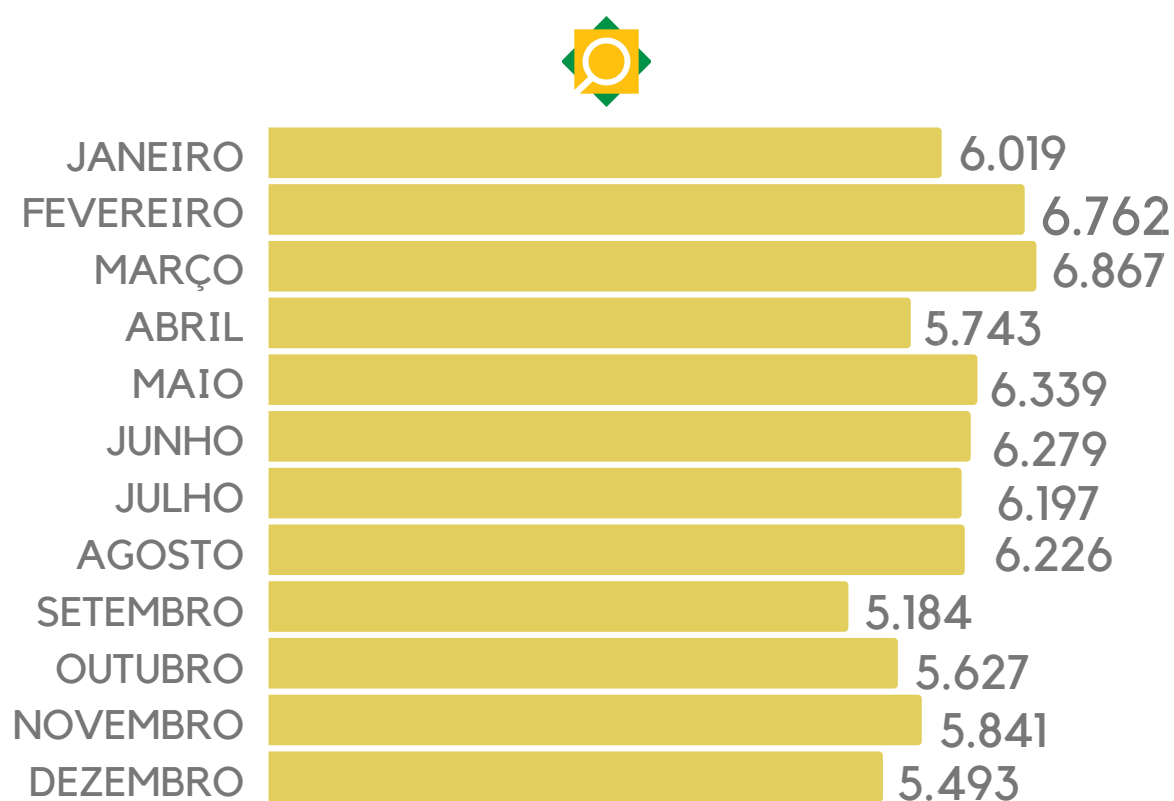


MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO CEARÁ TRANSPARENTE

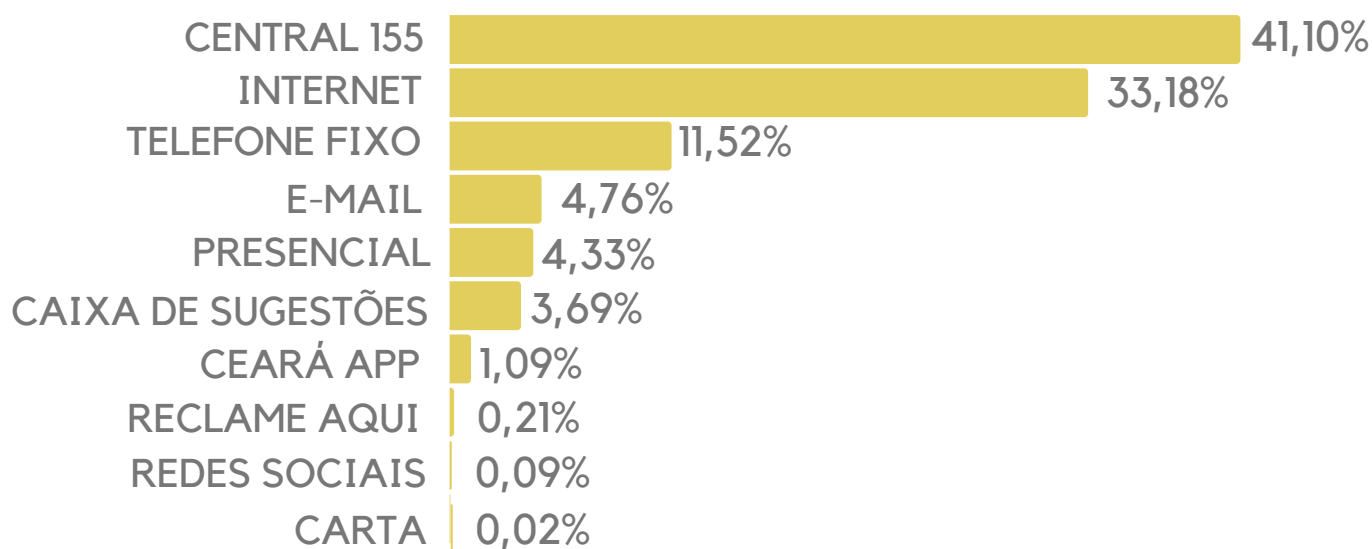


VALOR TOTAL

72.577

Nota: O total geral da tabela mensal difere dos resultados das tabelas "canais de atendimento" e "tipo de manifestação" em decorrência da atualização dos dados com o tratamento das manifestações, considerando que os relatórios anteriores foram gerados em maio e outubro de 2021 e à época muitas demandas se encontravam pendentes.

CANAIS DE ATENDIMENTO



MANIFESTAÇÕES POR TIPO

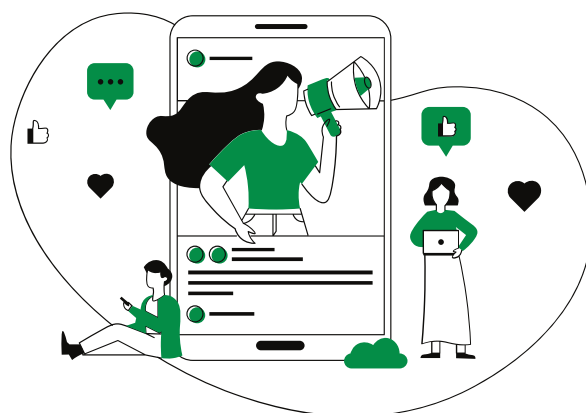
Reclamação: 59,69%

Solicitação: 25,06%

Denúncia: 7,56%

Elogio: 6,44%

Sugestão: 1,25%





RESOLUBILIDADE E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

➤➤➤ Manifestações Respondidas no Prazo de 93,59% (Total: 67.706)

➤➤➤ Tempo Médio de Resposta: 08 dias



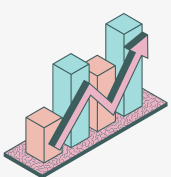
PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS



Índice Geral de Satisfação : 77,45%



Nota média atribuída pelos usuários: 3,87



RANKING COM 10 ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS

Os órgãos representam 74,82% de todas as demandas da plataforma Ceará Transparente.

17.972 CAGECE

12.160 SESA

7.138 DETRAN

5.487 SEFAZ

2.914 PMCE

2.738 CEARAPREV

2.661 SEDUC

1.947 SAP

1.641 SPS

1.636 SSPDS

CONFIRA OS ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



RECLAMAÇÃO

CAGECE
SESA
DETRAN
SEFAZ
CEARAPREV
POLÍCIA MILITAR
SEDUC
SPS
SSPDS

SOLICITAÇÃO

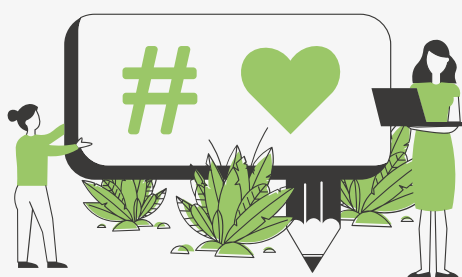
CAGECE
SEFAZ
SESA
DETRAN
CEARAPREV
SEDUC
PMCE
CASA CIVIL
ADECE
SEPLAG

DENÚNCIA

CGD
SEFAZ
POLÍCIA MILITAR
SESA
POLÍCIA CIVIL
SAP
SEDUC
SSPDS
SPS
CAGECE

SUGESTÕES

SESA
CASA CIVIL
SEDUC
POLÍCIA MILITAR
SSPDS
CAGECE
METROFOR
SPS
SEFAZ
SETUR



ELOGIOS

SESA
SPS
CASA CIVIL
CGE
POLÍCIA MILITAR

POLÍCIA CIVIL
DETRAN
CAGECE
SAP
SEFAZ



DETALHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES POR:

TIPO	ASSUNTO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	• Insatisfação com os serviços prestados pelos órgãos, devido à demora no atendimento	5.337
	• Coronavírus (COVID 19)	3.791
	• Carteira Nacional de Habilitação – relativo à demora na emissão da CNH pelo DETRAN	2.605
SOLICITAÇÃO	• Atendimento Telefônico	2.027
	• Coronavírus (COVID 19)	1.269
	• Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	1.098
DENÚNCIA	• Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados em relação ao Coronavírus (Covid 19)	582
	• Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	578
	• Serviço de Fiscalização de Empresa	514
ELOGIO	• Elogio a servidor público/colaborador	2.620
	• Elogio aos serviços prestados pelo órgão	1.354
	• Elogio a Assistência à saúde (Consulta, atendimento e tratamento: outros)	252
SUGESTÃO	• Coronavírus (Covid 19) em relação a vacinação: plano, calendário, grupos e etapas	197
	• Estrutura e Funcionamento do órgão/entidade	82
	• Gestão	59

- 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.