



# **Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral do Estado do Ceará**

**2013.1**



**Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral**

João Alves de Melo

**Secretária Adjunta da Controladoria e Ouvidoria Geral**

Sílvia Helena Correia Vidal

**Secretario Executivo**

Paulo Roberto de Carvalho Nunes

**Coordenadoria de Fomento ao Controle Social**

Carlos Eduardo Guimarães Lopes

**Articuladora**

Juliana Cidrão Castelo Sales

**Orientador Célula de Ouvidoria**

Jean Lopes dos Santos

**Orientador da Célula de Transparência de Ética**

Tiago Peixoto Feliciano

**Orientadora da Célula de Acesso à Informação**

Maria Thais Pinheiro Holanda

**Assessor Técnico**

Demócrito Rocha Crisóstomo

**Assessora Técnica**

Elyny Jaklyny Clementino Costa



**Colaboradores:**

Andreza Freire Castro  
Cláudia Correia Cavalcante  
Daniele Teobaldo Lima  
Estefânia da Silva Pinho  
Fernanda Mara Furtado Rocha  
Francisca Querobina Mota Vasconcelos  
Hélio Feitosa Alves Júnior  
Jacilda da Silva Rodrigues  
José Augusto de Lima  
Juliana da Mota Rocha Almeida  
Nélson José Figueiredo da Costa  
Sabrina da Silva Rodrigues

**Central de Atendimento Telefônico - 155**

Antônia Zeneide Nascimento Araújo  
Francisca Sandra Abreu Monteiro  
Francisca Soares da Silva  
Francisco Alexandre Ferreira da Silva  
Francisco Cleber Fernandes Silva  
Francisco Estevan Guimarães  
Francisco Ivo Viana da Silva  
Francisco José Lopes Nunes  
Francisco Willames Maciel Belém  
Juscelino Alves da Silva  
Luiz Edevaldo Ferreira Oliveira  
Maria Alverlânia Vieira Chaves  
Maria Dayane Almeida Alves  
Maria Elizângela dos Santos Rocha  
Maria Tarciana Vieira Crisóstomo  
Maria Vanderline Freitas Almeida  
Marta Leane Silva Aquino  
Mídiã Carneiro de Lima  
Paulo Pereira Souza Junior  
Rafaelle Cris Uchoa Santos  
Roberta Honorato de Abreu Almeida  
Valdézia Maria Leal Costa



## REDE DE OUVIDORIAS

### Ouvidores dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual

<b>ORGÃO/ENTIDADE</b>	<b>OUVIDOR</b>
<b>ADAGRI</b> – Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará	José Mauro Alves Nogueira
<b>ADECE</b> – Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará	Maria Estela Bezerra Sampaio
<b>AESP</b> – Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará	Carmem Rita F. de Queiroz Castro
<b>ARCE</b> – Agência Reguladora de Serviços Públicos e Delegados do Estado do Ceará	Daniela Carvalho Cambraia Dantas
<b>CBMCE</b> – Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará	Hans Nelivando Rabelo
<b>CAGECE</b> – Companhia de Água e Esgoto do Ceará	Maria José Afonso de Macedo
<b>CASA CIVIL</b> – Casa Civil	Camila Costa de Oliveira
<b>CASA MILITAR</b> – Casa Militar	Ricardo de Almeida Porto
<b>CEASA</b> – Central de Abastecimento do Ceará S/A	Francisca Dalva Vieira de Carvalho
<b>CEDE</b> – Conselho Estadual de Desenvolvimento Econômico	Sueli Mota Lima Gonçalves
<b>CEARÁPORTOS</b> – Companhia de Integração Portuária do Ceará	Ernesto de Oliveira Aderaldo Neto
<b>CEE</b> – Conselho Estadual de Educação do Ceará	Raimunda Aurila Maia Freire
<b>CEGÁS</b> – Companhia de Gás do Ceará	José Américo Schramm Júnior
<b>CGE</b> – Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado	Juliana Cidrão Castelo Sales
<b>CGD</b> – Controladoria Geral de Disciplina	Reny Sales Rocha Filgueiras
<b>CIDADES</b> – Secretaria das Cidades	Silvio Roberto Andrade Siqueira
<b>CODECE</b> – Companhia de Desenvolvimento do Ceará	Andréa de Castro Perdigão
<b>COGERH</b> – Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos	Márcia Soares Caldas
<b>CONPAM</b> – Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente	Ester Oliveira Ferreira Aragão
<b>DAE</b> – Departamento de Arquitetura e Engenharia	David Machado Bastos
<b>DER</b> – Departamento Estadual de Rodovias	Ana Maria Saraiva Gurgel Coelho
<b>DPGE</b> – Defensoria Pública Geral do Estado	Ana Virgínia Ferreira Carmo
<b>DETRAN</b> – Departamento Estadual de Trânsito	José de Ribamar Diniz Barcelar
<b>EMATERCE</b> – Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural	Antônio José Viana de Oliveira
<b>ZPE</b> – Empresa Administradora da Zona de Processamento e Exportação de Pecém S/A	Helaine Lima de Oliveira
<b>EGP</b> – Escola de Gestão Pública	Patrícia Dibe Veríssimo



<b>ESP</b> – Escola de Saúde Pública do Ceará	Glauco Denis de Oliveira Bastos
<b>ETICE</b> – Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará	Rossana Maria Guerra Ludueña
<b>FUNCAP</b> – Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico	Marília Rego Gonçalves Matos
<b>FUNCEME</b> – Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos	Maria Amália Memória Félix
<b>FUNTELC</b> – Fundação de Teleducação do Ceará	Maria de Fátima Silva G. Nunes
<b>FUNECE</b> – Fundação Universidade Estadual do Ceará	Francimá Campos Rocha
<b>GABGOV</b> – Gabinete do Governador	Camila Moreira Rocha Rios
<b>IDACE</b> – Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará	José Jader Farias Catunda
<b>IDECI</b> – Instituto de Desenvolvimento Institucional das Cidades	Layza Maria V. de Albuquerque
<b>IPECE</b> – Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará	Marlene Mindelo
<b>ISSEC</b> – Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará	Maria do Socorro Silva Melo
<b>JUCEC</b> – Junta Comercial do Estado do Ceará	Carolina Price Evangelista Monteiro
<b>METROFOR</b> – Companhia Cearense transportes Metropolitanos	Fernando Antônio Parente Mota
<b>NUTEC</b> – Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará	Marilene Bezerra Viana
<b>PEFOCE</b> – Perícia Forense do Estado do Ceará	Pedrina A. Alves de O. A. Alencar
<b>PGE</b> – Procuradoria Geral do Estado	Vera Lúcia Nunes de Araújo
<b>PC</b> – Polícia Civil	Geraldo Wilson Monteiro Nóbrega
<b>PMCE</b> – Polícia Militar do Ceará	Paulo Josimar Dias Simões
<b>SECITECE</b> – Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior do Estado do Ceará	Marilene da Páscoa Barros
<b>SECULT</b> – Secretaria de Cultura	Adília Maria Rocha Monteiro
<b>SDA</b> - Secretaria de Desenvolvimento Agrário	Fco. Das Chagas de V. Araújo
<b>SEDUC</b> – Secretaria de Educação Básica	Iranir Rodrigues Loiola
<b>SEFAZ</b> – Secretaria da Fazenda	Fernanda Teles Lima
<b>SEINFRA</b> – Secretaria da Infraestrutura	Antonio Carneiro Brasil
<b>SEJUS</b> – Secretaria da Justiça e Cidadania	Fca. Paula M. Portela Holanda
<b>SEMACE</b> – Superintendência Estadual do Meio Ambiente	Maria do Socorro A. Teixeira
<b>SEPLAG</b> – Secretaria do Planejamento e Gestão	Marta Maria R. de Albuquerque
<b>SESA</b> – Secretaria de Saúde	Ana Paula Girão Lessa
<b>SECOPA</b> – Secretaria Especial da Copa	Lara Andrade da Costa e Silva
<b>SESPORTE</b> – Secretaria de Esportes	Jorge Sérgio Carneiro Redes
<b>SETUR</b> – Secretaria do Turismo	Maria do Socorro A. Câmara



<b>SOHIDRA</b> – Superintendência de Obras Hidráulicas	Adauto José Araújo Mota
<b>SRH</b> – Secretaria de Recursos Hídricos	Goretti de Fátima Ximenes Nogueira
<b>SPA</b> – Secretaria da Pesca e Aquicultura	Igor Araruna Moreira
<b>SSPDS</b> – Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social	José David de Assunção
<b>STDS</b> – Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social	Paulo Henrique Araújo Lima
<b>URCA</b> – Fundação Universidade Regional do Cariri	Ana Lúcia Silva Viana
<b>UVA</b> – Fundação Universidade Estadual Vale do Acaraú	Gabriel Assis A. Vasconcelos
<b>VICE GOV</b> – Vice Governadoria	Silvia Helena Góes Moura



## APRESENTAÇÃO

Em cumprimento ao Art. 9º do Decreto 30.474 de 29 de março de 2011, é apresentado neste relatório, um panorama geral das atividades da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado no período de 01/01/2013 até 30/06/2013, referente às ações de Ouvidoria, a partir da consolidação das informações dos Relatórios das Ouvidorias Setoriais e do Sistema Informatizado de Ouvidoria - SOU.

A Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará é composta por 65 Ouvidorias Setoriais constituídas conforme regulamenta o Decreto nº 30.938 de 2012 (Sistema de Ouvidoria). No primeiro semestre de 2013, as manifestações de ouvidoria foram atendidas conforme o fluxo dos procedimentos adotados pela CGE (P.COUVI.001 e P.COUVI.002), em que a equipe da Central de Atendimento Telefônico 155, Equipe de Monitoramento e Disk Acessibilidade trabalharam em articulação com a Rede de Ouvidorias para conclusão das demandas apresentadas. Comparado com o semestre anterior, no período de 01/01/2013 a 30/06/2013, houve um crescimento de 21,9% no registro de manifestações no Sistema de Ouvidoria-SOU.

A ferramenta informatizada Sistema de Ouvidoria-SOU é o grande diferencial desse processo, ferramenta conceituada e bem avaliada pelos os usuários e também como uma das melhores práticas em sistema de informação, sendo a ferramenta já demandada por órgãos de outros poderes e até de outros Estados, por facilitar o trabalho das Ouvidorias, compreendendo o atendimento, encaminhamento, tratamento, análise qualitativa e conclusão das manifestações de forma sistêmica e célere.

Até o fechamento do relatório geral em 16/10/2013, foram recebidos 51 (cinquenta e um) relatórios das Ouvidorias Setoriais.

O relatório é exposto em quatro tópicos:

- **Ouvidoria em Números (Dados quantitativos e qualitativos);**
- **Satisfação dos Usuários (Resultado da Pesquisa de Satisfação);**
- **Aperfeiçoamento técnico da gestão (Análise das Principais Manifestações)**



- **Realizações (Atividades e Ações executadas no âmbito da Ouvidoria)**

## 1. OUVIDORIA EM NÚMEROS

Neste tópico serão apresentados dados e elementos estatísticos, quanto ao meio de entrada, tipificação, preferência de resposta e resolutividade das manifestações bem como Ouvidorias e Áreas de Governo mais demandadas.

### 1.1 - SEÇÃO I - MEIO DE ENTRADA

O quadro abaixo mostra o quantitativo de manifestações recebidas no primeiro semestre por meio dos mais diversos canais disponibilizados pela Ouvidoria do Estado.

O meio de entrada mais utilizado pelos cidadãos nesse semestre foi a Internet seguida do Telefone da Central de Atendimento, perfazendo 57,8% e 39% respectivamente. A CGE disponibiliza nos sítios institucionais do Poder Executivo Estadual um link para acesso ao Sistema de Ouvidoria – SOU ou diretamente pelo endereço eletrônico [www.ouvidoria.ce.gov.br](http://www.ouvidoria.ce.gov.br), durante 24h, todos os dias.

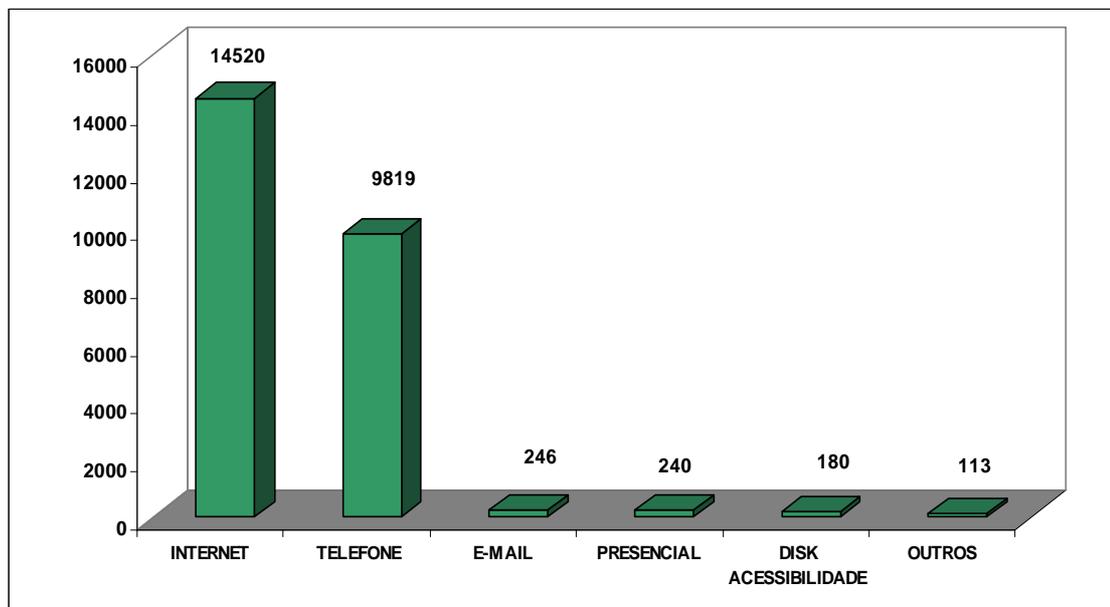
#### TABELA DE MEIO DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
INTERNET	14520	57,81%
TELEFONE (CENTRAL ATENDIMENTO)	9819	39,09%
E-MAIL	246	0,98%
PRESENCIAL	240	0,95%
0800 DISK ACESSIBILIDADE*	180	0,72%
FACEBOOK	82	0,33%
CARTA	25	0,10%
TWITTER	6	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>25118</b>	<b>100,00%</b>



\* Núcleo de Atendimento a Pessoas Idosas e com Deficiência (0800 275 0022)

### DEMONSTRATIVO GRÁFICO – MEIO DE ENTRADA



### 1.2 - SEÇÃO II - POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

No primeiro semestre de 2013, as Solicitações de Informação corresponderam a 37% das demandas apresentadas no Sistema de Ouvidoria-SOU, seguidas de Reclamação e Denúncia, perfazendo 30% e 15% dos registros respectivamente.

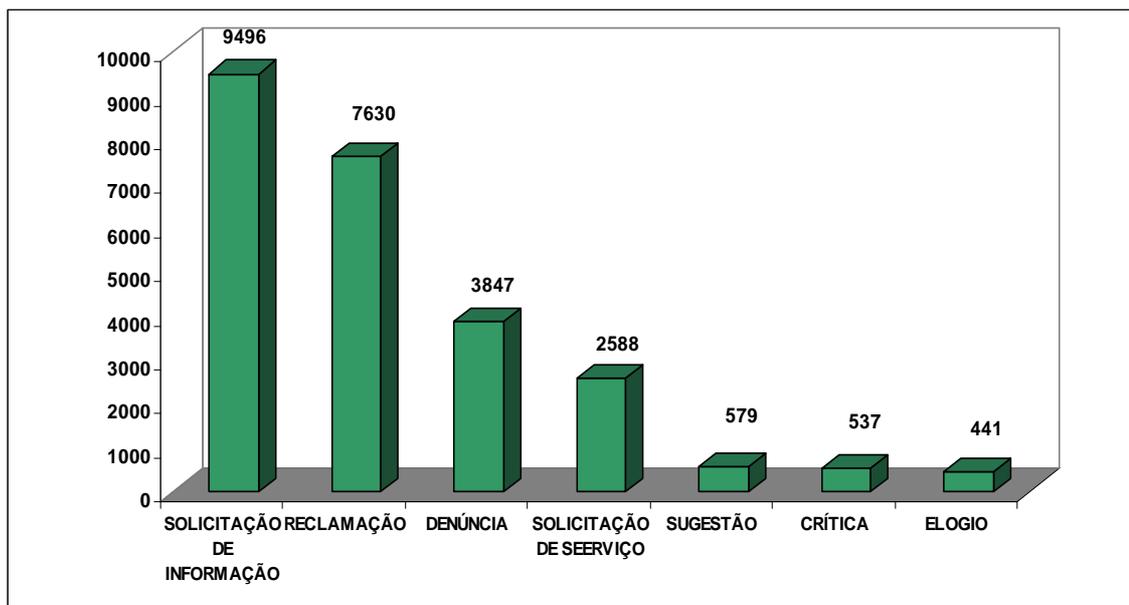
Aproximadamente 50% das Solicitações de Informação apresentadas no Sistema de Ouvidoria foram respondidas de imediato (Transparência Ativa) pela Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral do Estado e as demais foram respondidas em articulação com as Ouvidorias Setoriais.



