



Relatório Quadrimestral da

OUVIDORIA

da Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará

Mai/Ago. 2022 - Ed. 5 / Ano 2

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO CEARÁ TRANSPARENTE

Maio	17
Junho	41
Julho	15
Agosto	23

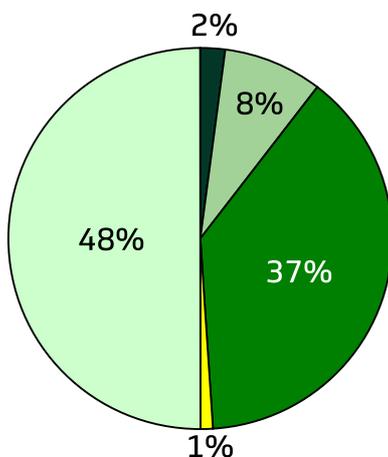
Valor Total
96

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

<input checked="" type="checkbox"/> Reclamação	37
<input checked="" type="checkbox"/> Solicitação	46
<input checked="" type="checkbox"/> Denúncia	05
<input checked="" type="checkbox"/> Sugestão	02
<input checked="" type="checkbox"/> Elogio	06

Total 96

CANAIS DE ATENDIMENTO DEMANDAS



- Telefone - Quantidade: 2
- Telefone 155 - Quantidade: 8
- Internet - Quantidade: 37
- Presencial - Quantidade: 1
- E-mail - Quantidade: 48

DETALHAMENTO DE MANIFESTAÇÃO

TIPO	ASSUNTO	SUBASSUNTO	QUANTIDADE
Reclamação	ASSÉDIO MORAL	VIOLÊNCIA FÍSICA	1
	ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	CURSO DE FORMAÇÃO DE ASCENSÃO PROFISSIONAL (METODOLOGIA DA AVALIAÇÃO)	1
	ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	CURSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL (CARGA HORÁRIA)	2
	ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	CURSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL (CONVOCAÇÃO)	3
	ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	CURSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL (INSTRUTORIA)	2
	ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	CURSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL (LOTAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO DE ALUNOS)	5
	ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	CURSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL (METODOLOGIA DA AVALIAÇÃO)	3
	ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	BENEFÍCIOS DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO (ALIMENTAÇÃO E TRANSPORTE)	1
	BOLSA-CUSTEIO	ATRASO NO PAGAMENTO	5
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	3
	CONDUTA INADEQUADA DE INSTRUTOR	SEM SUBASSUNTO	5
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	ABUSO DE AUTORIDADE	4
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO	1
	SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	DIFICULDADES DE ACESSO (ERROS FREQUENTES)	1
	Denúncia	ASSÉDIO MORAL	VIOLÊNCIA FÍSICA
ASSÉDIO MORAL		VIOLÊNCIA VERBAL	1
ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA		CURSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL (CONVOCAÇÃO)	1
ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA		CURSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL (ORIENTAÇÕES/DÚVIDAS SOBRE ENXOVAL/FARDAMENTO)	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR		TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	1

DETALHAMENTO DE MANIFESTAÇÃO

Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	SEM SUBASSUNTO	5
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	SEM SUBASSUNTO	1
Sugestão	ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	CURSO DE FORMAÇÃO CONTINUADA/QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL (CERTIFICAÇÃO)	1
	ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	CURSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL (LOTAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO DE ALUNOS)	1
Solicitação	ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	CURSO DE FORMAÇÃO CONTINUADA/QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL (CARGA HORÁRIA)	1
	ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	CURSO DE FORMAÇÃO DE ASCENSÃO PROFISSIONAL (MATRÍCULA, VALIDAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO)	1
	ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	CURSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL (CONVOCAÇÃO)	7
	ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	CURSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL (LOTAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO DE ALUNOS)	15
	ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	CURSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL (METODOLOGIA DA AVALIAÇÃO)	1
	ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	CURSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL (ORIENTAÇÕES/DÚVIDAS SOBRE ENXOVAL/FARDAMENTO)	2
	ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	CURSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL (PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES GERAIS: EDITAL, ETAPAS E FASES)	1
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	13
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	NOMEAÇÃO/CONTRATAÇÃO	2
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	SEM SUBASSUNTO	1
	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	PENSÃO	1
	SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	PROBLEMAS NO ACESSO (LOGIN E SENHA)	1

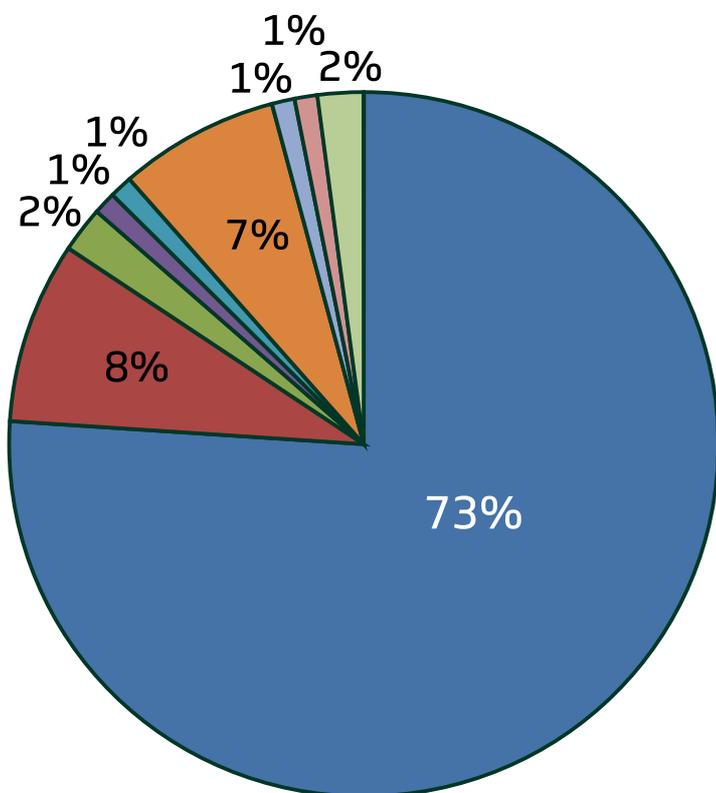
RESOLUBILIDADE E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

- Resolubilidade 100%
- Tempo médio de resposta 8 dias

PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS

- Índice geral de satisfação (maio a agosto de 2022): 60%
- Nota média atribuída pelos usuários: 4,05 (total de 5,00)

MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



- COENI/CEMI - Total: 73
- COENI/CECI - Total: 8
- COENI/CEDIS - Total: 2
- COENI/CEPOS - Total: 1
- COENI/CEPRAE - Total: 1
- DIRETORIA - Total: 7
- COAPE/SECAC - Total: 1
- COAFI/CEGEP - Total: 1
- SECRETARIA ACADÊMICA - Total: 2

Total: 96

Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente