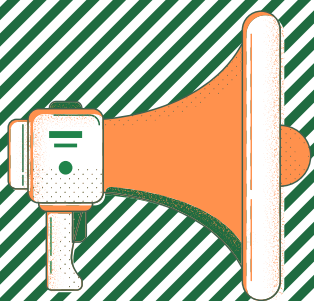




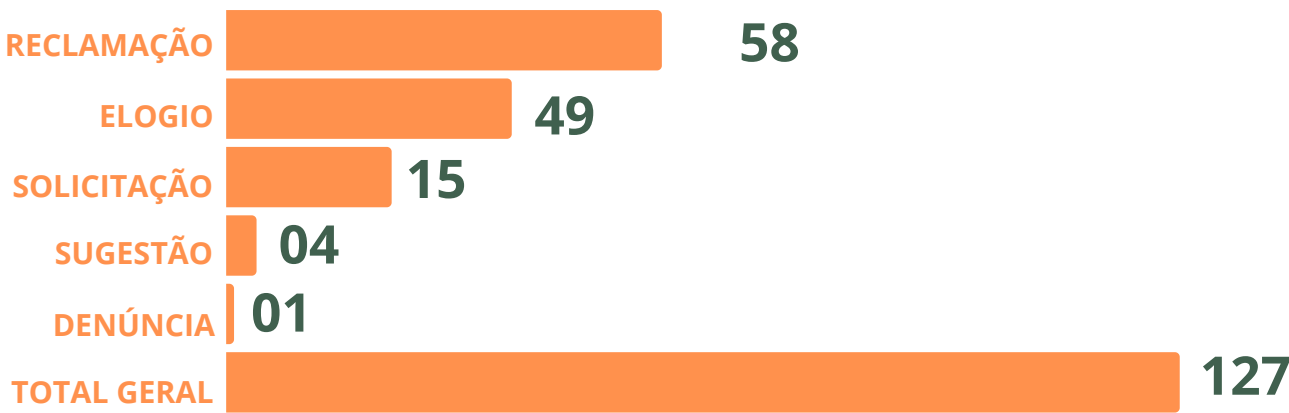
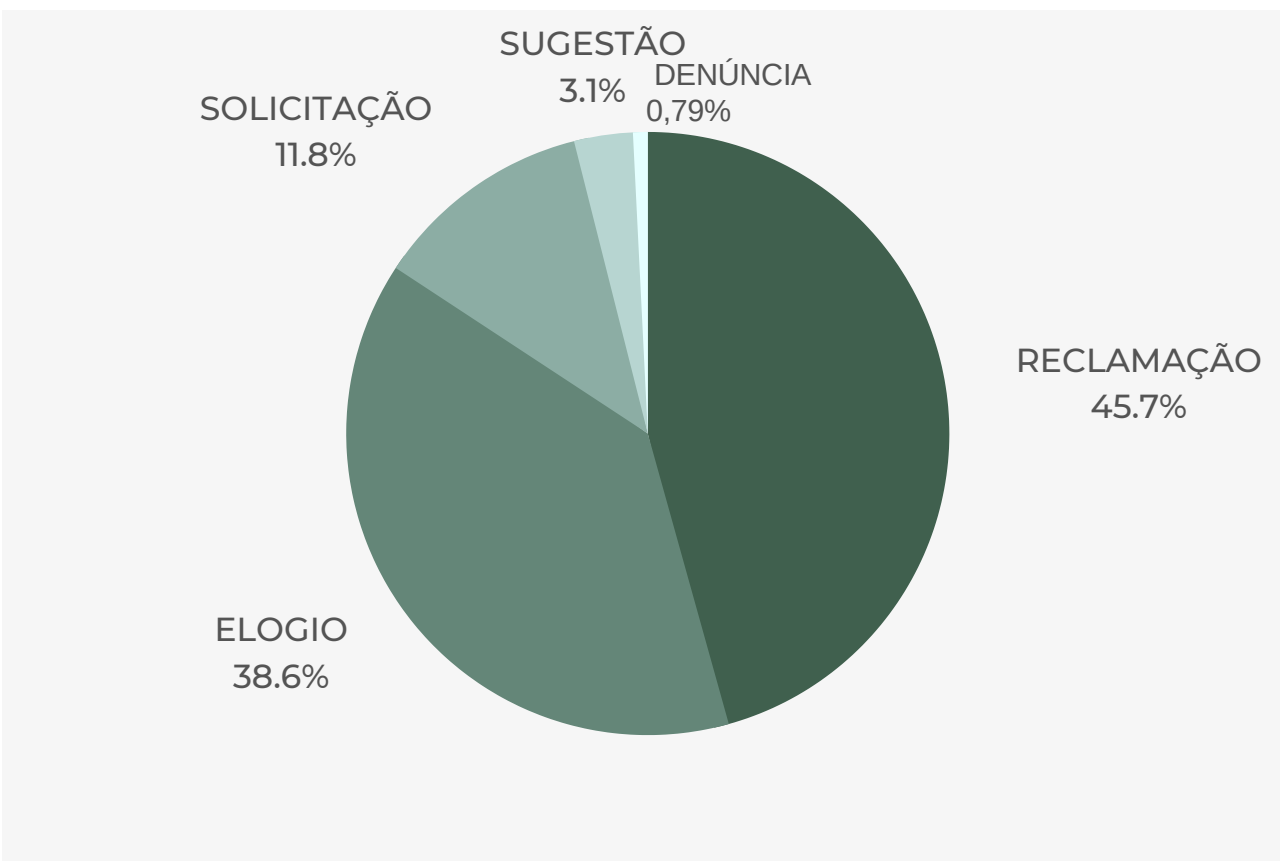
Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

JANEIRO/ MARÇO 2021



MANIFESTAÇÃO POR TIPO

Do total de manifestações recebidas, 45,67% se refere ao tipo reclamação e 38,58% ao tipo elogio.



MANIFESTAÇÃO POR ÁREA



Das 127 manifestações recebidas pela CGE, 98 foram respondidas pela Couvi, sendo que 42 foram compartilhadas com órgãos e entidades da Rede de Ouvidores do Estado.

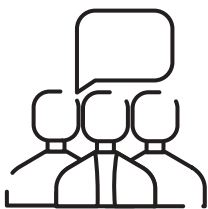
Das manifestações (Couvi) registradas pelo cidadão como Elogio, 21 elogios se referiram aos teleatendentes, 13 se referiram aos atendentes da Central 155, 08 estavam relacionados às atividades de ouvidoria 06 se referiam a elogio aos serviços prestados pelo Órgão e 1 (um) a Ouvidoria Setorial.

Demandas de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio	48
	Reclamação	38
	Solicitação	8
	Sugestão	3
	Denúncia	1
COTRA	Reclamação	18
	Solicitação	1
	Sugestão	1

CCONT	Reclamação	4
	Solicitação	1
COSCO	Reclamação	1
	Solicitação	1
OUVIDORIA SETORIAL	Elogio	1
COAFI	Solicitação	1
TOTAL		127

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/
SUB-ASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	TOTAL
Apuração/ acompanhamento de manifestações pela CGE	-	39
Elogio ao servidor público/colaborador		35
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade no atendimento	05
	Chamada não atendida	03
	Inoperância do atendimento telefônico	01
Estrutura e funcionamento da ouvidoria	Registro/ consulta manifestações de ouvidoria	01
	Insatisfação com o prazo de resposta	02
	Apuração/ acompanhamento de manifestações	01
	Conduta inadequada de Ouvidor	01
Elogio as atividades de ouvidoria		08
Elogio a serviços prestados pelo órgão		06
TOTAL		105



Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

	1º Trim
Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	127
Total das Manifestações de ouvidoria	127
IROS:	100%

Tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial

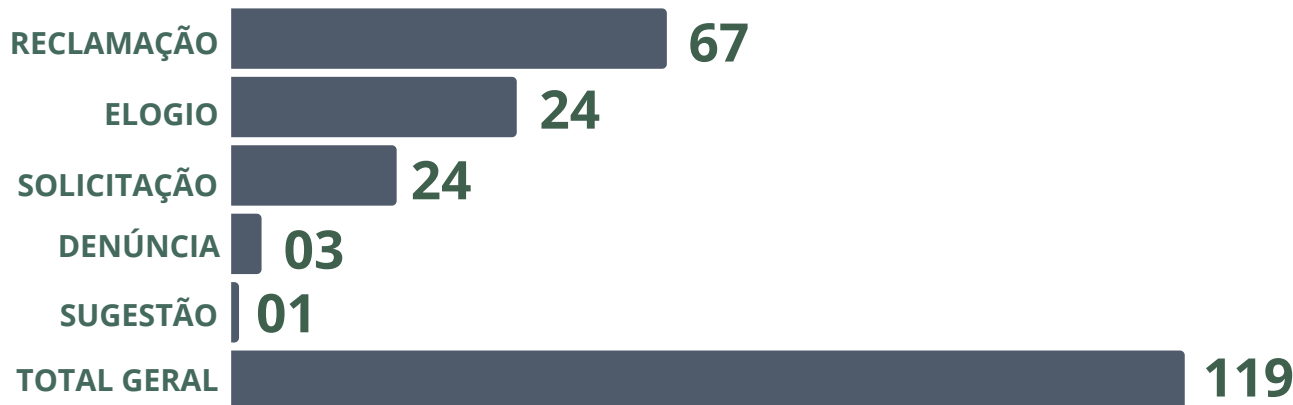
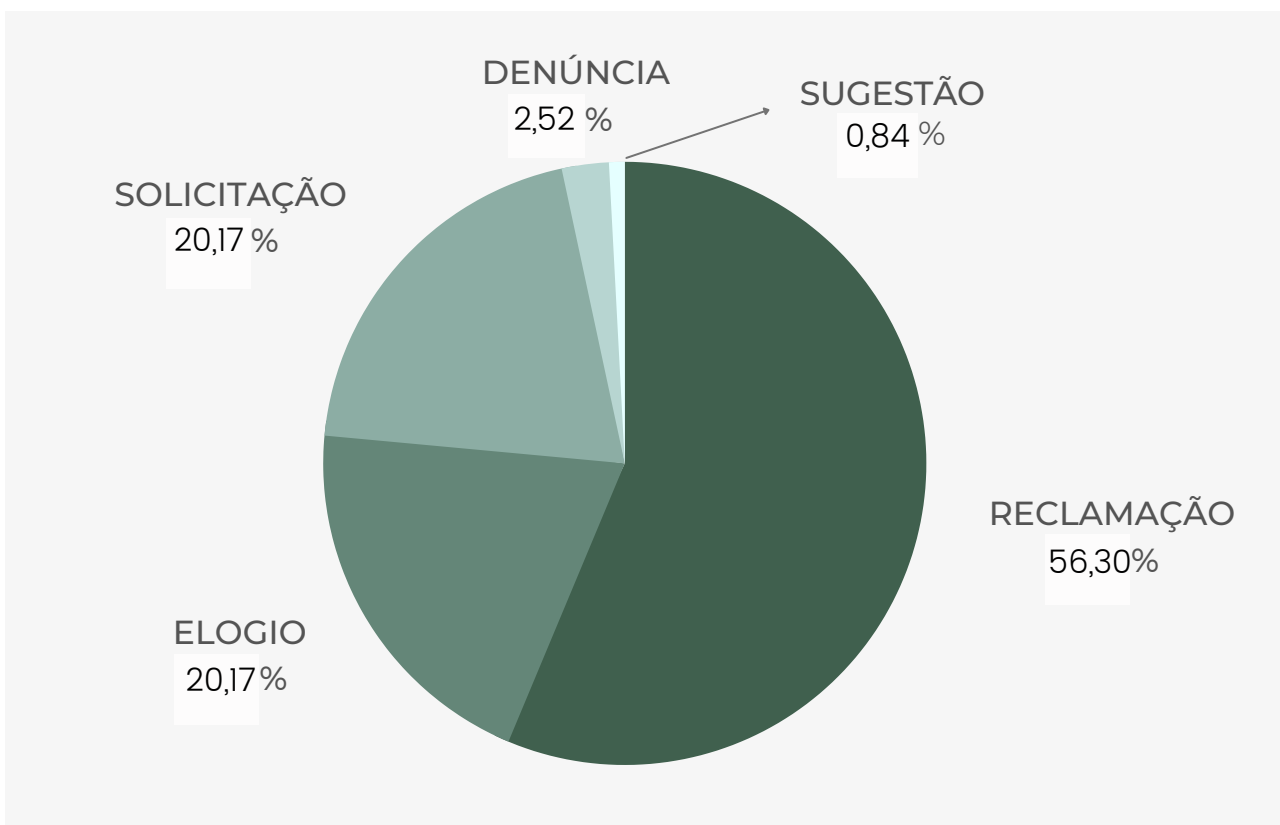
	1º Trim
Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	464
Total de respostas das Manifestações	127
Tempo médio de resposta (dias)	3,65



- No primeiro trimestre, 100% das manifestações foram respondidas no prazo.
- O tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial foi reduzido de 4,20 em relação ao quarto trimestre de 2020 para 3,65 dias no primeiro trimestre de 2021, o que possibilitou ao cidadão receber as respostas com maior tempestividade.

