

RELATÓRIO DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

MÊS AGOSTO DE 2020

| RELATORIO TIPO DE MANIFESTAÇÃO | TOTAL |
|--------------------------------|-----------|
| Denúncia | 3 |
| Elogio | 2 |
| Reclamação | 34 |
| Solicitação | 46 |
| Sugestão | 2 |
| Total Geral | 87 |

Fonte: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/3137?locale=pt-BR



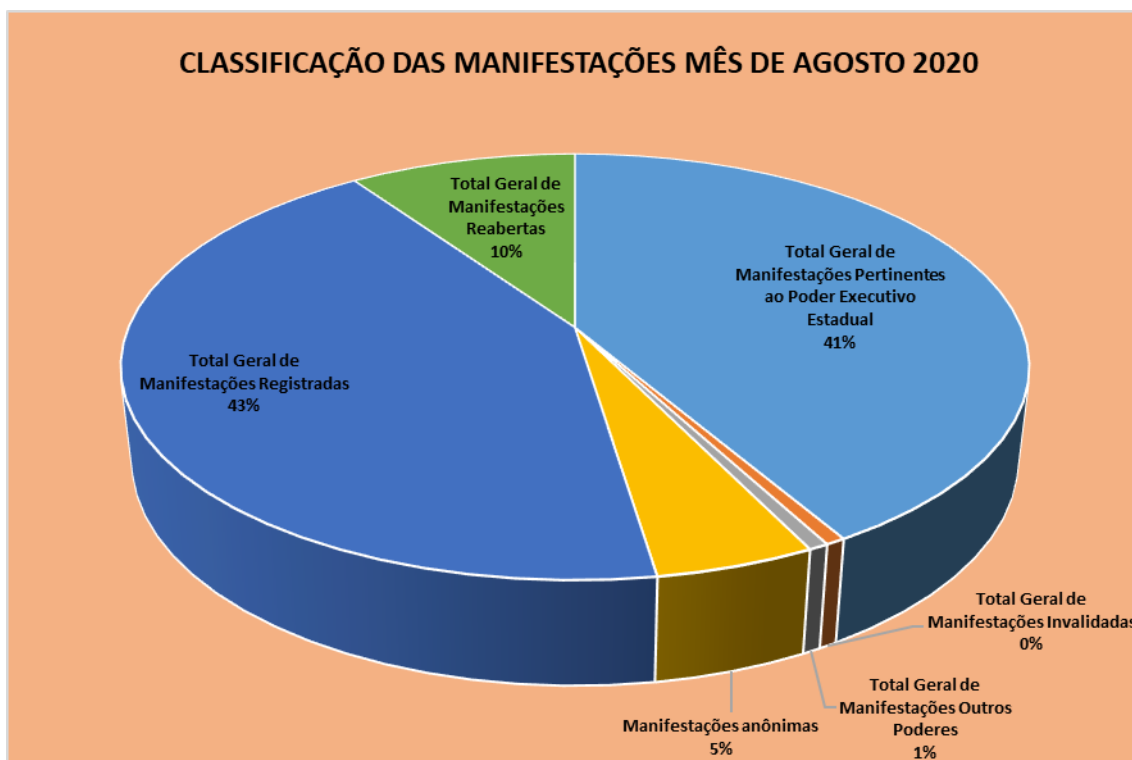
MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO AGOSTO 2020

| Período do Relatório: 01/08/2020 à 31/08/2020 | QUANT |
|---|-------|
| Nome do relatório: db ouvidoria agosto 2020 | |
| Criado por: Francisco Jares Freire | |
| Criado em: 01 de Setembro de 2020, 16:53 | |
| E-mail: jares.freire@seplag.ce.gov.br | |
| Tipo de operador: Operador Setorial Ouvidor | |
| Novos registros | 70 |
| Total de invalidados | 1 |
| Total de outros poderes | 1 |
| Manifestações reabertas | 16 |

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/3137?locale=pt-BR

| Período do Relatório: 01/08/2020 00:00 à 31/08/2020 23:59 | QUANT |
|--|-------|
| Total Geral de Manifestações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual | 69 |
| Total Geral de Manifestações Invalidadas | 1 |
| Total Geral de Manifestações Outros Poderes | 1 |
| Manifestações anônimas | 8 |
| Total Geral de Manifestações Registradas | 71 |
| Total Geral de Manifestações Reabertas | 16 |
| Tempo médio para responder/ dias | 1 |

