



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

**2013.2**

**(Julho a Dezembro)**



**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

**Orientadora da Célula de Acesso à Informação**

Maria Thais Pinheiro Holanda

**Orientador da Célula de Transparência de Ética**

Tiago Peixoto Feliciano

**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

#### Central de Atendimento Telefônico - 155

**Articuladora**  
Antônia Zeneide Nascimento Araújo

**Colaboradores:**  
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  
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 Cidade
<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	
<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 Márcio Ribeiro Pires
<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	
<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	Kaio Adney Moura Bezerra
<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 aos Arts. 8º e 9º do Decreto 30.474 de 29 de março de 2011, é apresentado neste relatório, um panorama geral do resultado da atuação das atividades de Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado no período de 01/07/2013 a 31/12/2013, embasadas nos seguintes tópicos: Ouvidoria em Números, Pesquisa de Satisfação, Aperfeiçoamento Técnico da Gestão e Realizações a partir da consolidação das informações dos Relatórios das Ouvidorias Setoriais e do Sistema de Ouvidoria - SOU, com a indicação de sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações governamentais. Foram entregues até 20/02/2014, 52 (cinquenta e dois) relatórios.

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). Contando ainda com uma rede interna regulamentada da Secretaria de Saúde-SESA com 42 ouvidorias, nas unidades assistenciais de saúde, nas coordenadorias regionais de saúde (integrantes da estrutura organizacional da Sesa), nas unidades assistenciais de saúde qualificadas como organização social e nas unidades assistenciais de saúde dos consórcios públicos.

No segundo 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/Qualidade e Disk Acessibilidade trabalharam em articulação com a Rede de Ouvidorias para conclusão das demandas apresentadas. Comparado com o semestre anterior, no período de 01/07/2013 a 31/12/2013, houve um aumento de 17% no registro de manifestações no Sistema de Ouvidoria-SOU. Comparando o total geral de manifestações nos anos de 2012 e 2013, percebe-se que também houve um aumento de 17% em 2013 em relação ao ano anterior.

O atendimento às Solicitações de Informação foram consideradas como atividade das Ouvidorias no presente relatório, haja vista, que as Ouvidorias Setoriais trabalharam nesse tipo de demanda até novembro de 2013, período em que entrou em produção o Módulo do Serviço de Informação ao Cidadão no Sistema de Ouvidoria-SOU. Nos meses de novembro e dezembro algumas Ouvidorias ainda trabalharam nas demandas de acesso à informação, em virtude dos seus Comitês Setoriais de Acesso Informação ainda não estarem totalmente implementados.



## 1. OUVIDORIA EM NÚMEROS

Análise quantitativa e qualitativa das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria - SOU, a partir dos dados estatísticos quanto ao meio de entrada, tipificação, preferência de resposta, resolutividade e funções de governo, contendo o quadro comparativo do semestre anterior e a análise nos itens mais demandados.

### 1.1 - SEÇÃO I - MEIO DE ENTRADA

Dos canais disponibilizados aos cidadãos, no 2º semestre o meio mais utilizado foi a Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria, por meio do telefone 155, o que totalizou 14.098 manifestações, seguido da Internet com o registro de 12.757 manifestações, o que representa 49,3% e 44% das demandas registradas, respectivamente.

Os atendimentos pelo telefone 155 são realizados de segunda a sexta-feira, das 08h às 20h. A CGE disponibiliza ainda 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.

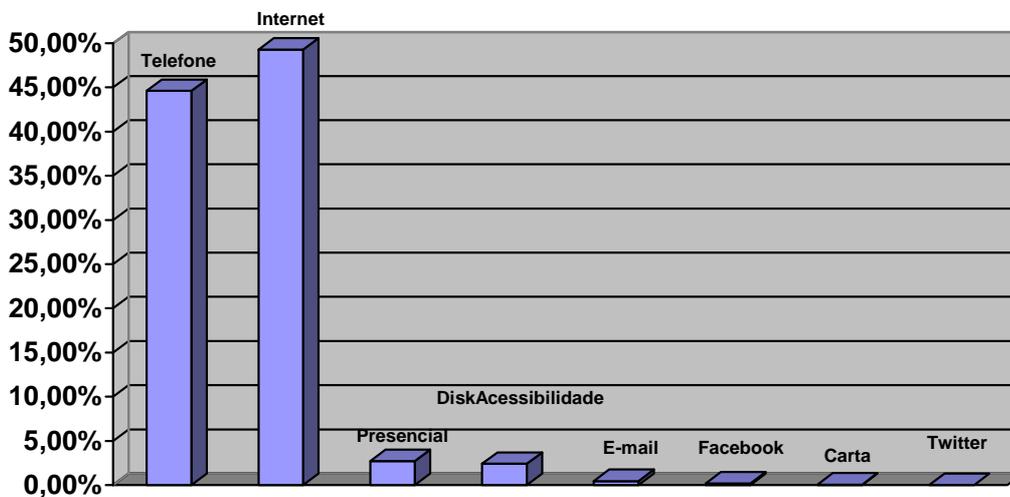
#### TABELA DE MEIO DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
INTERNET	12.757	44,6%
TELEFONE (CENTRAL ATENDIMENTO)	14.098	49,3%
E-MAIL	131	0,45%
PRESENCIAL	773	2,7%
0800 DISK ACESSIBILIDADE*	703	2,4%
FACEBOOK	65	0,2%
CARTA	16	0,05%
TWITTER	04	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>28.547</b>	<b>100%</b>

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



## DEMONSTRATIVO GRÁFICO – MEIO DE ENTRADA



### 1.2 - SEÇÃO II - TIPO DE MANIFESTAÇÃO

No 2º semestre de 2013, as Manifestações tipificadas como Reclamação corresponderam a 37,8% das demandas registradas no Sistema de Ouvidoria-SOU, seguidas das Solicitações de Informação que totalizaram 34% dos registros efetuados.

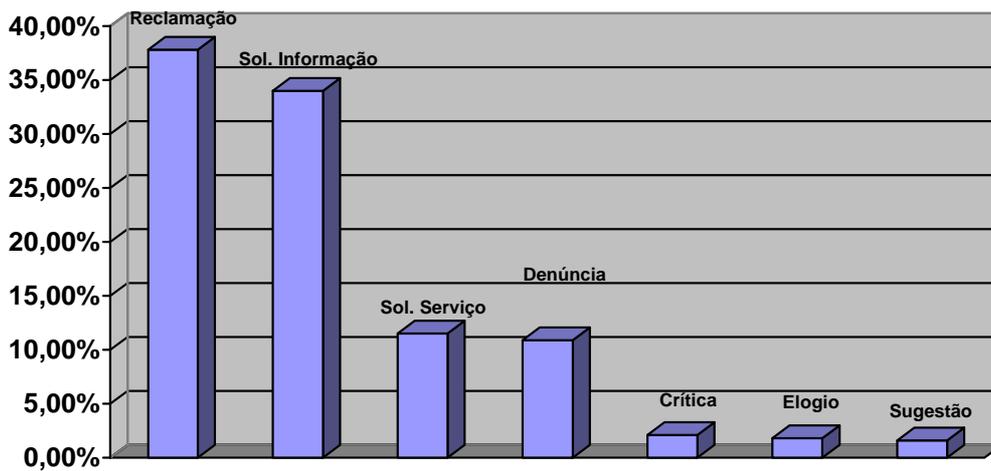
Das Solicitações de Informação apresentadas no Sistema de Ouvidoria, foram respondidas de imediato (Transparência Ativa) pela Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral do Estado 55,7% das demandas, equivalente a 5.421 solicitações, sendo as demais foram respondidas em articulação com as Ouvidorias Setoriais e Comitês de Acesso à Informação.



