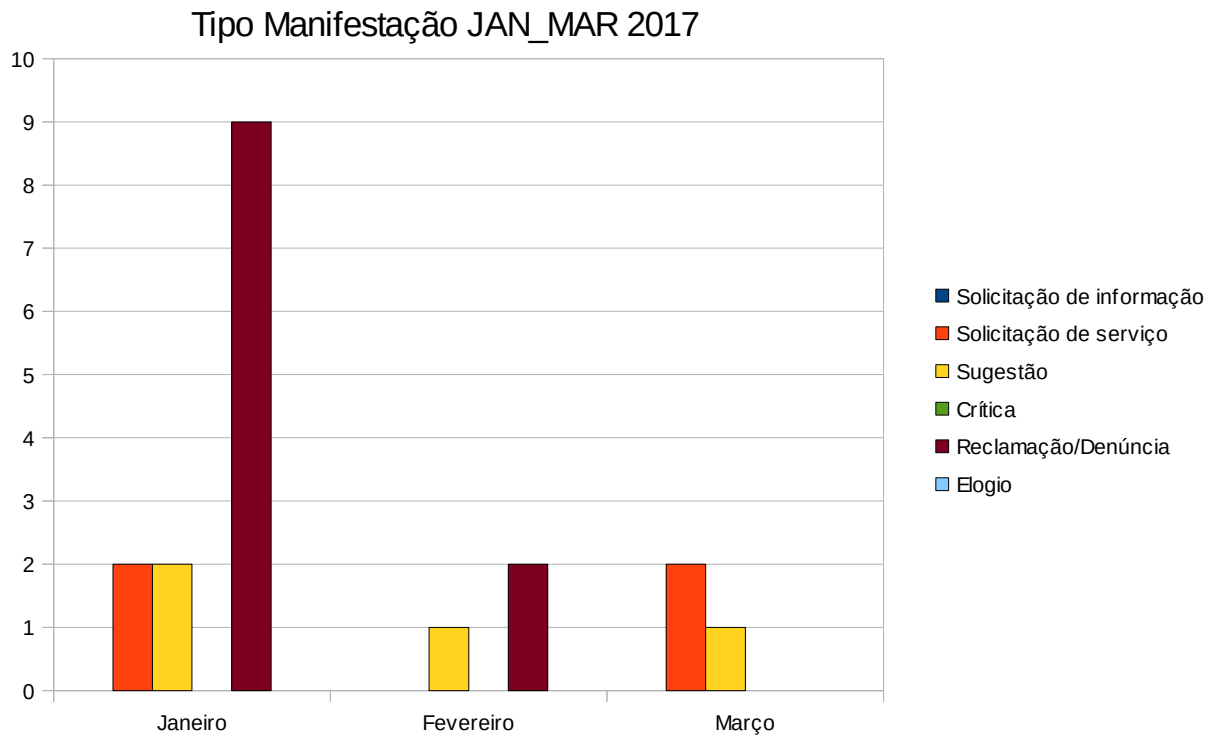


Informativo Ouvidoria Janeiro a Março 2017

I. Resumo das manifestações enviadas a Ouvidoria da Etice (SOU).

Mês	Tipo de Manifestação						Qtde
	Solicitação de informação	Solicitação de serviço	Sugestão	Crítica	Reclamação/Denúncia	Elogio	
Janeiro		2	2		9		
Fevereiro			1		2		
Março		2	1				
Total geral							19



Informativo Ouvidoria Janeiro a Março 2017





II. Detalhamento Mês: Janeiro a março de 2017

Manifestações demandadas no período









No período de Janeiro a Março, as manifestações focaram nos seguintes assuntos:

Assunto	Qtde
Informação sobre investimentos realizados pelo governo do estado	1
Estrutura e funcionamento do site institucional	1
Investimentos em programas/projetos governamentais	4
Tramitação de processo spu (análise, encaminhamento, consulta, prazo, arquivamento)	10
Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	1
Atendimento à clientes (visita técnica)	1
Site inoperante (serviços on-line)	1

