



Relatório Trimestral da

# OUVIDORIA

da Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará

Jan/Fev/Mar. 2023

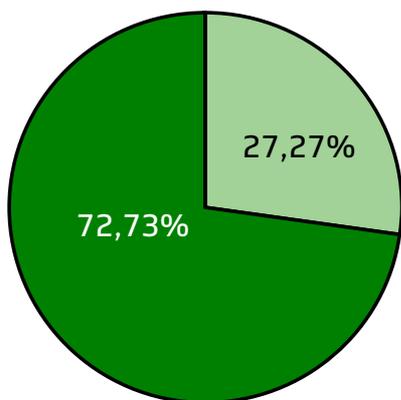


## MANIFESTAÇÃO POR TIPO

<input checked="" type="checkbox"/> Reclamação	01
<input checked="" type="checkbox"/> Solicitação	05
<input checked="" type="checkbox"/> Denúncia	04
<input checked="" type="checkbox"/> Sugestão	01
<input checked="" type="checkbox"/> Elogio	00

**Total 11**

## CANAIS DE ATENDIMENTO DEMANDAS



- Telefone - Quantidade: 0
- Telefone 155 - Quantidade: 3
- Internet - Quantidade: 8
- Presencial - Quantidade: 0
- E-mail - Quantidade: 0

## DETALHAMENTO DE MANIFESTAÇÃO

TIPO	ASSUNTO	SUBASSUNTO	QUANTIDADE
RECLAMAÇÃO	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESVIO DE FUNÇÃO	1
DENÚNCIA	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	AÇÕES DE FACÇÕES CRIMINOSAS	1
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	3
SUGESTÃO	ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	INFORMAÇÕES SOBRE CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO	1
SOLICITAÇÃO	ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	CURSO DE FORMAÇÃO CONTINUADA/QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL (CRITÉRIOS DE SELEÇÃO)	1
	ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	CURSO DE FORMAÇÃO CONTINUADA/QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL (PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES GERAIS)	1
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	1
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	2

### RESOLUBILIDADE E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

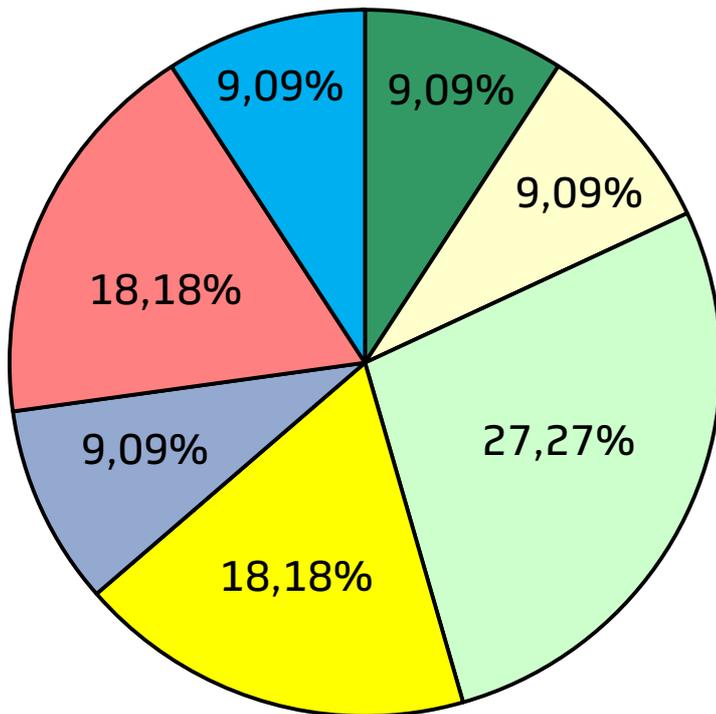
- Resolubilidade 100%
- Tempo médio de resposta 9,3 dias

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS

- Índice geral de satisfação: (Janeiro a Março de 2023): 75%
- Nota média atribuída pelos usuários: 4,06 (TOTAL DE 5,00)

\*\*NO 1º TRIMESTRE, APENAS 04 PESSOAS RESPONDERAM À PESQUISA DE SATISFAÇÃO.

## MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



- Asjur - Total: 01
- Coeni/Ceci - Total: 01
- Coeni/Cemi - Total: 03
- Coeni/Cepos - Total: 02
- Coeni/Ceprae - Total: 01
- Diretor-Geral - Total: 02
- DPGI/PREFEITURA - Total: 01

Total: 11

Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente em 03/04/2023