

Relatório de Gestão
da Ouvidoria do Estado do Ceará
Período de 01/07/2011 a 31/12/2011



SUMÁRIO

Direção Superior/ Coordenação de Gestão de Ouvidoria/ Colaboradores .	03
Rede de Ouvidores	04
Apresentação	06
1. Ouvidoria em Números	08
1.1 Seção I	08
1.2 Seção II	15
1.3 Seção III	17
1.4 Seção IV	18
2. Aperfeiçoamento Técnico da Gestão	19
2.1 Análises das principais manifestações	19
2.2 Principais manifestações pertinentes à Gestão	21
3. Realizações	23
4. Recomendações	25
5. Considerações finais	27



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

Fernanda Mara Furtado Rocha

Maiara Uchôa Silva

REDE DE OUVIDORIAS

ÓRGÃO / ENTIDADE

ADAGRI - Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará -
ADECE - Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará -
AESP - Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará -
ARCE - Agência Reguladora de Serviços Públicos e Delegados do Estado do Ceará -
BPCOM - Batalhão de Polícia Comunitária -
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará -
CASA CIVIL - Casa Civil -
CASA MILITAR - Casa Militar -
CBMCE - Corpo de Bombeiros Militar do estado do Ceará -
CEARÁPORTOS - Companhia de Integração Portuária do Ceará -
CEASA - Central de Abastecimento do Ceará S/A -
CEDE - Conselho Estadual de Desenvolvimento Econômico -
CEE - Conselho Estadual de Educação do Ceará -
CEGÁS - Companhia de Gás do Ceará -
CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado -
CIDADES - Secretaria das Cidades -
CODECE - Companhia de Desenvolvimento do Ceará -
COGERH - Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos -
CONPAM - Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente -
DER - Departamento Estadual de Rodovias -
DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito -
DPGE - Defensoria Pública Geral do estado -
EGP - Escola de Gestão Pública -
EMATERCE - Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Ceará -
ESP - Escola de Saúde Pública do Ceará -
ETICE - Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará -
FUNCAP - Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico -
FUNCEME - Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos -
FUNECE - Fundação Universidade Estadual do Ceará -
FUNTELC - Fundação de Teleeducação do Ceará -
IDACE - Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará -
IPECE - Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará -
ISSEC - Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará -
JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará -
METROFOR - Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos -
NUTEC - Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará -
PEFOCE - Perícia Forense do Estado do Ceará -

OUVIDOR

José Tavares de Almeida
Maria Estela Bezerra Sampaio
Bruna Bardawil Rolim
Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Rosilene Maria da Silva Rocha
Maria José Afonso Macedo
Camila Costa de Oliveira
Ricardo de Almeida Porto
Manoel Helder de Miranda
Ernesto de Oliveira Aderaldo Neto
Francisca Dalva Vieira de Carvalho
Sueli Mota Lima Gonçalves
Raimunda Aurila Maia Freire
José Américo Schramm Junior
Carmen Cinira Correia Pinto
Sílvio Roberto Andrade Siqueira
Andréa de Castro Perdigão
Tereza Cecília Costa do Nascimento
Ester Oliveira Ferreira Aragão
Ana Maria Saraiva Gurgel Coelho
Paulo Ernesto Saraiva Serpa
Ana Virgínia Ferreira Carmo
Patrícia Dibe Veríssimo
Antônio José Viana de Oliveira

Glauco Denis de Oliveira Bastos
Rossana Maria Guerra Luduena
Marília Rego Gonçalves Matos

Maria Amália Memória Félix

Luiz Damasceno Maciel
Maria de Fátima Silva G. Nunes
José Jader Farias Catunda
Marlene Guilherme Mindêllo
Maria do Socorro Silva Melo
Carolina Paiva Evangelista Monteiro
Fernando Antônio Parente Mota