II.I Registros no Sistema de Ouvidoria – SOU

Lista de Manifestações						
Data	Protocolo	Assunto	Manifestante	Tipo Manifestação	Situação	Visualizar
12:36 31/03/2017	0745891	INFORMAÇÃO SOBRE INVESTIMENTOS REALIZADOS PELO GOVERNO DO ESTADO	JOSE RAULINO LOPES BRAGA	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	FINALIZADO	
19:43 27/03/2017	0744699	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO SITE INSTITUCIONAL		SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	FINALIZADO	
14:22 21/03/2017	0743296	INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS/PROJETOS GOVERNAMENTAIS	JOSE RAULINO LOPES BRAGA	SUGESTÃO	FINALIZADO	
14:38 17/02/2017	0736479	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)	MARIA ANUNCIADA TEMOTEO DA SILVA	RECLAMAÇÃO	FINALIZADO	
12:35 16/02/2017	0736172	MANIFESTAÇÃO INCOMPLETA (FALTA DE INFORMAÇÕES QUE INVIABILIZAM A APURAÇÃO/ATENDIMENTO)	NATHANAEL RODRIGUES DA SILVA	RECLAMAÇÃO	FINALIZADO	
13:32 09/02/2017	0734563	INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS/PROJETOS GOVERNAMENTAIS	JOSE RAULINO LOPES BRAGA	SUGESTÃO	FINALIZADO	
10:44 31/01/2017	0732194	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)	MARIA DA PENHA LIMA BENEVIDES	RECLAMAÇÃO	FINALIZADO	
10:31 31/01/2017	0732181	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)	MARIA ARAIR DIOGENES PEIXOTO	RECLAMAÇÃO	FINALIZADO	
10:14 31/01/2017	0732168	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)	MARIA CRISTINA MONTEIRO PORTELA	RECLAMAÇÃO	FINALIZADO	
16:39 30/01/2017	0732038	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)	MARIA ANUNCIADA TEMOTEO DA SILVA	RECLAMAÇÃO	FINALIZADO	

Informativo Ouvidoria Janeiro a Março 2017

Data	Protocolo	Assunto	Manifestante	Tipo Manifestação	Situação	Visualizar
13:42 30/01/2017	0731972	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)	MARIA GLEIBE DE ALMEIDA	RECLAMAÇÃO	FINALIZADO	
13:40 30/01/2017	0731970	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)	MARIA DE FÁTIMA ALBUQUERQUE CÂMARA	RECLAMAÇÃO	FINALIZADO	
13:22 30/01/2017	0731961	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)	FRANCISCA HELOISA GOMES ALVES	RECLAMAÇÃO	FINALIZADO	
13:13 30/01/2017	0731958	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)	MARIA LIDUINA FREITAS SOUSA	RECLAMAÇÃO	FINALIZADO	
11:29 30/01/2017	0731916	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)	FRANCISCO JARES FREIRE	RECLAMAÇÃO	FINALIZADO	
15:43 24/01/2017	0730671	INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS/PROJETOS GOVERNAMENTAIS	JOSE RAULINO LOPES BRAGA	SUGESTÃO	FINALIZADO	
18:36 20/01/2017	0730043	ATENDIMENTO À CLIENTES (VISITA TÉCNICA)	FRANCISCO GUTEMBERG ESTEVÃO	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	FINALIZADO	
10:40 18/01/2017	0729307	INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS/PROJETOS GOVERNAMENTAIS	JOSÉ RAULINO LOPES BRAGA	SUGESTÃO	FINALIZADO	
14:36 11/01/2017	0727787	SITE INOPERANTE (SERVIÇOS ON-LINE)	FRANCISCO ANTONIO	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	FINALIZADO	

III. Recomendações:

- Por se tratarem de manifestações que já foram devidamente tratadas pela Central de Serviços e outros setores da Etice, não serão feitas recomendações neste momento.

IV. Estatística de tempo de resposta:

Sistema de Ouvidoria - SOU

Período : 01/01/2017 a 31/03/2017

Órgão	Tempo Médio de Atendimento	Total
ETICE	12d e 12:32:13	18