

Sumário



Total Geral de Solicitações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual: 277

Número de protocolos registrados pela central: 156 140

Número de protocolos registrados pela central e encaminhados aos CSAE: 31
--

Número de protocolos registrados pelo CSAE: 137
--

Protocolos finalizados pela central: 109

Protocolos finalizados pelo CSAE: 168
--

Solicitações reabertas: 0

Classificação responsiva

Meios de Entrada



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

Meios de Entrada

Situação

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

Assuntos mais demandados

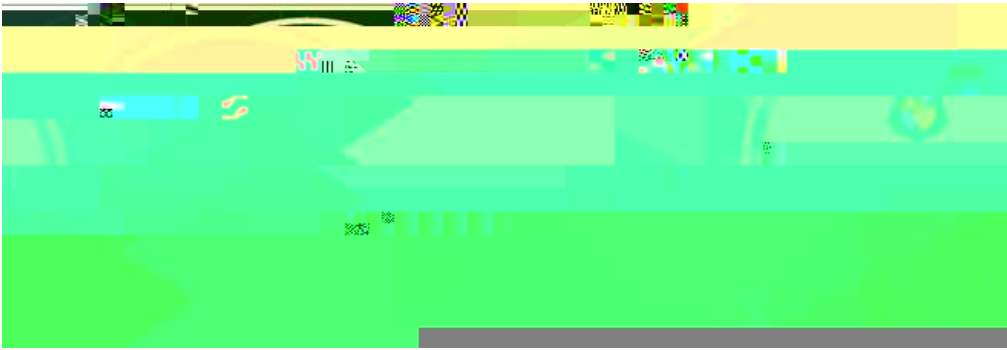


Assuntos mais demandados da Central 155

Assunto

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

Assunto



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

1

96%

Assunto

--	--	--

Subassunto



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

Subassunto

Subassunto



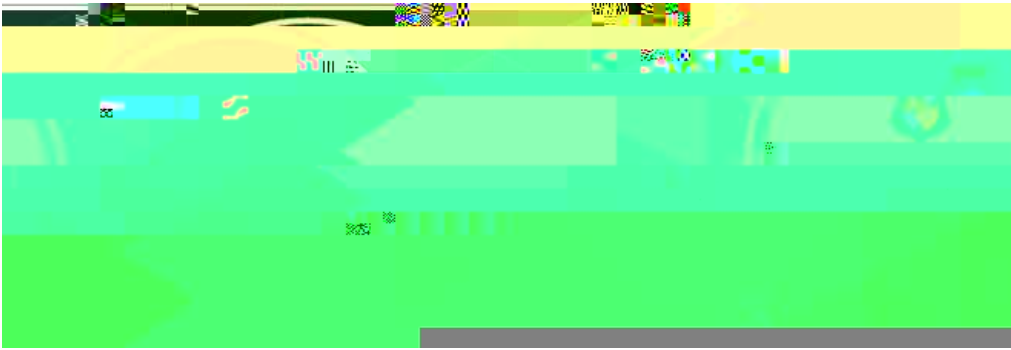
ENSINO A DISTÂNCIA	DADOS LEGADOS	2	1,19%
INSCRIÇÕES DE CURSOS	DADOS LEGADOS	2	1,19%
INCORPORAÇÃO DE GRATIFICAÇÃO	DADOS LEGADOS	2	1,19%
CONTRACHEQUE ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS)	DADOS LEGADOS	2	1,19%
CONCESSÃO DE BOLSA DE ESTÁGIO	DADOS LEGADOS	2	1,19%
CURSOS LIVRES E DE GRADUAÇÃO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

Subassunto



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

Subassunto



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

Subassunto

Pesquisa de satisfação



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

Solicitações no Prazo



[Redacted text]

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

Tempo Médio de Resposta

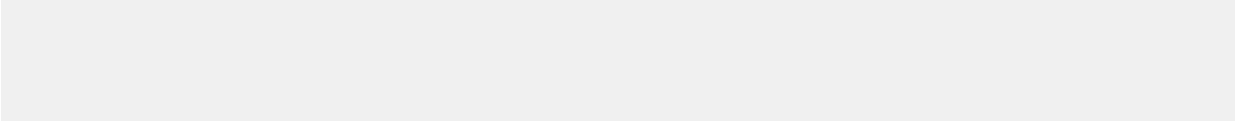
Sistema	Média	Total
Central + CSAI	4 dias	277
CSAI	7 dias	168

Médio Resposta Unidades

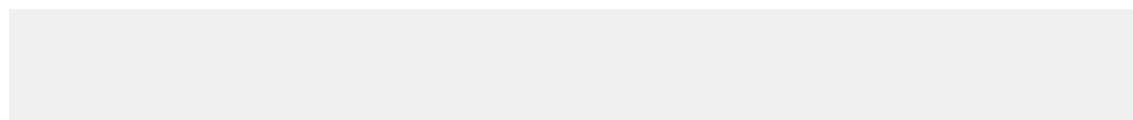


UECE	[UECE] CEV - COMISSÃO EXECUTIVA DO VESTIBULAR	1	13
UECE	[UECE] SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	0	5
UECE	[UECE] UAB - SECRETARIA DE APOIO ÀS TECNOLOGIAS EDUCACIONAIS - SAIE/UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL	2	6
UECE	[UECE] BC - BIBLIOTECA CENTRAL	0	1
UECE	[UECE] PROAD - PRÓ REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO	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



	Órgão	Índice resolubidade	Quantidade de informação cadastradas
UECE		96,43%	168
Total			168

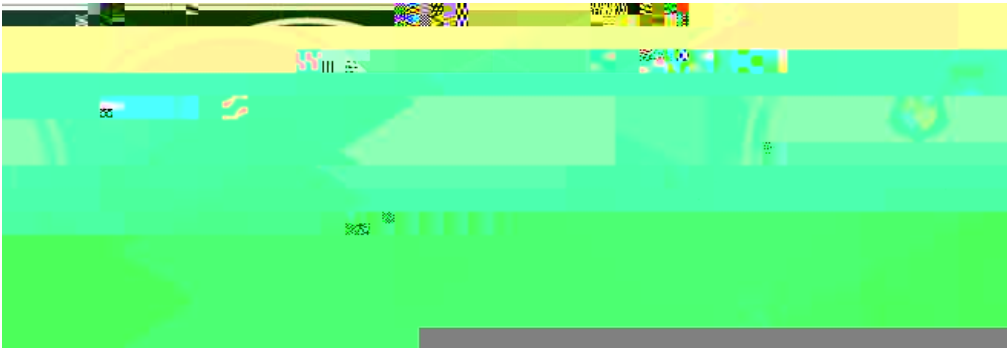
Respostas por prazo



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

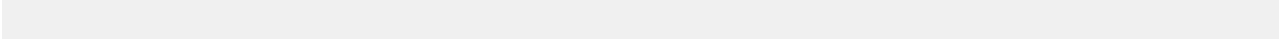
Respostas por prazo

Gêneros



Não informado	7	417
Feminino	10	595
Masculino	17	1012
Outro	0	0
Vazio	134	7976

Programa Orçamentário



Tipo de serviço



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

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



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

Localização_Município

