



CEARÁ

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

Célula da Central de Atendimento 155
2023

Atuação da Central 155 no ano de 2022

Indicadores

1.Satisfação do Cidadão com o Atendimento:

- Índice de satisfação do cidadão com o atendimento da Central 155.

2.Número de ligações abandonadas:

- Ligações recebidas pelo 155 e abandonadas na fila de espera.

3.Tempo médio de atendimento:

- Tempo médio de atendimento da Central 155.

Pesquisa de Satisfação.

Indicadores

1º Trimestre:

- Média: 87,2%.

2º Trimestre:

- Média: 89%.

3º Trimestre:

- Média: 84%.

4º Trimestre:

- Média: 90%.

Média Geral: 88%.



Abandonadas na Fila

Indicadores

1º Trimestre:

- Ligações Abandonadas: 16.500.
- Média: 5.500.

2º Trimestre:

- Ligações Abandonadas: 4.437.
- Média: 1.479.

3º Trimestre:

- Ligações Abandonadas: 8.983.
- Média: 2.994.

4º Trimestre:

- Ligações Abandonadas: 2.695.
- Média: 898.

Total de Ligações Abandonadas:

- **Total: 32.615.**
- **Média: 8.150.**



Tempo médio de atendimento

Indicadores

1º Trimestre:

- Média: 00:03:16

2º Trimestre:

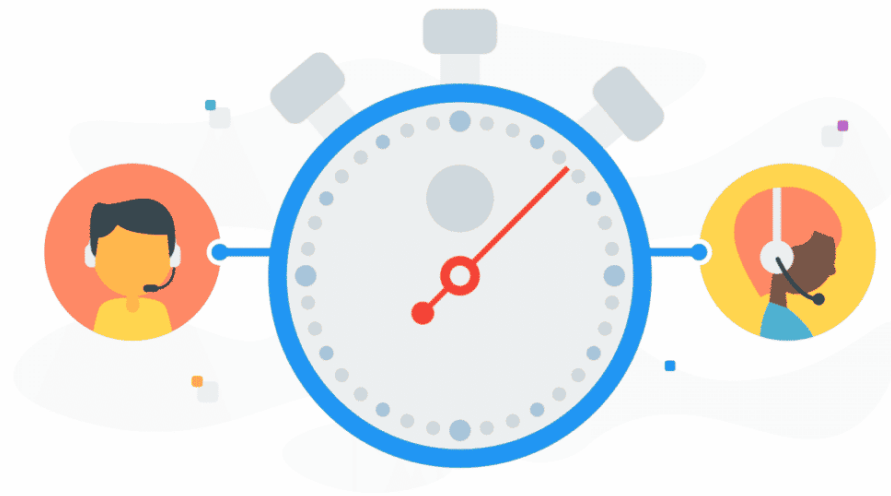
- Média: 00:02:54.

3º Trimestre:

- Média: 00:02:41.

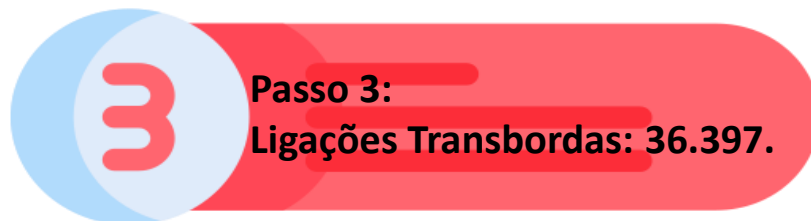
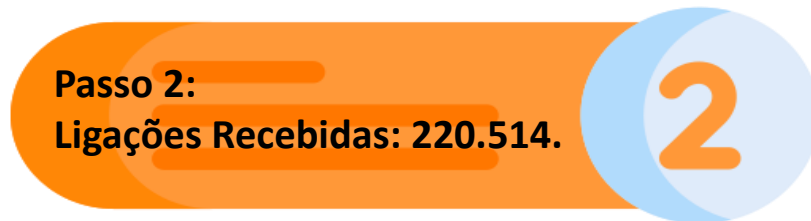
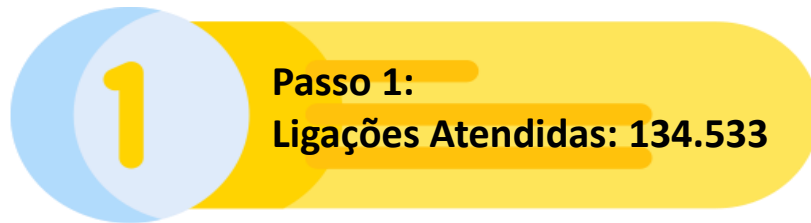
4º Trimestre:

- Média: 00:02:44.



