



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



III Edição – 24/07/2024

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES QUANTO À PROCEDÊNCIA



❖ Art. 7º - Decreto nº 33.485/2020 – Regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria

A Política de Ouvidoria do Estado do Ceará visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual, com atuação ética, equânime e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão e oferecendo resposta conclusiva ao interessado no final do atendimento, que conterá decisão administrativa final acerca do caso apontado.

LIVRE EXPRESSÃO

JULGAMENTO



TIPOS DE CLASSIFICAÇÃO



PERCEPÇÃO APÓS O PROCEDIMENTO DE APURAÇÃO PRELIMINAR ▼

Aguardando Resultado da Apuração

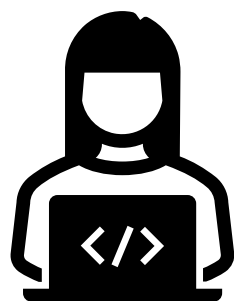
Demanda Improcedente

Demanda Procedente

Não Compete ao Poder Executivo Estadual

Não foi possível constatar

Parcialmente procedente



- ☐ Análise Preliminar
- ☐ Apuração



ORIENTAÇÕES PARA CLASSIFICAÇÃO



- ✓ A classificação deverá estar coerente com a apuração ou análise realizada;
- ✓ Fundamentar bem a resposta com uso de linguagem simples, principalmente nas situações de improcedência;
- ✓ Atenção nas classificações das demandas finalizadas parcialmente;
- ✓ Apresentar a estatística dessa classificação nos relatórios.



SUGESTÃO DE APRESENTAÇÃO DOS DADOS



Principais assuntos das reclamações cuja classificação atribuída foi como “procedente” ou “parcialmente procedente”.

Principais assuntos das Reclamações

Assuntos	Total	%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	3.960	10,50%
Carteira Nacional de Habilitação - CNH	3.177	8,42%
Falta de água	1.766	4,68%
Assistência à saúde	1.751	4,64%
Atendimento telefônico	982	2,60%
Fatura da conta de água/esgoto	975	2,59%
Tramitação de processo administrativo	898	2,38%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	844	2,24%
Gestão dos equipamentos de saúde	739	1,96%
Assistência farmacêutica	586	1,55%

Fonte: Relatório de Ouvidoria 2022

Ouvidoria
do Ceará

MELHORIAS NA PLATAFORMA



1

Edição da
classificação da
procedência pela
Ceouv/CGE

2

Inclusão de filtros
nos relatórios



Ouvidoria
do Ceará

TIME

COUVI/CEOUV CGE



Larisse Maria Ferreira Moreira
José Benevides Lobo Neto
Jean Lopes dos Santos
Maria Antonizete de Oliveira Silva
Natália Cecília de França
Samuel de Carvalho Colares

Maria Thais Pinheiro Holanda
Christine Leite Mamede
Aláide Maria Freitas Sales

Fernanda Mara Furtado Rocha
Cláudia Correia Cavalcante

Andreza Freire Castro
Francisca Querobina Mota
Jacilda da Silva Rodrigues
Lia Castelo Branco Martins

Obrigada