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/8021?locale=pt-BR



MANIFESTAÇÕES POR SITUAÇÃO MÊS DE AGOSTO 2020

| SITUAÇÃO | QUANT |
|-------------------------------|-----------|
| Em preenchimento | 0 |
| Aguardando confirmação | 0 |
| Aguardando encaminhamento | 0 |
| Em atendimento - setorial | 0 |
| Em atendimento - área interna | 1 |
| Em validação - setorial | 0 |
| Em validação - CGE | 0 |
| Finalizado Parcialmente | 0 |
| Finalizado | 84 |
| Invalidado | 0 |
| Em pedido de invalidação | 0 |
| Em validação - sub-rede | 0 |
| Em atendimento - sub-rede | 0 |
| TOTAL | 85 |

Fonte: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/3137?locale=pt-BR

MANIFESTAÇÕES OUVIDORIA POR COORDENADORIA AGOSTO 2020

| COORDENADORIA / UNIDADES | QUANT | MÉDIA TEMPO RESPOSTA (dias) |
|--|-----------|-----------------------------|
| ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA | 5 | 0,4 |
| - | 3 | 0,0 |
| ASCOI | 2 | 1,0 |
| COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA | 3 | 0,0 |
| - | 1 | 0,0 |
| OUVID | 2 | 0,0 |
| COORDENADORIA DE GESTÃO DE COMPRAS | 3 | 1,3 |
| COGEC | 1 | 4,0 |
| OUVID | 2 | 0,0 |
| COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS | 22 | 0,8 |
| - | 6 | 0,5 |
| COGEP | 12 | 0,8 |
| OUVID | 3 | 1,3 |
| OUVID; COGEP | 1 | 1,0 |
| COORDENADORIA DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA | 5 | 0,2 |
| - | 3 | 0,0 |
| CPREV | 2 | 0,5 |
| COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO | 7 | 0,4 |
| COGEP; COTEC | 2 | 0,0 |
| COTEC | 2 | 1,0 |
| COTEC; COGEP | 1 | 0,0 |
| OUVID | 2 | 0,5 |
| COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO DO ESTADO | 1 | 10,0 |
| COMGE | 1 | 10,0 |
| COORDENADORIA DE PERÍCIA MÉDICA | 3 | 3,0 |

| | | |
|---|-----------|-------------|
| COPEM | 3 | 3,0 |
| COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS | 6 | 1,3 |
| CODES | 1 | 1,0 |
| OUVID | 5 | 1,4 |
| COORDENADORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS E DE PATRIMÔNIO | 11 | 0,7 |
| COPAT | 7 | 1,0 |
| OUVID | 4 | 0,3 |
| OUVIDORIA | 15 | 0,6 |
| - | 5 | 0,3 |
| OUVID | 10 | 0,7 |
| SECRETARIA EXECUTIVA DE GESTÃO | 1 | 1,0 |
| OUVID | 1 | 1,0 |
| SECRETÁRIO DO PLANEJAMENTO E GESTÃO | 3 | 1,3 |
| OUVID | 2 | 1,5 |
| SEC | 1 | 1,0 |
| (OUTROS) | | 0,0 |
| - | | 0,0 |
| TOTAL | 85 | 0,88 |

