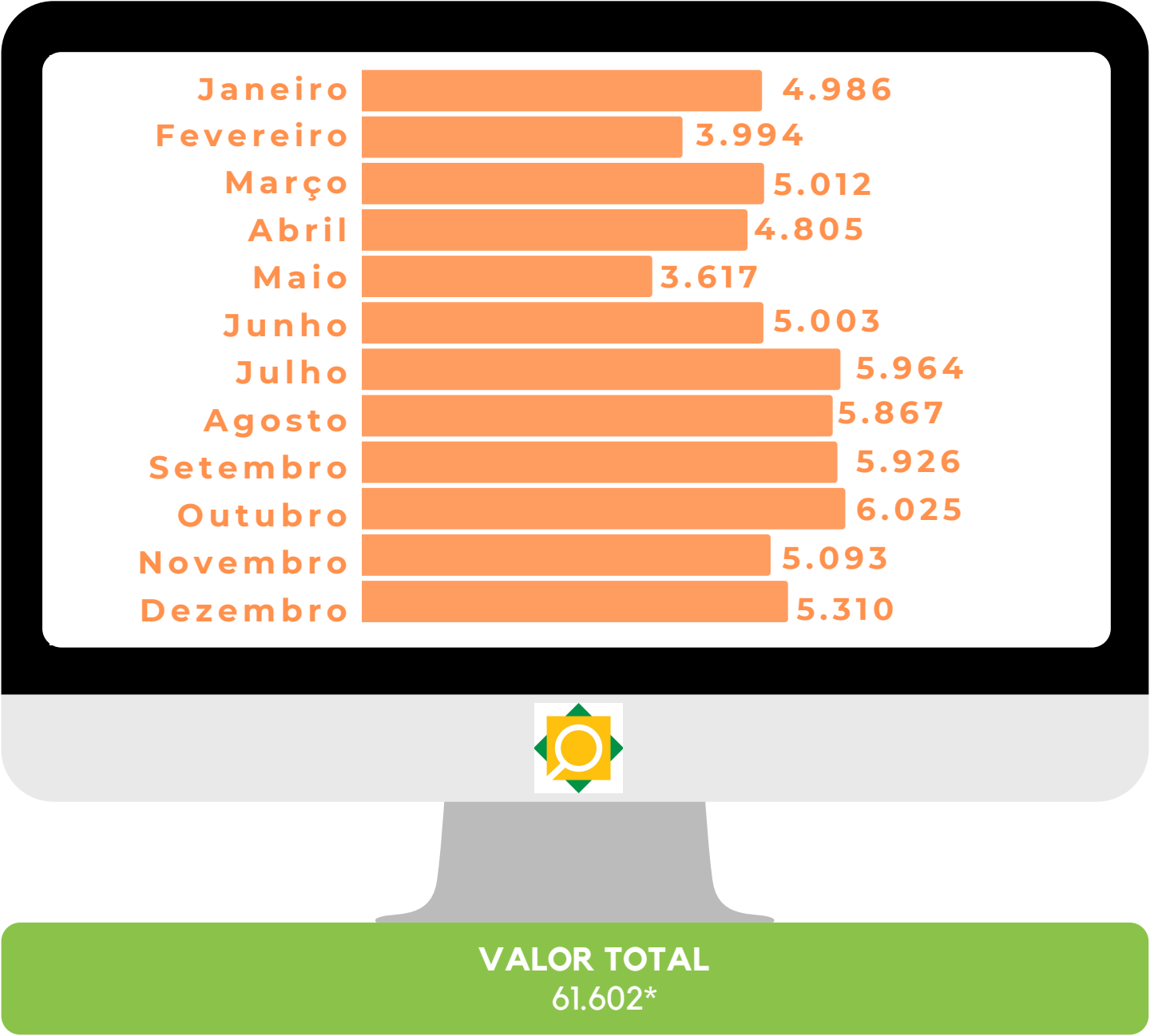


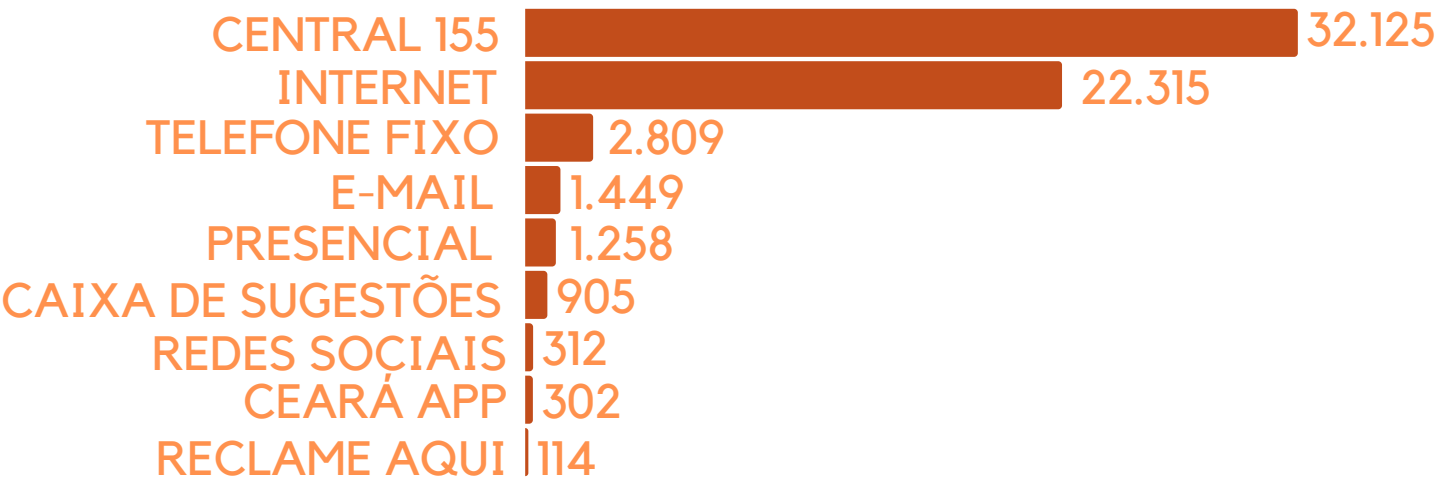


MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO CEARÁ TRANSPARENTE



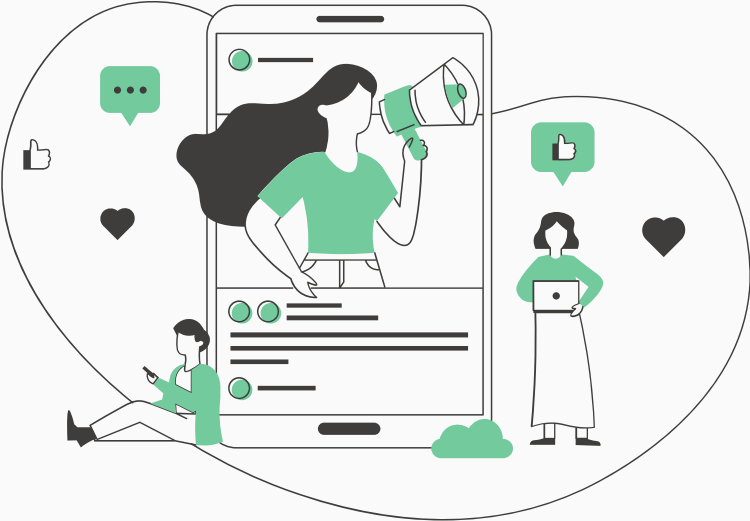
Fonte: Ceará Transparente - Dados extraídos em 03/03/2021

CANAIS DE ATENDIMENTO DEMANDAS



MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Reclamação: 39.864
Solicitação: 14.569
Denúncia: 3.534
Elogio: 2.422
Sugestão: 1.213



RESOLUBILIDADE E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

- ➡ 55.640 manifestações respondidas no prazo= 90,32%
- ➡ Tempo Médio de Resposta (10 dias)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS

- ➡ Índice Geral de Satisfação (Janeiro a Dezembro): 81,9%
- ➡ Nota média atribuída pelos usuários: 4,09

RANKING COM 10 ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS

Os órgãos representam 77,61% de todas as demandas da plataforma Ceará Transparente.



15.146	CAGECE	2.572	SSPDS
6.949	DETRAN	2.225	SEDUC
6.339	SESA	2.221	CASA CIVIL
5.012	SEFAZ	1.710	SAP
4.181	PMCE	1.452	UECE

CONFIRA OS ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



RECLAMAÇÃO

CAGECE
DETRAN
SESA
PMCE
SEFAZ
SSPDS
SEDUC
SAP
CASA CIVIL
SPS

SOLICITAÇÃO

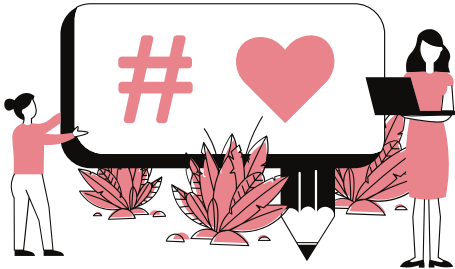
