

# OUVIDORIA GERAL INFORMA

Ouvidoria do Ceará

Boletim Quadrimestral da Ouvidoria Geral do Estado  
Setembro/Dezembro - Edição 03

## MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO CEARÁ TRANSPARENTE

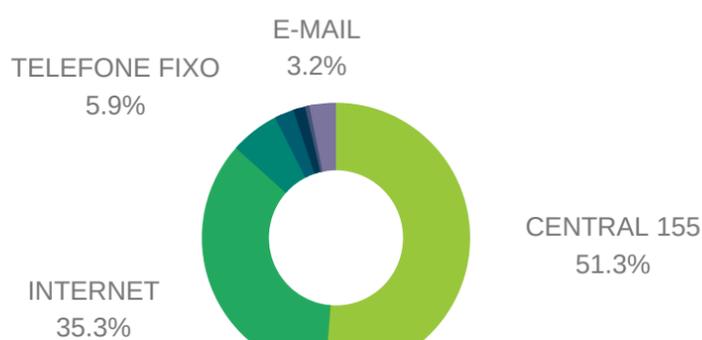


VALOR TOTAL  
22.349\*

## MANIFESTAÇÕES POR TIPO:

Reclamação: 14.403 / Solicitação: 5.147 / Denúncia: 1.608 / Elogio: 916 / Sugestão: 275

## CANAIS DE ATENDIMENTO - DEMANDAS



## RESPONDIDAS NO PRAZO E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

- ➔ Respondidas no prazo: 90,46% (20.055 manifestações)
- ➔ Tempo Médio de Resposta 7 dias
- ➔ Índices mensais de Respostas no prazo:
  - Setembro 90,47%
  - Outubro 89,97%
  - Novembro 90,33%
  - Dezembro 92,30%

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS

- ➔ Índice Geral de Satisfação (Setembro a Dezembro): **77,85%**
- ➔ Nota média atribuída pelos usuários: **3,92**

## RANKING COM 10 ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS

6.131 CAGECE

3.094 DETRAN

2.211 SESA

1.995 SEFAZ

1.229 PMCE

829 UECE

719 SSPDS

562 SAP

503 SEDUC

476 CASA CIVIL



Os órgãos representam 79,42% de todas as demandas da plataforma Ceará Transparente.

## CONFIRA OS ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO

### RECLAMAÇÃO

CAGECE  
DETRAN  
SESA  
SEFAZ  
PMCE  
SSPDS  
SAP  
METROFOR  
JUCEC  
SEDUC

### SOLICITAÇÃO

SEFAZ  
UECE  
CAGECE  
DETRAN  
SESA  
PMCE  
CASA CIVIL  
SEDUC  
CBMCE  
CEARAPREV

### DENÚNCIA

CGD  
SEFAZ  
PMCE  
POLÍCIA CIVIL  
SAP  
SESA  
DETRAN  
SEDUC  
SSPDS  
CRDH

### SUGESTÕES

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



### ELOGIOS

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

## DETALHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES POR:

TIPO	ASSUNTO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	Desabastecimento por falta de água	1.344
	Consumo elevado na fatura da CAGECE	729
	Insatisfação com serviços prestados pelo órgão por demora no atendimento	597
SOLICITAÇÃO	Orientações e procedimentos sobre o Edital do Vestibular da UECE	721
	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	250

TIPO	ASSUNTO	TOTAL
DENÚNCIA	Sonegação Fiscal	156
	Maus tratos contra a pessoa em restrição de liberdade	86
	Apuração de responsabilidade disciplinar dos Agentes Penitenciários no crime de maus tratos	59

ELOGIO	Elogio a servidor público/colaborador Satisfação com o atendimento	398
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	153

SUGESTÃO	Acordo de cooperação/ Parcerias Institucionais	14
	Ações e programas de saúde	13

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.

