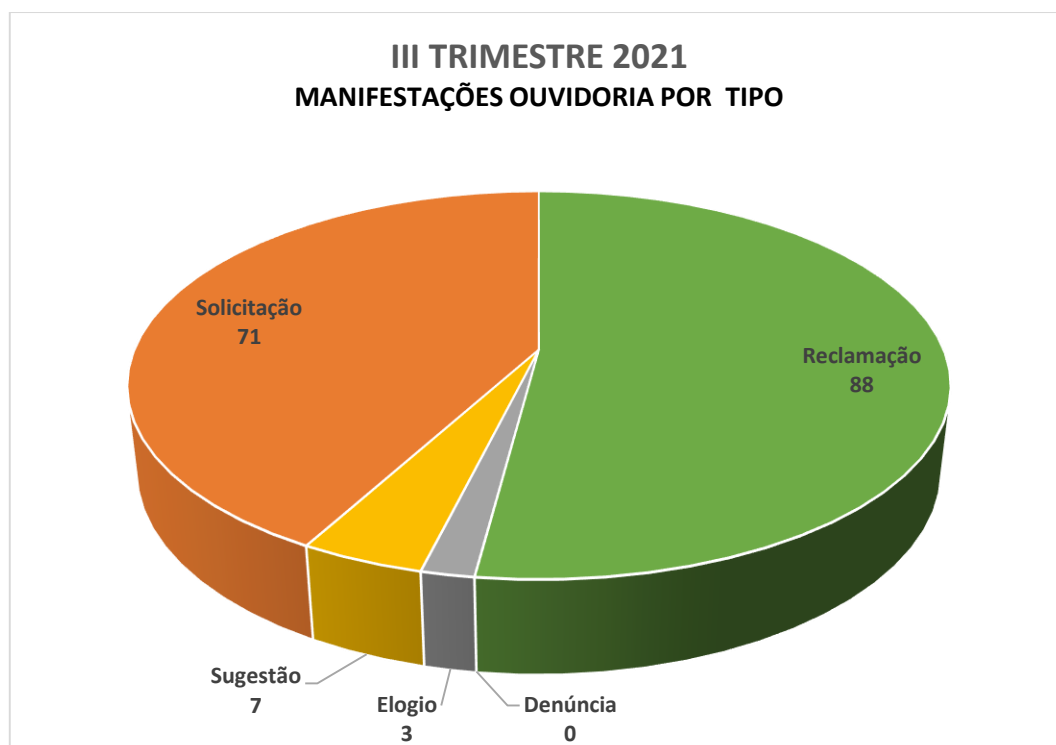


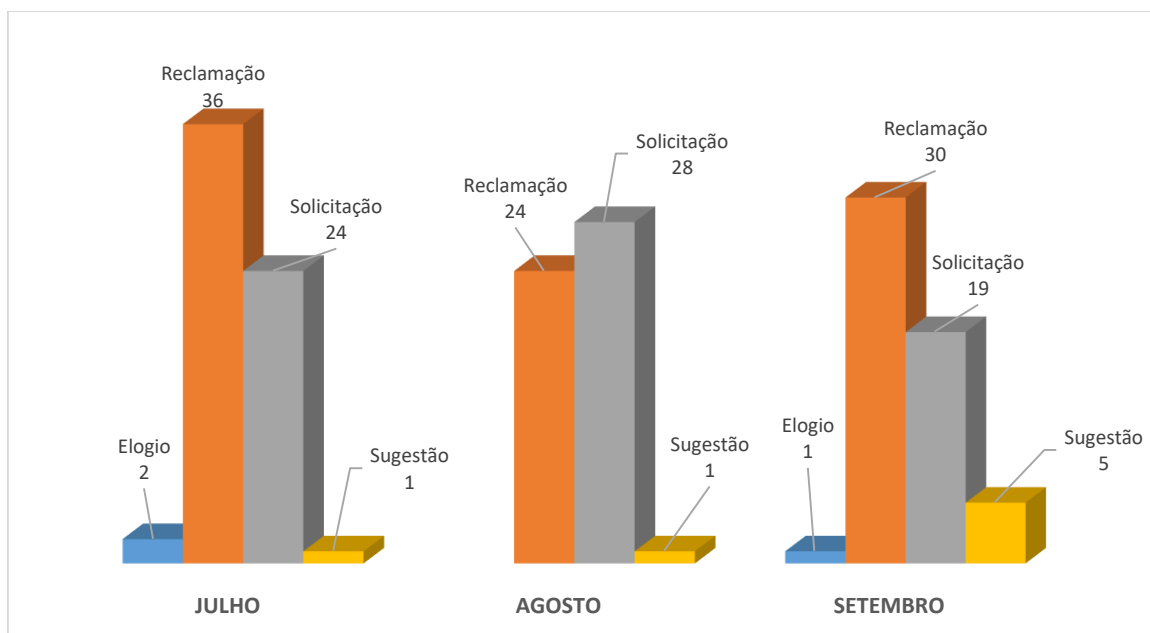
## INFORMATIVO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA SEPLAG

