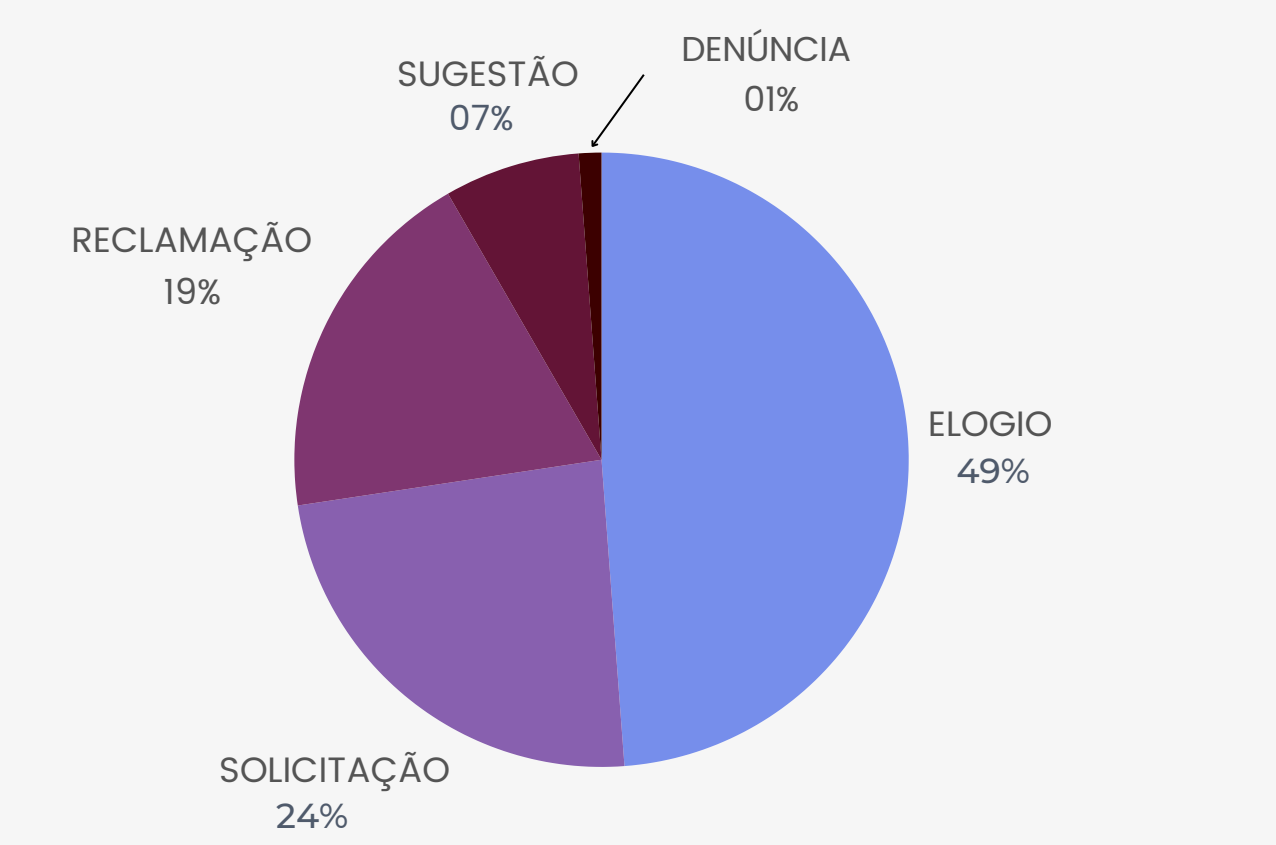


Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

JANEIRO A MARÇO 2024

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

- Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 49% se referem ao tipo elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à solicitação com 24%.



TIPO	QUANTIDADE
ELOGIO	41
SOLICITAÇÃO	20
RECLAMAÇÃO	16
SUGESTÃO	06
DENÚNCIA	01
TOTAL GERAL	84

MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO



- Das 84 manifestações recebidas pela CGE, 58 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo 30 referentes a elogio, 17 solicitações, sete reclamações e mais quatro sugestões. A Coordenadoria Administrativo – Financeira (Coafi) recebeu nove manifestações; a Coordenadoria de Ética e Transparência (Cotra) seis; a Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação duas; a Coordenadoria de Controladoria (Ccont) três; a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascou) três. As demais áreas responderam uma manifestação cada.

