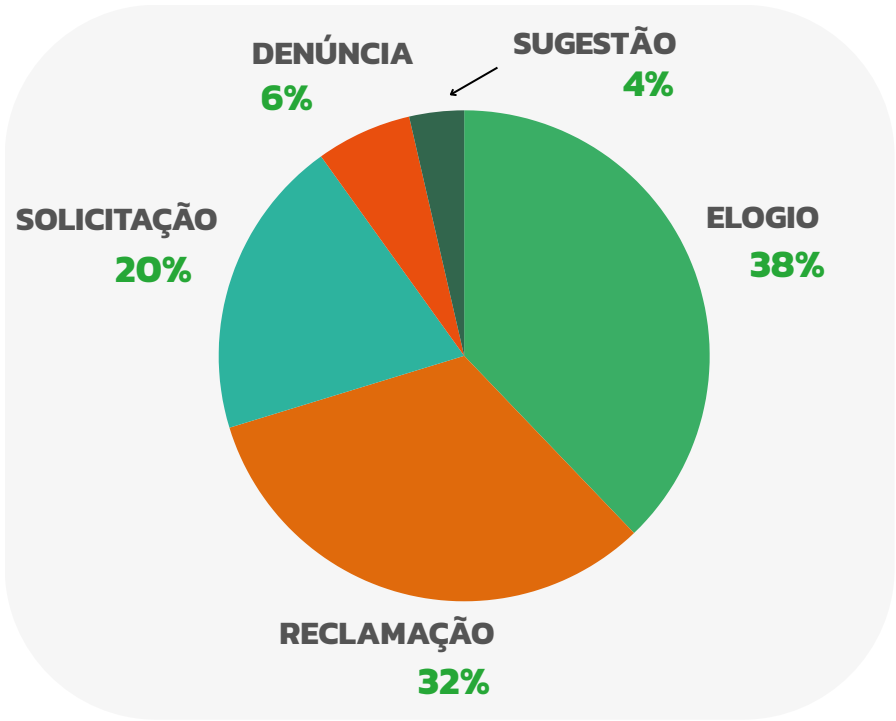


INFORMATIVO DA OUVIDORIA SETORIAL



MANIFESTAÇÃO POR TIPO

Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 38% se referem ao tipo Elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à Reclamação com 32%.



Elogio **42**
Reclamação **36**
Solicitação **22**
Denúncia **07**
Sugestão **04**
Total Geral 111

MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO

Das 111 manifestações recebidas pela CGE, 75 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo 39 referentes à Elogio, 24 Reclamações, 09 Solicitações, 02 Denúncias, 01 Sugestão.

A Coordenadoria da Ética e Transparência (Cotra), respondeu 17 manifestações e a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascou) 10 manifestações.

As demais áreas responderam 02 ou 01 manifestação cada.

COUVI

Elogio **39**
Reclamação **24**
Solicitação **09**
Denúncia **02**
Sugestão **01**

ASCOU

Elogio **01**
Reclamação **05**
Solicitação **04**

COTRA

Reclamação **06**
Solicitação **04**
Denúncia **05**
Sugestão **02**

COTIC

Elogio **01**

SECRETÁRIO CGE

Elogio **01**
Solicitação **01**

CODES

Solicitação **01**
Sugestão **01**

CCONT

Solicitação **01**

COSCO

Reclamação **01**

COAFI

Solicitação **01**

Total Geral 111

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS

ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	—	39
Elogio ao servidor público/colaborador	—	37
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	04
	Inoperância no atendimento telefônico	01
Segurança da Informação (LGPD)	Vazamento de dados pessoais	03
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio às atividades de ouvidoria	03
	Elogio ao desempenho institucional e resultados	02
Demais assuntos	—	22
TOTAL		111

INDICADORES DE RESULTADO

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	110
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	01
Total de Manifestações recebidas	111
% IROS:	99%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	467
Total de Manifestações respondidas	111
Tempo médio de resposta (dias)	4,21



