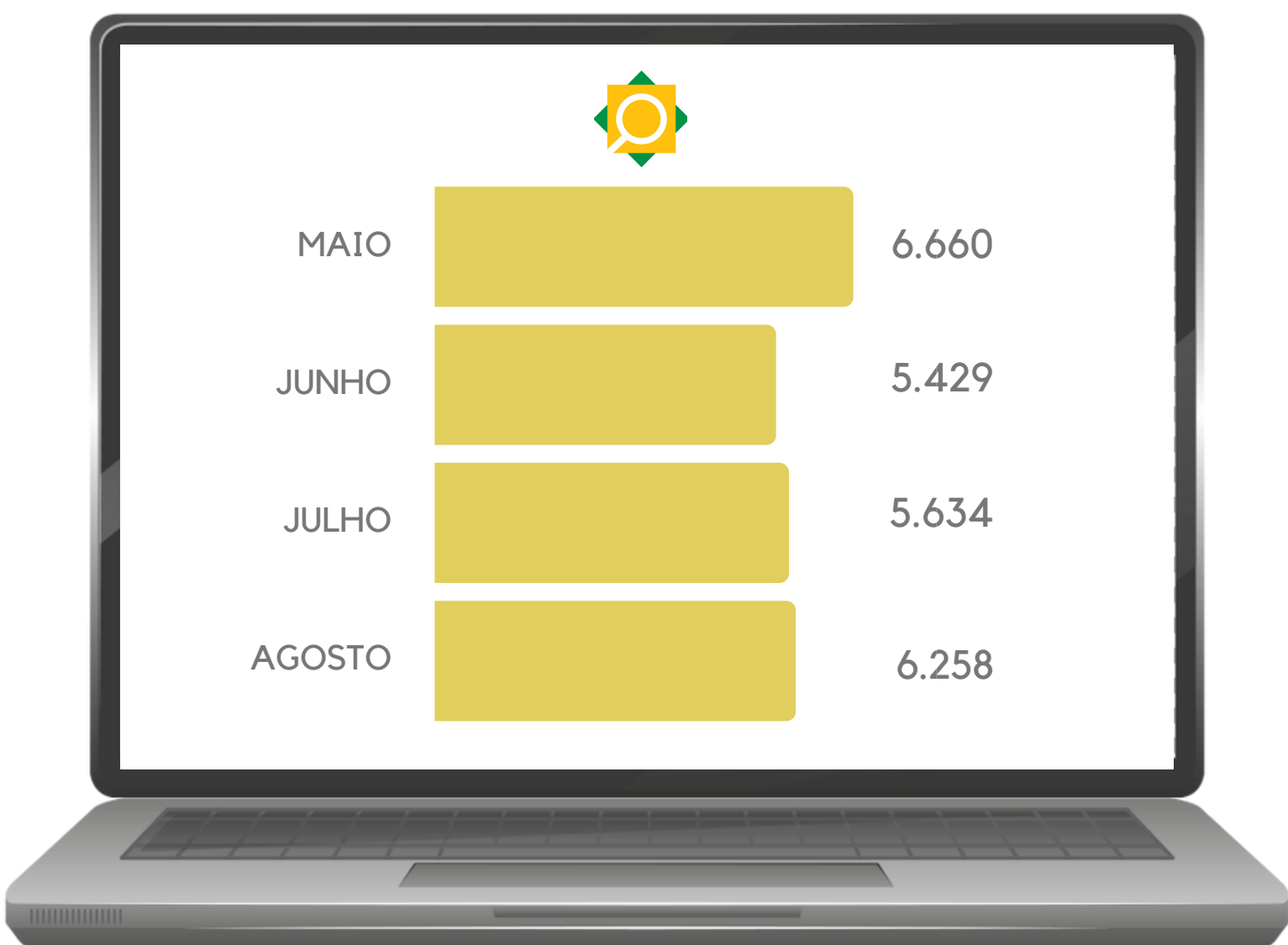


OUVIDORIA GERAL INFORMA

Ouvidoria do Ceará

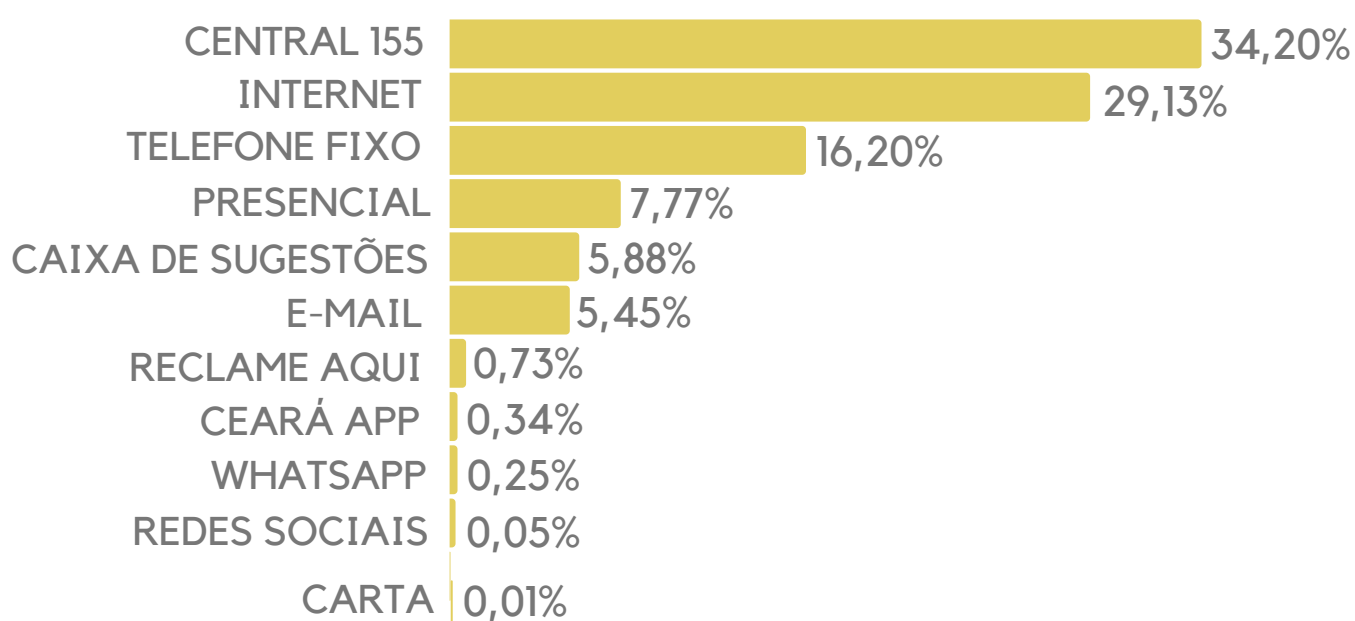
Boletim da Ouvidoria Geral do Estado
Maio/Agosto 2022

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO CEARÁ TRANSPARENTE



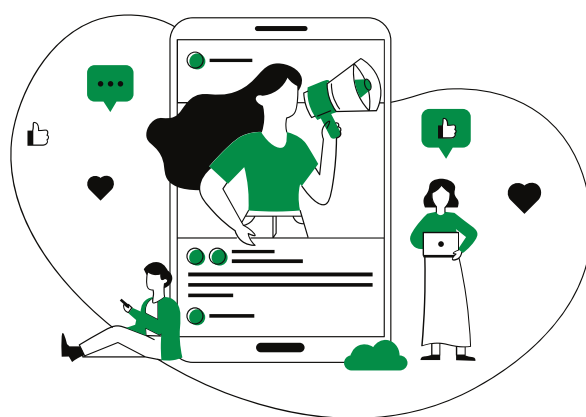
VALOR TOTAL
23.981

CANAIS DE ATENDIMENTO



MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Reclamação: 52,28%
Solicitação: 26,46%
Denúncia: 10,48%
Elogio: 9,55%
Sugestão: 1,22%



CGE



CONTROLADORIA
E OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



RESOLUBILIDADE E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

➤➤➤ Manifestações Respondidas no Prazo de 92,72% (Total: 22.236)

➤➤➤ Tempo Médio de Resposta: 07 dias



PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS



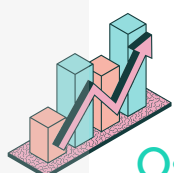
Média Geral de Satisfação : 78,6%



Índice de Satisfação : 67,88%



Nota média atribuída pelos usuários: 3,93



RANKING COM 10 ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS

Os 10 órgãos mais demandados representam 79,01% de todas as demandas da plataforma Ceará Transparente (maio a agosto)

5.949 CAGECE

4.918 SESA

2.361 DETRAN

1.594 SEFAZ

907 SEDUC

869 PMCE

689 SPS

601 CGD

563 SAP

493 PCCE

CONFIRA OS ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



RECLAMAÇÃO

CAGECE
SESA
DETRAN
SEFAZ
SEDUC
PMCE
SPS
METROFOR
ARCE
SAP

SOLICITAÇÃO

CAGECE
SEFAZ
SESA
DETRAN
PMCE