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

Do total de manifestações recebidas, 56,30% se refere ao tipo reclamação. Os tipos elogio e solicitação se referem a 20,17%, cada.



MANIFESTAÇÃO POR ÁREA



Das 119 manifestações recebidas pela CGE, 95 foram respondidas pela Couvi, sendo que 58 foram compartilhadas com órgãos e entidades da Rede de Ouvidores do Estado.

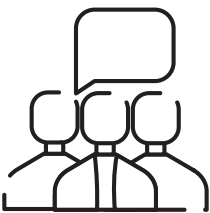
Das manifestações (Couvi) registradas pelo cidadão como Elogio, 10 elogios se referiram aos serviços prestados pelo Órgão, 10 se referiram aos atendentes da Central 155, 02 estavam relacionados às atividades de ouvidoria, 01 se referiam a elogio sobre programas e projetos governamentais e 1 (um) a colaborador da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – COTIC.

Demandas de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Reclamação	58
	Elogio	24
	Solicitação	12
	Denúncia	1
COTRA	Reclamação	7
	Solicitação	3
	Sugestão	1
CCONT	Solicitação	5

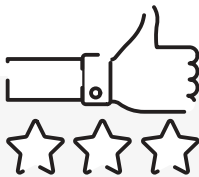
COAFI	Solicitação	2
COTIC	Reclamação	2
	Solicitação	1
SEXEC-PGI	Denúncia	2
	Reclamação	1
TOTAL		119

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUB-ASSUNTO MAIS DEMANDADOS



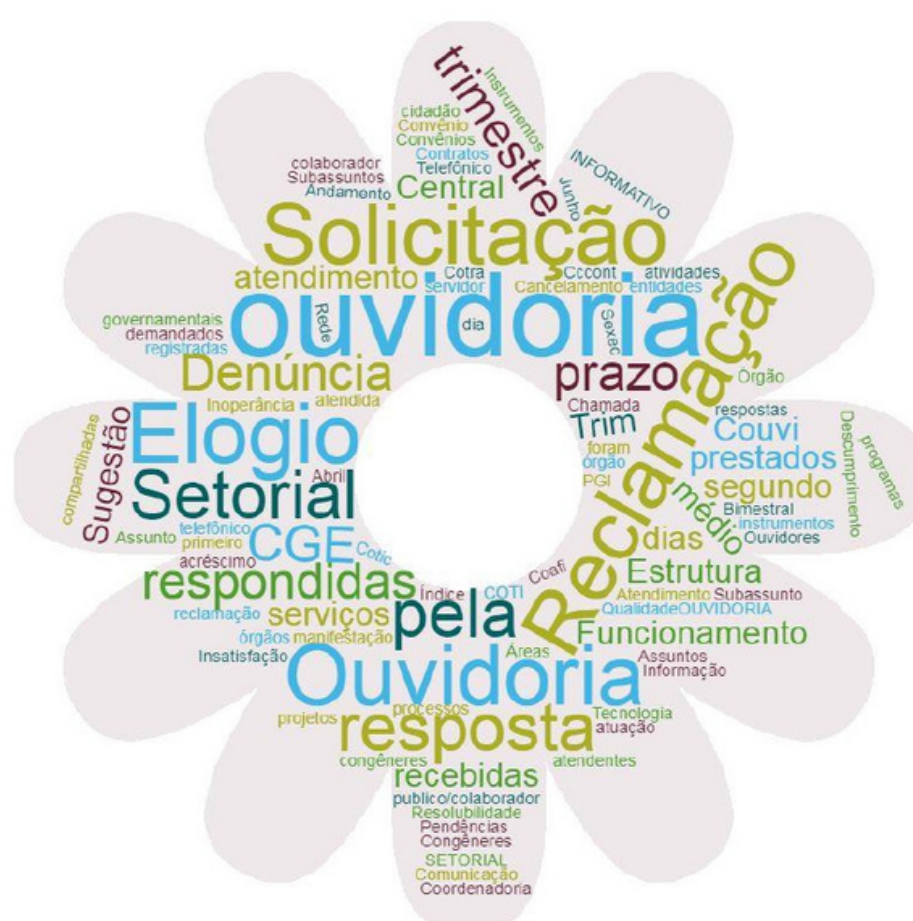
ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	TOTAL
Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	-	46
Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	04
	Insatisfação com a atuação da ouvidoria	04
	Descumprimento prazo de resposta	03
	Cancelamento de manifestação de ouvidoria	01
Elogio ao servidor público/colaborador		11
Elogio a serviços prestados pelo órgão		10
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade no atendimento	06
	Chamada não atendida	02
	Inoperância do atendimento telefônico	01
Convênio e Instrumentos Congêneres	Pendências de processos e instrumentos congêneres	04
	Andamento de Contratos e Convênios	01
TOTAL		93

