



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Rede de
Ouvidorias
Poder Executivo do Ceará



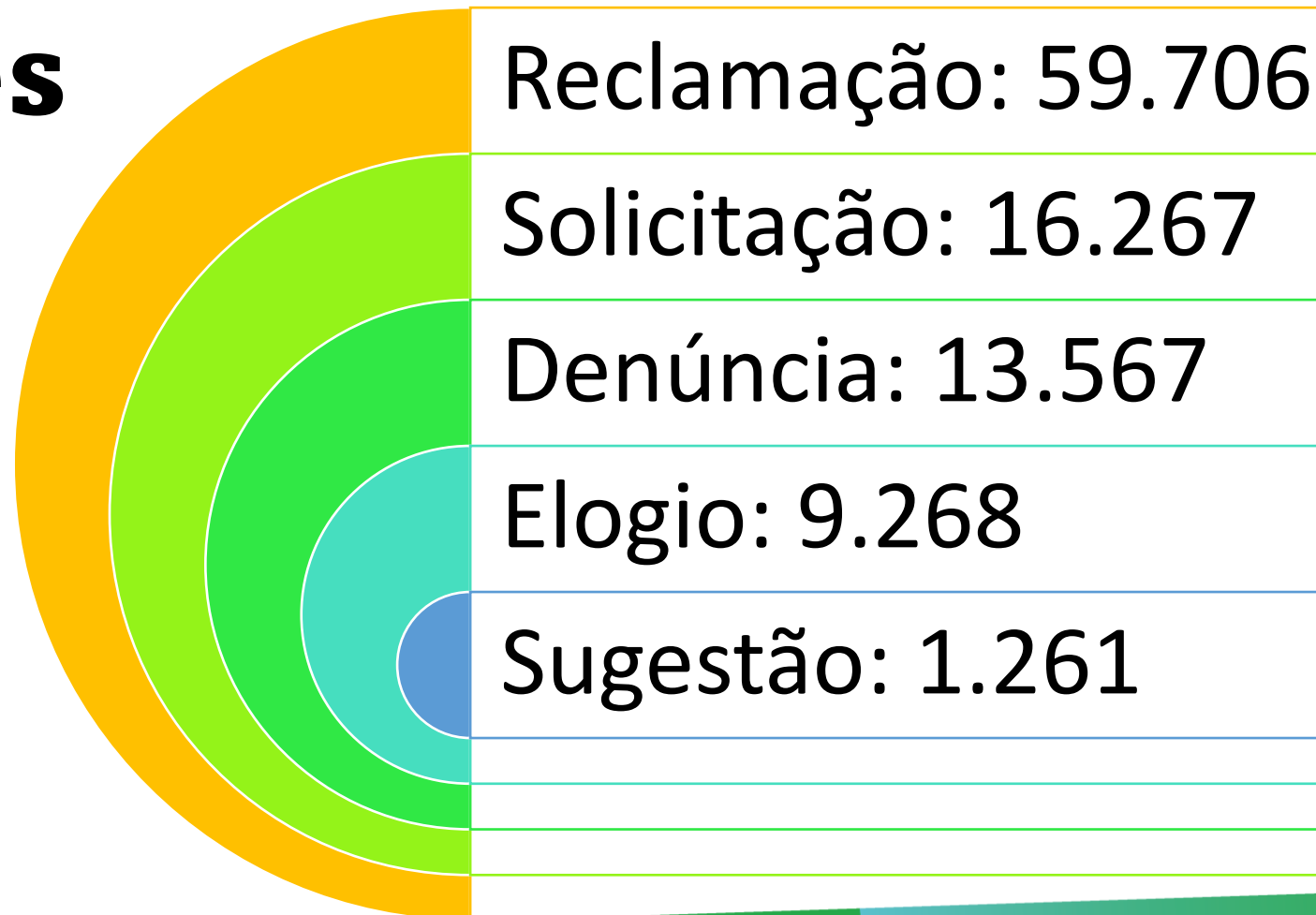
I Reunião da Rede de Ouvidorias 27 de Fevereiro