Números de Atendimento

• **Média: 73,07%**



• Fonte: Sistema Digitro (Interacat)

• Modelo de Calculo: (Passo 1) Ligações atendidas / (Passo 2) Ligações recebidas - (Passo 3) Ligações Transbordadas * 100

Registros de Ouvidoria

- Demandas de Ouvidoria: 21.537.
- Demandas SIC: 57.233.
- Consultas: 5.152.



CENTRAL DE
ATENDIMENTO
TELEFÔNICO 155 | **7h às 20h**
A serviço da sociedade cearense

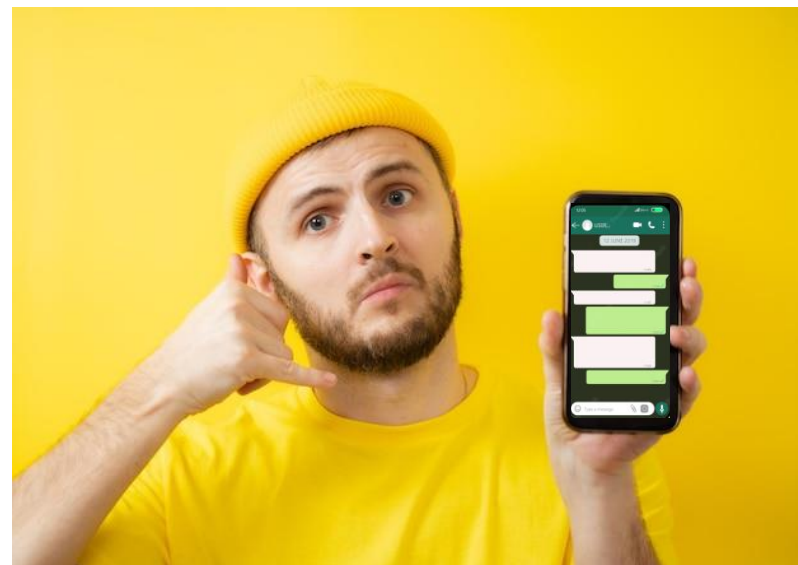
Retorno ao Cidadão

Telefone:

9.947

WhatsApp:

17.037



Reunião Técnica de Alinhamento

SETORIAIS

- DETRAN
- SPS
- SOP
- SSPDS
- PM
- PC
- CBMCE



Reunião Técnica de Alinhamento

ALINHAMENTO

- Equipe CEOUV
- Tira Dúvidas de Ouvidoria
- Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social

Pesquisa de Satisfação do Usuário do Serviço Público



- Cartão mais infância.
- Emissão do Certificado de Conformidade do Corpo de Bombeiros.
- Cadastro de Visitantes da Secretaria de Administração Penitenciária (SAP)

Pesquisa de Satisfação do Usuário do Serviço Público



- Registro empresarial (abertura, alteração e extinção de empresa) – JUCEC
- Emissão do Cartão do Estudante - METROFOR

Equipe:

- Larisse Maria Ferreira Moreira
- José Benevides Lobo Neto
- Jean Lopes dos Santos
- Maria Antonizete de Oliveira Silva
- Antônia Zeneide Nascimento Araújo
- Lara Monteiro Tobias
- Lívia Crisóstomo Tobias de Sousa
- Valdézia Maria Leal Costa
- Ana Jéssica Guerra Lima
- Alani Beatriz Vieira Chaves
- Francisca Danívea Felix Sousa
- Francisca Soares da Silva
- Francisco José Lopes Nunes
- Francisca Juliana Roseira Abreu
- Maervi Siny Cordeiro Karan Aguiar
- Marcilene de Abreu Freitas
- Maria Alverlânia Vieira Chaves
- Maria Amanda Lima de Sousa
- Maria Dayane Almeida Silva
- Maria Vanderline Freitas Almeida
- Maria Lucilene Freitas Brasil
- Maria Larissa Ricardo de Freitas
- Michelle Silva Carvalho
- Paula Andreza Bezerra Lima.
- Francisco Willames Maciel Belem
- Francisca Sandra Monteiro
- Francisco Ivo Viana
- Francisca Jessica Gomes Moura
- Luiz Edevaldo Ferreira Oliveira

Obrigada!



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**