

## Sumário



<b>Total Geral de Solicitações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual: 277</b>
---

<b>Número de protocolos registrados pela central: 156 140</b>
---

<b>Número de protocolos registrados pela central e encaminhados aos CSAE: 31</b>
--

<b>Número de protocolos registrados pelo CSAE: 137</b>
--

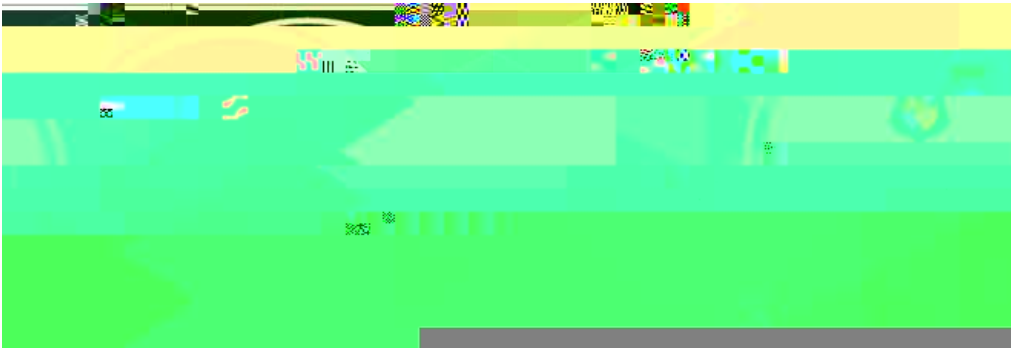
<b>Protocolos finalizados pela central: 109</b>
---

<b>Protocolos finalizados pelo CSAE: 168</b>
--

<b>Solicitações reabertas: 0</b>
----------------------------------

## **Classificação responsiva**

## Meios de Entrada



<b>Telefone</b>	<b>0,00%</b>
<b>Internet</b>	<b>136,8095%</b>
<b>Presencial</b>	<b>0,00%</b>
<b>E-mail</b>	<b>0,00%</b>
<b>Facebook</b>	<b>1,060%</b>
<b>Carta</b>	<b>0,00%</b>
<b>Telefone 155</b>	<b>31,1845%</b>
<b>Reclame Aqui</b>	<b>0,00%</b>
<b>consumidor.gov.br</b>	<b>0,00%</b>
<b>Instagam</b>	<b>0,00%</b>
<b>Governo linciante</b>	<b>0,00%</b>
<b>Caixa de sugestões</b>	<b>0,00%</b>
<b>Sistema Legado</b>	<b>0,00%</b>
<b>Twitter</b>	<b>0,00%</b>
<b>Ceará App</b>	<b>0,00%</b>
<b>Total</b>	<b>168</b>

## Meios de Entrada

## Situação

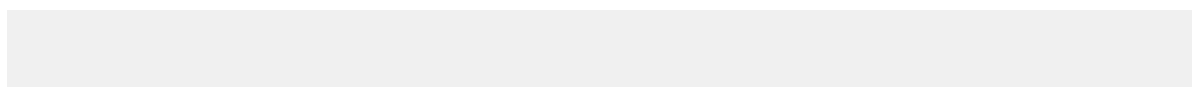
<b>Empreendimento</b>	<b>0,00%</b>
<b>Aguardando confirmação</b>	<b>0,00%</b>
<b>Aguardando encargos</b>	<b>0,00%</b>
<b>Em atendimento - setorial</b>	<b>0,00%</b>
<b>Em atendimento - área inter</b>	<b>0,00%</b>
<b>Em validação - setorial</b>	<b>0,00%</b>
<b>Finalizado Parcialmente</b>	<b>0,00%</b>
<b>Finalizado</b>	<b>168 100,00%</b>
<b>Invalidado</b>	<b>0,00%</b>
<b>Empedido de invalidação</b>	<b>0,00%</b>
<b>Em validação - sub rede</b>	<b>0,00%</b>
<b>Em atendimento - sub rede</b>	<b>0,00%</b>
<b>Total</b>	<b>168</b>