SEFAZ
CAGECE
DETRAN
SESA
PMCE
UECE
CASA CIVIL
SEDUC
SSPDS
SEPLAG

DENÚNCIA

CGD
PMCE
SESA
SEDUC
SEFAZ
SAP
POLICIA CIVIL
DETRAN
SSPDS
CRDH

SUGESTÕES

CASA CIVIL
SESA
SEDUC
PMCE
SSPDS
DETRAN
CAGECE
SPS
METROFOR
SEPLAG



ELOGIOS

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

DETALHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES POR:

TIPO

ASSUNTO

TOTAL

RECLAMAÇÃO

- Desabastecimento por falta de água 3.256
- Consumo elevado na fatura da CAGECE 1.572
- Insatisfação com serviços prestados pelo órgão por formalidades e burocracia 1.565

SOLICITAÇÃO	• Orientações e procedimentos sobre o edital do vestibular da UECE	730
	• Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	677



DENÚNCIA	• Sonegação Fiscal	207
	• Abuso de autoridade de Servidor/Colaborador	155
	• Conduta inadequada de Servidor/Colaborador (negligência, desinteresse, má vontade)	111



ELOGIO	• Elogio a servidor público/colaborador satisfação com o atendimento	1.029
	• Elogio aos serviços prestados pelo órgão	524



SUGESTÃO	• Ações de prevenção e combate ao Coronavírus	287
	• Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	40
	• Ações e Programas de Saúde	36

*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.