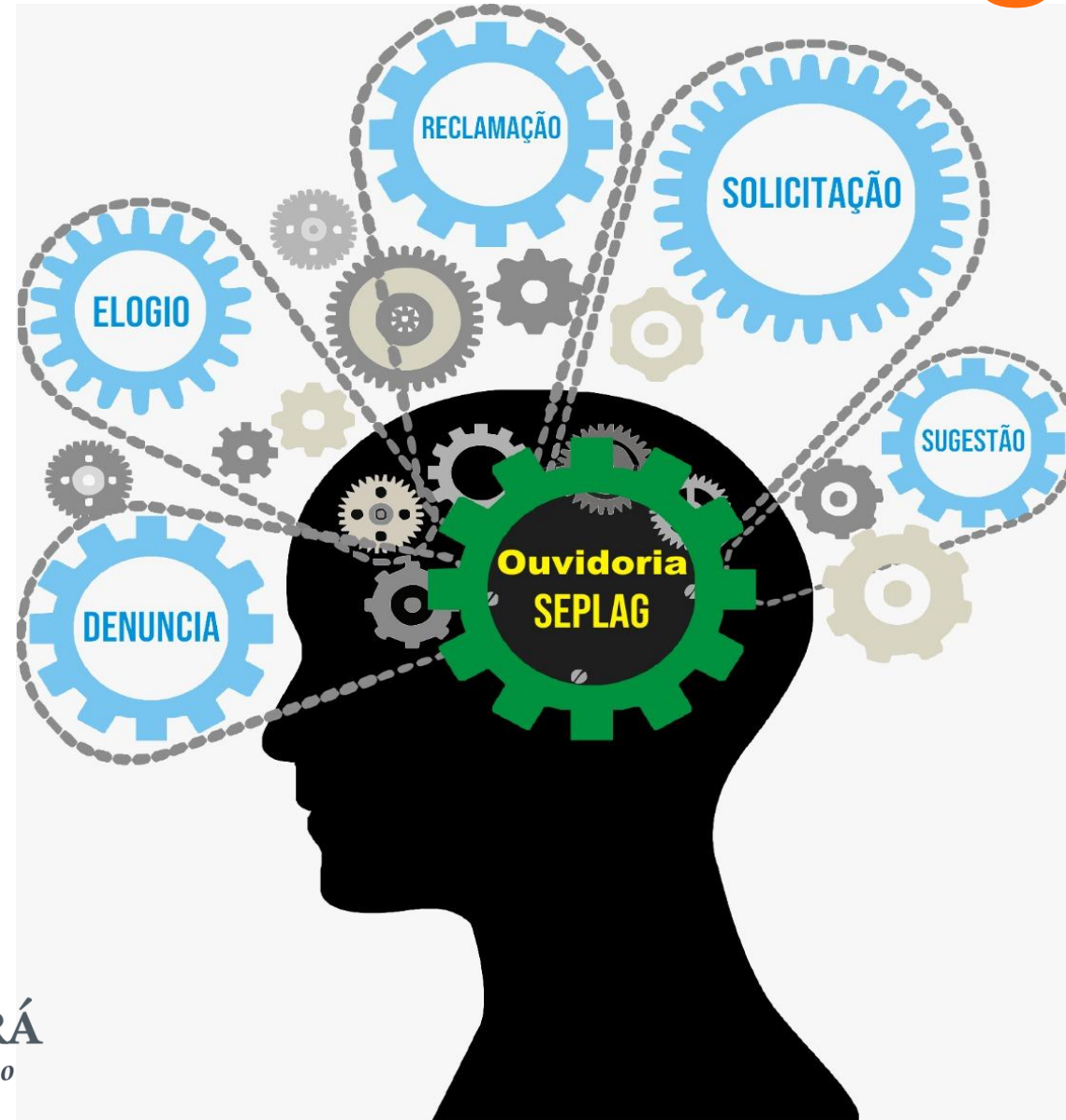


OUVIDORIA SEPLAG



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria do Planejamento e Gestão