## **Assuntos mais demandados**



### **Assuntos mais demandados da Central 155**

**Assunto**



<b>CONCURSO PÚBLICO</b>	<b>21</b>	<b>12,50%</b>
<b>CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO</b>	<b>14</b>	<b>8,33%</b>
<b>INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO (REALIZAÇÃO, NOMEAÇÕES, RECURSOS, EDITAIS ETC.)</b>	<b>11</b>	<b>6,55%</b>
<b>CONCURSO/SELEÇÃO ORGANIZADO PELA CEV/UECE</b>	<b>10</b>	<b>5,95%</b>
<b>GESTÃO DE PESSOAS</b>	<b>9</b>	<b>5,36%</b>
<b>VESTIBULAR E CONCURSO (COMISSÃO EXECUTIVA DO VESTIBULAR-CEV)</b>	<b>8</b>	<b>4,76%</b>
<b>INFORMAÇÃO SOBRE TERCEIRIZAÇÃO</b>	<b>5</b>	<b>2,98%</b>
<b>PROCEDIMENTOS E ATIVIDADES ACADÊMICAS</b>	<b>5</b>	<b>2,98%</b>
<b>INGRESSO DE GRADUADOS EM CURSOS</b>	<b>4</b>	<b>2,38%</b>
<b>EXPEDIÇÃO DE CERTIFICADOS/DIPLOMAS/HISTÓRICOS DA UNIVERSIDADE</b>	<b>4</b>	<b>2,38%</b>
<b>CURSOS OFERTADOS PELA UNIVERSIDADE (PRESENCIALE A DISTÂNCIA)</b>	<b>4</b>	<b>2,38%</b>
<b>SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS</b>	<b>3</b>	<b>1,79%</b>
<b>CURSOS OFERTADOS PELA UNIVERSIDADE</b>	<b>3</b>	<b>1,79%</b>
<b>FACULDADE DE VETERINÁRIA DA UECE (ATENDIMENTO, ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO)</b>	<b>3</b>	<b>1,79%</b>
<b>TRANSFERÊNCIA DE ALUNO</b>	<b>3</b>	<b>1,79%</b>
<b>PROCEDIMENTOS PARA MATRÍCULA</b>	<b>3</b>	<b>1,79%</b>
<b>MATRÍCULA SISU/UECE/URCA/UVA</b>	<b>2</b>	<b>1,1   ) NSFERÊNCIA</b>

**Assunto**



**TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE,  
ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)  
E EMISSÃO DE DIPLOMA DE PÓS-GRADUAÇÃO**

