



**CEARÁ**  
**GOVERNO DO ESTADO**

CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

## **II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social**

**Data: 28/04/2021**

**Público Alvo: Rede de Ouvidorias**

**Apresentação 01: Indicadores e Índice de Resolutividade**

# Indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria



## SISTEMA DO GESTÃO DA QUALIDADE e PPA

- ❖ **Utilização das ferramentas\* (Registros de demandas): 5,76%**
- ❖ **Resolubilidade (Manifestações respondidas no prazo): 90%**
- ❖ **Satisfação do Cidadão: 84%**

\*Indicador Conjunto

## OUTROS

- ❖ **Resolutividade (Resolução das demandas)**
- ❖ **Tempo Médio de Resposta**

# Indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria



## ❖ Utilização das ferramentas (Registros de demandas)

Como foi em 2020:

**61.602**

**CONTRIBUIÇÕES**

**Média de 5.133/Mês**

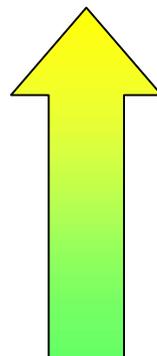
Como estamos em 2021:

**19.602**

**CONTRIBUIÇÕES**

1º trimestre

**Média de 6.535/Mês**

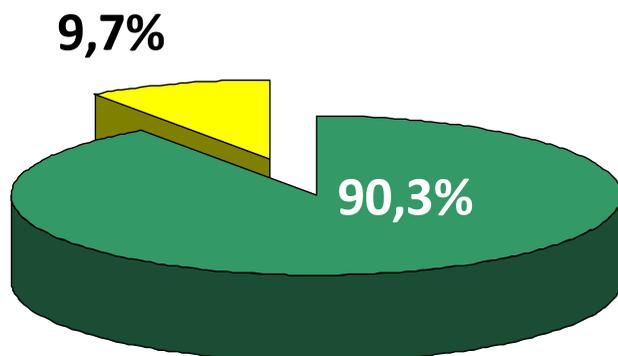


# Indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria



## ❖ Resolubilidade (Manifestações respondidas no prazo)

Como foi em 2020:

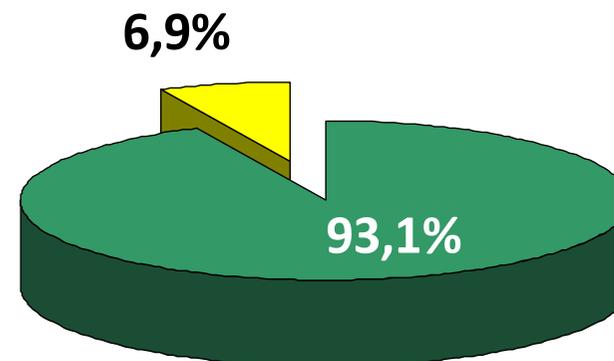


■ Respostas no Prazo

■ Não Respondidas no Prazo

Como estamos em 2021:

1º trimestre



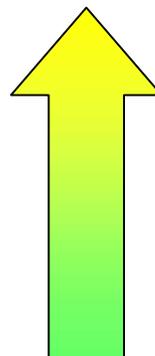
■ Respostas no Prazo

■ Não Respondidas no Prazo

✓ Jan

✓ Fev

✓ Mar



# Indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria



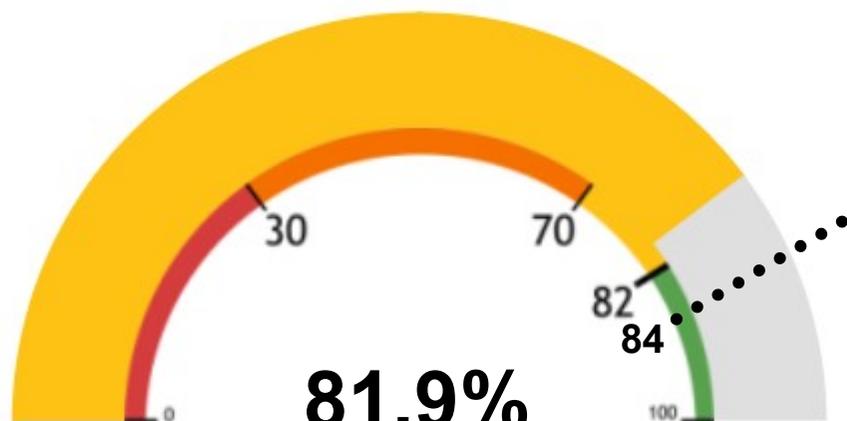
## ❖ Resolubilidade (Manifestações respondidas no prazo)

Como foi em 2020:

Como estamos em 2021:

1º trimestre

Satisfação

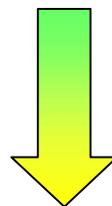


**81,9%**  
ÍNDICE DE  
SATISFAÇÃO

Satisfação



**78,8%**  
ÍNDICE DE  
SATISFAÇÃO



# Indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria



## ❖ Resolubilidade (Manifestações respondidas no prazo)

### Detalhamento da Pesquisa de Satisfação Primeiro Trimestre - 2021

- ❖ Satisfação de um modo geral com a Ouvidoria: **3,94**
- ❖ Tempo da Resposta: **3,90**
- ❖ Canal de atendimento utilizado: **4,21**
- ❖ Qualidade da Resposta: **3,71**

**Média 3,94**

*1.650 respondentes*

## ❖ Resolutilidade (Resolução das demandas)

Detalhamento da Pesquisa de Satisfação/Índice de Resolutividade  
Primeiro Trimestre - 2021

Você considera que a demanda foi resolvida?

❖ SIM: **342**

❖ PARCIALMENTE: **287**

❖ NÃO: **400**

**61%** dos Usuários que responderam a pesquisa, informaram que suas demandas foram resolvidas ou parcialmente resolvidas

## ❖ Resolutilidade (Resolução das demandas)

Assuntos com os maiores índices de resolução - Primeiro Trimestre - 2021

### ASSUNTOS

- Coronavírus
- CNH
- Insatisfação com os serviços prestados
- Tramitação de processos
- Concurso Público/Seleção
- Orientações sobre a prestação de serviços
- Conduta inadequada de servidor
- Fatura da Cagece
- Descumprimento de prazos
- IPVA

### SUB-ASSUNTOS

- Demora na entrega da CNH
- Descumprimento das medidas de isolamento social
- Processos sobre pensão
- Processos de restituição
- Demora no atendimento
- Regularização de cadastros de empresas
- Abuso de autoridade
- Convocação de aprovados

# Indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria



## ❖ Resolutilidade (Resolução das demandas)

### Órgãos e Tipos de Manifestação com os maiores índices de resolução Primeiro Trimestre - 2021

DETRAN	109
SEFAZ	99
CAGECE	65
SESA	53
PMCE	41
SEDUC	38
CEARAPREV	35
SEPLAG	29
SSPDS	28
CBMCE	26

Reclamação	329
Solicitação	265
Denúncia	79
Elogio	27
Sugestão	17

Denúncias Contra o Estado	45
Denúncias Para o Estado	33



# Indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria



## ❖ Tempo Médio de Respostas

Como foi em 2020:



Como estamos em 2021:

1º trimestre



# Obrigado



**CEARÁ**  
**GOVERNO DO ESTADO**  
CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