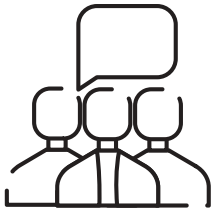
Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio	30
	Solicitação	17
	Reclamação	07
	Sugestão	04
COAFI	Elogio (*)	09

(*) O protocolo nº. 6807765 foi um elogio para colaboradores da COAFI e da CODES, entretanto o sistema considera somente uma área.

COTRA	Reclamação	04
	Sugestão	01
	Denúncia	01
CCONT	Reclamação	02
	Solicitação	01
ASCOU	Reclamação	02
	Sugestão	01
COTIC	Elogio	02
SEXEC- PGE	Solicitação	01
SECRETÁRIO- CGE	Reclamação	01
ASJUR	Solicitação	01
TOTAL		84

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Elogio ao servidor público/colaborador	—	31
Apuração/acompanhamento de manifestações pela cge	—	23
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	—	06
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio às atividades de ouvidoria	04
Estrutura e funcionamento de Sistemas Corporativos	Problemas no login- Portal da Transparência	02
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	02
Avaliação de serviços públicos	Metodologia e procedimentos da avaliação	01
Procedimentos e orientações para solicitação de informação (SIC)	—	01
Estrutura e funcionamento de Sistemas Corporativos	Dados e informações disponibilizados na plataforma Ceará transparente	01
Divulgação de eventos na instituição	—	01

TOTAL	84
-------	----

Indicadores de Resultado

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	78
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	06
Total de Manifestações recebidas	84
% IROS:	93,00%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	328
Total de Manifestações respondidas	84
Tempo médio de resposta (dias)	3,90



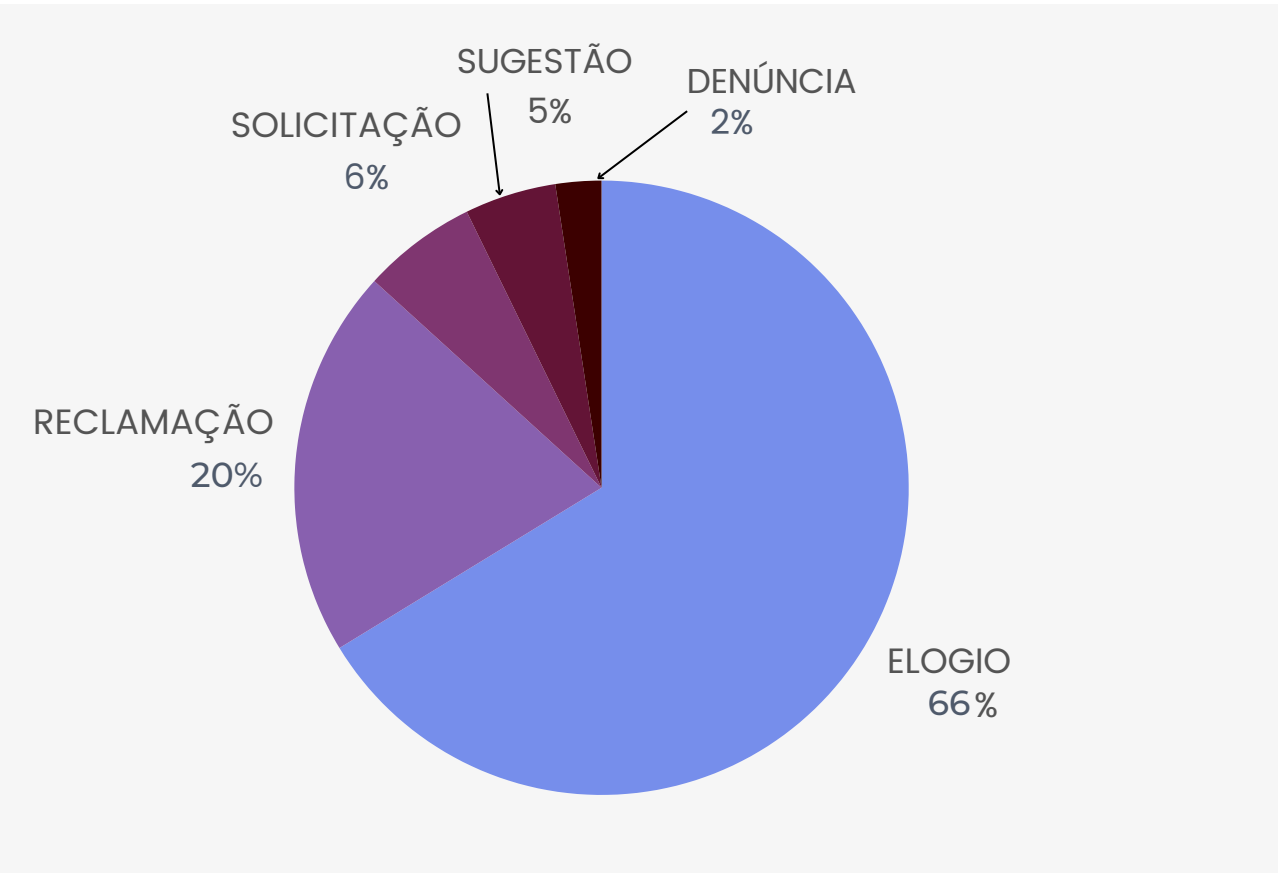
- O cidadão recebeu a resposta da sua manifestação em 3,90 dias em média, tendo em consideração o prazo da legislação que é de 20 dias, significa que o cidadão está recebendo as respostas com maior tempestividade.

Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

ABRIL A JUNHO 2024

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

- Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 66% se referem ao tipo Elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à Reclamação com 20%.



TIPO	QUANTIDADE
ELOGIO	55
RECLAMAÇÃO	17
SOLICITAÇÃO	05
SUGESTÃO	04
DENÚNCIA	02
TOTAL GERAL	83

MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO



- Das 83 manifestações recebidas pela CGE, 64 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo 50 referentes a Elogio, 12 Reclamações e 2 Sugestões. A Coordenadoria Administrativo Financeiro - (Coafi) respondeu 5 manifestações. A Coordenadoria de Transparência (Cotra) respondeu 5 manifestações. Ouvidoria Setorial respondeu 03 manifestações. As demais áreas responderam 02 ou 01 manifestação cada.

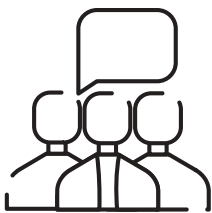
Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio (*)	50
	Reclamação	12
	Sugestão	02
COAFI	Elogio	04
	Reclamação	01

(*) Do total das 55 manifestações do tipo Elogio, 01 refere-se a um elogio já feito, tendo sido reaberta pelo manifestante apenas para correção do nome do servidor.

COTRA	Reclamação	03
	Solicitação	01
	Sugestão	01
CCONT	Reclamação	01
	Solicitação	01
ASCOM	Sugestão	01
COTIC	Elogio	01
OUVIDORIA SETORIAL	Denúncia	02
	Solicitação	01
ASJUR	Solicitação	02
TOTAL		83

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Elogio ao servidor público/colaborador	—	48
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio às atividades de ouvidoria	06
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	05
Apuração/acompanhamento de manifestações pela cge	—	02
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Inoperância no atendimento telefônico	02
Informação sobre servidor	Cargo e função de servidor	02
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Insuficiência de material	01
Avaliação de serviços públicos	Estrutura e recursos tecnológicos	01
Procedimentos e orientações para solicitação de informação (SIC)	—	01
Informações disponíveis na Plataforma Ceará Transparente	Recursos recebidos	01

TOTAL	83
-------	----

Indicadores de Resultado

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	76
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	07
Total de Manifestações recebidas	83
% IROS:	92,00%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	212
Total de Manifestações respondidas	83
Tempo médio de resposta (dias)	2,55



