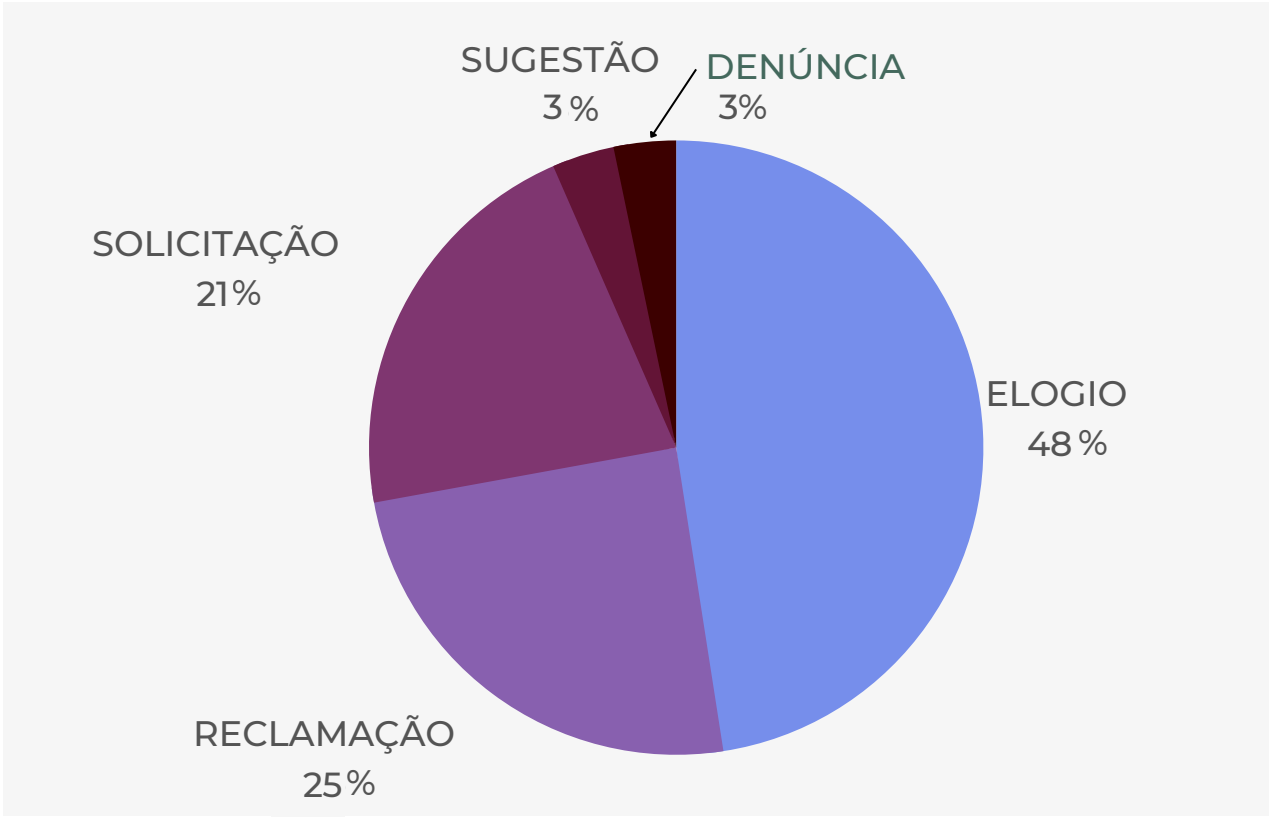


Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

JANEIRO/ MARÇO 2023

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

- Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial nesse trimestre, 48% se referem ao tipo elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à reclamação, com 25%.



ELOGIO	29
RECLAMAÇÃO	15
SOLICITAÇÃO	13
SUGESTÃO	02
DENÚNCIA	02
TOTAL GERAL	61

MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO



Das 61 manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 43 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo que 27 delas são referentes a elogio.