### TABELA DE TIPO DE MANIFESTAÇÃO

TIPIFICAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	9496	37,80%
RECLAMAÇÃO	7630	30,38%
DENÚNCIA	3847	15,32%
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	2588	10,30%
SUGESTÃO	579	2,30%
CRÍTICA	537	2,14%
ELOGIO	441	1,76%
<b>TOTAL</b>	<b>25118</b>	<b>100,00%</b>

### DEMONSTRATIVO GRÁFICO - TIPO DE MANIFESTAÇÃO





### 1.3 – SEÇÃO III - RESOLUTIVIDADE

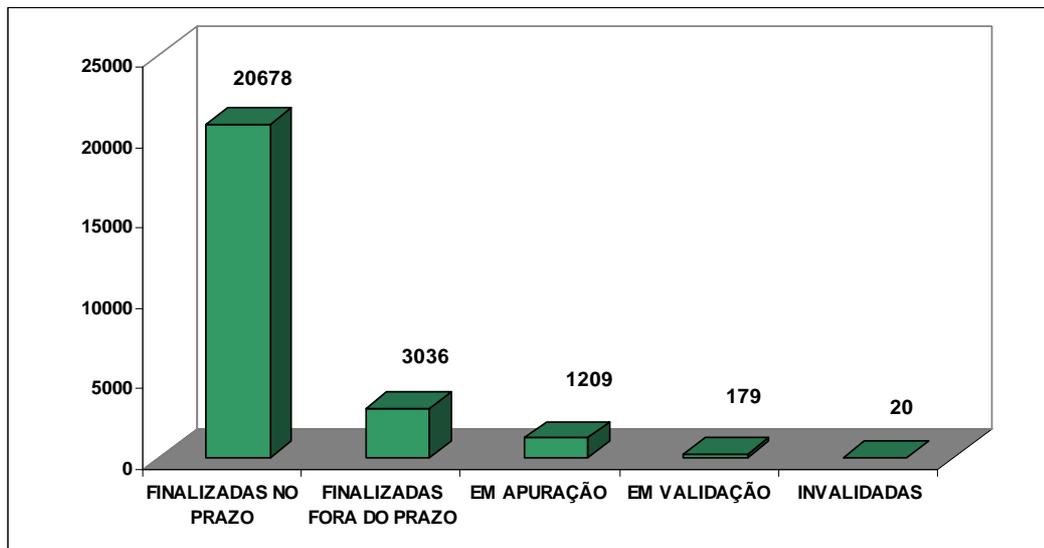
No quadro abaixo, será apresentado a resolutividade das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria - SOU de acordo com o prazo de resposta conforme estabelece o Decreto nº 30.474/2011. Entende-se com finalizadas no prazo, manifestações respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

TABELA DE RESOLUTIVIDADE

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
FINALIZADAS NO PRAZO	20.678	82,31%
FINALIZADAS FORA DO PRAZO	3.036	12,08%
EM APURAÇÃO	1.209	4,08%
EM VALIDAÇÃO	179	0,71%
INVALIDADAS	20	0,08%
<b>TOTAL REGISTRADO</b>	<b>25.122</b>	<b>100,00%</b>

POSIÇÃO 01/07/2013

### DEMONSTRATIVO GRÁFICO DE RESOLUTIVIDADE



Nota<sup>1</sup>: Em virtude do compartilhamento de manifestações, o total apresentado difere do total geral apresentado nos demais relatórios do Sistema de Ouvidoria-SOU.

Nota<sup>2</sup>: No primeiro semestre foram invalidadas no SOU 20 (vinte) manifestações, em virtude de não apresentarem conteúdo/informações que inviabilizassem qualquer atendimento/apuração. No texto dessas manifestações não foram apresentadas redações, apenas caracteres alfanuméricos, palavras ou frases



desordenadas, sendo necessário o procedimento de invalidação para que esse tipo de demanda não seja computada no quadro de demandas procedentes.

#### 1.4 - SEÇÃO IV – PREFERÊNCIA DE RESPOSTA

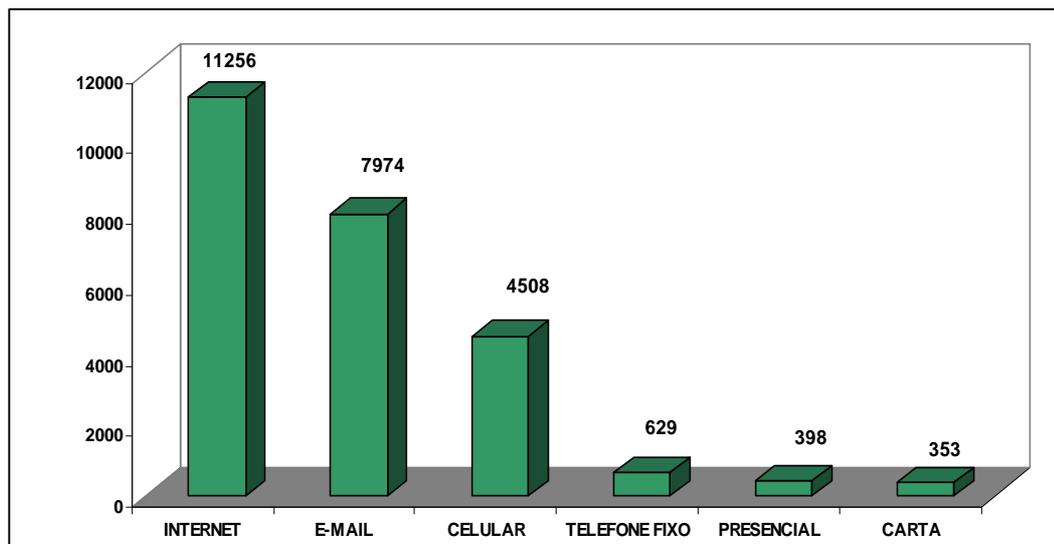
No quadro abaixo serão apresentadas as formas de retornos aos cidadãos. As opções de preferência de resposta mais utilizadas pelos cidadãos foram Internet, E-mail e Celular.

Na preferência de resposta pela internet, o cidadão consulta a resposta no próprio sistema por meio do Protocolo e Senha, na opção por e-mail o sistema dispara a resposta ao e-mail registrado na manifestação, na opção Celular e Telefone o retorno é realizado pela equipe de atendentes da Central de Atendimento Telefônico 155.

#### TABELA DE PREFERÊNCIA DE RESPOSTA

OPÇÃO DE PREFERÊNCIA DE RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
INTERNET	11.256	44,81%
E-MAIL	7.974	31,75%
CELULAR	4.508	17,94%
TELEFONE FIXO	629	2,50%
PRESENCIAL	398	1,58%
CARTA	353	1,42%
<b>TOTAL REGISTRADO</b>	<b>25.118</b>	<b>100%</b>

#### DEMONSTRATIVO GRÁFICO – PREFERÊNCIA DE RESPOSTA



### 1.5 - SEÇÃO V – OUVIDORIAS MAIS DEMANDADAS

As Ouvidorias da Cagece, Detran, Sefaz, Seduc e PMCE foram as mais demandas no primeiro semestre de 2013, o que correspondeu a 56,2% de todas as manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria-SOU.

