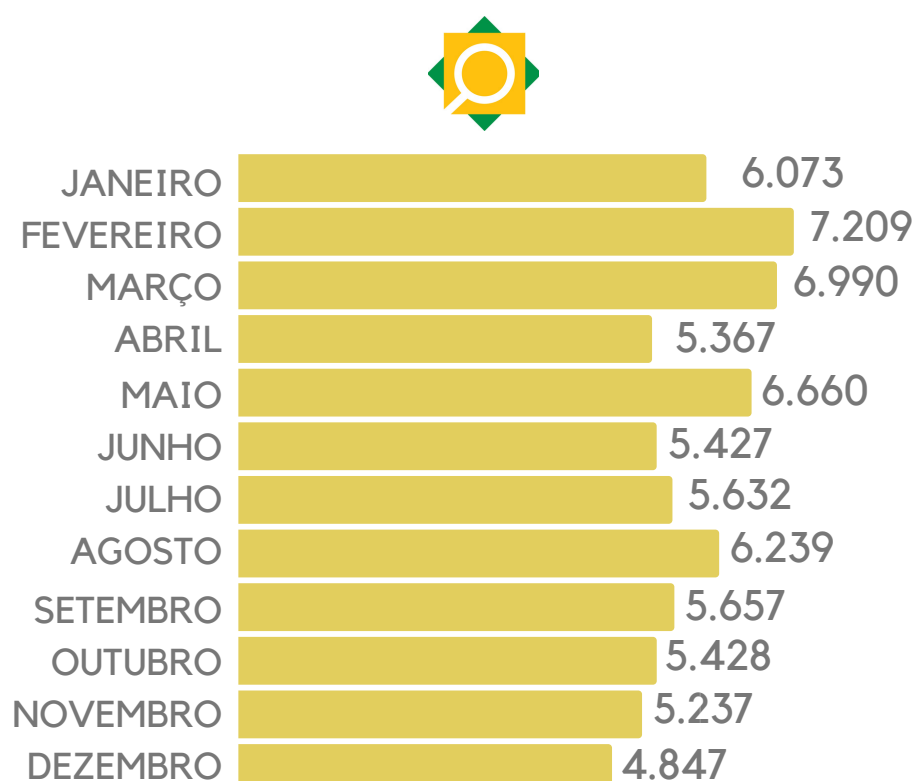


OUVIDORIA GERAL INFORMA

Ouvidoria do Ceará

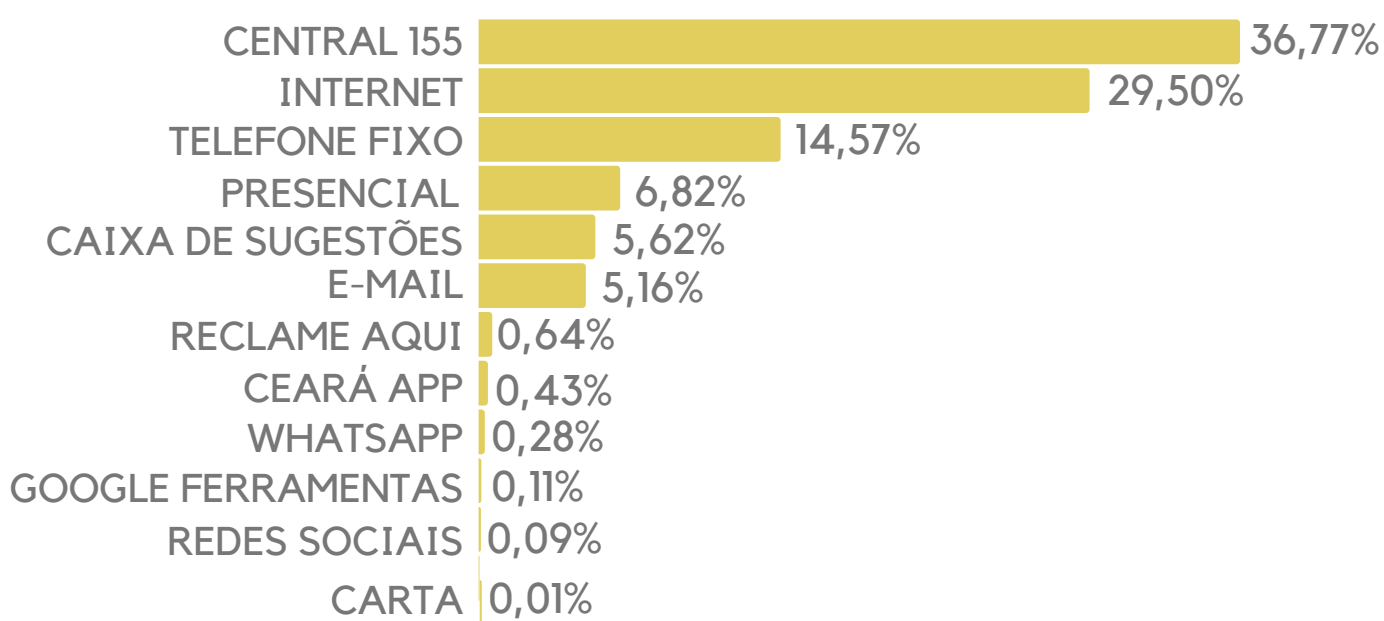
Boletim da Ouvidoria Geral do Estado
Janeiro/Dezembro 2022