### III TRIMESTRE 2021



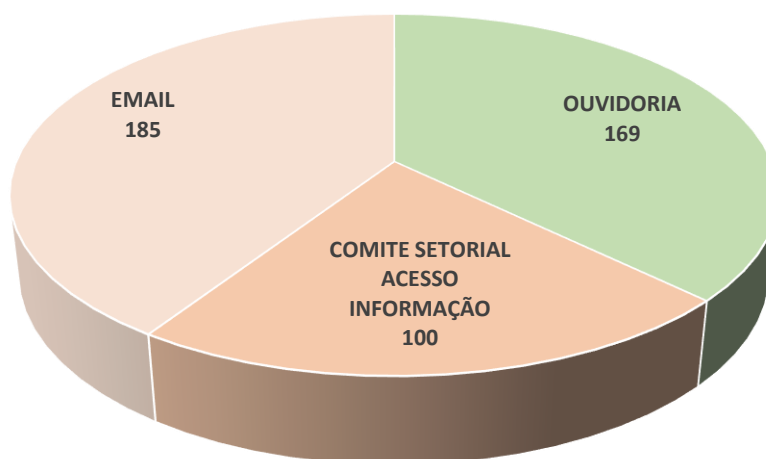
[https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/11281?locale=pt-BR](https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/11281?locale=pt-BR)

