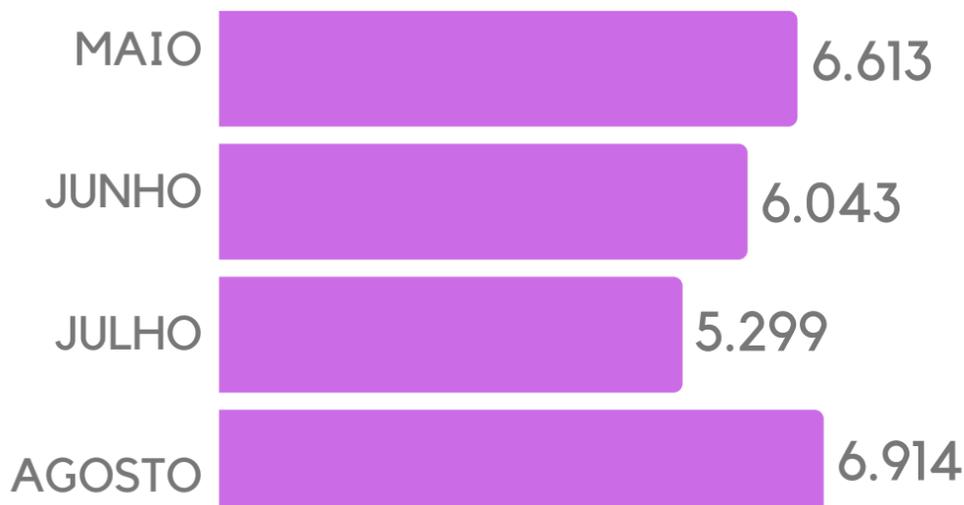


OUVIDORIA GERAL INFORMA

Ouvidoria do Ceará

Boletim da Ouvidoria Geral do Estado
Maio/Agosto 2023

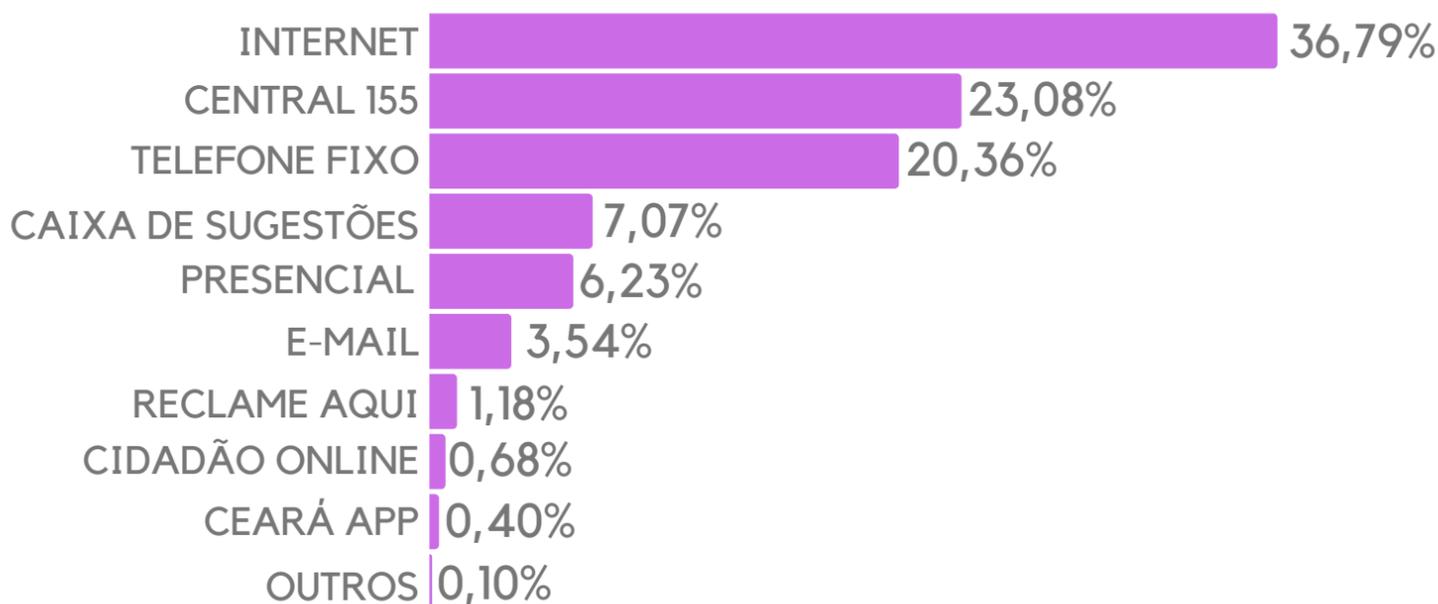
MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO CEARÁ TRANSPARENTE



