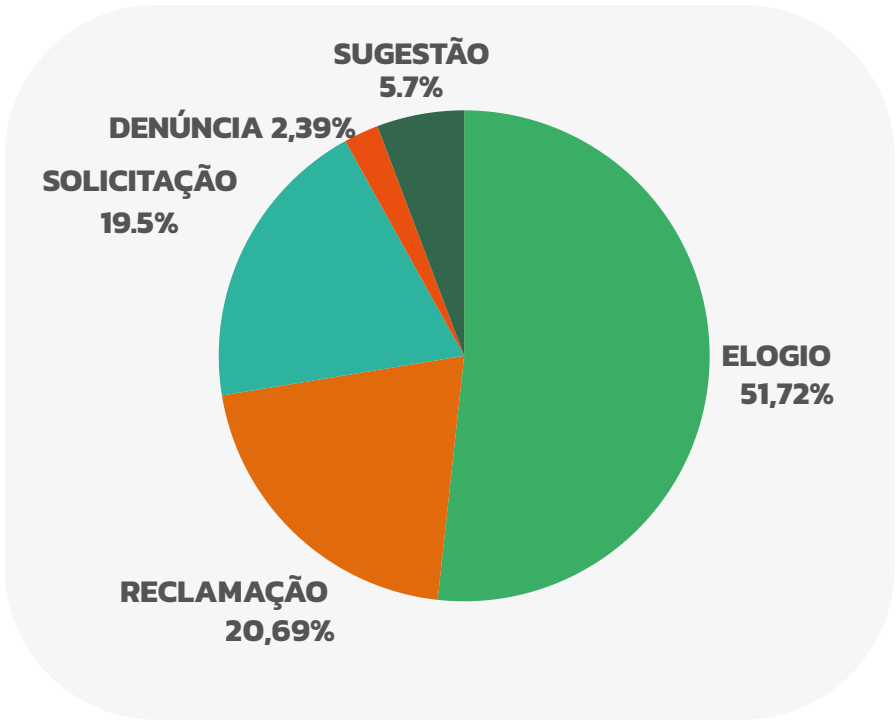


INFORMATIVO DA OUVIDORIA SETORIAL



MANIFESTAÇÃO POR TIPO

Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 51,72% se referem ao tipo Elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à Reclamação com 20,69%.



Elogio **45**
Reclamação **18**
Solicitação **17**
Denúncia **02**
Sugestão **05**
Total Geral 87

MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO

Das 87 manifestações recebidas, 55 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (COUVI): 39 elogios, 6 reclamações, 6 solicitações e 4 sugestões.

A Ouvidoria Setorial foi responsável pelo tratamento de 13 manifestações. A Coordenadoria de Transparência (COTRA) respondeu a 6 manifestações, enquanto o Gabinete do Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral tratou 4 manifestações.

As demais áreas do Órgão registraram resposta a 1 ou 2 manifestações cada.

COUVI

Elogio **39**
Reclamação **06**
Solicitação **06**
Sugestão **04**

OUV.SETORIAL

Elogio **02**
Solicitação **07**
Reclamação **04**

COTRA

Reclamação **05**
Denúncia **01**

SEC. DE ESTADO CHEFE DA CGE

Elogio **03**
Solicitação **01**

CCONT

Reclamação **02**

CODES

Sugestão **01**
Solicitação **01**

COSCO

Solicitação **02**

CCPCAM

Solicitação **01**

SEC. EXECUTIVO PGI

Denúncia **01**

COAFI

Elogio **01**

Total Geral 87

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS

ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Elogio ao servidor público/colaborador	—	32
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio às atividades de ouvidoria	12
Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	—	12
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	06
Informações Disponíveis Na Plataforma Ceará Transparente	Governo	03
Demais assuntos	—	22
TOTAL		87

INDICADORES DE RESULTADO

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	87
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	00
Total de Manifestações recebidas	87
% IROS:	100%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	210
Total de Manifestações respondidas	87
Tempo médio de resposta (dias)	2,41



O cidadão recebeu a resposta da sua manifestação em 2,41 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.