



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

*Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado*

---

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

**Período de 01/01/2011 a 30/06/2011**

## SUMÁRIO

Direção Superior/ Coordenação de Gestão de Ouvidoria .....	03
Colaboradores .....	04
Colaboradores da Central de Atendimento Telefônico 155 .....	05
Rede de Ouvidores .....	06
Apresentação .....	08
1. Ouvidoria em Números .....	11
Seção I .....	11
Seção II .....	14
Seção III .....	16
Seção IV .....	17
2. Aperfeiçoamento Técnico da Gestão .....	18
2.1 Análises das principais manifestações .....	18
2.2 Principais manifestações pertinentes à Gestão .....	22
3. Realizações .....	23
4. Recomendações .....	24
5. Considerações finais .....	26



**Controlador e Ouvidor Geral**

João Alves de Melo

**Controladora e Ouvidora Geral Adjunta**

Silvia Helena Correia Vidal

**Secretario Executivo**

Paulo Roberto de Carvalho Nunes

**Coordenadoria de Gestão de Ouvidoria**

Carmen Cinira Correia Pinto

**Articuladora**

Rosângela Araújo da Silva

**Orientadora da Célula de Gestão da Rede de Ouvidoria**

Sandra Gomes Oliveira

**Orientador da Célula de Apuração de Ouvidoria**

Jean Lopes dos Santos

**Orientadora da Célula de Atendimento de Ouvidoria**

Maria Thais Pinheiro Holanda

**Colaboradores**

Ana Carolina Rifane do Amaral

Elyny Jaklyny Clementino Costa

Fernanda Mara Furtado Rocha

## **Rede de Ouvidores**

José Tavares de Almeida - ADAGRI  
Maria Estela Bezerra Sampaio - ADECE  
Daniela Carvalho Cambraia Dantas - ARCE  
Maria José Afonso Macedo - CAGECE  
Camila Costa de Oliveira - CASA CIVIL  
Maj. Ricardo de Almeida Porto - CASA MILITAR  
Maj. Manoel Helder de Miranda - CBMCE  
Ernesto de Oliveira Aderaldo Neto - CEARÁPORTOS  
Francisca Dalva Vieira de Carvalho - CEASA  
Sueli Mota Lima Gonçalves - CEDE  
Raimunda Aurila Maia Freire - CEE  
José Américo Schramm Junior - CEGÁS  
Carmen Cinira Correia Pinto - CGE  
Silvio Roberto Andrade Siqueira - CIDADES  
Andréa de Castro Perdigão - CODECE  
Tereza Cecília Costa do Nascimento - COGERH  
Ester Oliveira Ferreira Aragão - CONPAM  
Ana Maria Saraiva Gurgel Coelho - DER  
Paulo Ernesto Saraiva Serpa - DETRAN  
Ana Virgínia Ferreira Carmo - DPGE  
Patricia Dibe Veríssimo - EGP  
Antônio José Viana de Oliveira - EMATERCE  
Glauco Denis de Oliveira Bastos - ESP  
Rossana Maria Guerra Ludueña - ETICE  
Marcos José Nogueira de Sousa Filho - FUNCAP  
Maria Amália Memória Félix - FUNCEME  
Paulo Tadeu Sampaio de Oliveira - FUNECE  
Maria de Fátima G. Nunes - FUNTELC  
José Jader Farias Catunda - IDACE



Helena Fátima Mota Dias - IPECE  
Magda Bonfim Ricarte Bezerra - ISSEC  
Carolina Paiva Evangelista Monteiro - JUCEC  
Fernando Antônio Parente Mota - METROFOR  
Marilene Bezerra Viana - NUTEC  
Pedrina Antônia Alves de Oliveira Arrais Alencar - PEFOCE  
Vera Lúcia Nunes de Araújo - PGE  
Ten. Cel. Paulo Josimar Dias Simões - PMCE  
Geraldo Wilson Monteiro Nóbrega - POLÍCIA CIVIL  
Francisco das Chagas Vasconcelos Araújo - S.D.A  
Marilene da Páscoa Barros - SECITECE  
Juliana Cidrão Castelo Sales - SECOPA  
Raimundo Eleonardo de Almeida - SECULT  
Iranir Rodrigues Loiola - SEDUC  
Fernanda Teles Lima - SEFAZ  
Maria José Lopes Ribeiro - SEINFRA  
Maria de Sá Barbosa Brito - SEJUS  
Maria do Socorro Araujo Teixeira - SEMACE  
Saionara do Vale Lopes - SEPLAG  
Ana Paula Girão Lessa - SESA  
Jorge Sérgio Carneiro Redes - SESPORTE  
Maria do Socorro Araújo Câmara - SETUR  
Mônica Maria da Silva Espíndola Romero - SOHIDRA  
Emanuel Robson de Oliveira Simões - SPA (PESCA)  
Goretti de Fátima Ximenes Nogueira - SRH  
Maria do Socorro Carvalho Brasil - SSPDS  
Maria de Fátima Silva Guimarães - STDS  
Ana Lúcia Silva Viana - URCA  
Gabriel Assis Araújo Vasconcelos - UVA  
Sílvia Helena Góes Moura - VICE-GAB GOV

**APRESENTAÇÃO**

O presente relatório tem por objetivo apresentar o resultado da atuação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE, referente às ações de Ouvidoria desenvolvidas no período de janeiro a junho de 2011, a partir da consolidação das informações contidas nos relatórios das Ouvidorias Setoriais, indicando sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações governamentais.

As “Diretrizes para o Plano de Governo 2011-2014” estruturadas em três eixos: Sociedade Justa e Solidária; Economia para uma vida melhor; Governo Participativo, Ético e Competente, definiu neste último eixo, como orientação principal para a área de Ouvidoria, atuar como instrumento de intermediação do processo de participação popular na Administração Pública, abrindo espaço para que o cidadão possa se manifestar por meio de sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e informações contribuindo com a implementação das políticas públicas e propiciando a avaliação dos serviços prestados.

Nesse contexto, foi estabelecida como prioridade a necessidade de padronização e celeridade no recebimento, tratamento e retorno das manifestações registradas pelos cidadãos à Ouvidoria Estadual, consolidando as informações da Ouvidoria como forma de retroalimentar o processo de gestão e decisão governamental e em consequência o fortalecimento das Ouvidorias Setoriais.

Com vistas ao aperfeiçoamento do processo de cadastramento e acompanhamento das manifestações dos cidadãos, foi institucionalizado o Sistema Informatizado de Ouvidoria – SOU, ferramenta de uso obrigatório pelas Ouvidorias Setoriais dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, tendo também por objetivo assegurar a celeridade no atendimento ao cidadão, estabelecendo o prazo máximo para a conclusão da apuração das

manifestações no SOU de até 15 dias a contar da data da entrada da manifestação, conforme Decreto nº 30.474 de 29 de março de 2011.

O modelo adotado de gestão em rede buscou a garantia da uniformidade dos processos e procedimentos, requerendo a atuação de profissionais aptos a estabelecer a intermediação entre governo e sociedade. Associado a edição do Decreto nº 30.474 que instituiu o Sistema Informatizado de Ouvidoria - SOU, as Ouvidorias Setoriais foram fortalecidas também com a definição pela CGE do perfil para o exercício da função de Ouvidor, tendo sido requerida ainda a designação formal desse profissional por meio de ato administrativo dos gestores dos órgãos e entidades públicas onde atuam.

Dando continuidade ao processo de fortalecimento das Ouvidorias Setoriais, foram desenvolvidas ações voltadas para qualificação do profissional Ouvidor. Foi realizado um curso de “Formação Básica em Ouvidoria”, com carga horária de 80h/a, para duas turmas, certificando 93 profissionais. Vale ressaltar que o curso ofertado foi realizado em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará – EGP.

No primeiro semestre de 2011 foram realizadas 6 reuniões de orientação técnica para Rede de Ouvidorias, 5 oficinas de padronização e qualificação das respostas das manifestações dos cidadãos, 62 treinamentos em serviços dos novos recursos do SOU com base no Decreto nº 30.474, assim como foi incentivada a participação dos Ouvidores em seminários, congressos e fóruns voltados para área.

Como previsto no artigo 9º do Decreto nº 30.474, cabe a CGE a consolidação e divulgação das ações do Sistema Estadual de Ouvidoria, cuja sistemática de apresentação será feita em cinco tópicos.

