



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

*Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado*



# **Relatório de Gestão de Ouvidoria**

## **Período de julho a dezembro/2014**

### **ANEXOS**

<b>ANEXO I</b>	<b>Recomendações de Ouvidoria Apresentadas no Relatório Anterior</b>	<b>Pág. 02</b>
<b>ANEXO II</b>	<b>Classificação de Manifestações por Função de Governo</b>	<b>Pág. 28</b>
<b>ANEXO III</b>	<b>Classificação de Manifestações por Programa Orçamentário</b>	<b>Pág. 30</b>
<b>ANEXO IV</b>	<b>Quadro Geral de Manifestações por Órgão e Tipificação</b>	<b>Pág. 35</b>
<b>ANEXO V</b>	<b>Quadro Geral de Resolutividade</b>	<b>Pág. 40</b>
<b>ANEXO VI</b>	<b>Quadro Geral da Pesquisa de Satisfação</b>	<b>Pág. 44</b>
<b>ANEXO VII</b>	<b>Recomendações de Ouvidoria Apresentadas no Relatório 2014.2</b>	<b>Pág. 48</b>

**ANEXO I - RECOMENDAÇÕES DE OUVIDORIA APRESENTADAS NO RELATÓRIO 2014.1**

ÓRGÃO	SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES APRESENTADAS 2014.1	IMPLEMENTAÇÕES 2014.2/2015
ADAGRI	Entre as sugestões emanadas desta ouvidoria a principal foi a necessidade de se promover capacitações na busca de agregar novos conhecimentos, pro parte de toda a equipe de fiscais de campo especialmente na técnica de abordagem, principalmente nas Blitz, que são realizadas regulamente, bem como na intensificação da fiscalização do uso adequado de Agrotóxicos. Recomendamos as Diretorias, a necessidade da Ouvidoria estar sempre presente a todos as reuniões do grupo gestor, tendo em vista a necessidade, da interação das problemáticas que envolveram a Agência, no sentido de estar sempre atualizado nos diversos seguimentos tanto na área administrativa como técnica.	As recomendações sugeridas no relatório de 2014.1 foram amplamente executadas conforme consta no relatório do primeiro semestre de 2014.2.
ADECE	É necessário que a Ouvidoria Geral do Estado do Ceará realize reuniões sistemáticas, treinamentos, a fim de que haja a atualização de informações e uma maior interação entre os Ouvidores.	As recomendações sugeridas no relatório de 2014.1 foram amplamente executadas conforme consta no relatório do segundo semestre de 2014.2.
AESP	A Ouvidoria Setorial não apresentou Sugestões e Recomendações no relatório referente às atividades e manifestações do 1º semestre de 2014.	Não informou.
ARCE	As reclamações mais demandadas pelos usuários dos serviços públicos regulados pela Arce foram problemas relativos à interrupção de energia (42%) e ligação/extensão de rede (19%), portanto, reclamações afetas à área de energia elétrica. Assim, permanecem semelhantes os problemas do semestre anterior (2º semestre de 2013). Dessa forma, diante das medidas já adotadas, referidos no item 3.2, esta Ouvidoria recomenda a continuidade e	As recomendações sugeridas no relatório de 2014.1 foram amplamente executadas conforme consta no relatório do segundo semestre de 2014.2.

	finalização das ações já iniciadas.	
CAGECE	Verificar estrutura das unidades de negócios mais demandadas - Unidade de Negócios da Bacia do Salgado e Unidade de Negócios da Bacia Metropolitana. Implementar plano de ações com prazo para a retirada das pendências até dez/14 a fim de evitar insatisfação com demandas de demora na execução dos serviços.	As recomendações apresentadas no relatório de 2014.1 foram contempladas parcialmente pelo órgão.
CASA CIVIL	Após a análise criteriosa das demandas registradas pelos usuários da Ouvidoria da Casa Civil, conforme resta demonstrado neste relatório, faz-se necessário tecer a seguinte recomendação: analisar de forma crítica as reclamações e os elogios encaminhados à Ouvidoria da Casa Civil, a fim de utilizá-los como ferramenta de gestão, na busca pelo aprimoramento e celeridade dos serviços e ações executados pelo Governo do Estado do Ceará aos seus usuários.	A CASA CIVIL não implementou as recomendações apontadas no relatório.
CASA MILITAR	A manifestação que teve maior incidência foi a solicitação de informação, que coincide com a implantação do site da Casa Militar, portanto, indica tratar-se de consequência da maior transparência das atividades desenvolvidas pela secretaria e da importância em mantê-la sempre atualizada e convidativa;	A CASA MILITAR não implementou as recomendações apontadas no relatório.
CEARAPORTOS	A Ouvidoria recomenda uma capacitação contínua, procurando sempre estar se aperfeiçoando e se atualizando sobre as novas tendências de Ouvidoria, a fim de que sempre esteja preparada para atender aos cidadãos de maneira eficiente e eficaz, superando sempre as expectativas destes, tanto no atendimento quanto na resolução da solicitação, deixando o cidadão satisfeito com o atendimento mesmo quando não tiver suas solicitações atendidas.	As recomendações sugeridas no relatório de 2014.1 foram amplamente executadas conforme consta no relatório do segundo semestre de 2014.2.

CEASA	Viabilizar soluções para maior controle e eficiência na operacionalização do mercado; Capacitação de pessoal referente ao atendimento ao cliente; Recomendações junto aos gestores da melhoria nas estruturas física do mercado; Tratar com todos os setores da empresa para o envolvimento no enfrentamento contra a exploração do trabalho infantil, implementando novos conceitos;	A CEASA não implementou as recomendações apontadas no relatório.
CEDE	Os principais pontos levantados pelos usuários nas suas manifestações foram como obter informações para instalar empresas, trazendo benefícios para o Estado do Ceará. O que fez a Ouvidoria fazer as seguintes recomendações: 1. Consultar o site do CEDE, canal de informação de defini o melhor conhecimentos dos Incentivos Fiscais, regido pelo Decreto nº 29.183; 2. Em virtude da implantação do sistema SIC, houve redução das manifestações da Ouvidoria, pelo sistema SOU; e 3. Apesar do reduzido número de demandas recebidas foi possível obter uma análise simplificada acerca dos principais pontos levantados pelos usuários, tendo sido percebido que o manifestante solicita em suas indagações informações referentes as atividades desenvolvidas pela instituição, assim como, explana a necessidade de adquirir conhecimento sobre o potencial do Estado do Ceará, nos diversos segmentos.	As recomendações apresentadas no relatório de 2014.1 foram contempladas parcialmente pelo órgão conforme consta no relatório.
CEE	A equipe da ouvidoria/CEE necessita ampliar a composição da equipe, haja vista atender ao número mínimo de profissionais recomendado pela CGE a partir da classificação do tipo de ouvidoria em conformidade com o volume de manifestações recebidas, bem como a realização de Concurso Público, considerando que este Conselho há mais de 30 anos não o realiza e possui um quadro resumido de funcionários na área técnica.	O CEE não implementou as recomendações apontadas no relatório.

CEGÁS	<p>Atendendo a um dos objetivos deste relatório, que é definir o perfil de nossos usuários e das manifestações demandadas, segue abaixo, o principal ponto levantado pelos cidadãos nas suas manifestações: 1. Sugestão para aumentar o portfólio dos produtos da Companhia de Gás do Ceará. Este ponto evidenciado leva a Companhia a fazer a seguinte recomendação: 1. De um estudo da Diretoria Técnico Comercial junto com sua equipe técnica para analisar a viabilidade do aproveitamento da matéria orgânica nos aterros sanitários para a produção do biogás.</p>	Não foi informado.
CGD	<p>Ainda conforme recomendado nos relatórios anteriores, a maioria das vítimas de eventuais desvios de conduta por parte de servidores (militares estaduais, policiais civis, agentes penitenciários e servidores da Pefoce) precisa ser orientada pelas teleatendentes a comparecer à CGD para formalização da denúncia presencial, sendo que o registro e encaminhamento da manifestação devem ser feito à Ouvidoria Setorial respectiva, com vistas à obtenção de resultados concretos quanto ao aprimoramento dos serviços prestados e das políticas públicas da instituição. Temos observado, comumente, que as Ouvidorias Setoriais tanto da Polícia Civil e da Polícia Militar, além de compartilharem as demandas via SOU com esta Ouvidoria Setorial, remetem através de ofício a Controladoria Geral de Disciplina para fins de apuração, gerando duplicidade de procedimentos. Assim, sugerimos que a Ouvidoria Setorial da CGD receba as demandas que se referem aos servidores lotados neste órgão. Com efeito, a Controladoria Geral de Disciplina (e não a Ouvidoria Setorial) deveria recepcionar as denúncias para a respectiva apuração quando for o caso, não gerando para esta Ouvidoria Setorial a obrigação de responder ao demandante.</p>	As recomendações sugeridas no relatório de 2014.1 foram amplamente executadas conforme consta no relatório do segundo semestre de 2014.2.

CGE	Os principais pontos levantados pelos usuários nas suas manifestações, bem como o cotidiano da Ouvidoria da CGE, contribuíram para as seguintes recomendações: 1. Ampliar a divulgação dos serviços da Ouvidoria, incluindo os meios de comunicação (TV, rádio, busdoor) e afixação de cartazes, banners, nos equipamentos do Governo do Estado; 2. Inserir na gravação de espera da Central de Atendimento divulgação das ações do governo para que os cidadãos tomem conhecimento sobre os investimentos, educando-os inclusive para que atuem como agente do controle social; 3. Divulgar internamente a Ouvidoria Setorial da CGE, produção de matéria sobre a função da ouvidoria e afixação em mural da CGE; 4. Verificar a viabilidade para a criação da Tele Atendente do Mês, como forma de valorização e motivação.	As recomendações apresentadas no relatório de 2014.1 foram contempladas parcialmente pelo órgão conforme consta no relatório.
CODECE	A Ouvidoria Setorial não apresentou recomendações e sugestões no relatório referente às atividades e manifestações do 1º semestre de 2014.	Não apresentou recomendação.
COGERH	Das três principais temáticas levantadas pelos cidadãos no Sistema de Ouvidoria (SOU), podemos sugerir que a Presidência da Cogerh adote as seguintes sugestões: 1. Na parte da gestão Organizacional: 1.1. Publicação de todo o processo do concurso da Cogerh que foi publicado no Diário Oficial que seja compartilhado no site da Cogerh. 1.2. Controle ainda maior de todos os veículos oficiais da Cogerh através da colocação de sistema de GPS em todos os carros para evitar utilização indevida; 1.3. Baixar uma norma interna para que seja proibida a presença de cachorros e gatos no interior da repartição tendo em vista a saúde pública; 1.4 Sugerimos que seja discutida no Conselho de Administração da Cogerh a criação do Cargo de Ouvidor com remuneração e dedicação exclusiva para que o mesmo possa atender as demandas que chegam ao SOU com eficiência, bem como a elaboração e a execução da pesquisa de	As recomendações apresentadas no relatório de 2014.1 foram contempladas parcialmente pelo órgão conforme consta no relatório.

	<p>satisfação de clientes externos com resolutividade; 1.5. Sugerimos também a colocação de adesivos indicadores nas dependências, desde a recepção da Cogerh até onde se encontra a Ouvidoria Setorial da Cogerh para que tanto os funcionários como os cidadãos tenham fácil acesso a Ouvidoria. 2. Na parte de Eficiência Operacional dos Sistemas Hídricos: 2.1. Publicização das ações que tem sido feitas pela Cogerh em parceria com o Comitê da seca para minimizar os efeitos da seca. Essa atitude mostraria a população que a Gestão de Recursos Hídricos está sendo otimizada em toda sua parte operacional. 3. Na parte da Regularização do Uso da Água: 3.1. Intensificação das campanhas de outorga em todas as bacias hidrográficas; 3.2. Intensificação da fiscalização em todos os reservatórios através de parceria com a Secretaria de Recursos Hídricos que é o órgão com poder de polícia para coibir os infratores.</p>	
<p>CONPAM</p>	<p>Os principais pontos levantados pelos usuários nas suas manifestações foram a respeito da Conduta de Servidores da Superintendência Estadual do Meio Ambiente - Semace, das Unidades de Conservação, no que se refere à falta de acesso na sede da Apa da Lagoa do Uruau e a Falta de policiamento no Parque Ecológico do Rio Cocó, o que levaram a Ouvidoria a fazer as seguintes recomendações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Articular junto a PMCE para que seja mantido o aumento de policiamento no Parque com um acréscimo de 9 soldados do Comando do Policiamento Ambiental - BPMA.</li> <li>- Facilitar o acesso na Sede da Apa da Lagoa do Uruau.</li> <li>- Articular junto a Semace para que sejam apuradas as denúncias quanto o setor de licenciamento da Vinculada.</li> </ul>	<p>Não Apresentou Relatório</p>

DAE	A morosidade do andamento e/ou reinício de algumas obras ainda é motivo de reclamação dos cidadãos. Desse modo é necessário maior empenho dos gestores em minimizar a ocorrência desse tipo de problema. Deverá haver envolvimento tanto pelo DAE como interveniente como também pelos órgãos contratantes e empresas contratadas.	As recomendações sugeridas no relatório de 2014.1 foram amplamente executadas conforme consta no relatório do primeiro semestre de 2014.2.
DER	Sugerimos a maior divulgação da Ouvidoria em todo o estado do Ceará, pois alguns municípios ainda encontram dificuldades em acessar a Ouvidoria por falta de divulgação.	Não Apresentou Relatório
DETRAN	A partir da análise das demandas recebidas pelos cidadãos, no período de 1º de janeiro de 2014 a 30 de junho de 2014, a Ouvidoria setorial do DETRAN/CE elaborou "Sugestões e Recomendações" objetivando a melhoria dos serviços prestados à sociedade, como: 1. Que a gerência do Setor de Informática, em articulação com os Setores de Registro de Veículos e de Habilitação, adotasse providências para o aperfeiçoamento do layout do Site <a href="http://www.detrان.ce.gov.br">www.detrان.ce.gov.br</a> , imprimindo mais clareza e precisão aos dados acessíveis aos cidadãos, de forma que, em especial os usuários possam fazer uso do Site e se sentirem atendidos em suas demandas e expectativas; 2. Que o processo de emissão e entrega das carteiras de habilitação de motoristas, provenientes de Comissões Volantes de habilitação, realizadas no interior do estado do Ceará fosse aprimorado para maior agilidade e pontualidade nos prazos de recebimento da carteira pelo cidadão.	O DETRAN não implementou as recomendações apontadas no relatório.
EGP	Não houveram sugestões e recomendações apontadas pelos cidadãos para o aprimoramento das ações governamentais, a partir das manifestações registradas para a ouvidoria ou das necessidades encontradas, bem como para o aprimoramento no desempenho das atividades. No entanto, a Ouvidoria da EGP-CE sugere um melhor aperfeiçoamento nos relatórios gerados no Sistema de Ouvidoria,	A EGP não implementou as recomendações apontadas no relatório.

	tendo em vista que aparecem dados que não são nomeados ou definidos, o que dificulta a análise das manifestações quanto elaboramos o quantitativo do Programa Orçamentário.	
EMATERCE	A Ouvidoria Setorial não apresentou recomendações e sugestões no relatório referente às atividades e manifestações do 1º semestre de 2014.	Não informou.
ESP	No período de 2014.1, a Ouvidoria da ESP manifestou-se pela oportunidade de aperfeiçoamento na elaboração e publicação de editais de seleção pública, para se evitar a interposição de recursos, o que naturalmente acarreta em fragilidade e descrédito para a instituição, bem como para minimizar a publicação de CORRIGENDAS ÀQUELES certames em curso.	Não Apresentou Relatório
ETICE	Reforçar junto às prefeituras conveniadas o repasse das informações aos cidadãos do funcionamento da infraestrutura do CD até o município e de como a população local vai se beneficiar. Deixar claro de quem é a responsabilidade pela distribuição do sinal de internet via CDC no município conveniado, para quem se destina e de que forma chega ao cidadão (provedores).	As recomendações sugeridas no relatório de 2014.1 foram amplamente executadas conforme consta no relatório do segundo semestre de 2014.2.
FUNCAP	Durante o primeiro semestre de 2014, a Ouvidoria desta Fundação recebeu 15 (quinze) manifestações. Nenhum dos contatos com a Funcap culminou na necessidade de recomendações da Ouvidoria à Direção Superior da Fundação. Isto por que as demandas apresentadas pelos cidadãos não ensejaram mudanças na maneira de operacionalização das atribuições legais da Funcap.	A FUNCAP não implementou as recomendações apontadas no relatório.
FUNCEME	Aprimorar cada vez mais o retorno das manifestações recebidas pela ouvidoria da FUNCEME, procurando, cada vez mais suprir a necessidade de informação dos nossos manifestantes.	As recomendações apresentadas no relatório de 2014.1 foram contempladas parcialmente pelo órgão conforme consta no relatório.

FUNECE	A partir das análises dos dados acima apresentados, sugerimos que a Administração Superior da UECE continue nesse processo de acompanhamento e de orientação junto aos gestores de Centros, de Faculdades e de Outras unidades administrativas, da capital e do interior, no intuito de solucionar problemas a fim de que os mesmos não prejudiquem o crescimento e a imagem da instituição perante a sociedade (local, nacional e internacional), e que, quando possível, a questão seja debelada de imediato, como foi o caso do restaurante universitário sobre "filas".	A FUNECE não implementou as recomendações apontadas no relatório.
GVICEGOV	A Ouvidoria Setorial não apresentou recomendações e sugestões no relatório referente às atividades e manifestações do 1º semestre de 2014.	Não Apresentou Relatório
IDACE	A Ouvidoria Setorial não apresentou recomendações e sugestões no relatório referente às atividades e manifestações do 1º semestre de 2014.	Não Apresentou Relatório
IDECI	Estamos sempre trabalhando no sentido de passar todas as informações de forma completa, satisfatória, para que os municípios que participam das capacitações se sintam seguros e honestamente atendidos, agregando experiência, e, conseqüentemente, satisfação com o trabalho ofertado. Mesmo sem nenhuma reclamação no período, o IDECI faz um trabalho preventivo.	As recomendações sugeridas no relatório de 2014.1 foram amplamente executadas conforme consta no relatório do segundo semestre de 2014.2.
IPECE	O IPECE como órgão de pesquisa procura sempre aprimorar seus conhecimentos técnico-científicos. Realizando seminários, Encontro de Economia do Ceará em Debate, participa junto com o IBEGE para formação do Produto Interno Bruto estadual e municipal - PIB participa, também, da cota parte do ICMS junto com a Secretaria da Fazenda dentre outros. No que diz respeito às manifestações registradas para a Ouvidoria, com relação ao aprimoramento no desempenho das atividades. O IPECE procura disponibilizar informações, elaborar estratégias e propor políticas que viabilizem o	O IPECE não implementou as recomendações apontadas no relatório.

	desenvolvimento do Estado está sempre presente para atender a sociedade em suas reivindicações.	
ISSEC	Neste relatório a Ouvidoria apresenta algumas sugestões e recomendações, a partir da análise das demandas recebidas pelos cidadãos, no período de 1º de janeiro de 2014 a 30 de junho de 2014, com o objetivo de refletir sobre algumas alternativas para melhoria dos serviços prestados aos beneficiários: 1. Manter sempre atualizadas e com o máximo de transparência possível, as informações divulgadas em todos os setores da Instituição; e 2. Publicizar, padronizar e manter sempre atualizada a divulgação dos contatos de e-mail, responsáveis, telefones, endereços e horários de atendimento.	Não implementaram as recomendações apontadas em 2014.1, porém foi implantado o Sistema de Autorização.
METROFOR	Tendo em vista que o principal ponto levantado pelos usuários nas suas manifestações foi o funcionamento da linha Sul do Metrô, a Ouvidoria do Metrofor faz as seguintes recomendações: 1. Continuar a operação assistida da Linha Sul do Metrô, fazendo todos os testes e ajustes necessários para buscar a excelência no serviço prestado à população; 2. Manter o alto nível de satisfação e orgulho dos usuários do Metrô, principalmente da região Metropolitana de Fortaleza, com a oportunidade de utilizar um equipamento de tão alta qualidade; 3. Criar uma mentalidade junto à população lindeira à Linha Leste de Fortaleza, mostrando aos mesmos os inúmeros benefícios que advirão com a implantação dessa linha metro ferroviária, que ligará o Centro à região da Av. Washington Soares.	As recomendações sugeridas no relatório de 2014.1 foram amplamente executadas conforme consta no relatório do segundo semestre de 2014.2.

PEFOCE	<p>Sugerimos um informativo das vestimentas adequadas para se usar no dia a dia de trabalho. Evitar no interior da instituição o trabalho de óculo esporte escuro ou espelhado. E que todos os subordinados dos senhores coordenadores e supervisores cumpram o que determina a direção superior para que os núcleos não deixem de atender o cidadão em qualquer horário. Recomendamos que seja feito um estudo visando eliminar ou minimizar o susto e o medo que o núcleo de balística está causando ao periciar suas demandas. Sabemos que não é fácil, mas juntos chegaremos ao um meio viável para todos. Na ouvidoria aviso ao segurança e colaboradores da recepção onde posso ser encontrada sempre que me ausento da sala da ouvidoria. Parabenizamos a direção superior pela determinação do uso de crachá de identificação.</p>	<p>A PEFOCE não implementou as recomendações apontadas no relatório.</p>
PGE	<p>Os processos solicitados a Consultoria foram os principais pontos de manifestações recebidas. A Ouvidoria sugere as seguintes recomendações: 1. Solicitar ao Sr. Procurador Geral que seja autorizado um percentual de 20% preestabelecido para distribuição dos processos da Consultoria, minimizando assim as demandas recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria - SOU e Sistema de Informação ao Cidadão - SIC; 2. Os usuários sugeriram para um melhor entendimento do cidadão comum, que fossem elaborados no âmbito estadual, algumas cartilhas, cartazes e folder com linguagem acessível e de fácil compreensão levando ao conhecimento do cidadão qual a missão da PGE perante a sociedade. E que a PGE possui Ouvidoria e Acesso ao cidadão; 3. Aquisição de um terminal em informática, objetivando aprimorar e assegurar o cumprimento da LAI pelos usuários que se deslocarão até esta PGE, apresentando um pedido de acesso à informação; 4. Criação de um fluxograma da tramitação dos processos que se encontram na Consultoria em forma de painel, que serão afixados na Ouvidoria e recepção da</p>	<p>Não entregou relatório.</p>

	Consultaria;	
PMCE	Vide Página 24.	As recomendações sugeridas no relatório de 2014.1 foram amplamente executadas conforme consta no relatório do segundo semestre de 2014.2.
SCIDADES	<p>Certamente, argumentando-se pelo princípio da melhoria contínua, foco de todo ente empresarial, a Ouvidoria deve ser considerada uma célula de importância em toda Secretaria, haja vista o seu vínculo direto com a satisfação de seus usuários finais, item implícito dentro da missão de todo órgão público.</p> <p>Desta forma:</p> <p>(a) As solicitações requeridas pelo Ouvidor às demais áreas devem ser consideradas de suma importância e respondidas em tempo, para que não venham a prejudicar o desempenho da Secretaria;</p> <p>(b) A Ouvidoria, também, mesmo acumulando serviços com outras áreas, deveria trabalhar dentro de uma sala restrita, para que pudesse realizar seu trabalho de uma maneira mais plausível, zelando pelo sigilo de suas informações, haja vista que, ao trabalhar em qualquer outro ambiente aberto, suas informações estarão acessíveis aos olhares de outros empregados ou transeuntes. Tal local também será propício à recepção de usuários, que desejarem manifestar-se de forma presencial, sem que outros estejam a ouvir e observar o diálogo, influndo de maneira negativa na sua maneira de abrir-se e expressar-se.</p>	Não entregou o relatório.

S.D.A.	<p>A Ouvidoria Setorial da S.D.A. apresenta algumas alternativas aos Gestores da S.D.A., com base no que foi extraído do presente relatório, sugerindo às Coordenadorias desde órgão, procedimentos que facilitem os serviços prestados à sociedade: 1. Analisar e priorizar as formas de divulgação, acesso e transparência das informações, especialmente as mais demandadas elaborando sempre que possíveis estratégias que facilitem a busca das informações disponibilizadas; 2. Compartilhar com os servidores da Instituição, quando necessário, informações e comunicados sobre assuntos que possam impactar positivamente o funcionamento das atividades técnicas e administrativas com o intuito de manter todos informados sobre assuntos de grande relevância; 3. Realizar atividades para o desenvolvimento de relações interpessoais, na tentativa de minimizar o desencontro de opiniões, valorizando sempre o diálogo e o respeito entre os segmentos internos da S.D.A.; 4. Publicar e manter sempre atualizada a divulgação das ações desenvolvidas pelas Coordenadorias Técnicas e Administrativa de forma clara e objetiva para que o público usuário possa ter acesso sempre que necessário.</p>	<p>As recomendações sugeridas no relatório de 2014.1 foram amplamente executadas conforme consta no relatório do segundo semestre de 2014.2.</p>
SEGE	<p>Os principais pontos levantados pelos usuários nas suas manifestações se relacionam ao evento da Copa do Mundo FIFA 2014, o que levaram a Ouvidoria a fazer as seguintes recomendações: 1. Dar continuidade a participação nas reuniões da Rede de Ouvidorias periodicamente organizada pela CGE, tendo em vista a importância das mesmas para o fortalecimento da integração entre os integrantes da Rede; 2. Aprimorar contato junto as Setoriais afins para encaminhamento célere de demandas; 3. Intensificar a divulgação dos trabalhos da Ouvidoria interna e externamente; 4. Buscar maior articulação entre Coordenadorias e Assessorias viabilizando maior rapidez na obtenção de respostas.</p>	<p>As recomendações apresentadas no relatório de 2014.1 foram contempladas parcialmente pelo órgão conforme consta no relatório.</p>

SECULT	Continuar dando ênfase ao melhoramento no atendimento dos Setores em relação ao Cidadão. Continuar fazendo trabalho de conscientização aos Gestores da importância da rapidez com resolutividade nas respostas das manifestações. Discutir com os gestores sobre as manifestações mais recorrentes.	A SECULT não implementou as recomendações apontadas no relatório.
SEDUC	Que levaram a Ouvidoria a fazer as seguintes recomendações: 1. Capacitação de pessoal; 2. Melhoria nos processos e procedimentos; 3. Mudanças de atitudes; 4. Agilidade nos resultados / atendimentos. Em relação aos profissionais das escolas, as fragilidades mais apontadas foram: 1. desconhecimento do Estatuto do Magistério; 2. Desconhecimento do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA; 3. desconhecimento da Lei nº 8.666 Lei de Licitação; 4. Desconhecimento da Lei nº 12.015 Lei do Estupro; 5. Não cumprimento da Constituição Federal do Brasil, no que concerne aos Art. 5, Art. 37; 6. Lei de introdução ao Código Civil, Decreto-Lei 4.657 de 4 de setembro de 1942, Artigo 3º Ninguém se escusa de cumprir a lei, alegando que não a conhece. A Ouvidoria sugere como forma de ultrapassar tais dificuldades: 1. Capacitação de pessoal; 2. Formação continuada e/ou em serviço; e 3. Cursos específicos referentes às deficiências elencadas.	Não entregou o relatório.
SEFAZ	Tendo em vista que a Ouvidoria é um órgão de assessoramento das ações administrativas, sugerimos as medidas a seguir para melhor atender aos usuários e fortalecer a imagem do serviço público: 1. Implementação do cupom eletrônico para dinamizar o processamento dos documentos fiscais da campanha Sua Nota Vale Dinheiro, bem como o processamento imediato dos créditos dos participantes. 2. Atualizar as informações constantes no site da SEFAZ para facilitar a comunicação com os usuários; 3. Implantação de grupo de trabalho em regime de mutirão para atender os processos que estão aguardando parecer jurídico da	As recomendações apresentadas no relatório de 2014.1 foram contempladas parcialmente pelo órgão conforme consta no relatório.