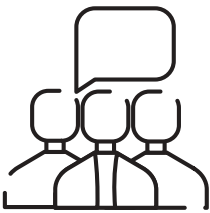
A Coordenadoria de Transparência (Cotra) respondeu 07 manifestações, a Coordenadoria de Controladoria (Ccont) 04 manifestações e a Secretaria Executiva (Sexec-CGE) 02 manifestações. As demais áreas Sexec-PGI, Ascou, Cotic e Ascom responderam 01 demanda cada.

Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio	27
	Reclamação	11
	Solicitação	04
	Sugestão	01
CCONT	Solicitação	04
COTRA	Reclamação	03
	Solicitação	03
	Sugestão	01
SEXEC- CGE	Denúncia	02

SEXEC- PGI	Reclamação	01
ASCOU	Elogio	01
COTIC	Elogio	01
ASCOM	Solicitação	01
TOTAL		61

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Elogio ao servidor público/colaborador	—	21
Elogio às Atividades da Ouvidoria	—	07
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	06
	Inoperância no atendimento telefônico	01
	Chamada não atendida	01
Acúmulo indevido de cargos	Acúmulo de cargos no âmbito do Poder Executivo	02
Conduta inadequada de servidor/ colaborador	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	02
Estrutura e funcionamento da Comitê Setorial de Acesso à Informação	Descumprimento do prazo de resposta	02
Convênios e instrumentos congêneres	Andamento de contratos e convênios	02
	Pendências de processos de convênios e congêneres.	01
Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	Dados e informações não encontrados no portal da transparência	02
	Melhorias no layout e nas funcionalidades - portal da ouvidoria	01
	Melhorias no layout e nas funcionalidades - portal da transparência	01
Demais assuntos e subassuntos		12
TOTAL		61

Indicadores de Resultado

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	60
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	01
Total de Manifestações recebidas	61
% IROS:	98,00%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	260
Total de Manifestações respondidas	61
Tempo médio de resposta (dias)	4,26

- Destacamos que, no 4º Trimestre de 2022, a Ouvidoria Setorial teve o tempo médio de resposta de 4,52 dias.