O primeiro tópico *Ouvidoria em Números* está apresentado em quatro seções que mostrarão dados e elementos estatísticos quanto ao Perfil do Manifestante, Natureza das Manifestações, Canal de Entrada e Resolutividade.

O segundo tópico *Aperfeiçoamento Técnico da Gestão* abordará os assuntos que mais provocaram insatisfação aos usuários da Ouvidoria.

O terceiro tópico *Realizações* descreve as ações e atividades realizadas pela Ouvidoria Geral do Estado voltadas para capacitação e fortalecimento da Rede de Ouvidorias.

O quarto tópico *Recomendações* sugere ações voltadas para melhoria do serviço público a partir da análise das manifestações registradas.

## 1. OUVIDORIA EM NÚMEROS

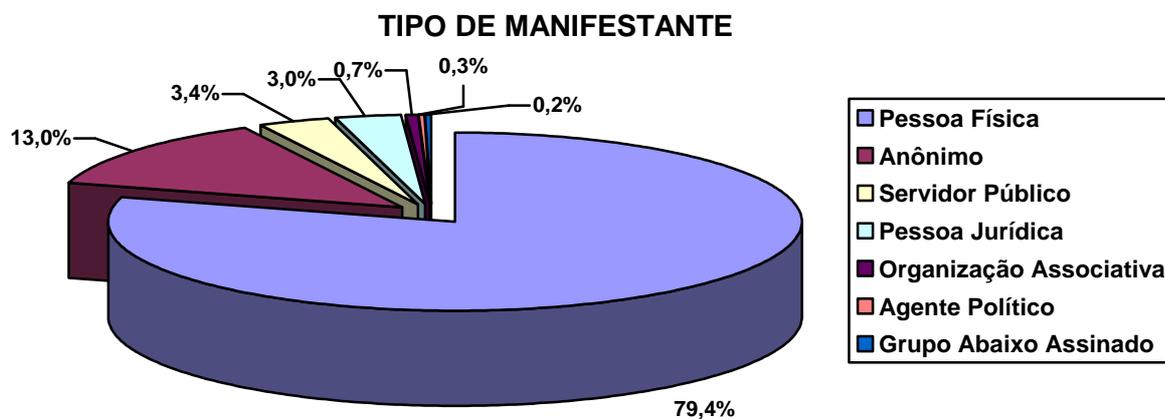
### SEÇÃO I

#### Perfil do Manifestante

Esta seção tem por finalidade apresentar de forma quantitativa o perfil dos usuários da Ouvidoria, especificamente quanto: ao tipo de manifestante, gênero e localização geográfica dos mesmos.

#### POR TIPO DE MANIFESTANTE

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PESSOA FÍSICA	7.752	79,4%
ANÔNIMO	1.271	13%
SERVIDOR PÚBLICO	328	3,4%
PESSOA JURÍDICA	293	3%
ORGANIZAÇÃO ASSOCIATIVA	64	0,7%
AGENTE POLÍTICO	27	0,3%
GRUPO ABAIXO ASSINADO	24	0,2%
TOTAL	9.759	100%

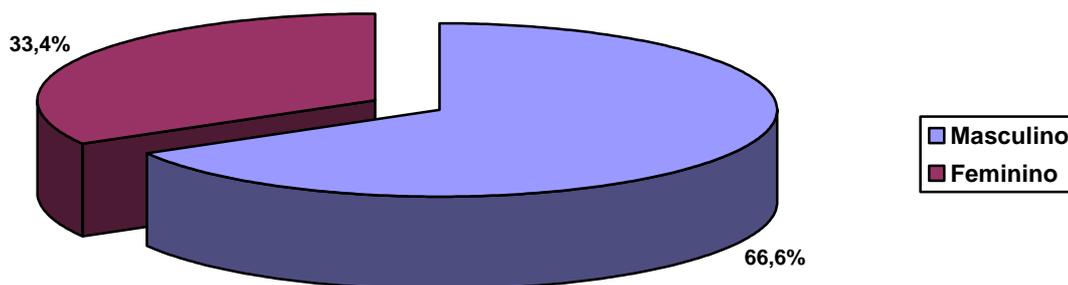




## POR GÊNERO

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
MASCULINO	6.502	66,6%
FEMININO	3.257	33,4%
TOTAL	9.759	100%

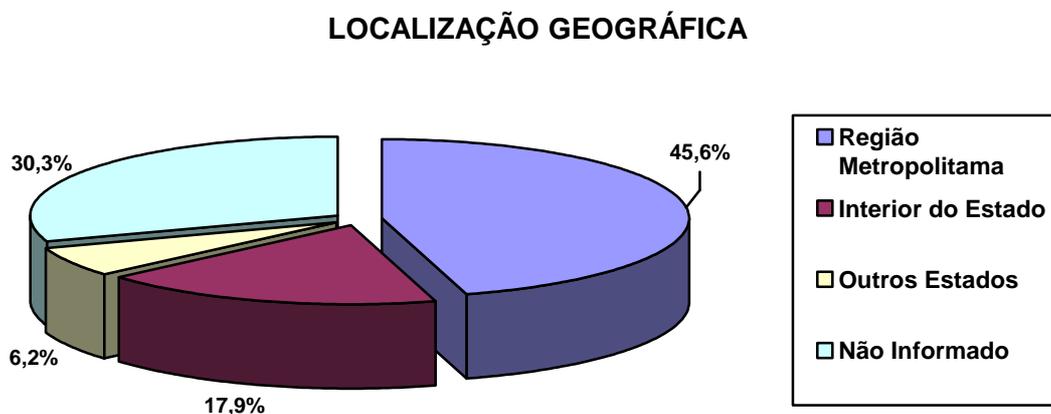
**GÊNERO DO MANIFESTANTE**



## POR LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA

LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
REGIÃO METROPOLITANA	4.434	45,6%
INTERIOR DO ESTADO	2.640	30,3%
NÃO INFORMADO	2.086	17,9%
OUTROS ESTADOS	599	6,2%
TOTAL	9.759	100%

Ressalta-se que na Região Metropolitana, Fortaleza foi o Município com o maior número de manifestações, totalizando 3.765 o que corresponde a 85% do total da referida região.



## **SEÇÃO II**

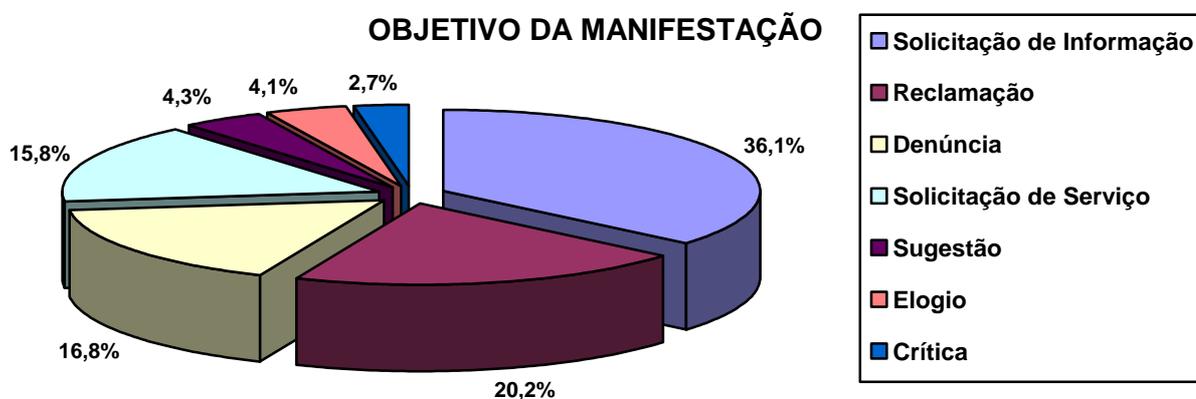
### **Natureza das Manifestações**

Nesta seção as manifestações foram classificadas conforme o objetivo pelo qual o manifestante procurou a ouvidoria para registrar a sua manifestação. Da natureza das manifestações a maioria, 36,1% foram solicitações de informações, em seguida vieram às reclamações com 20,2%, já as denúncias tiveram um percentual de 16,8%, bastante superior ao do ano de 2010 que representou 9,04 % das manifestações e em 2009 apenas 3,49% das mesmas se trataram de denúncias, o que se comprova que a população passa a entender o verdadeiro papel da ouvidoria, passando a ser utilizada como um canal que aproxima as Instituições do público envolvido em suas ações. Foram também importantes a Solicitação de Serviço com 15,8%, Crítica com 2,7% e Sugestão com 4,3% e Elogio o qual representou percentual de 4,1% em relação ao total das manifestações.