Marilene Bezerra Viana
Pedrina Ant^a Alves de Oliveira Arrais
Alencar



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

PGE - Procuradoria Geral do Estado -
PMCE - Polícia Militar do Ceará -
PCCE - Polícia Civil do Ceará -
SDA - Secretaria do Desenvolvimento Agrário -
SECITECE - Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação
Superior do Estado do Ceará -
SECOPA - Secretaria Especial da Copa -
SECULT - Secretaria de Cultura -
SEDUC - Secretaria de Educação -
SEFAZ - Secretaria da Fazenda -
SEINFRA - Secretaria da Infraestrutura -
SEJUS - Secretaria da Justiça e Cidadania -
SEMACE - Superintendência Estadual do Meio Ambiente -
SEPLAG - Secretaria do Planejamento e Gestão -
SESA - Secretaria de Saúde -
SESPORTE - Secretaria de Esporte -
SETUR - Secretaria do Turismo -
SOHIDRA - Superintendência de Obras Hidráulicas -

SPA - Secretaria da Pesca e Aqüicultura -
SRH - Secretaria dos Recursos Hídricos -
SSPDS - Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social -
STDS - Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social -
URCA - Fundação Universidade Regional do Cariri -
UVA - Fundação Universidade Estadual Vale do Acaraú -
VICE-GOV - Vice-Governadoria -

Vera Lúcia Nunes de Araújo
Paulo Josimar Dias Simões
Geraldo Wilson Monteiro Nóbrega
Fco. das Chagas Vasconcelos Araújo
Marilene da Páscoa Barros

Juliana Cidrão Castelo Sales
Adília Maria Rocha Monteiro
Iranir Rodrigues Loiola
Fernanda Teles Lima
Antonio Carneiro Brasil
Fca. Paula Maximo Portela Holanda
Maria do Socorro Araujo Teixeira
Saionara do Vale Lopes
Ana Paula Girão Lessa
Jorge Sérgio Carneiro Redes
Maria do Socorro Araújo Câmara
Mônica M^a da Silva Espíndola
Romero
Emanuel Robson de Oliveira Simões
Goretti de Fátima Ximenes Nogueira
Maria do Socorro Carvalho Brasil
Maria de Fátima Silva Guimarães
Ana Lúcia Silva Viana
Gabriel Assis Araújo Vasconcelos
Sílvia Helena Góes Moura

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria atua como instrumento mediador entre o Estado e o Cidadão, por meio da disponibilização de canais de contato acessíveis a toda população, como o Sistema de Ouvidoria – SOU, no qual o Governo do Ceará busca valorizar e estimular a participação popular na gestão pública do Estado.

Desse modo, o cidadão expressa os seus desejos por meio de sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações, ao mesmo tempo em que fornece informações importantes para melhorar os serviços públicos, contribuindo assim para o aprimoramento das ações e serviços do Governo do Estado.

Para tanto dispõe de um acompanhamento estatístico das manifestações atendidas como ferramenta no auxílio do planejamento governamental, sendo a partir de seus registros que o cidadão pode verificar o resultado de sua participação.

Atendendo ao Decreto nº 30.474, de 29 de março de 2011 que institui o Sistema de Ouvidoria – SOU à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, por meio da Coordenadoria de Gestão de Ouvidoria, elabora e realiza a divulgação do Relatório Semestral de Ouvidoria, a partir da consolidação das informações dos relatórios das Ouvidorias Setoriais, referente ao período de julho a dezembro de 2011, cuja sistemática de apresentação está demonstrada 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 voltada para capacitação e fortalecimento da Rede de Ouvidorias.

