



CÉARÁ

GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

I Reunião da Rede de Ouvidorias

Coordenadoria de Ouvidoria
Célula de Gestão de Ouvidoria
2023

70.753

Manifestações Registradas na
Plataforma Ceará Transparente 2022



Plataforma Ceará Transparente - CT

70.753

Média Mensal das Manifestações

5.896

Fevereiro e Março
Ultrapassaram a média



Canais de Atendimento



Telefone 155	26.024	36,78%
Internet	20.865	29,49%
Telefone	10.314	14,58%
Presencial	4.829	6,83%
Caixa de Sugestões	3.974	5,62%
E-mail	3.655	5,17%
Reclame Aqui	449	0,63%
Ceará App	304	0,43%
WhatsApp	197	0,28%
Google Ferramentas	81	0,11%
Instagram	39	0,06%
Facebook	16	0,02%
Carta	6	0,01%
Governo Itinerante/Consumidor.gov.br/Twitter/	0	0,00%
Atendimento Virtual/Cidadão on-line -Chat	0	0,00%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – CT

Tipo de Manifestação

Reclamação 37.717 53,31%

Solicitação 17.115 24,19%

Denúncia 8.658 12,24%

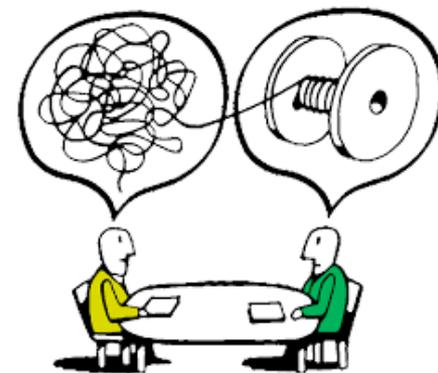
Elogio 6.382 9,02%

Sugestão 881 1,25%



Assuntos mais Demandados

- Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão
- Elogio ao servidor/colaborador
- Carteira Nacional de Habilitação – CNH
- Assistência à Saúde
- Manifestante direcionado aos nossos canais de atendimento
- Falta de Água
- Orientações sobre a prestação dos serviços/Órgãos Públicos
- Fatura da CAGECE
- Conduta inadequada de servidor/colaborador
- Tramitação de processo administrativo



Resolubilidade **94,41%**

Tempo médio de resposta **08 dias**

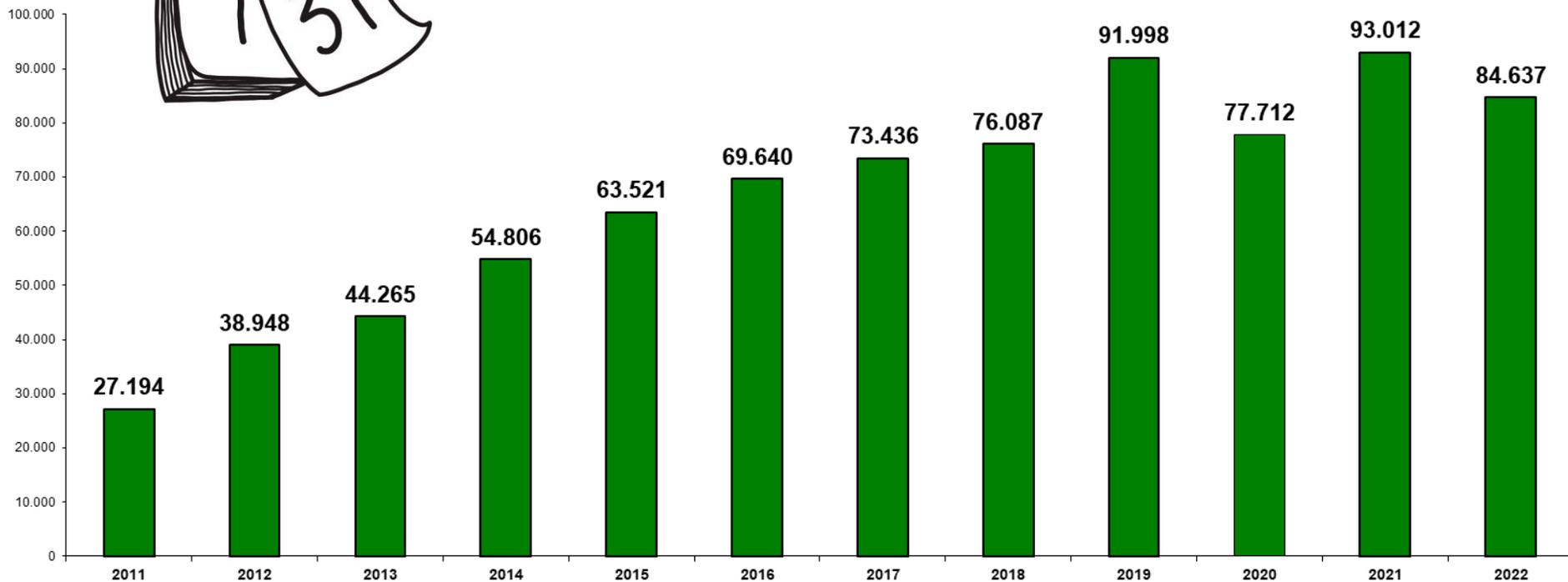


Pesquisa de Satisfação Junto ao Usuário

Índice de Satisfação **67%**

Média das notas atribuída pelos usuários **3,93**

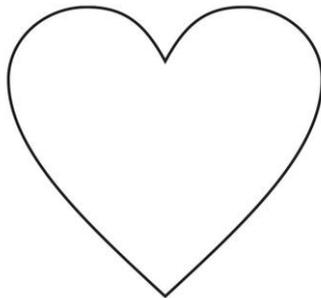
Evolução Anual 2011 à 2022



Fonte: Ceará Transparente - CT e Relatórios das Ouvidorias Setoriais 2011 a 2022 (SESA, ARCE e CAGECE)



Obrigada !



Larisse Maria Ferreira Moreira
José Benevides Lobo Neto
Jean Lopes dos Santos
Maria Antonizete de Oliveira Silva

Maria Thais Pinheiro Holanda
Christine Leite Mamede
Alaíde Maria Freitas Sales

Fernanda Mara Furtado Rocha
Cláudia Correia Cavalcante
Andreza Freire Castro
Adriana Lima Barbosa Cavalcante
Francisca Querobina Mota
Jacilda da Silva Rodrigues
Lia Castelo Branco