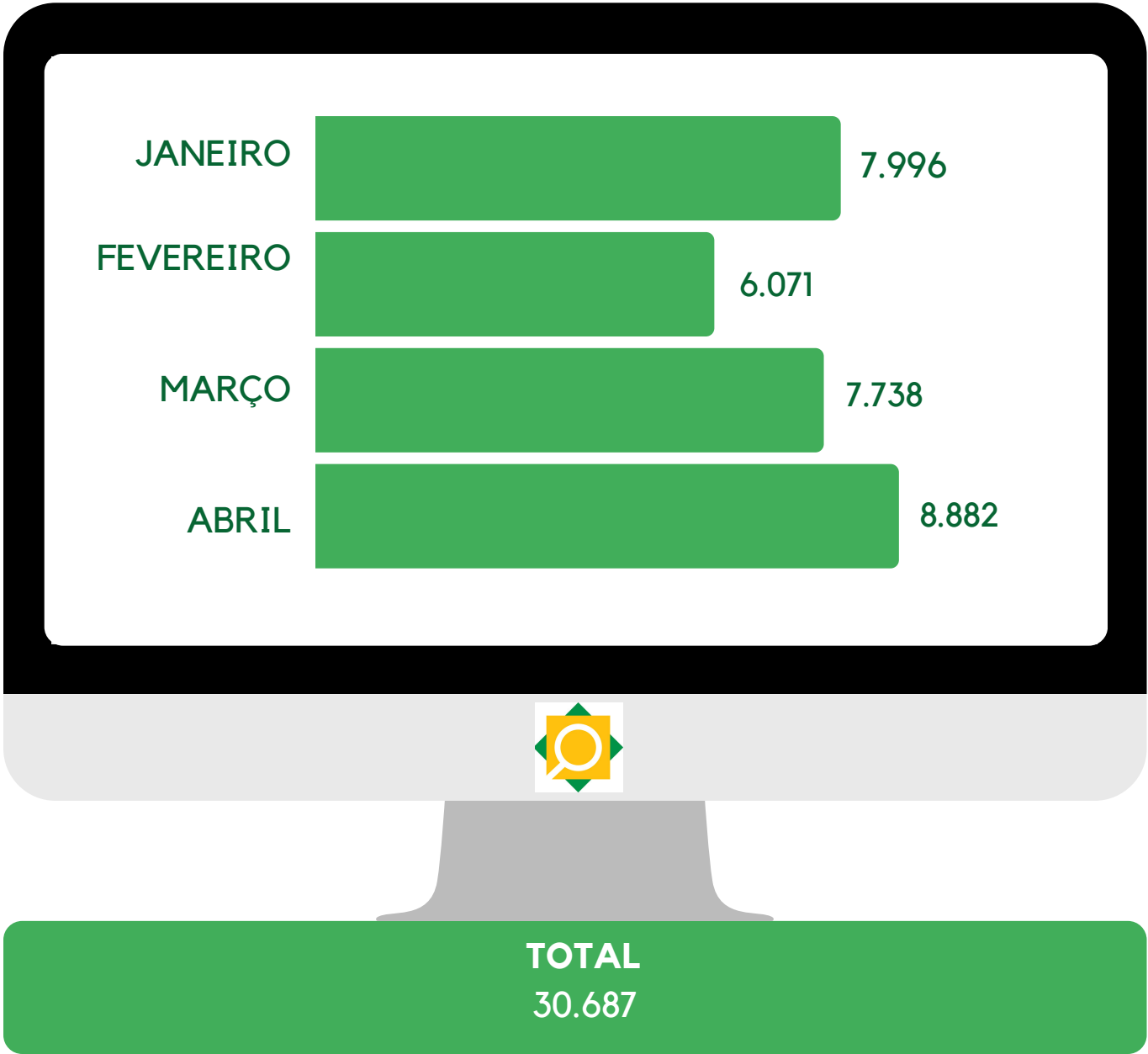


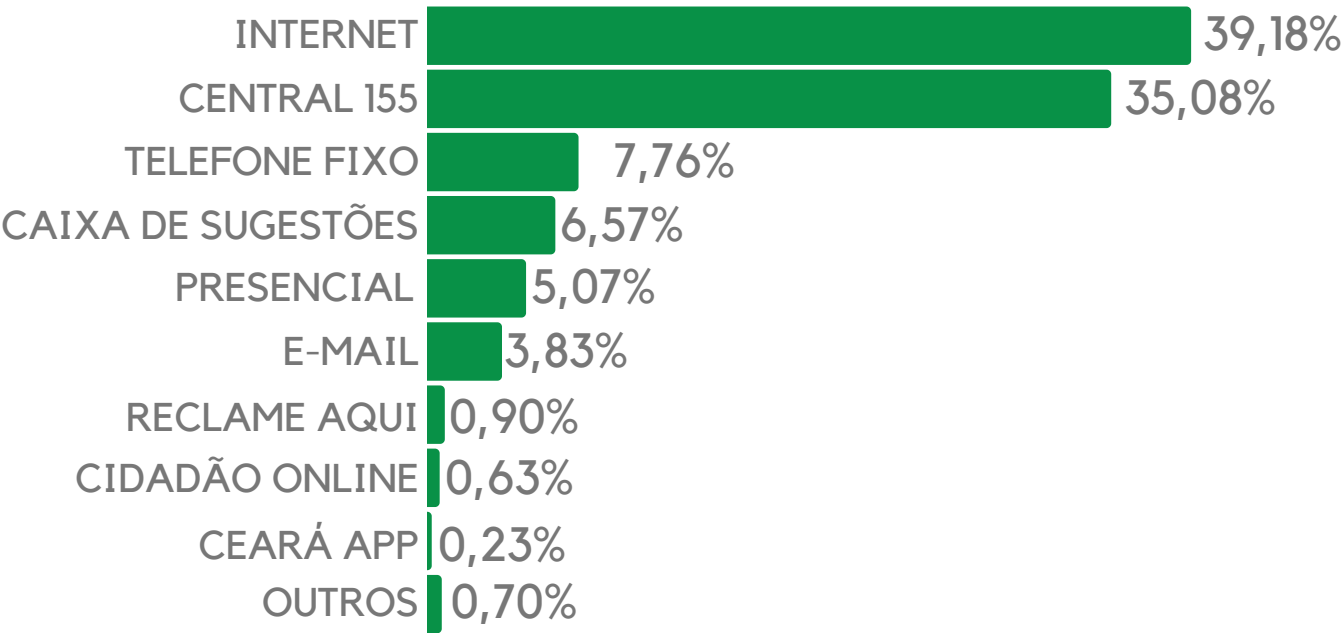
Boletim da Ouvidoria Geral do Estado
Janeiro/Abril 2024