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial	1º Trim	2º Trim
Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	127	119
Total das Manifestações de ouvidoria	127	119
IROS:	100%	100%
Tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial	1º Trim	2º Trim
Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	464	627
Total de respostas das Manifestações	127	119
Tempo médio de resposta (dias)	3,65	5,27



- No segundo trimestre, 100% das manifestações foram respondidas no prazo.
- O tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial teve um acréscimo de 1,62 dias em relação ao primeiro trimestre de 2021, passando de 3,65 dias para 5,27 no segundo trimestre. .

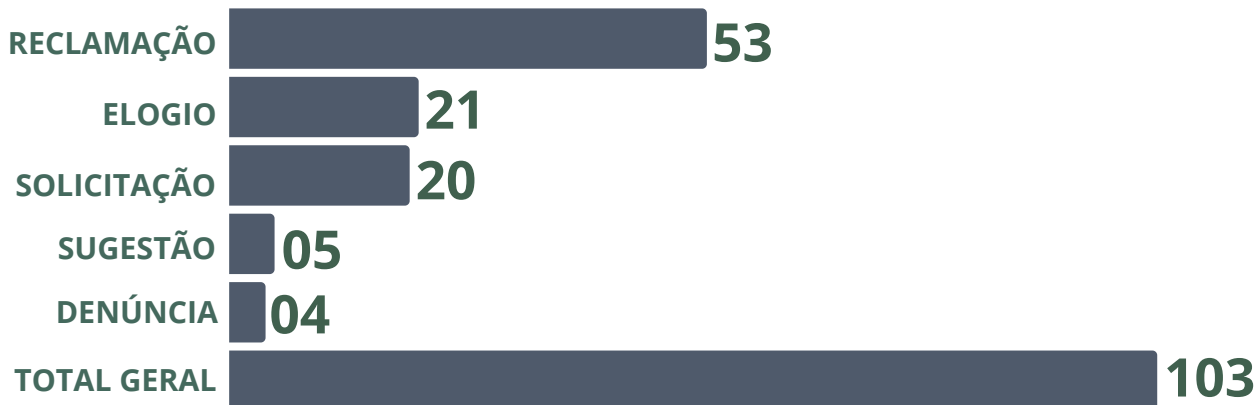
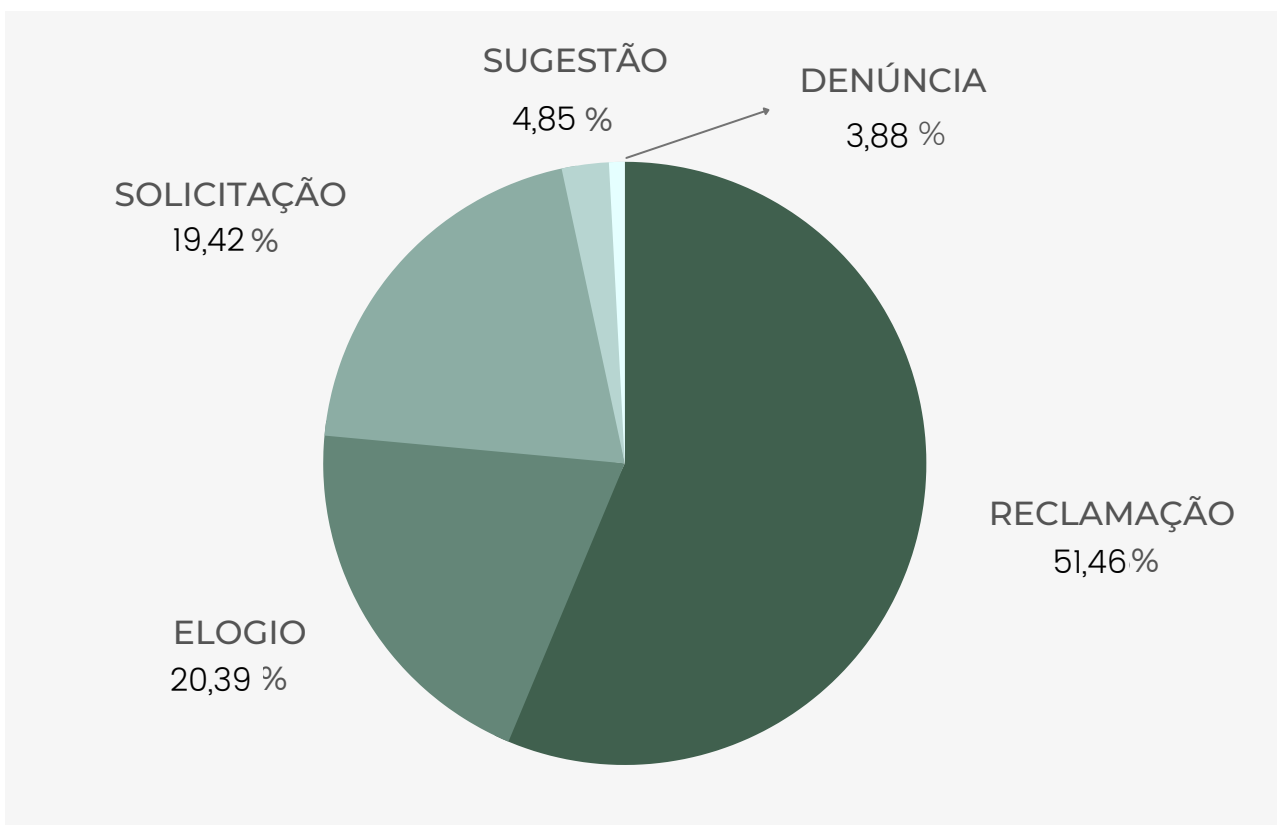
NUVEM DE PALAVRAS