**1**

**96%**

## Assunto

--	--	--



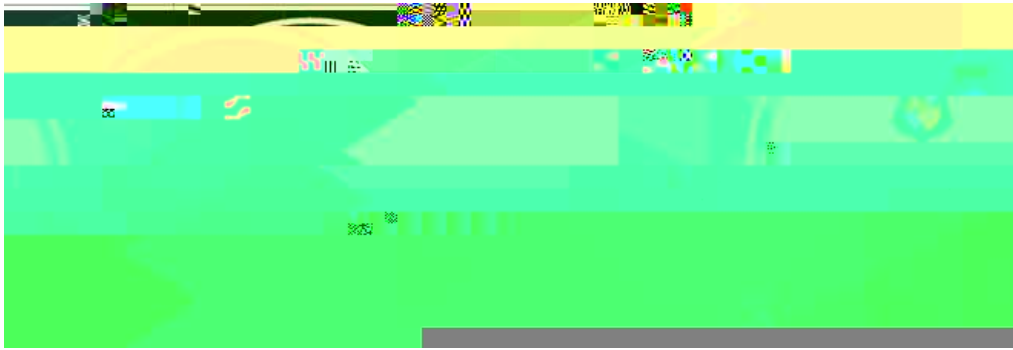
## Subassunto



<b>CONCURSO PÚBLICO</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>21</b>	<b>12,50%</b>
<b>INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO (REALIZAÇÃO, NOMEAÇÕES, RECURSOS, EDITAIS ETC.)</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>11</b>	<b>6,55%</b>
<b>CONCURSO PÚBLICO SELEÇÃO</b>	<b>ESCLARECIMENTOS/ORIENTAÇÕES ACERCA DO EDITAL DE REGULAMENTAÇÃO DO CONCURSO SELEÇÃO</b>	<b>10</b>	<b>5,95%</b>
<b>GESTÃO DE PESSOAS</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>9</b>	<b>5,33%</b>
<b>VESTIBULAR E CONCURSO (COMISSÃO EXECUTIVA DO VESTIBULAR-CEV)</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>8</b>	<b>4,73%</b>
<b>INFORMAÇÃO SOBRE TERCERIZAÇÃO</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>5</b>	<b>2,98%</b>
<b>PROCEDIMENTOS E ATIVIDADES ACADÊMICAS</b>	<b>PROVEITAMENTO DE DISCIPLINA EM CURSO</b>	<b>5</b>	<b>2,98%</b>
<b>CONCURSO SELEÇÃO ORGANIZADO PELA CEV/UECE</b>	<b>ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS SOBRE O EDITAL</b>	<b>5</b>	<b>2,98%</b>
<b>INGRESSO DE GRADUADOS EM CURSOS</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>4</b>	<b>2,33%</b>
<b>EXPEDIÇÃO DE CERTIFICADOS/DIPLOMAS/HISTÓRICOS DA UNIVERSIDADE</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>4</b>	<b>2,33%</b>
<b>CURSOS OFERTADOS PELA UNIVERSIDADE (PRESENCIALE A DISTÂNCIA)</b>	<b>Sem subassunto</b>	<b>4</b>	<b>2,33%</b>
<b>SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>3</b>	<b>1,79%</b>
<b>CURSOS OFERTADOS PELA UNIVERSIDADE</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>3</b>	<b>1,79%</b>
<b>FACULDADE DE VETERINÁRIA DA UECE (ATENDIMENTO, ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO)</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>3</b>	<b>1,79%</b>
<b>TRANSFERÊNCIA DE ALUNO</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>3</b>	<b>1,79%</b>
<b>PROCEDIMENTOS PARA MATRÍCULA</b>	<b>VESTIBULAR</b>	<b>3</b>	<b>1,79%</b>
<b>CONCURSO SELEÇÃO ORGANIZADO PELA CEV/UECE</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>3</b>	<b>1,79%</b>
<b>MATRÍCULA SISU/UECE/URCA/UVA</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>2</b>	<b>1,19%</b>
<b>CURSOS DE PÓS GRADUAÇÃO ESPECIALIZAÇÃO, MESTRADO E DOUTORADO</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>2</b>	<b>1,19%</b>

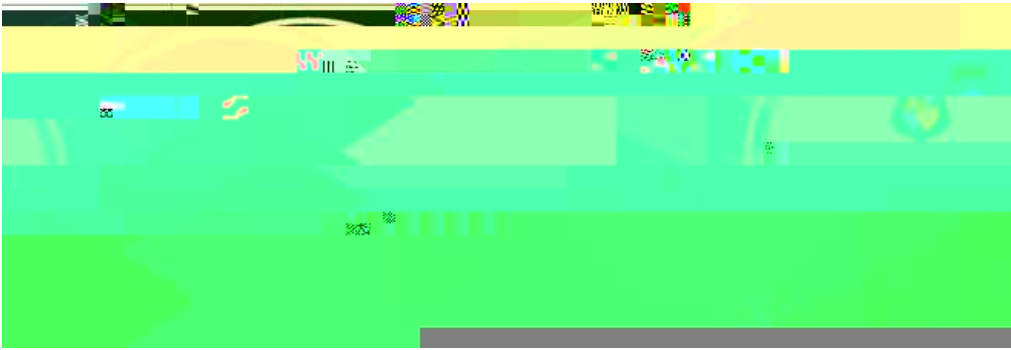
## Subassunto

## Subassunto



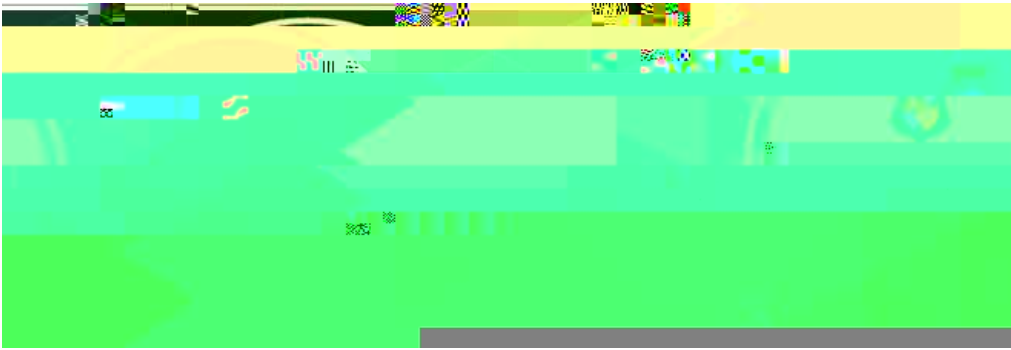
<b>ENSINO A DISTÂNCIA</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>2</b>	<b>1,19%</b>
<b>INSCRIÇÕES DE CURSOS</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>2</b>	<b>1,19%</b>
<b>INCORPORAÇÃO DE GRATIFICAÇÃO</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>2</b>	<b>1,19%</b>
<b>CONTRACHEQUE ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS)</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>2</b>	<b>1,19%</b>
<b>CONCESSÃO DE BOLSA DE ESTÁGIO</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>2</b>	<b>1,19%</b>
<b>CURSOS LIVRES E DE GRADUAÇÃO (EDUCAÇÃO PRESENCIAL)</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>2</b>	<b>1,19%</b>
<b>CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAS (MÓVEIS E IMÓVEIS)</b>	<b>Semsubassunto</b>	<b>2</b>	<b>1,19%</b>
<b>CONCURSO PÚBLICO SELEÇÃO</b>	<b>CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS</b>	<b>2</b>	<b>1,19%</b>
<b>CONCURSO PÚBLICO SELEÇÃO</b>	<b>DIVERSOS (LOCAL DE PROVA, INSCRIÇÕES, CRONOGRAMA, CONDUITA DE APLICADOR, CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO, ETC)</b>		

## Subassunto



<b>DEFERIMENTO E INDEFERIMENTO DE MATRÍCULAS EM CURSOS</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>1</b>	<b>060%</b>
<b>UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INDEVIDA DE PRÉDIO/TERRENO PÚBLICO</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>1</b>	<b>060%</b>
<b>CALENDÁRIO ACADÊMICO</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>1</b>	<b>060%</b>
<b>PAGAMENTO DE BOLSA ESTÁGIO</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>1</b>	<b>060%</b>
<b>PROGRAMA DE ESTÁGIO</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>1</b>	<b>060%</b>
<b>TRANSFERÊNCIA/MUDANÇA DE CURSOS</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>1</b>	<b>060%</b>
<b>READMISSÃO/ABANDONO DE CURSO</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>1</b>	<b>060%</b>
<b>ADESÃO DE NOTA DO ENEM (CURSOS DE GRADUAÇÃO) PROGRAMAS E PROJETOS</b>	<b>DADOS LEGADOS</b>	<b>1</b>	<b>060%</b>

## Subassunto



<b>CONCURSO/SELEÇÃO ORGANIZADO PELA CEV/UECE</b>	<b>LOCALE DATA DE PROVA</b>	<b>1</b>	<b>060%</b>
<b>CERTIFICADO E HISTÓRICOS</b>	<b>ACOMPANHAMENTO DE SOLICITAÇÃO DE HISTÓRICO</b>	<b>1</b>	<b>060%</b>
<b>CERTIFICADO E HISTÓRICOS</b>	<b>SOLICITAÇÃO DE HISTÓRICO (ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS)</b>	<b>1</b>	<b>060%</b>
<b>CALENDÁRIO ACADÊMICO</b>	<b>Semsubassunto</b>	<b>1</b>	<b>060%</b>
<b>SIIES INSTITUCIONAIS</b>	<b>SIIE INOPERANTE</b>	<b>1</b>	<b>060%</b>
<b>PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS</b>	<b>Semsubassunto</b>	<b>1</b>	<b>060%</b>
<b>PROCESSO DE SINDICÂNCIA</b>	<b>INFORMAÇÃO SOBRE PROCESSO DE SINDICÂNCIA</b>	<b>1</b>	<b>060%</b>
<b>INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO</b>	<b>DEMORA NO ATENDIMENTO</b>	<b>1</b>	<b>060%</b>
<b>EFEITIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENIDADES</b>	<b>SERVIDORES ATIVOS (EFEITIVOS E COMISSIONADOS)</b>	<b>1</b>	<b>060%</b>

