



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

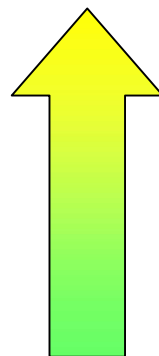
Como estamos em 2021:

19.602

CONTRIBUIÇÕES

1º trimestre

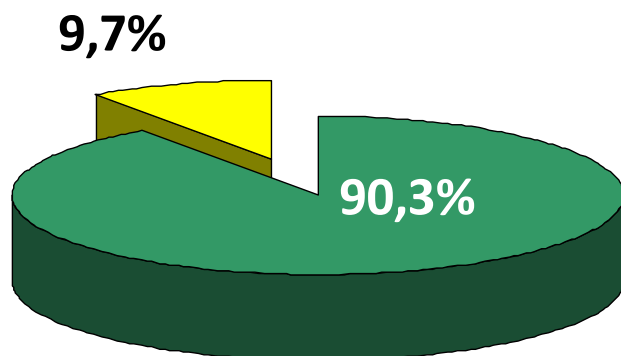
Média de 6.535/Mês



Indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria

❖ Resolubilidade (Manifestações respondidas no prazo)

Como foi em 2020:

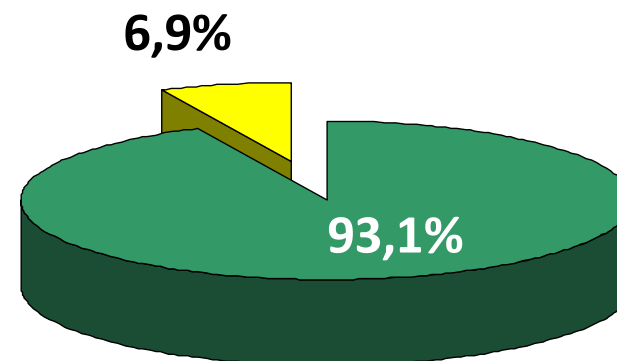


■ Respostas no Prazo

■ Não Respondidas no Prazo

Como estamos em 2021:

1º trimestre



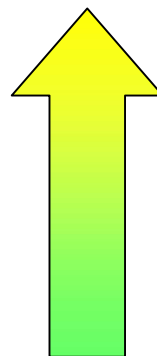
■ Respostas no Prazo

■ Não Respondidas no Prazo

✓ Jan

✓ Fev

✓ Mar



Indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria



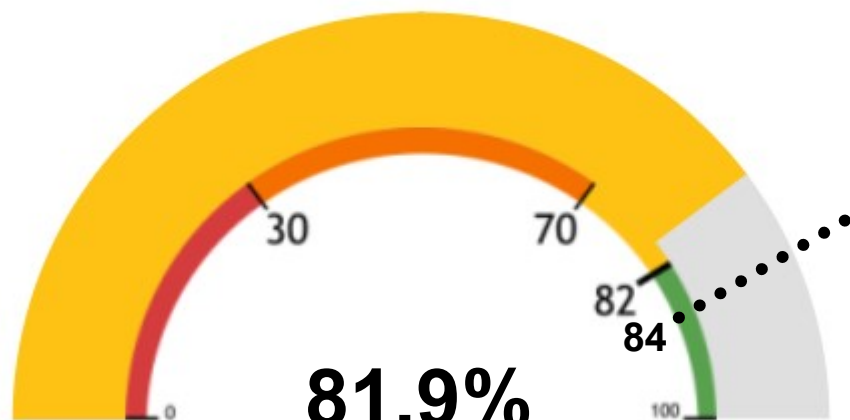
❖ Resolubilidade (Manifestações respondidas no prazo)

Como foi em 2020:

Como estamos em 2021:

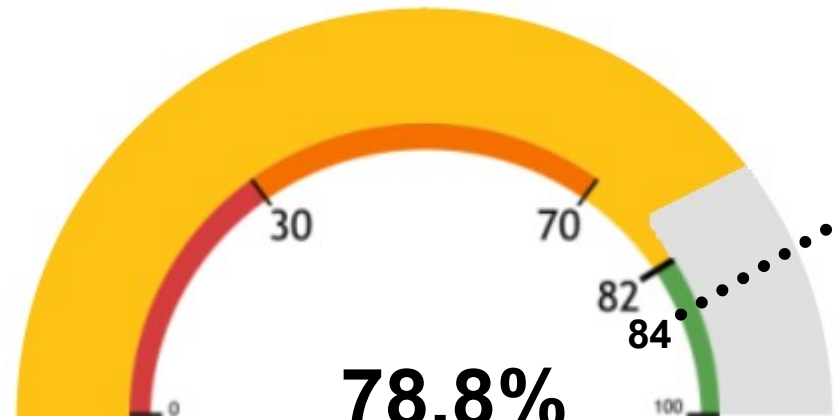
1º trimestre

Satisfação

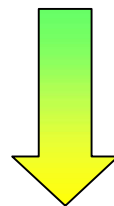


81,9%
ÍNDICE DE
SATISFAÇÃO

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