Nº	OUVIDORIAS	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES	% DO TOTAL MANIFESTAÇÃO
01	CAGECE	4.222	16,81
02	DETRAN	3.141	12,51
03	SEFAZ	2.563	10,20
04	SEDUC	2.210	8,80
05	PMCE	2.002	7,97
06	SSPDS	1.351	5,38
07	CGE	1.282	5,10
08	PCCE	902	3,59
09	SESA	627	2,50
10	SEPLAG	624	2,48
11	CGD	555	2,21
12	FUNECE	477	1,90
13	CBMCE	452	1,80
14	SEMACE	412	1,64
15	DEMAIS SETORIAIS	4298	17,11
	<b>TOTAL</b>	<b>25118</b>	<b>100,00%</b>



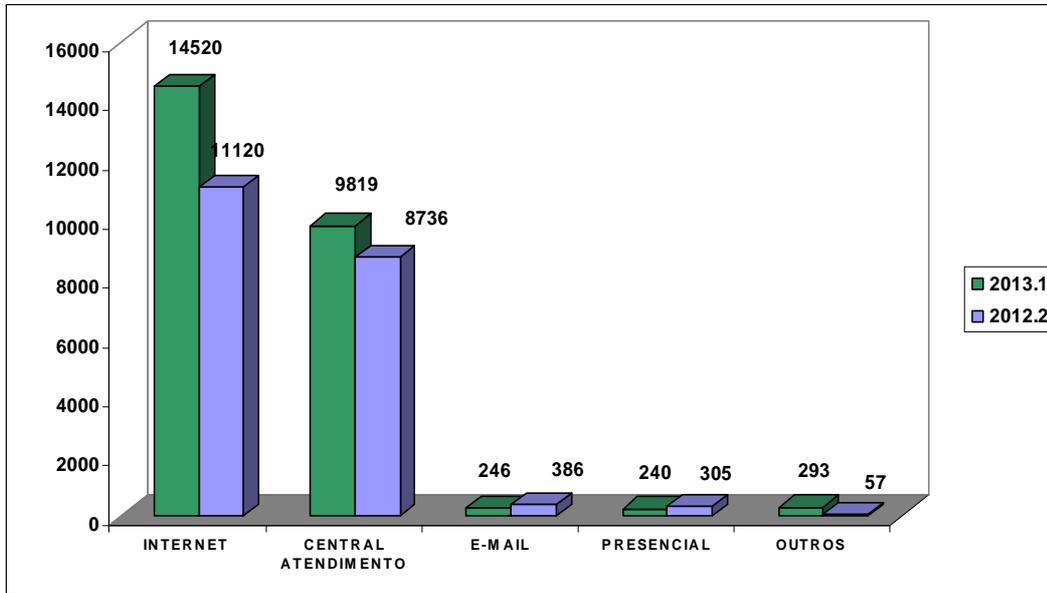
**1.6 – SEÇÃO VI - COMPARATIVO SEMESTRAL DAS MANIFESTAÇÕES  
QUADRO COMPARATIVO SEMESTRAL DO CANAL DE ENTRADA**

CANAL DE ENTRADA	2012.2	2013.1	COMPARATIVO %
	QUANTIDADE	QUANTIDADE	
INTERNET	11.120	14.520	30,58%
CENTRAL ATEND. 155	8736	9819	12,40%
E-MAIL	386	246	63,73%
PRESENCIAL	305	240	-21,31%
CARTA	15	25	66,66%
TWITTER	25	06	- 76%
FACEBOOK	09	82	911,11%
AUTOATENDIMENTO*	04	-	-
DISK ACESSIBILIDADE	49	180	267%
FAX	01	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>20604</b>	<b>25118</b>	<b>21,91%</b>

\* O registro de manifestações por meio dos Terminais de Autoatendimento foi suprimido no ano de 2013 em virtude da desinstalação desses equipamentos nos órgão/entidades parceiros (Seduc, Detran, Issec e IPC) no ano de 2012,



### DEMONSTRATIVO GRÁFICO - MEIO DE ENTRADA

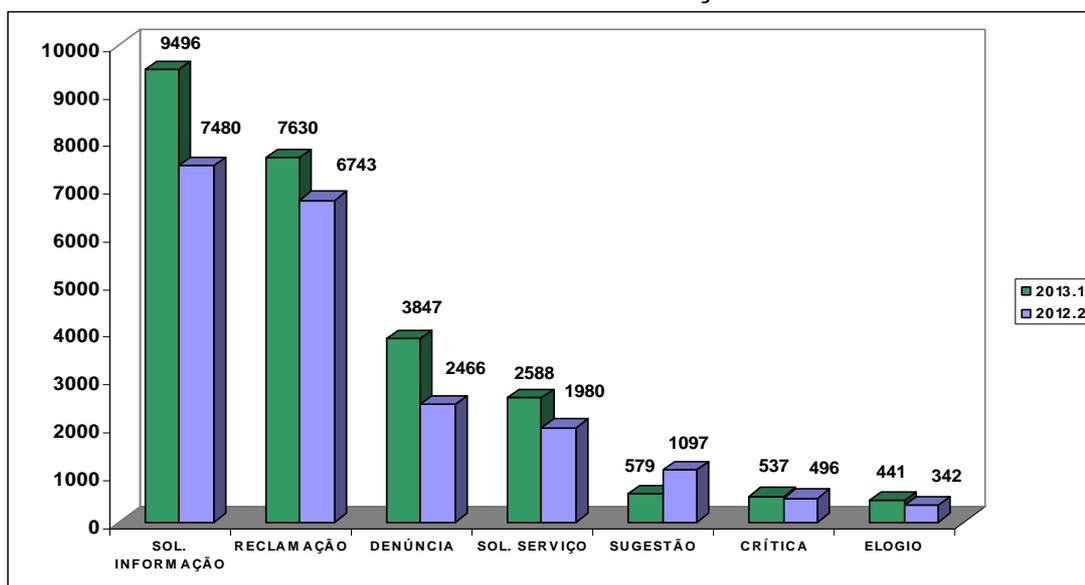




### QUADRO COMPARATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2012.2 QUANTIDADE	2013.1 QUANTIDADE	COMPARATIVO %
SOLICITAÇÃO INFORMAÇÃO	7.480	9.496	26,95%
RECLAMAÇÃO	6.743	7.630	13,15%
DENÚNCIA	2.466	3.847	56,00%
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	1.980	2.588	30,70%
SUGESTÃO	1.097	579	-47,21%
CRÍTICA	496	537	8,27%
ELOGIO	342	441	28,94%
<b>TOTAL</b>	<b>20.604</b>	<b>25.118</b>	<b>21,91%</b>

### DEMONSTRATIVO GRÁFICO - TIPO DE MANIFESTAÇÃO



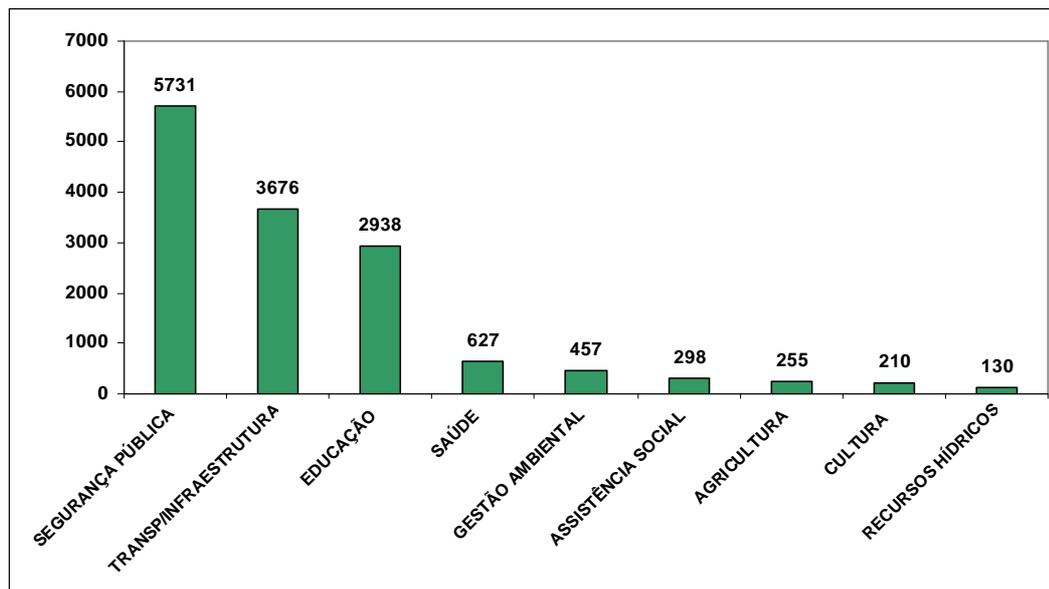


## 1.7 – SEÇÃO VII - MANIFESTAÇÕES POR FUNÇÃO DE GOVERNO

Abaixo será mostrado o percentual de manifestações por função de governo.

- **Segurança Pública** – SSPDS, PMCE, PCCE, CGD, CBMCE, AESP e PEFOCE.
- **Transporte e Infraestrutura** – DETRAN, METROFOR, DER, SEINFRA, CEARAPORTOS, DAE e CEGÁS.
- **Educação** – SEDUC, UECE, URCA, UVA, SECITECE e CEE.
- **Saúde** – SESA
- **Gestão Ambiental** – SEMACE e CONPAM.
- **Assistência Social** – STDS.
- **Agricultura** – SDA, ADAGRI, EMATERCE, IDAE e CEASA.
- **Cultura** – SECULT
- **Recursos Hídricos** – COGERH, SOHIDRA e SRH.

### DEMONSTRATIVO GRÁFICO - FUNÇÕES DE GOVERNO



## **2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

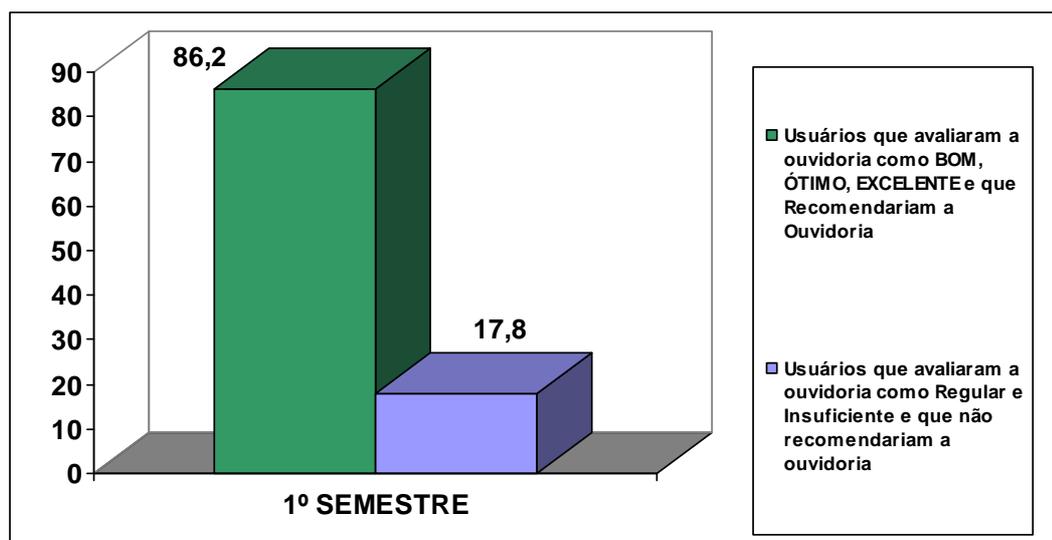
Esse tópico apresenta o resultado da pesquisa de satisfação dos usuários da Ouvidoria Geral do Estado, conforme Metas Institucionais de 2013.1 da CGE (Portaria 002 de 2013 DOE de 25/01/2013) .

O objetivo da pesquisa é medir o grau de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados pelas ouvidorias setoriais, por meio da aplicação de um questionário com perguntas estruturadas com as seguintes variáveis: conhecimento, presteza, qualidade, das respostas e se recomendaria a ouvidoria a outras pessoas.

A pesquisa de satisfação foi aplicada no período de 01/01/2013 a 30/06/2013 pela Internet, E-mail e Telefone (155), com uma amostragem de 5,15% o que corresponde a 1.293 usuários.

O índice geral de satisfação do usuário da ouvidoria no 1º semestre de 2013 foi de **86,2%**, ultrapassando a meta estabelecida da CGE que é de 80%.

Considerando o quantitativo de manifestações recebidas no semestre pelas Ouvidorias Setoriais enquadradas nos Tipos 2, 3 e 4, ou seja, as que receberam acima de 150 manifestações no semestre, conforme institui a Portaria nº 019/2013 (Avaliação de Desempenho das Ouvidorias): 13 Ouvidorias Setoriais ficaram acima do índice geral, 04 Ouvidorias ficaram abaixo da meta estabelecida pela CGE e as demais ficaram entre a meta estabelecida e o índice geral.



### 3. APERFEIÇOAMENTO TÉCNICO DA GESTÃO

Este tópico abordará as manifestações mais demandadas nas ouvidorias pelos cidadãos durante o semestre e a análise da ouvidoria com apresentação das recomendações com ações voltadas para sanar os problemas mais recorrentes nas atividades e produtos do órgão.

#### 3.1 – APRESENTAÇÃO DAS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS PARA OUVIDORIA

<b>Órgão:</b> ADAGRI – Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará
Funcionamento de Matadouros, Transporte Inadequado de Carne, Criação de animais na área urbana.

<b>Órgão:</b> ADECE – Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará
linteresse sobre investimento em energia eólica, principalmente com relação ao Fundo de Investimento em Energia Solar – FIES, constituído por meio do Decreto Estadual nº 29.993 de 09 dezembro de 2009..

<b>Órgão:</b> AESP – Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará
Solicitações de informações a respeito da realização de concursos públicos e da convocação de concursos anteriores; solicitações de informações a respeito do funcionamento dos cursos em andamento na AESP/CE, da estrutura da Academia e demais atividades sócio-educacionais e questionamento a respeito da impressão do



material didático do curso de formação da PMCE, inicialmente custeado pelos discentes, que alegaram dificuldades para aquisição do material.

**Órgão:** ARCE – Agência Reguladora de Serviços Públicos e Delegados do Estado  
Regulação dos serviços de energia elétrica por parte da empresa Coelce, no que tange a descumprimento de prazo dos serviços, extensão de rede e devolução de valores de obras realizadas pelos consumidores.

**Órgão:** CAGECE – Companhia de Água e Esgoto do Ceará  
Insatisfação dos clientes no que se refere ao cumprimento dos prazos dados referentes à solicitação de serviços.

**Órgão:** CASA CIVIL  
Informações e Solicitações referentes a tramitação de Processos e Publicação de matérias no Diário Oficial. Execução de Eventos Institucionais.

**Órgão:** CASA MILITAR  
Solicitações de informações referentes ao site da Casa Militar.

**Órgão:** CBMCE – Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará  
Solicitações de Vistorias do Corpo de Bombeiro em casas de show, condomínios, cinemas, etc e insatisfação com a demora na execução dessas atividades.

**Órgão:** CEARAPORTOS – Companhia de Integração Portuária do Ceará  
Solicitações de informações sobre o andamento do concurso e a convocação dos aprovados; solicitações de informações sobre o quadro de pessoal da CEARAPORTOS especificando cargos, nomes e salários, tantos de funcionários terceirizados e efetivos; solicitações de informações sobre o Terminal Portuário do Pecém referentes à sua estrutura, funcionamento e meios de utilização e ainda informações referentes a possibilidades de empregos no terminal Portuário do Pecém.

**Órgão:** CEASA – Central de Abastecimento do Ceará S/A  
Esclarecimentos operacionais das Unidades da CEASA e unidade do interior, licitações de áreas e insatisfação dos usuários. quanto a falta de estrutura e funcionamento nas Unidades da Ceasa.

**Órgão:** CEE – Conselho Estadual de Educação do Ceará  
Regularização de cursos, solicitações de certificado/histórico escolar e regularização de vida escolar.

**Órgão:** CEGÁS – Companhia de Gás do Ceará  
Estrutura e Funcionamento do Site, Efetivo de Pessoal e Oferta de produtos ao Governo do Estado.



<b>Órgão:</b> CGD – Controladoria Geral de Disciplina
Má conduta de servidores (militares estaduais, policiais civis, agentes penitenciários e servidores da pefoce) dentre os quais se destacam os policiais militares, quer pelo maior número de efetivo, quer pela atuação direta nas ruas e de forma ostensiva, sendo a maior parte de forma anônima.

<b>ÓRGÃO</b> <a href="#">CGE – Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado</a>
<a href="#">Manifestações referente a Central de Atendimento da Ouvidoria, Orientações sobre programas e projetos de outros poderes, Divulgação dos Serviços da Ouvidoria, Elogios às atividades da ouvidoria.</a>

Tabela formatada

<b>Órgão:</b> COGERH – Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos
Necessidade de melhorias na operacionalização dos reservatórios, segurança de barragens e diálogo com a sociedade no que diz respeito com processo de alocação negociada da água.

<b>Órgão:</b> CONPAM – Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente
Informações sobre ações de educação ambiental e conhecimento técnico sobre as unidades de conservação; degradação do Meio Ambiente no que se refere à limpeza da Cidade e a arborização no Estado; manifestações visando à preservação do meio ambiente e meio de interação com a comunidade.

<b>Órgão:</b> SECITECE – Secretária da Ciência, Tecnologia e Educação Superior
Morosidade na análise e tramitação de processos, principalmente os processos de afastamento para missão de estudo fora do país.

<b>Órgão:</b> DAE – Departamento de Arquitetura e Engenharia
Uso indevido de carros oficiais, a morosidade no andamento de obras públicas e informações sobre obras e ações desenvolvidas pelo órgão.

<b>Órgão:</b> DER – Departamento Estadual de Rodovias
Andamento de obras públicas.

<b>Órgão:</b> DETRAN – Departamento Estadual de Trânsito
Solicitações de informações em relação aos serviços do DETRAN; acusações contra o descumprimento de normas, preceitos legais e princípios éticos estabelecidos; queixas e protestos ao atendimento e aos serviços prestados pela Instituição.

<b>Órgão:</b> DPGE – Defensoria Pública Geral do Estado
Solicitação de Informação relacionadas à Assistência e Orientação Jurídica e reclamação sobre mau atendimento por parte de defensores públicos e colaboradores.

