



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

II Reunião de Rede de Ouvidorias – 20/04/2022

“Relatório Consolidado de Gestão de Ouvidoria 2021”

Falaremos sobre:



Balanço Relatórios de
Ouvidoria 2021



Balanço Ouvidoria em
Números



Recomendações e
Orientações



Boas Práticas de
Ouvidoria



Balanço Relatórios de Ouvidoria 2021

• **56**

Relatórios entregues no prazo



• **04**

Relatórios entregues após o prazo



• **01**

Relatórios não entregues



• **60**

Relatórios Publicados



• **41**

Relatórios de acordo com o modelo



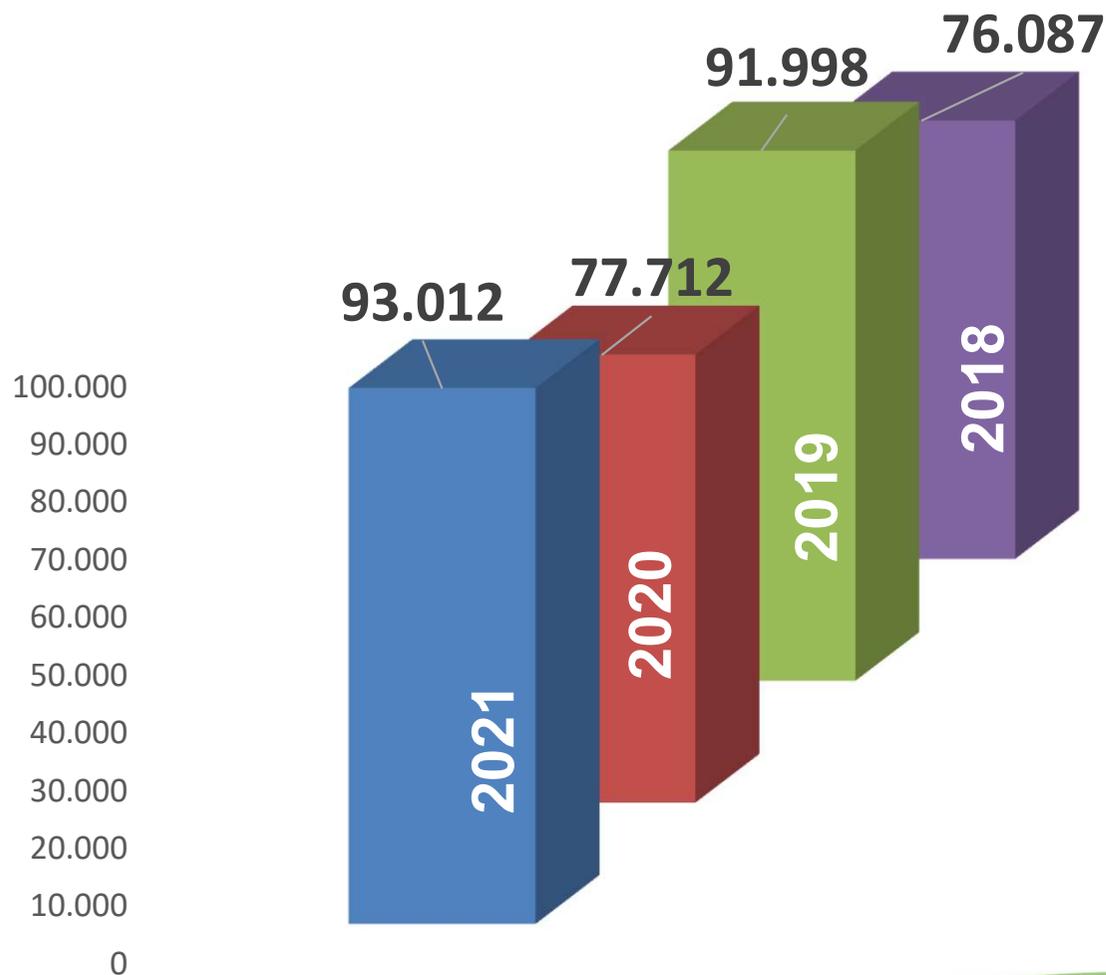
• **19**

Relatórios com pendências no modelo

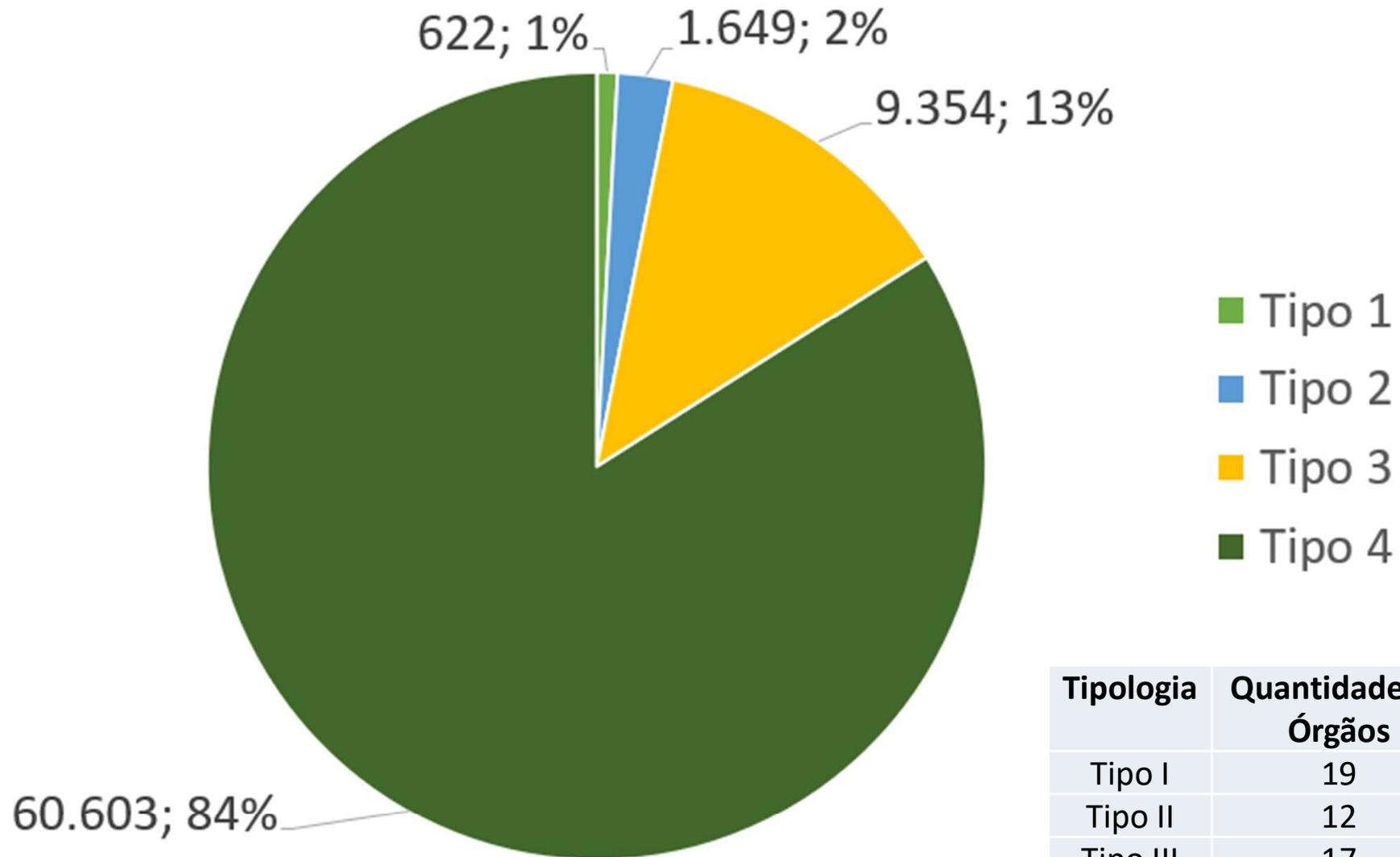




Manifestações de Ouvidoria | Números Gerais | 2018 a 2021



Percentual de Manifestações por Tipologia de Ouvidoria



Tipologia	Quantidade de Órgãos
Tipo I	19
Tipo II	12
Tipo III	17
Tipo IV	13

Canais de Atendimento



Ceará Transparente

- Central 155: 29.729
- Formulário Eletrônico CT: 24.000
- Telefone Fixo: 8.335
- E-mail: 3.441
- Presencial: 3.132
- Caixa de Sugestões: 2.667
- CearáApp: 791
- Redes Sociais: 217
- Carta: 18
- Whatsapp: 02

