



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

I Reunião da Rede de Ouvidorias

21/02/2024

Ouvidoria em Números: 2023



Ouvidoria em Números



76.742
Contribuições

Reclamação: 44.516

Solicitação: 14.555

Denúncia: 9.126

Elogio: 7.281

Sugestão: 1.264



Ouvidoria em Números

Canais de Atendimento

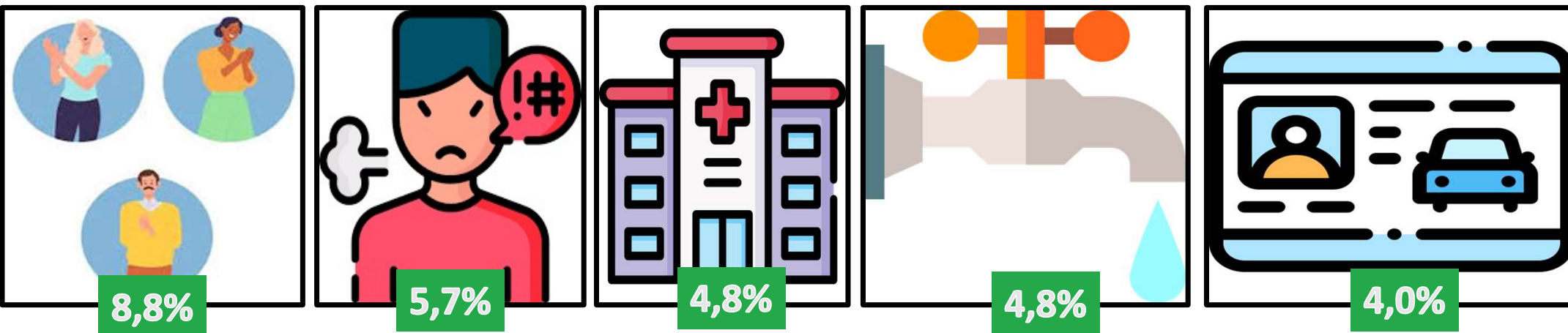


Fonte: Ceará Transparente



Ouvidoria em Números

Assuntos mais demandados



ELOGIO A SERVIDOR/COLABORADOR E AOS SERVIÇOS PRESTADOS

INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADO

ASSISTÊNCIA À SAUDE

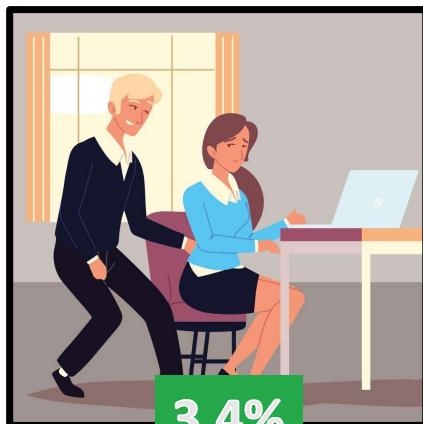
FALTA DE ÁGUA

CARTEIRA NACIONAL DE HABILITAÇÃO


2023

Ouvidoria em Números

Assuntos mais demandados



3,4%



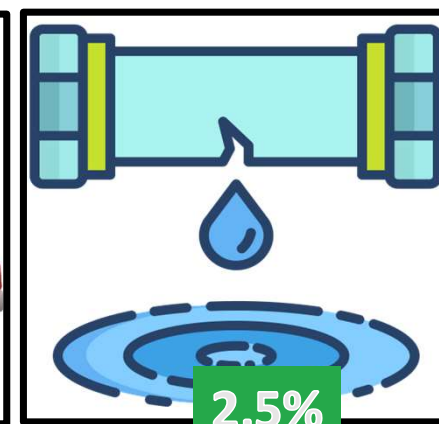
2,9%



2,7%



3,4%



2,5%

CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

FATURA DE CONSUMO (ÁGUA E ESGOTO)

MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA

VAZAMENTO EM VIA PÚBLICA



Ouvidoria em Números

Tipos de Serviços/Reclamados



Tipo de Serviço	Qtde.	Percentual
Reclamar Falta de Água	3.299	28,44%
Conserto de Vazamento	1.192	10,28%
Religação de Água	889	7,66%
Desobstrução da Rede de Esgoto	872	7,52%
Serviços de Transporte Metroferroviário de Passageiros	814	7,02%
Ação de Policiamento Ostensivo	672	5,79%
Ligação de Água com Instalação de Hidrômetro	486	4,19%
Boletim de Ocorrência (BO)	480	4,14%
Conceder Crédito e Capacitação para Microempreendedores (Programa Ceará Credi)	421	3,63%
Recuperar Pavimento	391	3,37%
Ordem de Policiamento Ostensivo	380	3,28%
Verificação de Irregularidades	347	2,99%
Atendimento de Emergência	275	2,37%
Corte de Água	174	1,50%
Orientações Sobre Serviços e Procedimentos	171	1,47%
Transferência do Hidrômetro	164	1,41%
Vistoria Técnica de Edificação	160	1,38%
Recuperar Passeio	151	1,30%
Carteira Nacional de Habilitação Definitiva (CNH DEFINITIVA)	134	1,16%
Permissão para Dirigir (1º Habilitação)	128	1,10%

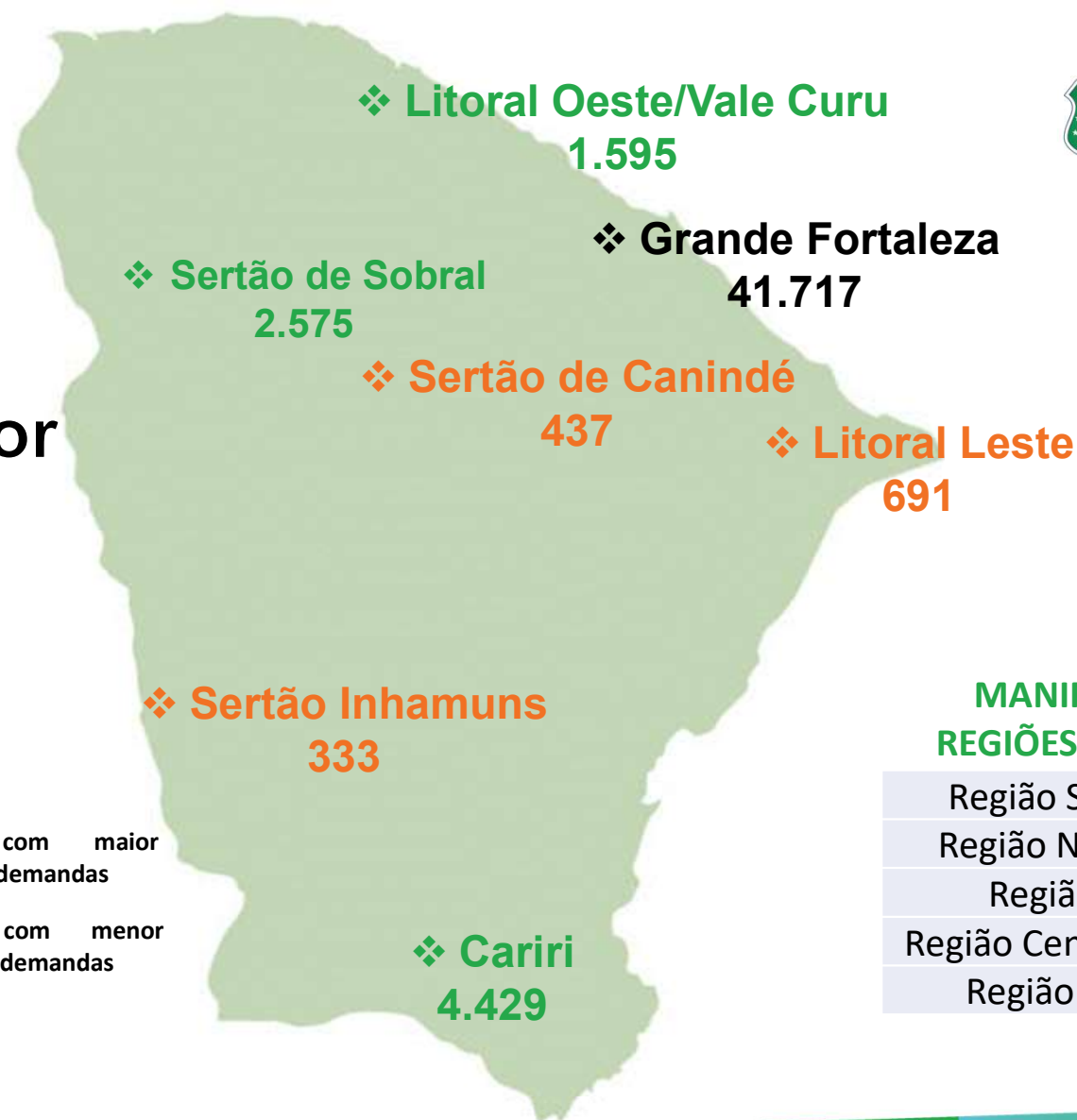
Obs. O percentual foi obtido a partir do universo de 11.600 manifestações classificadas com o tipo de serviço.

Fonte: Ceará Transparente



Manifestações por Região de Planejamento

- Regiões com maior volume de demandas
- Regiões com menor volume de demandas



MANIFESTAÇÕES REGIÕES BRASILEIRAS

Região Sudeste	462
Região Nordeste	267
Região Sul	133
Região Centro-Oeste	86
Região Norte	43





Tipologia de Ouvidoria

Volume de manifestações



- 20 Ouvidorias
- 516 Manifestações

Até 80
Manifestações

1

- 19 Ouvidorias
- 3.005 Manifestações

De 81 a 300
Manifestações

2

- 12 Ouvidorias
- 6.806 Manifestações

De 301 a 1.000
Manifestações

3

- 15 Ouvidorias
- 66.178 Manifestações

Acima de 1.000
Manifestações

4



Ouvidoria em Números

Indicadores



94,33%

Resolubilidade das Manifestações

94%

- 72.421 Respondidas no prazo e 3.979 Respondidas fora do prazo
- Tempo Médio: 9,51 dias
- 377 demandas pendentes



63,20%

Satisfação do Cidadão

67%

- 4.113 usuários atribuíram notas-médias ≥ 4
- 6.508 respondentes



66,56%

Resolutividade das Manifestações

- 4.332 dos usuários que responderam a pesquisa, informaram que suas demandas foram resolvidas ou parcialmente resolvidas





CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

OBRIGADO!!!

**Excelentes Resultados em
2024**