Ouvidoria em Números 2024

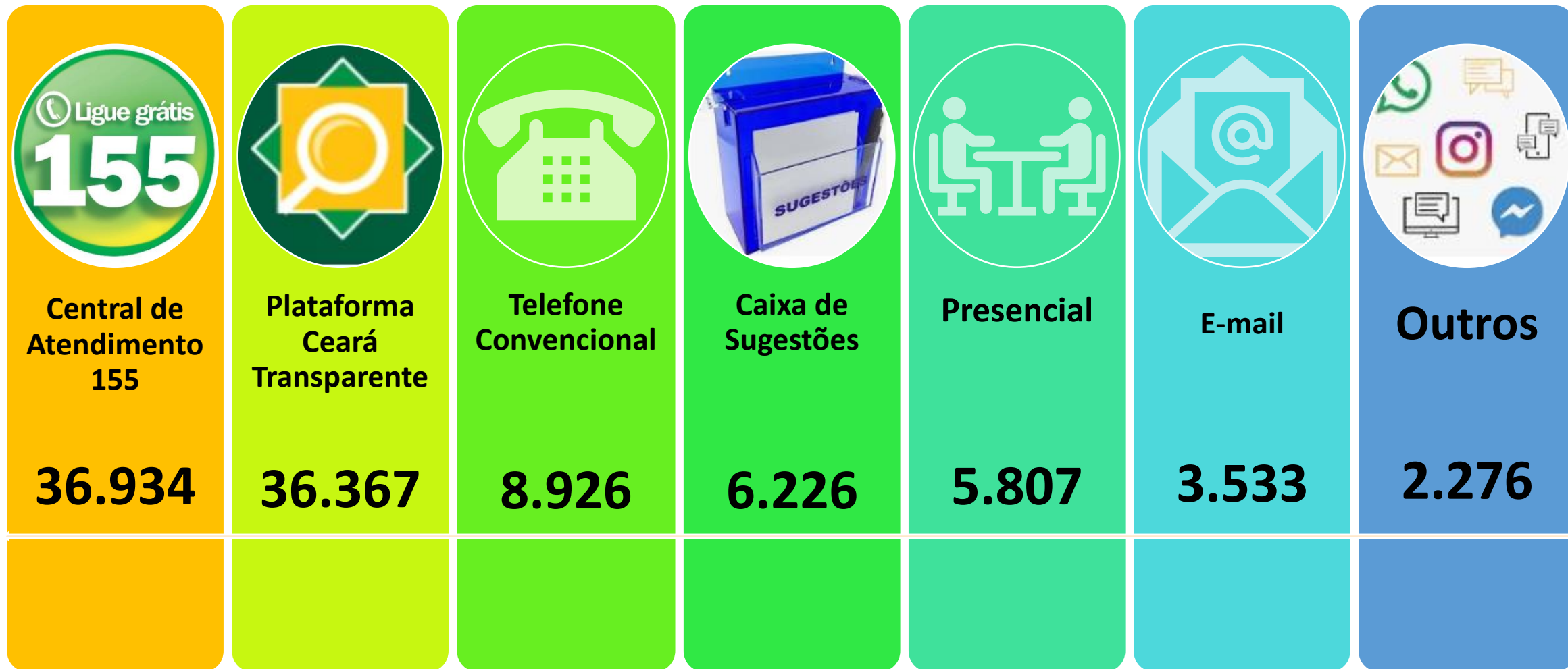
100.069

Manifestações

2024



Canais de Atendimento



Índice Geral

Resolubilidade 92,55%

Satisfação 60%

Tempo Médio de Resposta 8,73 dias



RANKING COM 10 ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS

Os órgãos representam 79,01% de todas as demandas da plataforma Ceará Transparente.



20.643 CAGECE

5.035 SEDUC

17.366 SESA

4.979 SEFAZ

7.399 DETRAN

3.800 PMCE

6.684 SAP

2.773 SEDIH

6.538 PEFOCE

2.731 CBMCE

RECLAMAÇÃO

- Procedimentos para emissão da Carteira de Identidade (RG) **5.785**
- Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão **5.516**
- Falta de água **4.727**
- Insatisfação com as atividades e procedimentos da Companhia **3.359**
- Assistência à saúde **2.620**
- Fatura da CAGECE **2.580**

SOLICITAÇÃO

• Serviço de mercadoria em trânsito:	938
• Vazamento em via pública (CAGECE)	922
• Certificado de Conformidade	881
• Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	584
• Vistoria técnica em edificação	488
• Tramitação de processo administrativo	360

DENÚNCIA

- | | |
|---|--------------|
| • Conduta inadequada de policial penal | 3.043 |
| • Violação de direitos humanos contra pessoas em restrição de liberdade | 2.603 |
| • Conduta inadequada de servidor/colaborador | 1.199 |
| • Apuração e procedimentos sobre crimes diversos | 559 |
| • Serviço de fiscalização de empresa | 527 |
| • Apuração de responsabilidade disciplinar (polícia penal) | 383 |

ELOGIO

• Elogio a servidor público/colaborador	6.463
• Elogio aos serviços prestados pelo órgão	2.211
• Elogio a servidores	225
• Elogio ao governador do Estado	88
• Sistema adutor Banabuiú - sertão central	81
• Assistência à saúde	81

SUGESTÃO

- Estrutura e Funcionamento do órgão/entidade **385**
- Gestão Administrativa dos equipamentos de saúde **85**
- Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão **65**
- Acordo de cooperação / parcerias institucionais **51**
- Assistência à saúde **40**

SESPORTE	80	0,08%
SECITECE	78	0,08%
SEM	72	0,07%
CM	69	0,07%
SOHIDRA	63	0,06%
SET	45	0,04%
SDE	36	0,04%
VICEGOV	35	0,03%
SUPESP	35	0,03%
ETICE	27	0,03%
CEASA	26	0,03%
CEGÁS	22	0,02%
EGP	20	0,02%
FUNCAP	17	0,02%
FUNCEME	13	0,01%
CEARAPAR	13	0,01%
NUTEC	8	0,01%
IPECE	7	0,01%
SPA	7	0,01%
ZPE	5	0,00%
FUNTELC	4	0,00%
SEPINCE	2	0,00%

1

22 Ouvidorias

Até 80 Manifestações

SEINFRA	299	0,30%
SCIDADES	282	0,28%
ADECE	263	0,26%
SEMA	217	0,22%
URCA	204	0,20%
CIPP S/A	190	0,19%
SEPA	185	0,18%
CEE	157	0,16%
ADAGRI	153	0,15%
COGERH	147	0,15%
IDACE	109	0,11%
EMATERCE	99	0,10%
ESP	94	0,09%
SETUR	90	0,09%

2

14 Ouvidorias

De 81 a 300
Manifestações

SEPLAG	963	0,96%
UECE	884	0,88%
ISSEC	812	0,81%
CEARAPREV	626	0,63%
SOP	587	0,59%
SRH	526	0,53%
PGE	524	0,52%
SEMACE	454	0,45%
JUCEC	435	0,43%
SEAS	411	0,41%
AESP/CE	355	0,35%
CGE	330	0,33%
SECULT	315	0,31%
S.D.A	313	0,31%
UVA	310	0,31%

3

15 Ouvidorias

De 301 a 1.000
Manifestações

CAGECE	20.643	20,63%
SESA	17.366	17,35%
DETRAN	7.399	7,39%
SAP	6.684	6,68%
PEFOCE	6.538	6,53%
SEDUC	5.035	5,03%
SEFAZ	4.979	4,98%
PMCE	3.799	3,80%
SEDIH	2.773	2,77%
CBMCE	2.731	2,73%
PC	1.979	1,98%
CC	1.942	1,94%
SPS	1.851	1,85%
METROFOR	1.570	1,57%
ARCE	1.426	1,43%
SSPDS	1.322	1,32%
CGD	1.001	1,00%

4

17 Ouvidorias

Acima de 1.000
Manifestações

Resultado da Pesquisa de Satisfação da CGE 2024

Com órgãos e entidades

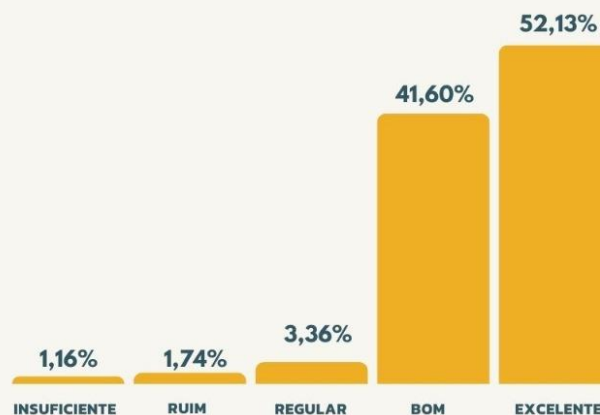


ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

93,73%

93 QUESTIONÁRIOS

Enviados por 39 órgãos e entidades participantes



1 - SERVIÇOS DE AUDITORIA INTERNA GOVERNAMENTAL (AVALIAÇÃO E CONSULTORIA) - **92,06%**

2 - GESTÃO DO SISTEMA DE CORREIÇÃO - **92,59%**

3 - PLANO DE AÇÃO PARA SANAR FRAGILIDADES (PASF) - **86,89%**

4 - ORIENTAÇÕES TÉCNICAS E NORMATIVAS - **92,86%**

5 - ANÁLISES DO GTC - **90,91%**

6 - ACOMPANHAMENTO DO CAUC - **90,38%**

7 - PROGRAMA DE INTEGRIDADE - **90,91%**

8 - GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIA - **97,53%**

9 - GESTÃO DO SISTEMA DE ÉTICA - **88,16%**

10 - APOIO AO CGAI - **86,36%**

11 - CEARÁ TRANSPARENTE - **97,75%**

12 - SISTEMA AVIA - **93,42%**

13 - SISTEMA SACC - **91,8%**

14 - SISTEMA E-PARCERIAS - **98,18%**

15 - SISTEMA SIEC - **94,29%**

16 - SISTEMA CGE ATENDE - **95,83%**

17 - RELATÓRIOS DE CONTROLE INTERNO SOBRE AS CONTAS ANUAIS DE GESTÃO - RCI GESTÃO - **96%**

18 - SÍTIO INSTITUCIONAL DA CGE - **97,65%**

19 - CGE NAS REDES SOCIAIS (TWITTER, FACEBOOK, YOUTUBE E INSTAGRAM) - **94,87%**

20 - BOLETIM INFORMATIVO "CGE NOTÍCIAS" - **95,12%**

21 - CAPACITAÇÕES OFERTADAS - **95,35%**

22 - EVENTOS INSTITUCIONAIS (FÓRUNS, ENCONTROS, REUNIÕES E OUTROS) - **97,65%**

Rede de Ouvidorias

Poder Executivo do Ceará

97,53%



**Rede de
Ouvidorias**

Poder Executivo do Ceará

Obrigada!
Ceouv@cge.ce.gov.br