### TABELA DE TIPO DE MANIFESTAÇÃO

TIPIFICAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
RECLAMAÇÃO	10.816	37,8%
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	9.726	34%
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	3.307	11,5%
DENÚNCIA	3.120	10,9%
CRÍTICA	603	2,1%
ELOGIO	516	1,8%
SUGESTÃO	459	1,6%
<b>TOTAL</b>	<b>28.547</b>	<b>100%</b>

### DEMONSTRATIVO GRÁFICO - TIPO DE MANIFESTAÇÃO





### 1.3 – SEÇÃO III - RESOLUTIVIDADE

O prazo das Manifestações e Solicitações de Informação é instituído por meio do Decreto nº 30.474/2011 e pela Lei nº 15.175/2012, respectivamente. Entende-se como manifestações finalizadas no prazo, as respondidas em até 15 dias, e Solicitações de Informação respondidas em até 20 dias, para as demandas respondidas após esses prazos até 30 dias, deverão conter prorrogação com base nas referidas legislações.

No 2º semestre, 1.588 manifestações tiveram o prazo prorrogado, das quais, 720 foram respondidas no prazo legal de até 30 dias.

**TABELA DE RESOLUTIVIDADE**

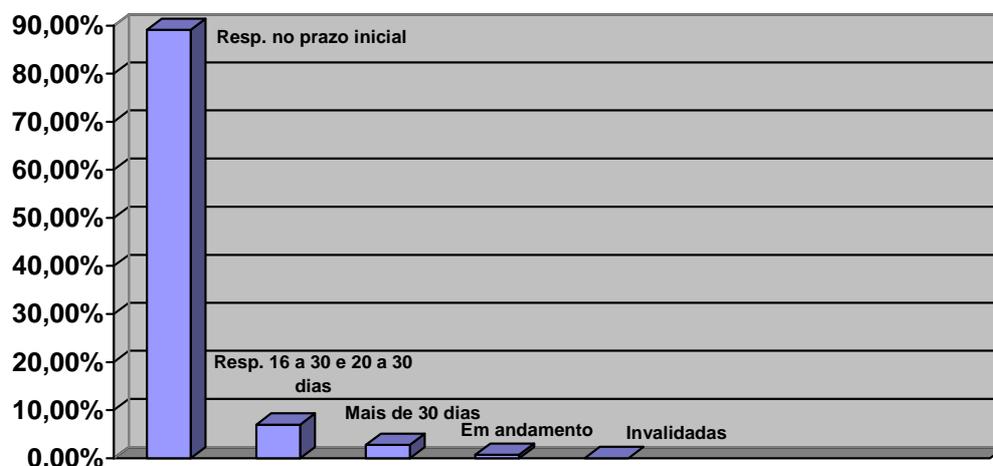
SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Manifestações respondidas em até 15 dias	16.908	57,6%
Solicitações de Informação respondidas em até 20 dias	9.225	31,4%
Manifestações respondidas de 16 a 30 dias	1.885	6,4%
Solicitações respondidas de 21 a 30 dias	192	0,6%
Manifestações e Solicitações Respondidas com mais de 30 dias	846	2,8%
Manifestações em apuração	89	0,3%
Solicitações de Informação em Tramitação	145	0,4%
Invalidado	14	0,04%
<b>TOTAL REGISTRADO</b>	<b>29.304</b>	<b>100%</b>

Nota¹: Em virtude do compartilhamento de manifestações, o total apresentado difere do total geral apresentado nos demais relatórios do Sistema de Ouvidoria-SOU.

Nota²: No segundo semestre foram invalidadas no SOU 14 (catorze) 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.



## DEMONSTRATIVO GRÁFICO DE RESOLUTIVIDADE



### 1.4 - SEÇÃO IV – PREFERÊNCIA DE RESPOSTA

O Sistema de Ouvidoria - SOU disponibiliza preferências de resposta para efetivação do retorno aos cidadãos: Internet, E-mail, Celular, Telefone Fixo, Presencial e Carta. No 2º semestre, as opções de preferência de resposta mais utilizadas pelos cidadãos foram Internet, E-mail e Celular, que somadas corresponderam a 92,9%.

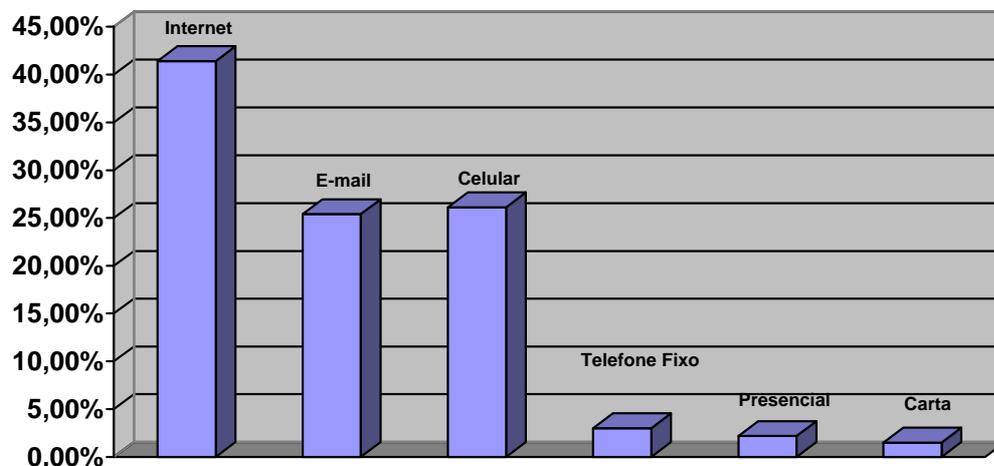
Na preferência de resposta pela internet, o cidadão consulta a resposta no próprio sistema por meio do Protocolo e Senha; na opção por e-mail o sistema dispara a resposta ao e-mail registrado na manifestação; nas opções Celular e Telefone Fixo o retorno é realizado pela equipe de atendentes da Central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

#### TABELA DE PREFERÊNCIA DE RESPOSTA

OPÇÃO DE PREFERÊNCIA DE RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
INTERNET	11.845	41,4%
E-MAIL	7.274	25,4%
CELULAR	7.474	26,1%
TELEFONE FIXO	874	3%
PRESENCIAL	648	2,2%
CARTA	432	1,5%
<b>TOTAL REGISTRADO</b>	<b>28.547</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 segundo semestre de 2013, que somadas corresponderam a 62,9% de todas as manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria-SOU.

