



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*



I Reunião da Rede de Controle Social

Ouvidoria em Números
Uma visão quanti-qualitativa



61.000

92%

84%

61.000



92%

61.000

OUVIDORIA EM NÚMEROS

RESULTADOS DE 2020

Uma visão quanti-qualitativa

84%

92%

61.000

84%

61.000

61.000

Ouvidoria
do Ceará

92%

92%

92%

61.000

Números Gerais de Ouvidoria (Ceará Transparente)

Números Avaliação de Desempenho 2020 (Variáveis Portaria 97/2020)



Mais de 61.000 Contribuições



64,7%

23,7%

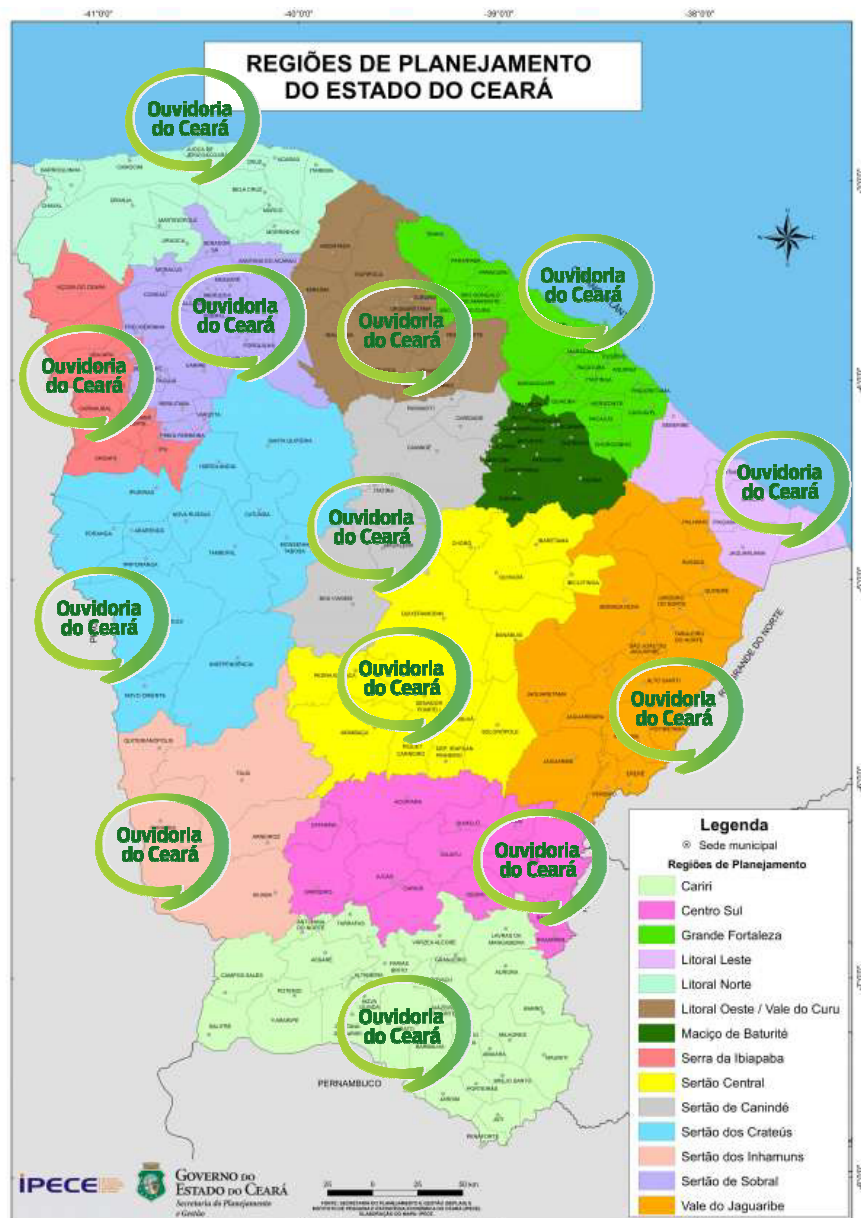
5,8%

3,9%

2,0%

RECLAMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | DENÚNCIA | ELOGIO | SUGESTÃO





Manifestações registradas em todos os Municípios Cearenses

Ouvidoria do Ceará



ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS EM 2020

- **CAGECE (24,5%)**
- **DETRAN (11,3%)**
- **SESA (10,2%)**
- **SEFAZ (8,2%)**
- **PMCE (7,8%)**
- **SSPDS (4,2%)**
- **SEDUC (4,6%)**
- **CASA CIVIL (4,6%)**
- **SAP (3,8%)**
- **UECE (2,4%)**
- **SPS (2,2%)**



DE TODAS AS DEMANDAS EM 2020



CANAIS DE ACESSO/ÓRGÃO



CAGECE
DETRAN
PMCE
SESA
SSPDS
CASA CIVIL
SEFAZ
SAP
SEDUC
SPS

SEFAZ
DETRAN
CAGECE
SESA
UECE
SEDUC
PMCE
JUCEC
SSPDS
CASA CIVIL

CAGECE
SESA
JUCEC
SEPLAG
PMCE
SEMACE
CIPP S/A
ADAGRI

SEFAZ
DETRAN
CAGECE
SESA
JUCEC
SEDUC
PMCE
SEMACE
SPS
CASA CIVIL

SESA
CRDH
CAGECE
JUCEC
SEDUC
CIPP S/A
SAP
SEFAZ
SEPLAG
POLÍCIA CIVIL



CANAIS DE ACESSO/ÓRGÃO



SESA



SESA
DETRAN
PMCE
SSPDS
CAGECE
SEFAZ
CGD
CASA CIVIL
ARCE
CEARAPREV



DETRAN
CASA CIVIL
SESA
SPS
SETUR
CAGECE
SEDUC
UECE
SEFAZ
SEPLAG



POLÍCIA CIVIL
SESA
CASA CIVIL
SPS
SEPLAG
CGD
PMCE
ADECE
PGE



NUVEM DE PALAVRAS

Manifestações de Ouvidoria





OS MAIS ELOGIADOS

SESA:1.122

CASA CIVIL: 174

CGE:148

PMCE: 138

POLÍCIA CIVIL: 118

SAP: 110

CAGECE: 85

SEFAZ: 84

SSPDS : 52

DETRAN: 50



MAIORES ÍNDICES DE RECLAMAÇÕES

CAGECE: 13.214

DETRAN: 5.258

SESA: 3.499

PMCE: 2.427

SEFAZ: 1.906

SSPDS: 1.838

SEDUC: 1.249

SAP: 1.059

CASA CIVIL: 1.031

SPS: 1.019



DENÚNCIAS

PMCE: 638

SAP: 497

SEDUC: 358

SESA: 327

SEFAZ: 311

POLÍCIA CIVIL: 237

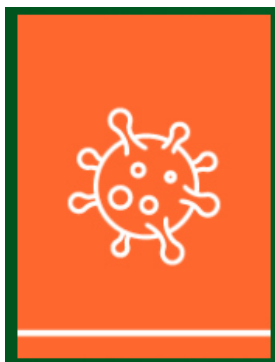
CGD: 205

DETRAN: 118

SSPDS: 111

CAGECE: 103





MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

CORONAVÍRUS

SESA: 1.365

CASA CIVIL:
1.258

SSPDS: 782

PMCE: 653

SPS: 497

SEDUC: 452

METROFOR: 58

DETRAN: 50

ARCE: 45

CEE: 39

❖ DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS

❖ AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS
VALE GÁS DE COZINHA

❖ PROGRAMA ESPECIAL DE ALIMENTAÇÃO ESTUDANTIL

❖ ORIENTAÇÕES GERAIS (PREVENÇÃO E PLANO DE CONTINGÊNCIA)

❖ PLANO DE RETOMADA DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS/REABERTURA DO COMÉRCIO E DE ATIVIDADES DIVERSAS

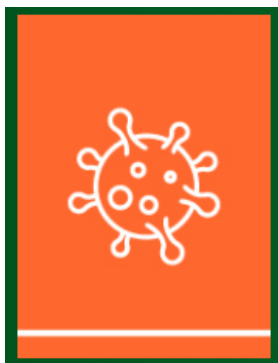
❖ INSATISFAÇÃO COM AS AÇÕES E MEDIDAS ADOTADAS PELO GOVERNO DO ESTADO

❖ AÇÕES PARA SERVIDORES PÚBLICOS (HOME OFFICE, SUSPENSÃO DE FÉRIAS, ETC)

