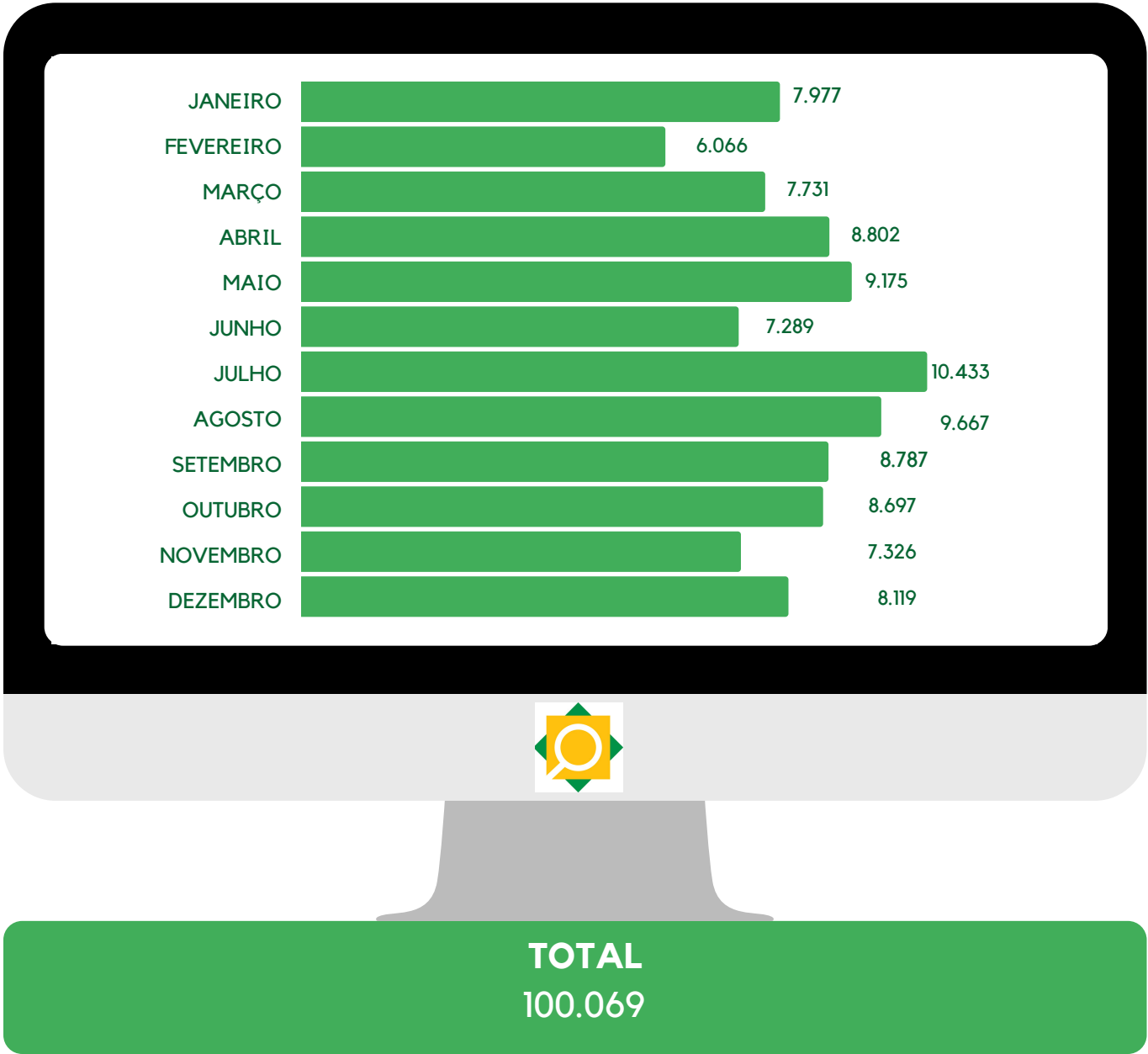


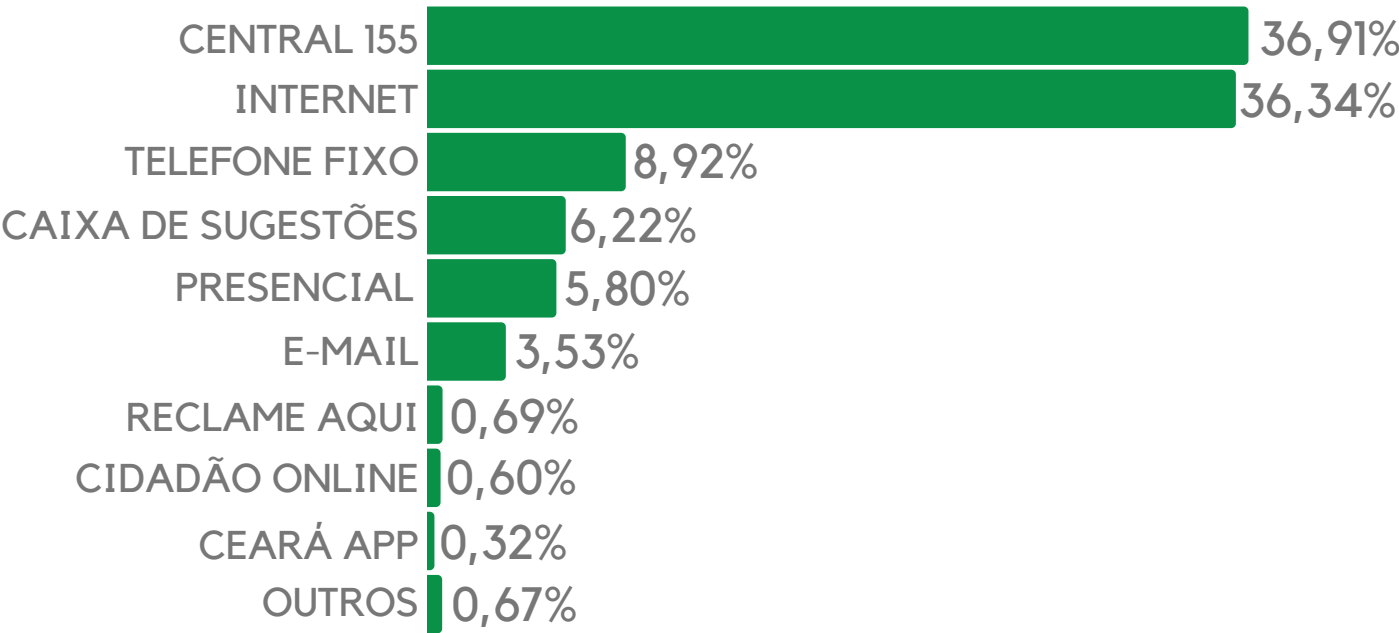
Boletim da Ouvidoria Geral do Estado Janeiro a Dezembro 2024

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO CEARÁ TRANSPARENTE

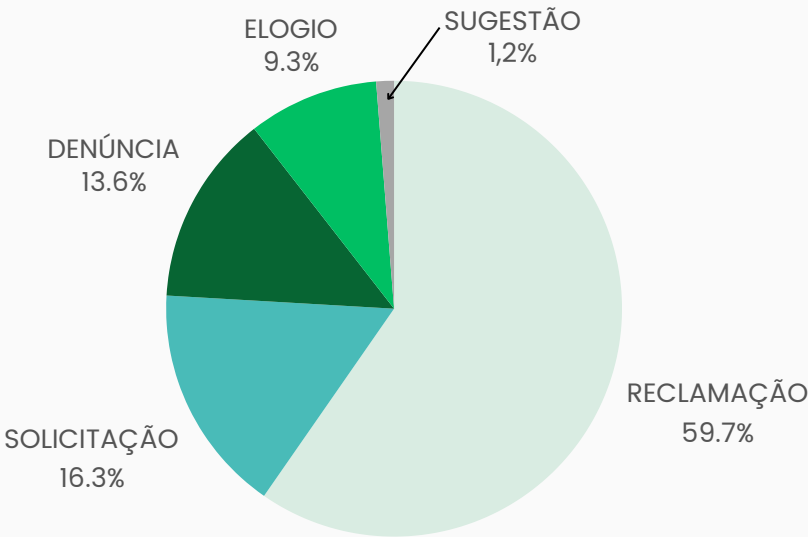


Fonte: Plataforma Ceará Transparente

CANAIS DE ATENDIMENTO DEMANDAS



MANIFESTAÇÕES POR TIPO



Reclamação: 59.706
Solicitação: 16.267
Denúncia: 13.567
Elogio: 9.268
Sugestão: 1.261

MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS NO PRAZO E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

- ➔ 92,55% das manifestações foram respondidas no prazo
- ➔ Tempo Médio de Resposta (8,73 dias)



PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS



Índice Geral de Satisfação (Janeiro a Dezembro): 60%

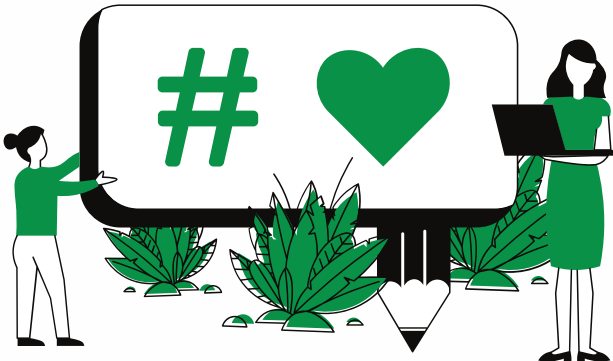
RANKING COM 10 ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS

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

CONFIRA OS ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



ELOGIOS

SESA - PMCE - PCCE - SEDUC - CGE - CAGECE - CIPP - AESP - SSPDS - SRH

RECLAMAÇÃO

CAGECE
SESA
PEFOCE
DETRAN
SAP
SEDUC
PMCE
SEFAZ
CASA CIVIL
SPS

SOLICITAÇÃO

SEFAZ
CAGECE
CBMCE
SESA
DETRAN
SEDUC
PMCE
PEFOCE
SEPLAG
CASA CIVIL

DENÚNCIA

SAP
SEDIH
SEDUC
CGD
PMCE
PCCE
SESA
SEFAZ
CAGECE
CBMCE

SUGESTÕES

SESA
CASA CIVIL
SEDUC
METROFOR
PMCE
SSPDS
DETRAN
CBMCE
SEPLAG
CAGECE



DETALHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES POR:

TIPO	ASSUNTO	TOTAL
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

*Fonte Ceará Transparente – Dados extraídos em 04/02/2025.

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.