Nº	OUVIDORIAS	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES	% DO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
01	CAGECE	7.423	26%
02	DETRAN	3.478	12,1%
03	SEFAZ	2.806	9,8%
04	PMCE	2.206	7,7%
05	SEDUC	2.103	7,3%
06	SSPDS	1.292	4,5%
07	CGE	1.138	3,9%
08	SEPLAG	857	3%
09	ISSEC	792	2,7%
10	PCCE	760	2,6%
11	SESA	690	2,4%
12	FUNECE	491	1,7%
13	CGD	466	1,6%
14	SEMACE	383	1,3%
15	METROFOR	370	1,2%
	DEMAIS SETORIAIS	3.292	11,5%
	<b>TOTAL</b>	<b>28.547</b>	<b>100%</b>



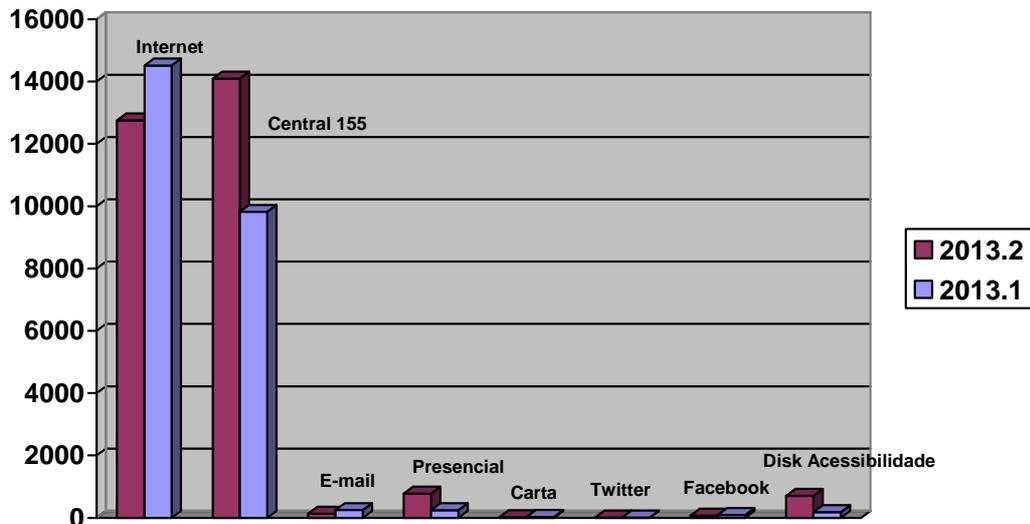
## 1.6 – SEÇÃO VI - COMPARATIVO SEMESTRAL DAS MANIFESTAÇÕES

### QUADRO COMPARATIVO SEMESTRAL DO CANAL DE ENTRADA

MEIO DE ENTRADA	2013.1 QUANTIDADE	2013.2 QUANTIDADE	COMPARATIVO %
INTERNET	14.520	12.757	- 12%
CENTRAL ATEND. 155	9.819	14.098	+ 43,5%
E-MAIL	246	131	- 46%
PRESENCIAL	240	773	+ 222%
CARTA	25	16	- 36%
TWITTER	06	04	- 33,3%
FACEBOOK	82	65	- 20,7%
DISK ACESSIBILIDADE	180	703	+ 290,5%
<b>TOTAL</b>	<b>25.118</b>	<b>28.547</b>	<b>100%</b>

No 2º semestre de 2013, os meios de entrada Telefone 155, Presencial e DiskAcessibilidade tiveram um aumento significativo comparado com o 1º semestre. Na forma presencial o aumento foi decorrente dos atendimentos realizados pela Ouvidoria do ISSEC que passou a registrar as demandas dos usuários no sistema, pois até então, esse controle era realizado por meio de livro de registros. Pelo canal Disk Acessibilidade, foram registradas também demandas pertinentes a outros órgãos na forma de orientação e informações diversas.

### DEMONSTRATIVO GRÁFICO - MEIO DE ENTRADA



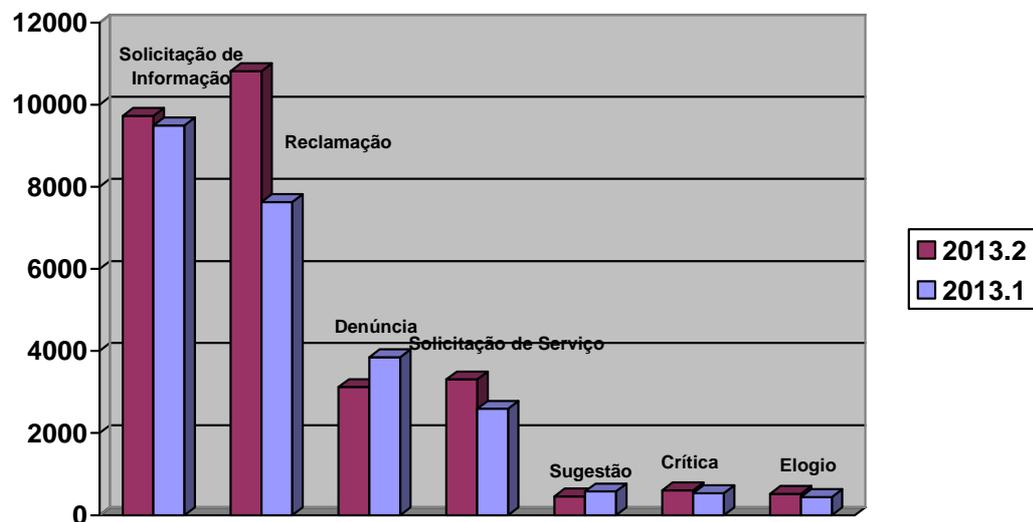


### QUADRO COMPARATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2013.1 QUANTIDADE	2013.2 QUANTIDADE	COMPARATIVO %
SOLICITAÇÃO INFORMAÇÃO	9.496	9.726	+ 2,4%
RECLAMAÇÃO	7.630	10.816	+ 41,7%
DENÚNCIA	3.847	3.120	- 18%
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	2.588	3.307	+ 27,7%
SUGESTÃO	579	459	+ 20,7%
CRÍTICA	537	603	+ 12,2%
ELOGIO	441	516	+ 17%
<b>TOTAL</b>	<b>25.118</b>	<b>28.547</b>	<b>100%</b>

No 2º semestre de 2013, as manifestações tipificadas como Reclamação tiveram um aumento de 41,7% comparado com o semestre anterior, seguidas das Solicitações de Serviços que registraram um aumento de 27%.

### DEMONSTRATIVO GRÁFICO - TIPO DE MANIFESTAÇÃO

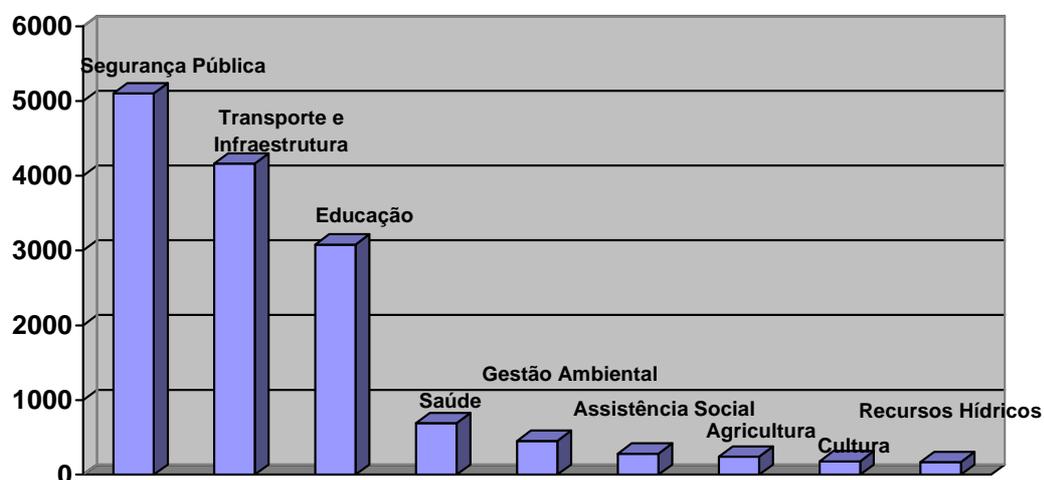




## 1.7 – SEÇÃO VII - MANIFESTAÇÕES POR FUNÇÃO DE GOVERNO

Função de Governo	Órgãos e Vinculadas	Manifestações
Segurança Pública	SSPDS, PMCE, PCCE, CGD, CBMCE, AESP e PEFOCE.	5104
Transporte e Infraestrutura	DETRAN, METROFOR, DER, SEINFRA, CEARAPORTOS, DAE e CEGÁS.	4165
Educação	SEDUC, UECE, URCA, UVA, SECITECE e CEE	3081
Saúde	SESA	690
Gestão Ambiental	SEMACE E CONPAM	454
Assistência Social	STDS	282
Agricultura	SDA, ADAGRI, EMATERCE, IDACE e CEASA	242
Cultura	SECULT	149
Recursos Hídricos	COGERH, SOHIDRA e SRH	169

### DEMONSTRATIVO GRÁFICO - FUNÇÕES DE GOVERNO





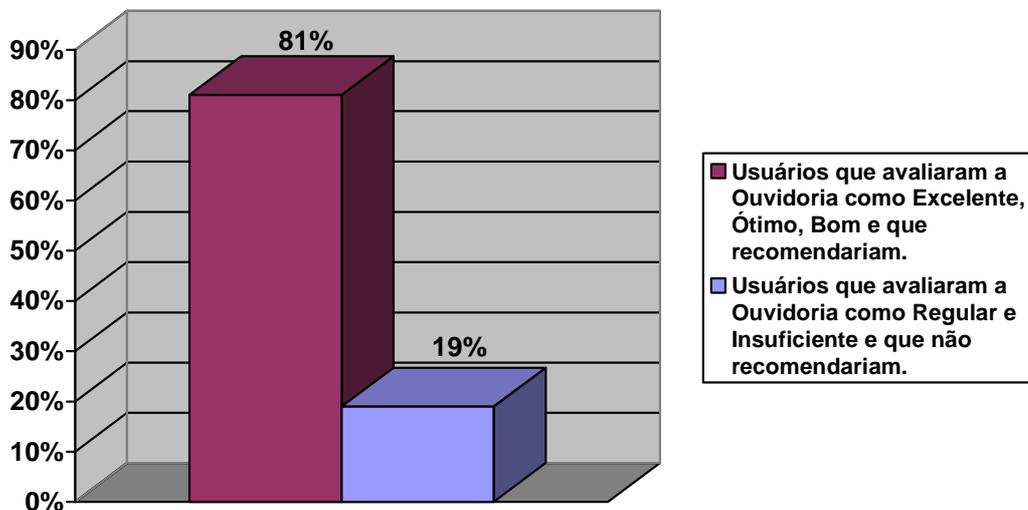
## 2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação dos usuários da Ouvidoria Geral do Estado está inserida nas Metas Institucionais de 2013.2 da CGE (Portaria 074 de 2013 DOE de 22/08/2013) .

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: Quanto ao conhecimento da Ouvidoria, Presteza no Atendimento, Qualidade da Resposta e da Recomendação da Ouvidoria a outras pessoas.

A pesquisa de satisfação foi aplicada no período de 01/07/2013 a 31/12/2013 por meio Internet (SOU), E-mail e Telefone (155), com uma amostragem de 8,21% o que corresponde a 2.344 usuários.

O índice geral de satisfação do usuário da ouvidoria no 2º semestre de 2013 foi de **81%**, em que os usuários avaliaram a Ouvidoria como Excelente, Ótimo, Bom e que recomendariam o serviço para outras pessoas.





### 3. APERFEIÇOAMENTO TÉCNICO DA GESTÃO

Apresentação dos assuntos mais reincidentes durante o semestre e das recomendações e indicação de sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações governamentais.

#### 3.1 – APRESENTAÇÃO DAS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS PARA AS OUVIDORIAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA - **SOU**

[c1] Comentário: Colocar os órgãos em ordem alfabética

ÓRGÃOS	ASSUNTOS
ADAGRI	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fiscalização de Transporte de Animais</li><li>• Inspeção Animal e Vegetal</li><li>• Insatisfação com o atendimento no órgão</li></ul>
ADECE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fundo de Desenvolvimento Industrial do Ceará</li><li>• Apoio a Comercialização</li></ul>
AESP	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concurso Público na Área de Segurança Pública</li><li>• Curso de Formação Profissional para policiais</li></ul>
ARCE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Regulação dos Serviços da Coelce (Fiscalização)</li><li>• Regulação dos Serviços da Cagece no Interior do Estado</li></ul>
CAGECE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitação de Visita Técnica da Cagece</li><li>• Estrutura e Funcionamento da Estação de Tratamento de Esgoto</li><li>• Cobrança Irregular na Fatura de Consumo da Cagece</li><li>• Concurso Público</li><li>• Conduta de Funcionários/Colaboradores</li><li>• Demora na Execução dos Serviços da Cagece</li><li>• Falta de Água</li><li>• Ligações de Água</li><li>• Recuperação de Pavimento danificado pela Cagece</li><li>• Problemas/Obstrução na Rede de Esgoto</li><li>• Vazamento em Via Pública/Imóvel</li></ul>



CASA CIVIL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diário Oficial do Estado</li><li>• Solicitação de Material Publicitário/Legislação</li></ul>
CASA MILITAR	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tramitação de Processos (Promoção, Exoneração Etc.)</li></ul>
CBMCE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concurso Público</li><li>• Estrutura e Funcionamento da Coordenadoria de Atividades Técnicas</li><li>• Falta de Atendimento a Ocorrências</li><li>• Projetos Sociais do CBMCE</li><li>• Vistoria do Corpo de Bombeiros</li></ul>
CEARÁ PORTOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concurso/Processo Seletivo</li><li>• Insatisfação com o Atendimento/Serviços do órgão</li></ul>
CEASA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estrutura e Funcionamento da CEASA</li><li>• Danos ao Patrimônio Público</li></ul>
CEDE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informação sobre investimentos realizados pelo Governo do Estado.</li></ul>
CONSELHO DE EDUCAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Regularização e Reconhecimento de Cursos</li><li>• Regularização de Vida Escolar</li><li>• Solicitação de Histórico e Certificados</li></ul>
CEGÁS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Irregularidades Administrativa e Funcionais</li></ul>
CGD	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apuração de Denúncia (Conduta de Policiais Cíveis e Militares)</li></ul>
CGE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elogio aos serviços de ouvidoria, colaboradores e gestão</li><li>• Demandas relacionadas aos Serviços prestados pela Ouvidoria, Central de Atendimento e Sistema de Ouvidoria - SOU</li></ul>



CODECE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e equipamentos públicos</li></ul>
COGERH	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concurso Público</li><li>• Estrutura, Funcionamento e Implantação de Adutora</li><li>• Outorgas e Licenças para Uso de Recursos Hídricos</li><li>• Fiscalização dos Recursos Hídricos</li></ul>
CONPAM	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conduta de Servidores</li><li>• Elogio a Servidor</li><li>• Irregularidades Administrativas e Funcionais</li></ul>
DAE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Obras Públicas (Andamento, Projetos, Arquitetura e Engenharia)</li></ul>
DER	<ul style="list-style-type: none"><li>• Obras Públicas (Rodovias, Ciclo faixas, Passarelas)</li><li>• Manutenção/Recuperação de Rodovias</li><li>• Mobilidade Urbana e Acessibilidade</li></ul>
DETRAN	<ul style="list-style-type: none"><li>• Centro de Formação de Condutores</li><li>• Conduta de Servidor</li><li>• Demora na Entrega da CNH</li><li>• Demora na Entrega do DUT/CRLV</li><li>• Demora no atendimento do órgão</li><li>• Falta de Estrutura em Posto de Atendimento</li><li>• Fiscalização em Transportes Intermunicipais</li><li>• Greve de Servidores</li><li>• Informação relativa a CNH/Veículos</li><li>• Programa CNH Popular</li></ul>



DPGE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Agilidade na Tramitação de Processos</li><li>• Assistência Jurídica</li><li>• Atendimento e Serviços da Defensoria</li><li>• Conduta de Defensor Público</li><li>• Solicitação de Defensor Público para Comarca</li></ul>
EGP	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal</li><li>• Elogio as atividades do órgão</li></ul>
EMATERCE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ações e Programas de Combate a Seca/Estiagem</li><li>• Agricultura Familiar</li><li>• Projetos de Extensão Rural</li><li>• Uso Indevido de Veículo Oficial</li></ul>
ESP	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concurso Público</li><li>• Insatisfação com os Serviços Prestados pelo órgão</li></ul>
ETICE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Projeto Cinturão Digital</li></ul>
FUNCAP	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concessão e Pagamento de Bolsas</li><li>• Programas de Pesquisa</li></ul>
FUNCEME	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitação de Documentos</li><li>• Dados sobre Previsão do Tempo e Monitoramento</li></ul>
FUNECE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conduta de Professor/Servidores</li><li>• Deferimento e Indeferimento de Matrículas em Curso</li><li>• Expedição de Certificados, Históricos e Diplomas</li><li>• Falta de Estrutura na Universidade</li><li>• Greve de Professores/Servidores</li><li>• Postura de Alunos</li><li>• Processo de Seleção e Estágio</li><li>• Revalidação de Diplomas</li></ul>



FUNTELC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abertura de Sinal para Região</li><li>• Problemas na Sintonia/Transmissão do Canal</li><li>• Programação TVC</li></ul>
GABGOV	<ul style="list-style-type: none"><li>• Agilidade na tramitação de Processo</li><li>• Elogio ao Governador do Estado</li><li>• Audiência e Encontros Oficiais do Governador</li><li>• Insatisfação com o Governo do Estado</li><li>• Nomeação de Concursados</li></ul>
IDACE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assentamento Irregular</li><li>• Títulos de Terra</li></ul>
IDECI	<ul style="list-style-type: none"><li>• Processo de Seleção e Estágio</li></ul>
IPECE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Produtos de Pesquisa do IPECE</li><li>• PIB (Produto Interno Bruto)</li></ul>
ISSEC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Autorização de Procedimento do Issec</li><li>• Especialidades Médicas</li><li>• Inoperância no Atendimento Telefônico (Agendamento)</li><li>• Insatisfação com o sistema de atendimento</li><li>• Clínicas Credenciadas</li><li>• Insuficiência no número de consultas</li></ul>
JUCEC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registro de Empresas</li></ul>
METROFOR	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assistência a pessoas atingidas pelo Metrofor/Visitas Técnicas</li><li>• Danificações de Imóveis causadas pelas obras do metrô</li><li>• Estrutura e Funcionamento do Metrô</li><li>• Veículo Leve sobre Trilhos - VLT</li></ul>



NUTEC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Irregularidades Administrativas e Funcionais</li><li>• Insatisfação com o Atendimento do Órgão</li></ul>
POLÍCIA CIVIL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apuração de Crimes pela Internet</li><li>• Apuração de Denúncias (Crimes contra pessoa, vida, patrimônio, furtos, fraudes etc.)</li><li>• Demora e Falta de Atendimento em Delegacia</li><li>• Tráfico de Drogas</li><li>• Golpe de Celular (Investigações de Mensagens)</li><li>• Solicitação de Informações Policiais</li><li>• Conduta de Policiais e Delegados</li><li>• Inoperância no Registro de BO's</li></ul>
PEFOCE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conduta de Funcionários</li><li>• Demora na entrega de laudos periciais</li><li>• Procedimentos para emissão de documentos</li><li>• Estrutura e Funcionamento na Coordenadoria de Medicina Legal</li></ul>
PGE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tramitação de Processo SPU</li><li>• Concurso Público</li><li>• Conduta de Servidores</li><li>• Processo de Nomeação de Concursados</li></ul>
POLÍCIA MILITAR	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abuso de Autoridade</li><li>• Ações Policiais (Ostensivas e Inteligência)</li><li>• Conduta de Policiais</li><li>• Demora e Não Atendimento das Ocorrências</li></ul>



SCIDADES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informação sobre Ações, Programas e Obras</li><li>• Processo de Seleção e Estágio</li><li>• Projeto Habitacional</li><li>• Projeto Rio Maranguapinho</li><li>• Urbanização (Ruas, Praças, Rios e Lagoas)</li></ul>
SDA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abastecimento de água potável (Operação Carro Pipa)</li><li>• Agente Rural</li><li>• Concurso Público</li><li>• Distribuições de Sementes</li><li>• Projeto São José</li><li>• Uso Indevido de Veículo Oficial</li></ul>
SECITECE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estrutura e Funcionamento das Universidades e Instituições de Ensino;</li><li>• Irregularidades Administrativas e Funcionais;</li><li>• Conduta de Funcionários;</li><li>• Informação sobre órgãos e entidades.</li></ul>
SECOPA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitação e Oportunidades para Copa do Mundo</li><li>• Copa do Mundo/Arena Castelão</li><li>• Centro de Formação</li></ul>
SECULT	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal</li><li>• Editais Culturais</li><li>• Irregularidades Administrativas e Funcionais</li><li>• Patrimônios Históricos e Pontos de Cultura</li><li>• Solicitação de Patrocínio</li></ul>



SEDUC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acumulo Indevido de Cargos</li><li>• Conduta de Funcionário/Professor/Núcleo Gestor</li><li>• Falta de Estrutura em Escola</li><li>• Falta de Transporte Escolar</li><li>• Concurso Público</li><li>• Irregularidades Administrativas e Funcionais</li><li>• Programas e Projetos Educacionais</li><li>• Programa SPAECE</li><li>• Qualidade da Merenda Escolar</li><li>• Solicitação de Certificado/Histórico de Ensino Médio</li></ul>
SEFAZ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ambiente Seguro de Sistemas</li><li>• Andamento/Tramitação de Processos</li><li>• Cadastro de Empresas</li><li>• Conduta de Servidores</li><li>• DAE, DIEF, ICMS, IPVA, ITCD</li><li>• Emissão de Nota Fiscal</li><li>• Fiscalização de Empresas</li><li>• Tributos Fiscais</li><li>• Legislação Tributária</li><li>• Nota Fiscal Eletrônica</li><li>• Programa Sua Nota Vale Dinheiro</li><li>• Sonegação Fiscal/Nota Fiscal</li></ul>
SEINFRA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tabela de Custos e Insumos</li><li>• Obras Públicas/Mobilidade Urbana e Acessibilidade</li></ul>
SEJUS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Andamento/Tramitação de Processo</li><li>• Conduta de Servidores</li><li>• Insatisfação com o serviço prestados pelo órgão</li><li>• Irregularidades Administrativas e Funcionais</li><li>• Sistema Penitenciário</li></ul>



SEMACE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ausência de Licença Ambiental</li><li>• Conduta de Servidores</li><li>• Degradação do Meio Ambiente</li><li>• Demora na Resolução de Processo</li><li>• Edificações em APP's</li><li>• Fiscalização Ambiental</li><li>• Insatisfação com a Gestão Institucional</li><li>• Irregularidades Administrativas e Funcionais</li><li>• Poluição Ambiental</li></ul>
SEPLAG	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administração do Centro Administrativo Cambéba</li><li>• Andamento/Tramitação Processo SPU</li><li>• Aposentadoria, Pensão e Outros Benefícios</li><li>• Concurso Público</li><li>• Extrato de Pagamento e Declaração de Rendimentos</li><li>• Empréstimo Consignado</li><li>• Papel da Casa Coab</li><li>• Transporte de Funcionários (Rotas)</li><li>• Uso Indevido de Veículo Oficial (Consulta Patrimônio)</li></ul>
SESA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assistência Ambulatorial</li><li>• Assistência Farmacêutica</li><li>• Assistência Hospitalar</li><li>• Atenção Básica</li><li>• Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal</li><li>• Conduta de Servidores</li><li>• Falta de Estrutura em Unidade de Atendimento</li><li>• Irregularidades Administrativa e Funcionais</li><li>• Mau Atendimento em Unidade de Saúde</li><li>• Implantação de Unidades de Saúde</li></ul>



SESPORTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incentivo ao Esporte/Bolsa Esporte</li><li>• Irregularidades Administrativas e Funcionais</li><li>• Vilas Olímpicas/Projeto Esporte na Escola</li></ul>
SETUR	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aquário Ceará</li><li>• Centro de Eventos do Ceará (Estrutura e Funcionamento)</li><li>• Divulgação do Turismo Estadual</li><li>• Programas e Projetos do Turismo</li></ul>
SOHIDRA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estrutura, Funcionamento e Instalação de Adutoras</li><li>• Revitalização de Poços</li><li>• Perfuração de Poços/Poços Artesanais</li></ul>
SPA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumprimento/Agradecimento a Servidores Públicos</li><li>• Pesca Esportiva e Artesanal</li><li>• Fiscalização de Pesca</li></ul>
SRH	<ul style="list-style-type: none"><li>• Outorgas e Licenças para o Uso de Recursos Hídricos</li><li>• Desapropriações/Indenizações</li><li>• Sistema de Informações do Recursos Hídricos</li></ul>
SSPDS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ações Policiais (Ostensivas/Inteligência)</li><li>• Apuração de Denúncias (Crimes contra pessoa, vida, patrimônio, furtos, fraudes etc.)</li><li>• CIOPS</li><li>• Concurso Público</li><li>• Indeferimento de Pedido de Informação</li><li>• Informações Policiais</li><li>• Intensificação de Policiamento</li><li>• Investimento na Segurança Pública</li><li>• Não Atendimento a Ocorrências</li><li>• Sistema de Segurança Pública (Tecnologia e</li></ul>



	Comunicação)
STDS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abandono de Idoso</li><li>• Irregularidades Administrativas e Funcionais</li><li>• Maus Tratos a Pessoa Idosa</li><li>• Programa Primeiro Passo</li><li>• SINE IDT (Estrutura e Funcionamento)</li><li>• Solicitação de Patrocínio</li><li>• Uso Indevido de Veículo Oficial</li><li>• Violência Física/Psicológica contra Idoso</li></ul>
URCA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Deferimento e Indeferimento de Matrículas em Curso</li><li>• Demora no Despacho de Publicação do DOE</li><li>• Expedição de Certificados, Históricos e Diplomas</li></ul>
UVA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conduta de Professor</li><li>• Deferimento e Indeferimento de Matrículas em Curso</li><li>• Expedição de Certificados, Históricos e Diplomas</li><li>• Irregularidades Administrativas e Funcionais</li><li>• Parcerias e Convênios com Institutos de Ensino Superior</li></ul>
VICE GOVERNADORIA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informação sobre estrutura e funcionamentos de órgãos e entidades.</li></ul>
ZPE CEARÁ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visitas Técnicas.</li></ul>

### 3.2 – SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES APRESENTADAS PELAS OUVIDORIAS

Foram apresentadas 81 (oitenta e uma) sugestões/recomendações por 36 (trinta e seis) Ouvidorias Setoriais referentes a Divulgação dos Serviços da Ouvidoria, Capacitação dos profissionais da área de atendimento ao público, Publicização das informações institucionais, Celeridade nos atendimentos e melhoria dos serviços e produtos ofertados pelos órgãos e entidades, Promover a integração da Ouvidoria e



conscientização quanto a sua importância junto as áreas dentre outras **recomendações**. Duas recomendações foram direcionadas à CGE pelas Ouvidorias da Controladora Geral de Disciplina - CGD e Secretaria das Cidades .

[c2] Comentário: ordem alfabética

Órgãos	Recomendações
ADAGRI	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitação aos usuários/clientes do órgão com a oferta de cursos voltados para Defesa de Sanidade Animal no que tange a Emergência Sanitária, Fiscalização de vendas e certificação sanitária dos estabelecimentos de produtos de origem animal;</li><li>• Capacitação dos profissionais na área de atendimento ao público.</li></ul>
ADECE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auxiliar de forma clara e explícita, o público externo que pretende atuar nos mais diversos setores industriais no Estado do Ceará, com o objetivo de ser parceiro na conquista de geração de emprego e renda incentivando o consumo e impulsionando a economia.</li></ul>
AESP-CE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participação da Ouvidoria nas aulas inaugurais dos Cursos de Formação Profissional, como forma de apresentar o setor aos novos alunos, com o entendimento de que a Ouvidoria é um canal de comunicação eficiente e eficaz entre a instituição e o cidadão, e que se encontra à disposição de todos, na busca pela melhoria dos serviços e ações educacionais desenvolvidas, bem como para acolher os elogios e sanar as dúvidas;</li><li>• Propor à direção e ao Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI uma reunião com os demais setores para apresentação das atividades da Ouvidoria e do Serviços de Informações ao Cidadão - SIC, para que todos possam compreender melhor o funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Estado - SOU e colaborar de forma mais efetiva no atendimento às demandas;</li><li>• Consolidação da Participação da Ouvidoria nas diversas</li></ul>



	<p>reuniões da AESP/CE, junto à Direção Geral e aos demais setores da Academia;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Propor às Ouvidorias Setoriais das vinculadas à SSPDS: Polícia Militar, Polícia Civil, Bombeiros Militar e Perícia Forense, reuniões periódicas para maior integração e diálogo entre as mesmas.</li></ul>
ARCE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Articulação junto a empresa Coelce para sanar os problemas relacionados a energia elétrica e o cumprimento da legislação do setor de energia elétrica;</li><li>• Divulgação dos serviços prestados pela ARCE e sua competência nas áreas de saneamento, transporte e gás canalizado.</li></ul>
CAGECE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Priorizar os serviços de acordo com os mais demandados;</li><li>• Acompanhamento dos prazos e melhor fiscalização da qualidade dos serviços prestados pelas empreiteiras;</li><li>• Informar aos clientes das ações implementadas para solução de sua manifestação.</li></ul>
CEARÁ PORTOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitação Contínua para o aperfeiçoamento sobre as novas tendências de ouvidoria e voltada para qualidade no atendimento.</li></ul>
CEASA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Viabilizar soluções para maior controle e eficiência na operacionalização do mercado;</li><li>• Capacitação de pessoal voltada para atendimento a clientes;</li><li>• Recomendações junto aos gestores na melhoria nas estruturas físicas do mercado;</li><li>• Aprimoramento no setor de segurança;</li><li>• Maior divulgação da Ouvidoria dentro da entidade;</li><li>• Tratar com todos os setores da empresa para o envolvimento no enfrentamento contra a exploração do trabalho infantil, implementando novos conceitos;</li><li>• Divulgação as atividades da Ouvidoria da Ceasa e informativos</li></ul>



	<p>da Ouvidoria Geral e Rede de Ouvidorias do Estado da Revista Abastecer Ceará na 2ª edição em Abril de 2014, publicada pela Ceasa com distribuição a nível nacional em todos os segmentos da cadeia produtiva.</p>
CEE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Articulação com todas as áreas do CEE a fim de dar celeridade no tratamento e encaminhamento das manifestações e cumprir o disposto no Decreto nº. 30.474 no que tange ao prazo de resposta;</li><li>• 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;</li><li>• É necessário ainda, integração junto a CGE, no sentido de dar conhecimento ao cidadão sobre o papel do CEE, considerando que muitas demandas pertencem ao Sistema Federal de Ensino, (solicitação de informações de instituições federais e faculdades particulares) e outras deverão ser encaminhadas aos Conselhos Municipais(demandas pertinentes as escolas municipais e particulares que ofertam a educação infantil: creche e pré-escola).</li></ul>
CGD	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientar a equipe de atendentes da Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral do Estado, bem como aos demais membros da Rede de Ouvidorias, que é necessário que os cidadãos compareçam a sede da CGD para formalização da Denúncia Presencial com vista a obtenção de resultados concretos ao final das apurações.</li></ul>
CGE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ampliação e Divulgação dos Serviços da Ouvidoria;</li><li>• Implantação de uma sala reservada na CGE para atendimentos presenciais, com o objetivo de garantir o sigilo das informações e privacidade do cidadão, bem como sua comodidade.</li></ul>



COGERH	<ul style="list-style-type: none"><li>• Melhorar a eficiência dos sistemas hídricos para diminuir o índice de reclamação;</li><li>• Intensificar o processo de fiscalização e outorga para que possamos ordenar e disciplinar os usos do reservatório;</li><li>• Capacitar os usuários de água bruta sobre preservação ambiental dos reservatórios;</li><li>• Em virtude do aumento de 95% das demandas na Ouvidoria, sugere-se que a Presidência escolha um Ouvidor Suplente para auxiliar na análise das demandas.</li></ul>
CONPAM	<ul style="list-style-type: none"><li>• Articular para que seja cercado o terreno que fica ao lado do Parque Ecológico do Cocó na Rua Governador Manoel de Castro Filho(atrás da UNIFOR), na qual é local de fuga dos assaltantes;</li><li>• Articular junto a SEMACE para que sejam apuradas as denúncias quanto ao setor de licenciamento da vinculada.</li></ul>
DAE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Empenho dos gestores do DAE sobre a necessidade da presença de técnicos em segurança do trabalho nas obras, em virtude da exigência da NR-18, norma que estabelece medidas de controle e sistemas preventivos de segurança na indústria da construção civil.</li></ul>
DER	<ul style="list-style-type: none"><li>• Divulgação dos trabalhos da Ouvidoria.</li></ul>
DETRAN	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acompanhamento das demandas apresentadas pelos usuários referentes a agilidade do serviços bem como cumprimento do prazo e reuniões com as Diretorias a fim de sanar essa problemática.</li></ul>
ESP	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitar junto aos setores da ESP/CE imbuídos nos processos seletivos fortaleçam o conhecimento dos seus colaboradores acerca de informações concisas aos usuários, para que os mesmos não utilizem o Sistema de Ouvidoria-SOU para reclamar do serviço;</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Celeridade nas respostas das manifestações, haja vista o descumprimento por parte dos setores envolvidos do prazo de resposta das manifestações estabelecido no Decreto nº. 30.474/2011.</li></ul>
ETICE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Detalhar as informações dos editais da ETICE de chamada pública ou de outra natureza, e publicá-las no site da empresa de fácil acesso ao cidadão;</li><li>• Atualização dos Dados do Cinturão Digital, a exemplo, municípios conectados ao projeto, municípios com apenas a estrutura de fibra ótica instalada, e outros periodicamente, e disponibilizar no site da ETICE, deixando claro a última data de atualização.</li></ul>
FUNECE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Continuidade na publicação das informações da universidade (Transparência Ativa) no sítio institucional e outras mídias para atendimento a Lei Estadual de Acesso à Informação, o que está resultando que os próprios cidadão estão consultando essas informações sem a necessidade de solicitá-la pelos canais disponíveis;</li><li>• Articulação junto ao Departamento Pessoal - DEPES, Coordenadorias e Direções dos Centros e Faculdades, no sentido de implementar ações para sanar a problemática de "Conduta de Servidor", demanda recorrente na área de Ouvidoria no 2º semestre de 2013.</li></ul>
GABGOV	<ul style="list-style-type: none"><li>• Celeridade na assinatura dos Processos SPU;</li><li>• Reservar horário na agenda do Governador para atender a cidadãos;</li><li>• Melhoria na sinalização da existência da Ouvidoria do GABGOV no Palácio da Abolição.</li></ul>
IDACE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Articular com a Superintendência do órgão, no sentido de solicitar de todas as áreas agilidade nas respostas, bem como conscientizar sobre a importância da Ouvidoria.</li></ul>