Outras Ferramentas

- Ouvidor SUS/Ouviweb(Sesa): 12.018
- SGO/Cagece: 8.132
- SOA/Arce: 530

Tipos de Manifestação

Reclamações

55.192

Solicitações

20.111

Denúncias

5.907

Elogios

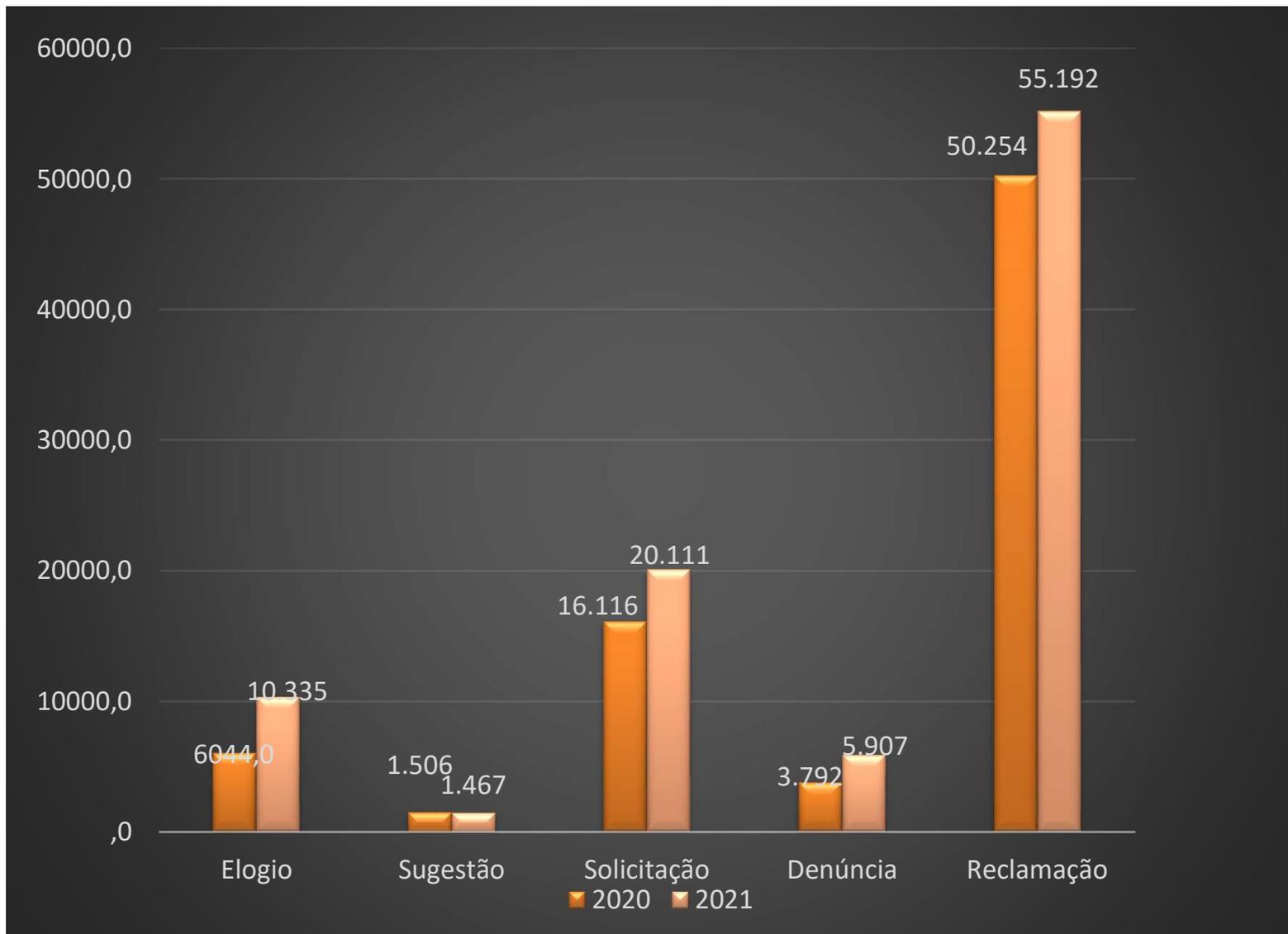
10.335

Sugestões

1.467

Tipos de Manifestação

2020/2021



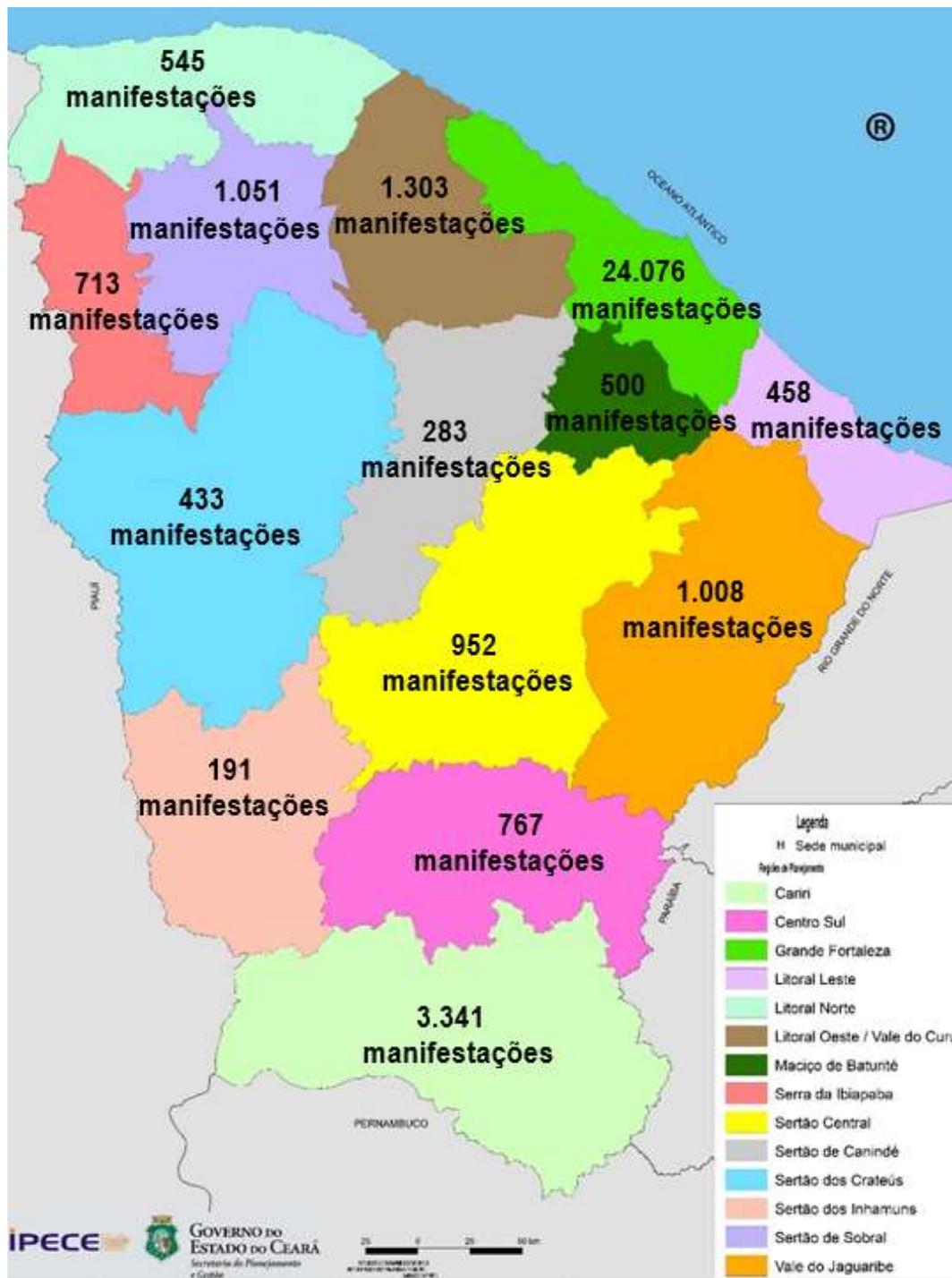
Tipos de Manifestação

Volume por órgão

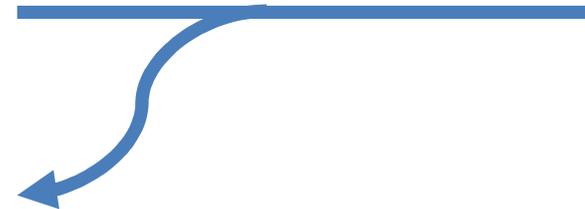
SUGESTÕES	ELOGIOS	SOLICITAÇÕES	RECLAMAÇÕES	DENÚNCIAS	
				PARA O ESTADO	CONTRA O ESTADO
SESA	SESA	CAGECE	CAGECE	SEFAZ	CGD
CASA CIVIL	SPS	SEFAZ	SESA	PC	SAP
SEDUC	CASA CIVIL	SESA	DETRAN	PMCE	PMCE
DETRAN	CGE	DETRAN	SEFAZ	SSPDS	SESA
PMCE	PMCE	CEARAPREV	CEARAPREV	SESA	SEDUC
SSPDS	POLÍCIA CIVIL	SEDUC	PMCE	SEMACE	SPS
CAGECE	DETRAN	PMCE	SEDUC	CAGECE	DETRAN
METROFOR	CAGECE	CASA CIVIL	SAP	CBMCE	PC
SPS	SAP	ADECE	SPS	SEDUC	CAGECE
SEFAZ	SEFAZ	SEPLAG	SSPDS	DETRAN	SSPDS

Indicadores dos Principais Assuntos

Assuntos/Serviços	Índice do Prazo de Resposta	Índice de Satisfação	Índice de Resolução	Total de Manifestações
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos)	92,78%	75,45%	49,0%	6.999
Coronavírus-Covid-19 (Diversos)	89,7%	70,6%	50,6%	5.849
Atendimento telefônico (Diversos)	98,0%	83,8%	62,0%	3.527
Fatura da conta de água (Cagece)	100%	71,5%	36,8%	3.025
Carteira Nacional de Habilitação - CNH (Detran)	89,3%	80,1%	73,5%	2.990
Elogio a servidor público/colaborador (Diversos)	98,7%	96,8%	98,6%	2.663
Assistência à saúde (Sesa)	83,4%	75,7%	45,0%	2.435
Tramitação de processo administrativo (Diversos)	86,5%	76,0%	57,7%	2.066
Informação sobre servidor (Diversos)	97,2%	76,7%	62,0%	2.053
Falta de água (Cagece)	100%	83,0%	56,6%	2.002

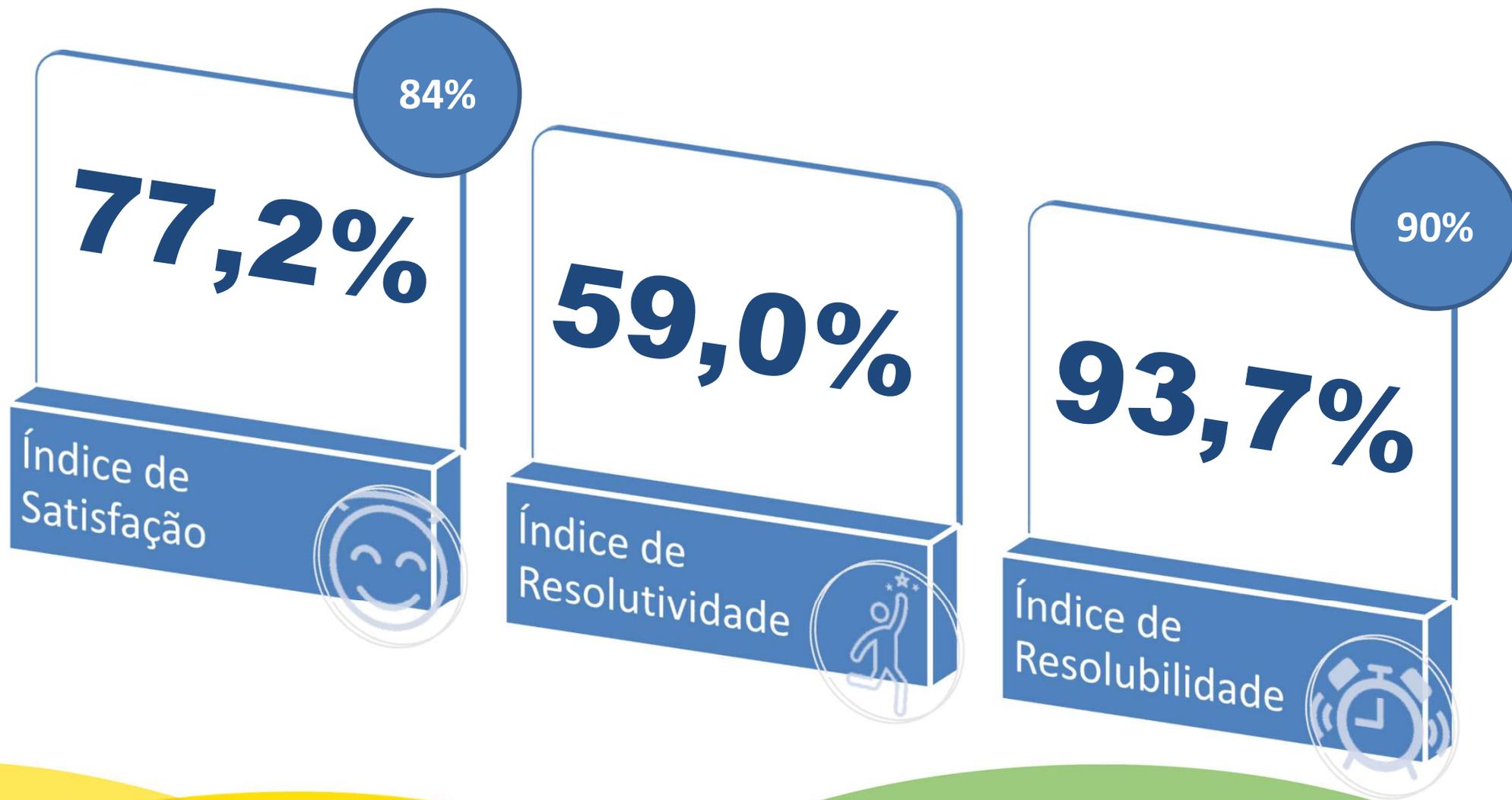


Manifestações por Macrorregião de Planejamento





Indicadores de Ouvidoria



Indicadores de Ouvidoria



Detalhamento: Resolubilidade

Situação	2020	2021
Manifestações respondidas no prazo	90,32%% (55.640)	93,70% (67.773)
Manifestações respondidas fora do prazo	9,07% (5.587)	5,33% (3.858)
Manifestações não concluídas (em atraso)	0,61% (375)	0,97% (701)

 Tempo Médio de Resposta em 2021: 8 dias

Indicadores de Ouvidoria



Detalhamento: Satisfação do Cidadão

Perguntas	Média/Nota 2020	Índice 2020	Média/Nota 2021	Índice 2021	Total de respondentes da pesquisa em 2021
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	4,16	83,2%	3,85	77,0%	4.488 Cidadãos responderam à pesquisa Amostra de 6,3%
Satisfação com o tempo de resposta	3,97	79,4%	3,83	76,6%	
Satisfação com o canal de registro da manifestação	4,34	86,8%	4,15	83,0%	
Qualidade da resposta	3,91	78,2%	3,62	72,4%	
Índice de Satisfação	4,09	81,9%	3,86	77,2%	

Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria: 12%↑

Indicadores de Ouvidoria

Detalhamento: Tipos de Manifestação



Índice de Resolubilidade por Manifestação

Tipo de Manifestação	Índice de Resolubilidade
Elogio	99,0%
Sugestão	94,0%
Solicitação	94,2%
Reclamação	93,1%
Denúncia	90,6%

Índice de Satisfação por Manifestação

Tipos de Manifestação	Índice de Satisfação
Elogio	96,6%
Sugestão	86,9%
Solicitação	81,4%
Reclamação	74,6%
Denúncias	67,1%



Balanço das Orientações e Recomendações Relatório 2020

Orientação 01 – Fluxo para cadastro de demandas

80,6% implementaram 19,4% não implementaram



Orientação 02 – Fluxo Rede Ouvir

86% Implementaram 14% não implementaram



Orientação 03 – Fluxo para respostas parciais

77% Implementaram 13% não Implementaram

Orientação 04 – Informações para Central 155

80,3% implementaram 19,7% não implementaram



Orientação 05 – Atendimento descentralizado

66,6% Implementaram 33,4% não implementaram



Orientação 06 – Divulgação dos canais

50% Implementaram 50% não Implementaram

Balanço das Orientações e Recomendações Relatório 2020

Orientação 07 – Estudo integração de ferramentas

66,6% implementaram

33,4% não implementaram



Orientação 08 – Relatórios Periódicos

78,7% Implementaram

21,3% não implementaram



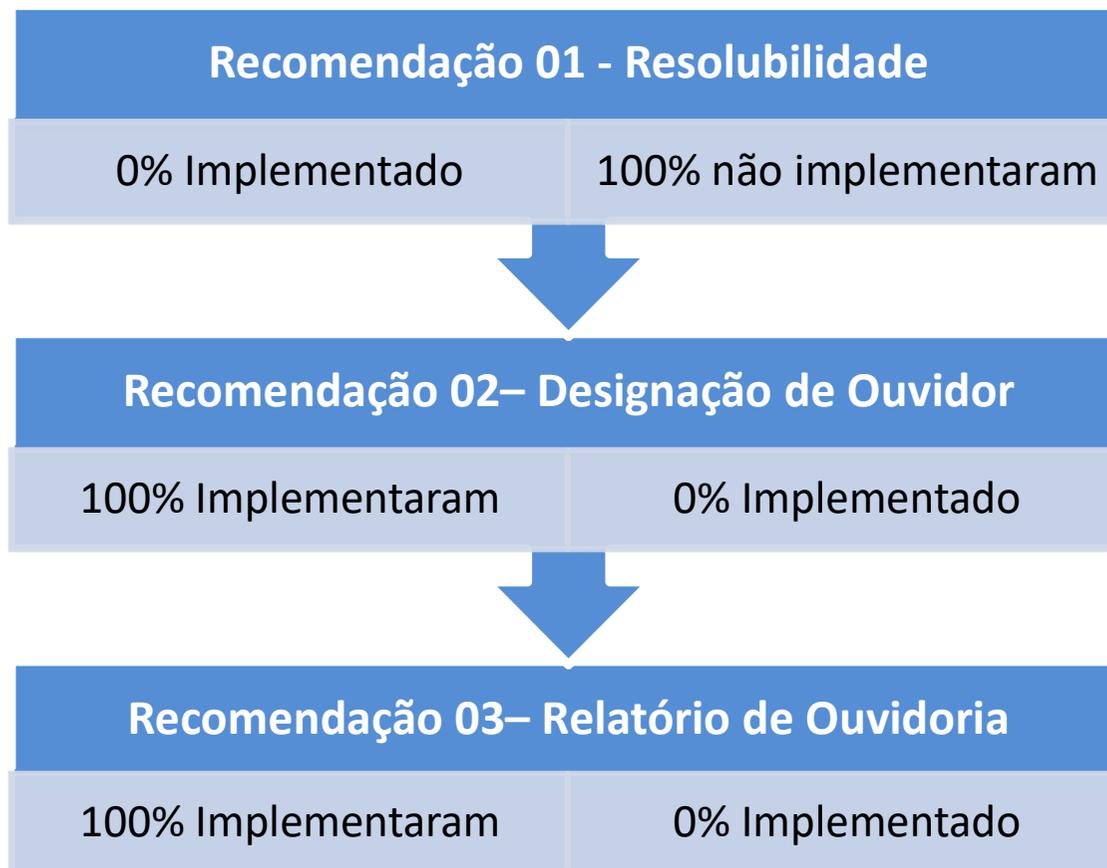
Orientação 09 – Avaliação de Serviços

65% Implementaram

35% não Implementaram



Balanço das Orientações e Recomendações Relatório 2020



Orientações e Recomendações

Relatório de Ouvidoria 2021

|Execução e Monitoramento 2022|

Orientações

Atendimentos
Itinerantes

Monitoramento
do Índice de
Satisfação

Atendimentos
Descentralizados

Orientações

Divulgação dos
canais de
participação

Apresentar e
realizar estudo de
integração

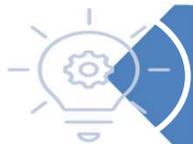
Plano de ação
para conclusão de
respostas parciais

Recomendações

Cumprimento do
prazo de resposta

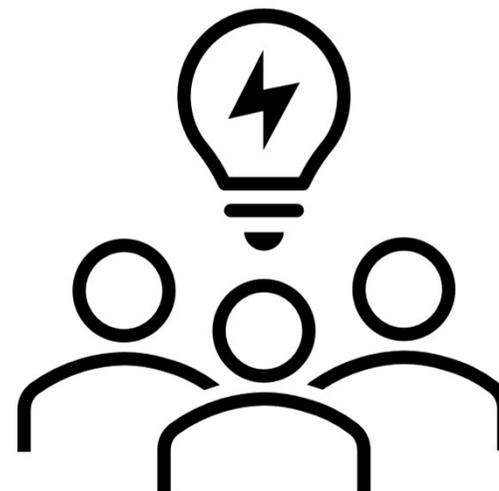
Elaboração do
Relatório de
Gestão

Conclusão da
Carta de Serviços



Boas Práticas de Ouvidoria Relatório de Ouvidoria 2021

**23 Ouvidorias Setoriais
apresentaram Boas
Práticas que tiveram
pontuação na Avaliação
de Desempenho de 2021**





Boas Práticas de Ouvidoria

Relatório de Ouvidoria 2021





Boas Práticas de Ouvidoria

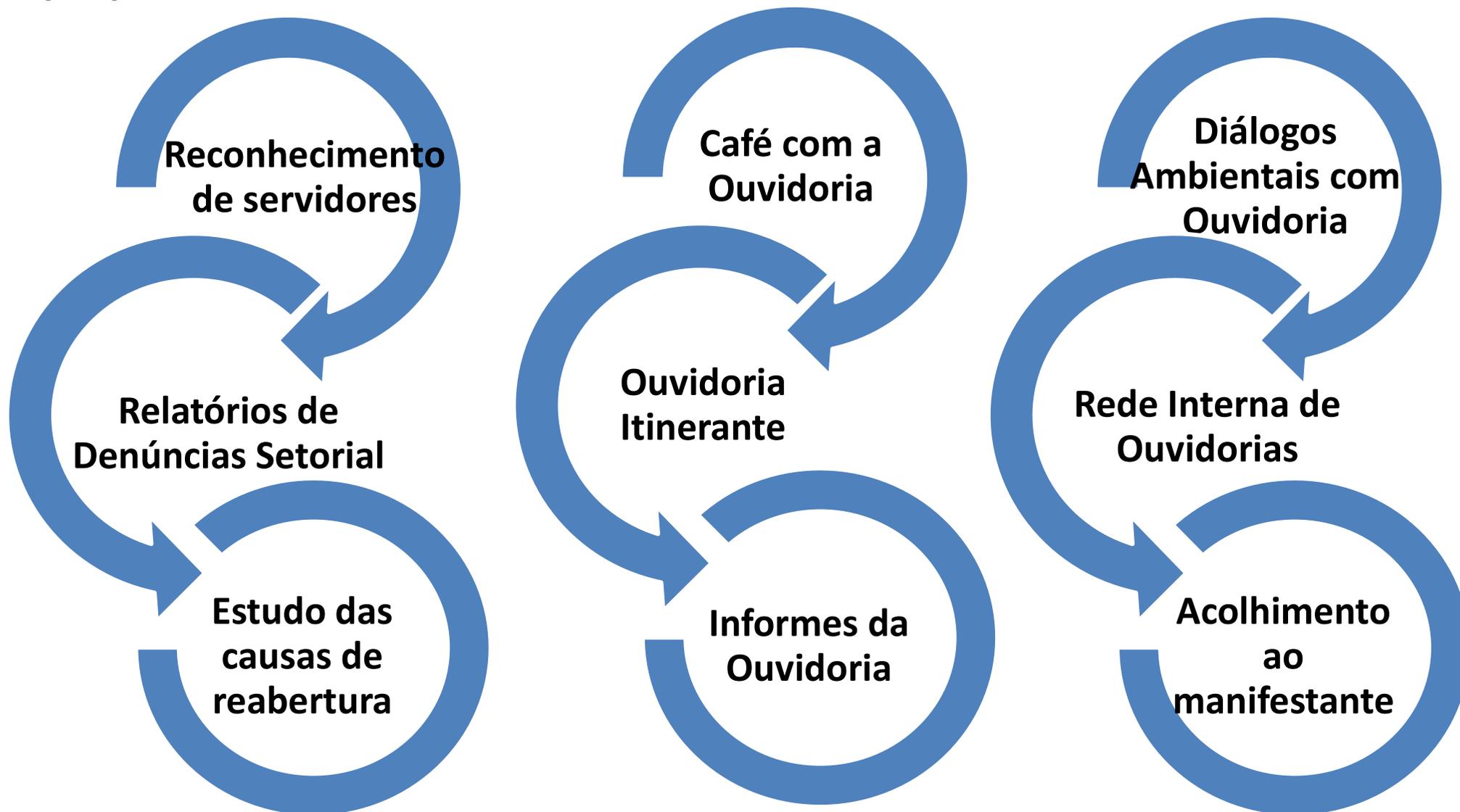
Relatório de Ouvidoria 2021





Boas Práticas de Ouvidoria

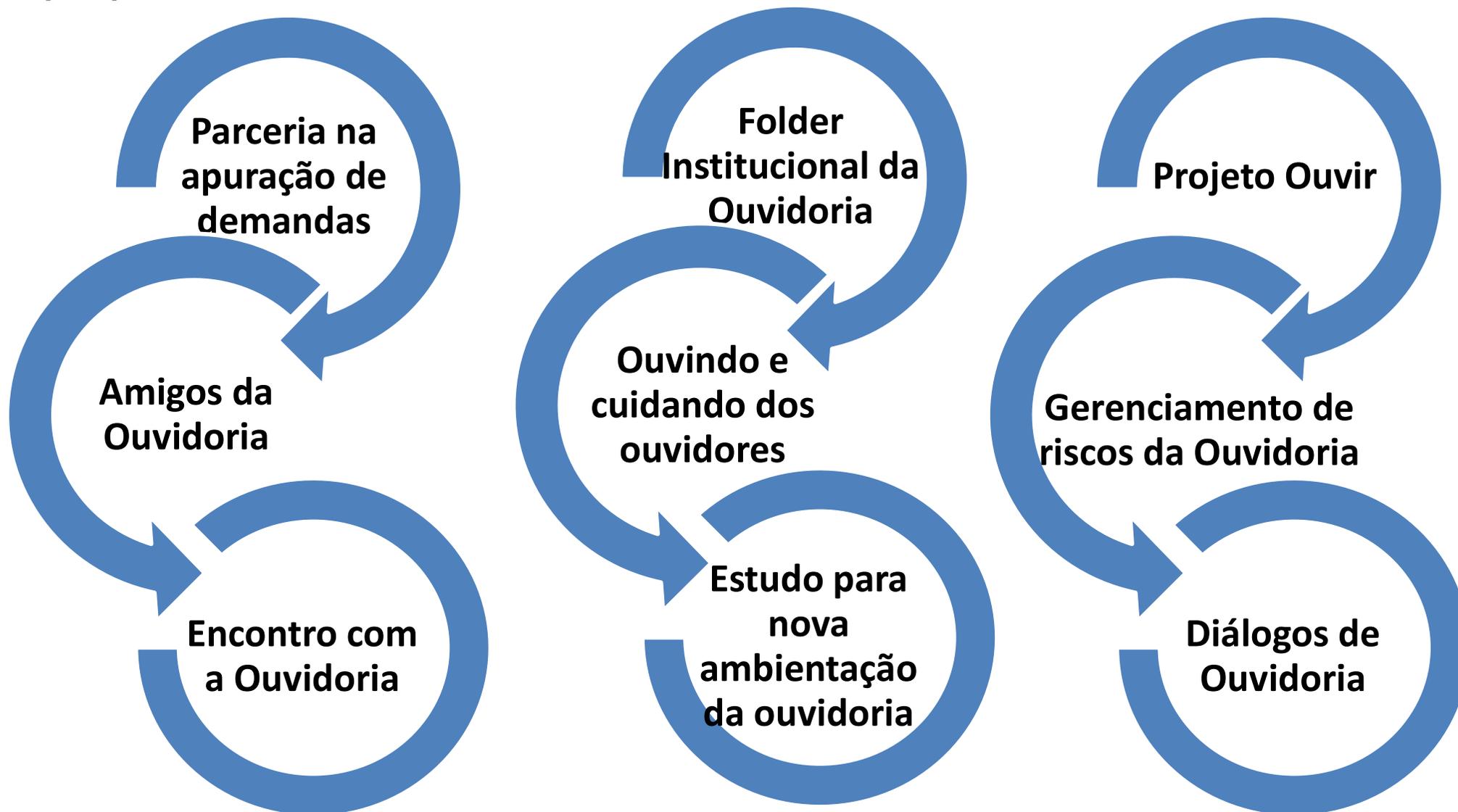
Relatório de Ouvidoria 2021





Boas Práticas de Ouvidoria

Relatório de Ouvidoria 2021





Obrigado!!!



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**