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

1. OUVIDORIA EM NÚMEROS

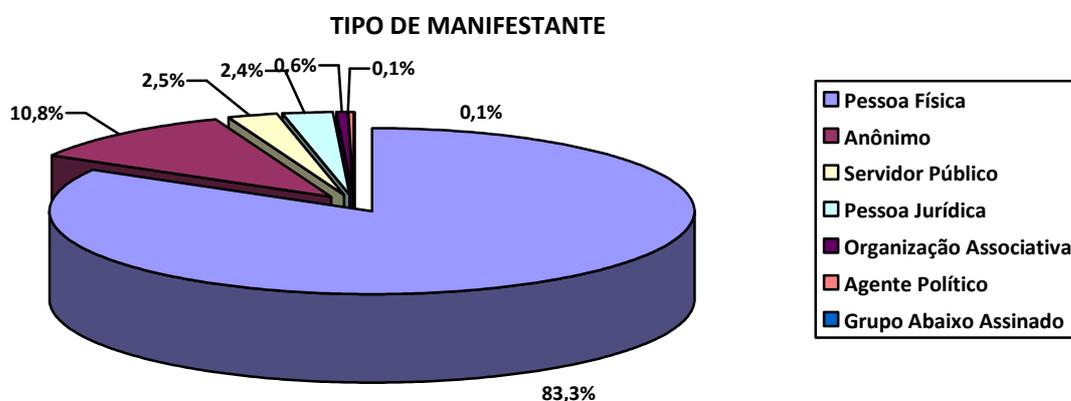
1.1 SEÇÃO I

Perfil do manifestante

Esta seção tem por finalidade apresentar de forma quantitativa o perfil dos manifestantes especificamente quanto: ao tipo, gênero e localização geográfica, que está subdividida em região metropolitana e interior, por municípios com maior número de demandas e por macrorregiões de planejamento orçamentário.

POR TIPO

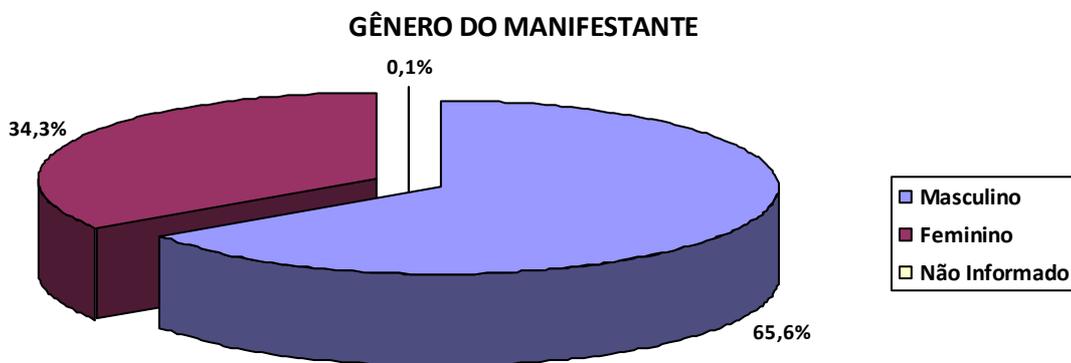
TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PESSOA FÍSICA	14.537	83,3%
ANÔNIMO	1.892	10,8%
SERVIDOR PÚBLICO	438	2,5%
PESSOA JURÍDICA	427	2,4%
ORGANIZAÇÃO ASSOCIATIVA	100	0,6%
AGENTE POLÍTICO	25	0,1%
GRUPO ABAIXO ASSINADO	23	0,1%
TOTAL	17.442	100%





POR GÊNERO

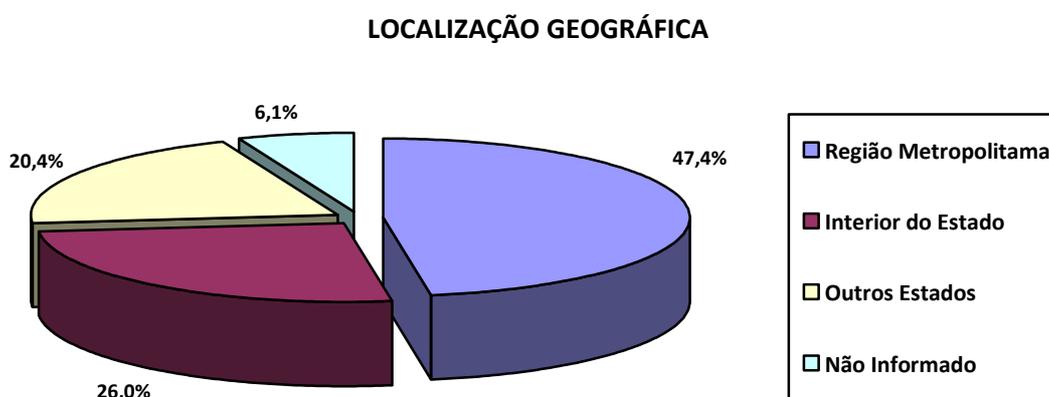
TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
MASCULINO	11.446	65,6%
FEMININO	5.983	34,3%
NÃO INFORMADO	13	0,1%
TOTAL	17.442	100%



