Período do Relatório: 01/01/2021 à 31/12/2021 23:59
Total Geral de Solicitações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual: 17
Número de protocolos registrados pela central 155: 4
Número de protocolos registrados pela central e encaminhados aos CSAI: 2
Número de protocolos registrados pelo CSAI: 13
Protocolos finalizados pela central: 2
Protocolos finalizados pelo CSAI: 15
Solicitações reabertas: 5
Tempo médio para responder: 4 dias

Relatório de classificação da resposta/demanda		
Sem classificação	0	0,00%
Sistema Legado	0	0,00%
Não atendido (informação inexistente)	3	15,00%
Atendido (transparência ativa)	9	45,00%
Atendido (transparência passiva)	7	35,00%
Atendido (informação pessoal)	1	5,00%

Total	20

Relatório por Meio de Entrada		
Telefone	0	0,00%
Internet	16	80,00%
Presencial	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Carta	0	0,00%
Telefone 155	4	20,00%
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	0	0,00%
Whatsapp	0	0,00%
Total	20	

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	20	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	20

Relatório por assuntos

Assuntos mais demandados da Central 155	
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	3
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1

03 Assuntos mais demandados dos 15 órgãos que receberam mais demandas CSAI	
ETICE	16

ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS: 9
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO): 2
PROJETOS E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: 1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO: 1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR: 1
EMPREGO/ESTÁGIO: 1
CINTURÃO DIGITAL DO CEARÁ : 1

Assunto
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO
EMPREGO/ESTÁGIO
PROJETOS E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
CINTURÃO DIGITAL DO CEARÁ

Quantidade	Porcentagem
10	50,00%
4	20,00%
2	10,00%
1	5,00%
1	5,00%
1	5,00%
1	5,00%

Assunto
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO
EMPREGO/ESTÁGIO
PROJETOS E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
CINTURÃO DIGITAL DO CEARÁ

Subassunto	Quantidade
Sem subassunto	10
CARGO E FUNÇÃO DE SERVIDOR	4
INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	2
DEMORA NO ATENDIMENTO	1
ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA SERVIÇOS DE TERCEIRIZAÇ	1
DESENVOLVIMENTO DE NOVAS TECNOLOGIAS	1
INFORMAÇÕES SOBRE O PROJETO	1

Porcentagem
50,00%
20,00%
10,00%
5,00%
5,00%
5,00%
5,00%

Relatório de média por questão
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a at
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestaçã
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende ao
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidad
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:

Total de pesquisas respondidas

3.67
3.67
4
3.67
3
3.67

3

Porcentagem de Solicitações Atendidas no Prazo

Total de solicitações registradas	22
Total de solicitações finalizadas	22
Central + CSAI:	100,00%
Central:	9,09%
CSAI:	90,91%

Tempo Médio de Resposta		
Sistema	Média	Total
Central + CSAI	4 dias	17
CSAI	4 dias	15

Órgão	Área interna
ETICE	[ETICE] DITEC - DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
ETICE	[ETICE] DIGEP - DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS
ETICE	[ETICE] DIREN - DIRETORIA DE RELACIONAMENTO E NEGÓCIOS

Tempo médio em dias	Total de respostas
3	6
11	3
6	1

Órgão	Área interna
ETICE	GEFIN - GERÊNCIA FINANCEIRA
ETICE	GECOR - GERÊNCIA DE AQUISIÇÕES CORPORATIVAS DE TIC
ETICE	GEOPE - GERÊNCIA DE OPERAÇÕES DE TELECOMUNICAÇÕES

Tempo médio em dias	Total de respostas
10	2
0	2
12	1

Ranking de Resolubilidade dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação

Órgão
ETICE

Total

Índice resolubilidade	Quantidade de informação cadastradas
100,00%	20

	15

Solicitações respondidas dos órgãos por prazo

Órgão	Tipo
ETICE	Solicitações respondidas até 20 dias
ETICE	Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias
ETICE	Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias
ETICE	Solicitações respondidas com mais de 30 dias

Total Central 155 + CSAI	Total Central 155	Total CSAI
22	2	20
0	0	0
0	0	0
0	0	0

Programa Orçamentário
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA DO CEARÁ

Quantidade	Porcentagem
5	25,00%
15	75,00%

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
NÃO SE APLICA	6	30,00%
	14	70,00%

Órgão	Unidade
ETICE	DIRETORIA ADMINISTRATIVO E FINANCEIRA
ETICE	DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS
ETICE	DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS
ETICE	DIRETORIA DE OPERAÇÕES
ETICE	DIRETORIA DE OPERAÇÕES
ETICE	DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
ETICE	DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
ETICE	DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
ETICE	ESCRITÓRIO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA
ETICE	OUVIDORIA

Subunidade	Quantidade	Porcentagem
GERÊNCIA FINANCEIRA	1	5,00%
DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	3	15,00%
GERÊNCIA DE PESSOAS	1	5,00%
GERÊNCIA DE OPERAÇÕES DE TELECOMUNICAÇÕES	1	5,00%
GERÊNCIA DE SERVIÇOS E APLICAÇÕES CORPORATIVA	2	10,00%
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	5	25,00%
GERÊNCIA DE AQUISIÇÕES CORPORATIVAS DE TIC	4	20,00%
GERÊNCIA DE PESQUISA DESENVOLVIMENTO E INOVAÇ	1	5,00%
ESCRITÓRIO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA	1	5,00%
OUVIDORIA	1	5,00%

Estado	Quantidade	Porcentagem
Ceará	8	40,00%
Goiás	1	5,00%
Pernambuco	1	5,00%
Rio de Janeiro	2	10,00%
Rio Grande do Sul	1	5,00%
Santa Catarina	1	5,00%
São Paulo	4	20,00%
Indefinido	2	10,00%
Total	20	

Município	Quantidade	Porcentagem
Bela Vista de Goiás	1	5,00%
Caucaia	2	10,00%
Fortaleza	3	15,00%
Ipu	1	5,00%
Lages	1	5,00%
Missão Velha	1	5,00%
Porto Alegre	1	5,00%
Recife	1	5,00%
Rio de Janeiro	2	10,00%
São Caetano do Sul	2	10,00%
São Paulo	2	10,00%
Senador Pompeu	1	5,00%
Indefinido	2	10,00%
Total	20	

Bairro	Quantidade	Porcentagem
Indefinido	20	100,00%
Total	20	

Relatório de Preferência de Resposta		
Sistema	0	0,00%
Telefone	1	5,00%
Carta	0	0,00%
E-mail	17	85,00%
Twitter	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Presencial	0	0,00%
Whatsapp	2	10,00%
Total	20	