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO CEARÁ TRANSPARENTE

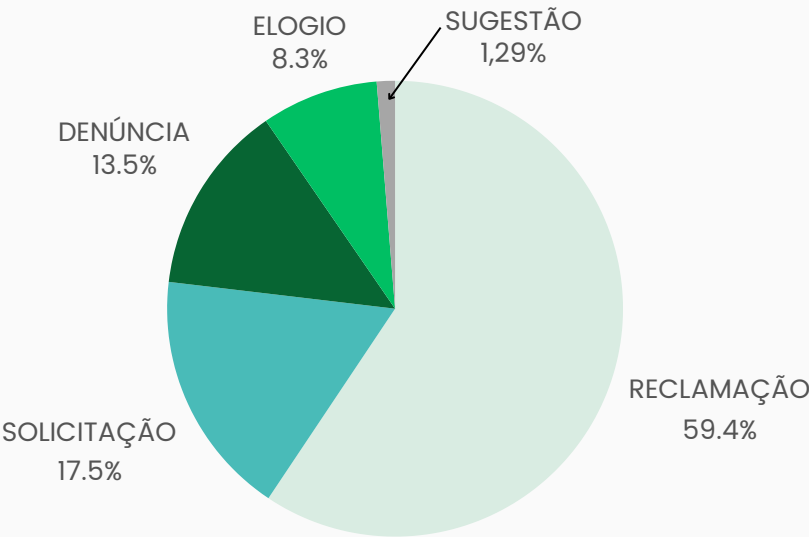


Fonte: Plataforma Ceará Transparente

CANAIS DE ATENDIMENTO DEMANDAS



MANIFESTAÇÕES POR TIPO



Reclamação: 18.220
Solicitação: 5.370
Denúncia: 4.153
Elogio: 2.548
Sugestão: 396

MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS NO PRAZO E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

- ➡ 95,59% das manifestações foram respondidas no prazo
- ➡ Tempo Médio de Resposta (8,11 dias)



PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS



Índice Geral de Satisfação (Janeiro a Abril): 60,00%

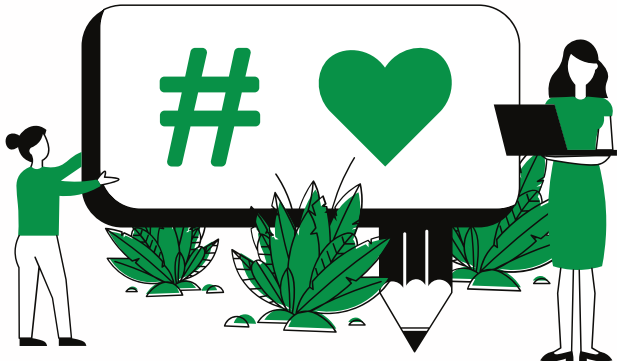
RANKING COM 10 ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS

Os órgãos representam 76,65% de todas as demandas da plataforma Ceará Transparente.



6.536	CAGECE	1.652	SEFAZ
5.274	SESA	1.305	PMCE
2.322	DETRAN	929	CBMCE
1.946	SAP	851	CC
1.927	SEDUC	780	SPS

CONFIRA OS ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



ELOGIOS

SESA - PC - CGE - PMCE - CIPP - SEDUC - CAGECE - DETRAN - SPS - CBMCE

RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÕES
CAGECE SESA DETRAN SEDUC SAP PMCE CC SEFAZ SPS METROFOR	CAGECE SEFAZ CBMCE SESA DETRAN SEDUC PMCE CC PEFOCE SPS	CGD SAP SEDIH SEDUC PMCE SESA PC CAGECE UECE DETRAN	SESA SEDUC METROFOR CC DETRAN PMCE CAGECE CGE SSPDS CBMCE



DETALHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES POR:

TIPO	ASSUNTO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	• Falta de água: desabastecimento e falta de pressão	1.587
	• Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão: demora no atendimento e não cumprimento de normas e procedimentos	1.561
	• Insatisfação com as atividades e procedimentos da Companhia: parecer da CAGECE sobre problemas de água/esgoto	1.141
SOLICITAÇÃO	• Certificado de Conformidade: Procedimentos e orientações (CBMCE)	401
	• Vazamento em via pública	339
	• Serviço de mercadoria em trânsito: Serviço de correção de nota fiscal e mercadoria retida em posto fiscal (SEFAZ)	281
DENÚNCIA	• Conduta inadequada de policial penal	735
	• Violação de direitos humanos contra pessoas em restrição de liberdade	649
	• Conduta inadequada de servidor/colaborador: Conduta desonesta e tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	351
ELOGIO	• Elogio a servidor público/colaborador	1.669
	• Elogio aos serviços prestados pelo órgão	777
	• Elogio ao Governador do Estado	26
SUGESTÃO	• Estrutura e Funcionamento do órgão/entidade: atendimento, estrutura física e materiais de consumo	122
	• Gestão (Ações e programas de saúde e estabelecimentos de saúde)	23
	• Acordo de cooperação/parcerias institucionais	21

*Fonte Ceará Transparente – Dados extraídos em 04/05/2024.

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.