	SEFAZ; 4. Atualizar os aplicativos e navegadores do sistema informatizado da SEFAZ para atender aos manifestantes que reclamam do funcionamento desatualizado dos sistemas (XP, navegadores com versões antigas). O acesso por meio de novas versões impede o funcionamento de algumas aplicações do ambiente seguro e ao sistema ITCD.	
SEINFRA	Os principais pontos levantados pelos usuários foram registrados e analisados no item 1 deste relatório, é importante ressaltar que houve redução no número de acesso a ouvidoria da Seinfra, entre 2013 e 2014, em torno de 111% passando de 76 para 36 respectivamente. Embora o acesso tenha diminuído, porque o acesso ao item "solicitação de informação" que representou 55% no semestre anterior, será contabilizado no Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), houve acréscimo a crítica e a denúncia, como podemos constatar na tabela 8. É importante observar e trabalhar com as demandas geradas através da Ouvidoria, pois as mesmas expressam a satisfação ou não dos serviços prestados/realizados por esta Secretaria. É recomendável que a Seinfra reflita e crie maiores oportunidades de capacitação voltadas para o atendimento ao cidadão; melhorias nos processos e procedimentos; trabalhar atitudes junto aos gestores e servidores para o trato profissional das informações e o acolhimento compatível com o cidadão, buscando agilidade e qualidade nos resultados gerados pela Seinfra.	As recomendações apresentadas no relatório de 2014.1 foram contempladas parcialmente pelo órgão conforme consta no relatório..

SEJUS	<p>No que tange às recomendações necessárias à execução do trabalho da Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania - SEJUS num padrão de excelência, com vistas à plena satisfação do usuário e ao bom andamento de suas ações ressaltam-se as seguintes sugestões formuladas pela equipe da Ouvidoria: institucionalização da Ouvidoria na estrutura da Secretaria da Justiça e Cidadania: o setor foi incluído recentemente no Decreto nº 31.240, de 25 de junho de 2013, Art. 78 conforme orientação recebida pela ADINS/SEJUS da SEPLAG, porém não foi criada estrutura de cargos específicos para o setor, estando o Ouvidor e seu substituto designados através de portaria, não conquistando até o presente momento a posição de articuladores (denominação DNS 3 ou 2) como tem se configurado nos demais órgãos do Poder Executivo Estadual o que conferiria maior autonomia, valorização e reconhecimento à equipe. A razão é por não haver cargos disponíveis na referida estrutura vigente. Neste contexto, o setor de Ouvidoria da SEJUS é vinculado à Coordenadoria da Cidadania - COCID, a quem deve se reportar, possuindo um cargo de Assessor Técnico (DAS-1) e um terceirizado (operador de micro).</p>	Não informou.
SEMACE	<p>Entende-se como ponto primordial, no que diz respeito ao atendimento das demandas apresentadas, a clareza das respostas fornecidas, sobretudo as que se referem às reclamações acerca da demora na tramitação dos processos, denúncias relacionadas às práticas de degradação ambiental, bem como as que versem sobre condutas inadequadas dos servidores, desta forma a observância aos preceitos fundamentais deverá ser contínua, para tanto se faz necessário a adoção de medidas que viabilizem a presteza, transparência, celeridade e eficiência, por meio dos procedimentos abaixo sugeridos: 1. Destinar espaço físico à equipe de Ouvidoria devidamente sinalizado, cuja visibilidade seja suficiente ao acesso</p>	As recomendações apresentadas no relatório de 2014.1 foram contempladas parcialmente pelo órgão conforme consta no relatório.

	de quaisquer cidadãos (ãs), sobretudo das pessoas com conhecimento mediano; 2. Elaborar manual de procedimentos para atuação efetiva da equipe de Ouvidoria, regulamentando o trâmite interno das manifestações, desde a entrada à sua finalização; 3. Divulgar de forma positiva a setorial de Ouvidoria, esclarecendo à sociedade a importância da sua utilização como ferramenta não só de reclamações e críticas, mas, sobretudo de mudanças sociais; 4. Disponibilizar os serviços prestados por esta setorial de Ouvidoria nas redes sociais, Facebook, Twitter;	
SEPLAG	1. realizar reunião para apresentar modelo relatório semestral; 2. feedback relatórios por órgão/vinculadas, se for o caso; 3. criar Grupo de Trabalho (GT) considerando a área de negócio dos órgãos; 4. disponibilizar certificado dos eventos promovidos para os componentes/participantes da Rede de Ouvidorias; 5. realizar reuniões com a Rede de Ouvidorias, com base em calendário no sentido trocar experiências, dificuldades, medidas corretivas, etc.; 6. seminários, palestras com convidados de outros estados como troca de experiências; 7. socializar a participação em eventos, seminários.	A SEPLAG não implementou as recomendações apontadas no relatório.
SESA	Vide Página 25	
SESPORTE	Neste processo de reorganização das atividades da Secretaria a Ouvidoria conversa com as Coordenações procurando aproximar os diversos setores no sentido de dar uma unidade ao trabalho e facilitar o entendimento para que consigamos cumprir nossa missão.	As recomendações sugeridas no relatório de 2014.1 foram amplamente executadas como se observa no relatório do segundo semestre de 2014.2.
SETUR	Primar pela qualidade da resposta que se disponibiliza para o cidadão, visto que a Ouvidoria é responsável por passar uma imagem do órgão que representa e neste sentido, seu ofício exige muito zelo no trato e na qualidade da informação. Para isso, antes de concluir a demanda, a resposta final é submetida a um controle de qualidade, em que se observa, dentre outros: 1. se a resposta é clara e de fácil entendimento; 2. se a resposta realmente atente à demanda;	Não informou.

	3. Se a unidade foi prestativa e cordial; e 4. Se a resposta fornecida dentro de um prazo razoável.	
SOHIDRA	Diante das várias demandas encaminhadas através do SOU e recepcionadas por esta Ouvidoria, que na sua grande maioria, trata de solicitação por serviços relacionados às atividades fins da Sohidra, razão pela qual vislumbramos sempre a necessidade urgente da aquisição de novos equipamentos e material de uso nos serviços e atividades das áreas fins, a contratação e/ou concurso público de mão de obra especializada, bem como o investimento no aperfeiçoamento e treinamento de pessoal, capaz de atender com maior eficiência e rapidez as demandas surgidas. Precisamos também da remodelagem e readequação de espaço físico constante, para o desempenho das atividades de Ouvidoria da Sohidra. Nunca é de mais pedir o empenho por parte da Gestão Superior, Diretorias e Núcleos no atendimento rápido e eficiente das solicitações encaminhadas através da Ouvidoria.	As recomendações apresentadas no relatório de 2014.1 foram contempladas parcialmente pelo órgão conforme consta no relatório.
SRH	Para evitar futuros problemas seria aconselhável um diálogo com os contratados para as obras, principalmente as de maior impacto, para que os contatos iniciais fossem feitos da forma mais amistosa e compreensiva possível; que os procedimentos e valores de cálculo das desapropriações fossem explicitados cuidadosamente e, principalmente que o início das obras seja precedido de entendimentos relativos a cuidados com divisas, cercas, animais e materiais, para evitar desavenças com os proprietários de terras desapropriadas. Sugerimos que tais cuidados já sejam detalhados na ocasião da licitação, e explicitados na contratação da obra, para evitar que a empresa se esquive da responsabilidade com tal cuidado. Também em relação às comunidades, especialmente as menores, faz-se necessário buscar um diálogo que possibilite o	A SRH não implementou as recomendações apontadas no relatório.

	<p>mínimo de transtorno possível por ocasião das construções, e ainda se diminua os impactos em termos de acessibilidade a locais como escolas, postos de saúde, e outros equipamentos importantes para as populações. O diálogo sempre vai, nesses casos, evitar a ampliação de problemas que não podem deixar de acontecer ante a magnitude das intervenções.</p>	
SSPDS	<p>A análise das demandas reincidentes nas quais os manifestantes demonstraram insatisfação nos serviços prestados possibilitou a visualização das possíveis irregularidades e deficiências na atuação da Segurança Pública. As queixas mais recorrentes referem-se principalmente a má conduta de policiais ou a falta de atuação da Polícia Militar, quando solicitados em ocorrências no combate à criminalidade, bem como a sensação de insegurança ensejando intensificação do policiamento e aumento das ações ostensivas em resposta ao tráfico de drogas e roubos. Verificou-se ainda que nas reclamações acerca da CIOPS, em sua maioria os manifestantes não conseguiram atingir seus objetivos, ou seja, serem atendidos com celeridade e a contento quando requisitaram a ação da polícia em ocorrências, podendo esse fato ser atribuído: falha no atendimento por parte dos profissionais da citada coordenadoria ou pelo fato do não comparecimento das viaturas ao local da ocorrência. Em relação às reclamações de serviços prestados pela CIOPS sugerimos: fiscalização e avaliação periódica dos atendimentos a fim de adotar medidas correccionais aos casos que estejam em desacordo com os padrões de qualidade no atendimento, treinamento e orientação para os tele-atendentes, visando melhoria nos processos e procedimentos, como também adoção de medidas corretivas no âmbito da Polícia Militar. No que se refere às solicitações de intensificação de policiamento e Falta de atuação da Polícia: acreditamos que seria</p>	<p>As recomendações sugeridas no relatório de 2014.1 foram amplamente executadas conforme consta no relatório do segundo semestre de 2014.2.</p>

	positivo aumento do policiamento ostensivo com ações estratégicas; investimentos no treinamento e aparelhagem de maior potencial ofensivo. Quanto a possíveis ineficiências na atividade policial recomendamos fiscalização nas ocorrências in loco, bem como, no registro das mesmas, podendo ser realizado um trabalho em parceria com a CIOPS no sentido de confirmação do atendimento solicitado pela população. Em relação à possível inércia da polícia em ocorrências relacionadas ao tráfico de drogas, compete à CGD realizar investigações no sentido de apurar a conduta de policiais que possivelmente favoreçam o crime pela sua omissão ou conivência. Salientamos que no tocante à apuração de denúncias de tráfico de drogas, esta medida já vem sendo adotada pela COIN e DENARC.	
STDS	Diante dos resultados apresentados essa Ouvidoria recomenda à STDS que seja feita de forma sistemática uma supervisão nas unidades de atendimento ligadas a essa secretaria, em relação ao tipo de serviço prestado, ao atendimento e ao cumprimento do contrato de gestão, ou seja, que os serviços prestados estejam em conformidade com as indicações do contrato. Além disso, é necessário que os funcionários sejam sistematicamente capacitados para atender à população e que haja fiscalização em relação à qualidade dos serviços.	As recomendações sugeridas no relatório de 2014.1 foram amplamente executadas conforme consta no relatório do segundo semestre de 2014.2.
UVA	Em virtude do número de reclamações referentes à conduta de docentes da Instituição, esta Ouvidoria observa a necessidade de que seja realizado um ciclo de palestras junto aos docentes, colocando algumas questões relacionadas à postura em sala de aula visando conscientizá-los do seu papel como educador.	As recomendações sugeridas no relatório de 2014.1 foram amplamente executadas conforme consta no relatório do segundo semestre de 2014.2.

## **Recomendações de Ouvidoria: Polícia Militar-PMCE e Secretaria de Saúde-SESA**

- **Recomendações PMCE**

Através de ofício nº1000/14-OUVPDCE foi encaminhado ao Comandante - Geral da PMCE para conhecimento, devidos fins de direito, ou melhor, juízo de valor, o Relatório Semestral de Gestão de Ouvidoria referente ao período 1º de Janeiro a 30 de Junho de 2014, bem como, recomendações para que:

3.3.1. Seja verificado junto a Coordenadoria de Policiamento Comunitário sobre as medidas adotadas em face do elevado número de reclamações sobre não atendimento de telefones e de ocorrências;

3.3.2. Seja verificado junto aos Comandos de Policiamento do Interior sobre as medidas adotadas em relação às condições de trabalho (alojamento, material de expediente, equipamentos e viaturas) dos PMs nos destacamentos e se foram apresentados projetos para alcançar para tais melhorias, bem como, verificar junto às suas unidades sobre possíveis falhas na comunicação através do número 190 para que o assunto seja levado ao conhecimento da SSPDS;

3.3.3. Seja verificado junto ao Batalhão de Polícia Rodoviária Estadual sobre as medidas adotadas para inibir possíveis desvio de conduta e melhorar a prestação dos serviços;

3.3.4. Seja sugerido aos Grandes Comandos de unidades operacionais a otimização das viaturas no momento de atendimento de ocorrências de homicídios, bem como atenção na preservação de locais de crimes, além de reforçar orientações sobre o respeito devido às leis de trânsito quando as viaturas (veículos e motos) não estiverem no atendimento de ocorrências;

3.3.5. Sejam canalizados esforços no sentido equipar o Batalhão de Polícia do Meio Ambiental com mais veículos, equipamentos e pessoal capacitado para fiscalização nas questões de poluição sonora e ambiental;

3.3.6. Recomenda-se ainda que os dados do presente relatório sejam levados ao conhecimento da Secretaria da Segurança Pública, Controladoria Geral de Disciplina e Academia Estadual de Segurança Pública para um possível melhor juízo de valor.

- **Recomendações SESA**

#### **4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES PARA O APERFEIÇOAMENTO DA GESTÃO.**

##### **4.1. ANÁLISE E RECOMENDAÇÕES PARA MELHORIA DO ATENDIMENTO NAS OUVIDORIAS.**

A maioria dos manifestantes das ouvidorias da Sesa, no primeiro semestre de 2014, é de mulheres (65), com idade entre 31 e 60 anos (60%), com formação escolar no ensino médio (46%), procedente da Capital (79%).