Ao analisar a nuvem de palavras acima se percebe que as manifestações do tipo reclamação, elogio e solicitação foram registradas em maior quantidade. Além disso, a área mais demandada foi a Coordenadoria de Ouvidoria – COUVI.

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 51,46% se referem ao tipo reclamação. O segundo tipo mais demandado refere-se ao elogio com percentual de 20,39%.



MANIFESTAÇÃO POR ÁREA



·Das 103 manifestações recebidas pela CGE, 79 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi). Dessas, 46 foram compartilhadas com órgãos e entidades da Rede de Ouvidores do Estado, das quais 32 são do tipo reclamação, 12 são solicitações, uma é do tipo denúncia e uma do tipo elogio. Vale ressaltar, que as manifestações compartilhadas são acompanhadas pela Couvi que apresenta essas fragilidades durante as reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social.

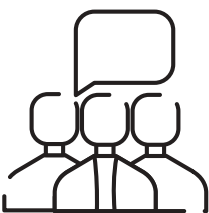
·Das manifestações do tipo Elogio registradas pelo cidadão, relativas à Couvi, 12 se referem a servidor público/colaborador (1 elogio a servidora da Couvi e 11 as atendentes da Central 155), 6 se referem a serviços prestados pelo órgão e 2 às atividades de ouvidoria.

Demandas de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Reclamação	40
	Elogio	20
	Solicitação	14
	Sugestão	4
	Denúncia	1
COTRA	Reclamação	11
	Solicitação	4
	Sugestão	1
SEC	Elogio	1

COAFI	Solicitação	1
SEXEC-CGE	Denúncia	3
COTIC	Reclamação	2
	Solicitação	1
TOTAL		103

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUB-ASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	TOTAL
Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	Descumprimento prazo de resposta	19
	Apuração/acompanhamento de manifestações	6
	Cancelamento de manifestação de ouvidoria	5
	Insatisfação com os prazos de resposta	1
Elogio ao servidor público/colaborador		12
Elogio a serviços prestados pelo órgão		6
Elogio as atividades de ouvidoria		2
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI	Descumprimento prazo de resposta	10
	Insatisfação com a atuação do Comitê setorial de Acesso à Informação	1
	Registro/consulta de solicitação de informação	1
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Inoperância do atendimento telefônico	7
	Qualidade do atendimento	6
Gravação de Atendimento Telefônico da Central 155		3
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Recebimento indevido de remuneração (horas extras, diárias, gratificação, etc)	2
Estrutura e funcionamento corporativo	Dados e informações disponibilizados na plataforma Ceará Transparente	2
Transgressão Ética - infração ao código de ética	Conivente com erro ou infração ao código de ética	1
Interposição de recurso contra negativa de acesso à informação	Recurso em primeira instância ao Comitê Gestor de Acesso à Informação - CGAI	1
TOTAL		85