<b>Órgão:</b> EGP – Escola de Gestão Pública
Inscrição em cursos, contato de instrutor e desconto para servidores públicos em curso



de pós-graduação.

**ÓRGÃO** | [ESP – Escola de Saúde Pública](#)

[Manifestações referentes a concurso e processo seletivo.](#)

Tabela formatada

**Órgão:** | ETICE – Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará

Cinturão Digital - CDC, para uso da população, especificamente nos municípios de Sobral, Juazeiro do Norte e Trairi.; Segurança de sites das prefeituras e aquisição do domínio ce.gov.

**Órgão:** | FUNCAP – Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico

Solicitações de Informação referentes ao pagamento de bolsas da FUNCAP, Editais de Bolsas e Programas de Pesquisa.

**ÓRGÃO** | [GABGOV – Gabinete do Governador](#)

[Agilidade na tramitação de processos, Audiência com Governador, Elogio ao Governo do Estado, Insatisfação com o Governo do Estado.](#)

Tabela formatada

**Órgão:** | IDACE - Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará

As principais manifestações foram referentes a Títulos de Terra.

**Órgão:** | IPECE – Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará

Informações sobre levantamento de dados sobre o Estado do Ceará tais como: PIB, ICMS - Ecológico e de Dados sobre a população.

**Órgão:** | ISSEC – Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará

Autorização de procedimentos, demora no atendimento e insatisfação com o atendimento prestado pela instituição.

**ÓRGÃO** | [JUCEC – Junta Comercial do Estado do Ceará](#)

[Procedimentos para abertura e regularização de empresas](#)

Tabela formatada

**Órgão:** | NUTEC – Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará

Más condições ambientais de trabalho, atraso na disponibilização dos vales transportes e irregularidades administrativas.

**ÓRGÃO** | [PEFOCE – Perícia Forense do Estado do Ceará](#)

[Procedimentos para emissão de documentos, Demora na entrega de Laudos da PEFOCE, Estrutura, funcionamento e atendimento da Coordenadoria de Medicina Legal - COMEL.](#)

Tabela formatada

**ÓRGÃO** | [PCCE – Polícia Civil do Ceará](#)

[Apuração de denúncias contra pessoa, vida, liberdade, patrimônio, furtos e fraudes, Denúncias de tráfico de drogas, Golpe do celular, e Falta de estrutura e mau atendimento em delegacias.](#)

Tabela formatada



<b>Órgão:</b> PGE – Procuradoria Geral do Estado
Andamento de processos de pensões e principalmente na demora da resolução de processos que tramitam na PGE.

<b>Órgão:</b> PMCE – Polícia Militar do Ceará
Solicitação de Intensificação de Policiamento, Não atendimento a ocorrências policiais, Conduta de Policiais e Ocorrências referentes a Poluição Sonora.

<b>Órgão:</b> SCIDADES – Secretaria das Cidades
Concursos públicos e ao processo seletivo simplificado, desapropriações e pagamentos de indenizações oriundos do projeto de urbanização do Rio Maranguapinho.

<b>Órgão:</b> SDA - Secretaria de Desenvolvimento Agrário
Programa Agente Rural, Agricultura Familiar, Seguro Safra e Projeto São José.

<b>Órgão:</b> SECOPA – Secretaria Especial da Copa
Eventos Copa do Mundo e Copa das Confederações, tais como: Capacitação e Oportunidades, Funcionamento do Plano de Mobilidade, Comercialização de Ingressos e Operacionalização e Funcionamento do Estádio durante o(s) evento(s).

<b>Órgão:</b> SECULT – Secretaria de Cultura
Inadequação no funcionamento do órgão/atividades onde as reclamações cobram uma maior divulgação das ações da SECULT, bem como em relação ao desempenho das pessoas.

<b><u>ÓRGÃO</u></b>   <b><u>SEDUC – Secretaria da Educação</u></b>
<b><u>Conduta de Funcionário/Núcleo Gestor/Professor, Solicitação de Histórico e Certificado Escolar, Programa SPAECE, Transporte Escolar, Estrutura de Escola e Atraso de Pagamento de Pessoal.</u></b>

<b><u>ÓRGÃO</u></b>   <b><u>SEFAZ – Secretaria da Fazenda</u></b>
<b><u>Programa Sua Nota Vale Dinheiro, IPVA, ICMS, Informações relativas a empresas, Sonegação Nota Fiscal, Legislação tributária e Serviços relacionados a Notas Fiscais.</u></b>

<b>Órgão:</b> SEINFRA – Secretaria da Infraestrutura
Ações e serviços, Tabela de Custos e Insumos e Urbanização, Mobilidade e Acessibilidade.

<b><u>ÓRGÃO</u></b>   <b><u>SEJUS – Secretaria da Justiça e Cidadania</u></b>
<b><u>Manifestações referentes a emissão de documentos, Irregularidades Administrativas e Funcionais, Ressocialização do preso egresso e Sistema Penitenciário</u></b>

<b>Órgão:</b> SEMACE – Superintendência Estadual do Meio Ambiente
Demandas relacionadas a ausência de licença ambiental, Degradação e Poluição



Ambiental e Conduta de Servidores.

**Órgão:** SEPLAG – Secretaria do Planejamento e Gestão

Demandas referentes a Processos tramitados para SEPLAG, Denúncias sobre acúmulo de cargos, Demandas referentes a emissão de Contra-Cheques, Demandas relacionadas a Transporte de Funcionários e ao Centro Administrativo Cambéba.

**Órgão:** SESA – Secretaria de Saúde

Assistência hospitalar; conduta de Funcionários/Servidores; falta de estrutura em Unidade de Atendimento e mau atendimento.

**Órgão:** SESPORTE – Secretaria do Esporte

Solicitação de material esportivo, solicitação de passagens e atraso no pagamento dos bolsistas do programa Bolsa Esporte.

**ÓRGÃO:** [SSPDS – Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social](#)

[Manifestações referentes a concurso público, Intensificação e Falta de policiamento, Não atendimento as ocorrências, Sistema de Segurança Pública \(tecnologia e comunicação\) e investimento na área, Estrutura e Atendimento da CIOPS.](#)

Tabela formatada

**Órgão:** SETUR – Secretaria do Turismo

Material de divulgação do Turismo Estadual.

**Órgão:** SOHIDRA – Superintendência de Obras Hidráulicas

Solicitação de perfuração, revitalização de poços e instalação de dessalinizadores.

**Órgão:** SPA – Secretaria da Pesca e Aqüicultura

Solicitações de Informação relacionadas aos serviços prestados pela SPA de seus programas e projetos, e denúncias relacionadas a venda ilegal de peixe e pesca ilegal.

**Órgão:** SRH – Secretaria de Recursos Hídricos

Acesso as informações por meio dos sites que se encontram defasadas em suas atualizações, como também os dados do Portal da Transparência, do Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED e do Atlas Eletrônico dos Recursos Hídricos e Página Eletrônica da SRH, onde abrigam os diversos módulos de consulta e informação desenvolvida pelo órgão.

**Órgão:** STDS – Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social

Maus tratos e abuso contra a pessoa idosa.

**Órgão:** UECE – Fundação Universidade Estadual do Ceará

Vestibular e concurso; revalidação de diploma de graduação em medicina; falta (carência) de professor; conduta de professor; requerimento de alunos e ex alunos; transferência/mudança de curso e informação sobre serviço público.



**Órgão:** URCA – Fundação Universidade Regional do Cariri  
Educação Pública; nomeação de professor; PCCV dos servidores da Universidade e demora no despacho de publicação no Diário Oficial do Estado do Ceará.

**Órgão:** UVA – Fundação Universidade Estadual Vale do Acaraú  
Maior incidência foi na demanda de emissão de certificados, diplomas e históricos escolares.

### 3.2 – SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES APRESENTADAS PELAS OUVIDORIAS

Excluído: ¶  
¶

**Órgão:** ADECE – Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará  
Solicita a CGE a realização de reunião com as ouvidorias setoriais, que auxiliam na melhoria da otimização dos processos, bem como a integração da equipe de ouvidores.

Formatado: Realce

**Órgão:** AESP – Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará  
Divulgar os serviços da Ouvidoria nos Cursos de Formação organizados pela AESP-CE para os formandos, bem como na instituição de um modo geral em integração com as demais áreas, programas e projetos da AESP-CE e solicita realização de reuniões periódicas com a Rede de Ouvidorias.