Os dados mostram a concentração de manifestantes oriundos da capital. Assim, com o intuito de facilitar o acesso dos cidadãos oriundos do interior do Estado, desde 2007, a Ouvidoria Geral da Sesa vem trabalhando a implantação de ouvidorias nas Coordenadorias Regionais de Saúde e nas suas novas unidades assistenciais do interior (policlínicas e hospitais regionais), bem como vem apoiando à implantação e implementação de ouvidorias municipais do SUS. Só em 2014.1, foram criadas nove novas ouvidorias, todas localizadas no interior do Ceará.

A descentralização das ouvidorias da Rede, com a ampliação do atendimento presencial, por outro lado, também facilita o acesso às ouvidorias, visto que neles os cidadãos dispõem de um profissional qualificado para registrar suas manifestações, não necessitando, portanto, de elaboração de texto, como no caso do atendimento nas caixas de coleta, nos formulários ou nos correios eletrônicos.

Por outro lado, a grande concentração de manifestantes com formação escolar igual ou superior ao nível médio aponta a necessidade de trabalharmos meios de aproximar as ouvidorias do seguimento social com menor escolaridade. Um caminho para promover tal aproximação é o de realizar campanhas de informação e esclarecimento sobre as ouvidorias do SUS voltadas para este seguimento.

Os números indicam, ainda, que as ouvidorias continuam se mostrando como importante espaço de democratização das informações na área da saúde. Em 2013, 4.078 cidadãos procuraram nossos serviços para tal fim. Só no primeiro semestre de 2014, esse número foi de 2.104 casos.

Ainda no que se refere ao processo de disseminação de informações, o relatório de 2013 indicou o reforço ao trabalho de orientação e informação aos viajantes nesse período da Copa do Mundo no tele atendimento da Ouvidoria Geral, tendo como referência as ações realizadas na

Copa das Confederações. O reforço foi realizado, com o treinamento da equipe e a ampliação do horário de funcionamento dos serviços durante todo o mês da Copa. O serviço específico de atendimento aos viajantes estrangeiros, no entanto, não foi implementado por indisponibilidade financeira.

#### **4.2. ANÁLISE DAS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS DA SECRETARIA DA SAÚDE.**

Os dados em relação às manifestações registradas no primeiro semestre de 2014 apontam que o campo da assistência à gestão é o que mais concentra insatisfações, com um total de 2.594 casos, perfazendo 51% do total. Dentre eles, os problemas nos serviços e/ou procedimento realizados nas unidades assistenciais da Sesa são a maioria, com 2.593 casos. Esses problemas estão relacionados a causas diversas, dentre elas, cabe destacar:

- Problema com servidor responsável pelo procedimento - procedimentos realizados com demora<sup>5</sup> devido ao atraso do profissional responsável (não cumprimento do horário de trabalho, não cumprimento da carga horária e outras).
- Problema com o agendamento e a realização de exames complementares - problemas na realização dos exames complementares (demora no agendamento, dificuldade em obter resultados e outros).
- Problema no acesso a medicamentos - problemas no acesso aos fármacos envolvidos no tratamento indicado ao usuário.
- Problema na realização de procedimentos prescritos ou indicados - problemas nos procedimentos complementares indicados pela equipe de saúde (demora no aprazamento das cirurgias, dificuldades na realização de curativos e outros).
- Desorganização interna do setor - problemas de organização interna do serviço, (não expressos nos itens acima), como perda de prontuário, não observação do jejum pelo usuário e outros.
- Problema com procedimentos técnicos - manifestação relativa ao procedimento técnico realizado pelo profissional de saúde, considerado insatisfatório pelo usuário.

Como o relatório da Ouvidoria Geral unifica as manifestações de distintas unidades da Sesa, o detalhamento das causas dos problemas nos serviços e/ou procedimento realizados nas unidades assistenciais torna-se mais difícil. Contudo, os relatórios das unidades assistenciais indicaram, com mais detalhes, causas dos problemas e os locais de concentração nas unidades.

No campo da gestão, que englobou 2.170 manifestações, representando 43% do total de insatisfações, podemos perceber que os problemas com a estrutura física, de funcionamento, de pessoal e financeiro são os mais recorrentes. As causas apontadas para eles são variadas e se concentram nos seguintes itens: ambiência (relacionadas ao conforto, privacidade, ventilação, iluminação, ergonomia, sinalização e espaço físico do estabelecimento de saúde); acessibilidade (relacionadas ao acesso das pessoas com necessidades especiais nas dependências do estabelecimento); manutenção física de instalações e de equipamentos; higiene/limpeza/rouparia; transporte de usuários em ambulâncias; problemas com fluxos/normas/rotinas; segurança e problemas financeiros<sup>6</sup> (cobrança de honorários aos usuários do SUS; indícios de má aplicação de verbas em serviços de saúde; má aplicação de verbas em desenvolvimento de pesquisas, estudos científicos e tecnológicos do SUS e outros).

Todas as insatisfações relacionadas à estrutura física e de funcionamento são encaminhadas para o setor administrativo e financeiro das unidades, para os ajustes cabíveis. Os relatórios semestrais da Ouvidoria Geral vão para análise da Coordenadoria Administrativo Financeiro. Assim, para ajustar os problemas na ambiência, de acessibilidade e de manutenção apontados pelos usuários, a Sesa tem investido na reforma de suas unidades. Nos últimos anos, todos os hospitais de referência passaram ou estão passando por reformas em suas estruturas, ampliando e melhorando o conforto para melhor receber profissionais e usuários da saúde.

Outro assunto que merece destaque no campo da gestão é o “relacionamento interpessoal” entre os diversos atores envolvidos no cotidiano de nossos serviços, que teve 515 manifestações registradas no primeiro semestre de 2014. São problemas de relacionamento entre servidor e usuário (desprezo, tratamento indelicado ou desrespeitoso, grosserias, e outros), entre a chefia e os servidores, ou entre os diversos membros da equipe de saúde. Os dados apontam para a necessidade de se ampliar o debate sobre a dimensão ética do cuidado em saúde, olhando para a dinâmica interna do processo de trabalho em cada unidade, na busca da construção de relações mais horizontalizadas, flexíveis e solidárias entre os atores do SUS. Nesse sentido, a articulação com setores do SUS que já trabalham mais diretamente com a temática parece fundamental, intensificando a implantação do Humaniza SUS em todos os espaços da Sesa e, mais especificamente, naqueles voltados para a assistência direta ao cidadão.

**ANEXO II - CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA POR FUNÇÃO DE GOVERNO**

<b>FUNÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES</b>
SANEAMENTO	7.731
ADMINISTRAÇÃO	6.086
SEGURANÇA PÚBLICA	2.434
TRANSPORTE	1.192
COMÉRCIO E SERVIÇOS	1.178
EDUCAÇÃO	779
DIREITOS DA CIDADANIA	307
SAÚDE	293
GESTÃO AMBIENTAL	177
ASSISTÊNCIA SOCIAL	94
URBANISMO	78
CULTURA	58
AGRICULTURA	31
CIÊNCIA E TECNOLOGIA	30
TRABALHO	24
ENERGIA	20
ORGANIZAÇÃO AGRÁRIA	19
DESPORTO E LAZER	10
INDÚSTRIA	5
HABITAÇÃO	3
PREVIDÊNCIA SOCIAL	2
ESSENCIAL À JUSTIÇA	1
JUDICIÁRIA	1
RELAÇÕES EXTERIORES	1
NÃO CLASSIFICADA	26

**ANEXO III - CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIS POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO**

ÓRGÃOS	CÓDIGO	DESCRIÇÃO PROGRAMAS ORÇAMENTÁRIOS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES NO SEMESTRE
ADAGRI	28	DESENVOLVIMENTO AGROPECUÁRIO	23
	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA ADAGRI	33
AESP	15	SEGURAÇÃO PÚBLICA INTEGRADA	50
ARCE	53	REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E DELEGADOS	880
	500	GESTÃO E MENUTENÇÃO DA ARCE	216
CASA MILITAR	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA CASA MILITAR	14
CEASA	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA CEASA	7
CEDE	78	INDUSTRIA, SERVIÇOS, MENIRAÇÃO E AGRONEGÓCIO	6
CEE	56	VALORIZAÇÃO DO SERVIDOR	1
	60	GESTÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS DA EDUCAÇÃO BÁSICA GESTÃO	39
	500	GESTÃO E MANUTANÇÃO DO CEE	9
COGERH	S/C	SOCIEDADE/MERCADO	22
	S/C	PROCESSOS/TECNOLOGIA	56
	S/C	APRENDIZAGEM E DESENVOLVIMENTO	10
DAE	S/C	RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL	5
	54	EDIFICAÇÕES E OBRAS PÚBLICAS DO ESTADO DO CEARÁ	7
	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DO DAE	15
DETRAN	03	TRANSPORTE E LOGÍSTICA DO ESTADO DO CEARÁ	967
	54	EDIFICAÇÕES E OBRAS PÚBLICAS DO ESTADO DO CEARÁ	421
	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DO DETRAN	23
DER	03	TRANSPORTE E LOGÍSTICA DO ESTADO DO CEARÁ	45
	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DO DER	51
EGP	1	GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL	4
	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA EGP	1
EMATERCE	28	DESENVOLVIMENTO AGROPECUÁRIO	7
	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA EMATERCE	25
ESP	30	GESTÃO, PARTICIPAÇÃO, CONTROLE SOCIAL E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL DO SUS	9
	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA ESP	24

ETICE	18	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA ESTADUAL	4
	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA ETICE	4
FUNCAP	68	EDUCAÇÃO SUPERIOR	2
	70	CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	11
FUNCEME	70	CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	2
	79	MONITORAMENTO HIDROAMBIENTAL DO ESTADO DO CEARÁ	4
FUNECE	68	EDUCAÇÃO SUPERIOR	127
	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA FUNECE	34
	70	CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	5
IDACE	67	DESENVOLVIMENTO TERRITORIAL RURAL	19
	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DO IDACE	7
IPECE	19	COORDENAÇÃO E PLANEJAMENTO ESTADUAL	7
ISSEC	1	GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL	1,736
METROFOR	S/C	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO METRÔ	323
	S/C	GERENCIAMENTO DAS OBRAS	60
	S/C	DESAPROPRIAÇÕES	23
	S/C	MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS FIXOS E VIA	5
	S/C	GESTÃO E CAPACITAÇÃO DE PESSOAL	51
PMCE	12	SEGURANÇA PÚBLICA COMUNITÁRIA	1432
	15	SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA	1556
	24	PROMOÇÃO E PROTEÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS	1344
POLÍCIA CIVIL	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA PMCE	50
	15	SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA	234
	25	ENFRENTAMENTO ÀS DROGAS	84
	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA POLÍCIA CIVIL	194
	68	EDUCAÇÃO SUPERIOR	7
SECITECE	69	EDUCAÇÃO PROFISSIONAL	1
	70	CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	2
	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA SECITECE	8
SECULT	7	INCENTIVO ÀS ARTES E CULTURAS REGINAIS DO CEARÁ	31
	8	INCENTIVOS À LEITURA E AO CONHECIMENTO	21
	6	MEMÓRIA CULTURAL	3

SEFAZ	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA SECULT	36
	9	MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO FISCAL	97
	10	GESTÃO FISCAL E FINANCEIRA	219
SEGE	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA SEFAZ	805
	89	PROMOÇÃO E REALIZAÇÃO DA COPA 2014	2
	93	INFRAESTRUTURA ESPORTIVA E DE LAZER	3
SEINFRA	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA SEGE	2
	3	TRANSPORTE E LOGÍSTICA DO ESTADO DO CEARÁ	5
	4	MATRIZ ENERGÉTICA DO ESTADO DO CEARÁ	1
SEINFRA	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA SEINFRA	2
SEINFRA	5	INFRAESTRUTURA COMPLEMENTAR DAS REGIÕES DO ESTADO DO CEARÁ	15
SEMACE	82	GESTÃO DA QUALIDADE DOS RECURSOS NATURAIS E AMBIENTAIS	76
	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA SEMACE	64
SEPLAG	1	GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL	306
	18	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA ESTADUAL	21
SESA	37	ATENÇÃO À SAÚDE INTEGRAL E DE QUALIDADE	8.259
	65	PROMOÇÃO, PROTEÇÃO E VIGILÂNCIA EM SAÚDE	228
	30	GESTÃO, PARTICIPAÇÃO, CONTROLE SOCIAL E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	136
SESPORTE	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA SESA E VINCULADAS	1.745
	71	ESPORTE - EDUCAÇÃO - PARTICIPAÇÃO E LAZER	4
	92	CEARÁ NO ESPORTE DE RENDIMENTO	1
SOHIDRA	93	INFRAESTRUTURA ESPORTIVA E DE LAZER	1
	39	TRANSFERÊNCIA HÍDRICA E SUPRIMENTO DE ÁGUA	51
SPA	36	DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DA PESCA E AQUICULTURA	2
	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA SPA	2
SRH	39	TRANSFERÊNCIA HÍDRICA E SUPRIMENTO DE ÁGUA	12
	40	ACUMULAÇÃO HÍDRICA	6
	41	GESTÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	7
SSPDS	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA SRH	5
	12	SEGURANÇA PÚBLICA COMUNITÁRIA	339
	15	SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA	438

STDS	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA SSPDS	261
	21	PROMOÇÃO DA JUVENTUDE	5
	26	ATENÇÃO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA	5
	49	TRABALHO, EMPREGO E RENDA	27
	50	ASSISTÊNCIA SOCIAL	14
	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA STDS	79
	27	ATENÇÃO À PESSOA IDOSA	74
	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA STDS	79
	49	TRABALHO, EMPREGO E RENDA	27
	50	ASSISTÊNCIA SOCIAL	14
UVA	21	PROMOÇÃO DA JUVENTUDE	5
	26	ATENÇÃO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA	5
	51	SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL	2
	68	EDUCAÇÃO SUPERIOR	55
	500	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA UVA	14

**ANEXO IV - QUADRO GERAL DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO/TIPO NO SISTEMA DE OUVIDORIA-SOU**

Órgão	Elogio	Sugestão	Sol. Serviço	Critica	Reclamação	Denúncia	Total
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA PÚBLICA DO CEARÁ	2	13	21	0	6	8	50
AGÊNCIA DE DEFESA AGROPECUÁRIA DO ESTADO DO CEARÁ	3	1	5	1	28	18	56
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DO CEARÁ	0	2	3	3	1	1	10
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ	0	0	6	1	20	2	29
CASA CIVIL	1	3	13	4	3	0	24
CASA MILITAR	0	0	4	1	8	1	14
CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DO CEARÁ S/A	1	1	1	0	4	0	7
COMPANHIA ADMINISTRADORA DA ZONA DE PROCESSAMENTO DE EXPORTAÇÃO DO CEARÁ	0	1	1	0	0	0	2
COMPANHIA CEARENSE DE TRANSPORTES METROPOLITANOS	9	24	33	10	375	11	462
COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ	68	21	883	16	7186	122	8296
COMPANHIA DE GÁS DO CEARÁ	0	0	1	0	2	1	4
COMPANHIA DE GESTÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS DO CEARÁ	0	2	24	5	32	30	93
COMPANHIA DE INTEGRAÇÃO PORTUÁRIA DO CEARÁ	0	2	5	3	5	0	15
CONSELHO DE POLÍTICAS E GESTÃO DO MEIO AMBIENTE	0	1	5	0	3	1	10

Obs. A Ouvidoria da ARCE registrou no segundo semestre de 2014, **268 manifestações**, considerando as demandas do Sistema de Ouvidoria – SOU e do Sistema de Ouvidoria da ARCE.