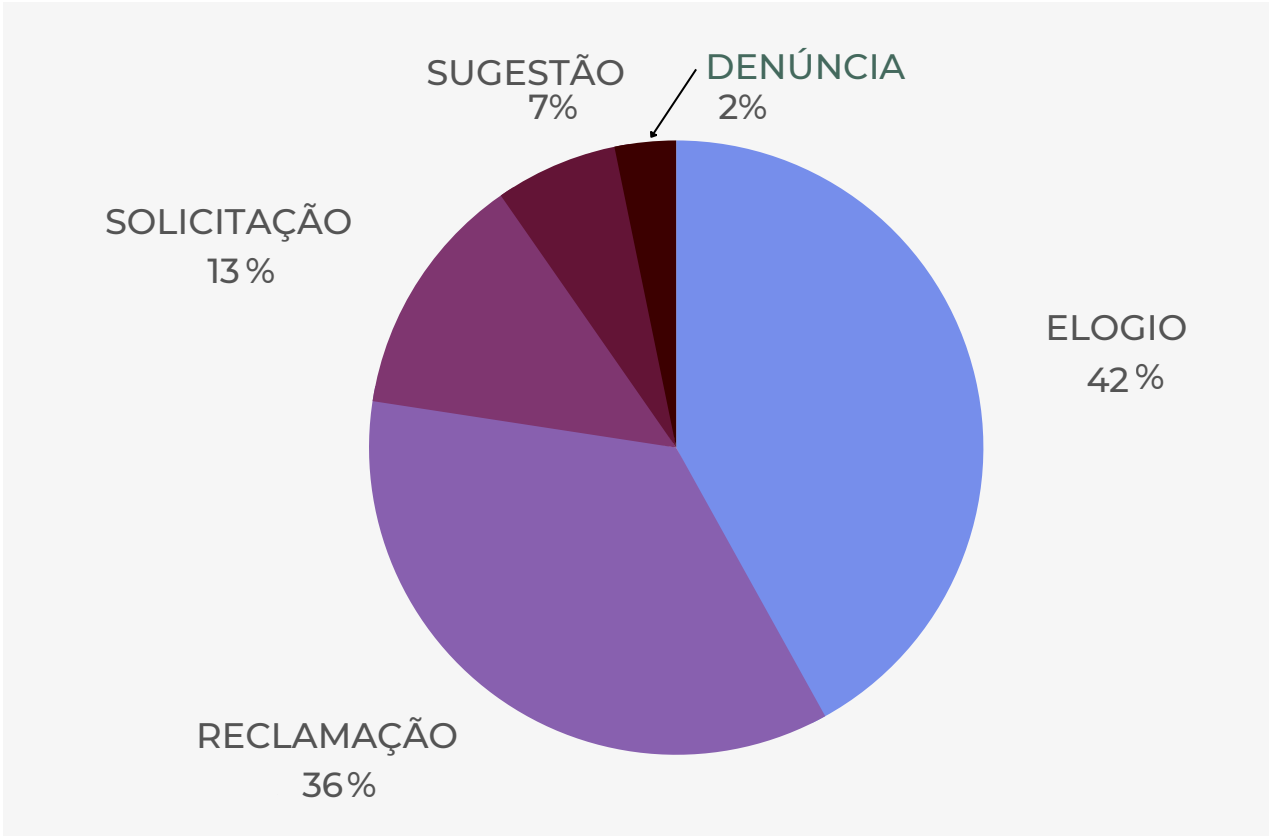


Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

ABRIL/ JUNHO 2023

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

- Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial no segundo trimestre de 2023, 42% se referem ao tipo elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à reclamação, com 36%.



TIPO	QUANTIDADE
ELOGIO	26
RECLAMAÇÃO	22
SOLICITAÇÃO	08
SUGESTÃO	04
DENÚNCIA	01
TOTAL GERAL	61

MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO

Das 61 manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 37 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo que 23 delas são referentes a elogio.

A Coordenadoria de Transparência (Cotra) respondeu a 14 manifestações, enquanto que a Coordenadoria Administrativa Financeira (Coafi) respondeu a 02.

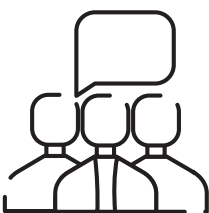
As áreas Sexec-PGI/Comitê de Assédio Moral, Cotic e Ccont responderam a 01 demanda cada.

Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio	23
	Reclamação	10
	Solicitação	03
	Sugestão	01
COTRA	Reclamação	10
	Solicitação	03
	Denúncia	01
COAFI	Elogio	02
	Reclamação	01
	Solicitação	01

COTIC	Sugestão	02
	Reclamação	01
CODES	Elogio	01
CCONT	Solicitação	01
SEXEC-PGI/ COMISSÃO DE ASSÉDIO MORAL	Sugestão	01
	TOTAL	61

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Elogio ao servidor público/colaborador	—	21
Elogio às Atividades da Ouvidoria	—	03
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	—	02
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação	Descumprimento do prazo de resposta	09
	Insatisfação com atuação do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI)	01
	Conduta inadequada do responsável pelo sic	01
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	03
	Chamada não atendida	02
	Inoperância no atendimento telefônico	01
Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	Informações inconsistentes no portal da transparência	01
	Pendências de processos de convênios e congêneres.	01
Apuração/acompanhamento de manifestações pela cge		03
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)		03
Atendimento telefônico		02
Demais assuntos e subassuntos		08
TOTAL		61

Indicadores de Resultado

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	61
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	00
Total de Manifestações recebidas	61
% IROS:	100,00%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	260
Total de Manifestações respondidas	61
Tempo médio de resposta (dias)	2,97