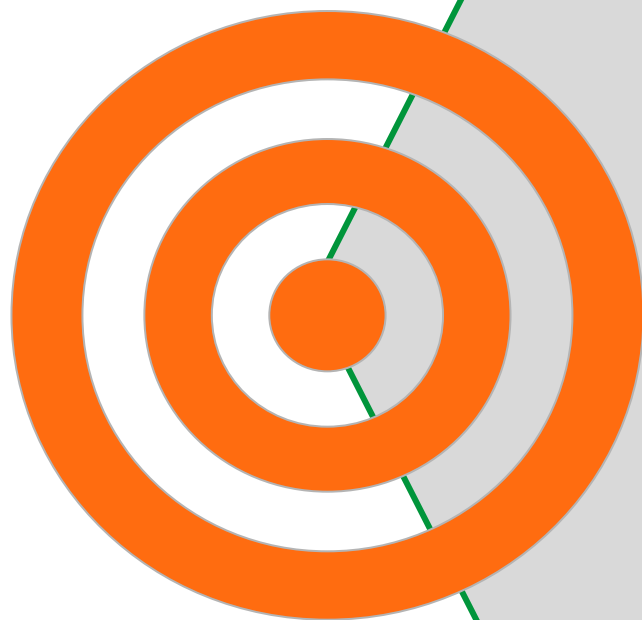


***Decreto nº 33485 de 21 de fevereiro de
2020***

***Regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do
Poder Executivo Estadual.***

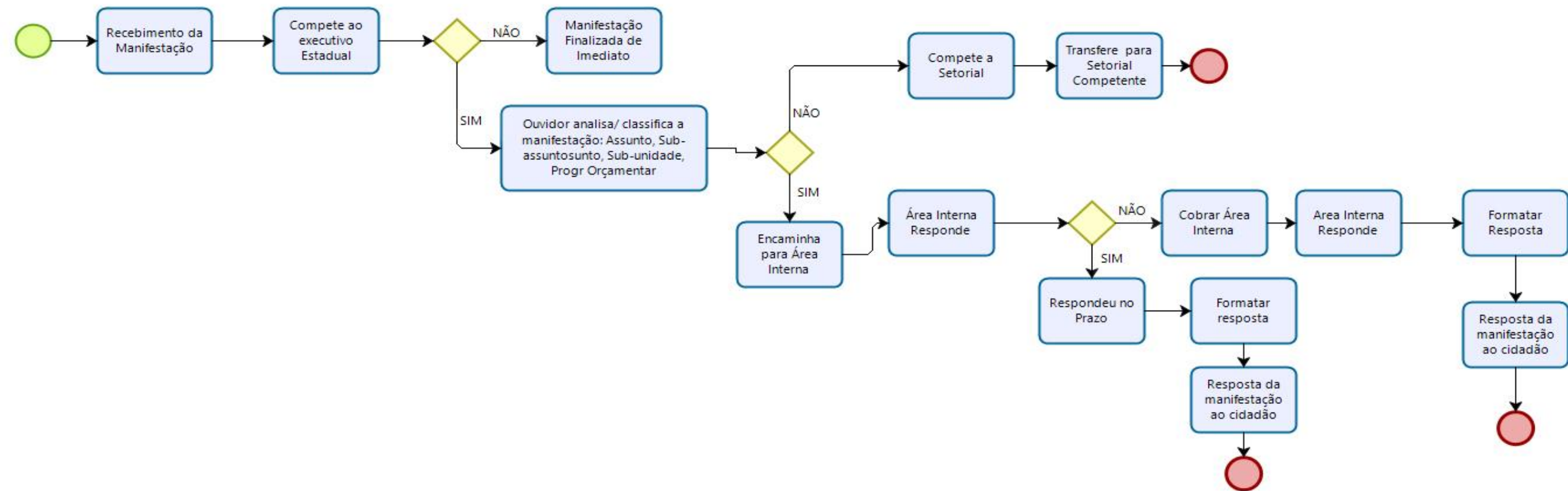


Objetivos Gerais



O objetivo da ouvidoria é atender essa sociedade participativa, cada vez mais exigente e ansiosa por melhorias

Fluxograma Ouvidoria Seplag

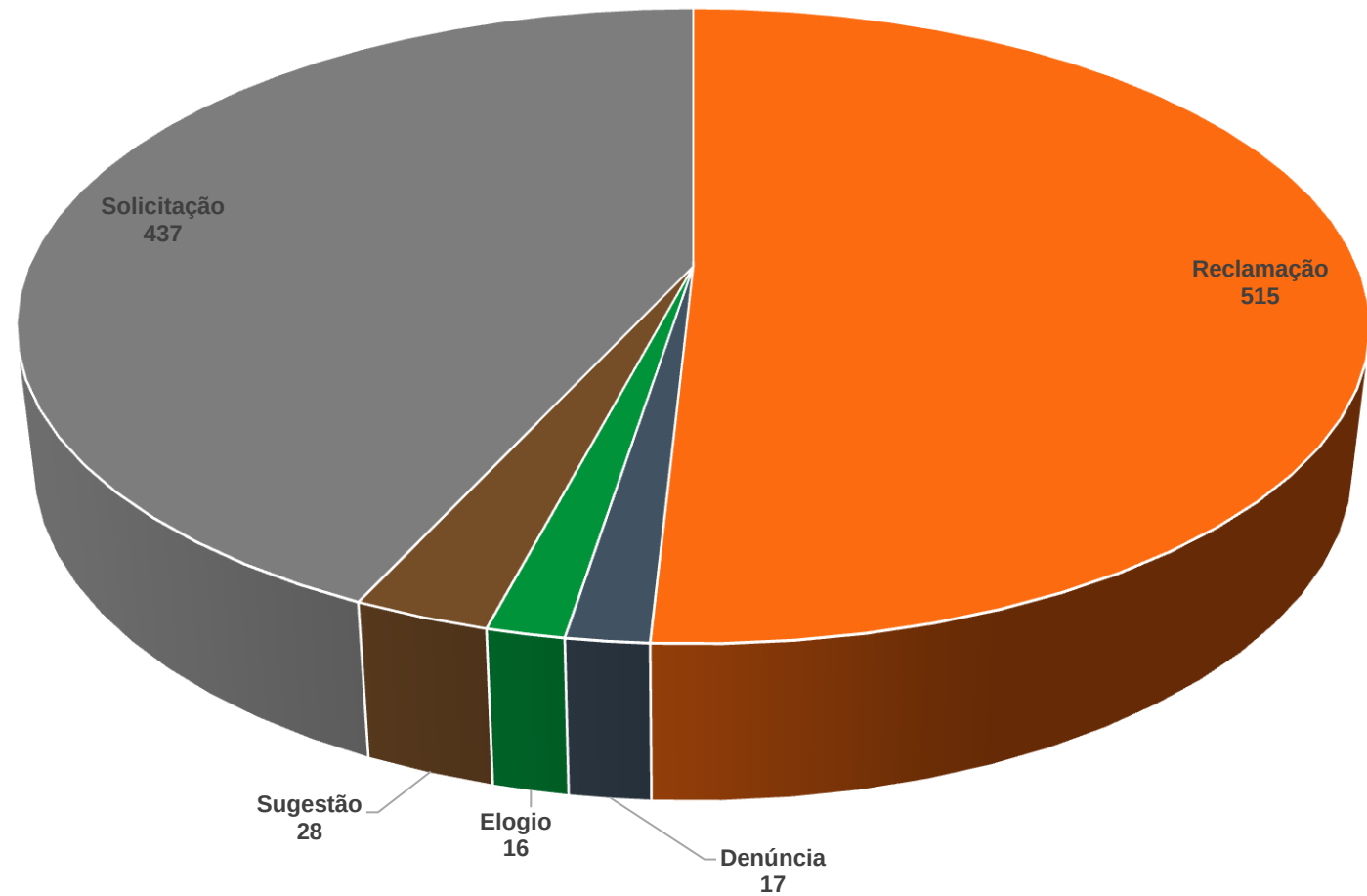


PESQUISA NO GOOGLE FORMS

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeHo_XZIkzabQ5uSv-kCWlf8H_0iLAXqcEd2y9g3lqLmFY6dQ/viewanalytics?vc=0&c=0&w=1&flr=0&gxids=7628