Formatado: Realce

**Órgão:** ARCE – Agência Reguladora de Serviços Públicos e Delegados do Estado  
Continuar nas tratativas junto à Coelce para que cumpra a legislação do setor de energia elétrica, mormente com relação aos prazos para efetuar ligação nova, extensão de rede e devolução de valores de recursos antecipados para realização de obras no setor elétrico. Determinar junto à Coelce para que adote medidas de forma a resolver os problemas relacionados à interrupção no fornecimento de energia elétrica, tendo em vista o considerável aumento neste tipo de reclamação. Divulgação publicitária sobre a existência da ARCE e sua atuação, mormente para as áreas de saneamento, transporte e gás canalizado.

**Órgão:** CAGECE – Companhia de Água e Esgoto do Ceará  
Elaborar de plano de ação para execução dos serviços pendentes a fim de evitar a insatisfação do cliente. Efetuar a padronização dos procedimentos. Capacitar pessoal. em mudanças de atitudes. Prestação de informações aos clientes quando da realização do serviço.

**Órgão:** CBMCE – Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará  
Melhorar estrutura da Coordenadoria de Atividades Técnicas (CAT) com aumento de efetivo de pessoal e material para um melhor atendimento das demandas referentes a vistorias das normas técnicas de segurança contra incêndio e pânico. Sensibilizar nos gestores a importância e a existência da Ouvidoria como forma de contato com o Corpo de Bombeiros.



<b>Órgão:</b>   CEARAPORTOS – Companhia de Integração Portuária do Ceará
Maior conscientização e conhecimento dos colaboradores dos objetivos da Ouvidoria da CEARÁPORTOS, a fim de alcançar uma melhoria nos seus serviços e processos de acordo com anseios desta. Capacitação contínua, procurando sempre estar se aperfeiçoando e se atualizando sobre as novas tendências de Ouvidoria.

<b>Órgão:</b>   CEASA – Central de Abastecimento do Ceará S/A
Capacitação de Pessoal, Melhoria nas estruturas das unidades, aprimoramento no setor de segurança, divulgação da Ouvidoria dentro do órgão.

<b>Órgão:</b>   CEE – Conselho Estadual de Educação do Ceará
Articulação com todas as áreas do CEE, para agilizar as respostas das demandas e a necessidade de ampliação da composição da equipe, a fim de atender o recomendado pela CGE.

Excluído: ¶

<b>Órgão:</b>   CEGÁS – Companhia de Gás do Ceará
Adequação do site da empresa, visando atender aos quesitos importantes das Normas Estadual e Federal no qual tange a Lei de Acesso à Informação e à Transparência.

<b>Órgão:</b>   CGD – Controladoria Geral de Disciplina
Orientar o pessoal responsável pelo teleatendimento para buscar maiores informações do fato noticiado, fundamentais a identificação dos autores, local dos fatos, horários, testemunhas, etc., e se for o caso, já sugerir o comparecimento à CGD para formalização da denúncia. Reavaliação do papel da Ouvidoria setorial da CGD, no que tange ao recebimento de manifestações referentes à militares estaduais, policiais civis, agentes penitenciários e servidores da pefoce. Sugere reunião para delimitarmos um tempo para que os órgãos citados tomem conhecimento das demandas que implicam seus servidores, de forma que seus gestores sejam cobrados visando a correção e/ ou implantação de normas organizacionais visando a melhoria do serviço prestado, vez que trata-se de um dos objetivos primários da Ouvidoria Geral do Estado; e ainda que a Ouvidoria setorial da CGD receba demandas referentes aos serviços prestados por ela própria seguindo a orientação no Manual da CGU - (orientações para a implantação de uma unidade de ouvidoria), pois verificamos que esta ouvidoria tem funcionado apenas no âmbito de apuração das denúncias formuladas em desfavor de militares estaduais, policiais civis, agentes penitenciários e servidores da PEFOCE, fulminando as demais perspectivas de atuações descritas acima.

<b>Órgão:</b>   COGERH – Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos
Realização de melhorias na operacionalização dos reservatórios, segurança de barragens, diálogo com a sociedade no que diz respeito com processo de alocação negociada da água.

<b>Órgão:</b>   CONPAM – Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente
Divulgar ações de educação ambiental na Cidade e no Interior do Estado. Promover



campanhas educativas para conscientização da população. Articular junto às prefeituras campanhas de arborização e preservação ambiental. Trazer para perto da população as Unidades de Conservação, no sentido de engajar escolas e comunidades no cuidado e disponibilidade desses ecossistemas.

**Órgão:** DAE – Departamento de Arquitetura e Engenharia

Maior controle na liberação e utilização dos carros oficiais do órgão e mais agilidade por parte dos gestores no que tange ao prazo de resposta das manifestações.

**Órgão:** DETRAN – Departamento Estadual de Trânsito

Agilidade na entrega dos produtos e execução dos serviços e no cumprimento de prazo, bem como reuniões com os diretores para que seus colaboradores diretos e indiretos possam privar pelo bom atendimento seja presencial ou por telefone.

**Órgão:** DPGE – Defensoria Pública Geral do Estado

Continuar parcerias com órgãos internos e externos no fortalecimento da instituição e Realização de Concurso Público. As demais recomendações conforme a Defensora Geral já estão contempladas no Planejamento Estratégico da DPGE.

**Órgão:** IDACE - Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará

Foi recomendado pela Ouvidoria do IDACE à Direção Superior articulação junto às demais áreas do órgão agilidade nas respostas das manifestações, bem como informar da importância e fundamentação legal da ouvidoria.

**Órgão:** ISSEC – Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará

Aumento da rede credenciada, melhoria no agendamento de exames/procedimentos e treinamento para colaboradores.

**Órgão:** NUTEC – Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará

Articulação com a presidência do órgão a fim de sanar problemas administrativos apresentados pelos demandantes (Condições de Trabalho e Atraso de Vales-Transporte) bem como outras irregularidades administrativas e funcionais.

**Órgão:** PGE – Procuradoria Geral do Estado

Articulação com a gestão superior para dar celeridade aos processos, principalmente nos casos de tramitação que dependem da PGE por meio de pareceres.

**Órgão:** PMCE – Polícia Militar do Ceará

Aquisição de mais viaturas, decibelímetros e efetivo para o combate a poluição sonora na região metropolitana de Fortaleza pelo Batalhão de Polícia Militar Ambiental - BPMA; Intensificar as operações de saturação de maneira eficiente e periódica nos pontos críticos da cidade; Levantamento da necessidade de novas viaturas e motocicletas, sua aquisição e urgente distribuição; empreender operações de reforço ao policiamento de municípios do interior nos moldes da operação cerco SEFAZ; otimização do policiamento



noturno no interior do Estado; monitoramento das praças de Fortaleza em parceria com a Guarda Municipal e outros órgãos; realização de campanhas motivacionais e educativas permanentes reforçando as diretrizes disciplinares policiais; criar comissão para elaborar estudos sobre a viabilidade prática e financeira de um maior controle no exercício do policiamento rodoviário; que a Secretaria Executiva, avalie, se a administração tem garantido todos os meios necessários para que a PMCE esteja instalada satisfatoriamente; sobre as escalas de serviço, avaliar os modelos existentes a fim de otimizar não só o policiamento nas ruas, mas o momento de descanso dos policiais; padronizar ações efetivas no que se refere ao Combate à Poluição Sonora; criação de uma cartilha de procedimento dos agentes estatais; manter contato com as prestadoras de telefonia para otimizar os sinais telefônicos(190) no interior; padronização, capacitação e acompanhamento das atividades das Forças Táticas de Apoio das unidades policiais; capacitação conjunta dos integrantes das Ouvidorias da Segurança Pública.

**Órgão:** SCIDADES – Secretaria das Cidades

**O órgão/entidade não apresentou ações voltadas para demandas recorrentes.**

Articulação com as coordenadorias da Secretaria das Cidades para divulgar a importância do trabalho da ouvidoria, melhoria das respostas apresentadas pelas áreas e cumprimento do prazo.

**Órgão:** SDA - Secretaria de Desenvolvimento Agrário

Conscientização das unidades técnicas e administrativas sobre a Lei de Acesso à Informação e a Transparência Pública. Realizar atividades para o desenvolvimento das relações interpessoais, visando minimizar os conflitos entre os segmentos internos da SDA.

**Órgão:** SECOPA – Secretaria Especial da Copa

As realizações das reuniões com a Rede de Ouvidorias tendo em vista a importância da mesma para o fortalecimento e integração das ouvidorias, Intensificação da divulgação dos trabalhos à ouvidoria.

Formatado: Realce

**Órgão:** SECULT – Secretaria de Cultura

Melhorar o atendimento dos Setores em relação ao cidadão. Melhorar o sistema de telefonia. Dar continuidade no trabalho de conscientização aos Gestores da importância da celeridade e resolutividade nas respostas das manifestações. Discutir com os gestores sobre as manifestações mais recorrentes.

**Órgão:** SEMACE – Superintendência Estadual do Meio Ambiente

Realização de treinamentos que promovam a interação e a interpessoalidade dos servidores que realizam atendimento ao público de forma direta e indireta, bem como cursos de nivelamento acerca dos assuntos pertinentes aos processos de licenciamento. Otimizar atendimento por meio do Call Center, com número maior de operadoras, equipamentos modernos com possibilidades de gravação. Encontros semanais ou quinzenais com a equipe que absorve as demandas, visando um melhor desempenho da



ouvidoria; Integração da Ouvidoria com os outros setores da Autarquia buscando um atendimento mais eficiente e uma resposta satisfatória; Elaboração de procedimentos e critérios que nortearão o trâmite interno das demandas no que diz respeito às denúncias anônimas acerca de condutas inadequadas de servidores públicos e contratados; **Que os treinamentos, cursos e eventos promovidos pela CGE sejam estendidos a toda equipe de Ouvidoria.**

Formatado: Realce

**Órgão:** SEPLAG – Secretaria do Planejamento e Gestão

Articular com as demais áreas da SEPLAG estudo para viabilizar a celeridade na tramitação e despachos/pareceres dos processos no que é pertinente ao órgão. Articular com a gestão e áreas envolvidas um projeto para melhoria de acessibilidade ao Centro Administrativo do Cambéba.

Excluído:

**Órgão:** SESA – Secretaria de Saúde

Os relatórios anteriores da Ouvidoria Geral da SESA apresentaram a necessidade de investimento da instituição na diminuição dos problemas relacionados a “procedimentos ou serviços agendados e não realizados”, uma vez que eles representam um “ralo” por onde pode ter escoado parcela dos procedimentos programados pelo Sistema. Os relatórios anteriores já apontavam para a necessidade de 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.

**Órgão:** SESPORTE – Secretaria do Esporte

Sugestão de reunião envolvendo a Coordenação de Esporte e a Coordenação Administrativa Financeira para definir procedimentos que evitem o atraso no recebimento do Bolsa Esporte para o participante.

**Órgão:** SETUR – Secretaria do Turismo

Ampliar o serviço de envio de material de informações sobre o Estado por meio da Ouvidoria. Proporcionar melhor visualização do site, tornando-o mais interativo e mais visível em relação ao produto turístico cearense.

**Órgão:** SOHIDRA – Superintendência de Obras Hidráulicas

Aquisição de novos equipamentos e material de uso nos serviços das áreas afins. Investimento no aperfeiçoamento e treinamento de pessoal. Readequação de espaço físico com fácil acesso; mais empenho por parte de todas as Diretorias e Núcleos no atendimento as demandas da ouvidoria.

**Órgão:** SRH – Secretaria de Recursos Hídricos

Atualização do sítio institucional. Melhorar as instalações da Ouvidoria. Empenho das áreas na análise das respostas das manifestações. Participação da Ouvidoria na gestão do órgão. Dar publicidade ao papel da Ouvidoria como instrumento democrático e transparente, o qual permite que o cidadão possa reconhecer o real papel da instituição no atendimento dos anseios da sociedade.

**Órgão:** STDS – Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social



O acompanhamento por parte da Coordenação de Média Complexidade das manifestações encaminhadas pelo Ciaprevi aos Centros Municipais de Assistências Sociais e aos Centros de Referência Especializados, solicitando dessas entidades um feedback das providências adotadas.

**Órgão:** VICE GOVERNADORIA

A Ouvidoria do Gabinete do Vice Governador recomenda que seja criada no SOU um relatório que contabilize as manifestações transferidas pela Ouvidoria do Gabinete do Vice Governador aos outros órgãos, tendo em vista que as demandas encaminhadas a esse órgão em sua maioria não competem a esse.

**Formatado:** Realce

#### 4. REALIZAÇÕES

Nesse tópico serão apresentadas as ações e atividades da Rede de Ouvidorias durante o semestre voltadas para capacitação e integração das ouvidorias setoriais, o que totalizou 5 (cinco) eventos.

Relação dos eventos da Rede de Ouvidorias no primeiro semestre:

- Participação do Coordenador de Fomento ao Controle Social - Cfocs, Carlos Eduardo Guimarães Lopes na 3ª Reunião Geral de Ouvidorias Públicas, promovida pela Controladoria Geral da União em Brasília nos dias 21 e 22 de março de 2013, com a participação também dos Ouvidores Setoriais da Secretaria de Educação Iranir Rodrigues Loiola, da Secretaria de Infraestrutura Antônio Carneiro Brasil e da Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social Paulo Henrique Araújo Lima. O evento teve como objetivo central o debate em torno da normatização do Sistema Federal de Ouvidorias, tema prioritário para a Controladoria Geral da União no ano de 2013, bem como o debate do papel das ouvidorias na execução da Lei de Acesso à Informação e à temática do atendimento ao cidadão.
- Realizada em 12 de abril de 2013, solenidade de comemoração dos 10 anos de Criação do Órgão Central de Controle Interno e do Dia Estadual do Ouvidor. Durante o evento, foi entregue Medalha de Reconhecimento pela Contribuição ao Sistema de Controle Interno para o radialista Narcélio Lima Verde e para o Ouvidor da Polícia Civil, Geraldo Wilson Monteiro Nóbrega. Na ocasião, também foram entregues as Medalhas de Reconhecimento ao Incentivo do Fortalecimento das Ouvidorias, àquelas que se destacaram em suas categorias. A partir da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais, que considera a quantidade de



manifestações recebidas a cada semestre como parâmetro para definição das categorias, foram escolhidas como destaque do ano de 2012: a Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Delegados – ARCE, representada pela Ouvidora Daniela Carvalho Cambraia Dantas, a Ouvidoria da Secretaria da Saúde – SESA, representada pela Ouvidora Ana Paula Girão Lessa, e a Ouvidoria da Polícia Militar, representada pelo Ouvidor Tenente Coronel Paulo Josimar Dias Simões.

- Participação das Ouvidoras da Secretaria Especial da Copa – SECOPA, Juliana Cidrão Castelo Sales e do Gabinete do Governador – GABGOV, Camila Moreira Rios no 1º Encontro de Ouvidorias das Cidades Sede da Copa do Mundo FIFA Brasil 2014, na cidade de Salvador nos dias 27 e 28 de maio de 2013 que discutiu o papel das ouvidorias públicas durante os grandes eventos esportivos e trocar experiências para garantir o pleno atendimento aos turistas à população local durante a Copa das Confederações e a Copa do Mundo de 2014. No encontro a Ouvidora da SECOPA, Juliana Cidrão Castelo Sales realizou apresentação acerca da atuação da Ouvidoria da SECOPA como parte integrante da Rede de Ouvidorias, suas competências, a Central de Atendimento 155, o Sistema de Ouvidoria, as ações inovadoras voltadas para os eventos mundiais e sobre a Arena Castelão.
- Com o objetivo de proporcionar aos ouvidores da rede pública estadual e municipal de ouvidorias um maior aprofundamento no que se refere às questões pertinentes a Gestão de Ouvidoria, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública - EGP, realizou de 06 à 10 de maio de 2013, o Curso de Gestão em Ouvidoria. A capacitação foi voltada preferencialmente para a Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará - SESA, proporcionando aos ouvidores uma formação gerencial apropriada ao desempenho dessa função social e representativa de um Estado



cidadão. No curso, foram abordados os temas como ouvidoria ética e participação no serviço público, gestão de ouvidoria, gestão de qualidade e ouvidoria, a ouvidoria e o processo de comunicação, gestão de conflitos nas organizações, a mídia e o ouvidor e aspectos jurídicos envolvidos na prática da ouvidoria. Participaram também do referido curso os Ouvidores Setoriais da Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará – AESP Carmem Rita Ferreira de Queiroz Castro, da Fundação Universidade Estadual do Ceará – FUNECE Francimá Campos Rocha, da Secretaria da Pesca e Aqüicultura Igor Araruna Moreira, da Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos – COGERH Márcia Soares Caldas e da Secretaria de Planejamento e Gestão – SEPLAG Marta Maria Rebouças de Albuquerque.

- Em 21 de junho de 2013, na Escola de Gestão Pública – EGP, ocorreu a palestra "Qualidade de Vida no Trabalho", ministrada pelo reitor da Universidade Estadual do Ceará - UECE, professor Jackson Sampaio, encerrando o Curso de Gestão em Ouvidoria ministrado no final de 2012. Na ocasião, foram entregues os certificados dos 23 alunos que concluíram o curso, e produziram um artigo relacionado ao tema. O curso foi promovido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, em parceria com a EGP e com a Secretaria da Saúde.