



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

IV Reunião da Rede de Ouvidorias 2024

CIPP - CBMCE - SEAS

Ouvidoria em Prática - Satisfação do Cidadão

ANÁLISE COMPARATIVA DE SATISFAÇÃO: 2023 E 1º SEMESTRE DE 2024

INDICADOR	RESULTADO 2023	RESULTADO 2024
a. Satisfação geral com o Serviço de Ouvidoria (<i>atenção, compromisso e respeito do ouvidor e equipe</i>)	4,8	4,8
b. Satisfação com o tempo de resposta	4,6	4,86
c. Satisfação com o canal de atendimento utilizado (<i>comunicação, facilidade, celeridade e funcionalidade</i>)	4,73	4,9
d. Satisfação com a qualidade da resposta apresentada	4,53	4,95
Média das Notas	4,67	4,92
Índice Geral de Satisfação	87%	100%



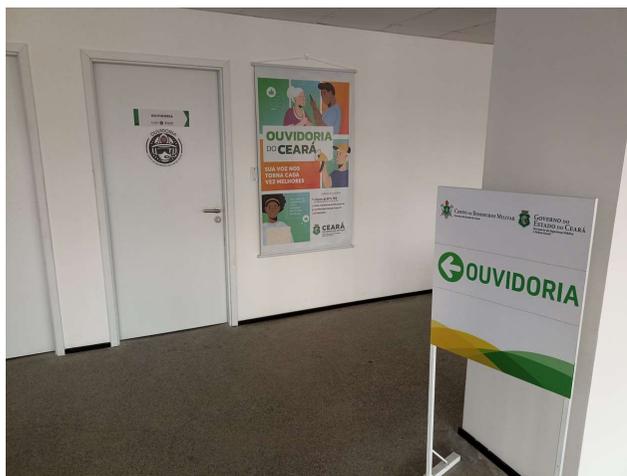
CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará

Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL



A seção da Ouvidoria está lotada no térreo do Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará, localizado no prédio do CISP.

Integrantes da seção



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL



Ouvidor Chefe Tenente Coronel Edir Paixão, Tenente Braz e o Operador Setorial Paulo Manoel. Citação especial ao Tenente Domingos e ao Capitão Loreto (CEPI).

Dados das manifestações

Dados de todas as Ouvidorias Setoriais



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

Estatísticas gerais

Total de manifestações finalizadas no prazo

59271 (90,99%)

Total de manifestações respondidas fora do prazo

2459 (3,77%)

Total de manifestações pendentes

3411 (5,24%)

Tempo médio de resposta

7,74 dias

Resolubilidade

95,31%

Dados da Setorial do CBMCE

Estatísticas gerais

Total de manifestações finalizadas no prazo

1830 (98,76%)

Total de manifestações respondidas fora do prazo

2 (0,11%)

Total de manifestações pendentes

21 (1,13%)