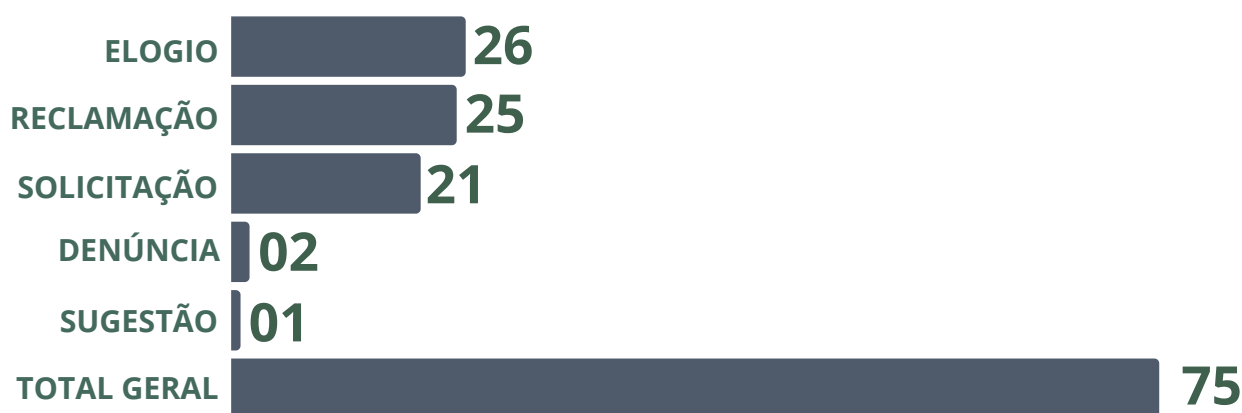
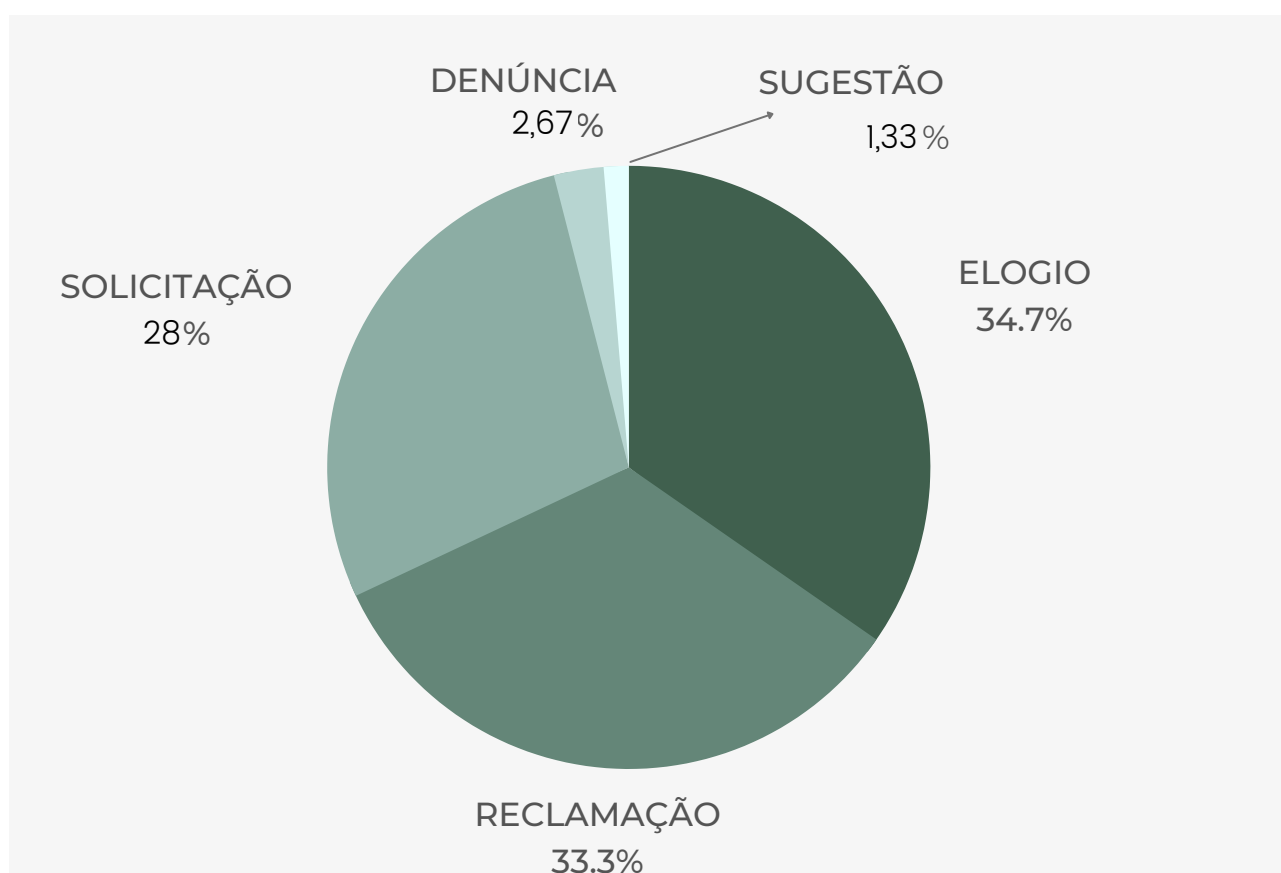
Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial	1º Trim	2º Trim	3º Trim
Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	127	119	103
Total das Manifestações de ouvidoria	127	119	103
IROS:	100%	100%	100%
Tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial	1º Trim	2º Trim	3º Trim
Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	464	627	593
Total de respostas das Manifestações	127	119	103
Tempo médio de resposta (dias)	3,65	5,27	5,76

