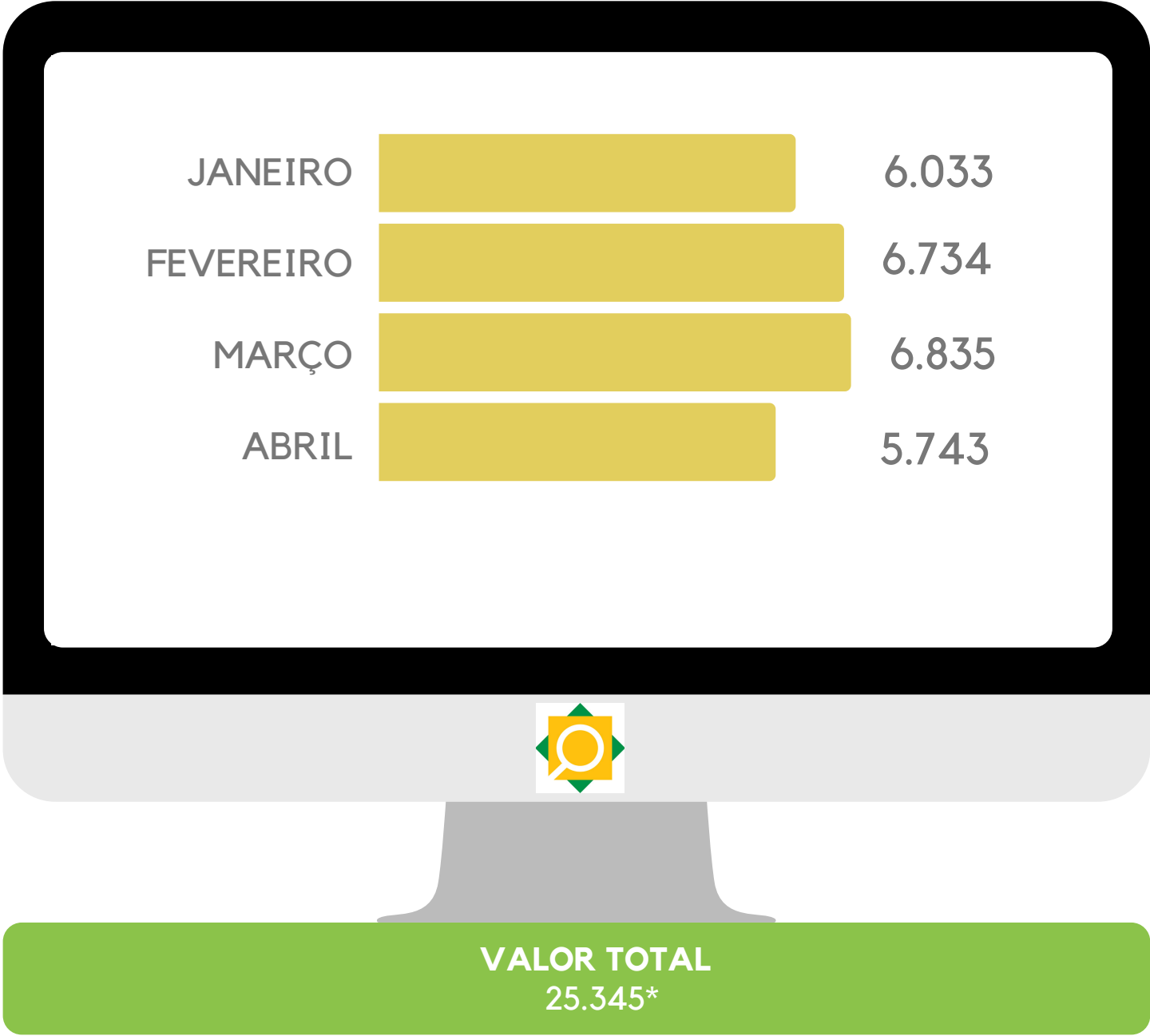


OUIDORIA GERAL INFORMA

Boletim Quadrimestral da Ouvidoria Geral do Estado
Janeiro/Abril 2021 - Edição nº 04

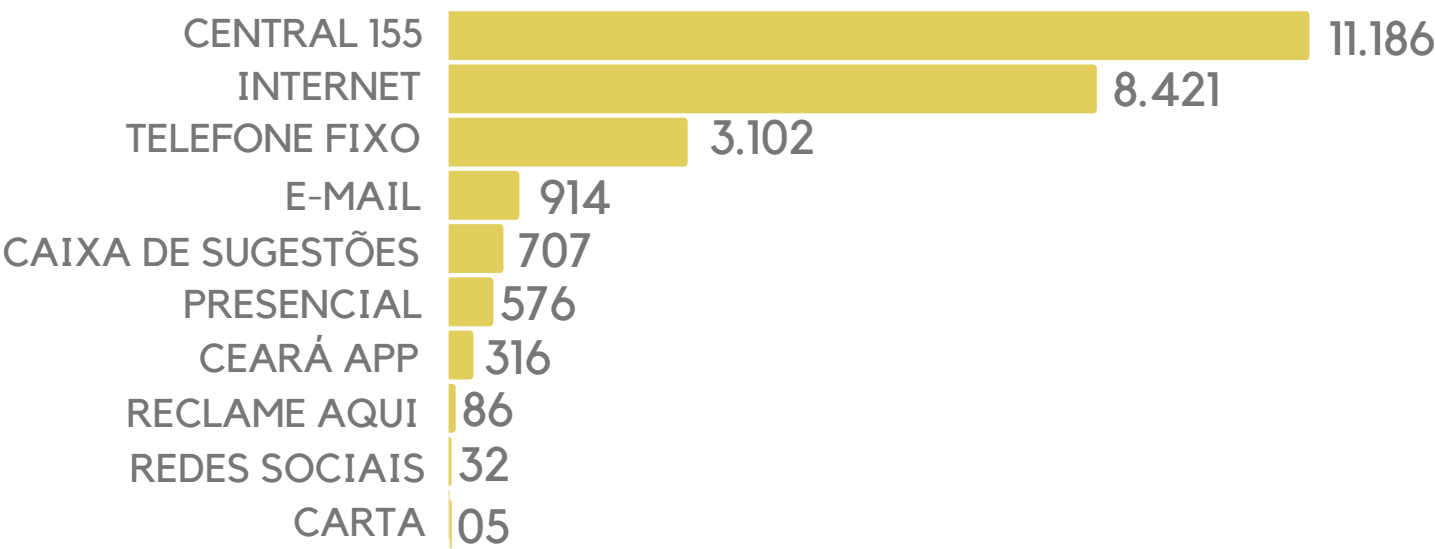


MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO CEARÁ TRANSPARENTE



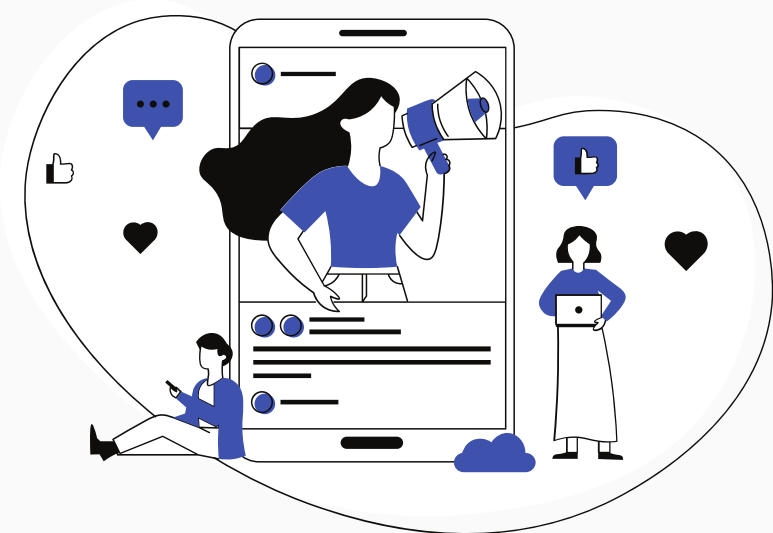
Fonte: Ceará Transparente - Dados extraídos em 03/03/2021

CANAIS DE ATENDIMENTO DEMANDAS



MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Reclamação: 15.060
Solicitação: 6.413
Denúncia: 2.084
Elogio: 1.374
Sugestão: 414



RESOLUBILIDADE E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

- ➡ 22.771 manifestações respondidas no prazo = 89,85%
- ➡ Tempo Médio de Resposta (06 dias)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS

- ➡ Índice Geral de Satisfação (Janeiro a Abril): 79,3%
- ➡ Nota média atribuída pelos usuários: 3,96

RANKING COM 10 ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS

Os órgãos representam 97,45% de todas as demandas da plataforma Ceará Transparente.

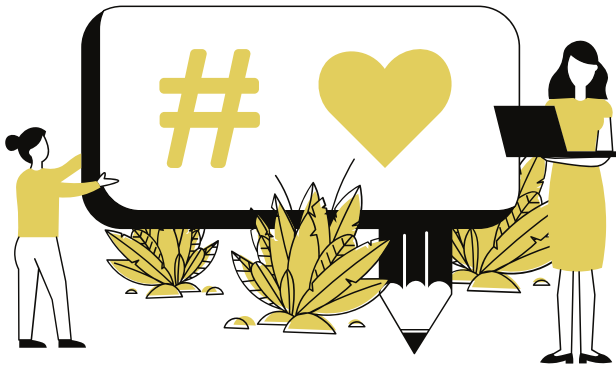


7.449	CAGECE	1.886	SEFAZ
3.566	SESA	1.710	SAP
2.225	CASA CIVIL	1.452	CEARAPREV
2.221	SSPDS	1.193	PMCE
2.216	DETRAN	780	SEDUC

CONFIRA OS ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO

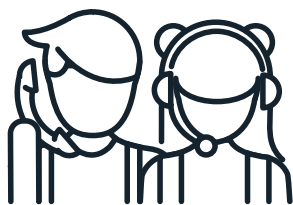


RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÕES
CAGECE SESA DETRAN SEFAZ PMCE SEDUC SSPDS SAP CASA CIVIL CEARAPREV	CAGECE SEFAZ SESA DETRAN SEDUC CASA CIVIL CEARAPREV PMCE SEPLAG SSPDS	CGD PMCE SESA SSPDS SEFAZ SAP POLICIA CIVIL SEDUC CAGECE SPS	SESA CASA CIVIL DETRAN SEDUC PMCE CAGECE SSPDS METROFOR SETUR PCCE



- ELOGIOS**
- SESA - CASA CIVIL - SPS - CGE - PMCE-
POLÍCIA CIVIL - SAP -DETRAN -
CAGECE - ISSEC

DETALHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES POR:



TIPO	ASSUNTO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	• Insatisfação com os serviços prestados pelos órgãos, devido à demora no atendimento	695
	• Consumo elevado de água na fatura da CAGECE	658
	• Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados em relação ao Coronavírus (Covid 19)	457
SOLICITAÇÃO	• Atendimento Telefônico devido a telefone ocupado	1.206
	• Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	265
	• Vazamento em via pública (CAGECE)	219
DENÚNCIA	• Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados em relação ao Coronavírus (Covid 19)	284
	• Serviço de Fiscalização de Empresa: sonegação fiscal	141
	• Violação de Direitos Humanos contra pessoas em restrição de liberdade: maus tratos	129
ELOGIO	• Elogio a servidor público/colaborador	736
	• Elogio aos serviços prestados pelo órgão	400
	• Elogio a Assistência à saúde (Consulta, atendimento e tratamento: infectologia)	62
SUGESTÃO	• Ações de prevenção e combate ao Coronavírus	91
	• Coronavírus (Covid 19) em relação a vacinação: plano, calendário, grupos e etapas	27
	• Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	14

*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.