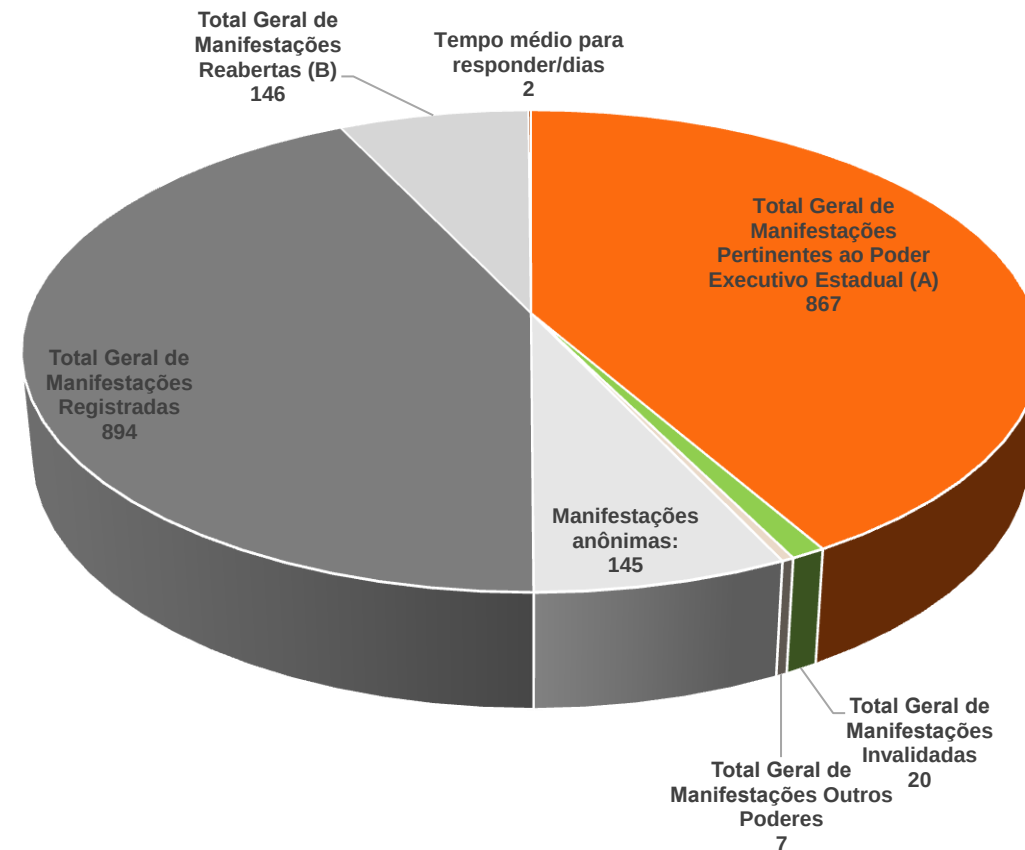


MANIFESTAÇÕES POR TIPO NOV 2019 A NOV 2020



Relatório por Tipo de Manifestação	Quantidade
Reclamação	515
Denúncia	17
Elogio	16
Sugestão	28
Solicitação	437
Total	1013