POR LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA

LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
REGIÃO METROPOLITANA	8.267	47,2%
INTERIOR DO ESTADO	4.541	26%
NÃO INFORMADO	3.566	20,4%
OUTROS ESTADOS	1.068	6,1%
TOTAL	17.442	100%

Ressalta-se que, na Região Metropolitana especificamente o Município de Fortaleza, apresentou o maior número de manifestação totalizando 7.036, o que corresponde a 85% do total da referida região.



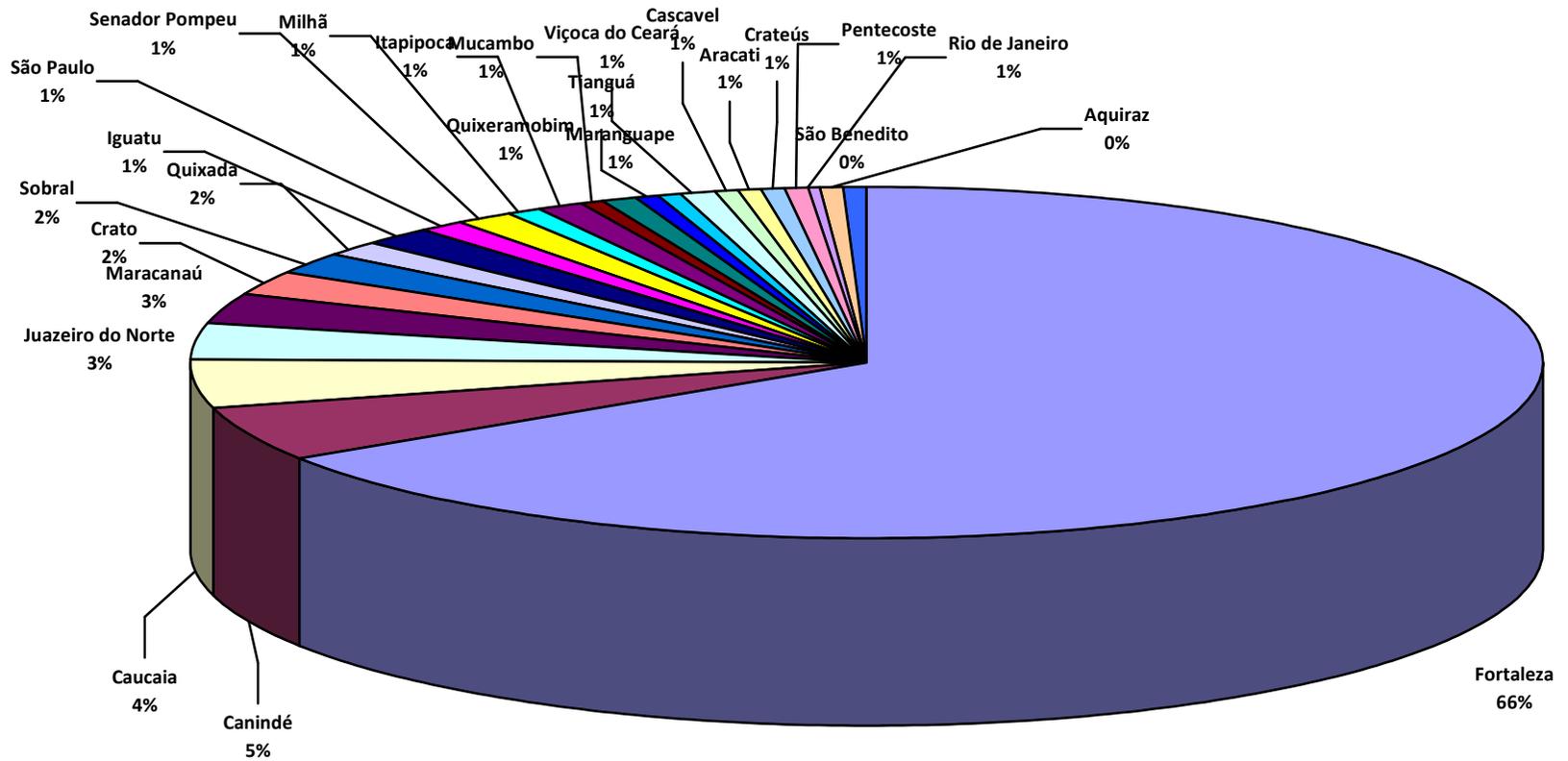


25 (VINTE E CINCO) MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS

ITEM	MUNICÍPIO	Nº DE MANIFESTAÇÕES
1.	FORTALEZA	7036
2.	CANINDÉ	546
3.	CAUCAIA	453
4.	JUAZEIRO DO NORTE	353
5.	MARACANAÚ	309
6.	CRATO	223
7.	SOBRAL	217
8.	QUIXADÁ	166
9.	IGUATU	154
10.	SÃO PAULO	136
11.	SENADOR POMPEU	132
12.	MILHÃ	106
13.	ITAPIPOCA	99
14.	MUCAMBO	75
15.	QUIXERAMOBIM	72
16.	TIANGUÁ	72
17.	MARANGUAPE	71
18.	VIÇOSA DO CEARÁ	68
19.	CASCAVEL	65
20.	ARACATI	63
21.	CRATEÚS	56
22.	PENTECOSTE	54
23.	RIO DE JANEIRO	54
24.	AQUIRAZ	52
25.	SÃO BENEDITO	52



DEMONSTRATIVO GRÁFICO DOS 25 MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS



POR MACRORREGIÕES DE PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO

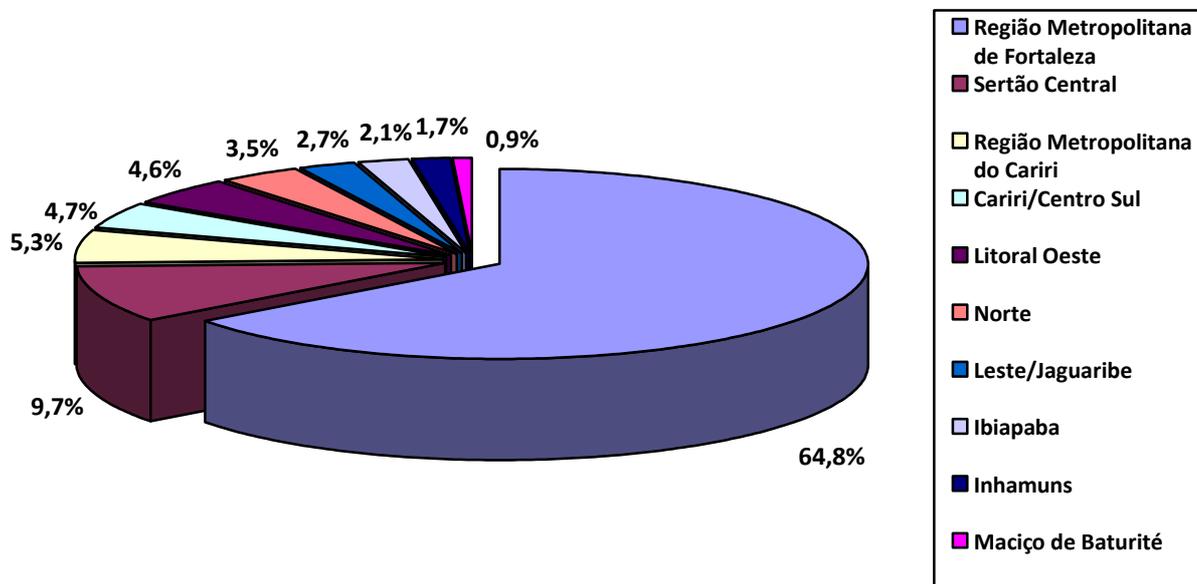
Para facilitar a regionalização dos instrumentos de planejamento e com o objetivo de gerar igualdade e equilíbrio socioeconômico entre o interior e a capital, o Governo do Estado elegeu o desenvolvimento regional como uma das estratégias e prioridades do novo modelo de desenvolvimento, criando assim a Lei nº 12.986, de 28 de abril de 1990 que dispõe sobre a composição das Macrorregiões do Estado do Ceará, para efeito de planejamento.