## POR OBJETIVO

OBJETIVO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	3.519	36,1%
RECLAMAÇÃO	1.971	20,2%
DENÚNCIA	1.639	16,8%
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	1.544	15,8%
SUGESTÃO	421	4,3%
ELOGIO	397	4,1%
CRÍTICA	268	2,7%
TOTAL	9.759	100%



### SEÇÃO III

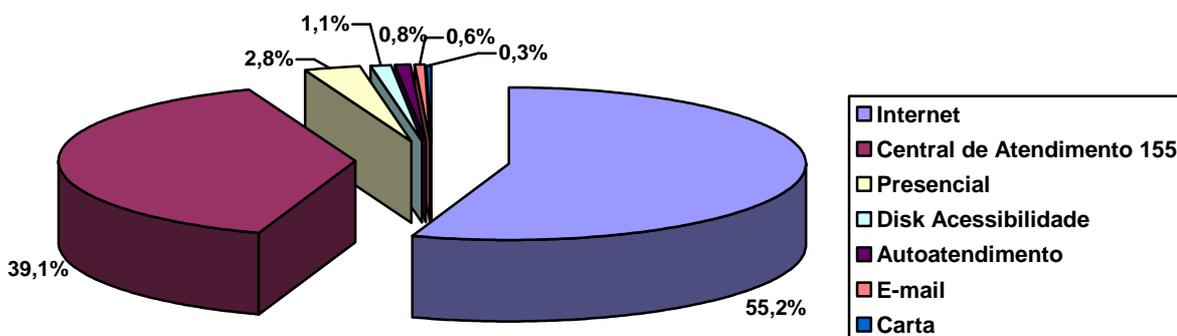
#### Canal de Entrada

Verificamos conforme ilustração abaixo o quantitativo das manifestações nos diversos canais de atendimento. O meio mais procurado foi a Internet através do Sistema Informatizado de Ouvidoria – SOU, com percentual de 55,2%, em seguida com 39,1% foram as manifestações registradas pela Central de Atendimento – telefone 155 e o Disk Acessibilidade (Núcleo de Atendimento a Pessoas Idosas e com Deficiência) com 1,1%, as demais formas de atendimento resultaram em 4,6%.

#### POR CANAL DE ENTRADA

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
INTERNET	5.388	55,2%
CENTRAL DE ATENDIMENTO 155	3.811	39,1%
PRESENCIAL	278	2,8%
DISK ACESSIBILIDADE	110	1,1%
TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO	82	0,8%
E-MAIL	57	0,6%
CARTA	33	0,3%
TOTAL	9.759	100%

#### CANAL DE ENTRADA



## Seção IV

### Resolutividade

A presente seção visa expor o índice de resolutividade das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria-SOU, ou seja, a quantidade de manifestações registradas, respondidas e encaminhadas ao cidadão, totalizando 98% de resolutividade.

#### POR SITUAÇÃO (RESOLUTIVIDADE)

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
FINALIZADAS	9.561	98%
EM ANÁLISE	198	02%
TOTAL	9.759	100%



## **2. APERFEIÇOAMENTO TÉCNICO DA GESTÃO**

### **2.1 ANÁLISES DAS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES**

A análise das manifestações nos permitiu selecionar os assuntos mais abordados e que representem possíveis inadequações no funcionamento do órgão/atividades, como também identificar os assuntos que mais provocaram insatisfação aos usuários e suas possíveis causas.

#### **2.1.1 Gestão dos serviços da saúde – relacionados a não realização de serviços ou procedimentos agendados e relacionamento interpessoal servidor e usuário.**

Dentre os assuntos mais recorrentes relacionados as Ouvidorias da Secretaria da Saúde, identificou-se a carência de servidor para execução de procedimentos, falta e ou defeito de equipamento, falha na comunicação com o usuário, inacessibilidade aos serviços relacionados ao agendamento e regulação do SUS e demora na fila de espera das unidades de atendimento.

#### **2.1.2 Solicitação de serviços e número reduzido de prestadores de serviços do Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará – ISSEC.**

As manifestações foram motivadas pela demora no atendimento; grandes filas e limitação no número de senhas para consultas; devido ao aumento significativo de beneficiários com o ingresso de servidores militares; carência de profissionais credenciados; limitação orçamentária e quadro reduzido de servidores, somado a tudo isso o credenciamento de prestadores de serviços principalmente no interior e os valores da tabela de remuneração considerada baixos desestimularam novos credenciamentos.

### **2.1.3 Má conduta de profissionais vinculados à polícia civil, polícia militar, bombeiros militares e agentes penitenciários.**

Relacionadas a ocorrências com suposto abuso de poder, recebimento de propina, corrupção, tráfico de drogas, extorsão, corporativismo, abordagem truculenta, segurança particular e grupos de extermínio.

### **2.1.4 Intensificação de Policiamento.**

Manifestações relacionadas à falta de segurança devido à ação de criminosos, ensejando reforço no policiamento ostensivo em diversos bairros da capital, região metropolitana e cidades do interior do Estado.

### **2.1.5 Falta de infraestrutura na Perícia Forense.**

Manifestações relacionadas à deficiência dos serviços prestados pela PEFOCE, tais como: demora na realização de perícias e entrega de laudos, número reduzido de atendimentos (insuficiência de peritos), reclamação sobre mau atendimento de servidores e reclamação referente a emissão de RG (identidade civil).

### **2.1.6 Falta de Infraestrutura e irregularidades nos presídios e cadeias públicas.**

Um grande número de manifestações registradas na Secretaria da Justiça e Cidadania, diz respeito ao sistema prisional, onde foram elencados os seguintes problemas: conduta de agente prisional, desvio de alimentação, uso de materiais inadequados (celular/ drogas/ armas), super lotação e falta de infraestrutura dos presídios e cadeias públicas.

### **2.1.7 Capacitação dos policiais.**

Solicitação de capacitação periódica para os policiais nas áreas de legislação constitucional, militar e ético disciplinar assim como nas áreas de relações interpessoais para todo o efetivo podendo ser na forma de ensino a distância ou semipresencial.

### **2.1.9 Reclamação sobre atendimentos no DETRAN e conduta de servidores.**

Os assuntos mais abordados foram má conduta de funcionários, atendimento precário nos postos de serviços, demora na entrega dos documentos fornecidos pelo órgão, solicitação de informações do programa Carteira Nacional de Habilitação – CNH Popular.

Através do Sistema de Ouvidoria – SOU, identificou-se estatisticamente o grande volume de registro por parte dos cidadãos a procura de informações sobre os serviços prestados pelo DETRAN.

### **2.1.10 Informações sobre Programas e Projetos voltados para o turismo.**

Solicitação de material de propaganda para a divulgação do turismo do Ceará, na sua grande maioria para outros estados e países.

### **2.1.11 Conduta de profissionais da educação.**

Foram registradas manifestações referentes à postura inadequada adotada por profissionais da educação aluno/professor, funcionários. Falta de prestação de contas do diretor escolar.

#### **2.1.12 Serviços prestados pelas escolas estaduais.**

O grande número de manifestações foi referente à construção/reforma de escolas, criação de cursos profissionalizantes, transporte escolar, melhoria da merenda.

#### **2.1.13 Atendimento dos serviços da Secretaria de Educação.**

Andamento de processo de aposentadoria, pagamento de contratos temporários, implantação de vale transportes, emissão de certificados, entrega de transferências e carência de servidor/professor.

#### **2.1.14 Solicitação de implantação de Ensino Superior no Interior do Estado.**

Manifestações referentes à solicitação de Ensino Superior nos municípios de Crateús, Quixadá e Tauá.

#### **2.1.18 Reclamação sobre o Programa Minha Nota Vale Dinheiro da SEFAZ.**

Manifestações referentes ao Programa, no que se refere à demora no cadastro das notas enviadas pela população e a restituição ao usuário.

#### **2.1.19 Reclamação sobre a Retenção de mercadorias na SEFAZ.**

Manifestações referentes às mercadorias retidas por parte da SEFAZ em virtude da falta de pagamento do imposto obrigatório por parte das empresas / transportadoras das compras realizadas pela internet ou de outro Estado.

## **2.2 - PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES PERTINENTES A GESTÃO**

- Reclamação na demora da prestação de serviço e no atendimento realizado pelas Instituições Públicas ao cidadão;
- Reclamação sobre o número reduzido de profissionais em diversas áreas causando transtorno no atendimento ao público;
- Solicitação das nomeações dos aprovados em concursos públicos;
- Reclamação acerca da carência de informações sobre o funcionamento dos serviços públicos como a divulgação dos programas e projetos realizados pelo Estado;
- Deficiência na infraestrutura física dos hospitais, unidades de saúde, acarretando descontentamento na população no que se refere à área da Saúde;
- Denúncias recorrentes em diversos órgãos/entidades acerca do relacionamento interpessoal servidor/servidor e servidor/usuário;

### **3. REALIZAÇÕES**

No decorrer do primeiro semestre de 2011, visando qualificar a Rede de Ouvidorias e fortalecer as ações voltadas para o Sistema de Ouvidoria, realizaram-se os seguintes eventos:

- Reuniões sistemáticas com a Rede de Ouvidorias;
- Eventos alusivos as comemoração destacadas no calendário anual como o Dia do Ouvidor;
- Curso Básico para Formação de Ouvidores com carga horária de 80h/aula, voltado para a Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará e Ouvidorias Municipais formando 93 Ouvidores;
- Oficinas de qualificação das respostas e construção de relatórios gerenciais;

#### **4. RECOMENDAÇÕES**

Os principais pontos levantados pelos usuários nas suas manifestações levaram a ouvidoria a fazer as seguintes recomendações:

- Capacitar os servidores, essencialmente aqueles que trabalham diretamente com atendimento ao público;
- Realizar concursos públicos em todas as áreas de governo;
- Realizar eventos para que os servidores conheçam o funcionamento do Estado, seus Órgãos e Entidades melhorando assim o nível de informações sobre os serviços públicos estaduais;
- Intensificar as relações entre os órgãos, com relação especificamente a Segurança Pública, reavaliando a conduta dos profissionais da área, especialmente no que se refere a atuação de policiais militares e Programa Ronda do Quarteirão, Intensificação do Policiamento e das ações ostensivas em resposta as ações desafiadoras dos criminosos, prioritariamente no que tange ao tráfico de drogas e roubos.
- Realizar através da Academia Estadual de Segurança – AESP cursos nas áreas de legislação constitucional, militar e ético-disciplinar, bem como nas áreas de relações interpessoais;
- Realizar ações visando qualificar o sistema prisional do Estado, ressaltando-se a construção de novos presídios e cadeias;
- Realizar ações de integração entre Delegados de Policias e oficiais da Policia Militar, minimizando assim conflitos nas delegacias no Interior;
- Recomendar ao DETRAN ações buscando agilidade nos processos de emissão de documentos, melhoria no atendimento ao público e na qualidade da informação prestada;
- Valorizar o corpo docente com qualificação, dando ao profissional o suporte necessário para sua atuação enquanto educador;
- Implantação de um sistema informatizado para o programa Minha Nota Vale Dinheiro;



- Realizar um trabalho de Educação Fiscal referente a compra de mercadorias realizadas pela internet ou outro Estado;
- Incluir em todos os sites institucionais do Governo do Estado o link OUVIDORIA para o registro e acompanhamento de manifestações através do Sistema de Ouvidoria-SOU;

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Finalizando as atividades do 1º semestre de 2011, constatou-se a necessidade da promoção do controle social objetivando a conscientização do cidadão no sentido da importância da Ouvidoria como instrumento de participação popular. A partir deste exercício participativo, através do cidadão atuante, o Governo realizará ações direcionadas a real necessidade da população, Apesar das dificuldades inerentes a toda mudança, muitas ações já foram implantadas, observa-se uma nova postura no que se encerra a uma maior procura por parte do cidadão, demonstrando assim uma maior confiabilidade no processo.

Ressalta-se ainda que com o Sistema de Ouvidoria - SOU, disponibilizou ao público, um acompanhamento em tempo real das demandas realizadas, demonstrando desta forma que uma das diretrizes do Governo do Estado focado no eixo “Governo Participativo, Ético e Competente” vem sendo alcançado.

Finaliza-se salientando que a Ouvidoria Setorial, instituída em cada órgão da Administração Pública Estadual e a Ouvidoria Geral do Estado constitui um importante instrumento de controle da administração pública, inserindo o cidadão em um novo modelo de fazer a gestão do serviço público e buscar os seus direitos.