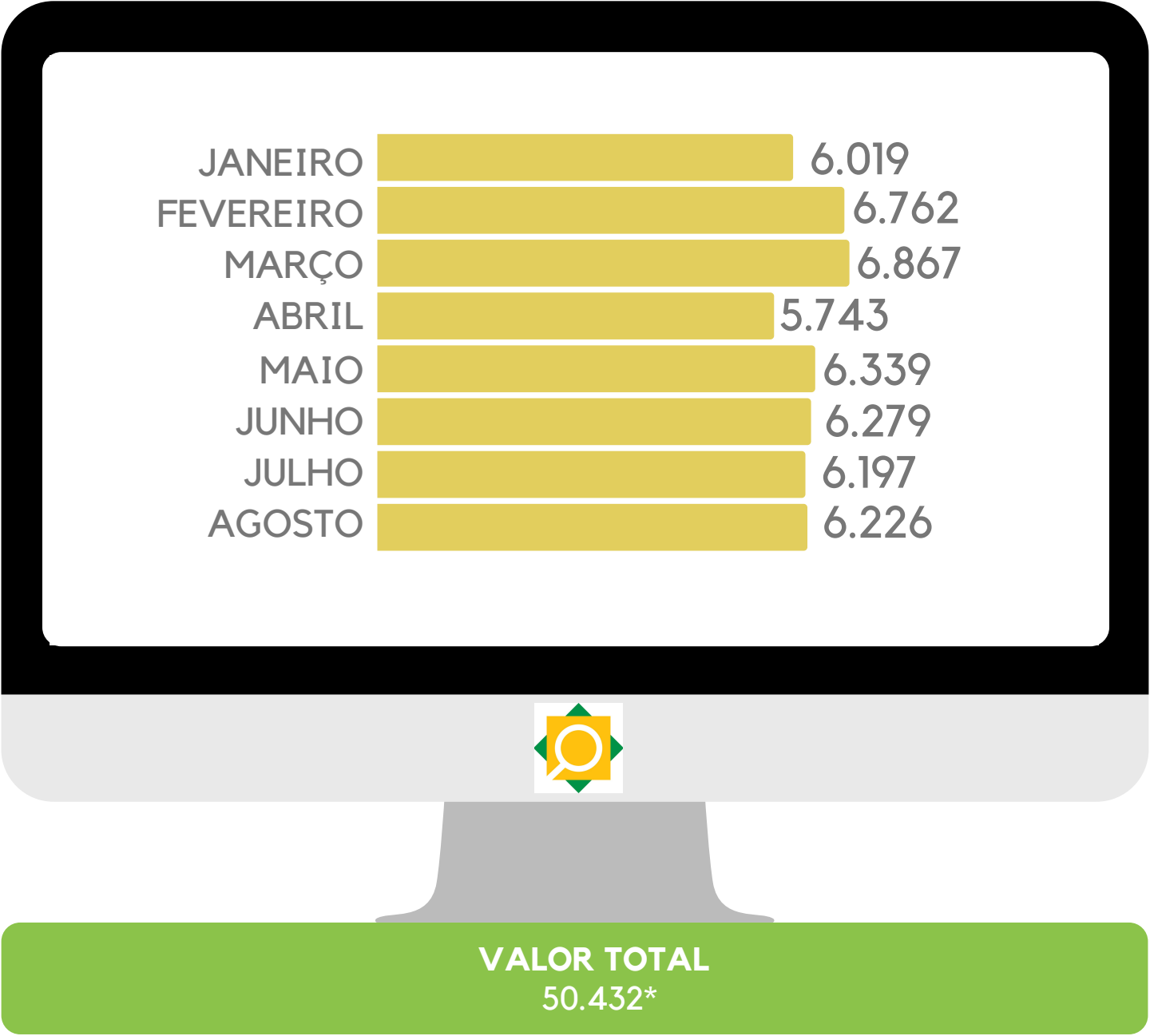


OUIDORIA GERAL INFORMA

Boletim da Ouvidoria Geral do Estado
Janeiro/Agosto 2021 - Edição nº 05

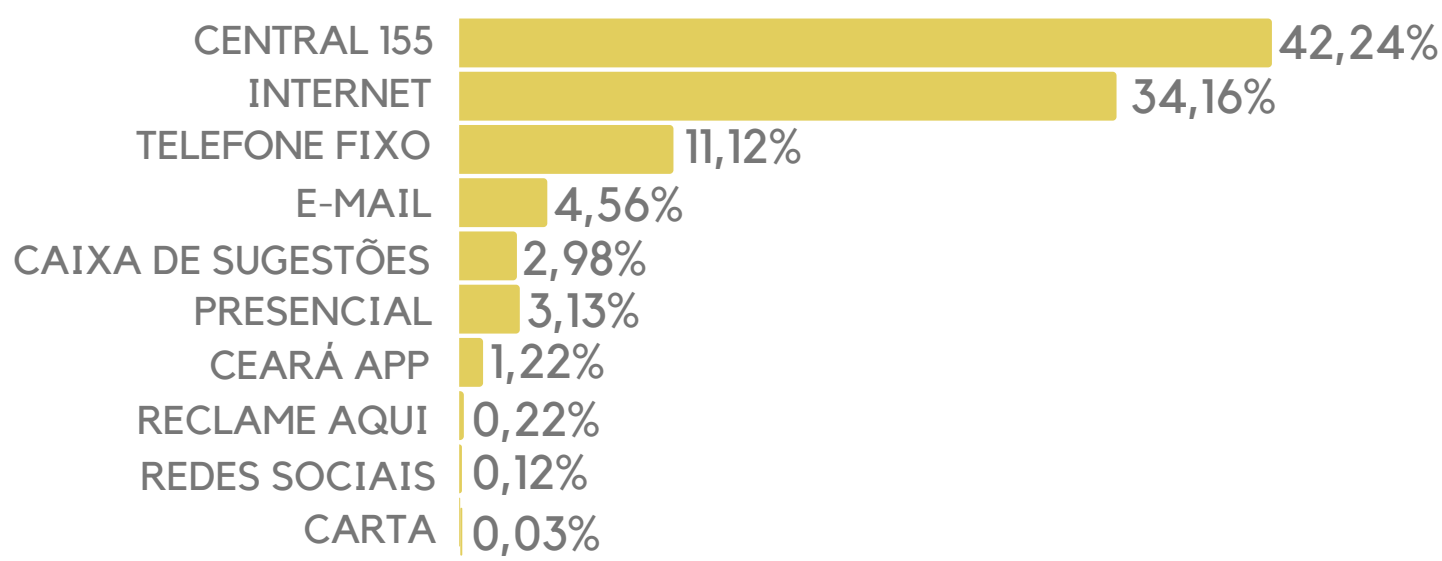


MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO CEARÁ TRANSPARENTE



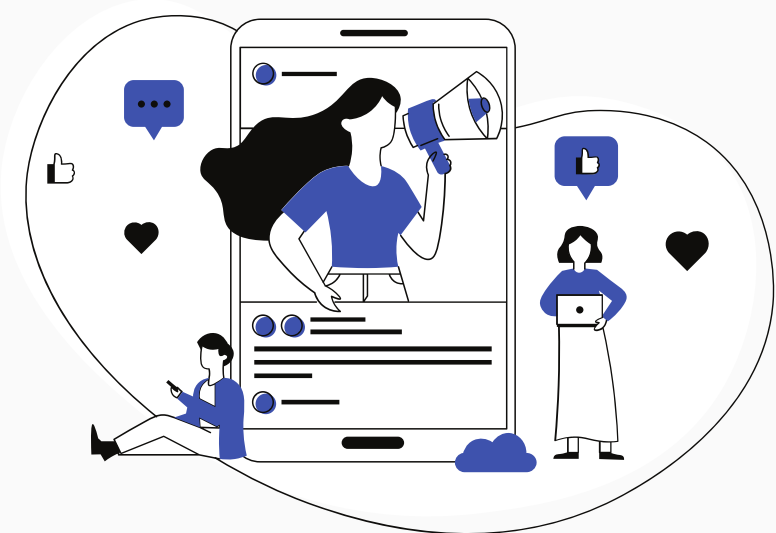
Fonte: Plataforma Ceará Transparente

CANAIS DE ATENDIMENTO DEMANDAS



MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Reclamação: 60,62%
Solicitação: 25,10%
Denúncia: 7,44%
Elogio: 5,43%
Sugestão: 1,38%



RESOLUBILIDADE E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

➡ 47.377 manifestações respondidas no prazo = 94,38%

➡ Tempo Médio de Resposta (07 dias)



PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS

- ✓ Índice Geral de Satisfação (Janeiro a Agosto): 77,8%
- ✓ Nota média atribuída pelos usuários: 3,11

RANKING COM 10 ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS

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



12.816	CAGECE	1.946	CEARAPREV
7.546	SESA	1.840	SEDUC
4.722	DETRAN	1.482	SAP
3.881	SEFAZ	1.303	SSPDS
2.135	PMCE	1.015	SPS

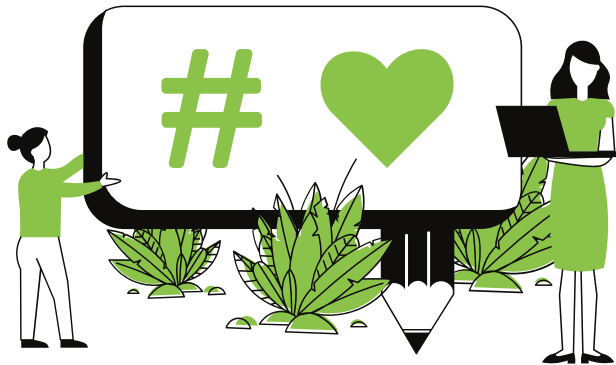
CONFIRA OS ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



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

ELOGIOS

SESA - SPS - CASA CIVIL- CGE - PMCE-
POLÍCIA CIVIL - DETRAN -SAP -
CAGECE - SEDUC





DETALHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES POR:

TIPO	ASSUNTO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	• Carteira Nacional de Habilitação – relativo à demora na emissão da CNH pelo DETRAN	724
	• Insatisfação com os serviços prestados pelos órgãos, devido à demora no atendimento	630
	• Falta de água, referente ao desabastecimento por parte da CAGECE	622
SOLICITAÇÃO	• Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	417
	• Atendimento Telefônico devido a telefone ocupado	268
	• Informação sobre servidor relativo à prova de vida	253
DENÚNCIA	• Serviço de Fiscalização de Empresa: sonegação fiscal	174
	• Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados em relação ao Coronavírus (Covid 19)	62
	• Apuração de responsabilidade disciplinar (Servidores da Polícia Militar) no que diz respeito a abuso de autoridade	57
ELOGIO	• Elogio a servidor público/colaborador	707
	• Elogio aos serviços prestados pelo órgão	498
	• Elogio a Assistência à saúde (Consulta, atendimento e tratamento: outros)	35
SUGESTÃO	• Gestão em relação a ações e programas de saúde	20
	• Ações de prevenção e combate ao Coronavírus	19
	• Coronavírus (Covid 19) em relação a vacinação: plano, calendário, grupos e etapas	16

*As informações no item "DETALHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES POR" deste Boletim se referem apenas ao quadrimestre de maio a agosto de 2021, os demais itens seguem com os números consolidados do cumulativo de janeiro a agosto de 2021.

*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.