### COMPARATIVO DO III TRIMESTRE 2021 MANIFESTAÇÕES OUVIDORIA SEPLAC

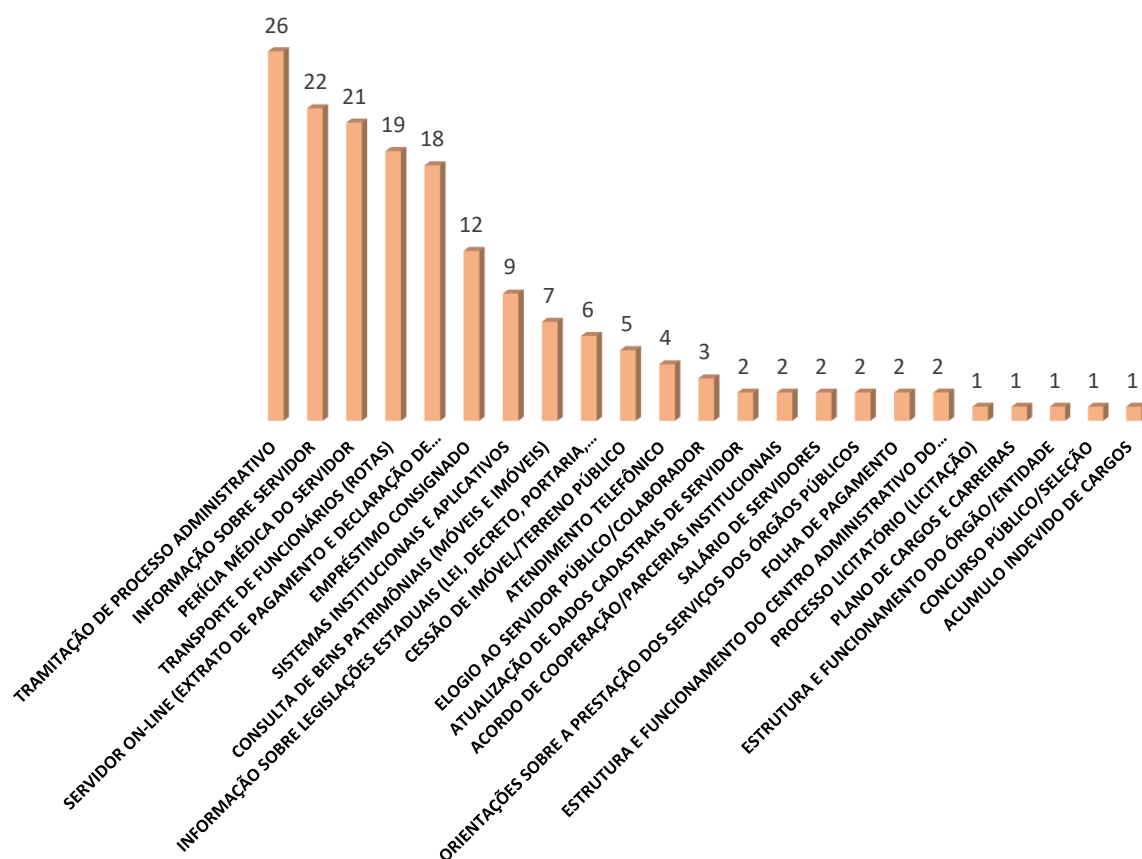


[https://cearatr transparente.ce.gov.br/operator/reports/gross\\_exports/4870?locale=pt-BR](https://cearatr transparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/4870?locale=pt-BR)

### CANAIS DE ATENDIMENTO OUVIDORIA, COMITÊ DE ACESSO A INFORMAÇÃO E EMAIL'S III TRIMESTRE 2021



## MANIFESTAÇÕES III TRIMESTRE 2021 POR ASSUNTO OUVIDORIA SEPLAG



[https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/11281?locale=pt-BR](https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/11281?locale=pt-BR)

## TABELAS

| MANIFESTAÇÕES POR TIPO | QUANT      |
|------------------------|------------|
| Reclamação             | 88         |
| Denúncia               | 0          |
| Elogio                 | 3          |
| Sugestão               | 7          |
| Solicitação            | 71         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>169</b> |

[https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/11281?locale=pt-BR](https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/11281?locale=pt-BR)

| MESES        | ELOGIO   | RECLAMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | SUGESTÃO | TOTAL      |
|--------------|----------|------------|-------------|----------|------------|
| JULHO        | 2        | 36         | 24          | 1        | 63         |
| AGOSTO       | 0        | 24         | 28          | 1        | 53         |
| SETEMBRO     | 1        | 30         | 19          | 5        | 55         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>90</b>  | <b>71</b>   | <b>7</b> | <b>171</b> |

[https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross\\_exports/4870?locale=pt-BR](https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/4870?locale=pt-BR)

| CANAL DE ATENDIMENTO              | QUANT      |
|-----------------------------------|------------|
| OUVIDORIA                         | 169        |
| COMITE SETORIAL ACESSO INFORMAÇÃO | 100        |
| EMAIL                             | 185        |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>454</b> |

[https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross\\_exports/4870?locale=pt-BR](https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/4870?locale=pt-BR)

[https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross\\_exports/4877?locale=pt-BR](https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/4877?locale=pt-BR)

| ASSUNTO                                                              | QUANT      |
|----------------------------------------------------------------------|------------|
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO                                | 26         |
| INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR                                            | 22         |
| PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR                                           | 21         |
| TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)                                   | 19         |
| SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)   | 18         |
| EMPRÉSTIMO CONSIGNADO                                                | 12         |
| SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS                                | 9          |
| CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)                     | 7          |
| INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC) | 6          |
| CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO                                     | 5          |
| ATENDIMENTO TELEFÔNICO                                               | 4          |
| ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR                               | 3          |
| ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR                          | 2          |
| ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS                       | 2          |
| SALÁRIO DE SERVIDORES                                                | 2          |
| ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS       | 2          |
| FOLHA DE PAGAMENTO                                                   | 2          |
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA        | 2          |
| PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)                                     | 1          |
| PLANO DE CARGOS E CARREIRAS                                          | 1          |
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE                          | 1          |
| CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO                                             | 1          |
| ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS                                           | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                                         | <b>169</b> |