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO CEARÁ TRANSPARENTE



VALOR TOTAL
70.766

CANAIS DE ATENDIMENTO



MANIFESTAÇÕES POR TIPO

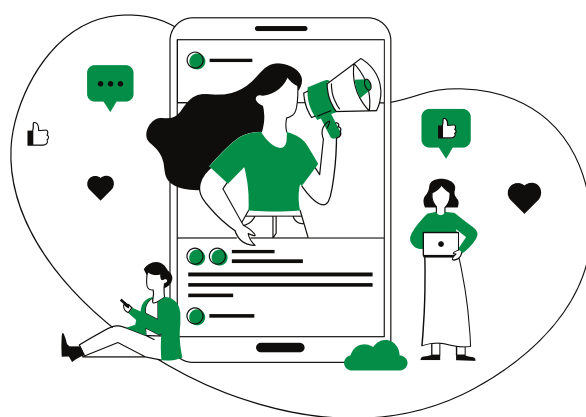
Reclamação: 53,31%

Solicitação: 24,19%

Denúncia: 12,24%

Elogio: 9,02%

Sugestão: 1,24%



CGE



CONTROLADORIA
E OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



RESOLUBILIDADE E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

ManIFESTAÇÕES RESPONDIDAS NO PRAZO: 94,05% (Total: 66.554)

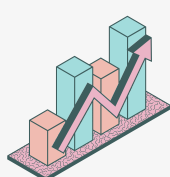
Tempo Médio de Resposta: 08 dias



PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS



Média Geral de Satisfação : 78,5%



RANKING COM 10 ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS

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

16.050 CAGECE

13.946 SESA

7.341 DETRAN

4.698 SEFAZ

3.326 SEDUC

2.621 PMCE

2.613 SPS

2.257 SAP

2.237 CGD

1.415 PCCE

CONFIRA OS ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



RECLAMAÇÃO

CAGECE
DETRAN
SESA
SEDUC
SEFAZ
PMCE
SPS
METROFOR
SAP
CEARAPREV

SOLICITAÇÃO

CAGECE
SEFAZ
SESA
DETRAN
PMCE
CBMCE
SEDUC
CEARAPREV
SEPLAG
PCCE

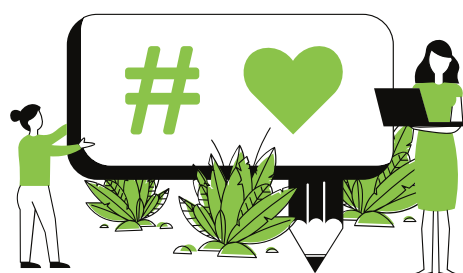
DENÚNCIA

CGD
SAP
SPS
SEDUC
SEFAZ
PCCE
SESA
PMCE
CAGECE
CBMCE

SUGESTÕES

SESA
CASA CIVIL
METROFOR
SEDUC
DETRAN
PMCE
SSPDS
SEFAZ
CGE
PCCE

ELOGIOS



SESA
PMCE
CGE
PCCE
CAGECE
SEDUC
SPS
CASA CIVIL
SEFAZ
DETRAN



DETALHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES POR:

TIPO	ASSUNTO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	<ul style="list-style-type: none">• Insatisfação com os serviços prestados pelos órgãos: devido à demora no atendimento; formalidades e burocracias; demora na entrega do serviço/produto; desorganização e desatualização de informações	5.140
	<ul style="list-style-type: none">• Carteira Nacional de Habilitação: demora na emissão da CNH, procedimentos relativos a CNH (Taxas, 1ª e 2ª vias. Renovação, mudança de categoria, exames)	3.523
	<ul style="list-style-type: none">• Falta de água, relativo ao desabastecimento, falta de pressão nos canos da CAGECE.	2.055
SOLICITAÇÃO	<ul style="list-style-type: none">• Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	1.437
	<ul style="list-style-type: none">• Assistência à saúde: consulta/atendimento/tratamento (outros)	1.309
	<ul style="list-style-type: none">• Serviço de mercadoria em trânsito.	634
DENÚNCIA	<ul style="list-style-type: none">• Violação de direitos humanos contra pessoas em restrição de liberdade	1.298
	<ul style="list-style-type: none">• Apuração de responsabilidade disciplinar (Polícia Penal)	251
	<ul style="list-style-type: none">• Conduta inadequada de policial penal: tortura, maus tratos e abuso de autoridade.	1.278
ELOGIO	<ul style="list-style-type: none">• Elogio a servidor público/colaborador	3.989
	<ul style="list-style-type: none">• Elogio aos serviços prestados pelo órgão	1.562
	<ul style="list-style-type: none">• Elogio a Gestão: Recursos Humanos (Satisfação - equipe de saúde).	259
SUGESTÃO	<ul style="list-style-type: none">• Estrutura e funcionamento do órgão entidade: atendimento, estrutura física, materiais de consumo/expediente (qualidade e insuficiência)	144
	<ul style="list-style-type: none">• Gestão (Ações e programas de saúde e estabelecimentos de saúde)	88
	<ul style="list-style-type: none">• Acordo de cooperação/parcerias institucionais	39
	<ul style="list-style-type: none">• Assistência à saúde: consulta, atendimento e tratamento.	32