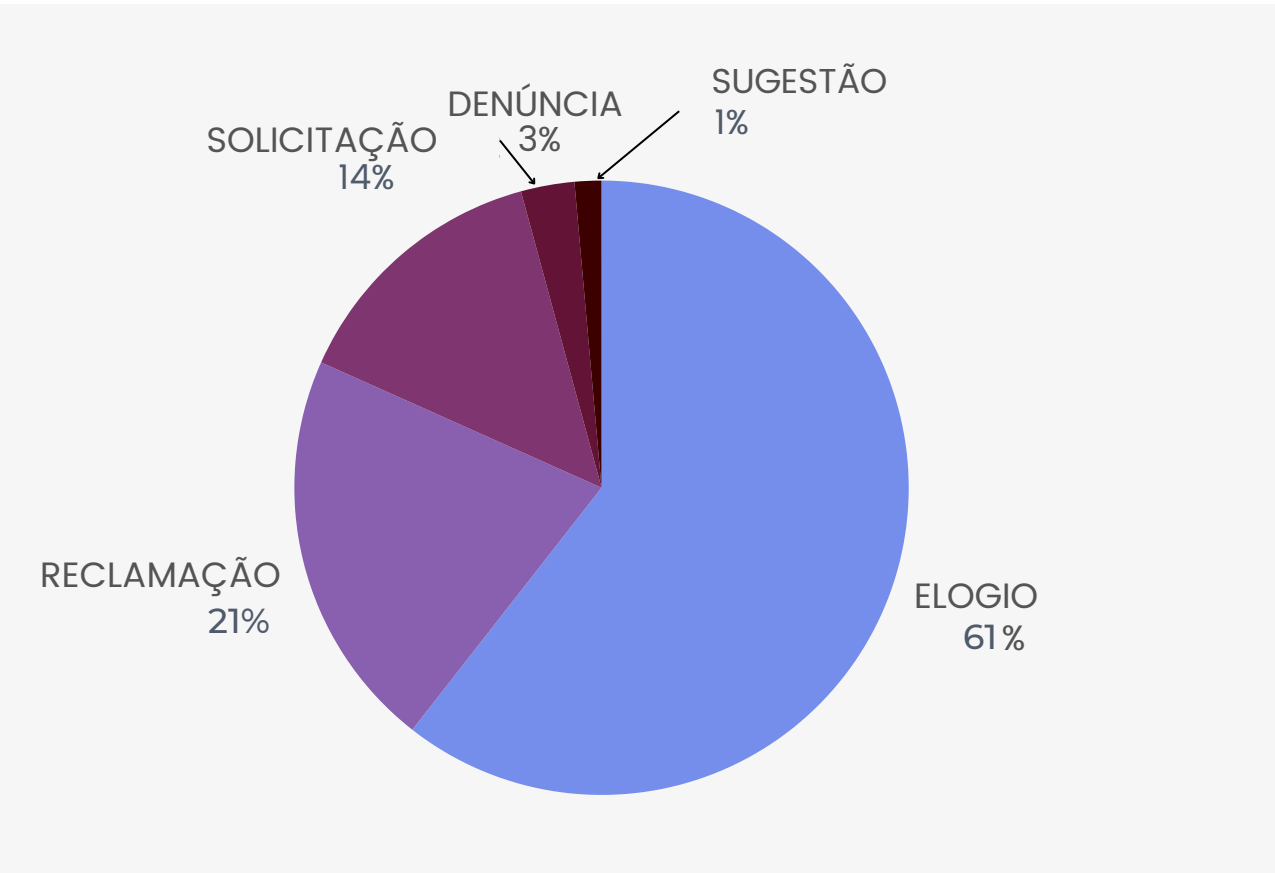
- O cidadão recebeu a resposta da sua manifestação em 2.55 dias em média, tendo em consideração o prazo da legislação que é de 20 dias, significa que o cidadão está recebendo as respostas com maior tempestividade.

Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

JULHO A SETEMBRO 2024

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

- Do total de 71 manifestações recebidas pela CGE, 43 foram respondidas pela Ouvidoria Setorial, sendo 37 referentes a Elogio, 7 Reclamações e 3 Sugestões. A Ouvidoria Setorial respondeu 03 manifestações. As demais áreas responderam 02 ou 01 manifestação cada.



TIPO	QUANTIDADE
ELOGIO	43
RECLAMAÇÃO	15
SOLICITAÇÃO	10
DENÚNCIA	02
SUGESTÃO	01
TOTAL GERAL	71

MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO



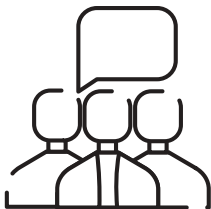
- Das 71 manifestações recebidas pela CGE, 47 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo 37 referentes a Elogio, 7 Reclamações e 3 Sugestões. A Coordenadoria de Transparência(Cotra) respondeu 7 manifestações. A Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação respondeu 5 manifestações. Ouvidoria Setorial respondeu 03 manifestações. As demais áreas responderam 02 ou 01 manifestação cada.

Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio	37
	Reclamação	07
	Solicitação	03
COAFI	Denúncia	01
COTRA	Reclamação	03
	Solicitação	03
	Sugestão	01

CCONT	Denúncia	01
	Solicitação	01
ASCOM	Reclamação	01
COTIC	Elogio	04
	Solicitação	01
OUVIDORIA SETORIAL	Reclamação	03
SEC. CHEFE DE ESTADO	Elogio	01
COAUD	Solicitação	01
CODES	Elogio	01
LGPD	Solicitação	01
SEXEC-PGI	Reclamação	01
TOTAL		71

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/
SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Elogio ao servidor público/colaborador	—	42
Procedimentos e orientações para solicitação de informação (SIC)	—	04
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	04
Informações disponíveis na Plataforma Ceará Transparente	Endereços e telefones	02
Apuração/acompanhamento de manifestações pela cge	—	02
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio às atividades de ouvidoria	02
Avaliação de serviços públicos	Legislação	01
Avaliação de serviços públicos	Metodologia e procedimentos da avaliação	01

Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD	—	01
Divulgação de Eventos na Instituição	—	01
Demais assuntos	—	11
TOTAL		71

Indicadores de Resultado

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	69
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	02
Total de Manifestações recebidas	71
% IROS:	97%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	173
Total de Manifestações respondidas	71
Tempo médio de resposta (dias)	2,44



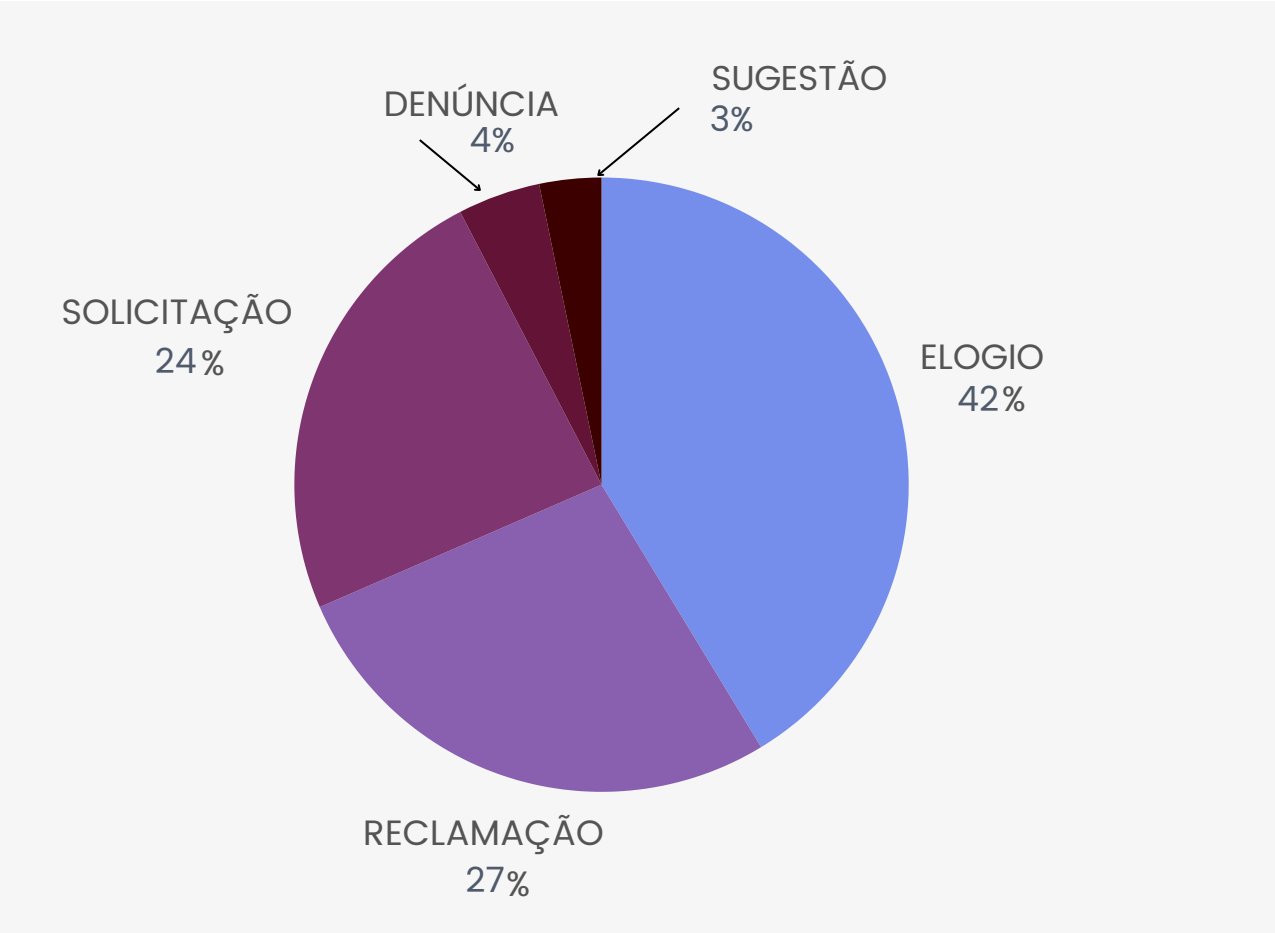
- O cidadão recebeu a resposta da sua manifestação em 2.44 dias em média, tendo em consideração o prazo da legislação que é de 20 dias, significa que o cidadão está recebendo as respostas com maior tempestividade.

Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE

OUTUBRO A DEZEMBRO 2024

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

- Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 42% se referem ao tipo Elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à Reclamação com 27%.



TIPO	QUANTIDADE
ELOGIO	38
RECLAMAÇÃO	25
SOLICITAÇÃO	22
DENÚNCIA	04
SUGESTÃO	03
TOTAL GERAL	92



MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO

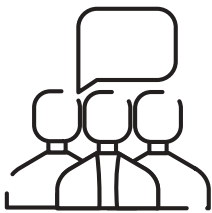
- Das 92 manifestações recebidas pela CGE, 65 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo 33 referentes a Elogio, 18 Reclamações, 10 Solicitações, 02 Sugestões e 2 Denúncias. A Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascou) respondeu 12 manifestações. As demais áreas responderam 02 ou 01 manifestação cada.

Manifestações de Ouvidoria por Área/Tipo

ÁREAS	TIPO	TOTAL
COUVI	Elogio	33
	Reclamação	18
	Solicitação	10
	Denúncia	02
	Sugestão	02
ASCOU	Solicitação	09
	Reclamação	03

COTRA	Reclamação	01
	Sugestão	01
	Denúncia	01
	Solicitação	02
CCONT	Reclamação	02
CODES	Elogio	02
COTIC	Elogio	01
COAFI	Elogio	01
ASCOM	Elogio	01
LGPD	Solicitação	01
SECRETÁRIO CGE	Denúncia	01
	Reclamação	01
TOTAL		92

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS



ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Apuração/acompanhamento de manifestações pela cge	—	38
Elogio ao servidor público/colaborador	—	24
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio ao desempenho institucional e resultados	05
	Elogio as atividades de ouvidoria	04
	Elogio a programas e projetos institucionais	02
Procedimentos e orientações para solicitações de informação (SIC)	—	04
Estrutura e funcionamento da central de atendimento I55	Qualidade no atendimento	02
Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	Insatisfação com a atuação da ouvidoria	02
Acúmulo indevido de cargos	No âmbito do poder executivo	02
Estrutura e funcionamento de sistemas cooperativos	Melhorias no layout e nas funcionalidades-Portal da Ouvidoria	01
	Problemas no login – Portal da Transparência	01

Elogio ao Governador do Estado

01

Lei Geral de Proteção de
Dados - LGPD

—

01

Contrato de locação de
mão de obra terceirizada

Informações gerais sobre o contrato

01

Convênios e instrumentos
congêneres

Pendências de processos
de convênios e congêneres

01

Sites institucionais

Dificuldades de acesso

01

Orientações sobre a prestação dos
serviços dos órgãos públicos

—

01

Insatisfação com os serviços
prestados pelo órgão

Demora no atendimento

01

TOTAL

92

Indicadores de Resultado

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo

91

Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo

01

Total de Manifestações recebidas

92

% IROS:

99%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)

383

Total de Manifestações respondidas

92

Tempo médio de resposta (dias)

4,16



- O cidadão recebeu a resposta da sua manifestação em 4,16 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.