| **Período do Relatório: 01/01/2020 à 31/12/2020 23:59** |
| --- |
| Total Geral de Solicitações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual: 13 |
| Número de protocolos registrados pela central 155: 5 |
| Número de protocolos registrados pela central e encaminhados aos CSAI: 4 |
| Número de protocolos registrados pelo CSAI: 8 |
| Protocolos finalizados pela central: 1 |
| Protocolos finalizados pelo CSAI: 12 |
| Solicitações reabertas: 2 |
| Tempo médio para responder: 2 dias |

| Relatório de classificação da resposta/demanda | | |
|---|---|---|
| Sem classificação | 0 | 0,00% |
| Sistema Legado | 0 | 0,00% |
| Não atendido (informação inexistente) | 2 | 14,29% |
| Atendido (transparência passiva) | 6 | 42,86% |
| Atendido (informação pessoal) | 1 | 7,14% |
| Atendido (transparência ativa) | 5 | 35,71% |

| | |
|---|---|
| Total | 14 |

| Relatório por Meio de Entrada | | |
|---|---|---|
| Telefone | 0 | 0,00% |
| Internet | 8 | 57,14% |
| Presencial | 0 | 0,00% |
| E-mail | 0 | 0,00% |
| Facebook | 0 | 0,00% |
| Carta | 0 | 0,00% |
| Telefone 155 | 5 | 35,71% |
| Reclame Aqui | 0 | 0,00% |
| consumidor.gov.br | 0 | 0,00% |
| Instagram | 0 | 0,00% |
| Governo Itinerante | 0 | 0,00% |
| Caixa de sugestões | 0 | 0,00% |
| Sistema Legado | 0 | 0,00% |
| Twitter | 0 | 0,00% |
| Ceará App | 1 | 7,14% |
| Total | 14 | |

| Situação | Quantidade | Porcentagem |
|---|---|---|
| Em preenchimento | 0 | 0,00% |
| Aguardando confirmação | 0 | 0,00% |
| Aguardando encaminhamer | 0 | 0,00% |
| Em atendimento - setorial | 0 | 0,00% |
| Em atendimento - área inter | 0 | 0,00% |
| Em validação - setorial | 0 | 0,00% |
| Finalizado Parcialmente | 0 | 0,00% |
| Finalizado | 14 | 100,00% |
| Invalidado | 0 | 0,00% |
| Em pedido de invalidação | 0 | 0,00% |
| Em validação - sub-rede | 0 | 0,00% |
| Em atendimento - sub-rede | 0 | 0,00% |

| | |
|---|---|
| Total | 14 |

**Relatório por assuntos**

| Assuntos mais demandados da Central 155 | |
|---|---|
| ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS | 3 |
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE | 1 |
| CINTURÃO DIGITAL DO CEARÁ | 1 |

| 03 Assuntos mais demandados dos 15 órgãos que receberam mais demandas CSAI | |
|---|---|
| ETICE | 9 |

PROJETOS E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: 3
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE: 2
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC): 1
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS: 1
SERVIÇO DE TECNOLOGIA EM NUVEM: 1
CENTRAL DE SERVIÇOS: 1

| Assunto | Quantidade |
| --- | --- |
| ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBL | 3 |
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE | 3 |
| PROJETOS E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇ | 3 |
| INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARI | 1 |
| SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS | 1 |
| SERVIÇO DE TECNOLOGIA EM NUVEM | 1 |
| CINTURÃO DIGITAL DO CEARÁ | 1 |
| CENTRAL DE SERVIÇOS | 1 |

| Porcentagem |
| --- |
| 21,43% |
| 21,43% |
| 21,43% |
| 7,14% |
| 7,14% |
| 7,14% |
| 7,14% |
| 7,14% |

| Assunto |
| --- |
| ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBL |
| PROJETOS E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇ |
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE |
| INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARI |
| SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS |
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE |
| SERVIÇO DE TECNOLOGIA EM NUVEM |
| CINTURÃO DIGITAL DO CEARÁ |
| CENTRAL DE SERVIÇOS |

| Subassunto | Quantidade | Porcentagem |
|---|---|---|
| Sem subassunto | 3 | 21,43% |
| DESENVOLVIMENTO DE NOVAS TECNOLOGIAS | 3 | 21,43% |
| ATENDIMENTO | 2 | 14,29% |
| Sem subassunto | 1 | 7,14% |
| FERRAMENTA INOPERANTE | 1 | 7,14% |
| ATENDIMENTO À LEGISLAÇÕES E NORMAS LEGA | 1 | 7,14% |
| INFORMAÇÕES SOBRE O SERVIÇO DE NUVEM | 1 | 7,14% |
| INFORMAÇÕES SOBRE O PROJETO | 1 | 7,14% |
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO DATACENTE | 1 | 7,14% |

| Relatório de média por questão |
| --- |
| a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento |
| b. Com o tempo de retorno da resposta |
| c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação |
| d. Com a qualidade da resposta apresentada |
| Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era: |
| Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi: |