- No terceiro trimestre, 100% das manifestações foram respondidas no prazo. E, o tempo médio de resposta foi de 5,76 dias.



MANIFESTAÇÃO POR TIPO

Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 34,67% se referem ao tipo elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à reclamação com percentual de 33,33%.



MANIFESTAÇÃO POR ÁREA



·Das 75 manifestações recebidas pela CGE, 46 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria - Couvi, sendo que 22 foram compartilhadas com órgãos e entidades da Rede de Ouvidores do Estado, das quais 12 são do tipo reclamação, 6 são solicitações, 1 é do tipo denúncia e 3 do tipo elogio. Vale ressaltar, que as manifestações compartilhadas são acompanhadas pela Couvi que apresenta essas fragilidades durante as reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social.

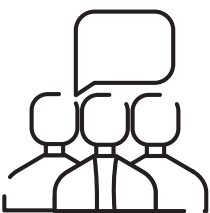
·Das manifestações do tipo Elogio registradas pelo cidadão, relativas à Couvi, 15 se referem a servidor público/colaborador (2 elogios a servidora da Couvi e 13 às atendentes da Central 155), 8 se referem à serviços prestados pelo órgão e 1 às atividades de ouvidoria.

Demandas de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COMISSÃO CENTRAL DE PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO MORAL	Solicitação	5
COUVI	Elogio	24
	Reclamação	14
	Solicitação	8
COTIC	Reclamação	5
	Solicitação	2
CCONT	Denúncia	2
COTRA	Reclamação	4
	Solicitação	3
SEXEC-CGE	Reclamação	2

CODES	Solicitação	1
ASCOU	Elogio	2
	Sugestão	1
COAFI	Solicitação	1
SEXEC- PGI	Solicitação	1
TOTAL		75

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUB-ASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	TOTAL
Assédio moral	Ataques à vida pessoal	1
	Insatisfação com o rito do processo	3
Elogio ao servidor público/colaborador		20
Elogio aos serviços prestados pelo órgão		5
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	3
Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	Apuração/acompanhamento de manifestações	4
	Descumprimento do prazo de resposta	8
	Eventos de ouvidoria	1
	Registro/ consulta de manifestação de ouvidoria	3
Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	Dados e informações não encontradas no portal da transparência	3
	Informações inconsistentes no portal da transparência	1
	Inoperância do portal da transparência	2
	Inoperância do portal de acesso à informação	1
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI	Descumprimento do prazo de resposta	2
	Registro/consulta de solicitação de informação	2
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)		4
Interposição de recurso contra negativa de acesso à informação	Recurso em primeira instância ao comitê gestor de acesso à informação (CGAI)	2
Problemas em contratos e convênios	Objeto não executado	1
	Obra paralisada	1
TOTAL		67

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	73
Manifestações de ouvidoria fora do prazo	2
Total das Manifestações de ouvidoria	75
% IROS:	97,33%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	492
Total de respostas das Manifestações	175
Tempo médio de resposta (dias)	6,56

- No quarto trimestre, 97,33% das manifestações foram respondidas no prazo e o tempo médio de resposta foi de 6,56 dias.

