

OUVIDORIA GERAL INFORMA

Ouvidoria
do Ceará

Boletim Quadrimestral da Ouvidoria Geral do Estado
Janeiro/Abril - Edição 01

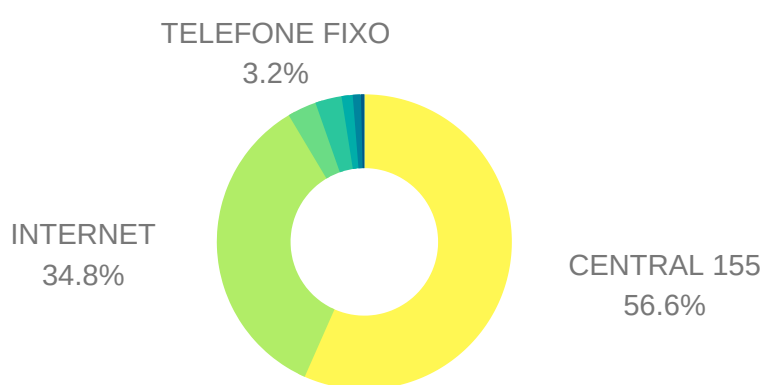
MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO CEARÁ TRANSPARENTE



VALOR TOTAL
18.804*



CANAIS DE ATENDIMENTO DEMANDAS



MANIFESTAÇÕES POR TIPO:

Reclamação: 12.009
Solicitação: 4.553
Denúncia: 905
Elogio: 771
Sugestão: 563



RESOLUBILIDADE E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

- ➔ Resolubilidade de 87,7% (16.449 manifestações respondidas no prazo)
- ➔ Tempo Médio de Resposta 7,6 dias)
- ➔ Índices mensais de Resolubilidade:
Janeiro 91,9% - Fevereiro 90,7% -
Março 87,7% - Abril 81,3%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS

- ➔ Índice Geral de Satisfação (Janeiro a Abril): 86,7%
- ➔ Nota média atribuída pelos usuários: 4,3
- ➔ Índices de satisfação mensais :
Janeiro 85,5% - Fevereiro 87% -
Março 85,7% - Abril 86,3%

RANKING COM 10 ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS

Os órgãos representam 75% de todas as demandas da plataforma Ceará Transparente.



3.986	CAGECE	990	CASA CIVIL
2.329	SESA	955	SEDUC
1.712	DETRAN	877	SSPDS
1.497	PMCE	547	SAP
1.328	SEFAZ	445	POLÍCIA CIVIL

CONFIRA OS ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO

RECLAMAÇÃO

CAGECE
DETRAN
SESA
PMCE
SSPDS
SEDUC
CASA CIVIL
SEFAZ
SAP
SPS

SOLICITAÇÃO

SEFAZ
SESA
CAGECE
PMCE
DETRAN
CASA CIVIL
SSPDS
SEDUC
POLÍCIA CIVIL
SEPLAG

DENÚNCIA

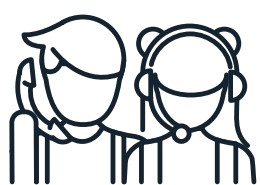
PMCE
CGD
SEDUC
SAP
SESA
POLÍCIA CIVIL
DETRAN
CAGECE
ODH
SEMACE.

SUGESTÕES

CASA CIVIL
SESA
PMCE
SEDUC
DETRAN
SSPDS
SEPLAG
METROFOR
SEFAZ
SETUR

ELOGIOS

SESA - CASA CIVIL - PMCE - CGE - POLÍCIA CIVIL - SAP - SEFAZ - DETRAN - SSPDS - CAGECE



DETALHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES POR:

TIPO	ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	Insatisfação com serviços prestados pelo órgão	<ul style="list-style-type: none"> Demora no atendimento Adoção de práticas burocráticas e formalidades 	1.474
	Coronavírus	<ul style="list-style-type: none"> Descumprimento das medidas do isolamento social Insatisfação com medidas de combate ao coronavírus 	1.316
	Falta de Água	<ul style="list-style-type: none"> Desabastecimento Falta de pressão e Ocorrências emergenciais 	878
	CNH	<ul style="list-style-type: none"> Demora na Emissão Procedimentos relacionados a taxas e consultas 	383
SOLICITAÇÃO	Coronavírus	<ul style="list-style-type: none"> Descumprimento das medidas do isolamento social Insatisfação com medidas de combate ao coronavírus 	608
	Serviço de fiscalização de empresa	<ul style="list-style-type: none"> Sonegação fiscal Selo de controle de água mineral 	212
	Vazamento em via pública	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação de conserto 	200
	Intensificação de Policiamento	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação de Patrulhamento nos bairros e interior 	196

TIPO	ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
DENÚNCIA	Conduta inadequada de servidor (Diversos)	<ul style="list-style-type: none"> Desídia Funcional Abuso de poder/autoridade 	188
	Conduta inadequada de servidor (Policiais Cíveis, Militares e Agentes Penitenciários)	<ul style="list-style-type: none"> Abuso de poder/autoridade, Irregularidades administrativas e outros 	185
	Coronavírus	<ul style="list-style-type: none"> Descumprimento das medidas do isolamento social 	91
	Conduta inadequada de servidor (Profissionais da educação)	<ul style="list-style-type: none"> Atividade indevida na escola Constrangimento e assédio a aluno 	46
ELOGIO	Elogio a servidor público/colaborador	<ul style="list-style-type: none"> Satisfação com o atendimento 	332
	Elogio ao órgão/entidade	<ul style="list-style-type: none"> Satisfação pelos serviços prestados 	176
	Elogio às atividades de assistência à saúde	<ul style="list-style-type: none"> Satisfação com os serviços e profissionais 	120
	Elogio ao Governador do Estado	<ul style="list-style-type: none"> Satisfação com ações do governo 	64
SUGESTÃO	Coronavírus	<ul style="list-style-type: none"> Ações de prevenção e combate Orientações gerais/plano de contingência 	251
	Melhoria na estrutura e funcionamento do órgão	<ul style="list-style-type: none"> Aquisição de materiais de consumo Atendimento 	27

- Considerando que algumas manifestações ainda se encontram em atendimento junto às Ouvidorias Setoriais, poderão ter suas classificações de situações alteradas e posteriormente apresentar resultados divergentes no quantitativo de demandas para esse período.

