



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria  
Geral do Estado*

**3ª Reunião da Rede de Controle Social – 29/06/2016**

## Assuntos

- ▶ **Relatório de Gestão de Ouvidoria 2015**
- ▶ **Recomendações de Ouvidoria**
- ▶ **Conclusão da Apuração** (Resposta Complementar)
- ▶ **Monitoramento de Denúncias** (Crimes contra a Administração Pública)



# Providências adotadas em razão das recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano anterior

**SEFAZ** - As ações relacionadas a **implementação do Sistema de Cupom Eletrônico (DANFE)**, no ano de 2015, contribuirão para a **diminuição na quantidade** de manifestações relacionadas ao Programa Sua Nota Vale Dinheiro, já que **automatizarão** o recebimento, processamento e geração dos créditos, efetuando a distribuição dos benefícios aos participantes cadastrados na campanha Sua Nota Vale Dinheiro. Essa sistemática dispensa a digitação e entrega dos documentos fiscais.



# Providências adotadas em razão das recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano anterior

**SESA** - As ações implementadas pela Ouvidoria da Sesa foram relacionadas à **ampliação da rede de assistência à saúde** com a **construção de unidades de saúde**. Na área da gestão, as demandas relacionadas à estrutura e funcionamento foram encaminhadas às áreas administrativas das unidades para aprimoramento e melhoria das instalações das unidades.



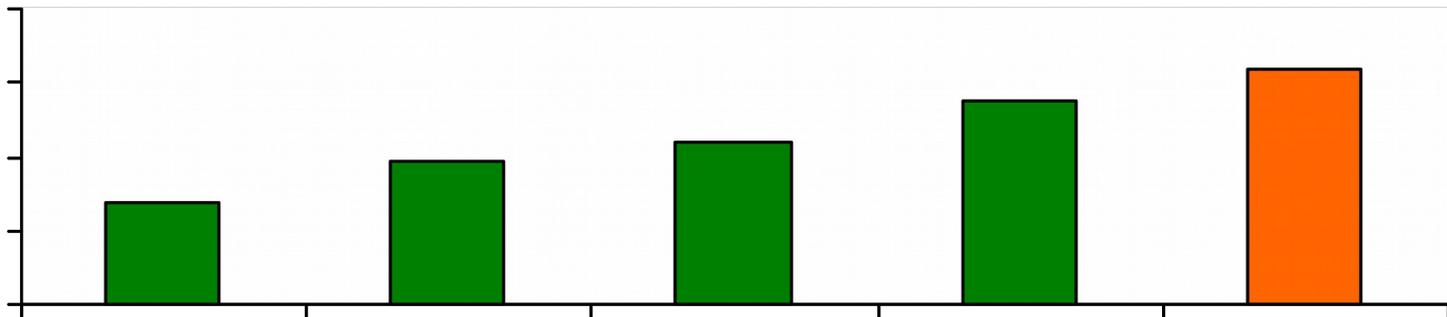
# Providências adotadas em razão das recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano anterior

**SSPDS** - As ações implementadas pela Ouvidoria da SSPDS relacionaram-se ao **aumento do policiamento ostensivo/preventivo; reforço nas ações integradas** na área de segurança pública no Ceará com o cumprimento das metas estabelecidas; **aumento de abordagens** e autuações pelo Batalhão de Policiamento do Meio Ambiente nas ocorrências de poluição sonora; **melhoria nos atendimentos da Ciops** (tecnológica, pessoal, capacitação, política de segurança) bem como redução na fila de espera, o que impactou na redução do tempo de atendimento das ocorrências.