❖ CASOS SUSPEITOS

❖ FALTA DE INFORMAÇÕES CLÍNICAS DE PACIENTES





MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

CORONAVÍRUS

Reclamação: 3.536

Solicitação: 1.320

Sugestão: 414

Denúncia: 245

Elogio: 10

Telefone 155: 3.411

Internet: 1796

Ceará App: 149

E-mail: 69

Facebook: 45

Instagram: 38

Presencial: 5

Reclame Aqui: 5

Telefone: 4

Twitter: 3

Fortaleza: 1.536

Maracanaú: 60

Caucaia: 47

Juazeiro do Norte: 35

Pacoti: 34

Crato: 19

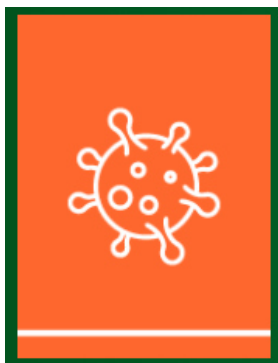
Eusébio: 18

Itapipoca : 15

Canindé: 15

Pedra Branca: 15





MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

CORONAVÍRUS

Resolubilidade
(Manifestações
Respondidas no
Prazo)

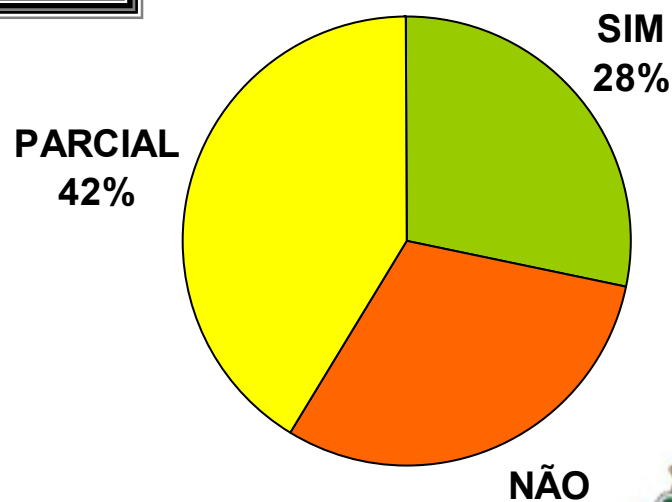
90,4%

Tempo de
Resposta: 09 Dias

Índice de
Satisfação

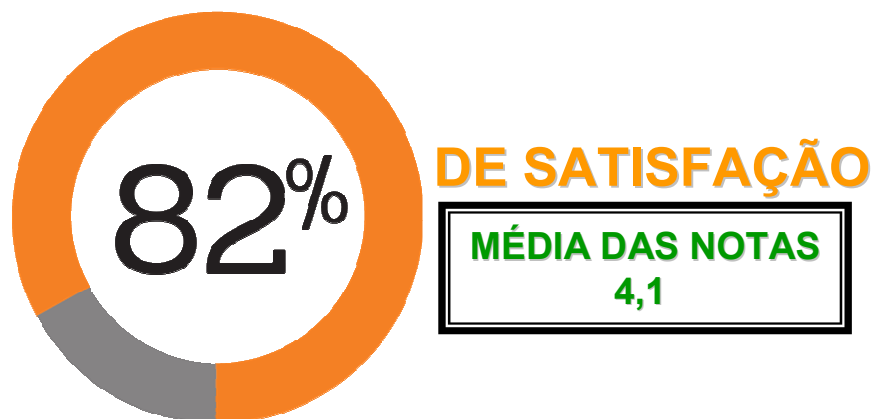
80,3%

RESOLUÇÃO



SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA

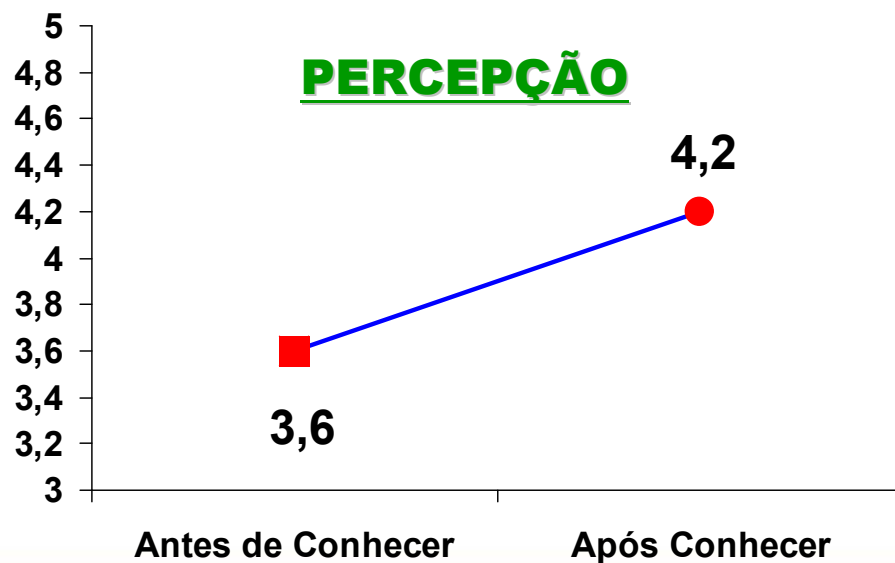
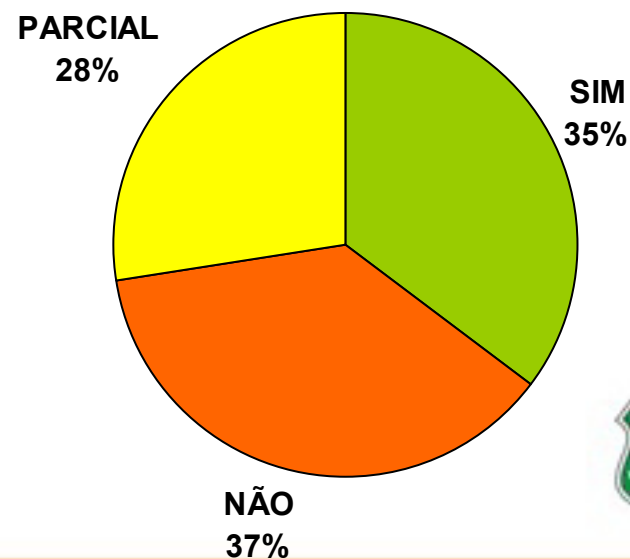
ÍNDICE



AMOSTRAGEM: 6.368



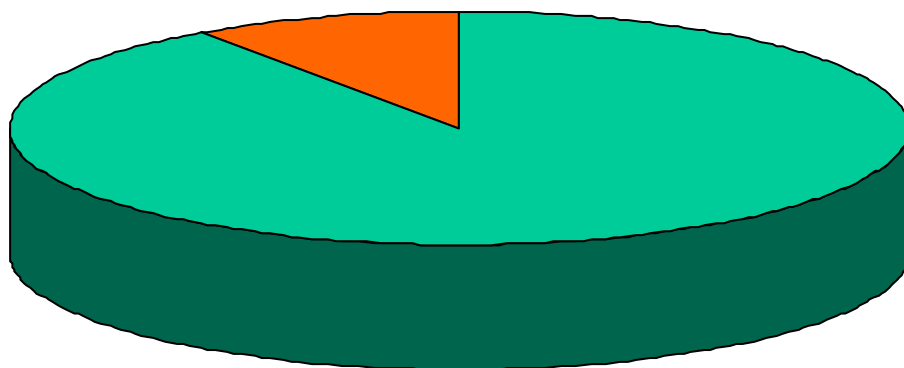
RESOLUÇÃO



RESOLUBILIDADE*

Manifestações Respondidas no Prazo

90,3%



Tempo Médio
9,8 Dias

Total de Manifestações finalizadas no prazo	55.609
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	5.504
Total de Manifestações pendentes no prazo	24
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	461