| Total de pesquisas respondidas |
| --- |

| |
|---|
| 3 |
| 4 |
| 4 |
| 2.5 |
| 4 |
| 3 |

67.5

| |
|---|
| 2 |

**Porcentagem de Solicitações Atendidas no Prazo**

| | |
|---|---|
| Total de solicitações registradas | 15 |
| Total de solicitações finalizadas | 15 |
| Central + CSAI: | 100,00% |
| Central: | 6,67% |
| CSAI: | 93,33% |

| **Tempo Médio de Resposta** | | |
|---|---|---|
| Sistema | Média | Total |
| Central + CSAI | 2 dias | 14 |
| CSAI | 2 dias | 13 |

| Órgão | Área interna | Tempo médio em dias | Total de respostas |
|---|---|---|---|

| Órgão | Área interna |
| --- | --- |
| ETICE | GEFIN - GERÊNCIA FINANCEIRA |
| ETICE | CAC - CENTRAL DE SERVIÇOS |
| ETICE | GECOR - GERÊNCIA DE AQUISIÇÕES CORPORATIVAS DE T |
| ETICE | GEOPE - GERÊNCIA DE OPERAÇÕES DE TELECOMUNICAÇ |
| ETICE | DITEC - DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO |

| Tempo médio em dias | Total de respostas |
|---|---|
| -173 | 2 |
| 0 | 1 |
| 0 | 2 |
| 4 | 1 |
| 1 | 1 |

**Ranking de Resolubilidade dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação**

| Órgão |
| --- |
| ETICE |

| Total |
| --- |

| Índice resolubilidade | Quantidade de informação cadastradas |
|---|---|
| 100,00% | 14 |

| | |
|---|---|
| | 13 |

**Solicitações respondidas dos órgãos por prazo**

| Órgão |
| --- |
| ETICE |
| ETICE |
| ETICE |
| ETICE |

| Tipo | Total Central 155 + CSAI |
|---|---|
| Solicitações respondidas até 20 dias | 15 |
| Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 | 0 |
| Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 | 0 |
| Solicitações respondidas com mais de 30 dias | 0 |

| Total Central 155 | Total CSAI |
|---|---|
| 1 | 14 |
| 0 | 0 |
| 0 | 0 |
| 0 | 0 |

| Gênero | Quantidade | % |
|---|---|---|
| Não informado | 3 | 21.43 |
| Feminino | 3 | 21.43 |
| Masculino | 2 | 14.29 |
| Outro | 0 | 0 |
| Vazio | 6 | 42.86 |

| Programa Orçamentário | Quantidade |
| --- | --- |
| GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ | 2 |
| TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA DO | 11 |
| GESTÃO E MANUTENÇÃO | 1 |

| Porcentagem |
| --- |
| 14,29% |
| 78,57% |
| 7,14% |

| Tipo de serviço | Quantidade | Porcentagem |
|---|---|---|
| | 14 | 100,00% |

| Órgão | Unidade |
|---|---|
| ETICE | DIRETORIA ADMINISTRATIVO E FINANCEIRA |
| ETICE | DIRETORIA DE OPERAÇÕES |
| ETICE | DIRETORIA DE RELACIONAMENTO E NEGÓC |
| ETICE | DIRETORIA DE RELACIONAMENTO E NEGÓC |
| ETICE | DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO |
| ETICE | ESCRITÓRIO DE GOVERNANÇA CORPORATI |
| ETICE | DIRETORIA ADMINISTRATIVO E FINANCEIRA |

| Subunidade | Quantidade | Porcentagem |
|---|---|---|
| GERÊNCIA FINANCEIRA | 1 | 7,14% |
| GERÊNCIA DE OPERAÇÕES DE TELECOMUNICAÇÕ | 3 | 21,43% |
| CENTRAL DE SERVIÇOS | 1 | 7,14% |
| DIRETORIA DE RELACIONAMENTO E NEGÓCIOS | 2 | 14,29% |
| DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO | 4 | 28,57% |
| ESCRITÓRIO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA | 2 | 14,29% |
| DIAFI | 1 | 7,14% |

| Estado | Quantidade | Porcentagem |
|---|---|---|
| Ceará | 1 | 7,14% |
| Indefinido | 13 | 92,86% |
| Total | 14 | |

| Município | Quantidade | Porcentagem |
|---|---|---|
| Limoeiro do Norte | 1 | 7,14% |
| Indefinido | 13 | 92,86% |
| Total | 14 | |

| Bairro | Quantidade | Porcentagem |
|---|---|---|
| Indefinido | 14 | 100,00% |
| Total | 14 | |

| Relatório de Preferência de Resposta | | |
|---|---|---|
| Sistema | 0 | 0,00% |
| Telefone | 4 | 28,57% |
| Carta | 0 | 0,00% |
| E-mail | 10 | 71,43% |
| Twitter | 0 | 0,00% |
| Facebook | 0 | 0,00% |
| Instagram | 0 | 0,00% |
| Presencial | 0 | 0,00% |
| Whatsapp | 0 | 0,00% |
| Total | 14 | |