IDECI	<ul style="list-style-type: none"><li>• Articular junto a instância superior responsável a questão referente a decisão final sobre a homologação da Seleção Pública ocorrida em 2013, sendo o assunto mais demandado do semestre, e alheio a vontade da ouvidoria e direção da instituição.</li></ul>
ISSEC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aumentar a Rede Credenciada e de Especialidades para atendimentos aos usuários/servidores.</li><li>• Melhoria nos procedimentos para realização de exames e agendamentos.</li></ul>
METROFOR	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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;</li><li>• Continuar aperfeiçoando o atendimento na linha Oeste e na construção do Ramal Parangaba/Mucuripe - VLT, buscando sempre melhorar a qualidade de vida da população;</li><li>• 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.</li></ul>
PGE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitar ao Procurador Geral que seja autorizado o percentual de 20% pré-estabelecido para distribuição e análise dos processos que se encontram na Consultoria/PGE, minimizando assim as demandas provenientes do Sistema de Ouvidoria - SOU;</li><li>• Capacitação dos profissionais na área de atendimento ao público, com ênfase para o cidadão idoso.</li></ul>
SCIDADES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Articular com a CGE no sentido de disponibilizar um meio de Comunicação entre as demais esferas de governo. No caso da Secretaria das Cidades, com o Habitafor (Prefeitura Municipal de Fortaleza) e Caixa Econômica Federal (Governo Federal), no sentido de obter maior celeridade no encaminhamento e</li></ul>



	resultado das manifestações.
SDA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar atividades para o desenvolvimento de relações interpessoais, na tentativa de minimizar os conflitos entre os segmentos internos da SDA, valorizando sempre o diálogo e o respeito na condução dos programas e projetos da instituição;</li><li>• Publicar, padronizar e manter sempre atualizada a divulgação das ações desenvolvidas pelas Coordenadorias Técnicas e Administrativas de forma clara e objetiva para que o público usuário possa ter acesso às informações sem maiores dificuldades.</li></ul>
SECOPA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Divulgação dos trabalhos da Ouvidoria;</li><li>• Integração entre as Ouvidorias Setoriais, órgãos e entidades visando a celeridade na resolução das demandas.</li></ul>
SECULT	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conscientização junto as áreas para a importância da qualidade e celeridade no atendimento, processos e procedimento;</li><li>• Melhorar o sistema de telefonia da instituição;</li><li>• Continuidade junto a gestão do órgão, no sentido de solicitar de todas as áreas agilidade nas respostas, bem como conscientizar sobre a importância da Ouvidoria;</li><li>• Discutir com a gestão as demandas mais recorrente registradas para o órgão.</li></ul>
SEFAZ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atualização dos pagamentos dos créditos dos participantes da Campanha Sua Nota Vale Dinheiro;</li><li>• Ampliação dos serviços prestados na internet para maior comodidade dos usuários;</li><li>• Implementações no atendimento presencial, buscando melhorar o relacionamento com o cidadão.</li></ul>
SEINFRA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitação dos profissionais na área de atendimento ao público;</li><li>• Conscientização junto aos Gestores e Servidores para a</li></ul>



	<p>importância da qualidade e celeridade no atendimento, processos e procedimento.</p>
SEMACE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Destinar espaço físico para funcionamento da Ouvidoria, com local de fácil acesso;</li><li>• Disponibilizar Terminais de Autoatendimento na Gerência de Atendimento e Protocolo para o registro de demandas da área de ouvidoria bem como consulta a informações;</li><li>• Capacitação dos profissionais na área de processo de licenciamento e fiscalização ambiental;</li><li>• Equipar o Call Center do órgão com equipamentos modernos para melhoria do atendimento e aumentar o efetivo de atendentes;</li><li>• Realizar encontros semanais ou quinzenais com a equipe da Ouvidoria para discussão e análise das demandas que são apresentadas ao órgão;</li><li>• Promover a integração da Ouvidoria com os demais setores para elaboração de estratégias que visem um atendimento eficiente e de qualidade, bem como a celeridade nas respostas das manifestações;</li><li>• Elaborar manual de procedimentos para atuação efetiva da equipe, padronizando o processo de tramitação das manifestações;</li><li>• Disponibilizar os serviços prestados por essa setorial por meio das Redes Sociais.</li></ul>
SESA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar campanhas de informação e esclarecimento sobre as Ouvidorias do SUS voltadas para o segmento social de menor escolaridade;</li><li>• Ampliar os atendimentos presenciais nas Unidades de Ouvidoria do SUS;</li><li>• Treinamento específico para equipe de atendimento da Ouvidoria Geral da SESA, contratação temporária de</li></ul>



	<p>profissionais bilíngües para Copa do Mundo de 2014.</p> <p>Obs. Algumas recomendações foram apresentadas e executadas em 2013.</p>
SETUR	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proporcionar uma melhor visualização no site da SETUR, tornando a ferramenta mais interativa e com uma maior divulgação do produto turístico cearense.</li></ul>
SOHIDRA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aquisição de maquinários e equipamentos novos para execução dos serviços demandados;</li><li>• Capacitação dos profissionais nas mais diversas áreas de atuação;</li><li>• Implementação de Políticas Públicas voltadas para o combate da seca e estiagem.</li></ul>
STDS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisionar de forma sistemática nas unidades de atendimento ligadas a STDS, 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;</li><li>• Capacitação dos profissionais na área de atendimento ao público.</li></ul>
ZPE CEARÁ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Divulgar por meio de veículos oficiais de comunicação o Concurso Público e Processo de Seleção para vagas que possam ser disponibilizadas ao órgão, quando devidamente autorizados;</li><li>• Disponibilizar no site do órgão um espaço para agendamento de visitas às instalações da ZPE CEARÁ.</li></ul>

## REALIZAÇÕES

Ações e atividades com a participação da Rede de Ouvidorias durante o semestre voltadas para capacitação e integração das ouvidorias setoriais, o que totalizou 10 (dez) eventos.

Evento	Data/Período	Descrição
--------	--------------	-----------



IX Encontro do Fórum Cearense de Ouvidorias do SUS	07/2013	Organizado pela Ouvidoria da SESA, ocorrido em Fortaleza, com o tema: "Os Desafios Atuais das Ouvidorias Públicas do Brasil".
8º Seminário Nacional Ouvidores e Ouvidorias	13 e 14/08	Organizado pelo Instituto Brasileiro Pró-Cidadania em Salvador-BA, com o tema "Um país que cresce e fortalece a democracia".
Administração do Tempo e Efetividade	14/08	Palestra Motivacional organizada pela CGE por meio do Programa de Gestão Compartilhada, realizada no Auditório SEPLAG.
Marketing Institucional e Pessoal	28/08	Palestra Motivacional organizada pela CGE por meio do Programa de Gestão Compartilhada, realizada no Auditório SEPLAG.
Excelência na Gestão para Alavancar Resultados	10/10	Palestra Motivacional organizada pela CGE por meio do Programa de Gestão Compartilhada, realizada no Auditório SEPLAG.
Treinamento SIC - Sistema de Informações ao Cidadão (Módulo Sistema de Informações ao Cidadão)	07 a 15/10	Organizado pela CGE em parceria com Escola de Gestão, treinamento referente a implementação dos recursos e procedimentos previstos na Lei de Acesso à Informação.
XVI Congresso Brasileiro de Ouvidores	11 a 13/11	Organizado pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, realizado em Recife PE, com o tema Ouvidorias em Rede: Uma nova era de integração e soluções ao cidadão.



I Reunião Itinerante da ABO-CE	25/11	Organizada pela ABO Seccional Ceará, ocorreu na Câmara de Vereadores do Município de Maranguape, evento voltado para apresentação da nova diretoria da ABO-CE.
VII Encontro Estadual de Controle Interno	29/11	Organizado pela CGE, aconteceu no Palácio da Abolição, com o tema Sistemas de Informações, Auditoria Contínua e Controle Interno.

[c3] Comentário: Faltou o Congresso ABO em Recife