O planejamento orçamentário é um mecanismo governamental de democracia participativa que permite ao cidadão influenciar ou decidir sobre orçamentos públicos, por meio de assembleias abertas e periódicas e etapas de negociação direta com o governo.

MACRORREGIÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
REGIÃO METROPOLITANA DE FORTALEZA	8.267	68,8%
SERTÃO CENTRAL	1.237	9,7%
REGIÃO METROPOLITANA DO CARIRI	681	5,3%
CARIRI/CENTRO SUL	597	4,7%
LITORAL OESTE	592	4,6%
NORTE	441	3,5%
LESTE/JAGUARIBE	341	2,7%
IBIAPABA	270	2,1%
INHAMUNS	215	1,7%
MACIÇO DE BATURITÉ	111	0,9%



MACRORREGIÕES



1.2 SEÇÃO II

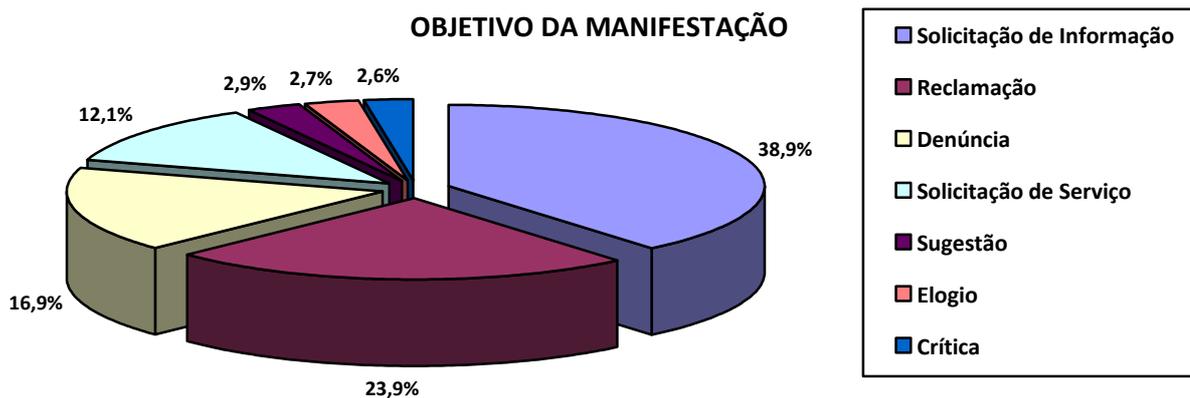
Natureza das Manifestações

Nesta seção as manifestações foram classificadas conforme o objetivo pelo qual o manifestante procurou a Ouvidoria para realizar o seu registro. Realizando um comparativo com o semestre anterior, percebe-se que as Solicitações de Informações registraram um percentual de 38,9% demonstrando um crescimento de 2,8% ficando evidenciado que o referido objetivo permanece com o maior número de registros. As Reclamações totalizaram 23,9%, superior ao semestre passado em 3,7%. As manifestações que trataram de Denúncias tiveram um percentual de 16,9%, número próximo ao primeiro semestre, variando para mais em 0,01%. No ano de 2011, por meio do sistema SOU foram registrada 4.581 denúncias, que representam 16,84% das demandas, número este bastante elevado se tomarmos como referência o ano de 2010 que representou 9,04% do total das manifestações. No último semestre de 2011 destaca-se também as manifestações que tratam de Solicitação de Serviço com 12,1%, Crítica com 2,6%, Sugestão com 2,9% e Elogio com 2,7%.



POR OBJETIVO

OBJETIVO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	6.791	38,9%
RECLAMAÇÃO	4.170	23,9%
DENÚNCIA	2.942	16,9%
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	2.113	12,1%
SUGESTÃO	498	2,9%
ELOGIO	478	2,7%
CRÍTICA	450	2,6%
TOTAL	17.442	100%



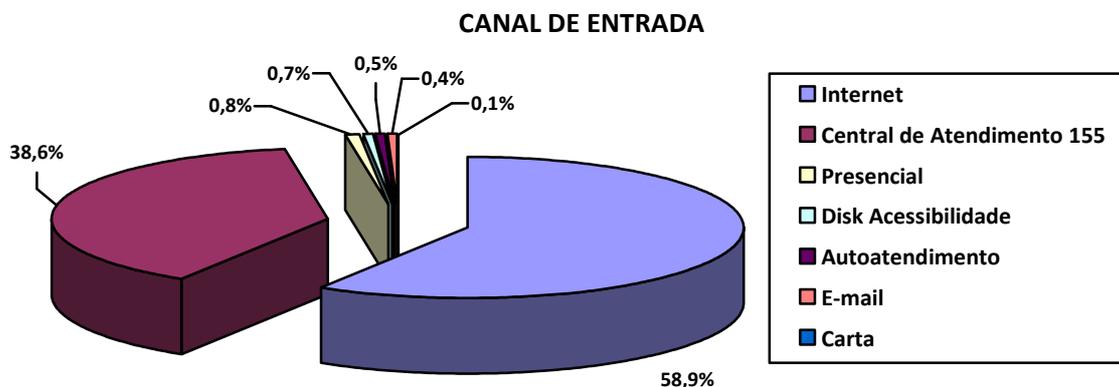
1.3 SEÇÃO III

Canal de Entrada

Destaca-se abaixo o quantitativo das manifestações pelos diversos canais de atendimento. O canal mais utilizado pelo cidadão repete-se nesse semestre com a Internet, mediante o Sistema de Ouvidoria - SOU com 58,9%, seguida de 38,6% as manifestações registradas pela Central de Atendimento – telefone 155 e o Disk Acessibilidade 0800.275.0022 - Núcleo de Atendimento a Pessoas Idosas e com Deficiência com 0,7%, as demais formas de atendimento resultaram em 1,8%.

POR CANAL DE ENTRADA

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
INTERNET	10.278	58,9%
CENTRAL DE ATENDIMENTO 155	6.728	38,6%
ATENDIMENTO PRESENCIAL	139	0,8%
DISK ACESSIBILIDADE 08002750022	124	0,7%
TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO	87	0,5%
E-MAIL	76	0,4%
CARTA	10	0,1%
TOTAL	17.442	100%



1.4 Seção IV

Resolutividade

A presente seção evidência o índice de resolutividade das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria - SOU, demonstrando a quantidade de manifestações registradas (ato em que o cidadão cadastra a manifestação no SOU), apuradas (momento em que a manifestação encontra-se no órgão responsável pela apuração), respondidas, encaminhadas ao cidadão e finalizadas de acordo com o prazo, conforme o Decreto nº 30.474, de 29 de março de 2011, o qual informa no art.7º que, o prazo máximo para a conclusão da apuração das manifestações no Sistema de Ouvidoria - SOU será de até 15 dias a contar da data da entrada da manifestação, podendo ser prorrogado pelo dirigente do órgão ou entidade por mais 15 dias, mediante justificativa circunstanciada do Ouvidor Setorial.

POR RESOLUTIVIDADE

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
FINALIZADAS	17.077	98%
EM APURAÇÃO	365	2%
TOTAL	17.442	100%



2. APERFEIÇOAMENTO TÉCNICO DA GESTÃO

2.1 ANÁLISES DAS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES

A análise das manifestações 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 Manifestações relacionadas à gestão dos serviços da saúde.

