

OUVIDORIA GERAL INFORMA

Ouvidoria do Ceará

Boletim da Ouvidoria Geral do Estado
Janeiro/Abril 2022

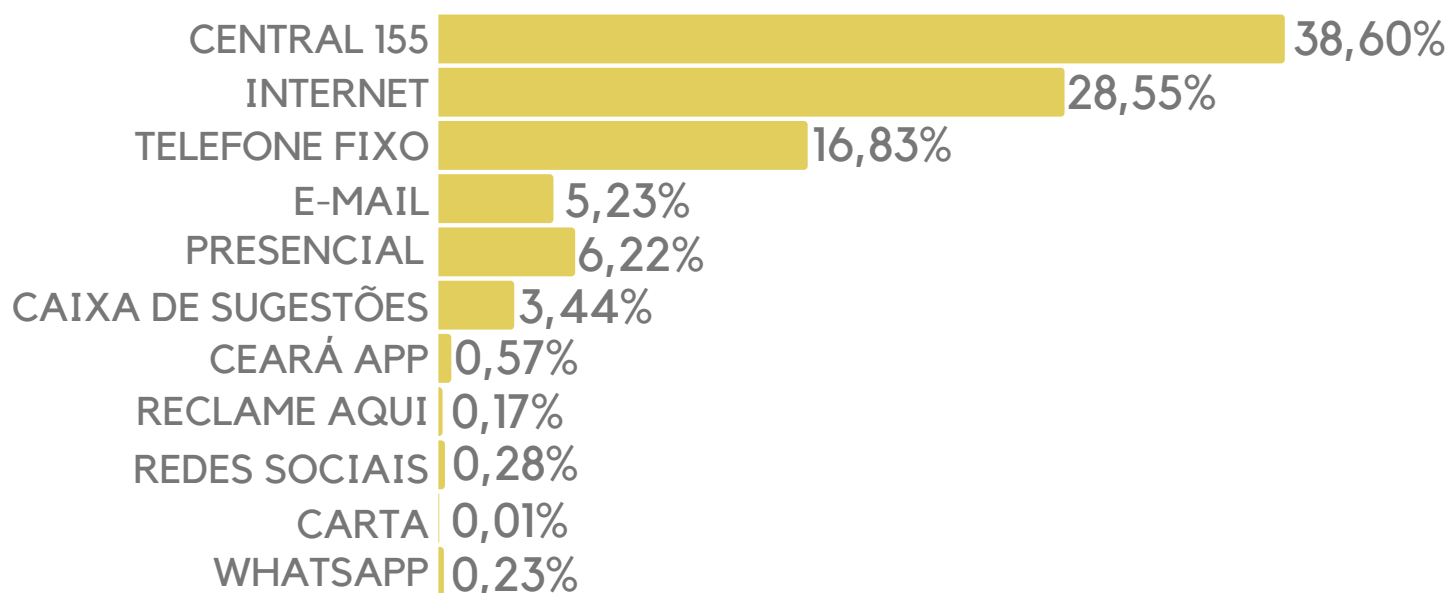
MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO CEARÁ TRANSPARENTE



VALOR TOTAL
25.358*

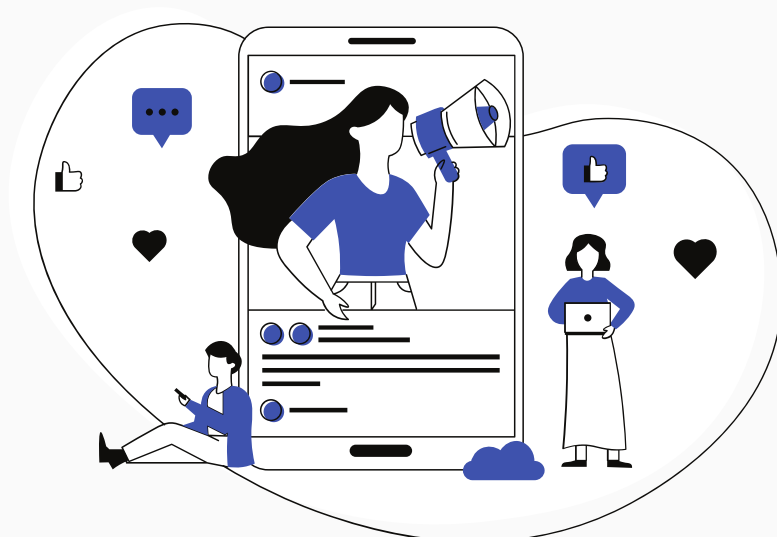
Fonte: Plataforma Ceará Transparente

CANAIS DE ATENDIMENTO DEMANDAS



MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Reclamação: 52,46%
Solicitação: 25,25%
Denúncia: 14,36%
Elogio: 6,86%
Sugestão: 1,07%



CGE



CONTROLADORIA
E OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

RESOLUBILIDADE E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

➔ 23.476 manifestações respondidas no prazo = 92,59%

➔ Tempo Médio de Resposta (07 dias)



PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS



Índice Geral de Satisfação (Janeiro a Abril): 83,8%



Nota média atribuída pelos usuários: 3,93

RANKING COM 10 ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS

Os órgãos representam 79,79% de todas as demandas da plataforma Ceará Transparente.



6.075 CAGECE

1.307 SPS

4.100 SESA

1.042 SAP

2.619 DETRAN

880 PMCE

1.708 SEFAZ

459 CEARAPREV

1.396 SEDUC

390 PCCE

CONFIRA OS ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



RECLAMAÇÃO

CAGECE
DETRAN
SESA
SEDUC
SEFAZ
SPS
PMCE
CEARAPREV
METROFOR
SAP

SOLICITAÇÃO

CAGECE
SEFAZ
SESA
DETRAN
PMCE
SEDUC
CEARAPREV
SEPLAG
CASA CIVIL
CBMCE

DENÚNCIA

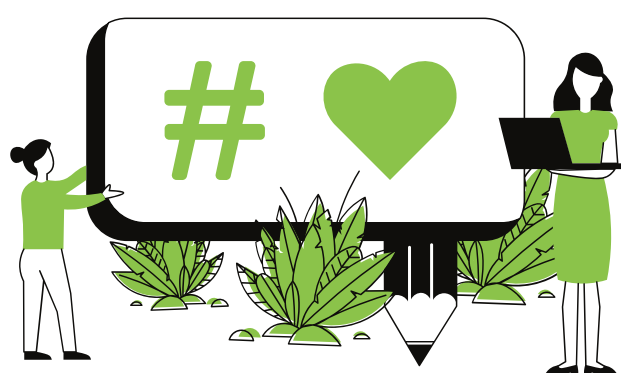
CGD
SAP
SPS
SEDUC
SEFAZ
PMCE
PCCE
SESA
DETRAN
CAGECE

SUGESTÕES

SESA
CASA CIVIL
DETRAN
SEDUC
METROFOR
PMCE
SSPDS
SEFAZ
SOP
UECE

ELOGIOS

SESA - CGE - SPS- PMCE- CASA CIVIL -
PCCE - CAGECE -SEDUC -
CIPP - DETRAN





DETALHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES POR:

TIPO	ASSUNTO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	• Carteira Nacional de Habilitação – relativo à demora na emissão da CNH pelo DETRAN	754
	• Insatisfação com os serviços prestados pelos órgãos, devido à demora no atendimento	706
	• Falta de água, referente ao desabastecimento por parte da CAGECE	418
SOLICITAÇÃO	• Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	594
	• Assistência à saúde	357
	• Vazamento em via pública	178
DENÚNCIA	• Conduta inadequada de policial pena	731
	• Violação de direitos humanos contra pessoas em restrição de liberdade	729
	• Apuração de responsabilidade disciplinar (Polícia Penal)	562
ELOGIO	• Elogio a servidor público/colaborador	1.189
	• Elogio aos serviços prestados pelo órgão	360
	• Elogio a Gestão (Recursos Humanos – Técnico em Enfermagem e equipe de saúde)	69
SUGESTÃO	• Estrutura e Funcionamento do órgão/entidade	28
	• Gestão (Ações e programas de saúde e estabelecimentos de saúde)	21
	• Coronavírus (Covid 19) em relação às ações de prevenção e combate ao Coronavírus e orientações sobre plano de contingência	18

*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.