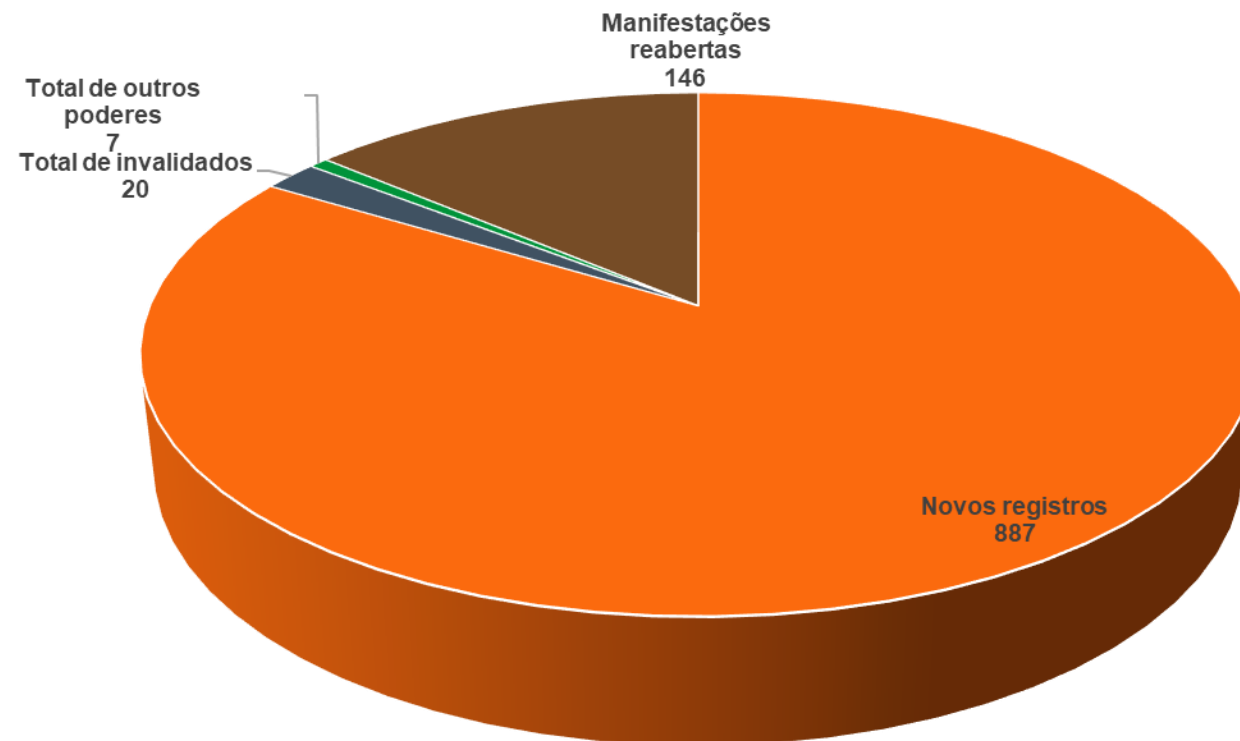
MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA NOV19 A NOV20



Período do Relatório: 01/11/2019 à 30/11/2020 23:59	TOTAL
Total Geral de Manifestações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual (A)	867
Total Geral de Manifestações Invalidadas	20
Total Geral de Manifestações Outros Poderes	7
Manifestações anônimas:	145
Total Geral de Manifestações Registradas	894
Total Geral de Manifestações Reabertas (B)	146
Tempo médio para responder/dias	2
TOTAL A+B	1013