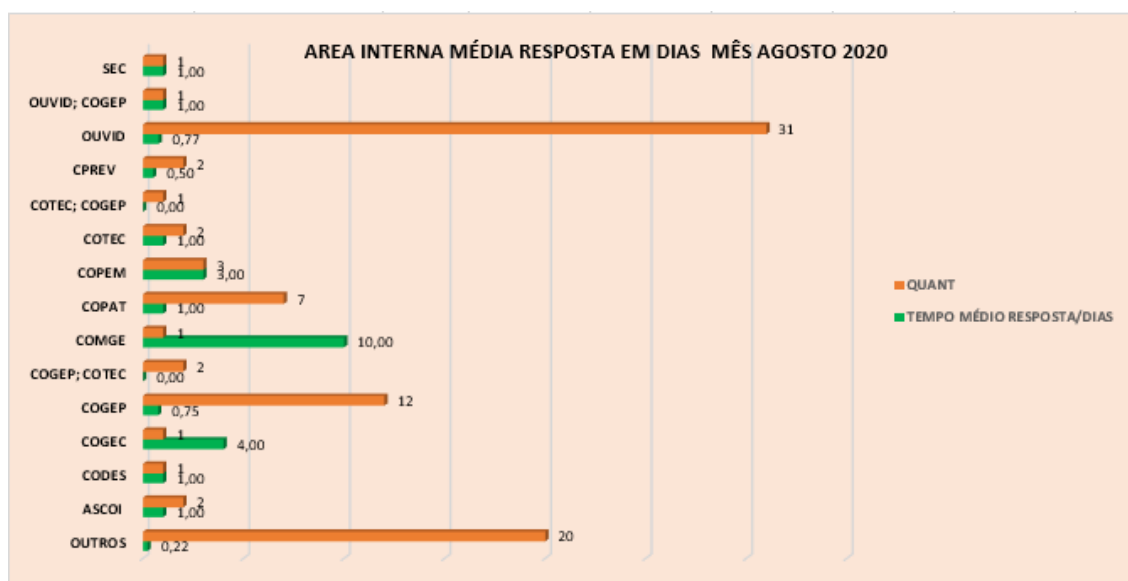
Fonte: https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/3137?locale=pt-BR



MANIFESTAÇÕES POR ÁREA INTERNA OUVIDORIA QUANTx TEMPO DE RESPOSTA

| COORDENADORIA | TEMPO MÉDIO RESPOSTA/DIAS | QUANT |
|---------------|---------------------------|-----------|
| OUTROS | 0,22 | 20 |
| ASCOI | 1,00 | 2 |
| CODES | 1,00 | 1 |
| COGEC | 4,00 | 1 |
| COGEP | 0,75 | 12 |
| COGEP; COTEC | 0,00 | 2 |
| COMGE | 10,00 | 1 |
| COPAT | 1,00 | 7 |
| COPEM | 3,00 | 3 |
| COTEC | 1,00 | 2 |
| COTEC; COGEP | 0,00 | 1 |
| CPREV | 0,50 | 2 |
| OUVID | 0,77 | 31 |
| OUVID; COGEP | 1,00 | 1 |
| SEC | 1,00 | 1 |
| TOTAL | 0,88 | 87 |

Fonte: https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/3137?locale=pt-BR



MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO MÊS AGOSTO 2020

| ASSUNTO | QUANT |
|---|-----------|
| OUTROS | 1 |
| ATENDIMENTO TELEFÔNICO | 3 |
| ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR | 3 |
| CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO | 5 |
| CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR | 1 |
| CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS) | 2 |
| CORONAVÍRUS (COVID 19) | 4 |
| ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR | 2 |
| EMPREGO/ESTÁGIO | 2 |
| EMPRÉSTIMO CONSIGNADO | 11 |
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA | 1 |
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE | 1 |
| FOLHA DE PAGAMENTO | 2 |
| INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR | 9 |
| INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO | 1 |
| NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL | 1 |
| ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS | 2 |
| PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR | 2 |
| SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO) | 9 |
| SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS | 2 |
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO | 22 |
| TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS) | 1 |
| TOTAL | 87 |

Fonte: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/3137?locale=pt-BR



| RELATÓRIO DE RESOLUBILIDADE | TOTAL | % |
|--|-----------|----------------|
| Total de Manifestações finalizadas no prazo | 84 | 98,82% |
| Total de Manifestações finalizadas fora do prazo | 0 | 0,00% |
| Total de Manifestações pendentes no prazo | 1 | 1,18% |
| Total de Manifestações pendentes fora do prazo | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 85 | 100,00% |

Fonte: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/8021?locale=pt-BR



COMITÊ SETORIAL DE ACESSO A INFORMAÇÃO MANIFESTAÇÕES CSAI QUANTO A CLASSIFICAÇÃO AGOSTO 2020

Período do Relatório: 01/08/2020 à 31/08/2020

Nome do relatório: dadosbrutos csai agosto 2020

Criado por: Francisco Jares Freire

Criado em: 01 de Setembro de 2020, 17:13

E-mail: jares.freire@seplag.ce.gov.br

Tipo de operador: Operador Setorial Ouvidor

Novos registros: 47

Total de invalidados: 0

Total de outros poderes: 0

Solicitações reabertas: 6

Fonte: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/3138?locale=pt-BR

Período do Relatório: 01/08/2020 00:00 à 31/08/2020 23:59

QUANT

| | |
|--|----|
| Total Geral de Solicitações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual: | 47 |
| Número de protocolos registrados pela central 155: | 38 |
| Número de protocolos registrados pela central e encaminhados aos CSAI: | 9 |
| Número de protocolos registrados pelo CSAI: | 9 |
| Protocolos finalizados pela central: | 29 |
| Protocolos finalizados pelo CSAI: | 18 |
| Solicitações reabertas: | 6 |