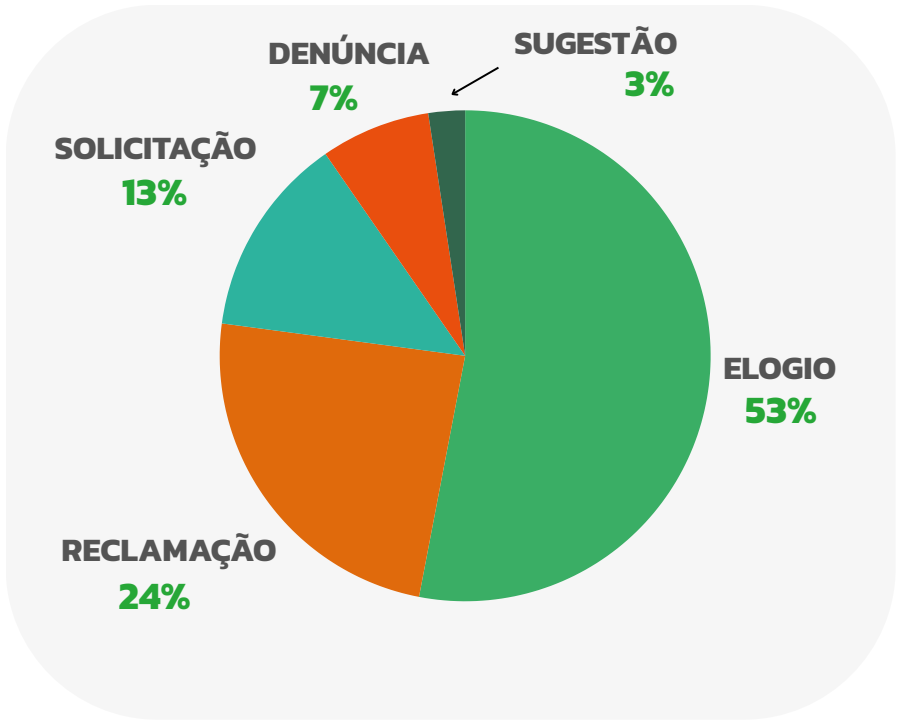
O cidadão recebeu a resposta da sua manifestação em 4.21 dias em média, tendo em consideração o prazo da legislação que é de 30 dias, significa que o cidadão está recebendo as respostas com maior tempestividade.

INFORMATIVO DA OUVIDORIA SETORIAL



MANIFESTAÇÃO POR TIPO

Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 53% se referem ao tipo Elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à Reclamação com 24%.



Elogio **44**
Reclamação **20**
Solicitação **11**
Denúncia **06**
Sugestão **02**
Total Geral 83

MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO

Das 83 manifestações recebidas pela CGE, 52 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo 38 referentes à Elogio, 10 Reclamações, 02 Solicitações, 02 Denúncias.

A Ouvidoria Setorial respondeu a 10 manifestações; a Coordenadoria da Transparência (COTRA), a 7 manifestações; a Coordenadoria Administrativo-Financeira (COAFI), a 6 manifestações; e a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria – ASCOU, a 3 manifestações.

As demais áreas responderam a 2 ou 1 manifestação, cada uma.

COUVI

Elogio **38**
Reclamação **10**
Solicitação **02**
Denúncia **02**

ASCOU

Elogio **01**
Reclamação **01**
Denúncia **01**

COTRA

Reclamação **03**
Solicitação **02**
Denúncia **02**

COAFI

Elogio **05**
Solicitação **01**

COTIC

Sugestão **01**

LGPD

Solicitação **02**

COSCO

Denúncia **01**
Reclamação **01**

OUV.SETORIAL

Reclamação **05**
Solicitação **04**
Sugestão **01**

Total Geral 83

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO

MAIS DEMANDADOS

ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	—	17
Elogio ao servidor público/colaborador	—	40
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	04
	Inoperância no atendimento telefônico	01
Informações Disponíveis Na Plataforma Ceará Transparente	Governo	01
	Recursos recebidos	01
	Endereços e telefones	01
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio às atividades de ouvidoria	02
	Elogio ao desempenho institucional e resultados	02
Demais assuntos	—	69
		14
TOTAL		83

INDICADORES DE RESULTADO

Índice de Resolubilidade Trimestral da Ouvidoria Setorial

Manifestações de ouvidoria respondidas no prazo	83
Manifestações de ouvidoria respondidas fora do prazo	00
Total de Manifestações recebidas	83
% IROS:	100%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das Manifestações (dias)	217
Total de Manifestações respondidas	83
Tempo médio de resposta (dias)	2,61