SEPLAG
CEARAPREV
SEDUC
CBMCE
SOP

DENÚNCIA

CGD
SAP
SPS
SEDUC
SEFAZ
SESA
PCCE
PMCE
SEMACE
CBMCE

SUGESTÕES

SESA
CASA CIVIL
METROFOR
PMCE
SEFAZ
SPS
PCCE
SEDUC
SSPDS
CGD



ELOGIOS

SESA
PMCE
CAGECE
CGE
PCCE

SEFAZ
CEARAPREV
SEDUC
DETRAN
SPS



DETALHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES POR:

TIPO	ASSUNTO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	• Carteira Nacional de Habilitação – relativo à demora na emissão da CNH pelo DETRAN	934
	• Insatisfação com os serviços prestados pelos órgãos, devido à demora no atendimento	629
	• Falta de água, relativo ao desabastecimento da CAGECE	516
SOLICITAÇÃO	• Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	504
	• Assistência à saúde: consulta/atendimento/tratamento (outros)	290
	• Vazamento em via pública	167
DENÚNCIA	• Violação de direitos humanos contra pessoas em restrição de liberdade	729
	• Apuração de responsabilidade disciplinar (Polícia Penal)	251
	• Conduta inadequada de policial penal: tortura, maus tratos e abuso de autoridade	233
ELOGIO	• Elogio a servidor público/colaborador	1.466
	• Elogio aos serviços prestados pelo órgão	523
	• Elogio a Gestão: Recursos Humanos (Satisfação - equipe de saúde)	50
SUGESTÃO	• Gestão (Ações e programas de saúde e estabelecimentos de saúde)	43
	• Acordo de cooperação/parcerias institucionais	32
	• Assistência à saúde: consulta, atendimento e tratamento	16

- 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.