Fonte: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/8022?locale=pt-BR



MANIFESTAÇÕES CSAI POR ASSUNTO AGOSTO DE 2020

| ASSUNTO | QUANT | % |
|--|-----------|--------|
| INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR | 7 | 29,17% |
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO | 4 | 16,67% |
| ATENDIMENTO TELEFÔNICO | 2 | 8,33% |
| SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS) | 2 | 8,33% |
| CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO | 2 | 8,33% |
| INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC) | 1 | 4,17% |
| SALÁRIO DE SERVIDORES | 1 | 4,17% |
| PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS | 1 | 4,17% |
| ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS | 1 | 4,17% |
| CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS) | 1 | 4,17% |
| PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR | 1 | 4,17% |
| EMPRÉSTIMO CONSIGNADO | 1 | 4,17% |
| TOTAL | 24 | |

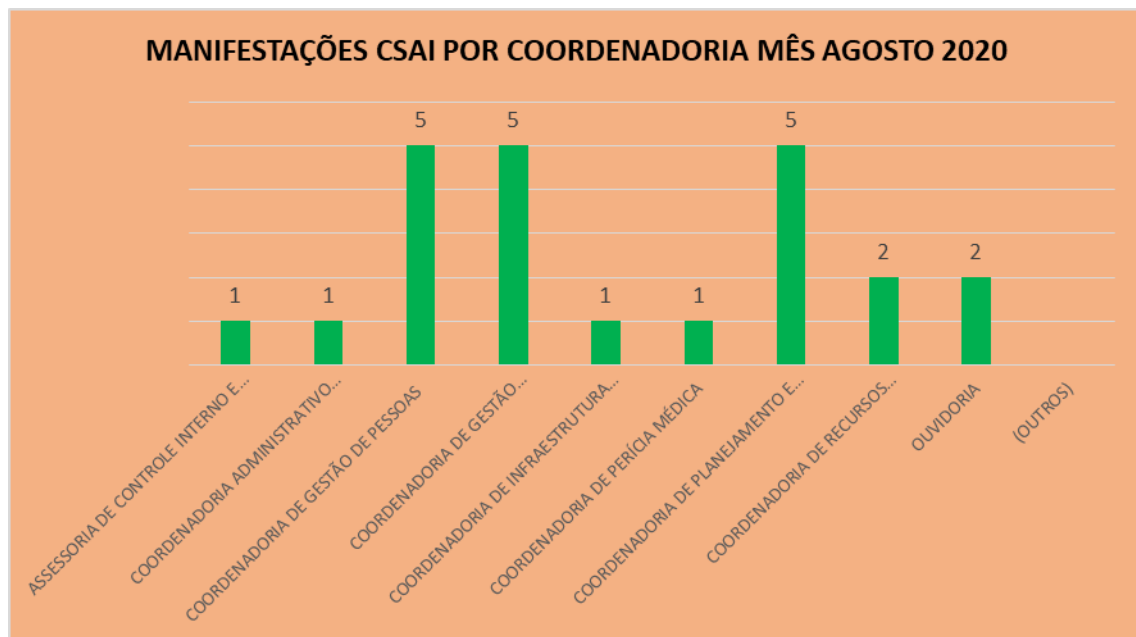
Fonte: https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/8022?locale=pt-BR



DEMONSTRATIVO DE MANIFESTAÇÕES CSAI POR COORDENADORIA AGOSTO 2020

| COORDENADORIA | QUANT |
|---|-----------|
| ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA | 1 |
| COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA | 1 |
| COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS | 5 |
| COORDENADORIA DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA | 5 |
| COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO | 1 |
| COORDENADORIA DE PERÍCIA MÉDICA | 1 |
| COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS | 5 |
| COORDENADORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS E DE PATRIMÔNIO | 2 |
| OUVIDORIA | 2 |
| (vazio) | |
| TOTAL | 23 |

