

OUVIDORIA GERAL INFORMA

Ouvidoria do Ceará

Boletim Quadrimestral da Ouvidoria Geral do Estado
Maio/Agosto - Edição 02

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO CEARÁ TRANSPARENTE



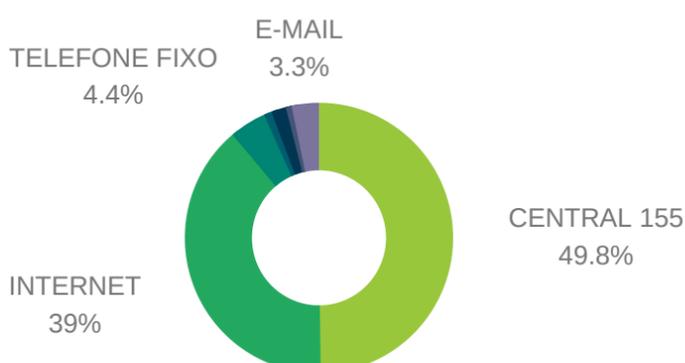
VALOR TOTAL
20.477*

MANIFESTAÇÕES POR TIPO:

Reclamação: 13.473 / Solicitação: 4.880 / Denúncia: 1.014 / Elogio: 735 / Sugestão: 375



CANAIS DE ATENDIMENTO - DEMANDAS



RESOLUBILIDADE E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

- ➔ Resolubilidade de 91,45% (18.387 manifestações respondidas no prazo)
- ➔ Tempo Médio de Resposta 7,25 dias)
- ➔ Índices mensais de Resolubilidade:
 - Maio 89,01%
 - Junho 89,73%
 - Julho 93,18%
 - Agosto 93,88%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS

- ➔ Índice Geral de Satisfação (Maio a Agosto): **80,85%**
- ➔ Nota média atribuída pelos usuários: **4,07**

RANKING COM 10 ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS

5.030 CAGECE

2.156 DETRAN

1.808 SESA

1.685 SEFAZ

1.454 PMCE

976 SSPDS

766 SEDUC

757 CASA CIVIL

714 SPS

601 SAP



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

CONFIRA OS ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO

RECLAMAÇÃO

CAGECE
DETRAN
SESA
PMCE
SSPDS
SEDUC
SEFAZ
SAP
UECE
SPS

SOLICITAÇÃO

SEFAZ
DETRAN
CAGECE
PMCE
SESA
CASA CIVIL
SSPDS
SEDUC
SEPLAG
JUCEC

DENÚNCIA

CGD
PMCE
SESA
SEDUC
POLÍCIA CIVIL
SAP
SEFAZ
CAGECE
DETRAN
SSPDS

SUGESTÕES

CASA CIVIL
SESA
SEDUC
SSPDS
PMCE
DETRAN
CAGECE
POLÍCIA CIVIL
SPS
SAP



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"> Formalidades e burocracias. Demora no atendimento (outros) 	2.058
	Coronavírus	<ul style="list-style-type: none"> Descumprimento das medidas do isolamento social. Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus, outros. 	1.666
	Falta de Água	<ul style="list-style-type: none"> Desabastecimento, falta de pressão e ocorrência Individual/ Local. 	1.069
	Fatura da Cagece	<ul style="list-style-type: none"> Consumo elevado, cobrança indevida, outros. 	975
	CNH	<ul style="list-style-type: none"> Demora na Emissão e Consulta de pontos da CNH. 	435
	Estrutura e Funcionamento na CIOPS	<ul style="list-style-type: none"> Inoperância no telefone, mau atendimento e não atendimento. 	358
SOLICITAÇÃO	Coronavírus	<ul style="list-style-type: none"> Descumprimento das medidas do isolamento social. Prevenção e combate ao coronavírus, outros. 	542
	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos		223
	Identificação de Policiamento	<ul style="list-style-type: none"> Patrulhamento urbano (bairros) e Patrulhamento rural (interior), outros. 	206
	Tramitação de processos fiscais	<ul style="list-style-type: none"> Demora na análise do processo, Homologação de processo de parecer tributário e outros. 	173
	Serviço de Emissão de IPVA	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação de restituição, emissão do DAE e outros. 	169

TIPO	ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
DENÚNCIA	Conduta inadequada de servidor (Diversos)	<ul style="list-style-type: none"> Tratamento indevido, desrespeitoso com colegas de trabalho e outros. Abuso de poder/autoridade 	185
	Conduta inadequada de Policiais Militares	<ul style="list-style-type: none"> Abuso de poder/autoridade. Desídia Funcional e outros 	90
	Apuração de responsabilidade disciplinar (Servidores da Polícia Militar)	<ul style="list-style-type: none"> Abuso de autoridade, propina e outros. 	76
	Conduta inadequada de professor	<ul style="list-style-type: none"> Assédio sexual a aluno, constrangimento a aluno e outros. 	56
	Serviço de fiscalização de Empresa	<ul style="list-style-type: none"> Sonegação fiscal. Selo fiscal da água mineral e extravio de documentos fiscais. 	53

ELOGIO	Elogio a servidor público/colaborador	<ul style="list-style-type: none"> Satisfação com o atendimento 	352
	Elogio ao órgão/entidade	<ul style="list-style-type: none"> Satisfação pelos serviços prestados 	236
	Elogio ao Governador do Estado	<ul style="list-style-type: none"> Satisfação com ações do governo 	38
	Elogio aos serviços prestados	<ul style="list-style-type: none"> Elogio à ações policiais e qualidade no atendimento 	35
	Assistência à saúde	<ul style="list-style-type: none"> Consulta/Atendimento/Tratamento (infecologia e outros), outros. 	22

SUGESTÃO	Coronavírus	<ul style="list-style-type: none"> Ações de prevenção e combate Plano de retomada das atividades econômicas. Reabertura do comércio e atividades diversas. 	251
	Melhoria na Segurança Pública	<ul style="list-style-type: none"> Equipamentos de segurança. Qualificação do servidor/policial, outros. 	20
	Estrutura e Funcionamento do órgão/entidade	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento, materiais de consumo/expediente (qualidade e insuficiência), estrutura física e outros. 	16

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.

