



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

**II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social em 2016
20/04/2016**

Dispositivos Legais

- ✓ **Portaria nº. 070/2013** (DOE 23/09/2013)
- ✓ **Portaria nº. 28/2016** (DOE 26/02/2016)
- ✓ **Lei Estadual nº. 14.594/2009** (DOE 06/01/2010)
- ✓ **Decreto Estadual nº. 31.287**, de 23/09/2013 (DOE 25/09/2013) >> Lei Federal nº. 10.098/2000 e Decreto Federal nº. 5.296/2004



CONTROLADORIA E OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

PORTARIA Nº36/2016.

DIVULGA O RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL RELATIVO AO EXERCÍCIO DE 2015.

O SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL, no uso de suas atribuições legais e considerando o disposto no art.15-A da Lei nº15.360, de 04 de junho de 2013, cumulado com art.22, inciso I, do Decreto nº31.238/2013, que aprova o Regulamento da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, considerando o Decreto nº30.938, de 10 de julho de 2012, que regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual; considerando a Portaria nº070/2013, de 30 de julho de 2013, que disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual e considerando ainda a Portaria nº28/2016, de 24 de fevereiro, que designa comissão de avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual RESOLVE:

Art.1º. Divulgar, de acordo com o Anexo Único desta Portaria, o resultado da avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual, relativo ao período de 1º de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015.

Art.2º. Esta Portaria entrará em vigor na data de sua assinatura.

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO, em Fortaleza, 10 de março de 2016.

José Flávio Barbosa Jucá de Araújo
SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL

Registre-se, publique-se e cumpra -se.

Divulgação

Portaria nº. 36/2016, de 10
de março de 2016 (DOE
15/03/2016).



Ouvidorias por Tipologia em 2015

(Portaria nº. 70/2013 Art. 3º)

Tipo 1: Com registro de até 300 manifestações no ano.

Tipo 2: Com registro de 301 a 1.000 manifestações no ano.

Tipo 3: Com registro acima de 1.000 manifestações

50



Resultados Variável Resolutividade

Pontuação: 0 a 2 (Peso 2)

Respostas no prazo legal, Decreto nº. 30.474/2011

Prazo Legal:

Até 15 Dias

De 16 a 30 dias com Prorrogação



Resultados Variável Pontualidade

Pontuação: 0 a 1 (Peso 2)

Envio dos Relatórios no prazo legal, Decreto nº. 30.474/2011

Prazo Relatório

01/02/2016

Reunião Comissão

01/03/2016



Resultados Variável Infraestrutura

Pontuação: 0 a 1 (Peso 1)

Local da Ouvidoria:

ACESSO

ADEQUADO

SINALIZAÇÃO

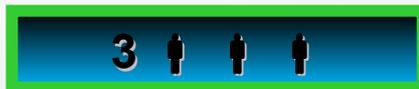
EQUIPAMENTOS



Resultados Variável Equipe

Pontuação: 0 a 1 (Peso 1)

Quantitativo por tipologia



Resultados Variável Ações Inovadoras

Pontuação: 0 a 1 (Peso 2)

Propostas acatadas:

 Pontuações: máxima e parcial



Ações aprovadas pela comissão

Arce - Realização de Fóruns de Regulação e Cidadania; Elaboração do Manual de Ouvidoria; Participação da Ouvidoria da Arce nas Reuniões do Conselho de Consumidores da Coelce;

Cagece - Mapeamento de Processos e Procedimentos da Ouvidoria da Cagece, por meio da criação do Procedimento Operacional - POP; Desenho do Fluxo de Apuração de Denúncias com o envolvimento das áreas de auditoria, comissão permanente de disciplina e comissão de ética;

CearáPortos - Divulgação dos Canais de Ouvidoria durante as visitas técnicas realizadas pela área comercial da companhia; Fixação de cartazes informativos em todos os pontos de atendimento do Terminal Portuário do Pecém; Adesivação da frota dos veículos da companhia para disseminação e divulgação da ouvidoria;

Scidades - Aplicação de pesquisa de satisfação por parte da ouvidoria setorial aos cidadãos atendidos pelo órgão, como forma de divulgação dos canais de ouvidoria;



Ações aprovadas pela comissão

Cogerh - Aplicação de pesquisa de satisfação por parte da ouvidoria setorial aos clientes externos, como forma de avaliar o índice de satisfação com os serviços prestados pelo órgão, incluindo o de ouvidoria;

Funece - Confecção de cartazes para divulgação da ouvidoria do órgão, por ocasião da XX Semana Universitária, para o público interno e externo, incluindo as unidades do interior;

Gabgov - Utilização da Ouvidoria Setorial para receber e registrar todas as manifestações provenientes de "cartas populares" oriundas do Governo Itinerante e de outras áreas do órgão;

Seapa - Divulgação das atividades da Ouvidoria junto à Colônia de Pescadores, o que ocasionou em mais participações. Foi realizado ainda a aplicação de pesquisa com os usuários externos e um trabalho junto às coordenadorias do órgão com foco no atendimento e resolução das manifestações;



Ações aprovadas pela comissão

Sefaz - Publicação da Instrução Normativa nº. 001/2014, que estabelece o uso do instrumento de mediação de conflitos com o fito de evitar encaminhamentos do processo às unidades de controle. As atividades ocorrem sob a gerência da Ouvidoria Setorial;

Seinfra - Implantação de comitê constituído por membros da Ouvidoria e do Comitê de Acesso à Informação da Seinfra e de suas vinculadas, com a finalidade de acompanhar as ações de transparência do órgão e para o bom desempenho das atividades. Foi criado um cronograma de reuniões com periodicidade mensal para discussão de assuntos relacionados à Ouvidoria e Acesso à Informação;

Sejus - Divulgação das atividades e dos canais da Ouvidoria da Sejus no complexo do município de Itaitinga aos familiares dos presos, com a realização de atendimentos voltados para o registro de manifestações e distribuição de panfletos ao público. Utilização do espaço Rádio Livre para informar aos internos sobre os canais de recebimento de manifestações. Programa de qualificação do atendimento da Casa do Cidadão do Shopping Benfica, a partir de manifestações recebidas pelas ouvidoria;



Ações aprovadas pela comissão

Sema - Realização de atividades nos equipamentos do Parque do Cocó e Parque Botânico junto aos cidadãos que freqüentam esses locais para solucionar as demandas de ouvidoria;

Sesa - Ampliação e qualificação contínua da Rede de Ouvidorias da SESA e apoio à implementação das Ouvidorias Municipais do SUS; Elaboração do Manual de Boas Práticas da SESA;

Setur - Articulação da Ouvidoria Setorial junto aos proprietários e profissionais da segmento turismo em busca de solucionar problemas no âmbito dos estabelecimentos, bem como a implementações de ações de incentivo à participação dos usuários no processo de avaliação dos serviços de turismo;

SPD - Divulgação das atividades da Ouvidoria Setorial para o público alvo do órgão e seus parceiros (Centro de Referência sobre Drogas – CRD e Comunidades Terapêuticas –C.Ts), por meio de cartazes e realização de reuniões; Elaboração de relatório mensal com o balanço das atividades da ouvidoria com encaminhamento à gestão superior e demais áreas do órgão.



Ações aprovadas pela comissão

SSPDS - Articulação junto às áreas administrativas do órgão mais demandadas no âmbito da Ouvidoria Setorial, com apresentação de dados quantitativos e qualitativos com o fito de subsidiar o planejamento das ações que corroborem para mitigar as deficiências encontradas;

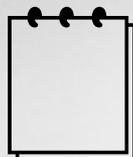
STDS - Criação da campanha "gentileza gere gentileza" com o objetivo de tornar mais agradável o convívio entre servidores e as relações interpessoais no ambiente de trabalho e minimizar as situações de conflito no órgão.



Classificação de Manifestações

Sistema de Ouvidoria – SOU

Sistema Orçamentário e Financeiro



**PROGRAMA
ORÇAMENTÁRIO**

**EIXO
TEMÁTICO**



Sistema Integrado Orçamentário e Financeiro



SIOF - Consulta Execução Orçamentária

Pesquisa: *SIOF SEPLAG*



Período		Ano: <input type="text" value="2016"/> Mês: <input type="text" value="Abril"/>		Atualizado em 18/04/2016 11:59:08					
Entidade									
Secretaria:		Selecione uma Secretaria ▼							
Órgão:		Selecione um Órgão ▼							
Unid. Orçamentária:		Selecione uma Unid. Orçamentária ▼							
Funcional / Programática									
Função:		Selecione uma Função ▼		Subfunção:		Selecione uma Subfunção ▼			
Programa:		Selecione um Programa ▼		Ação:		Selecione uma Ação ▼			
Região:		Selecione uma Região ▼		IdUso:		Selecione um Identificador de Uso ▼			
Fonte:		Selecione uma Fonte ▼		Subfonte:		Selecione uma Subfonte ▼			
Grupo de Fonte (Exercício):		Selecione um Grupo de Fonte (Exercício) ▼		Classificação da Ação:		Selecione uma Classificação da Ação ▼			
Despesa									
Categoria:		Selecione uma Categoria ▼		Grupo:		Selecione um Grupo ▼			
Modalidade:		Selecione uma Modalidade ▼		Elemento:		Selecione um Elemento ▼			
Outros									
Grupo de Fonte:		Selecione um Grupo de Fonte ▼		Grupo de Programa:		Selecione um Grupo de Programa ▼			
Tema:		Selecione um Tema ▼		Eixo:		Selecione um Eixo ▼			
Poder:		Selecione um Poder ▼		Modalidade 91:		<input type="text" value="NÃO"/> <input type="text" value="TUDO"/>			
<input type="checkbox"/> Contrato de Gestão		<input type="checkbox"/> Prioridade Regional		Código da		Classificação:			
<input type="text"/>									
Relatório: <input checked="" type="radio"/> Secretaria <input type="radio"/> Órgão <input type="radio"/> Programa <input type="radio"/> Outros <input type="radio"/> Serenciais									
Relatório: <input type="text" value="Secretaria"/>		<input checked="" type="radio"/> Pdf <input type="radio"/> Doc <input type="radio"/> Planilha		<input type="button" value="Visualizar"/>		<input type="button" value="Limpar"/>		<input type="button" value="Sair"/>	

Função e SubFunção de Governo

DETRAN

04 ADMINISTRAÇÃO

122 ADMINISTRAÇÃO GERAL

126 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

06 SEGURANÇA PÚBLICA

181 POLICIAMENTO

26 TRANSPORTE

782 TRANSPORTE RODOVIÁRIO

128 FORMAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

451 INFRA-ESTRUTURA URBANA

126 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

122 ADMINISTRAÇÃO GERAL

SEDUC

12 EDUCAÇÃO

361 ENSINO FUNDAMENTAL

362 ENSINO MÉDIO

366 EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS

365 EDUCAÇÃO INFANTIL

122 ADMINISTRAÇÃO GERAL

363 ENSINO PROFISSIONAL

126 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

367 EDUCAÇÃO ESPECIAL

128 FORMAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS



Programa/Projeto Atividade

SEDUC

Programa

ENSINO INTEGRADO À EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

PA

22668 MANUTENÇÃO E FUNCIONAMENTO DAS ESCOLAS DE ENSINO INTEGRADO À EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

DETRAN

Programa

GESTÃO E DISCIPLINAMENTO DE TRÂNSITO

PA

22514 GERENCIAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO TRÂNSITO RODOVIÁRIO



Informes

- 1) **Curso Básico de Ouvidoria CGE/EGP (25/04 a 02/05).**
- 2) **Programa de Capacitação Continuada de Ouvidores, TCE/IPC – 28/04/2016.**



Obrigado!

Jean Lopes

Caroline Gabriel

Fernanda Mara

Querobina Mota

Jacilda Rodrigues

Daniele Teobaldo

Viviane Caitano

Cláudia Cavalcante

Luciana Martins

Andreza Freire

Equipe – Célula de Ouvidoria
Celou/Cfocs

Ítalo Brígido

Tiago Peixoto