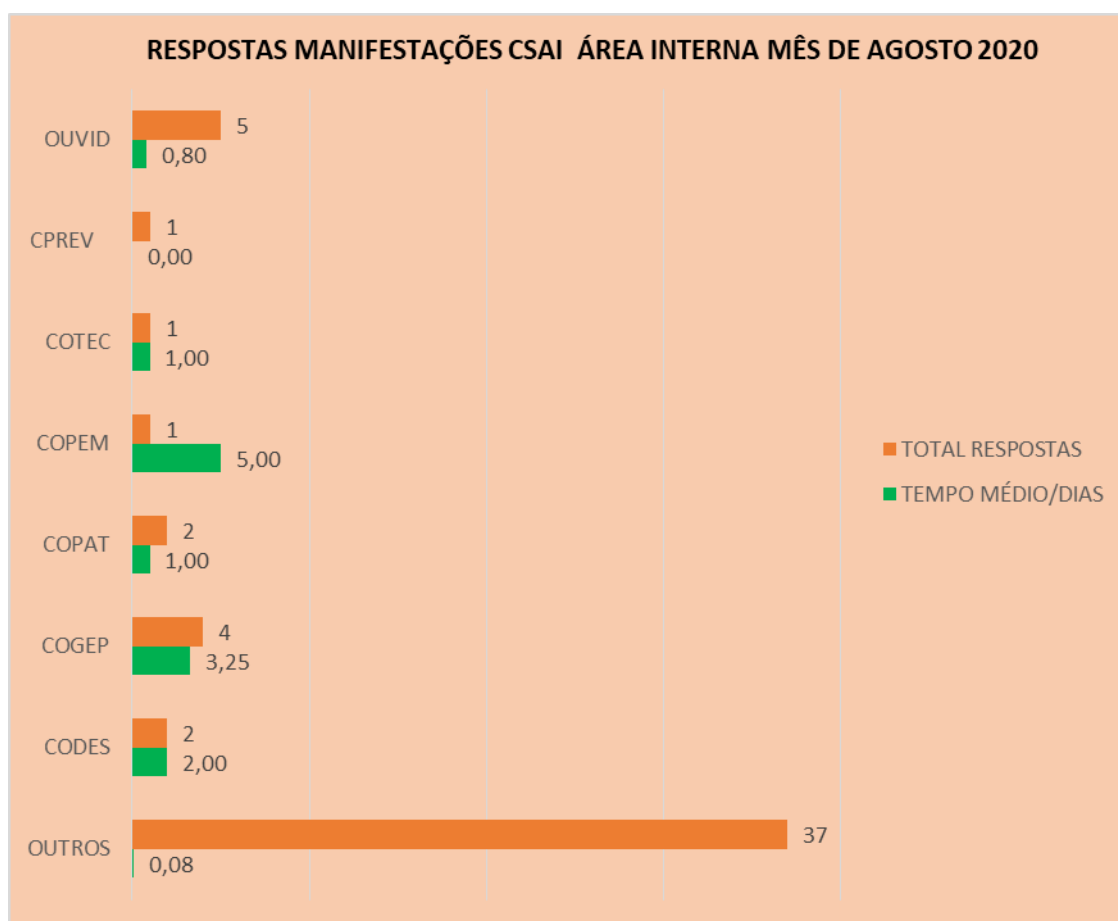
Fonte: https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/3138?locale=pt-BR



MANIFESTAÇÕES CSAI POR ÁREA INTERNA AGOSTO 2020

| ÁREA INTERNA | TEMPO MÉDIO/DIAS | TOTAL RESPOSTAS |
|--------------|------------------|-----------------|
| OUTROS | 0,08 | 37 |
| CODES | 2,00 | 2 |
| COGEP | 3,25 | 4 |
| COPAT | 1,00 | 2 |
| COPEM | 5,00 | 1 |
| COTEC | 1,00 | 1 |
| CPREV | 0,00 | 1 |
| OUVID | 0,80 | 5 |
| TOTAL | 0,62 | 53 |

Fonte: https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/3138?locale=pt-BR



DEMONSTRATIVO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS AGOSTO 2020

| TIPO | QUANT |
|-----------------------------------|------------|
| OUVIDORIA | 87 |
| COMITE SETORIAL ACESSO INFORMAÇÃO | 24 |
| EMAIL | 130 |
| TOTAL | 241 |



FRANCISCO JARES FREIRE
OUVIDOR SEPLAG

LUCIANO SOUSA PONTES
ASSESSOR DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA