

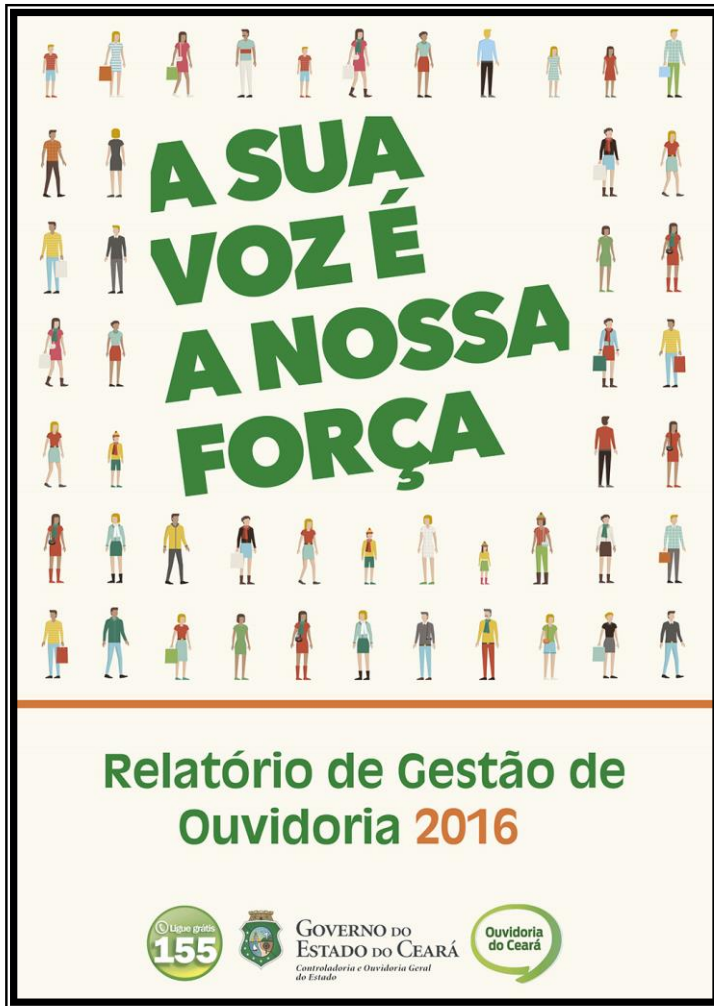


GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

2ª Reunião da Rede da Controle Social – 19/04/2017

Relatório de Gestão de Ouvidoria

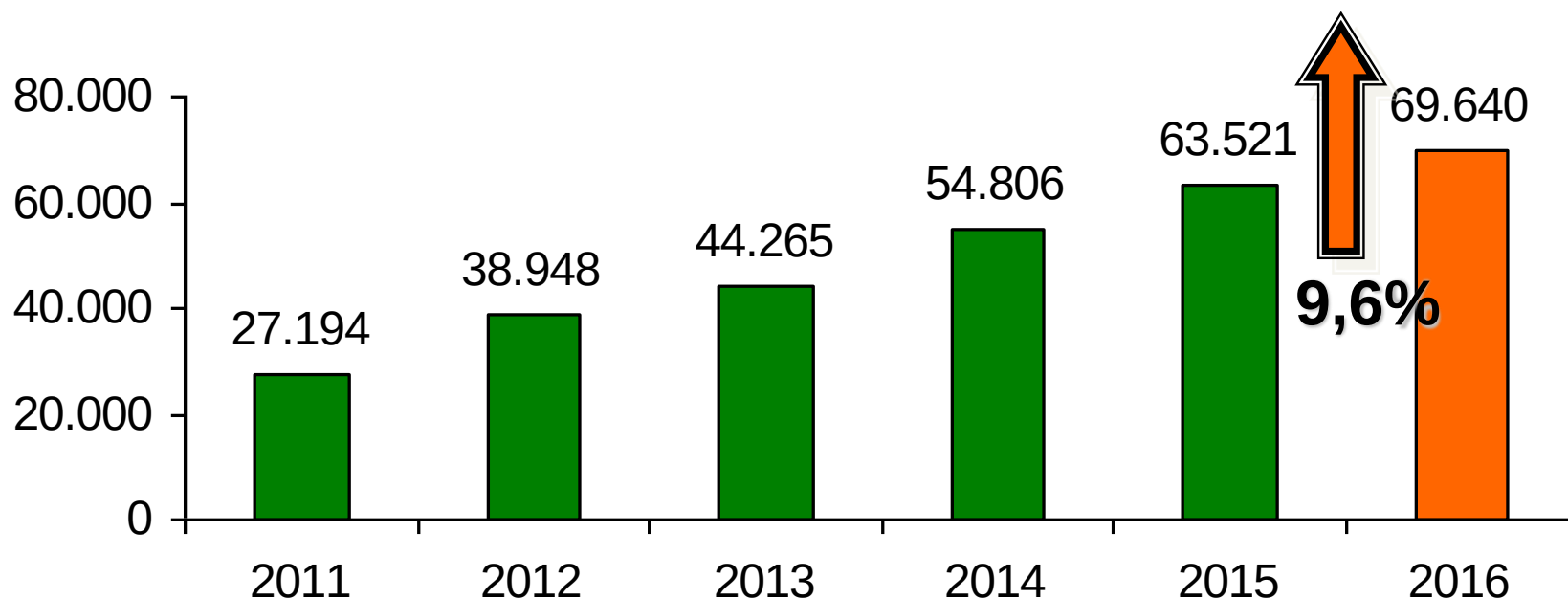


- Decreto nº. 30.474/2011
- Periodicidade Anual
- Pronunciamento do Dirigente
- Publicidade do Relatório
- Retroalimentar o processo de planejamento do Estado (GabGov, Seplag e Casa Civil)



Manifestações de Ouvidoria

Evolução Anual 2011 a 2016



Demandas pertinentes ao Poder Executivo Estadual

Ferramentas: SOU e Sistemas de Ouvidoria da Arce, Cagece e Sesa

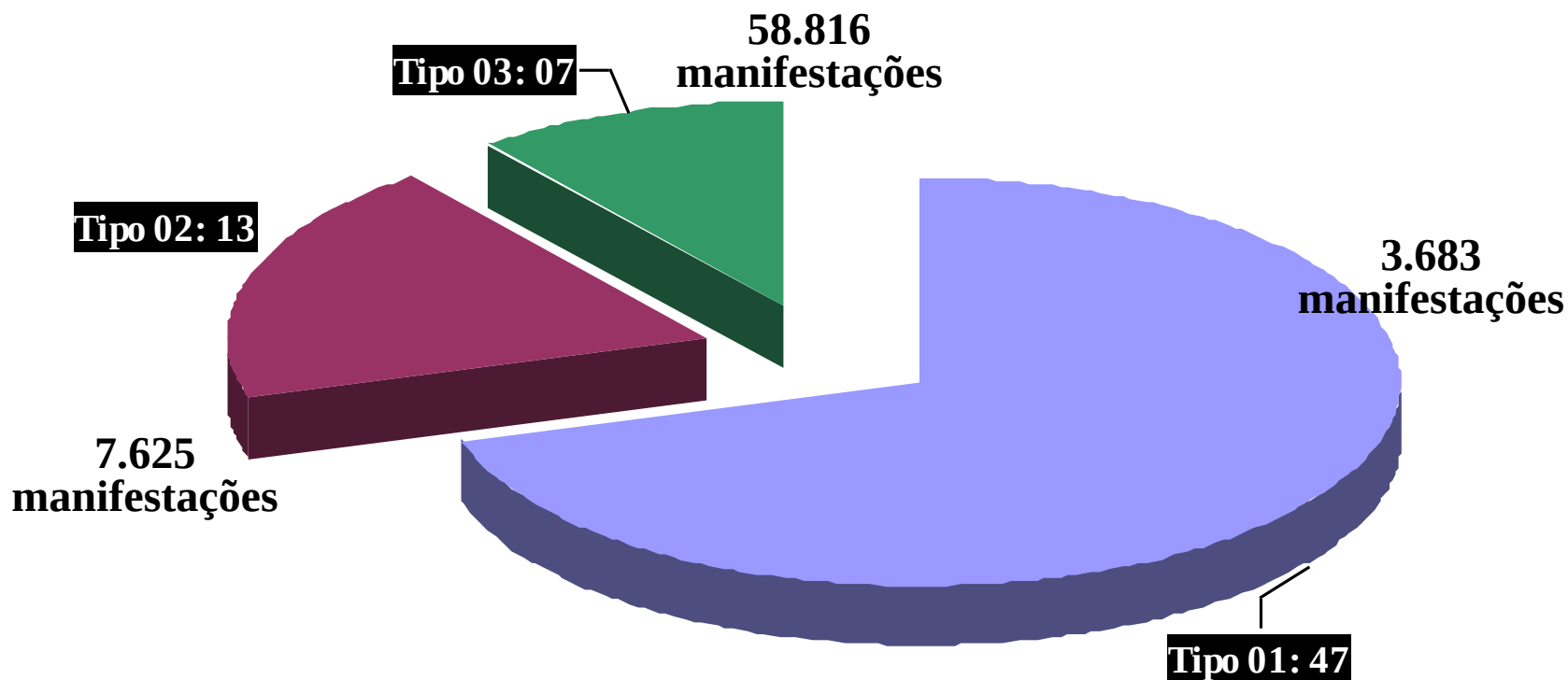


Tipos de Manifestações

Tipificação	2015	2016	Variação 2015/2016
Insatisfação do Cidadão	39.836 (62,7%)	42.697 (61,3%)	↑ 7,18%
Reclamação	33.674	39.080	↑ 16,05%
Denúncia	5.312	2.664	↓ 49,85%
Crítica	850	953	↑ 12,12%
Solicitação de Serviço	13.866 (21,8%)	16.894 (24,3%)	↑ 21,84%
Contribuição do Cidadão	9.819 (15,4%)	10.049 (14,4%)	↑ 2,34%
Elogio	8.228	8.877	↑ 7,89%
Sugestão	1.591	1.172	↓ 26,34%
Total	63.521	69.640	↑ 9,62%



Tipos de Ouvidoria por Quantidade de Manifestações



As ouvidorias que receberam até 300 manifestações no ano de 2016 estão classificadas como Tipo 01, as ouvidorias que receberam entre 301 e 1.000 manifestações no ano de 2016 estão classificadas como Tipo 02 e as ouvidorias que receberam mais de 1.000 manifestações no ano estão classificadas como Tipo 03.

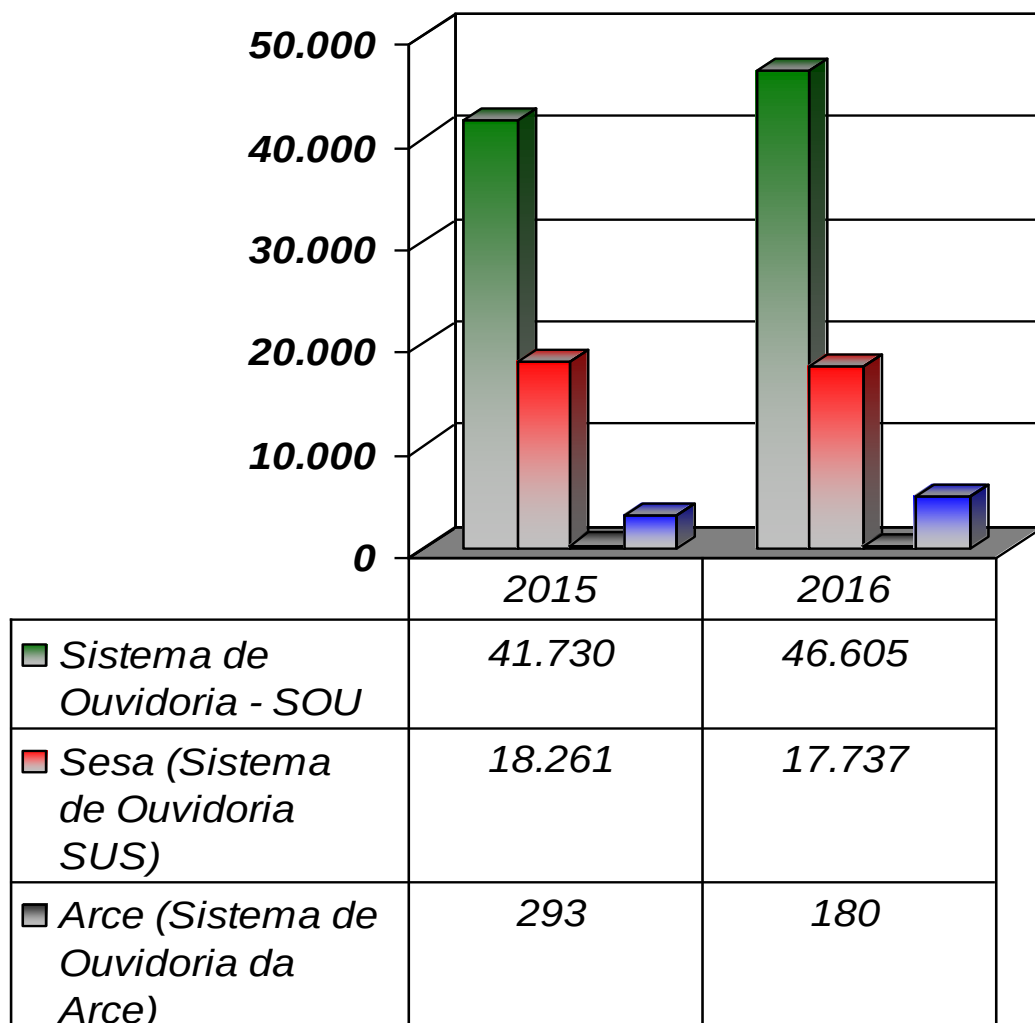


Ouvidorias mais Demandadas

Tipo 1 111 a 295 demandas	Tipo 2 348 a 825 demandas	Tipo 3 1.350 a 24.744
ARCE	SSPDS	CAGECE
STDS	GABGOV	SESA
UVA	METROFOR	DETRAN
SCIDADES	SEPLAG	SEFAZ
PGE	ISSEC	PMCE
PEFOCE	SEJUS	SEDUC
JUCEC	FUNECE	POLÍCIA CIVIL
COGERH	SEMACE	
URCA	CGD	
S.D.A	DER	
CEE	CGE	
SESPORTE	CBMCE	
AESP-CE	SECULT	

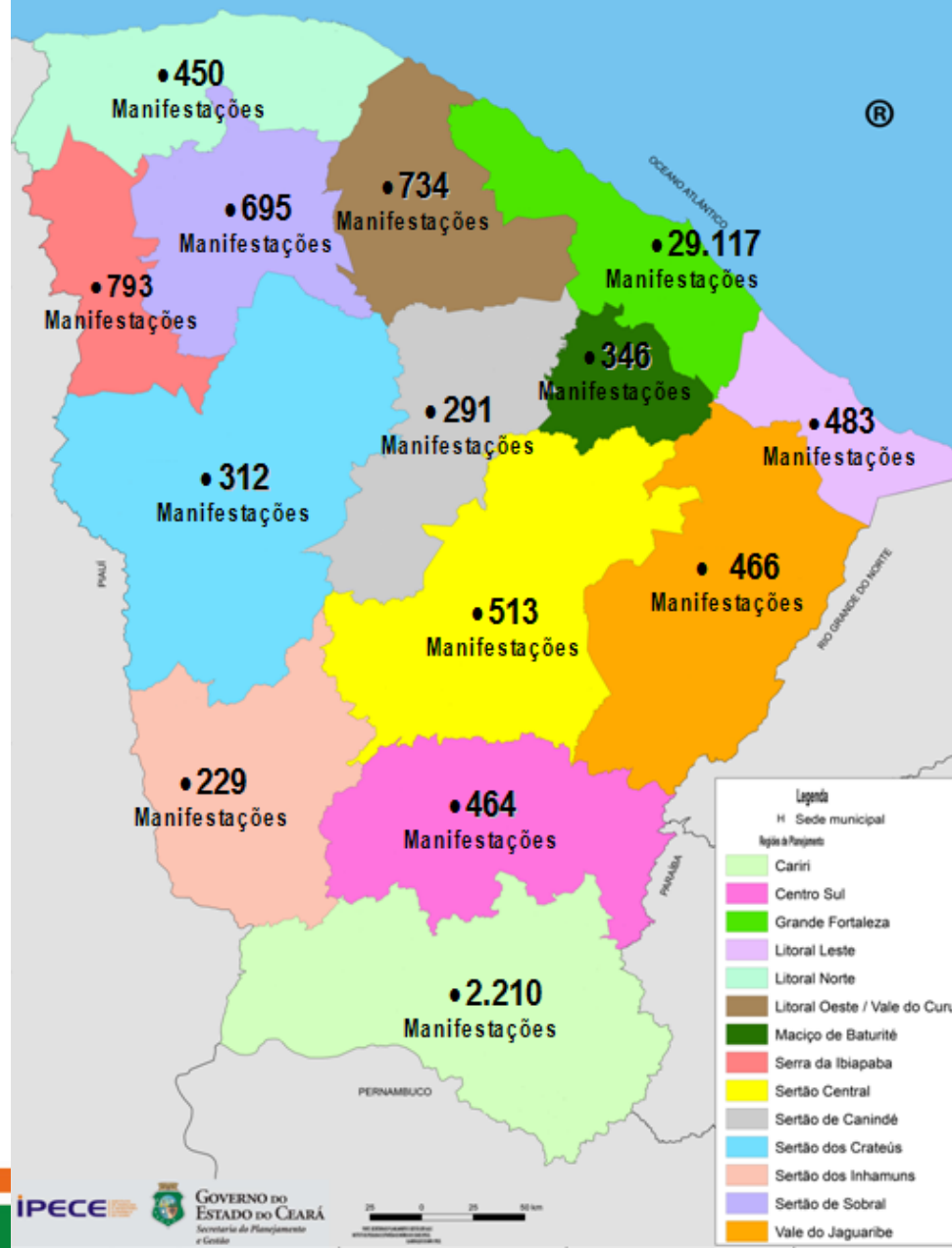


Manifestações por Ferramenta Tecnológica



Manifestações por Meio de Entrada

Sistema	Meio de Entrada	2015	2016	Variação
Sistema de Ouvidoria - SOU	Telefone (Central 155)	25.952	31.304	↑ 20,6%
	Internet (Sistema SOU)	13.253	13.591	↑ 2,55%
	Presencial (Diversos)	1.373	429	↓ 68,7%
	Redes Sociais¹ (CGE)	517	421	↓ 18,5%
	E-mail (Diversos)	407	652	↑ 60,1%
	Carta (Diversos)	128	208	↑ 62,5%
	Governo Itinerante (Diversos CGE)	98	--	↓100%
	0800 Disk Acessibilidade (Idoso e Pessoas com deficiência) CGE*	02	--	↓100%
Ouvidoria do SUS/OuvWeb	Sesa (Presencial, Caixa de Sugestão/Coletora, Telefone, E-mail, OuvidorSUS, Outros)	18.261	17.737	↓ 2,8%
Sistema de Ouvidoria da Arce – SOU	Arce (Telefone, E-mail, Balcão, Portal e Carta)	293	180	↓ 38,5%
Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGO	Cagece (Procon, Caixa de Sugestão, Arce, Afcor, Portal, Telefone)	3.237	5.118	↑ 58,1%
	Total	63.521	69.640	↑ 9,6%



Manifestações de Ouvidoria por Região de Planejamento

Outros Estados	940
Não Informado	10.721



Assuntos mais demandados por Macrorregião

Macrorregião de Planejamento/Outros	Assuntos mais demandados 2016
Grande Fortaleza	Vazamento (Cagece): 3.328 Demora na execução dos serviços (Cagece): 2.993 Insatisfação com a resposta da instituição (Diversos): 2.122 Falta de Água (Cagece): 1.884 Problemas na Rede de Esgoto (Cagece): 1.630
Cariri	Falta de água (Cagece e Arce): 303 Vazamentos (Cagece): 219 Insatisfação com a resposta da instituição (Diversos): 127 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 108 Demora na Entrega da CNH (Detran): 96
Vale do Jaguaribe	Demora na entrega da CNH (Detran): 41 Falta de água (Cagece, Gabgov e Cogerh): 32 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 31 Intensificação de Policiamento (PMCE, PC e SSPDS): 25 Tramitação de Processos (Seplag, PGE, Seduc, Etc): 13
Litoral Oeste/Vale do Curu	Elogio a servidores públicos (Issec, PC, PMCE, Etc): 173 Falta de água (Cagece): 74 Insatisfação com a resposta da instituição (Cagece, PMCE, Detran, CGD, Etc): 46 Demora na entrega da CNH (Detran): 38 Fiscalização em Transporte Intermunicipal (Detran e Arce): 38

Serra da Ibiapaba	Demora na entrega da CNH (Detran): 170 Falta de água (Cagece): 108 Demora na entrega do DUT CRLV(Detran): 56 Vazamento (Cagece): 37 Insatisfação com a resposta da instituição (Detran, Cagece, PMCE, Etc): 32
Sertão Central	Falta de água (Cagece): 73 Demora na entrega da CNH (Detran): 34 Insatisfação com a resposta da instituição (Cagece, Detran, Der, Etc): 31 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 28 Insatisfação com o Atendimento prestado pelo órgão (Detran, Cagece e Sesa): 15
Sertão de Sobral	Falta de água (Cagece): 63 Demora na entrega da CNH (Detran): 46 Tramitação de processos (Seplag, PGE, Sefaz, Etc): 40 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 20 Insatisfação com a resposta da instituição (Cagece, Detran, Sesa, Etc): 19
Centro Sul	Demora na entrega da CNH (Detran): 55 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 45 Falta de água (Cagece e Arce): 38 Tramitação de processos (Seplag, GabGov, Seduc, Etc): 17 Insatisfação com o Atendimento prestado pelo órgão (Detran, Cagece, Sesa, Etc): 11



Sertão de Canindé	Adutoras - Estrutura, Funcionamento e Instalação(Cogerh e Sohidra): 23 Demora na entrega da CNH (Detran): 20 Manutenção e Recuperação de Rodovias (DER e Detran): 20 Elogio às atividades da polícia (PMCE, Polícia Civil e CBMCE): 18 Insatisfação com o Atendimento prestado pelo órgão (Detran, Cagece, Sefaz, Etc): 09
Maciço de Baturité	Falta de água (Cagece e Arce): 86 Insatisfação com a resposta da instituição (Cagece e Detran): 25 Insatisfação com o Atendimento prestado pelo órgão (Cagece, Seduc e Polícia Civil): 13 Demora na entrega da CNH (Detran): 11 Vazamentos (Cagece): 11
Sertão de Crateús	Demora na entrega da CNH (Detran): 26 Vazamentos (Cagece): 23 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 21 Falta de Água (Cagece): 13 IPVA (Sefaz): 12
Litoral Leste	Falta de água (Cagece): 122 Insatisfação com a resposta da instituição (Cagece, Detran, Etc): 44 Demora na entrega da CNH (Detran): 17 Elogio a servidores públicos (PMCE, Sesa e CGE): 16 Insatisfação com o Atendimento prestado pelo órgão (Cagece, CBMCE, Etc): 13
Litoral Norte	Falta de água (Cagece): 81 Demora na entrega da CNH (Detran): 49 Tramitação de processos (Sefaz, PGE, Etc): 26 Vazamentos (Cagece): 15 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 12



Sertão dos Inhamuns	Falta de água (Cagece): 46 Demora na entrega da CNH (Detran): 33 Insatisfação com a resposta da instituição (Cagece, Sefaz e Sesa): 17 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 09 Demora na execução dos serviços (Cagece): 13
Não Informado	Conduta inadequada de Servidor (Diversos, Militares, Educação, Polícia Civil, Sistema Penitenciário): 2.100 Intensificação de policiamento (PMCE, Polícia Civil e SSPDS): 648 Sonegação Fiscal (Sefaz, Polícia Civil, Etc): 346 Ligações Clandestinas/Irregularidades (Cagece, Cogerh, SSPDS e Arce) : 330 Apuração de Denúncias - Crimes Diversos(Polícia Civil, PMCE, Sejus, Etc): 241
Outros Estados	Erro na selagem de notas fiscais (Sefaz): 93 Expedição de certificados/diplomas/históricos da universidade (UVA, CEE, Urca e Funece): 57 Procedimentos para realização dos serviços do DETRAN: 45 Tramitação de processos (Sefaz, Seplag, Sesa, Etc): 44 Sistemas Institucionais (Sefaz e Etice): 41



Resolubilidade das Manifestações

Tempo de Resposta

Situação	2015	2016
Manifestações respondidas no Prazo	86,2%	83,4%
Manifestações respondidas fora do Prazo	11,9%	15,2%
Manifestações não concluídas	1,6%	1,4%

Levando-se em consideração que a conclusão da manifestação contempla o prazo utilizado para apuração pela Setorial e o tempo que a CGE utiliza para validar e consolidar todas as respostas, inclusive as compartilhadas, antes do encaminhamento ao cidadão demandante, o tempo médio de resposta no ano de 2016 foi de 14 dias, enquanto que no ano de 2015 foi de 12 dias.



