



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social

Célula de Gestão de Ouvidoria
27 de outubro de 2020

Ouvidorias Setoriais em Números

Total de Manifestação
Janeiro a Setembro

45.511

Meta Institucional
68.311

66,62%



Índice de Satisfação do Usuário

Meta 84%	Mês	Índice de Satisfação
 82,33%	Janeiro	87,5%
	Fevereiro	87,9%
	Março	86,9%
	Trimestre	87,4%
	Abril	86,0%
	Maió*	77,5%
	Junho*	83,2%
	Trimestre	82,2%
	Julho	85,9%
	Agosto*	73,2%
	Setembro*	73,1%
	Trimestre	77,4%



Fatos e Acontecimentos Índice de Satisfação do Usuário

- A redução no índice de Satisfação tem relação com o período do teletrabalho devido a Pandemia. Serviços essenciais
- Aumento no fluxo de ligações recebidas pela Central de Atendimento 155, diminuindo o retorno ao cidadão (maio e junho) Retorno por e-mail
- A partir de agosto a Central de Atendimento 155 realiza o retorno ao cidadão por meios do WhastsApp
- Os órgãos do Poder Executivo deixaram de atender presencialmente
- Paralisação das Ações descentralizadas de Ouvidoria.



Setoriais com serviços afetados - Pandemia



Serviços essenciais de uso diário pelo cidadão



Serviços relacionados com a segurança pública



Serviços relacionados com a saúde



Serviços relacionados com documentações.
(pessoais ou de empresas)



Resolubilidade

Meta 90%	Mês	Índice de Resolubilidade
 95,65%	Janeiro	96,01%
	Fevereiro	94,53%
	Março	93,20%
	Trimestre	94,58%
	Abril	97,03%
	Maiio	96,89%
	Junho	94,05%
	Trimestre	95,99%
	Julho	97,45%
	Agosto	96,39%
	Setembro	95,32%
	Trimestre	96,38%





Ouvidoria

Resolubilidade Geral

Resolubilidade Ano 2019

88,5%

Resolubilidade Ano 2020/set

95,65%

Parabéns!!!



Manifestações Finalizadas Parcialmente



Ouvidoria
do Ceará

Instrução Normativa - CGE n.º 01/2020

- Jan a Set - 900 Manifestações Finalizadas Parcialmente
- Estabelece até 06 meses para a resposta final a partir da data da finalização parcial
- Estabelece 05 dias para colher maiores informações e encaminhar ou compartilhar a manifestação
- A Setorial deverá elaborar o relatório de Ouvidoria anualmente e encaminhar à CGE, até 40 (quarenta) dias após o encerramento do exercício.





Nova Ouvidora - SUPESP

Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública do Estado do Ceará

Sheiliane Sales Luz

Colaboradores da Coordenadoria de Ouvidoria



**José Benevides
Lobô Neto**



**Lia Castelo
Branco Martins**





O

Larisse Maria Ferreira Moreira

Jean Lopes dos Santos

José Benevides Lôbo Neto

B

Maria Thais Pinheiro Holanda

R

Andreza Freire Castro

I

Christine Leite Mamede

G

Claudia Correia Cavalcante

Fernanda Mara Furtado Rocha

A

Francisca Querobina Mota Vasconcelos

D

Jacilda da Silva Rodrigues

João Henrique Soares Fernandes

A !

Lia Castelo Branco Martins

