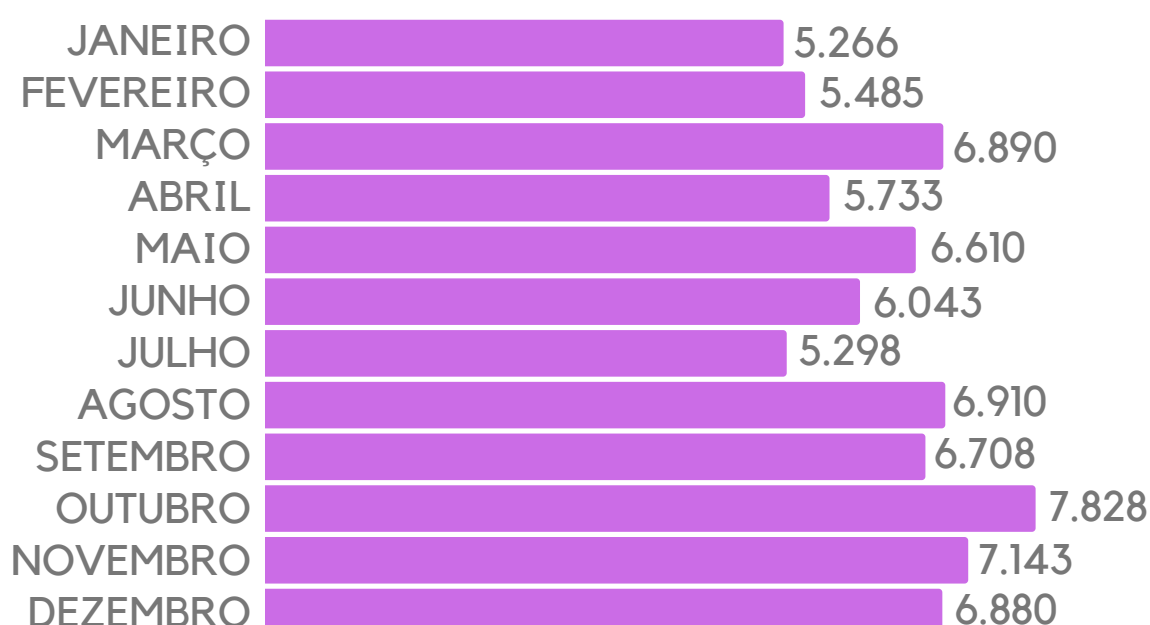


OUVIDORIA GERAL INFORMA

Ouvidoria do Ceará

Boletim da Ouvidoria Geral do Estado
Janeiro/Dezembro 2023

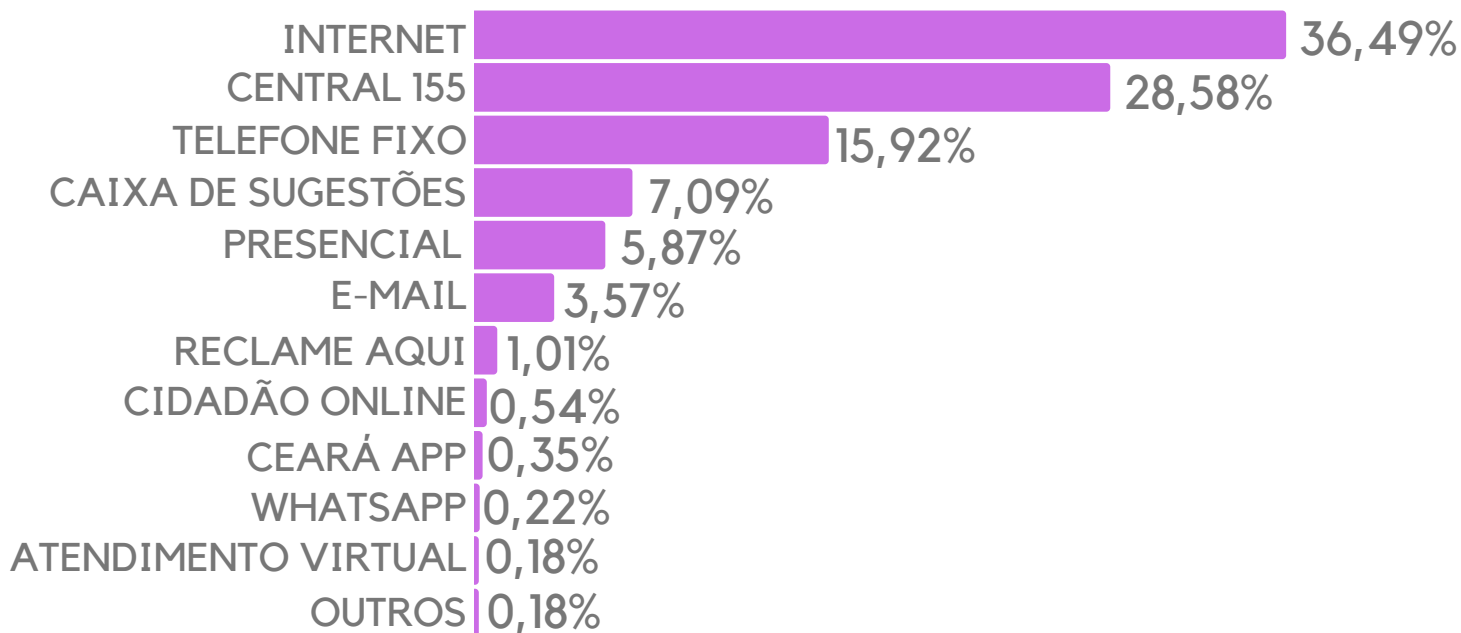
MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO CEARÁ TRANSPARENTE