Órgão	Elogio	Sugestão	Sol. Serviço	Critica	Reclamação	Denúncia	Total
CONSELHO ESTADUAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	0	3	3	0	0	0	6
CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO	0	5	13	2	17	16	53
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	53	12	32	10	45	211	363
CONTROLADORIA GERAL DE DISCIPLINA	4	0	12	7	169	288	480
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO CEARÁ	3	4	42	4	44	34	131
DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO	24	5	88	5	155	13	290
DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	0	1	6	0	6	2	15
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE RODOVIAS	4	4	48	0	43	8	107
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO	15	34	315	32	897	118	1411
EMPRESA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL DO CEARÁ	1	0	3	2	14	8	28
EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ	0	0	1	3	4	0	8
ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ	1	0	3	0	2	0	6
ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA	0	2	8	1	21	1	33
FUNDAÇÃO CEARENSE DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO	0	1	2	1	14	6	24
FUNDAÇÃO CEARENSE DE METEOROLOGIA E RECURSOS HÍDRICOS	1	3	1	0	0	0	5
FUNDAÇÃO DE TELEDUCAÇÃO DO CEARÁ	0	3	1	0	4	0	8

Órgão	Elogio	Sugestão	Sol. Serviço	Crítica	Reclamação	Denúncia	Total
FUNDAÇÃO NÚCLEO DE TECNOLOGIA INDUSTRIAL DO CEARÁ	0	0	0	0	1	1	2
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ	9	5	35	11	97	42	199
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE REGIONAL DO CARIRI	0	0	15	1	14	5	35
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE VALE DO ACARAÚ	1	2	11	2	40	13	69
GABINETE DO GOVERNADOR	25	22	42	13	39	7	148
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO DO CEARÁ	2	2	9	1	7	5	26
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL DAS CIDADES DO CEARÁ	0	0	2	0	0	0	2
INSTITUTO DE PESQUISA E ESTRATÉGIA ECONÔMICA DO CEARÁ	0	0	7	0	0	0	7
INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	17	13	1533	2	170	1	1736
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ	0	0	5	0	20	3	28
PERÍCIA FORENSE DO ESTADO DO CEARÁ	1	6	9	3	64	12	95
POLÍCIA CIVIL	28	12	74	11	169	276	570
POLÍCIA MILITAR	91	33	400	35	778	393	1730
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	2	2	56	6	56	9	131
SECRETARIA DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E EDUCAÇÃO SUPERIOR	0	4	9	1	6	1	21
SECRETARIA DA CULTURA	0	10	19	2	46	14	91

Órgão	Elogio	Sugestão	Sol. Serviço	Critica	Reclamação	Denúncia	Total
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO	20	28	200	28	507	245	1028
SECRETARIA DA FAZENDA	35	9	293	42	667	217	1263
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA	1	2	8	0	14	2	27
SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA	7	4	20	18	103	60	212
SECRETARIA DA PESCA E AQUICULTURA	0	0	3	0	1	0	4
SECRETARIA DA SAÚDE	31	13	56	10	321	81	512
SECRETARIA DAS CIDADES	3	1	8	0	13	5	30
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL	10	46	78	21	434	143	732
SECRETARIA DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO	3	3	25	2	18	10	61
SECRETARIA DO ESPORTE	2	4	9	4	11	0	30
SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO	16	11	109	10	159	22	327
SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS	0	1	20	0	15	3	39
SECRETARIA DO TRABALHO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	3	11	34	3	68	87	206
SECRETARIA DO TURISMO	0	7	17	1	6	4	35
SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS HIDRÁULICAS	0	3	17	2	17	12	51
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE	5	3	17	6	22	97	150

**Obs.** A Ouvidoria da Secretaria de Saúde – SESA registrou no segundo semestre de 2014, **8.281 manifestações**, considerando as demandas do Sistema de Ouvidoria – SOU e do Sistema Ouvidor SUS.

## **ANEXO V - QUADRO DE RESOLUTIVIDADE**

<b>ÓRGÃO</b>	<b>TIPO DE OUVIDORIA</b>	<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES EM APURAÇÃO COM ATRASO</b>	<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS COM ATRASO</b>	<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SEMESTRE</b>	<b>ÍNDICE RESOLUTIVIDADE</b>
ADAGRI	1	0	6	54	88,88%
ADECE	1	0	0	10	100
AESP	1	0	4	49	91,83%
ARCE	1	0	0	29	100
CAGECE	3	0	6	8292	99,92%
CASA CIVIL	1	0	9	23	60,86%
CASA MILITAR	1	0	0	14	100
CBMCE	1	3	71	130	43,07%
CEARAPORTOS	1	0	0	15	100
CEASA	1	0	1	7	85,71%
CEDE	1	0	0	5	100
CEE	1	0	10	52	80,76%
CEGÁS	1	0	4	4	0
CGD	2	1	1	479	99,58%
CGE	2	19	10	359	91,92%
CODECE	1	0	0	0	--
COGERH	1	0	0	93	100
CONPAM	1	0	0	10	100
DAE	1	0	0	15	100
DER	1	0	3	107	97,19%
DETRAN	3	0	143	1411	89,86%
DPGE	2	0	10	290	96,55%
EGP	1	0	1	6	83,33%
EMATERCE	1	0	0	28	100%
ESP	1	0	0	33	100%

ETICE	1	0	1	8	87,5%
FUNCAP	1	0	0	24	100%
FUNCEME	1	0	0	4	100%
FUNECE	2	0	0	199	100%
FUNTELC	1	0	2	8	75%
GABGOV	1	0	8	148	94,59%
GVICEGOV	1	0	0	0	--
IDACE	1	0	1	26	96,15%
IDECI	1	0	0	2	100%
IPECE	1	0	1	7	85,71%
ISSEC	3	0	0	1736	100%
JUCEC	1	26	0	28	7,14%
METROFOR	2	0	1	462	99,78%
NUTEC	1	0	0	2	100%
PEFOCE	1	0	17	95	82,10%
PGE	1	1	5	131	95,41%
PMCE	3	8	16	1730	98,61%
POLÍCIA CIVIL	3	0	0	570	100%
SCIDADES	1	0	1	30	96,66%
S.D.A.	1	0	7	61	88,52%
SECITECE	1	0	17	21	19,04%
SEGE	1	0	0	6	100%
SECULT	1	0	5	91	94,50%
SEDUC	3	138	219	1028	65,27%
SEFAZ	3	0	2	1263	99,84%
SEINFRA	1	0	0	27	100%
SEJUS	2	0	2	212	99,05%
SEMACE	1	0	16	150	89,33%
SEPLAG	2	1	27	327	91,43%

SESA	3	26	100	512	75,39%
SESPORTE	1	0	2	23	91,30%
SETUR	1	0	0	35	100%
SOHIDRA	1	0	1	51	98,03%
SPA	1	0	3	4	25%
SRH	1	0	12	39	69,23%
SSPDS	3	6	49	732	92,48%
STDS	2	0	2	206	99,02%
URCA	1	1	7	35	77,14%
UVA	1	0	1	69	98,55%
ZPE/CE	1	0	1	2	50%

## **ANEXO VI - QUADRO GERAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

ÓRGÃO	ÍNDICE POR PERGUNTA			MÉDIA GERAL
	PRESTEZA NO ATENDIMENTO	QUALIDADE DA RESPOSTA	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	PERCENTAL DE SATISFAÇÃO
ADAGRI	100%	100%	100%	100%
ADECE	50%	25%	50%	41,66%
AESP	90,90%	90,90%	90,90%	90,90%
ARCE	100%	75%	100%	91,66%
CAGECE	84,15%	81,13%	92,07%	85,78%
CASA CIVIL	66,66%	66,66%	66,66%	66,66%
CASA MILITAR	75%	50%	75%	66,66%
CBMCE	45,45%	45,45%	54,54%	48,48%
CEARAPORTOS	50%	50%	50%	50%
CEASA	100%	100%	100%	100%
CEDE	--	--	--	--
CEE	88,88%	77,77%	88,88%	85,18%
CEGÁS	100%	50%	100%	83,33%
CGD	93,75%	87,5%	87,5%	89,58%
CGE	82,14%	75%	82,14%	79,76%
CODECE	--	--	--	--
COGERH	93,75%	68,75%	93,75%	85,41%
CONPAM	0%	0%	0%	0%
DAE	100%	100%	100%	100%
S.D.A.	87,5%	87,5%	87,5%	87,5%
DER	89,47%	89,47%	89,47%	89,47%
DETRAN	85,58%	75,67%	89,18%	83,48%
DPGE	91,66%	86,11%	91,66%	89,81%
EGP	--	--	--	--
EMATERCE	70%	70%	70%	70%
ESP	100%	60%	60%	73,33%

ETICE	75%	75%	100%	83,33%
FUNCAP	75%	75%	100%	83,33%
FUNCEME	100%	100%	100%	100
FUNECE	87,87%	84,84%	90,90%	87,87%
FUNTELC	--	--	--	--
GABGOV	90,90%	72,72%	100%	87,87%
GVICEGOV	--	--	--	--
IDACE	100%	100%	100%	100%
IDECI	--	--	--	--
IPECE	100%	100%	100%	100%
ISSEC	81,81%	68,18%	86,36%	78,78%
JUCEC	33,33%	0%	66,66%	33,33%
METROFOR	69,23%	58,97%	76,92%	68,37%
NUTEC	--	-	--	--
PEFOCE	83,33%	72,22%	83,33%	79,62%
PGE	72,22%	50%	72,22%	64,81%
PMCE	85,43%	80,58%	79,61%	81,87%
POLÍCIA CIVIL	88,63%	84,09%	90,90%	87,87%
SCIDADES	85,71%	71,42%	85,71%	80,95%
SECITECE	50%	50%	50%	50%
SEGE	100%	100%	100%	100%
SECULT	80%	70%	80%	76,66%
SEDUC	72,46%	71,01%	83,33%	75,60%
SEFAZ	86,63%	76,29%	86,20%	83,04%
SEINFRA	80%	80%	80%	80%
SEJUS	68,75%	50%	81,25%	66,66%
SEMACE	83,33%	58,33%	91,66%	77,77%
SEPLAG	78,78%	68,18%	83,33%	76,76%
SESA	76,78%	69,64%	78,57%	75%

SESPORTE	33,33%	33,33%	66,66%	44,44%
SETUR	87,5%	75%	75%	79,16%
SOHIDRA	100%	100%	100%	100%
SPA	--	--	--	--
SRH	33,33%	33,33%	33,33%	33,33%
SSPDS	75,47%	64,15%	75,47%	71,69%
STDS	66,66%	73,33%	86,66%	75,55%
URCA	100%	66,66%	88,88%	85,18%
UVA	92,85%	78,57%	92,85%	88,09%
ZPE/CE	100%	100%	100%	100%

