma.

COUVI

Elogio **38**
Reclamação **10**
Solicitação **02**
Denúncia **02**

ASCOU

Elogio **01**
Reclamação **01**
Denúncia **01**

COTRA

Reclamação **03**
Solicitação **02**
Denúncia **02**

COAFI

Elogio **05**
Solicitação **01**

COTIC

Sugestão **01**

LGPD

Solicitação **02**

COSCO

Denúncia **01**
Reclamação **01**

OUV.SETORIAL

Reclamação **05**
Solicitação **04**
Sugestão **01**

Total Geral 83

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS

ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	—	17
Elogio ao servidor público/colaborador	—	40
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	04
	Inoperância no atendimento telefônico	01
Informações Disponíveis Na Plataforma Ceará Transparente	Governo	01
	Recursos recebidos	01
	Endereços e telefones	01
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio às atividades de ouvidoria	02
	Elogio ao desempenho institucional e resultados	02
Demais assuntos	—	69
		14
TOTAL		83

INDICADORES DE RESULTADO

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	83
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	00
Total de Manifestações recebidas	83
% IROS:	100%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	217
Total de Manifestações respondidas	83
Tempo médio de resposta (dias)	2,61



O cidadão recebeu a resposta da sua manifestação em 2,61 dias em média, tendo em consideração o prazo da legislação que é de 30 dias, significa que o cidadão está recebendo as respostas com maior tempestividade.