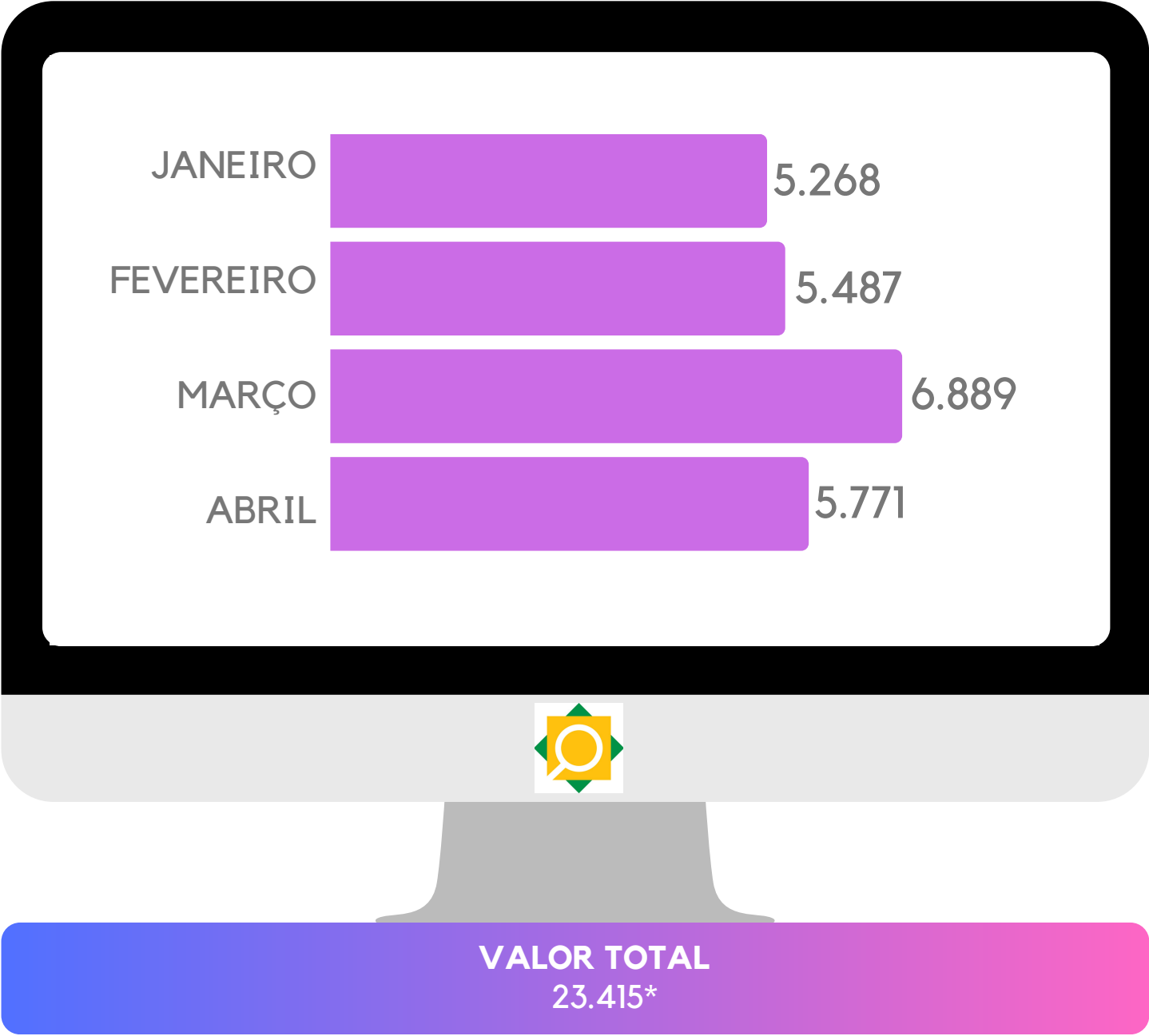


Ouvidoria Geral Informa

Boletim da Ouvidoria Geral do Estado
Janeiro/Abril 2023

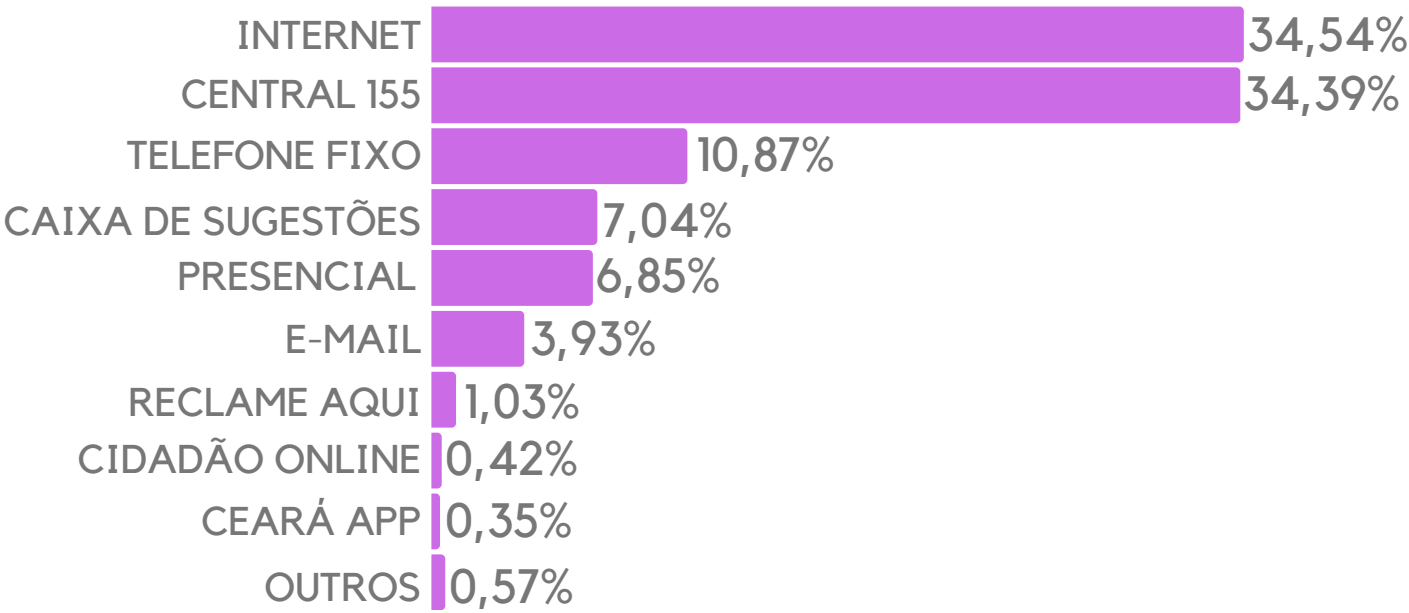


MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO CEARÁ TRANSPARENTE



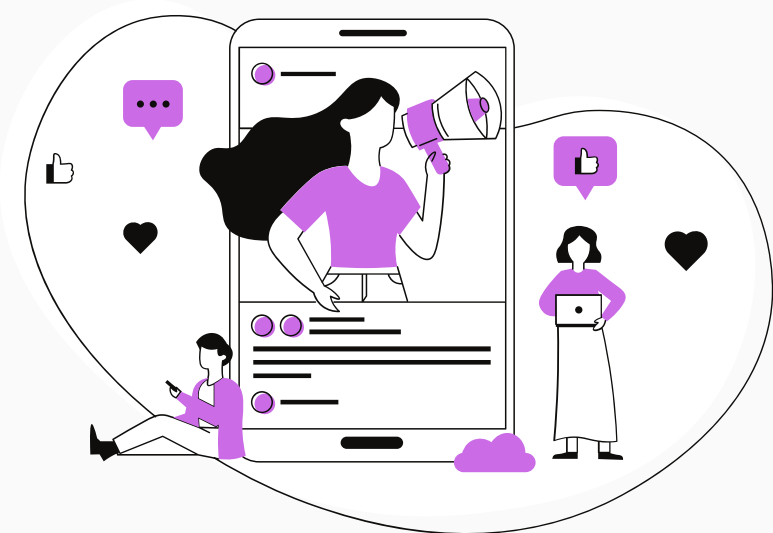
Fonte: Plataforma Ceará Transparente

CANAIS DE ATENDIMENTO DEMANDAS



MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Reclamação: 55,26%
Solicitação: 20,14%
Denúncia: 13,09%
Elogio: 9,95%
Sugestão: 1,56%



MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS NO PRAZO E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

- ➔ 23.415 manifestações recebidas com resolubilidade de 95,31%
- ➔ Tempo Médio de Resposta (07 dias)



PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS

✔ Índice Geral de Satisfação (Janeiro a Abril): 77,25%

RANKING COM 10 ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS

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