TOTAL
24.869*

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

CANAIS DE ATENDIMENTO DEMANDAS



MANIFESTAÇÕES POR TIPO

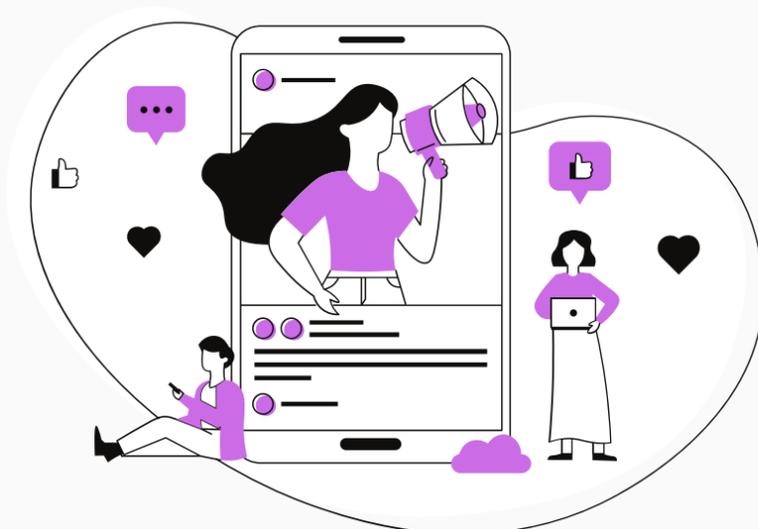
Reclamação: 58,95%

Solicitação: 19,40%

Denúncia: 10,48%

Elogio: 9,35%

Sugestão: 1,82%



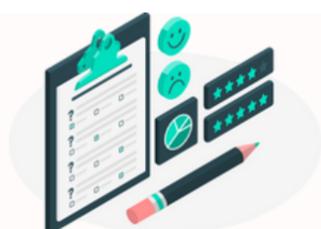
CGE



CONTROLADORIA
E OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS NO PRAZO E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

- 24.869 manifestações recebidas com resolubilidade de 94,44%
- Tempo Médio de Resposta (7,93 dias)



PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS

- ✓ Índice Geral de Satisfação (Maio a Agosto): 63,00%

RANKING COM 10 ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS

Os órgãos representam 76,64% de todas as demandas da plataforma Ceará Transparente.

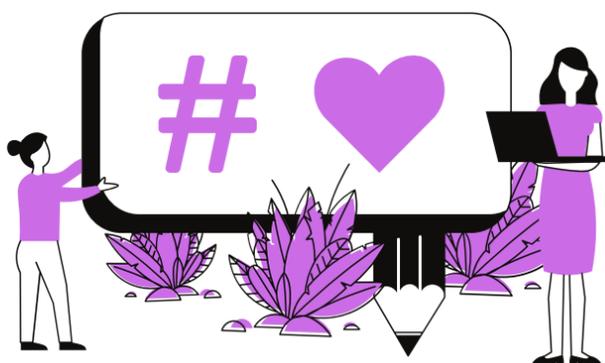


5.078 CAGECE	880 PMCE
5.037 SESA	801 CBMCE
2.557 DETRAN	788 SAP
1.438 SEFAZ	725 PC
1.118 SEDUC	637 SPS

CONFIRA OS ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÕES
CAGECE	CAGECE	CGD	SESA
SESA	SEFAZ	SEDUC	CASA CIVIL
DETRAN	CBMCE	SAP	SEDUC
SEDUC	SESA	SPS	SSPDS
SEFAZ	DETRAN	SEFAZ	METROFOR
PMCE	CEARAPREV	SESA	PMCE
ARCE	PMCE	PMCE	SAP
SAP	SEDUC	PC	DETRAN
PC	SAP	CAGECE	CAGECE
SSPDS	SEPLAG	SEMACE	SEPLAG



ELOGIOS

SESA - PMCE - PC - CGE - CAGECE - SEDUC - SPS - ISSEC - DETRAN - CEARAPREV



DETALHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES POR:

TIPO	ASSUNTO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	• Insatisfação com os serviços prestados pelos órgãos, devido à demora no atendimento	1.326
	• Insatisfação com as atividades e procedimentos da Companhia: parecer da CAGECE sobre problemas de água/esgoto	997
	• Falta de água: desabastecimento	951
SOLICITAÇÃO	• Vazamento em via pública	424
	• Assistência à saúde	346
	• Certificado de conformidade: procedimentos e orientações (CBMCE)	287
DENÚNCIA	• Conduta inadequada de servidor/colaborador	299
	• Conduta inadequada de policial pena	200
	• Serviço de Fiscalização de empresa: sonegação fiscal	180
ELOGIO	• Elogio a servidor público/colaborador	1.427
	• Elogio aos serviços prestados pelo órgão	683
	• Elogio aos serviços prestados pela polícia militar	70
SUGESTÃO	• Estrutura e Funcionamento do órgão/entidade: atendimento, estrutura física e material de consumo	124
	• Gestão (Ações e programas de saúde e estabelecimentos de saúde)	33
	• Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	23

*Fonte Ceará Transparente – Dados extraídos em 20/09/2023.

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.