[https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/11281?locale=pt-BR](https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/11281?locale=pt-BR)

| RELATÓRIO DE RESOLUBILIDADE OUVIDORIA            | QUANT      | %              |
|--------------------------------------------------|------------|----------------|
| Total de Manifestações finalizadas no prazo      | 165        | 97,63%         |
| Total de Manifestações finalizadas fora do prazo | 0          | 0,00%          |
| Total de Manifestações pendentes no prazo        | 4          | 2,37%          |
| Total de Manifestações pendentes fora do prazo   | 0          | 0,00%          |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>169</b> | <b>100,00%</b> |

[https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/11281?locale=pt-BR](https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/11281?locale=pt-BR)

| Período do Relatório: 01/07/2021 à 30/09/2021 23:59 OUVIDORIA         | QUANT      |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|
| Total Geral de Manifestações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual: | 144        |
| Total Geral de Manifestações Invalidadas:                             | 0          |
| Total Geral de Manifestações Outros Poderes:                          | 2          |
| Manifestações anônimas:                                               | 26         |
| Total Geral de Manifestações Registradas:                             | 146        |
| Total Geral de Manifestações Reabertas:                               | 25         |
| Tempo médio para responder / dias:                                    | 2          |
| <b>TOTAL</b>                                                          | <b>169</b> |

[https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/11281?locale=pt-BR](https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/11281?locale=pt-BR)

### RELATÓRIO DE OUVIDORIA PERÍODO 01/07/2021 à 30/09/2021

Nome do relatório: DB OUV JUL A SET 2021

Criado por: Francisco Jares Freire

Criado em: 04 de Outubro de 2021, 14:35

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

Tipo de operador: Operador Setorial Ouvidor

|                          |            |
|--------------------------|------------|
| Novos registros:         | 144        |
| Total de invalidados:    | 0          |
| Total de outros poderes: | 2          |
| Manifestações reabertas: | 25         |
| <b>TOTAL</b>             | <b>169</b> |

[https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross\\_exports/4870?locale=pt-BR](https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/4870?locale=pt-BR)

| Período do Relatório: 01/07/2021 à 30/09/2021 23:59                    | QUANT      |
|------------------------------------------------------------------------|------------|
| Total Geral de Solicitações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual:   | 91         |
| Número de protocolos registrados pela central 155:                     | 52         |
| Número de protocolos registrados pela central e encaminhados aos CSAI: | 4          |
| Número de protocolos registrados pelo CSAI:                            | 39         |
| Protocolos finalizados pela central:                                   | 48         |
| Protocolos finalizados pelo CSAI:                                      | 41         |
| Solicitações reabertas:                                                | 7          |
| Tempo médio para responder/dias                                        | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                                           | <b>100</b> |

[https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/11294?locale=pt-BR](https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/11294?locale=pt-BR)

| Período do Relatório: 01/07/2021 à 30/09/2021 23:59 | QUANT      |
|-----------------------------------------------------|------------|
| Nome do relatório: CSAI db 3 trim                   |            |
| Criado por: Francisco Jares Freire                  |            |
| Criado em: 06 de Outubro de 2021, 10:35             |            |
| E-mail: jares.freire@seplag.ce.gov.br               |            |
| Tipo de operador: Operador Setorial Ouvidor         |            |
| Novos registros:                                    | 92         |
| Total de invalidados:                               | 1          |
| Total de outros poderes:                            | 0          |
| Solicitações reabertas:                             | 7          |
| <b>TOTAL</b>                                        | <b>100</b> |

[https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross\\_exports/4877?locale=pt-BR](https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/4877?locale=pt-BR)