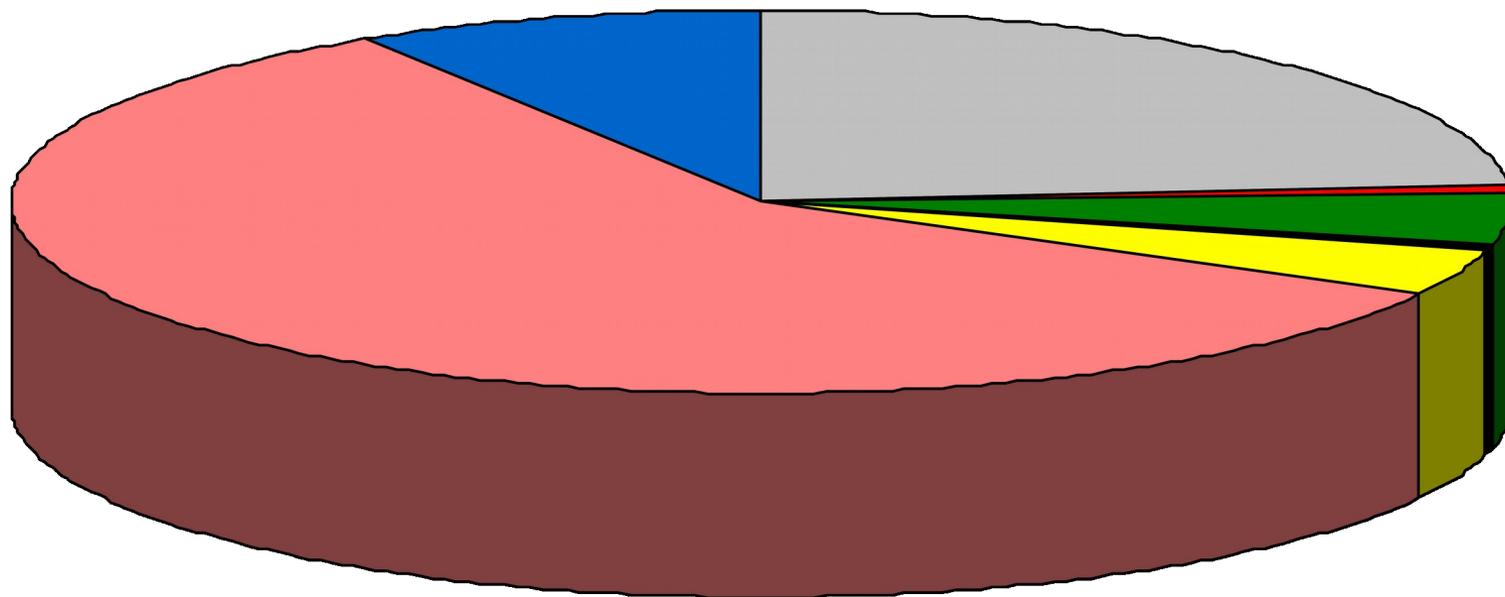


# Ouvidoria em Números

## Manifestações de Ouvidoria Evolução Anual



# Manifestações de Ouvidoria Por Eixos/Programas 7 Ceará



# Manifestações de Ouvidoria

## Grupo e Tipo de Manifestações

Tipificação	2014	2015	Variação 2014/2015
<b>Insatisfação do Cidadão</b>	<b>34.830 (63,5%)</b>	<b>39.836 (62,7%)</b>	<b>↑ 14,3%</b>
Reclamação	29.544	33.674	↑ 13,9%
Denúncia	4.459	5.312	↑ 19%
Crítica	827	850	↑ 3%
<b>Solicitação de Serviço</b>	<b>12.225 (22,3%)</b>	<b>13.866 (21,8%)</b>	<b>↑ 13,4%</b>
<b>Contribuição do Cidadão</b>	<b>7.751 (14,1%)</b>	<b>9.819 (15,4%)</b>	<b>↑ 26,6%</b>
Elogio	6.410	8.228	↑ 28,3%
Sugestão	1.341	1.591	↑ 18,5%
<b>Total</b>	<b>54.806</b>	<b>63.521</b>	<b>↑ 15,9%</b>



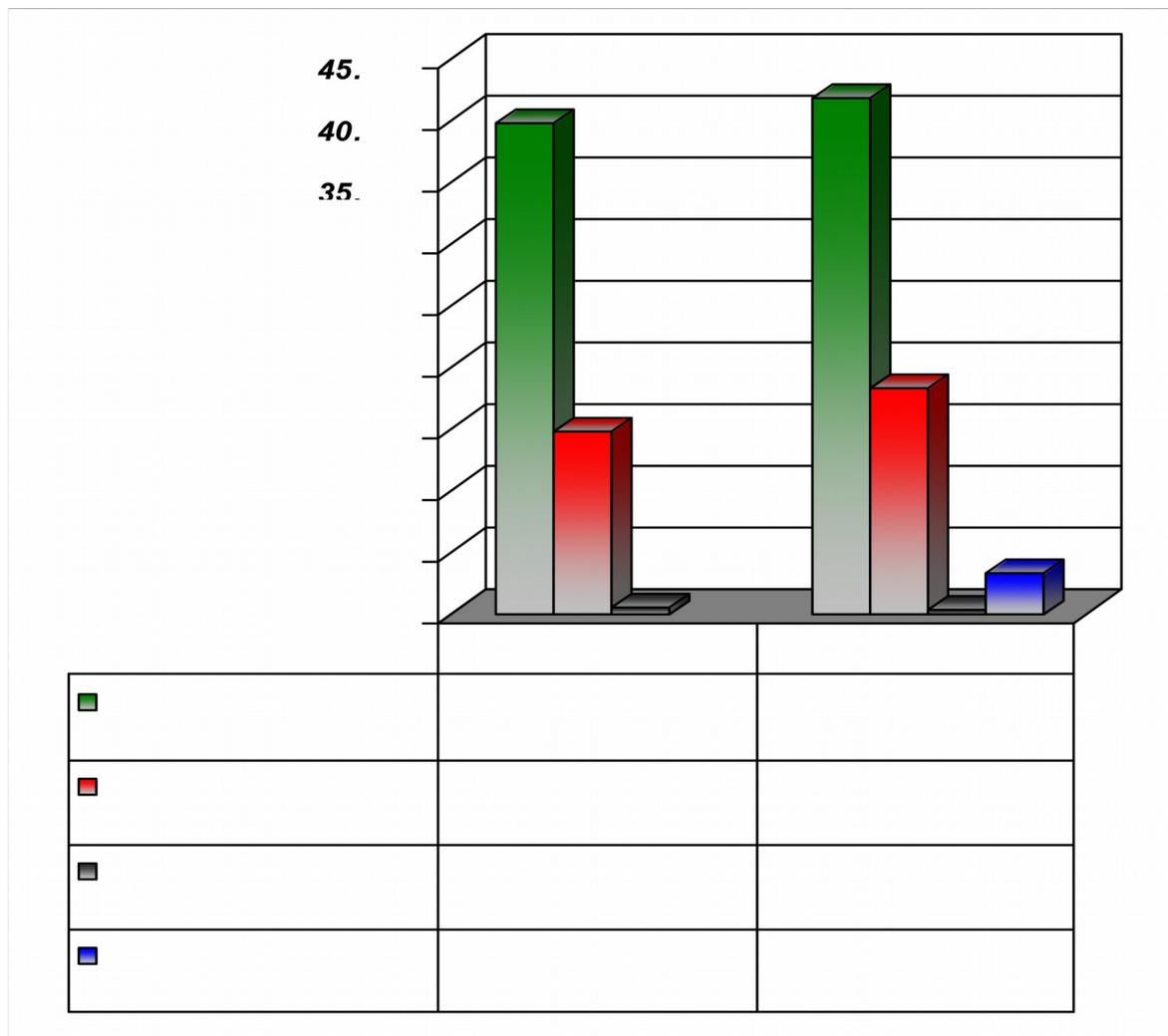
# Ouvidoria em Números

## Assuntos mais demandados

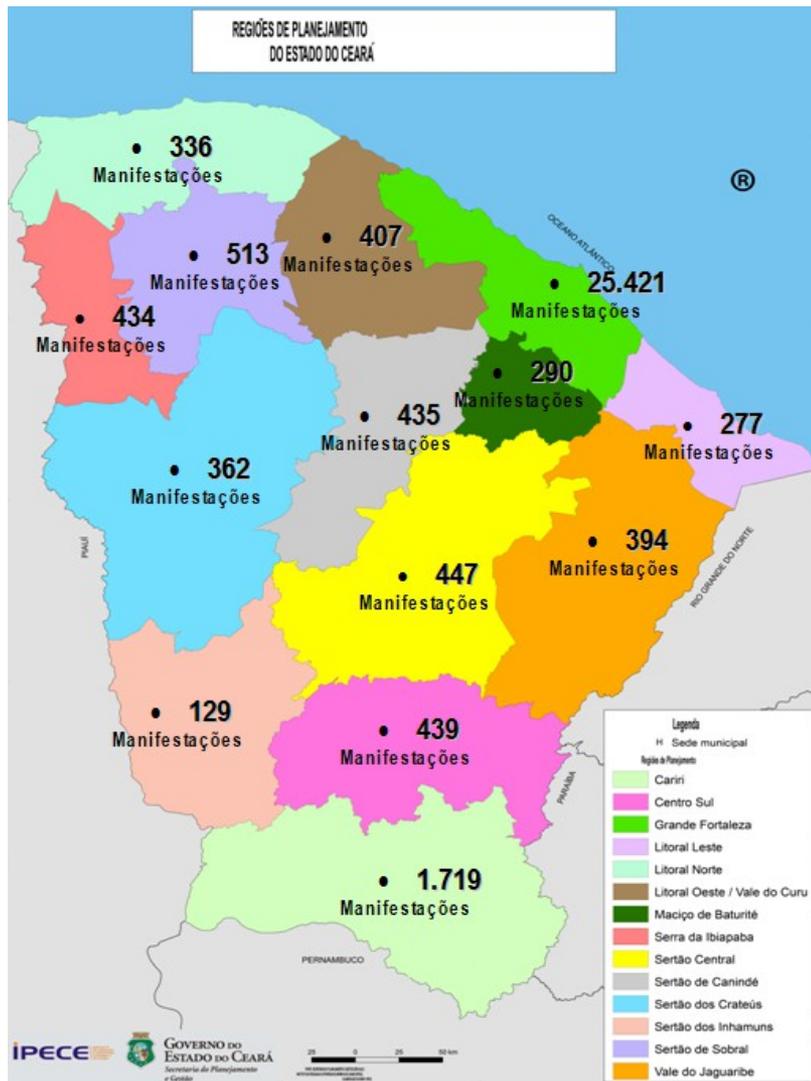
<b>Assuntos</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Var.</b>
Vazamentos (Cagece)	3.348	4.467	<b>+ 33,4%</b>
Demora na Execução dos Serviços (Cagece)	3.617	3.607	<b>- 0,27%</b>
Insatisfação com a Resposta da Instituição (Diversos)	1.635	1.922	<b>+ 17,5%</b>
Falta de Água (Cagece)	1.841	1.689	<b>- 8,2%</b>
Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz)	2.062	1.636	<b>- 20,6%</b>



# Manifestações de Ouvidoria Por Ferramenta Tecnológica



# Manifestações de Ouvidoria Por Regiões de Planejamento



1. Grande Fortaleza
2. Cariri
3. Sertão de Sobral
4. Sertão Central
5. Centro Sul
6. Sertão de Canindé
7. Serra de Ibiapaba
8. Litoral Oeste/Vale do Curu
9. Vale do Jaguaribe
10. Sertão dos Crateús
11. Litoral Norte
12. Maciço do Baturité
13. Litoral Leste
14. Sertão dos Inhamuns



# Manifestações de Ouvidoria

## Resolubilidade e Tempo Médio de Resposta

Situação	2014	2015
Manifestações respondidas no Prazo	91,3%	86,2%
Manifestações respondidas fora do Prazo	8,2%	11,9%
Manifestações não concluídas	0,3%	1,6%
<b>Tempo Médio de Resposta</b>	<b>10 dias</b>	<b>12 dias</b>



# Manifestações de Ouvidoria

## Pesquisa de Satisfação

Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria: **56,6%** *Internet*

Presteza no Atendimento: **79,4%** *Excelente, Ótimo e Bom*

Qualidade da Resposta: **72,2%** *Excelente, Ótimo e Bom*

Recomendação da Ouvidoria: **84,2%** *Recomendariam para Outras pessoas*



# Recomendações de Ouvidoria

1. Atendimento de Ouvidoria nas Unidades Descentralizadas;
2. Vincular a Ouvidoria diretamente à Gestão do órgão/entidade;
3. Estruturar fisicamente a Ouvidoria para atendimento ao público;
4. Aprimorar o processo de apuração internamente na Ouvidoria Setorial e na articulação com as áreas envolvidas;
5. Aperfeiçoar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria e melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão;



# Recomendações de Ouvidoria

10. Elaborar e enviar dentro do prazo regulamentar à CGE o Relatório Setorial de Ouvidoria;
11. Realizar capacitação contínua voltada para qualificação dos servidores no que corresponde à humanização do atendimento prestado ao público no âmbito dos órgãos e entidades;
12. Promover divulgação dos canais de ouvidoria, em especial fazer valer o cumprimento da Lei Estadual nº. 14.594/2009 (DOE 06/01/2010);
13. Regulamentar a vedação da prática de nepotismo no âmbito do Poder Executivo, a partir do que já fora definido pelo Supremo Tribunal Federal – STF.



# Resultados da Apuração (Resposta Complementar)

Responder Cidadão

Áreas Envolvidas

Justificativa Dirigente

Ocorrências (4)

Anexar Arquivo (0)

Histórico

Resposta Complementar

## Resposta

Prezado(a) Cidadão (a),

Em atenção a sua manifestação, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará tem como missão assegurar a adequada aplicação dos recursos públicos, contribuindo para uma gestão ética e transparente e para oferta dos serviços públicos com qualidade.

Sobre o assunto, informamos que a manifestação de nº 0667233, foi analisada pela Comissão Permanente de Apuração de Denúncias nos termos da Portaria nº 107/2014, e encaminhada à área responsável da CGE para inclusão no escopo da auditoria que está em andamento.

Por fim, ressaltamos que após a conclusão das atividades da auditoria o relatório desse objeto com os seus resultados poderá ser solicitado nos termos das legislações vigentes.

Atenciosamente

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

- **Resultado da Apuração (Sindicância, Auditoria, Inspeção, Investigação Etc);**
- **Relatórios, Documentos e Arquivos Complementares**



# Denúncias contra a Administração Pública

- ✓ Desvio de Recursos Públicos;
- ✓ Irregularidades em Contratos e Convênios;
- ✓ Licitação;
- ✓ Nepotismo;
- ✓ Acumulo Indevido de Cargos;
- ✓ Desvio de Função.



# Equipe

## **Célula de Ouvidoria**

**Jean Lopes e Caroline**

## **Cfocs**

**Ítalo Brígido e Tiago Peixoto**

## **Monitoramento:**

**Daniele Teobaldo, Jacilda Rodrigues e Querobina Mota**

## **Validação/Qualidade:**

**Andreza Freire, Claudia Cavalcante e Luciana Martins**

## **Triagem:**

**Fernanda Mara**

**Obrigado, Bom Trabalho a Todos!**





# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria  
Geral do Estado*