Tempo médio de resposta

3,6 dias

Resolubilidade

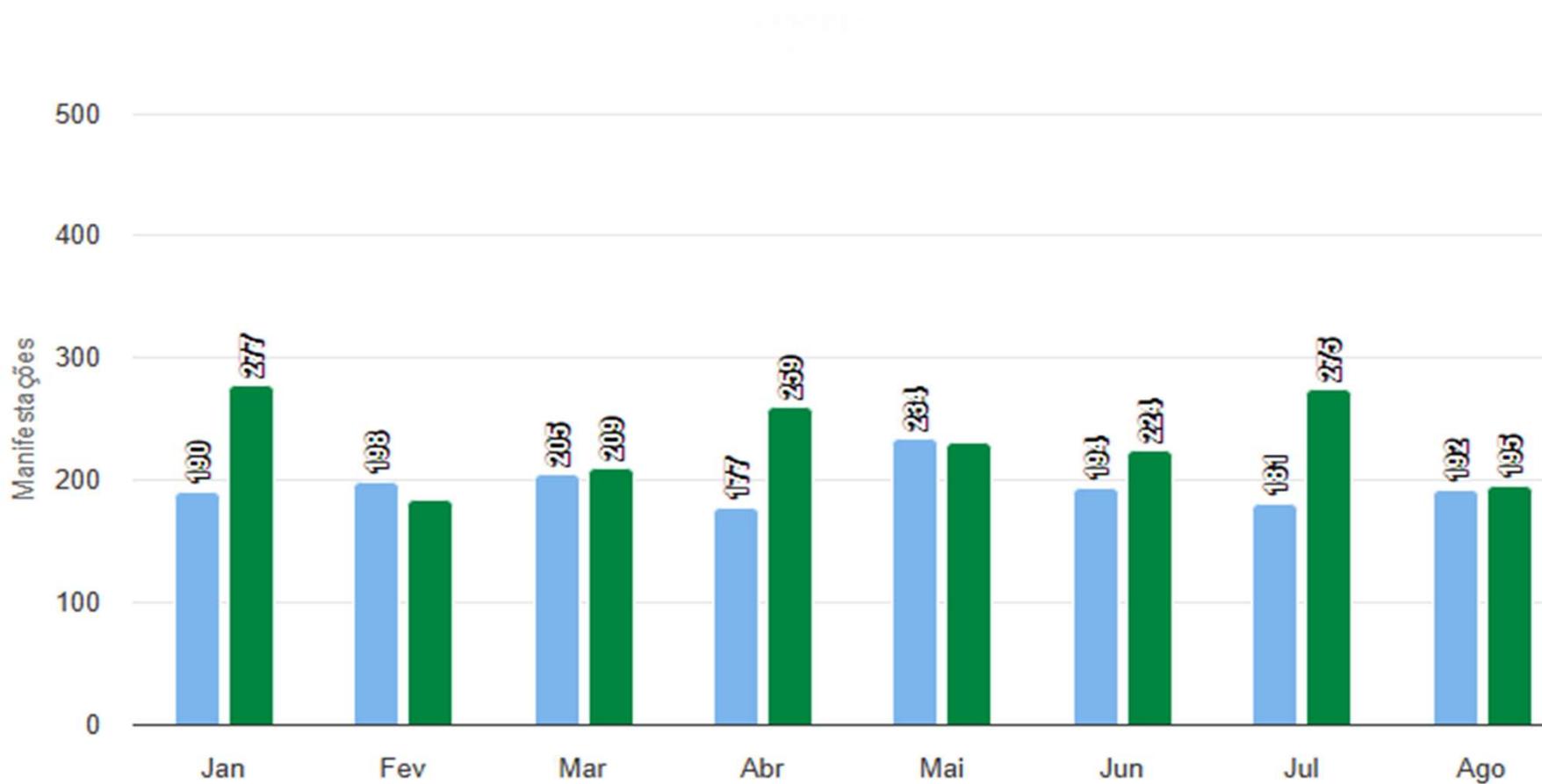
99,89%

Dados das manifestações

Total de manifestações registradas (1º semestre 2024):