**ANEXO VII - RECOMENDAÇÕES DE OUVIDORIA APRESENTADAS NO RELATÓRIO 2014.2**

<b>ÓRGÃO</b>	<b>RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES APRESENTADAS</b>
ADAGRI	As sugestões que podemos oferecer para a próxima gestão é que necessita manter contato com a Direção Superior da ADAGRI, no sentido de conceder a Ouvidoria, um local mais adequado, para que a mesma possa desenvolver a contento suas atividades. Sugerimos ainda que a CGE, procure fazer ações com a Gestão do Estado no sentido de transformar as Ouvidorias, em uma atividade de carreira, para que os trabalhos das mesmas, não sofram descontinuidade nas suas atividades, com a mudança de governantes.
ADECE	Continuidade nas reuniões e eventos realizados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.
AESP	Propor à direção e ao CSAI reunião com os demais setores para apresentação das atividades da Ouvidoria e do SIC, promovendo maior integração entre estes, a fim de colaborar de forma mais efetiva no atendimento as demandas recebidas; Realização de acompanhamento funcional interno, visando implementação de Programa de Princípios de Qualidade Total na Rotina do Serviço Público, através da utilização de Ferramenta de Qualidade na promoção de Diagnóstico de princípios, características e valores a serem desenvolvidos pelos colaboradores, com fins de qualificar o atendimento ao interesse público nos diversos setores da instituição; Manutenção da participação da Ouvidoria nas diversas reuniões da Aesp/CE, junto à Direção Geral e aos demais setores da academia; Propor às Ouvidorias Setoriais das vinculadas: SSPDS, PMCE, PC, CBMCE e PEFOCE, reuniões periódicas para maior integração e diálogo entre as mesmas.
ARCE	As reclamações mais demandadas pelos usuários dos serviços públicos regulados pela Arce continuam sendo os problemas relativos à ligação/extensão de rede (30%) e interrupção de energia (16 %), portanto, reclamações afetas à área de energia elétrica. Assim, mesmo que já tenha melhorado, ainda permanecem idênticos os problemas do semestre anterior (1º semestre de 2014). Isso ocorre pela própria característica dos serviços públicos regulados pela Arce que necessitam de prazos mais extensos para que os problemas sejam solucionados. Dessa forma, diante das medidas já adotadas, referidos no item 3.2, esta Ouvidoria recomenda a permanência e finalização das ações já iniciadas.
CAGECE	Considerando o expressivo aumento das demandas de serviços fora do prazo, planejamos a realização de novas visitas às unidades, com o intuito de sensibilizarmos os gestores e responsáveis pelo SOU, para a necessidade de responder às demandas com qualidade e dentro do Prazo estabelecido, a fim de melhor o índice de satisfação dos clientes e, conseqüentemente alcançarmos nossa missão de futuro.
CASA CIVIL	Após a análise criteriosa das demandas registradas pelos usuários da Ouvidoria da Casa Civil, conforme resta demonstrado neste relatório faz-se necessário tecer a seguinte recomendação: "analisar de forma crítica as reclamações e os elogios encaminhados à Ouvidoria da Casa Civil, a fim de utilizá-los como ferramenta de gestão, na busca pelo aprimoramento e celeridade dos serviços e ações executados pelo Governo do estado do Ceará aos seus usuários".
CASA MILITAR	Diante da grande demanda de documentos oriundos da pasta de Segurança Pública, de Reserva, Reforma Aposentadoria e Reversão, para serem assinados pelo Chefe do Poder Executivo Estadual, vislumbramos que uma saída seria a delegação desta atribuição para o Secretário da Casa Militar ou Secretário Chefe do Gabinete do Governador.
CEARAPORTOS	A Ouvidoria recomenda uma capacitação contínua, procurando sempre estar se aperfeiçoando e se atualizando sobre as novas tendências de Ouvidoria, a fim de que sempre esteja preparada para atender aos cidadãos de maneira eficiente e eficaz, superando sempre as expectativas destes, tanto no atendimento quanto na resolução da solicitação, deixando o cidadão satisfeito com o atendimento mesmo quando não tiver suas solicitações atendidas. A Ouvidoria sugere para o 1º semestre de 2015, a disponibilização dos canais de acesso da Ouvidoria Geral do Estado em todos os documentos de divulgação (cartazes, folders etc) da CEARÁPORTOS, no intuito de aumentar ainda mais a disseminação da Ouvidoria.
CEASA	Recomendações aos interlocutores das manifestações a clareza das respostas, objetivando, sinceridade e atendimento no prazo previsto, exceto em casos extraordinários. Recomendações junto aos gestores na melhoria nas estruturas físicas do mercado. Tratar com todos os setores da empresa

	para o envolvimento no enfrentamento contra a exploração do trabalho infantil, implementando novos conceitos.
CEDE	Os principais pontos levantados pelos usuários nas suas manifestações foram como obter informações para instalar empresas, trazendo benefícios para o Estado do Ceará. O que fez a Ouvidoria fazer as seguintes recomendações: 1. Consultar o site do CEDE, canal de informação que define melhor conhecimentos dos Incentivos Fiscais, regido pelo Decreto 29.183; 2. Em virtude da implantação do sistema SIC, houve redução das manifestações da Ouvidoria, pelo sistema SOU; 3. Apesar do reduzido número de demandas recebidas foi possível obter uma análise simplificada acerca dos principais pontos levantados pelos usuários, tendo sido percebido que o manifestante solicita em suas indagações informações referentes as atividades desenvolvidas pela instituição, assim como, explana a necessidade de adquirir conhecimento sobre o potencial do Estado do Ceará, nos diversos segmentos.
CEE	A Ouvidoria/CEE necessita ser criada em sua Estrutura Organizacional e ser ampliada a composição da equipe, haja vista atender ao número mínimo de profissionais recomendado pela CGE a partir da classificação do tipo de ouvidoria em conformidade com o volume de manifestações recebidas, bem como a realização de Concurso Público, considerando que este Conselho há mais de 30 anos não o realiza e possui um quadro resumido de funcionários na área técnica. Espera-se que na atual gestão do Governo se faça Concurso Público e melhore a situação salarial do servidor.
CEGÁS	Atendendo a um dos objetivos deste relatório, que é definir o perfil de nossos usuários e das manifestações demandadas, segue abaixo, o principal ponto levantado pelos cidadãos nas suas manifestações: "sugestão para expandir a Rede de Gasoduto interiorizando a distribuição do Gás Natural". Este ponto evidenciado leva a Companhia a fazer a seguinte recomendação: "de um estudo da Diretoria Técnico Comercial junto com sua equipe técnica para analisar a viabilidade da expansão da rede para a região Jaguaribana, levando em consideração o mercado potencial daquela região".
CGD	Considerando a necessidade de uniformizar o tratamento de denúncias anônimas, com base nas orientações consolidadas pelo Supremo Tribunal Federal sobre o tratamento das mencionadas denúncias. Sugerimos que as denúncias recepcionadas pela Controladoria-Geral do Estado por meio do SOU devem ser direcionadas, às respectivas Ouvidorias Setoriais, as quais, após a devida tratativa deverão encaminhar à CGD para apuração, nos termos da Lei Complementar nº 98/2011, e não à Ouvidoria Setorial da CGD.
CGE	Vide Página 55
COGERH	Das principais temáticas levantadas pelos cidadãos no Sistema de Ouvidoria (SOU), pode-se sugerir que a Direção da Cogerh adote as seguintes providências: 1. Na Gestão Organizacional: Diante dos Percentuais apresentados de 3,23%, na Conduta de funcionário e no Mau atendimento, sugere-se um curso de relações humanas, para todos os colaboradores da Cogerh, com o objetivo de melhorar o atendimento com os usuários internos e externos a Companhia; 2. Na Eficiência Operacional dos Sistemas Hídricos: é importante dá continuidade à implementação da AMR's, nos municípios mais castigados pela seca, tendo em vista que as previsões da Funceme para a quadra invernal do 1º semestre deste ano de 2015 que são chuvas abaixo da média; 3. Na Regularização do Uso da Água: sugere-se a intensificação das campanhas de outorga e fiscalização nos reservatórios estaduais através de parceria com a Secretaria de Recursos Hídricos, que por exercer poder de polícia, coíbe os infratores.
CONPAM	Após análise, constatou-se que a manifestação mais freqüente foi acerca do acesso e funcionamento da sede da Apa da Lagoa do Uruau. O que leva a Ouvidoria a fazer a seguinte recomendação: facilitar o acesso do cidadão a Sede da Apa da Lagoa do Uruau.
DAE	A morosidade do andamento de algumas obras ainda é motivo de reclamação dos cidadãos. Desse modo é necessário maior empenho dos gestores em minimizar a ocorrência desse tipo de problema. Deverá haver maior envolvimento tanto pelo DAE como interveniente como também pelos órgãos contratantes e empresas executoras contratadas.
DETRAN	A partir da análise das demandas recebidas pelos cidadãos, no período de 1º de julho de 2014 a 31 de dezembro de 2014, a Ouvidoria Setorial do

	DETRAN/CE promoveu visitas itinerantes junto a todos os setores do Órgão, com o objetivo de esclarecer o papel da Ouvidoria, bem como buscar um maior alinhamento no fluxo dos processos demandados.
EGP	Não houveram sugestões e recomendações apontadas pelos cidadãos para o aprimoramento das ações governamentais, a partir das manifestações registradas para a ouvidoria ou das necessidades encontradas, bem como, para o aprimoramento no desempenho das atividades. No entanto, a Ouvidoria da EGP sugere um melhor aperfeiçoamento nos relatórios gerados no Sistema de Ouvidoria, tendo em vista que aparecem dados que não são nomeados ou definitivos, o que dificulta a análise das manifestações quanto elaboramos o quantitativo do Programa Orçamentário.
ESP	No período de 2014.2, a Ouvidoria da ESP manifestou-se pela oportunidade de aperfeiçoamento na elaboração e publicação de editais de seleção pública, para se evitar a interposição de recursos, o que naturalmente acarreta em fragilidade e descrédito para a instituição, bem como para minimizar a publicação de corrigendas àqueles certames em curso.
ETICE	As sugestões e recomendações relativas a ações governamentais estão sendo avaliadas para posterior apresentação a presidência através do Escritório de Projetos. Ações como exemplo "criação de escritórios da Etice" em algumas regionais como Sobral, Juazeiro do Norte, Iguatu Etc.
FUNCAP	Durante o 2º semestre de 2014, a Ouvidoria desta Fundação recebeu 24 (vinte e quatro) manifestações. Nenhum dos contatos com a Funcap culminou na necessidade de recomendações da Ouvidoria à Direção Superior da Fundação. Isto por que as demandas apresentadas pelos cidadãos não ensejaram mudanças na maneira de operacionalização das atribuições legais da Funcap. Entretanto, foram apresentadas 7 manifestações anônimas, sob os protocolos 0535939, 0536687, 0537602, 0537689, 0537842, 0538104 e 0538331, as quais versavam sobre supostas condutas da Sra. Fátima Lúcia Martins Dantas, ocupante do cargo de Diretora Administrativo-financeira da Funcap. Assim, sob a orientação/recomendação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, através da servidora Juliana Cidrão Castelo Sales, a Ouvidoria Setorial da Funcap desencadeou o processo administrativo 8325173/2014, a fim de apurar, junto aos colaboradores desta Fundação, se as informações constantes nas manifestações tinham indícios de veracidade.
FUNCEME	Aprimorar cada vez mais o retorno das manifestações recebidas pela ouvidoria da FUNCEME, procurando, cada vez mais suprir a necessidade de informação dos nossos manifestantes.
FUNECE	A partir dos dados acima apresentados, sugerimos que a Administração Superior da UECE continue nesse processo de acompanhamento e de orientação junto aos gestores de Centros, Faculdades e de Outras Unidades administrativas da capital e do interior, no intuito de solucionar problemas a fim de que os mesmos não prejudiquem o crescimento e a imagem da instituição perante a sociedade (local, nacional e internacional), e que, quando possível, a questão seja debelada de imediato.
IDECI	Estamos sempre trabalhando no sentido de passar todas as informações de forma completa, satisfatória, para que os municípios que participam das capacitações se sintam seguros e honestamente atendidos, agregando experiência, e, conseqüentemente, satisfação com o trabalho ofertado. Mesmo sem nenhuma reclamação no período, o IDECI faz um trabalho preventivo.
IPECE	O IPECE como órgão de pesquisa procura sempre aprimorar seus conhecimentos técnico-científicos. Realizando seminários, Encontro de Economia do Ceará em Debate, participa junto com o IBEGE para formação do Produto Interno Bruto estadual e municipal - PIB participa, também, da cota parte do ICMS junto com a Secretaria da Fazenda dentre outros. No que diz respeito às manifestações registradas para a Ouvidoria, com relação ao aprimoramento no desempenho das atividades. O IPECE procura disponibilizar informações, elaborar estratégias e propor políticas públicas que viabilizem o desenvolvimento do Estado está sempre presente para atender a sociedade em suas reivindicações.
ISSEC	Manter sempre atualizadas e com o máximo de transparência possível, as informações divulgadas em todos os setores da instituição; Publicizar, padronizar e manter sempre atualizada a divulgação dos contatos de e-mail, responsáveis, telefone, endereço e horário de atendimento.

METROFOR	Tendo em vista que o principal ponto levantado pelos usuários nas suas manifestações foi o funcionamento da linha sul do metrô, a Ouvidoria do Metrofor faz as seguintes recomendações: Continuar a operação comercial da linha sul do metrô, fazendo todos os ajustes necessários para busca excelência no serviço prestado à população; Manter o alto nível de satisfação e orgulho dos usuários do metrô, principalmente da região metropolitana de Fortaleza, com a oportunidade de utilizar um equipamento de tão alta qualidade; Criar uma mentalidade junto à população lindeira à linha leste de Fortaleza, mostrando aos mesmos inúmeros benefícios que advirão com a implantação dessa linha metroviária, que ligará o Centro à região da Av. Washington Soares.
PMCE	Vide Página 57
S.D.A.	A Ouvidoria Setorial da S.D.A. apresenta algumas alternativas aos Gestores da S.D.A., com base no que foi extraído do presente relatório, sugerindo às Coordenadorias deste órgão, procedimentos que facilitem os serviços prestados à sociedade: 1. Priorizar as formas de divulgação, acesso e transparência das informações, especialmente as mais demandadas, sugerindo sempre que possíveis estratégias que facilitem a busca das informações; 2. Discutir com os Coordenadores da Instituição, sem que possível, informações e comunicados sobre assuntos que possam contribuir positivamente no funcionamento das atividades técnicas e administrativas com o intuito de manter todos informados sobre assuntos de grande relevância; 3. Manter sempre atualizada a divulgação das ações desenvolvidas pelas Coordenadorias, ensejando assim, mecanismos que contribuam decisivamente para que o público usuário possa ter acesso sempre que necessário.
SEGE	Os principais pontos levantados pelos usuários nas suas manifestações se relacionam ao evento Copa do Mundo FIFA 2014 os que levaram a Ouvidoria a fazer as seguintes recomendações: Dar continuidade a participação nas reuniões da Rede de Ouvidorias periodicamente organizada pela CGE, tendo em vista a importância das mesmas para o fortalecimento da integração entre os integrantes da Rede; Aprimorar contato junto às setoriais afins para encaminhamento célere das demandas; Intensificar a divulgação dos trabalhos da Ouvidoria Interna e externamente; Buscar maior articulação entre coordenadorias e assessorias viabilizando rapidez na obtenção das respostas.
SECULT	1. Continuar dando ênfase ao melhoramento no atendimento dos setores em relação ao cidadão; 2. Continuar fazendo trabalho de conscientização aos gestores da importância da rapidez como resolutividade e 3. Discutir com os gestores sobre as manifestações mais recorrentes.
SEFAZ	A Ouvidoria não acatou a devolução de processos oriundos da CATRI/CESEC fundamentado no artigo 14 da Lei Complementar nº 130 de 06 de janeiro de 2014, uma vez que a denúncia registrada pelo cidadão continha dados suficientes para implantação de auditoria fiscal. Dessa forma foi sugerida revisão da ação fiscal para processos com tais incidências.
SEINFRA	Os principais pontos levantados pelos usuários foram registrados e analisados no item 1 deste relatório, é importante ressaltar que houve redução no número de acesso a ouvidoria da Seinfra, entre 2013 e 2014, em torno de 281%, passando de 76 para 27 respectivamente. Embora o acesso tenha diminuído, porque o acesso ao item "solicitação de informação" que representou 55% no semestre anterior, será contabilizado no Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), não houve crítica e a reclamação reduziu em 22%, como podemos constatar na tabela 8. É importante observar e trabalhar com as demandas geradas através da ouvidoria, pois as mesmas expressam satisfação ou não dos serviços prestados/realizados por esta secretaria. É recomendável que a Seinfra reflita e crie maiores oportunidades de capacitação voltadas para o atendimento ao cidadão, melhorias nos processos e procedimentos, trabalhar as atitudes junto aos gestores e servidores para trato profissional das informações e o acolhimento compatível com o cidadão, buscando agilidade e qualidade nos resultados gerados pela Seinfra.
SEJUS	Vide Página 59

SEMACE	Entende-se como ponto primordial, no que diz respeito ao atendimento das demandas apresentadas, a clareza das respostas fornecidas, sobretudo as que se referem às reclamações acerca da demora na tramitação dos processos, denúncias relacionadas às práticas de degradação ambiental, bem como as que versam sobre condutas inadequadas dos servidores, desta forma a observância aos preceitos fundamentais deverá ser contínua, para tanto se faz necessário a adoção de medidas que viabilizem a presteza, transparência, celeridade e eficiência, por meio dos procedimentos abaixo sugeridos: a) otimizar atendimento através do Cal. Center, disponibilizando um número maior de operadores, substituindo, ainda, telefone convencional por equipamento moderno com possibilidade de gravação objetivando a posterior compilação das informações coletadas; b) realizar seminários que versem acerca das condutas vedadas ao servidor público expondo as penalidades previstas aos comportamentos não probos; c) promover encontros semanais ou quinzenais, com a equipe que absorve as demandas, para discutir e analisar, em tempo hábil, as definições que são dadas às questões apresentadas por ocasião das denúncias e reclamações, como forma de aferir o nível de satisfação e credibilidade da sociedade que busca auxílio através desta Ouvidoria; d) propiciar a integração do setor de Ouvidoria com os demais setores desta Autarquia no fito de elaboração de estratégias que visem o atendimento eficiente possibilitando respostas solucionadoras às demandas, sobre tudo no que se refere às denúncias de crimes ambientais e conduta inadequada dos servidores que se apresentam em percentual de maior elevação; e) elaborar e implantar manual de procedimentos para atuação efetiva da equipe de Ouvidoria, regulamentando o trâmite interno das manifestações, desde a entrada à sua finalização; f) disponibilizar os serviços prestados por esta setorial de Ouvidoria nas redes sociais, Face book, Twitter.
SEPLAG	Que o alcance dos objetivos exige o comprometimento da alta administração da instituição e respaldo interno, sob pena de ter sua aceitação, credibilidade e capacidade de resposta prejudicada, afora estar preparadas para promover mudanças necessárias às soluções dos problemas identificados e sugeridos, imprescindíveis no desempenho de uma Ouvidoria. Para tanto, o Ouvidor deverá ter conhecimento de toda estrutura e funcionamento da instituição a que pertence, no sentido de informar os cidadãos que trazem suas demandas específicas, quais são os órgãos que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma as respostas poderão ser cobradas. E em assim sendo, poderá utilizar o trabalho da Ouvidoria para subsidiar as políticas e processos internos do órgão, bem como funcionar como controle social da qualidade do serviço público, auxiliando na busca de solução e aprimoramento da qualidade dos serviços prestados. Como efeito, há que se destacar o total apoio da Secretária Executiva - SEXEC, da Assessoria de Desenvolvimento Institucional - ADINS e da Coordenadoria Administrativo Financeiro - COAFI por um clima organizacional receptivo, de compromisso institucional em apoiar o ouvidor e com normas gerais que garantam à autonomia, inclusive logística, no tocante a adequada estruturação dos serviços da Ouvidoria.
SESA	Vide Página 61.
SESPORTE	Neste processo de reorganização das atividades da Secretaria, a Ouvidoria conversa com as Coordenações procurando aproximar os diversos setores no sentido de dar uma unidade ao trabalho e facilitar o entendimento para que consigamos cumprir nossa missão.

SETUR	Sabendo-se que as principais manifestações dos usuários foram por solicitação de informações (25%), atendimento e serviços (10,7%) relacionados ao turismo do Estado, esta ouvidoria fez recomendações no que diz respeito a viabilizar o envio de material sobre o Estado, por meio deste canal, além de proporcionar melhor visualização do site, tornando-o mais interativo, e mais visível na divulgação do produto turístico cearense, e com destaque para o registro de um maior volume de informações. Essa medida facilitou muito o acesso da comunicação entre as partes envolvidas, viabilizando o atendimento dos usuários, principalmente no exterior, devido à impossibilidade de envio de material pelos serviços dos correios. Quanto ao procedimento de solução das questões cujas informações não eram do conhecimento dessa ouvidoria, foi feito o encaminhamento aos gestores das áreas técnicas competentes, para aprestarem as respostas dentro do prazo estabelecido. O ouvidor ao recebê-las avaliou sua adequação consoante ao que o cidadão julga efetivamente receber. Àquelas consideradas improcedentes, foram refeitas, de forma esclarecedora, e encaminhadas na forma do prazo estabelecido. No tocante às manifestações sobre assuntos pertinentes a outras setoriais, os cidadãos foram orientados quanto aos canais apropriados para registrar suas demandas.
SOHIDRA	Diante das várias demandas encaminhadas através do SOU e recepcionadas por esta Ouvidoria, que na sua grande maioria, tratou de solicitações por serviços relacionados às atividades fins e objetivos da Sohidra, razão pela qual vislumbramos sempre a necessidade urgente da aquisição de novos equipamentos e material de uso nos serviços e atividades das áreas fins, a contratação e/ou concurso público de mão de obra especializada, bem como o investimento no aperfeiçoamento e treinamento de pessoal, capaz de atender com maior eficiência e rapidez as demandas surgidas. Precisamos também da remodelagem e readequação de espaço físico constante, para o desempenho das atividades de Ouvidoria da Sohidra, embora a Sohidra, através de seu Superintendente, tenha autorizado a instalação de espaço físico interno para a condução dos trabalhos de Ouvidoria, principalmente, quanto ao item das manifestações presenciais, e que continuamos a pedir o empenho por parte de toda a Gestão Superior, Diretorias e Núcleos no atendimento rápido e eficiente das manifestações encaminhadas através da Ouvidoria.
SPA	Divulgar as atividades da Ouvidoria setorial do órgão, informativos, bem como projetos que busquem a visibilidade da ouvidoria.
SRH	As obras de maior impacto para serem iniciadas deveriam ser de forma mais amistosa e compreensiva possível para o cidadão, que os procedimentos e valores de cálculo das desapropriações fossem explicitados cuidadosamente e, principalmente que o início das obras seja precedido de entendimentos relativos e cuidados com as divisas da terra e cercas, para evitar desavenças com os proprietários da terra desapropriadas. Recomendamos que tais cuidados devem ser detalhados na ocasião da licitação, e explicados na contratação da obra, para evitar que a empresa se esquive da responsabilidade com tal cuidado.
SSPDS	Vide Página 65.
STDS	Diante dos resultados apresentados essa Ouvidoria recomenda à STDS que seja feita de forma sistemática uma supervisão nas unidades de atendimento ligadas a essa secretaria, em relação ao tipo de serviço prestado, ao atendimento e ao cumprimento do contrato de gestão, ou seja, que os serviços prestados estejam em conformidade com as indicações do contrato. Além disso, é necessário que os funcionários sejam sistematicamente capacitados para atender à população e que haja fiscalização em relação à qualidade dos serviços.
UVA	Em virtude da recorrência de reclamações referentes à conduta de docentes da Instituição, esta Ouvidoria observa a necessidade de que seja realizado um ciclo de palestras junto aos docentes, colocando algumas questões relacionadas à conduta de professores em sala de aula visando conscientizá-los do seu papel como educador.

## **Recomendações de Ouvidoria: CGE, PMCE, Sejus, Sesa e SSPDS.**

### **Recomendação CGE**

Dentre as sugestões e recomendações da Ouvidoria, destaca-se:

- Melhoria na disponibilização de informações do SOU por meio de relatórios.

Há necessidade de realizar análise gerencial mais aprofundada para melhor percepção das necessidades dos usuários da Ouvidoria. Todavia o SOU não possibilita a geração de informações em nível mais analítico, comprometendo significativamente a análise de informações, uma vez que os relatórios disponibilizados apresentam um nível reduzido de cruzamento de dados, costumeiramente, reúne apenas dados consolidados.

É importante ainda que os referidos relatórios sejam disponibilizados em um formato que facilite sua manipulação, tais como planilhas eletrônicas, considerando as dificuldades no modelo atual, que gera apenas arquivo em formato “PDF”.

- Disponibilizar acesso a relatórios analíticos e consolidados à população

Os relatórios atualmente disponíveis no SOU, além de apresentar uma visão apenas de dados consolidados, possuem restrição de acesso ao público em geral. Assim a população possui impedimentos para análise das informações. O estudo fica restrito ao ambiente do governo. Tal prática gera bloqueios para que pesquisadores realizem análises independentes e, conseqüentemente, apresentem críticas ou contribuições.

Sugere-se, então, que visando a melhoria da prestação do serviço público e do serviço de ouvidoria, bem como melhor atender o princípio da transparência, a divulgação de dados referentes à ouvidoria, ressalvados os casos previstos de sigilo.

- Separar demandas da “triagem” da CGE Setorial.

Conforme apresentado, os dados constantes nos relatórios emitidos no SOU incluem demandas que não são tratadas pela Ouvidoria setorial da CGE, o que gera dificuldades para interpretação das informações e pode distorcer a análise.

- Corrigir cadastro de classificação orçamentária.

Realizar correção na classificação, em função dos problemas descritos no item 3.1.1. Adicionalmente, é importante ter informações sobre programa orçamentário no SOU

- Orientar ao cidadão para preenchimento de manifestações e elaboração de denúncias.

Seria salutar a disponibilização de “guia” no SOU, instrução por telefone ou outro tipo de serviço apropriado para auxiliar o cidadão no cadastro de suas manifestações, orientando sobre os elementos necessários para um adequado tratamento e apuração de sua demanda.

- Prover área específica voltado para orientações de cidadão referente a aplicação de normas técnicas relacionadas ao Controle.

## **Recomendações PMCE**

**3.3.1.** Através de ofício nº.91/15-OUVP/PMCE foi encaminhado ao Comandante-Geral da PMCE para conhecimento, devidos fins de direito ou melhor juízo de valor, o Relatório Semestral de Gestão de Ouvidoria referente ao período 1º de Julho a 31 de Dezembro de 2014, bem como, recomendações para que:

**3.3.2.** Seja mantida especial atenção junto a Coordenadoria de Policiamento Comunitário para que a fiscalização mantenha-se atenta ao elevado número de reclamações sobre a prestação dos serviços daquela unidade;

**3.3.3.** Seja mantida especial atenção por parte dos Comandos de Policiamento do Interior sobre as condições de trabalho (alojamento, material de expediente, equipamentos e viaturas) dos PMs nos destacamentos e se existe a necessidade/possibilidade de serem apresentados projetos para alcançar melhorias, além de verificarem a melhor maneira de estabelecer as escalas de serviço dentro do limite de horas previstos em lei sem sacrifício para o convívio familiar dos policiais.

**3.3.4.** Seja mantida especial atenção junto ao Batalhão de Polícia Rodoviária Estadual sobre a fiscalização do Policiamento fixo e móvel visando inibir possíveis desvio de conduta, bem como reforçar orientações técnicas sobre a melhoria da prestação dos serviços, no que se refere a realização de blitz em locais inadequados nas rodovias cearenses com risco de segurança para motoristas e policiais.

**3.3.5.** Sejam reforçadas, junto a todas unidades operacionais e aos Grandes Comandos, orientações sobre uma melhor recepção por parte dos policiais em relação ao cidadãos, no momento em que são chamados diretamente para o atendimento de ocorrências, no sentido de evitarem a todo custo a expressão “ NÃO PODEMOS FAZER NADA”, passando a utilizarem a expressões positivas, tais como: “ VAMOS TENTAR AJUDAR, VAMOS FAZER O POSSÍVEL, VAMOS FAZER DILIGÊNCIAS NO LOCAL”, etc. Sejam reforçadas orientações para que os policiais nos postos de serviço, na modalidade de policiamento a pé, evitem ficar manuseando excessivamente celulares com a cabeça baixa, dando margem a desatenção e ao risco da própria segurança.

**3.3.6.** Seja mantida uma preocupação permanente no sentido de garantir ao Batalhão de Polícia do Meio Ambiental os meios possíveis e necessários para um melhor atendimento na fiscalização de poluição sonora e ambiental,

**3.3.7.** Recomenda-se que os Comandantes de Batalhões e Companhias orientem os fiscais de Policiamento a intensificar a fiscalização junto aos policiais no sentido de verificar possíveis indícios de viaturas paradas supostamente realizando segurança particular transvestida de pública

**3.3.8.** Recomenda-se que seja dada continuidade à Operação Blitz itinerante no interior do Estado e disponibilizados, na medida do possível, os meios logísticos necessários para melhores resultados.