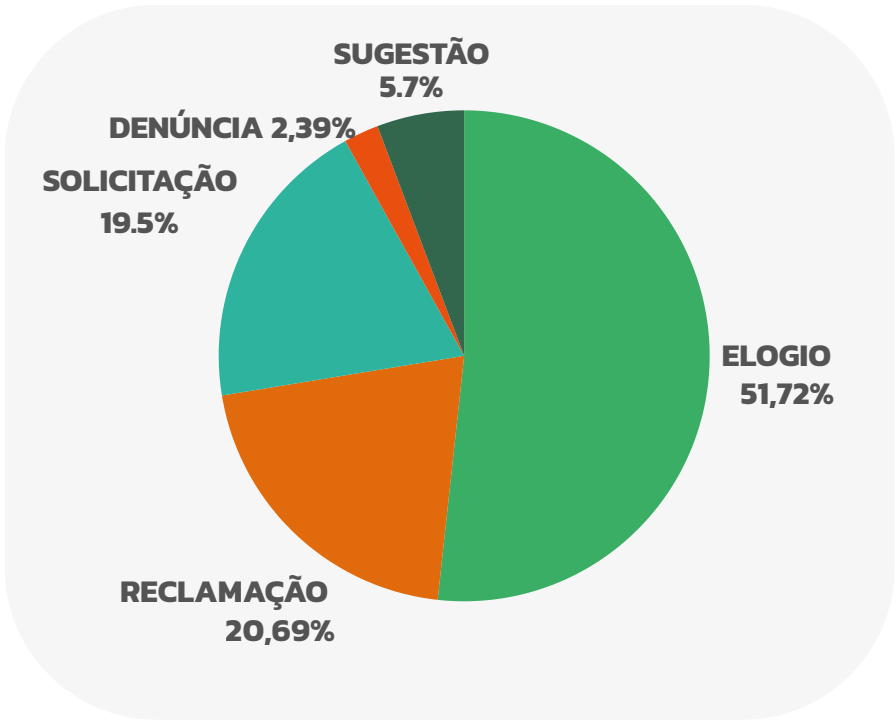
O cidadão recebeu a resposta da sua manifestação em 2,61 dias em média, tendo em consideração o prazo da legislação que é de 30 dias, significa que o cidadão está recebendo as respostas com maior tempestividade.

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



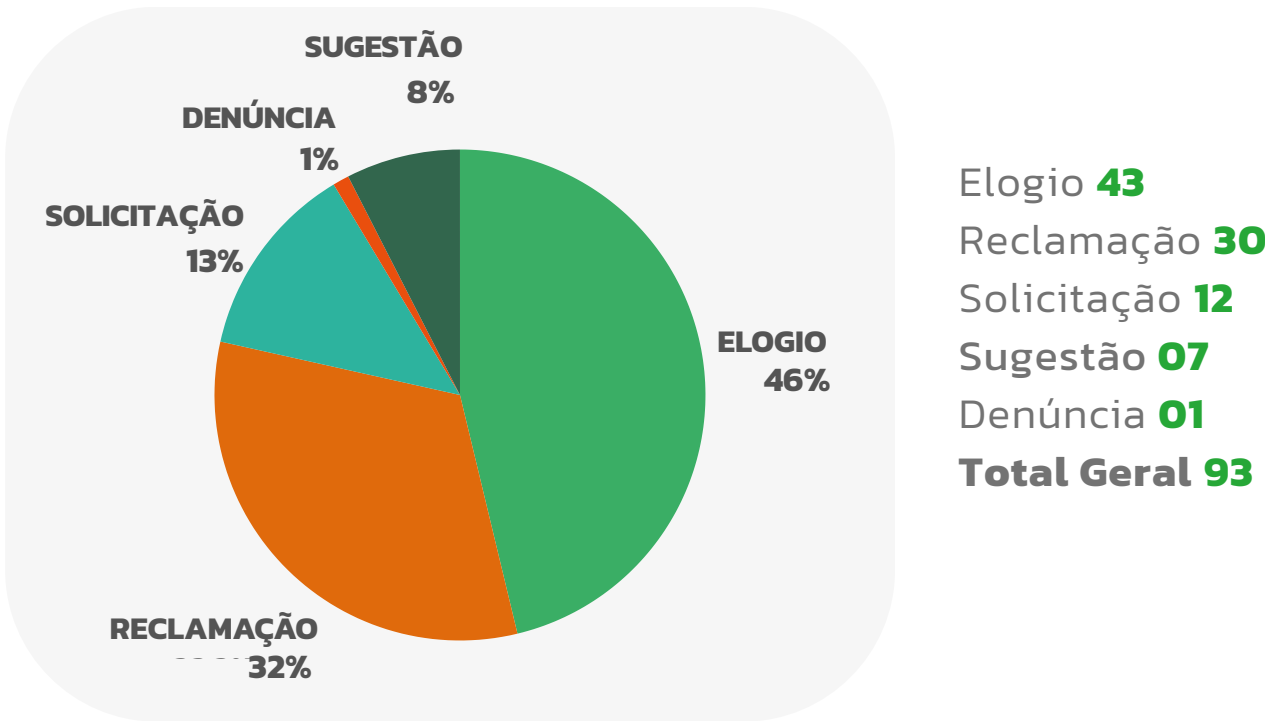
O cidadão recebeu a resposta da sua manifestação em 2,41 dias em média, tendo em consideração o prazo da legislação que é de 30 dias, significa que o cidadão está recebendo as respostas com maior tempestividade.

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.

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

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.