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

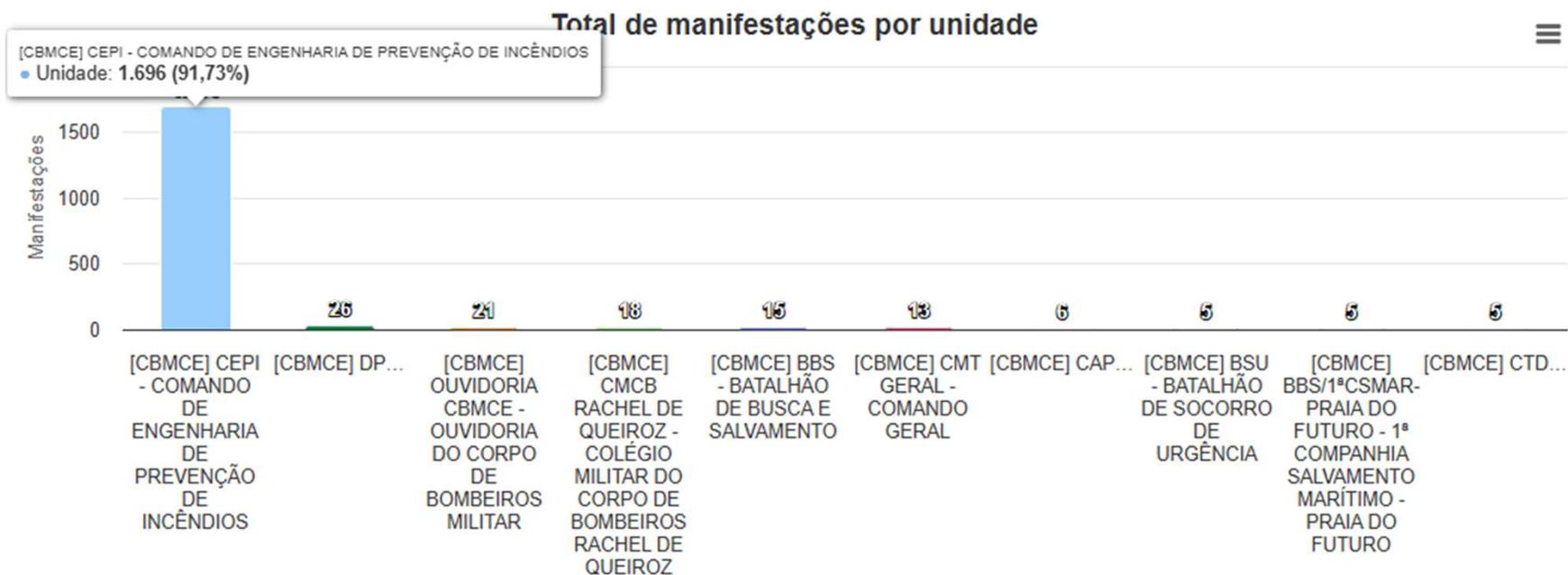


Dados das manifestações

Unidades mais demandadas



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL



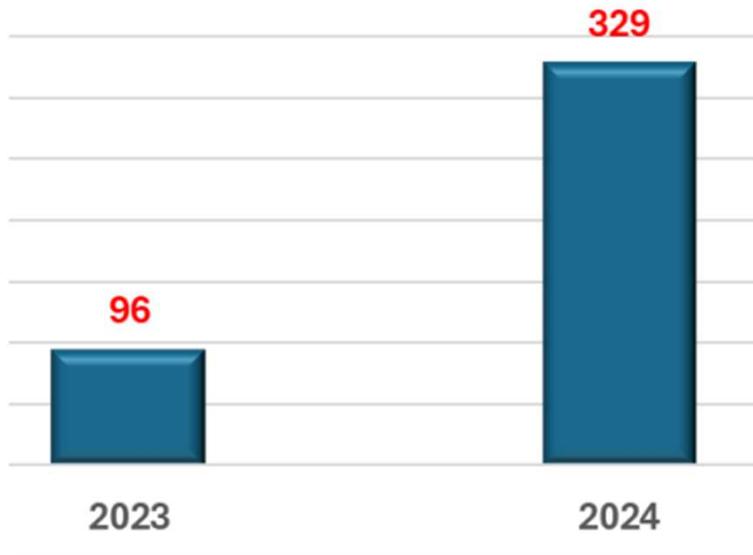
OUVIDORIA



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL



“Vidas Alheias e Riquezas Salvar!”



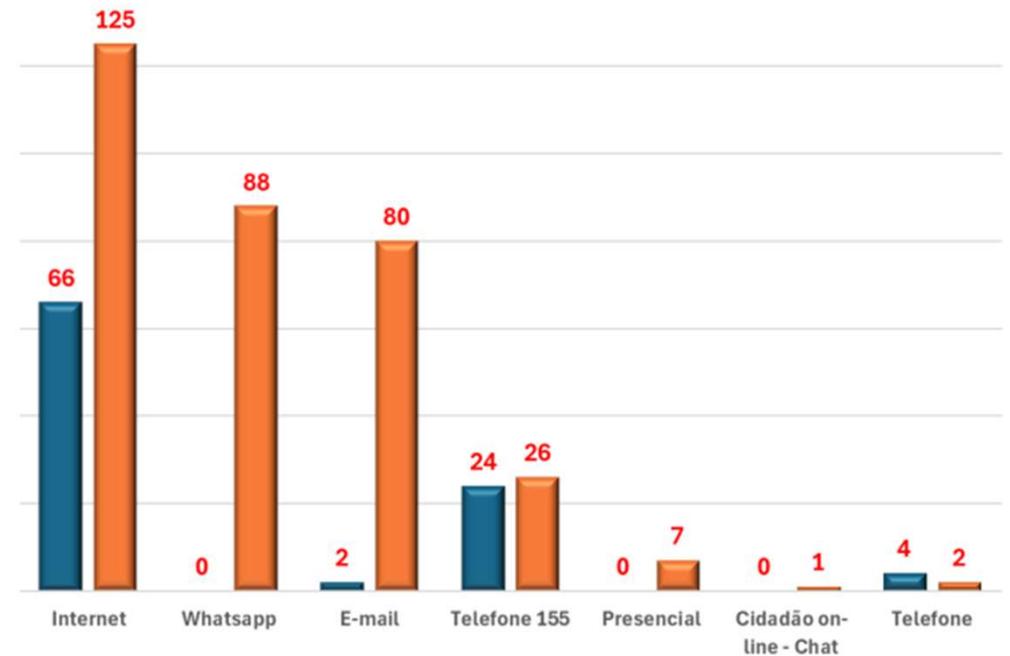
242% de aumento



O tempo médio de respostas caiu de 19,6 dias para 3,76 dias

BOAS PRÁTICAS

+ AÇÕES CRIATIVAS



OUVIDORIA DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO