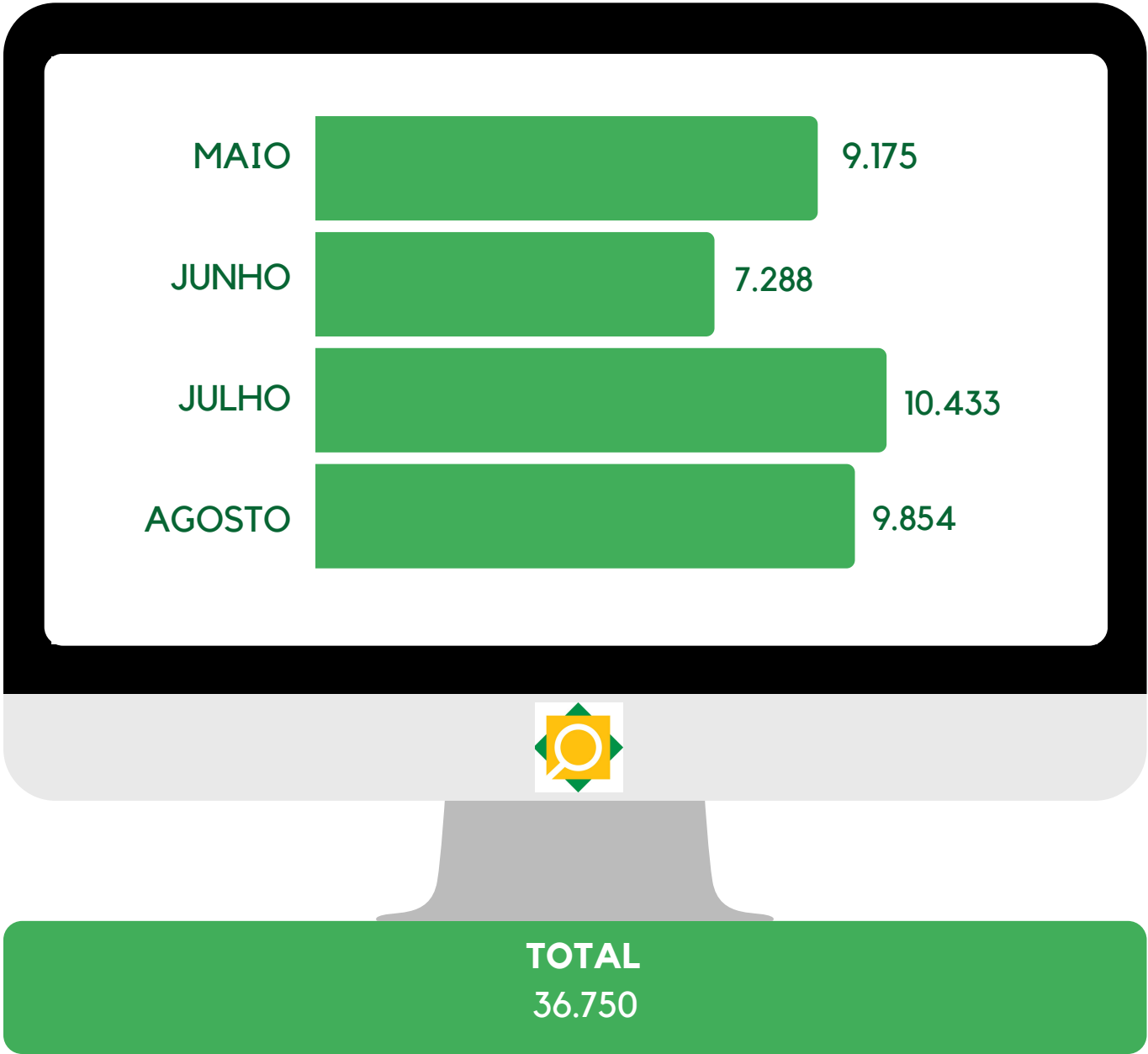


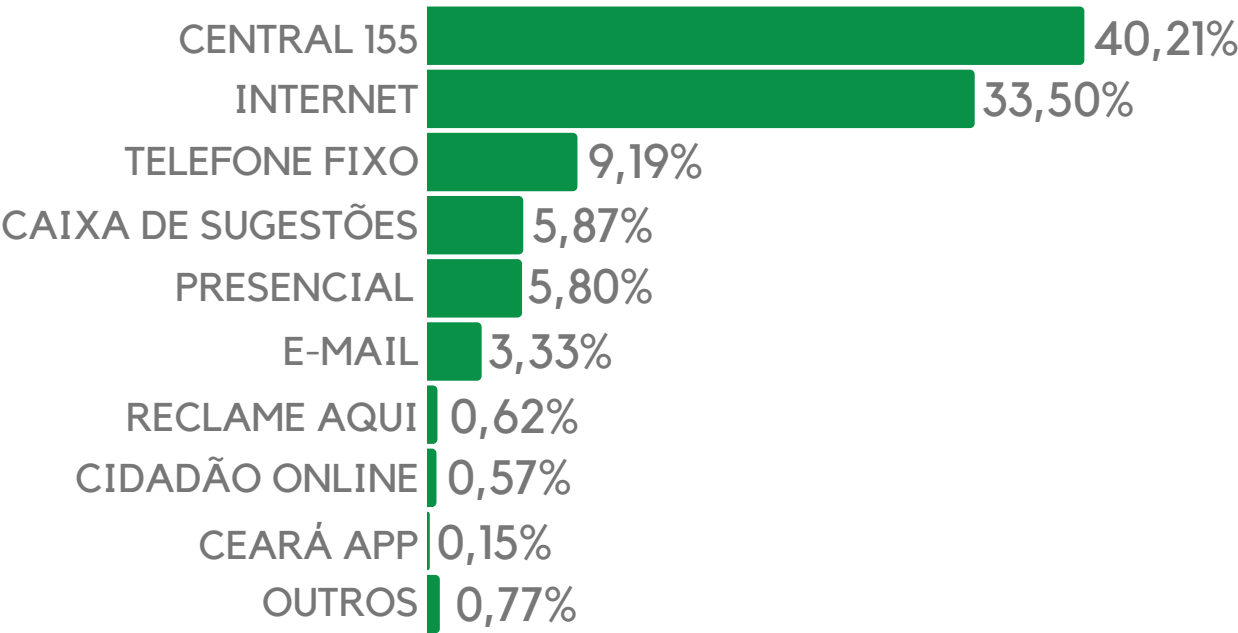
Boletim da Ouvidoria Geral do Estado Maio/Agosto 2024

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO CEARÁ TRANSPARENTE

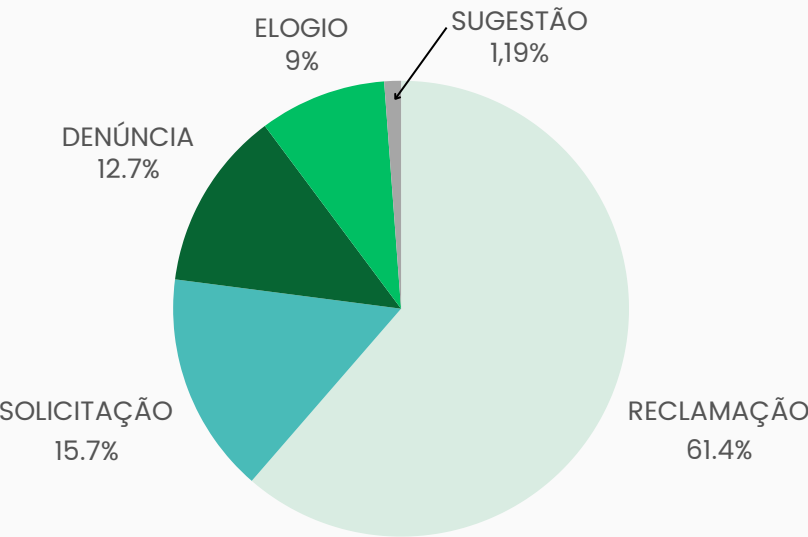


Fonte: Plataforma Ceará Transparente

CANAIS DE ATENDIMENTO DEMANDAS



MANIFESTAÇÕES POR TIPO



Reclamação: 22.554
Solicitação: 5.764
Denúncia: 4.685
Elogio: 3.311
Sugestão: 436

MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS NO PRAZO E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

➡ 95,73% das manifestações foram respondidas no prazo

➡ Tempo Médio de Resposta (6,97 dias)



PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS



Índice Geral de Satisfação (Maio a Agosto): 58,00%

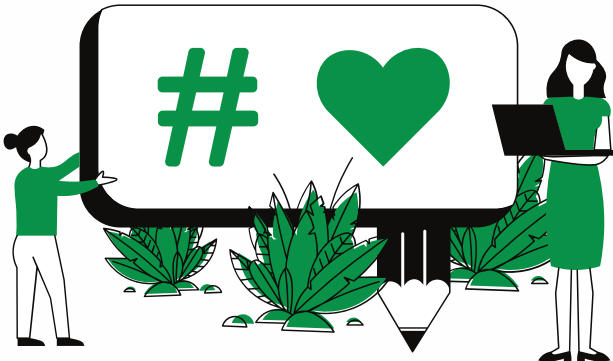
RANKING COM 10 ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS

Os órgãos representam 78,52% de todas as demandas da plataforma Ceará Transparente.



7.191	CAGECE	1.645	SEFAZ
6.111	SESA	1.485	PMCE
3.895	PEFOCE	1.424	SEDUC
2.878	DETRAN	1.043	SEDIH
2.215	SAP	965	CBMCE

CONFIRA OS ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



ELOGIOS

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

RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÕES
CAGECE PEFOCE SESA DETRAN SAP PMCE SEDUC SEFAZ ARCE CC	CAGECE SEFAZ CBMCE SESA DETRAN PEFOCE PMCE SEDUC PC SOP	CGD SAP SEDIH SEDUC SESA PMCE PC CAGECE DETRAN SEAS	SESA CC METROFOR PMCE SEDUC SSPDS DETRAN CBMCE SEPLAG CAGECE



DETALHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES POR:

TIPO	ASSUNTO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	• Procedimentos para emissão da Carteira de Identidade (RG): Demora na entrega do documento e documentação necessária	2.920
	• Falta de água: desabastecimento e falta de pressão	2.485
	• Insatisfação com as atividades e procedimentos da Companhia: parecer da CAGECE sobre problemas de água/esgoto e corte de água por débito indevido/justificado	1.075
	• Vazamento em via pública	724
SOLICITAÇÃO	• Serviço de mercadoria em trânsito: Serviço de correção de nota fiscal e regularização da situação da mercadoria em trânsito (SEFAZ)	334
	• Vazamento em via pública (CAGECE)	324
	• Certificado de Conformidade: Procedimentos e orientações (CBMCE)	320
DENÚNCIA	• Conduta inadequada de policial penal	1.058
	• Violação de direitos humanos contra pessoas em restrição de liberdade	988
	• Conduta inadequada de servidor/colaborador: Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas, conduta desonesta e desídia funcional (Negligência, desinteresse, má vontade e outros)	426
ELOGIO	• Elogio a servidor público/colaborador (SESA)	1.862
	• Elogio aos serviços prestados pelo órgão (SESA)	692
	• Elogio a servidores (PMCE)	80
SUGESTÃO	• Estrutura e Funcionamento do órgão/entidade: atendimento, estrutura física e materiais de consumo	130
	• Gestão Administrativa dos equipamentos de saúde (Ações e programas de saúde e estabelecimentos de saúde)	24
	• Assistência à saúde: consulta/atendimento/tratamento e outros	18

*Fonte Ceará Transparente – Dados extraídos em 02/09/2024.

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.