## Subassunto

## Pesquisa de satisfação



<b>a. De modo geral qual sua satisfação como Serviço de Ouvidoria neste atendimento</b>	<b>359</b>
<b>b. Como tempo de retorno da resposta</b>	<b>388</b>
<b>c. Como canal utilizado para o registro de sua manifestação</b>	<b>4</b>
<b>d. Como qualidade da resposta apresentada</b>	<b>347</b>
<b>Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:</b>	<b>371</b>
<b>Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi</b>	<b>371</b>
<b>Total de pesquisas respondidas</b>	<b>17</b>

## Solicitações no Prazo



[Redacted text]

<b>Total de solicitações registradas</b>	<b>277</b>
<b>Total de solicitações finalizadas</b>	<b>277</b>
<b>Central + CSAE</b>	<b>97,83%</b>
<b>Central</b>	<b>39,35%</b>
<b>CSAE</b>	<b>58,48%</b>

## Tempo Médio de Resposta

<b>Sistema</b>	<b>Média</b>	<b>Total</b>
<b>Central + CSAI</b>	<b>4 dias</b>	<b>277</b>
<b>CSAI</b>	<b>7 dias</b>	<b>168</b>

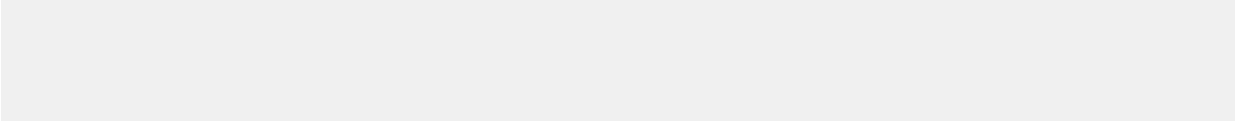
## Médio Resposta Unidades



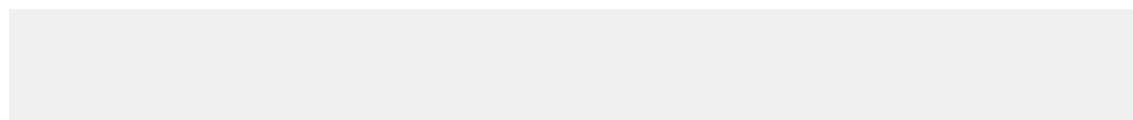
UECE	[UECE] CEV - COMISSÃO EXECUTIVA DO VESTIBULAR	1	13
UECE	[UECE] SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	0	5
UECE	[UECE] UAB - SECRETARIA DE APOIO ÀS TECNOLOGIAS EDUCACIONAIS - SAIE/UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL	2	6
UECE	[UECE] BC - BIBLIOTECA CENTRAL	0	1
UECE	[UECE] PROAD - PRÓ REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO	2	2
UECE	[UECE] DEGEP - DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS	2	7
UECE	[UECE] PREF - PREFEITURA	2	1
UECE	[UECE] PROGRAD - PRÓ REITORIA DE GRADUAÇÃO	1	5
UECE	[UECE] CED - CENTRO DE EDUCAÇÃO	1	1
UECE	[UECE] FAVET - FACULDADE DE VETERINÁRIA DO CEARÁ	3	1



## **Méio Resp Subunidades**



## Resolubidade



	<b>Órgão</b>	<b>Índice resolubidade</b>	<b>Quantidade de informação cadastradas</b>
<b>UECE</b>		<b>96,43%</b>	<b>168</b>
<b>Total</b>			<b>168</b>

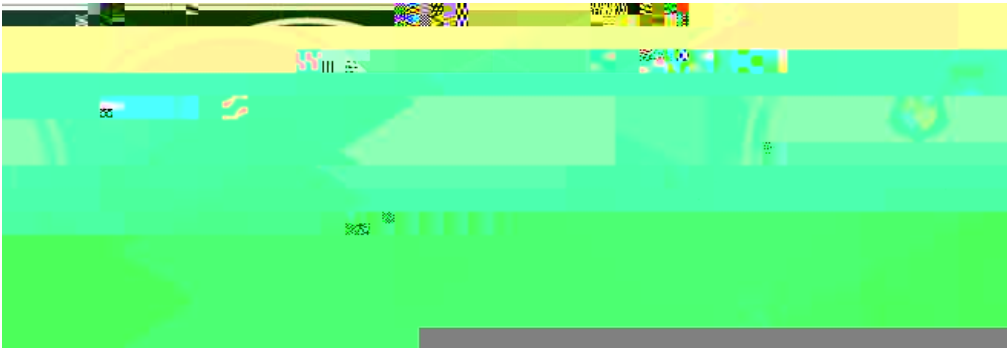
## Respostas por prazo



<b>Órgão</b>	<b>Tipo</b>	<b>Total Central 155+ CSAI</b>	<b>Total Central 155</b>	<b>Total CSAI</b>
<b>UECE</b>	<b>Solicitações respondidas até 20 dias</b>	<b>266</b>	<b>109</b>	<b>157</b>
<b>UECE</b>	<b>Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>UECE</b>	<b>Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>UECE</b>	<b>Solicitações respondidas com mais de 30 dias</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

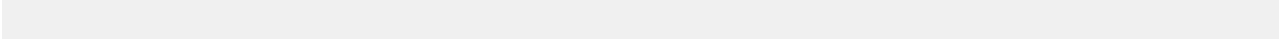
## Respostas por prazo

## Gêneros



<b>Não informado</b>	<b>7</b>	<b>417</b>
<b>Feminino</b>	<b>10</b>	<b>595</b>
<b>Masculino</b>	<b>17</b>	<b>1012</b>
<b>Outro</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Vazio</b>	<b>134</b>	<b>7976</b>

# Programa Orçamentário



## Tipo de serviço



<b>AÇÃO EDUCATIVA</b>	<b>2</b>	<b>1,19%</b>
<b>Atendimento ao cidadão</b>	<b>42</b>	<b>25,00%</b>
<b>CONCURSO PÚBLICO</b>	<b>1</b>	<b>0,60%</b>
	<b>123</b>	<b>73,21%</b>

## Tipo de serviço

**Unidade Subunidade**



UECE	COMISSÃO EXECUTIVA DO VESTIBULAR		17	10,12%
UECE	DADOS LEGADOS		113	67,26%
UECE	DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS	DIVISÃO DE ADMISSÃO E DESEMPENHO	1	0,60%
UECE	DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS	DIVISÃO DE CONTROLE DE FREQUÊNCIA E PAGAMENTO	6	3,57%
UECE	FACULDADE DE VETERINÁRIA DO CEARÁ	HOSPITAL VETERINÁRIO SYLVIO BARBOSA CARDOSO	1	0,60%
UECE	PREFEITURA	DIVISÃO DE GESTÃO DE TRANSPORTE E MANUTENÇÃO	1	0,60%
UECE	PRÓ REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO		2	1,19%
UECE	PRÓ REITORIA DE GRADUAÇÃO	CÉLULA DE GESTÃO DO SISTEMA ACADÊMICO	1	0,60%
UECE	PRÓ REITORIA DE GRADUAÇÃO	DEPARTAMENTO DE ENSINO DE GRADUAÇÃO	14	8,33%
UECE	PRÓ REITORIA DE POLÍTICAS ESTUDANTIS	CÉLULA DE ASSISTÊNCIA AO ESTUDANTE	1	0,60%
UECE	REITORIA	GABINETE DA REITORIA	2	1,19%
UECE	SECRETARIA DE APOIO ÀS TECNOLOGIAS EDUCACIONAIS- SAIE/UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL		6	3,57%
UECE	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO		3	1,79%

**Unidade Subunidade**

## Localização\_Estado



<b>Ceará</b>	<b>16</b>	<b>9,52%</b>
<b>Distrito Federal</b>	<b>1</b>	<b>0,60%</b>
<b>Indefinido</b>	<b>151</b>	<b>89,88%</b>
<b>Total</b>	<b>168</b>	



## Localização\_Município