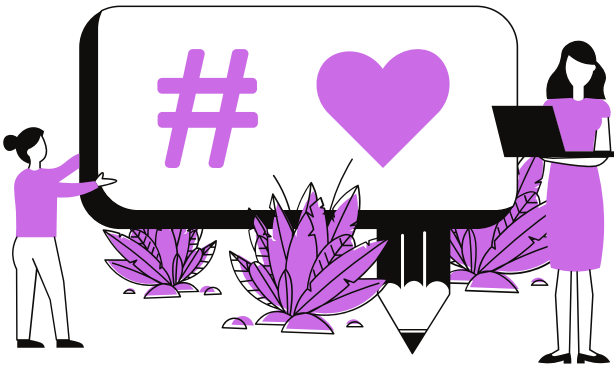


4.766 SESA	996 SAP
4.080 CAGECE	848 PMCE
2.851 DETRAN	820 CGD
1.390 SEDUC	786 SPS
1.386 SEFAZ	770 CBMCE

CONFIRA OS ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÕES
CAGECE DETRAN SESA SEDUC SEFAZ SAP PMCE METROFOR SPC PCCE	SEFAZ CAGECE CBMCE SESA DETRAN PMCE SEDUC CEARAPREV PCCE SEPLAG	CGD SAP SPS SEDUC PCCE SESA SEFAZ PMCE CAGECE DETRAN	SESA DETRAN SEDUC METROFOR CASA CIVIL SEFAZ CAGECE PMCE SSPDS UVA



ELOGIOS

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



DETALHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES POR:

TIPO	ASSUNTO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	• Insatisfação com os serviços prestados pelos órgãos, devido à demora no atendimento	1.334
	• Carteira Nacional de Habilitação – relativo à demora na emissão da CNH pelo DETRAN	1.289
	• Assistência à saúde, consulta, internação e cirurgia	788
SOLICITAÇÃO	• Certificado de conformidade: procedimentos e orientações (CBMCE)	306
	• Assistência à saúde	294
	• Vazamento em via pública	287
DENÚNCIA	• Apuração de responsabilidade disciplinar (Polícia Penal)	453
	• Violação de direitos humanos contra pessoas em restrição de liberdade	390
	• Conduta inadequada de policial penal	361
ELOGIO	• Elogio a servidor público/colaborador	1.394
	• Elogio aos serviços prestados pelo órgão	655
	• Assistência à saúde: hematologia hematoterapia e hepatologia	55
SUGESTÃO	• Estrutura e Funcionamento do órgão/entidade: atendimento, estrutura física e material de consumo	85
	• Gestão (Ações e programas de saúde e estabelecimentos de saúde)	26
	• Insatisfação com os serviços prestados pelos órgãos: demora no atendimento, formalidades e burocracias	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.

*Os dados presentes no Boletim Ouvidoria Geral Informa foram extraídos da plataforma Transparente, no dia 03 de maio de 2023.