TOTAL
76.794

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

CANAIS DE ATENDIMENTO DEMANDAS



MANIFESTAÇÕES POR TIPO

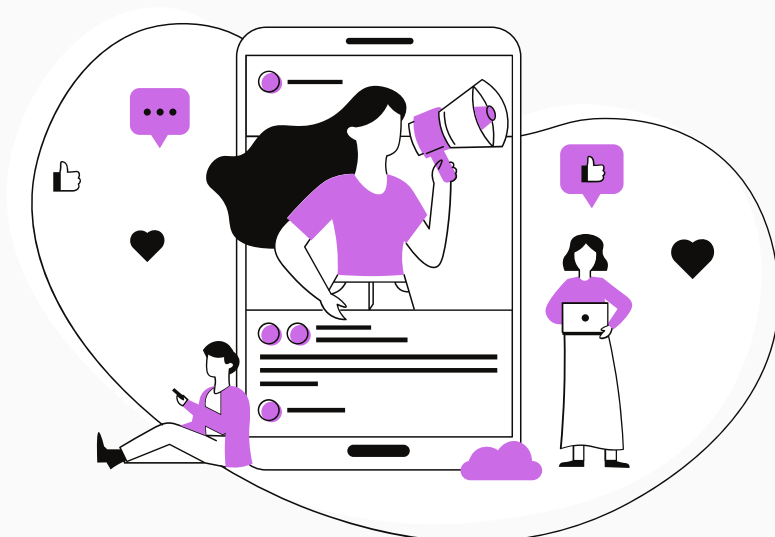
Reclamação: 57,99%

Solicitação: 18,96%

Denúncia: 11,93%

Elogio: 9,48%

Sugestão: 1,65%



CGE



CONTROLADORIA
E OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS NO PRAZO E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

➔ 93,83% das manifestações foram respondidas no prazo

➔ Tempo Médio de Resposta (9,27 dias)



PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS



Índice Geral de Satisfação (Janeiro a Dezembro):
63,00%

RANKING COM 10 ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS

Os órgãos representam 79,01% de todas as demandas da plataforma Ceará Transparente.



| | |
|---------------|-------------|
| 16.119 CAGECE | 3.352 SAP |
| 14.821 SESA | 2.906 PMCE |
| 7.348 DETRAN | 2.707 CBMCE |
| 4.168 SEFAZ | 2.017 CC |
| 3.830 SEDUC | 1.834 SPS |

CONFIRA OS ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



RECLAMAÇÃO SOLICITAÇÃO DENÚNCIA SUGESTÕES

CAGECE
DETRAN
CASA CIVIL
SSPDS
SESA
PM
PC
ARCE
ADECE

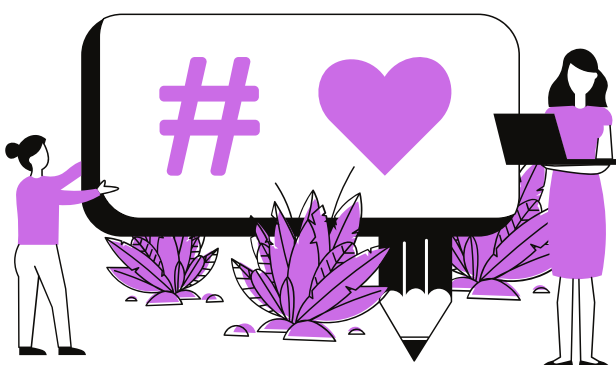
CBMCE
CAGECE
SEFAZ
PMCE
SESA
DETRAN
CEARAPREV
SOP
CC
JUCEC

SAP
CGD
SEDIH
SEFAZ
SPS
CAGECE
PMCE
SEDUC
PC
SESA

SESA
CASA CIVIL
SSPDS
SAP
PMCE
DETRAN
METROFOR
CBMCE
SOP

ELOGIOS

SESA - PC - SEDUC - PMCE - CGE -
CAGECE - SPS - CASA CIVIL -
SEPLAG - DETRAN





DETALHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES POR:

| TIPO | ASSUNTO | TOTAL |
|-------------|---|-------|
| RECLAMAÇÃO | • Falta de água | 2.969 |
| | • Carteira Nacional de Habilitação - CNH | 2.670 |
| | • Insatisfação com as atividades e procedimentos da Companhia | 2.085 |
| | • Melhorias na Segurança Pública | 1.460 |
| | • Atendimento Telefônico | 995 |
| | • Fatura da CAGECE | 814 |
| | • Vazamento em via pública | 741 |
| SOLICITAÇÃO | • Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos de uma forma geral | 1.437 |
| | • Assistência à saúde: consulta/atendimento/tratamento (outros) | 1.309 |
| | • Serviço de mercadoria em trânsito | 634 |
| DENÚNCIA | • Conduta inadequada de policial penal: tortura, maus tratos e abuso de autoridade | 1.186 |
| | • Apuração de responsabilidade disciplinar (Polícia Penal) | 555 |
| | • Violação de direitos humanos contra pessoas em restrição de liberdade | 494 |
| ELOGIO | • Elogio a servidor público/colaborador | 4.161 |
| | • Elogio aos serviços prestados pelo órgão | 1.862 |
| | • Elogio aos serviços prestados pela polícia militar | 126 |
| SUGESTÃO | • Estrutura e Funcionamento do órgão/entidade: material de consumo qualidade e insuficiência) | 249 |
| | • Gestão (Ações e programas de saúde) | 39 |
| | • Acordo de cooperação/parcerias institucionais | 30 |
| | • Comunicação (Campanha) | 23 |
| | • Insatisfação com os Serviços prestados pelo órgão (Demora do atendimento) | 23 |

*Fonte Ceará Transparente – Dados extraídos em 10/01/2024.

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.