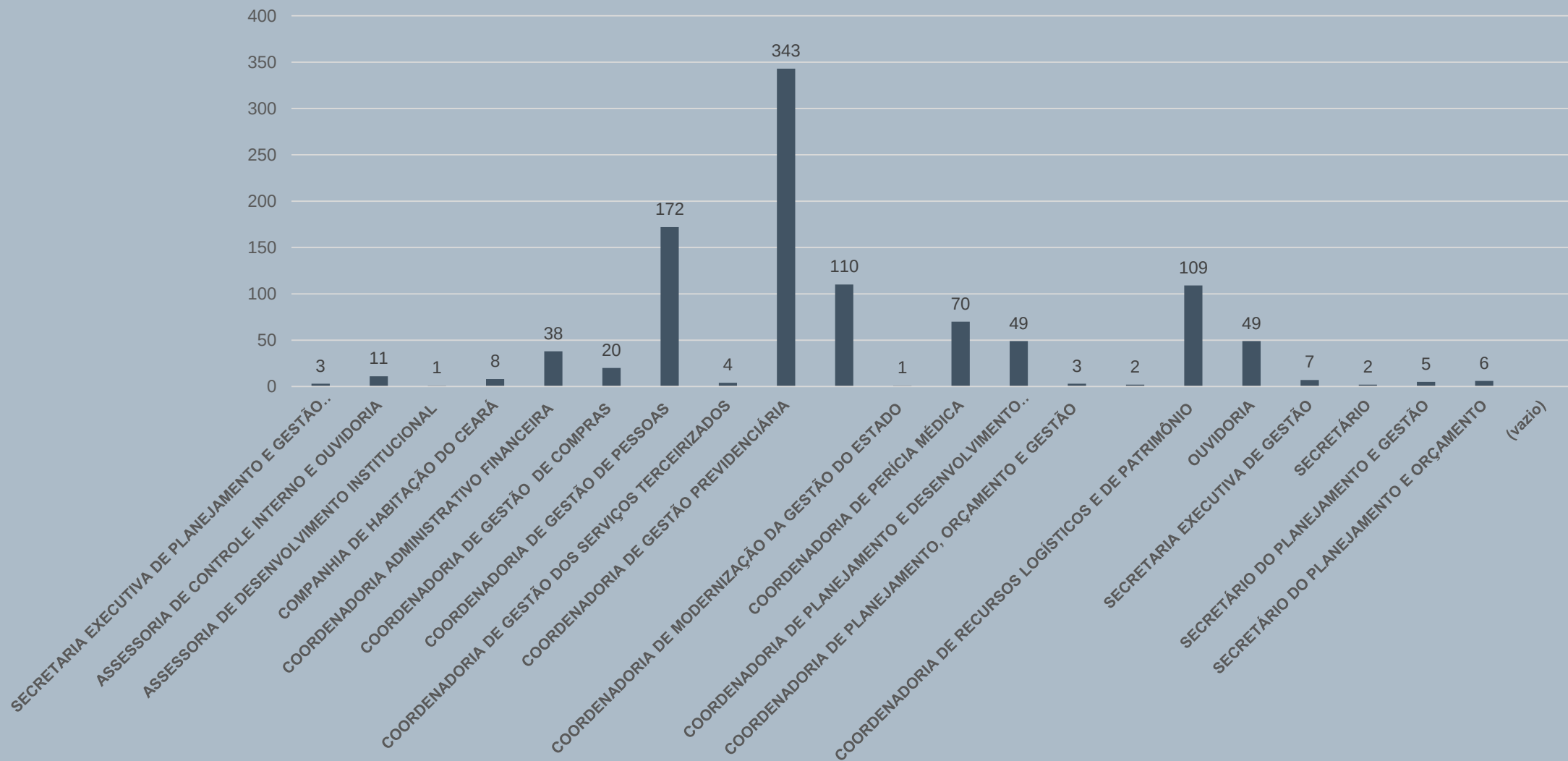
MANIFESTAÇÕES NOVEMBRO 2019 A NOVEMBRO 2020



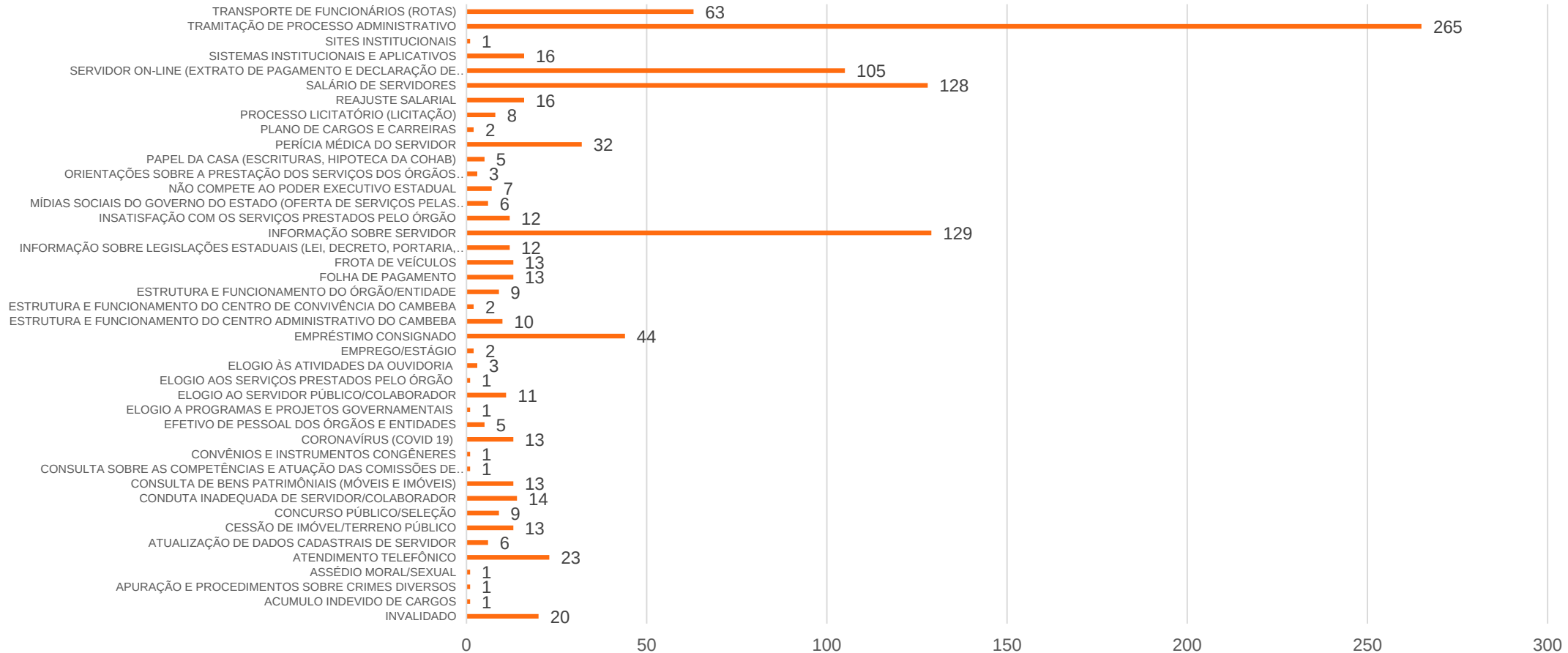
Período do Relatório: 01/11/2019 à 30/11/2020 23:59	Quant
Nome do relatório: dbouvidoria nov19 a nov20	
Criado por: Francisco Jares Freire	
Criado em: 07 de Dezembro de 2020, 11:10	
E-mail: jares.freire@seplag.ce.gov.br	
Tipo de operador: Operador Setorial Ouvidor	
Novos registros	887
Total de invalidados	20
Total de outros poderes	7
Manifestações reabertas	146
TOTAL MANIFESTAÇÕES VALIDAS	1013



Manifestações por Coordenadoria Nov 2019 a Nov 2020



MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO NOV19 A NOV20



QUANT RESPOSTAS X TEMPO MÉDIO EM DIAS