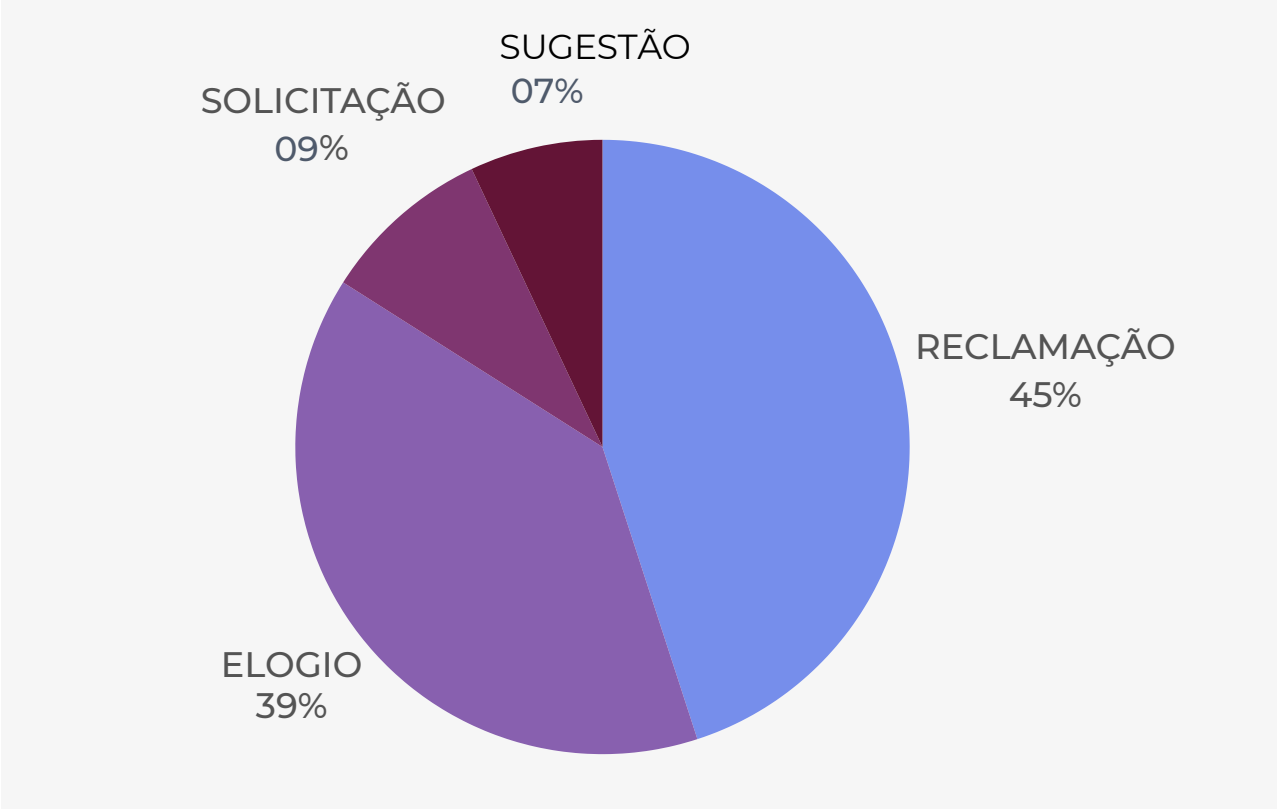
- Destacamos que, no 1º Trimestre de 2023, a Ouvidoria Setorial teve o tempo médio de resposta de 4,26 dias.

Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

JULHO/SETEMBRO 2023

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

- Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 45% se referem ao tipo reclamação. O segundo tipo mais demandado refere-se à elogio com 39%.



TIPO	QUANTIDADE
RECLAMAÇÃO	43
ELOGIO	38
SOLICITAÇÃO	09
SUGESTÃO	07
TOTAL GERAL	97

MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO



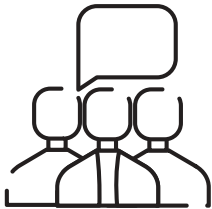
- Das 97 manifestações recebidas pela CGE, 53 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo 32 referente a elogio.
- A Coordenadoria de Transparência (Cotra) respondeu 29 manifestações, Secretário Executivo de Gestão Interna (Sexec-PGI) 04, Coordenadoria de Controladoria (CCONT) 03 manifestações.
- As demais áreas responderam 01 manifestação cada.

Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio (*)	32
	Reclamação	14
	Solicitação	05
	Sugestão (*)	02
COTRA	Reclamação	25
	Solicitação	02
	Elogio	01
	Sugestão	01

SEXEC-PGI	Sugestão	03
	Elogio	01
	Reclamação	01
CCONT	Reclamação	02
	Solicitação	01
COAUD	Reclamação	01
ASCOM	Elogio	01
CODES	Elogio	01
	Sugestão	01
CODIP	Elogio	01
COTIC	Elogio	01
SECRETÁRIO CGE	Solicitação	01
TOTAL		97

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Elogio ao servidor público/colaborador	—	28
Estrutura e funcionamento do comitê setorial de acesso à informação (CSAI)	Descumprimento do prazo de resposta	19
	Disponibilização de informação em transparência ativa	01
	Insatisfação com a atuação do comitê setorial de acesso à informação (CSAI)	02
	Insatisfação com os prazos de resposta	01
Elogio às Atividades da Ouvidoria	—	08
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	06
	Chamada não atendida	01
	Inoperância no atendimento telefônico	01
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	—	02
Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	Registro/consulta de manifestação de ouvidoria	02
	Divulgação dos canais de controle social	01
Atendimento telefônico	Ligação interrompida	02
	Chamada não atendida	01

Apuração/acompanhamento de manifestações pela cge		01
Convênios e instrumentos congêneres	Andamento de contratos e convênios	02
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Eventos e campanhas institucionais (confraternização, dia do servidor, campanhas de vacinação, etc)	02
	Reuniões e eventos institucionais	01
Demais assuntos e subassuntos		16
TOTAL		97

Indicadores de Resultado

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	97
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	00
Total de Manifestações recebidas	97
% IROS:	100,00%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	287
Total de Manifestações respondidas	97
Tempo médio de resposta (dias)	2,96



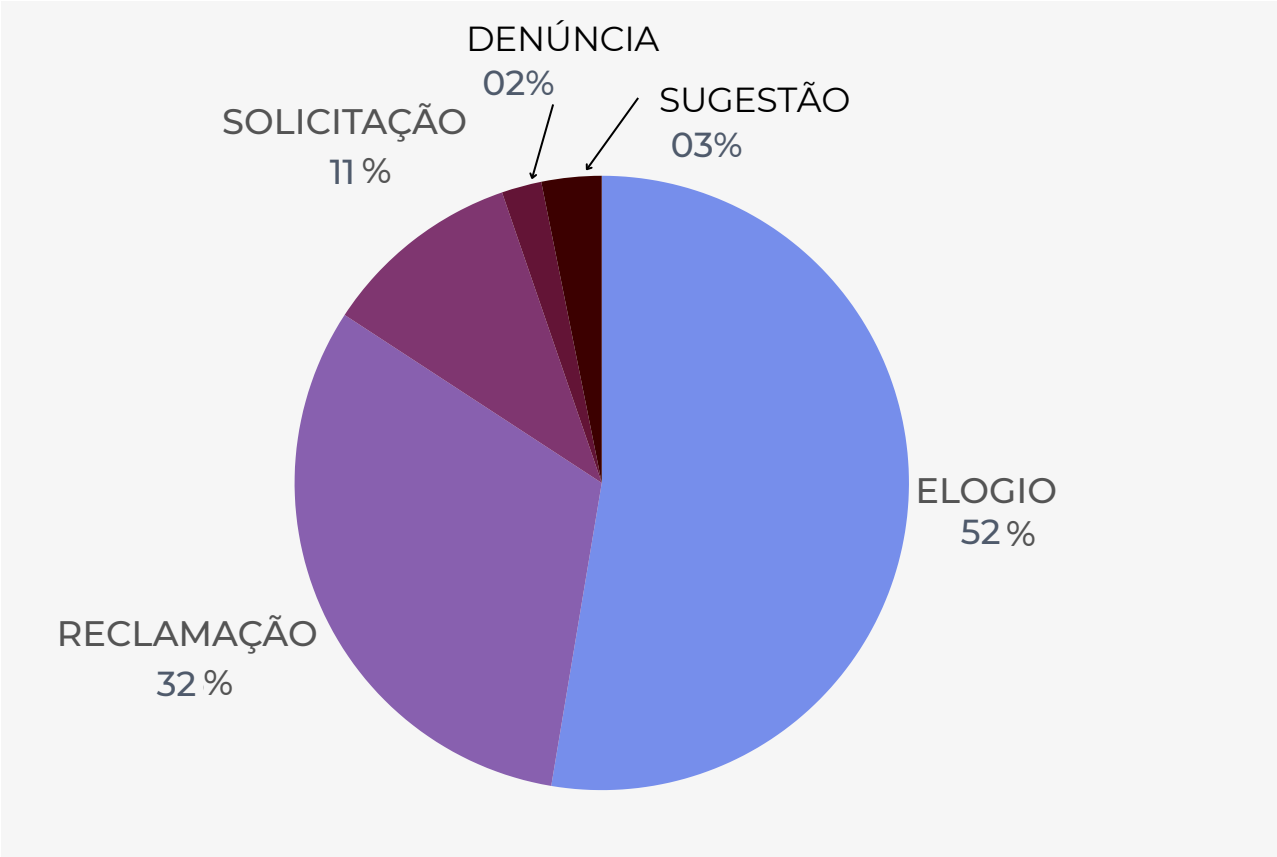
- O cidadão recebeu a resposta da sua manifestação em 2,96 dias em média, tendo em consideração o prazo da legislação que é de 20 dias, significa que o cidadão está recebendo as resposta com maior tempestividade.

Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

OUTUBRO A DEZEMBRO 2023

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

- Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 52% se referem ao tipo elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à reclamação com 32%.



TIPO	QUANTIDADE
ELOGIO	50
RECLAMAÇÃO	30
SOLICITAÇÃO	10
SUGESTÃO	02
DENÚNCIA	03
TOTAL GERAL	95



MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO

- Das 95 manifestações recebidas pela CGE, 64 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo que 46 delas são referentes a elogio. A Coordenadoria de Transparência (Cotra) respondeu 15 manifestações, Secretaria Executiva (Sexec-PGI) e Coordenadoria Administrativa Financeira 04 manifestações cada, Coordenadoria de Controladoria – Ccont e a Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento de Pessoas – Codes 02 manifestações cada. As demais áreas: Coaud, Cotic, Ascou, Sexec- (CGE) responderam 01 demanda cada.

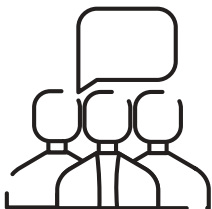
Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio (*)	46
	Reclamação	12
	Solicitação	04
	Sugestão (*)	01
	Denúncia	01

COTRA	Reclamação	13
	Solicitação	02

SEXEC-PGI	Solicitação	01
	Reclamação	03
CCONT	Reclamação	01
	Solicitação	01
COAFI	Denúncia	01
	Elogio	03
COAUD	Sugestão	01
ASCOU	Reclamação	01
CODES	Solicitação	02
COTIC	Elogio	01
SEXEC- PGE	Denúncia	01
TOTAL		95

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Elogio ao servidor público/colaborador	—	38
Elogio às Atividades da Ouvidoria	—	06
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	—	07
Apuração/acompanhamento de manifestações pela cge	—	08
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	06
	Inoperância no atendimento telefônico	02
	Chamada não atendida	01
Estrutura e funcionamento do comitê setorial de acesso à informação (CSAI)	Descumprimento do Prazo de Resposta	08
Informações disponíveis na Plataforma Ceará Transparente	Recursos Recebidos	02
Interposição de Recurso Contra Negativa de Acesso à Informação	Recurso em Primeira Instância ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI)	02
Estrutura e funcionamento de Sistemas Cooperativo	Inoperância do E-Parcerias	02
	Problemas no Login - Portal da Ouvidoria	01
	Informações Inconsistentes no Portal da Transparência	01
	Problemas no Login - Portal da Transparência	01

Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	
Demais assuntos e subassuntos	06
TOTAL	95

Indicadores de Resultado

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	95
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	00
Total de Manifestações recebidas	95
% IROS:	100,00%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	258
Total de Manifestações respondidas	95
Tempo médio de resposta (dias)	2,72



- Destacamos que no 4º Trimestre de 2022, a Ouvidoria Setorial teve o tempo médio de resposta de 4,52 dias.