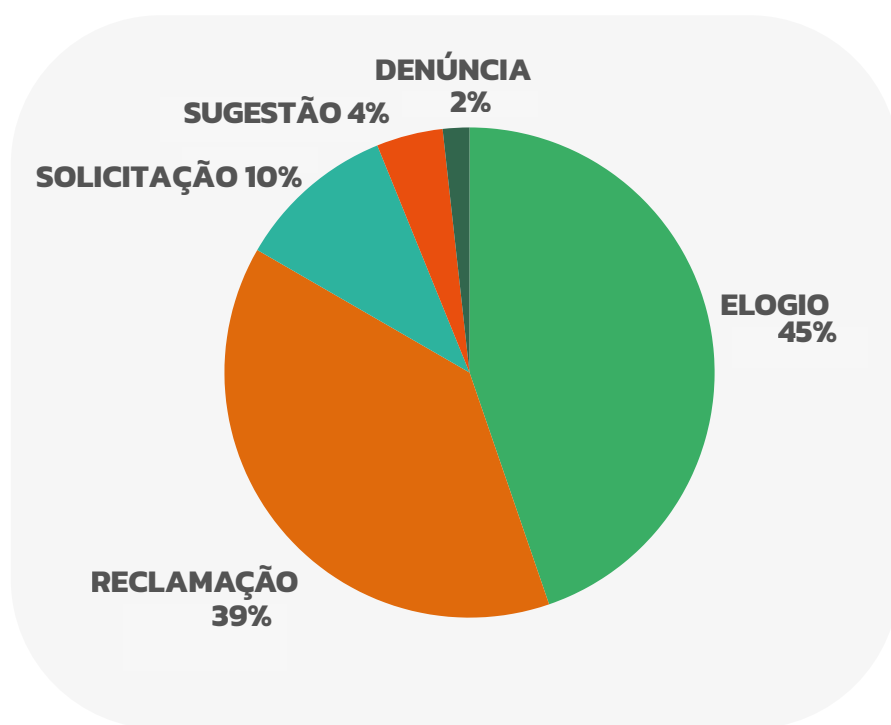




ABRIL A JUNHO 2026

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

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



Elogio **51**
Reclamação **44**
Solicitação **12**
Sugestão **05**
Denúncia **02**
Total Geral 114

MANIFESTAÇÃO POR ÁREA/ TIPO

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

Das 114 manifestações recebidas pela CGE, 74 foram respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria (Couvi), sendo 47 referentes à Elogio, 19 Reclamações, 06 Solicitações e 02 Sugestões.

A Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria respondeu a 12 manifestações; a Coordenadoria da Transparência (COTRA), a 9 manifestações; a Coordenadoria de Contratos e Parcerias (CCONP) e a Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna (SEXEC-PGI) a 4 manifestações cada.

As demais áreas da CGE responderam entre 1 e 3 manifestações, cada uma.

COUVI

Elogio **47**
Reclamação **19**
Solicitação **06**
Sugestão **02**

ASCOU/ O. SETORIAL

Sugestão **01**
Solicitação **01**
Reclamação **10**

COTRA

Denúncia **01**
Elogio **01**
Sugestão **01**
Reclamação **05**
Solicitação **01**

ASCOM

Elogio **01**

CCONP

Reclamação **01**
Solicitação **03**

COTIC

Reclamação **02**
Sugestão **01**

COAFI

Elogio **01**

COSCO

Reclamação **03**

COAUD

Denúncia **01**
Solicitação **01**

SEXEC - CGE

Elogio **01**

SEXEC PGI

Reclamação **04**

Total Geral 114

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/ SUBASSUNTO MAIS DEMANDADOS

ASSUNTO

SUBASSUNTO

TOTAL

Elogio ao servidor
público/colaborador

—

37

Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio ao desempenho institucional e resultados	12
	Elogio a programas e projetos institucionais	02
Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	—	33
Informações disponíveis na Plataforma Ceará Transparente	Governo	01
	Endereços e telefones	01
Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	Inoperância do E-sacc	01
	Inoperância do E-parcerias	01
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Qualidade do atendimento	07
	Inoperância no atendimento telefônico	05
Estrutura e funcionamento da ouvidoria	Ampliação dos canais de atendimento	01
	Conduta inadequada de ouvidor	01
Estrutura e funcionamento corporativo	Dados e informações disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente	02
Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	Problemas no login – E-parcerias	02
Convênios e instrumentos congêneres	Andamento de contratos e convênios	02

Tramitação de processo administrativo	Reserva militar	01
Planejamento e execução orçamentária	-	01
Estrutura e funcionamento da Rede Estadual de Ouvidorias	Legislação	01
Sistemas Institucionais e Aplicativos	Melhorias no layout e nas funcionalidades	01
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Atendimento e acolhimento	01
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	01
TOTAL		114

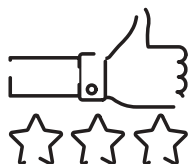
INDICADORES DE RESULTADO

Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial

Manifestações de Ouvidoria respondidas no prazo	114
Manifestações de Ouvidoria respondidas fora do prazo	0
Total das manifestações de ouvidoria	114
% IROS:	100%

Tempo médio de resposta das manifestações

Total do tempo de resposta das manifestações (dias)	452 DIAS
Total das manifestações de ouvidoria	114 DIAS
Tempo médio de resposta (dias)	3,96 dias



O cidadão recebeu a resposta da sua manifestação em 3,96 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.