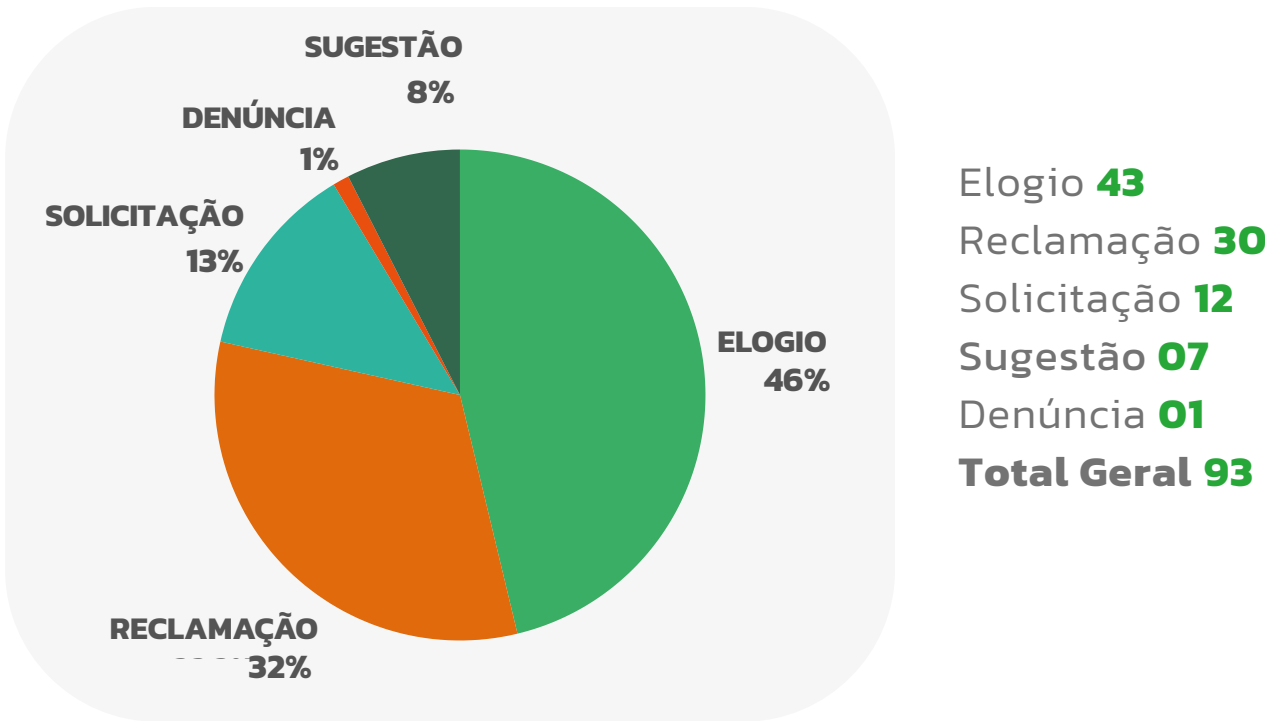


INFORMATIVO DA OUVIDORIA SETORIAL



MANIFESTAÇÃO POR TIPO

Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 46% se referem ao tipo Elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à Reclamação com 32%.



MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO

Das 93 manifestações recebidas, 52 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (COUVI): 34 elogios, 15 reclamações, 01 solicitação e 02 sugestões.

A Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascou) foi responsável pelo tratamento de 17 manifestações. A Coordenadoria de Transparência (COTRA) e a Coordenadoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (CGDEP) responderam 5 manifestações cada.

As demais áreas do órgão registraram resposta de 01 ou 02 manifestações cada.

<div>COUVI</div> <div>Elogio 34</div> <div>Reclamação 15</div> <div>Solicitação 01</div> <div>Sugestão 02</div>	<div>ASCOU</div> <div>Sugestão 01</div> <div>Solicitação 08</div> <div>Reclamação 08</div>	<div>COTRA</div> <div>Sugestão 02</div> <div>Reclamação 01</div> <div>Solicitação 02</div>
<div>CCONT</div> <div>Elogio 01</div> <div>Denúncia 01</div>	<div>CGDEP</div> <div>Elogio 04</div> <div>Sugestão 01</div>	<div>COAFI</div> <div>Reclamação 02</div> <div>Elogio 01</div>
<div>COSCO</div> <div>Reclamação 03</div> <div>Solicitação 01</div>	<div>SECRETÁRIO CGE</div> <div>Elogio 01</div> <div>Reclamação 02</div>	<div>SEC. EXECUTIVO PGI</div> <div>Sugestão 01</div>
	<div>COTIC</div> <div>Elogio 01</div>	

Total Geral 93

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS

ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Elogio ao servidor público/colaborador	—	33
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio às atividades de ouvidoria	07
	Elogio ao desempenho institucional e resultados	02
	Elogio a programas e projetos institucionais	02
Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	—	27
Informações disponíveis na Plataforma Ceará Transparente	Governo	02
	Endereços e Telefones	02
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Inoperância no atendimento telefônico	07
	Qualidade do atendimento	02
Demais assuntos	—	09
TOTAL		93

INDICADORES DE RESULTADO

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	92
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	01
Total de Manifestações recebidas	93
% IROS:	99%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	268
Total de Manifestações respondidas	93
Tempo médio de resposta (dias)	2,88



O cidadão recebeu a resposta da sua manifestação em 2,88 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.