Pesquisa de Satisfação

❖ **Quanto ao conhecimento da Ouvidoria** - 33,8% dos usuários que responderam a pesquisa informaram que tomaram conhecimento da ouvidoria por meio da Internet.

❖ **Presteza no Atendimento** - 87,7% dos usuários que responderam a pesquisa avaliaram como Excelente, Ótimo e Bom.

❖ **Qualidade da Resposta** – 83,8% dos usuários que responderam a pesquisa avaliaram como Excelente, Ótimo e Bom.

❖ **Recomendariam a Ouvidoria à outras pessoas** - 91% dos usuários que responderam a pesquisa informaram que recomendariam a ouvidoria.

O índice geral de satisfação do usuário da ouvidoria no ano de 2016 foi de 87,5%, quando os usuários avaliaram a Ouvidoria como Excelente, Ótimo ou Bom e indicaram que recomendariam o serviço para outras pessoas. O referido índice aumentou **8,9%** se comparado com o ano anterior.



Atendimento às Recomendações de Ouvidoria

- **Recomendação 1 - Disponibilizar atendimento a de ouvidoria nas unidades descentralizadas:** Somente a Ouvidoria da Sesa por meio da sua sub-rede dispõe de atendimento.
- **Recomendação 3 - Estruturar fisicamente a Ouvidoria do órgão para atendimento ao público:** De acordo com a avaliação de desempenho, houve pequena melhoria na variável infraestrutura.
- **Aprimorar o processo de apuração internamente na Ouvidoria Setorial e na articulação com as áreas envolvidas:** De acordo com o relatório de ouvidoria, 23 ouvidorias apresentaram melhoria nesse índice.
- **Recomendação 5 - Aperfeiçoar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria e melhorar a qualidade das respostas:** Das 38 ouvidorias setoriais, 33 apresentaram melhoria nesse índice.
- **Recomendação 6 - Elaborar e enviar dentro do prazo regulamentar à CGE o Relatório Setorial de Ouvidoria:** A quantidade de relatórios entregues no ano de 2016 foi de 57, superando a marca de 2015, que foi de 52 relatórios



Atendimento às Recomendações de Ouvidoria

- **Recomendação 8 - Promover divulgação dos canais de ouvidoria, em especial fazer valer o cumprimento da Lei Estadual nº. 14.594/2009 (DOE 06/01/2010):** No tocante à implementação dessa ação, a Assessoria de Comunicação e Coordenadoria de Fomento ao Controle Social da CGE realizaram incansavelmente articulação com a Casa Civil e Gestão da CGE para viabilizar o atendimento dessa recomendação, o que ocorreu em 04/04/2017, com a entrega do material publicitário à CGE.
- **Recomendação 15 - Articular junto aos setores competentes e empresas contratadas o cumprimento dos prazos previstos e a qualidade na execução dos serviços disponibilizados pela Cagece, a partir do perfil das demandas de ouvidoria:** De acordo com informações do Sistema de Ouvidoria - SOU, constatamos que o assunto relacionado à Demora na Execução do Serviços teve redução no ano de 2016.
- **Recomendação 25 - Realizar capacitação para os profissionais da educação, no que tange a legislações específicas como Estatuto do Magistério, Etc:** Essa recomendação foi direcionada para Ouvidoria da Seduc, a qual informou que atendida parcialmente.



Obrigado pela atenção

Célula de Ouvidoria

Jean Lopes

Caroline Gabriel

Andreza Freire

Cláudia Cavalcante

Fernanda Mara

Jacilda Rodrigues

Luciana Martins

Querobina Mota

Cfocs

Ítalo Brígido

Tiago Peixoto





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*