**3.3.9.** Recomenda-se ainda que os dados do presente relatório sejam levados ao conhecimento da Secretaria da Segurança Pública, Controladoria Geral de Disciplina e Academia Estadual de Segurança Pública para um possível melhor juízo de valor.

**3.3.10.** Recomenda-se a aquisição de 3 computadores para a Ouvidoria da PMCE em face da necessidade de tais equipamentos e o grande fluxo de demandas.

## Recomendações Sejus

No que tange às recomendações necessárias à execução do trabalho da Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS num padrão de excelência, com vistas à plena satisfação do usuário e ao bom andamento de suas ações ressaltam-se as seguintes sugestões formuladas pela equipe da Ouvidoria:

- Institucionalização da Ouvidoria na estrutura da Secretaria da Justiça e Cidadania: o setor foi incluído no Decreto Nº. 31.240, de 25 de junho de 2013, Art. 78 conforme orientação recebida pela ADINS/SEJUS da SEPLAG, porém não foi criada estrutura de cargos específicos para o setor, estando o Ouvidor e seu substituto designados através de portaria, não conquistando até o presente momento a posição de articuladores (denominação DNS 3 ou 2) como tem se configurado nos demais órgãos do Poder Executivo Estadual, o que conferiria maior autonomia, valorização e reconhecimento à equipe. A razão é por não haver cargos disponíveis na referida estrutura vigente. Neste contexto, o setor de Ouvidoria da SEJUS é vinculado à Coordenadoria da Cidadania – COCID, a quem deve se reportar, possuindo um cargo de Assessor-Técnico (DAS-1) e um de terceirizado (operador de micro). A importância da independência institucional da ouvidoria setorial dá-se para que ações externas de articulação e divulgação do órgão possam ocorrer com maior frequência, conferindo maior visibilidade ao setor e ao órgão. Acerca do proposto, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE tece recomendações em seu Decreto Nº. 30.938, de 10 de julho de 2012, Art. 14.

Desvinculação do Projeto Primeiro Passo da Ouvidoria, tendo em vista que as atividades relativas ao mesmo despedem carga horária e dedicação integral, e são inerentes às funções de Gestão de Recursos Humanos. Os servidores da setorial são responsáveis pela supervisão dos 76 (setenta e seis) estagiários de nível médio lotados no órgão, o que sobrecarrega a equipe, uma vez que a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE recomenda que para demandas de ouvidoria aquelas setoriais que recebem de **151 a 500 manifestações** deverão possuir, no mínimo, uma equipe de 02 membros destinados ao referido serviço. Existe, ainda, uma incoerência legal uma vez que o Decreto Nº. 31.240, de 25 de junho de 2013, Art. 78 não cita como atribuições da Ouvidoria a supervisão dos estagiários de nível médio à disposição da instituição.

- Designação interna por parte da Gestão Superior de um responsável em cada setor da SEJUS pelas demandas de Ouvidoria para acompanhamento da formulação das respostas e responsabilização pelo não cumprimento de prazos, principalmente no que tange às unidades penitenciárias, por estas ficarem em prédios distantes da sede.
- Destinação de orçamento para a confecção de panfletos, banner e cartilhas explicando as funções institucionais da ouvidoria setorial, para ampla divulgação do serviço através de ações junto à sociedade, estimulando a participação popular e o exercício da cidadania, e consequentemente o controle social, conforme recomendado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE em seu Decreto N°. 30.938, de 10 de julho de 2012, Art. 14.
- Incentivo ao aperfeiçoamento técnico da equipe da ouvidoria setorial, através da liberação para participação em cursos e eventos similares cujos temas sejam pertinentes e relevantes ao desempenho de suas funções, garantindo uma constante reciclagem educacional da equipe e maior preparação da mesma para os desafios do setor, conforme recomendado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE em seu Decreto N°. 30.938, de 10 de julho de 2012, Art. 14.
- Destinação de orçamento para a manutenção anual da sala da ouvidoria setorial, tendo em vista que a mesma apresenta focos de mofo em virtude de infiltrações persistentes, decorrentes da estrutura antiga do prédio, conforme recomendado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE em seu Decreto N°. 30.938, de 10 de julho de 2012, Art. 14.

## **Recomendações SESA**

### **4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES PARA O APERFEIÇOAMENTO DA GESTÃO.**

#### **4.1. ANÁLISE E RECOMENDAÇÕES PARA MELHORIA DO ATENDIMENTO NAS OUVIDORIAS.**

Em 2014, a maioria dos manifestantes das ouvidorias da Sesa foi de mulheres (60%), com idade entre 31 e 60 anos (34%), com formação escolar no ensino médio (19%), procedente do interior (40%).

No ano em questão, podemos perceber um aumento dos registros de cidadãos provenientes de outros municípios, fora a capital. Até então, o número de registros da capital superava os dos demais municípios, uma vez que a maioria das ouvidorias concentrava-se em Fortaleza. A descentralização dos registros, parece indicar a assertiva das estratégias da Sesa na ampliação do acesso aos usuários, quais sejam: implantação de ouvidorias nas Coordenadorias Regionais de Saúde e nas suas novas unidades assistenciais do interior (policlínicas e hospitais regionais); e apoio à implantação e implementação de ouvidorias municipais do SUS. Vale ressaltar, que no ano de 2014 foram criadas nove ouvidorias, todas localizadas no interior do Ceará.<sup>6</sup>

A descentralização das ouvidorias da Rede, com a ampliação do atendimento presencial, por outro lado, também facilitou o acesso às ouvidorias, uma vez que, neste tipo de atendimento os cidadãos dispõem de um profissional qualificado para registrar suas manifestações, não necessitando, portanto, de elaboração de texto, como no caso do atendimento nas caixas de coleta, nos formulários ou nos correios eletrônicos.

Os números indicam, ainda, que as ouvidorias continuam se mostrando como importante espaço de democratização do acesso às informações na área da saúde, uma vez que, em 2014, foram realizados 4.232 registros de orientação ou instrução sobre saúde ou sobre o funcionamento dos serviços ofertado no SUS.

#### **4.2. ANÁLISE DAS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS DA SECRETARIA DA SAÚDE.**

Os dados em relação às manifestações registradas em 2014 parecem indicar que, apesar dos diversos problemas relacionados à saúde, os cidadãos cearenses reconhecem o esforço da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará na melhoria da qualidade dos serviços prestados, uma vez que o percentual de manifestações de elogios tem crescido nos últimos anos. Como mostra a tabela 5 desse relatório, os elogios em 2011 representavam 22% do total de registros, passando para 28%, em 2014.

No entanto, as manifestações que merecem melhor análise são aquelas que apresentam algum tipo de insatisfação, uma vez que elas apontam os caminhos para melhorias futuras. Dentre os registros de insatisfações mais recorrentes, o campo da assistência à saúde concentrou a maioria, com 53% do total de manifestações. Os assuntos mais comuns no campo da assistência foram os problemas na acessibilidade aos serviços relacionados à regulação, a não realização de procedimentos agendados e não realizados e os problemas nos <sup>2</sup>serviços ou procedimentos realizados.

---

<sup>16</sup> As novas unidades de ouvidorias criadas em 2014 foram as seguintes: Policlínica Dr. José Martins Santiago/ Russas, Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouvêa /Iguatu, Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/ Quixadá, Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha, Policlínica Dr. José Correia Sales Caucaia, Policlínica Judite Chaves Saraiva/Limoeiro do Norte, Policlínica Regional Raimundo Soares Resende/Crateús, Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá, 8ª Coordenadoria Regional de Saúde – Quixadá.

<sup>2</sup>

Em relação aos problemas relacionados à regulação, as dificuldades de inclusão na central de regulação e a demora na fila de espera interna em nossas unidades (principalmente nossos hospitais) foram os mais recorrentes, apontando para o acesso e a regulação de nosso sistema de saúde como locus de melhorias.

As manifestações relacionadas a não realização de procedimentos já agendados é outro locus de melhorias, pois indicam que muitos dos procedimentos e serviços que estavam programados acabaram não sendo realizados, o que pode refletir um “ralo” por onde escoar parcela de nossa capacidade de oferta de serviços. Diversas são as causas (ou sub assuntos) apontadas para a não realização dos serviços ou procedimentos agendados. A maioria, no entanto, está relacionada à gestão dos processos de trabalho nas nossas unidades de saúde, quais sejam: manifestação relacionada aos procedimentos ou serviços agendados, mas não realizados devido à ausência do(s) profissional(ais) responsável(eis) em razão de licenças médicas, faltas ao trabalho, atrasos e participação em eventos (442 casos); falhas de comunicação com o usuário, onde o serviço ou procedimentos agendados, não foram realizados devido à desinformação do usuário sobre as condições para a realização do procedimento - o local e a data do agendamento, os encaminhamentos corretos ao serviço, dentre outros - (264 casos); e falhas no processo interno de trabalho (232 casos).

Dentre os problemas relacionados aos serviços ou procedimentos realizados em nossas unidades, a principal causa de insatisfação foi a demora devido ao atraso do profissional responsável pela realização do procedimento (768 casos). Ou seja, demora referente ao intervalo entre o horário marcado no agendamento do procedimento/serviço e o horário efetivamente realizado.

Como o relatório da Ouvidoria Geral unifica as manifestações de distintas unidades da Sesa, o detalhamento das causas dos problemas nos serviços e/ou procedimento realizados nas unidades assistenciais torna-se mais difícil. Contudo, os relatórios elaborados pelas ouvidorias das unidades assistenciais apresentam, com mais detalhes, causas dos problemas e os locais (setores) de maior concentração dos mesmos.

No entanto, uma breve análise dos dados demonstra a necessidade de uma melhor articulação entre a gestão de pessoas e o processo de agendamento e realização dos procedimentos nas unidades assistenciais da Sesa. Assim como apresentam a necessidade de melhorias na dinâmica interna de trabalho, com a urgente reestruturação dos fluxos de informações, normas e rotinas, para garantir maior agilidade e eficiência nos serviços.

No campo da gestão, que compreendeu 4.190 manifestações, representando 41% do total de insatisfações, podemos perceber que os problemas com a estrutura física, de funcionamento, de pessoal e financeiro são os mais recorrentes. As causas apontadas para eles são variadas e se concentram nos seguintes itens: problemas com fluxos/normas e rotinas (880 casos); com a ambiência (233 casos); com a acessibilidade (189 casos) e com a higiene/limpeza/rouparia (189 casos). Todas as insatisfações relacionadas à estrutura física e de funcionamento são encaminhadas para o setor administrativo e financeiro das unidades, para os ajustes cabíveis. Os relatórios da Ouvidoria Geral vão para análise da Coordenadoria Administrativo Financeiro. Assim, para ajustar os problemas na ambiência, de acessibilidade e de manutenção apontados pelos usuários, a Sesa continua investindo na reforma de suas unidades. Nos últimos anos, todos os hospitais de referência passaram ou estão passando por reformas em suas estruturas, ampliando e melhorando o conforto para melhor receber profissionais e usuários da saúde.

O “relacionamento interpessoal” entre os diversos atores envolvidos no cotidiano de nossos serviços é outro assunto de destaque entre as insatisfações apresentadas pelos usuários de nossos serviços (1.040 casos registrados em 2014). A maior parte dessas insatisfações envolve o tratamento dispensado por servidores aos usuários, como os relatos de tratamento indelicado ou desrespeitoso, desprezo ou grosseria (688 casos).

Devido a constância do problema acima mencionado, cabe reiterar, nesse relatório, a necessidade de se ampliar o debate sobre a dimensão ética do cuidado em saúde, olhando para a dinâmica interna do processo de trabalho em cada unidade, na busca da construção de relações mais horizontalizadas, flexíveis e solidárias entre os atores do SUS, bem como a necessidade de retomada da implementação da Política Nacional de Humanização - HumanizaSUS em todos os espaços da Sesa e, mais especificamente, naqueles voltados para a assistência direta ao cidadão.

## Recomendações SSPDS

### 3.3 – Sugestões e Recomendações

A análise das demandas reincidentes nas quais os manifestantes demonstraram insatisfação nos serviços prestados, possibilitou a visualização das possíveis irregularidades e deficiências na atuação da Segurança Pública. As queixas mais recorrentes foram pontuadas no item 3.2.1 de acordo com análise das tabelas 17 e 18.

Em relação às recomendações são as mesmas já elencadas no ponto **2.1**, considerando que os assuntos mais recorrentes se mostram os mesmos no semestre em estudo, diferenciando apenas em seus quantitativos. Considerando que se observa um percentual expressivo de demanda que abordam os assuntos “**Não Atendimento à Ocorrência**” “**Demora no atendimento**” e assuntos relacionados que se reportam as solicitações de apoio policial não atendida, dessa forma sugiro a realização de análise detalhada através do Sistema Integrado de Gestão de Viaturas – SIGV entre outros mecanismos pertinentes quando no registro de finalização da ocorrência no TMD constar “NADA ENCONTRADA”, “NO LOCAL TUDO TRANQUILO”, FIZEMOS UM ROLÊ NADA ENCONTRADO”, “TUDO NORMAL PELO LOCAL”, “FIZEMOS RONDA NO LOCAL NADA ENCONTRADO” com a finalidade de evidenciar de forma técnica e documental o que realmente se deu no atendimento ao cidadão.

Quanto à inoperância nos telefones da CIOPS e/ou das viaturas, sugerimos executar verificação se existem falhas nos sistemas de comunicação, como também nos casos em que as viaturas se encontrarem em baixa ou por outro motivo não estiverem sendo utilizadas, as ligações pertinentes ao telefone da viatura sejam redirecionadas à CIOPS.

Quanto às ações das ouvidorias setoriais do Sistema de Segurança Pública recomendo que sejam potencializados os mecanismos de articulação e interação nas atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da SSPDS e Ouvidorias das Vinculadas, conferindo maior consonância nas atividades de Ouvidoria da Segurança Pública.