* Aguardando revisão dos relatórios



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
RESPONDIDAS COM

0 DIA

7.649

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
RESPONDIDAS COM

1 DIA

7.043

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
RESPONDIDAS COM

2 DIAS

4.279

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
RESPONDIDAS COM

3 DIAS

4.042

T
E
M
P
O

D
E

R
E
S
P
O
S
T
A

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
RESPONDIDAS COM

4 DIAS

3.905

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
RESPONDIDAS COM

5 DIAS

3.381

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
RESPONDIDAS COM

6 DIAS

4.228

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
RESPONDIDAS COM

7 DIAS

4.639



**T
E
M
P
O

P
O
R

T
I
P
O**



ELOGIO

🕒 3,2 Dias

Resolubilidade 97,7%



SOLICITAÇÃO

🕒 8 Dias

Resolubilidade 91,64%



SUGESTÃO

🕒 7,7 Dias

Resolubilidade 92,34%



RECLAMAÇÃO

🕒 10 Dias

Resolubilidade 90,1%



DENÚNCIA

🕒 18,3 Dias

Resolubilidade 81,4%



RESOLUBILIDADE

Manifestações Respondidas no Prazo

MELHORES ÍNDICES POR OUVIDORIA

1

ADECE
AESP/CE
CASA MILITAR
CIPP S/A
CEGÁS
CODECE
FUNCAP
FUNCEME
SEDET
ZPE CEARÁ
IPECE
ETICE
NUTEC
SEJUV

2

ESP/CE
S.D.A
SEMA
EMATERCE
SETUR
CEE
CIDADES
SEAS

3

ARCE
ISSEC
SEINFRA
SEPLAG
CGD
CGE
SEMACE
METROFOR
PGE

4

CAGECE
POLÍCIA CIVIL
SEFAZ
CASA CIVIL
SAP
SPS
FUNECE
SEDUC

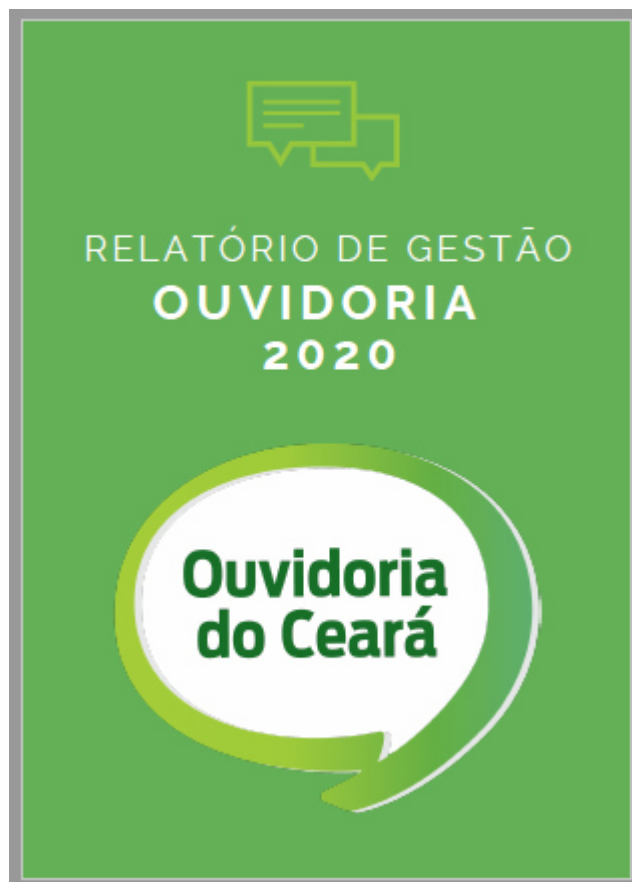


Números Avaliação de Desempenho 2020 (Variáveis Portaria 97/2020)



Variável: Relatório da Ouvidoria Setorial

Prazo de Entrega

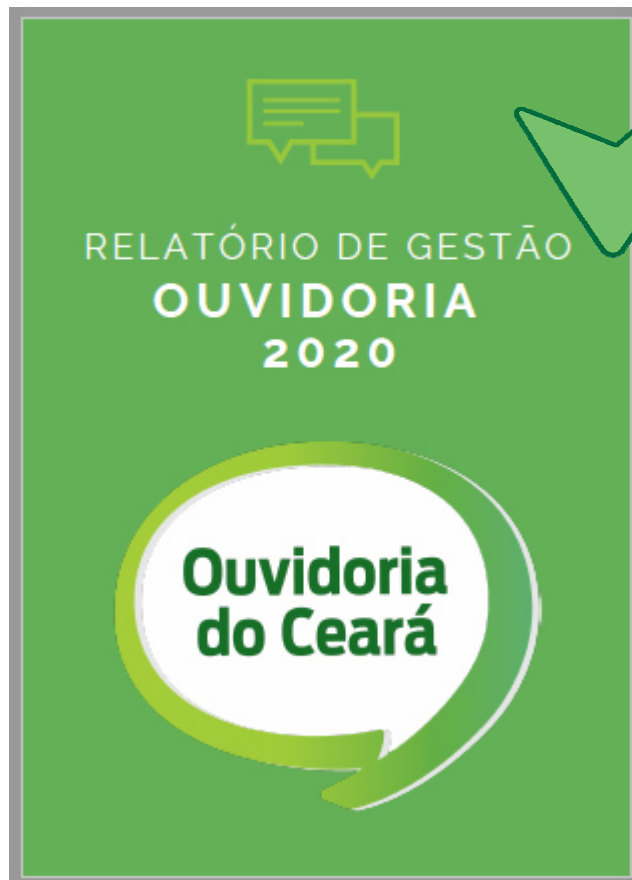


- 53 Relatórios entregues **NO PRAZO**
- 04 Relatórios entregues **PÓS PRAZO**
- 05 Ouvidorias ainda **Não Entregaram** o Relatório



Variável: Relatório da Ouvidoria Setorial

Estrutura



- 36 Ouvidorias Atenderam integralmente ao modelo proposto;
- 21 Ouvidorias Atenderam parcialmente ao modelo proposto;
- 05 Ouvidorias ainda **Não Entregaram** o Relatório



Variável: Relatório da Ouvidoria Setorial

Publicação

PORTAL DO GOVERNO | CASA CIVIL | WEBMAIL | MAIS SITES ▼

A A+ 🔍

INÍCIO | INSTITUCIONAL | IMPRENSA | SERVIÇOS | PROGRAMAS

Publicações



Relatório de Ouvidoria 2020



Gestão da Transparência 2020



Plano Estadual



Condutas Vetadas 2020



Ler Ciência 9



Ler Ciência 8

Apenas 1 órgão não realizou a publicação do relatório no sítio institucional



Variável: Resolubilidade das Manifestações*

- **19 Ouvidorias** atingiram **100%** de Resolubilidade;
- **20 Ouvidorias** atingiram entre **90** e **99,9%** de Resolubilidade;
- **23 Ouvidorias** atingiram Índice de Resolubilidade abaixo de 90% (Entre **27,5** e **87,2%**)

* Aguardando revisão dos relatórios



Variável: Índice de Satisfação dos Usuários com a Ouvidoria Setorial

- **03 Ouvidorias** atingiram **100%** no Índice de Satisfação;
- **22 Ouvidorias** atingiram entre **84% e 98,6%** no Índice de Satisfação;
- **30 Ouvidorias** atingiram Índice de Satisfação de 84% (Entre **31,65% e 83,75%**);
- **07 Ouvidorias** não tiveram Pesquisa de Satisfação respondida.



Variável: Identificação Visual e Divulgação dos Contatos da Ouvidoria



- ❖ 49 Ouvidorias atenderam a essa variável de forma integral;
- ❖ 12 Ouvidorias atenderam a essa variável de forma parcial;
- ❖ 01 Ouvidoria não atendeu a essa variável.



Variável: Participação nas Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social



- ✓ **10** Ouvidorias participaram de **todas as 05 reuniões**;
- ✓ **15** Ouvidorias participaram de **04 reuniões**;
- ✓ **13** Ouvidorias participaram de **03 reuniões**;
- ✓ **08** Ouvidorias participaram de **02 reuniões**;
- ✓ **10** Ouvidorias participaram de **01 reunião**;
- ✓ **06** Ouvidorias não participaram de **nenhuma reunião**.



Variável: Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

- ☐ **04** Ouvidorias obtiveram a pontuação máxima nessa variável (**2 pts**);
- ☐ **05** Ouvidorias obtiveram a pontuação de **1,5 pontos** nessa variável;
- ☐ **04** Ouvidorias obtiveram a pontuação de **1,0 ponto** nessa variável;
- ☐ **04** Ouvidorias obtiveram a pontuação de **0,5 ponto** nessa variável.



Obrigado!