Verificou-se um grande número de demandas no que se refere à inacessibilidade aos serviços relacionados ao agendamento e regulação dos SUS (consultas e internações), bem como a não realização de serviços ou procedimentos agendados. Dentre os assuntos com maior incidência relacionados à Ouvidoria da Secretaria da Saúde – SESA destaca-se a insatisfação relacionada à gestão dos serviços de saúde.

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 ocasionando grandes filas e limitação no número de senhas para consultas. Percebe-se que contribuiu também para este aumento das demandas o ingresso dos servidores militares como beneficiários do ISSEC. Somado a tudo isso, vem o número reduzido de credenciamento de prestadores de serviços principalmente no interior do Estado e os valores da tabela de remuneração considerada baixos desestimulando novos credenciamentos.

2.1.3 Má conduta de profissionais vinculados à polícia civil, polícia militar e agente penitenciários.

Grande número de manifestações relacionadas às 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 Denúncia referente a pagamento de propinas para liberação dos laudos por parte de funcionários da Perícia Forense.

Bem como, 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 à emissão de RG (identidade civil).

2.1.6 Má administração do sistema penitenciário.

Destaca-se também um grande número de manifestações registradas na Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS, solicitando informações referentes ao funcionamento da Casa do Cidadão.

2.1.7 Mau atendimento nos postos do DETRAN e conduta de servidores.

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

2.1.8 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.

2.1.9 Conduta de profissionais de escolas estaduais.

Foram registradas manifestações referentes à má conduta de professores, negligência por parte da direção escolar junto ao corpo docente, falta de organização do núcleo gestor e ausência de merenda escolar.

2.1.10 Reclamação sobre o Programa Sua Nota Vale Dinheiro da SEFAZ.

Manifestações referentes à demora no cadastro pelo órgão, das notas enviadas pela população e a restituição ao usuário.

2.1.11 Mau atendimento nos postos da SEFAZ.

Insatisfação do cidadão no atendimento nos postos fiscais. Manifestações relacionadas a atrasos no envio do IPVA para residência e demora na restituição de valores pagos.

2.1.12 Referente à SEPLAG, ocorreram denúncias de uso indevido de carros oficiais principalmente em finais de semanas.

Constataram-se também reclamações sobre a morosidade no processo de aposentadoria por parte da SEPLAG, bem como informações inconsistentes sobre empréstimos consignados e dificuldades no tramite de perícia médica.

2.1.13 A principal questão das manifestações enviadas ao DER foram solicitação de sinalização nas CE's.

Houve também manifestações referentes aos buracos nas diversas CE's do Estado, em virtude disso ocorreu um grande numero de solicitação da operação tapa-buraco.

2.1.14 Má localização de matadouros municipais no interior do Estado.

Denúncias de inadequação de matadouros municipais e destinos indevidos dos dejetos de animais resultantes do abate, com flagrante de violação das leis ambientais.

2.1.15 Deficiência de Defensores Públicos.

Em decorrência do número reduzido de Defensores Públicos foram registradas Reclamações com relação ao atendimento dos profissionais supracitados e Solicitação de Informações sobre andamento de processos.

2.1.16 Foi observado um grande número de Reclamação por parte dos usuários da CAGECE no que concerne a:

Falta constante de água, canos estourados e obras não concluídas em vias publicas.

2.2 - PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES PERTINENTES A GESTÃO.

Dentre as manifestações que versaram sobre gestão, destacam-se:

- 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 interpessoais servidor/servidor e servidor/usuário;
- Deficiência na infraestrutura em diversos órgãos do Estado como, delegacias, presídios, escolas, ocasionando insatisfação à população.

3. REALIZAÇÕES

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

- Reunião com a Rede de Ouvidorias no auditório da SOHIDRA em setembro/2011, momento em que foi apresentado o novo SOU e a regulamentação do Sistema da Rede de Ouvidores;
- Curso Básico para Formação de Ouvidores com carga horária de 40h/ aula, voltado para a Rede de Ouvidorias do Estado e dos Municípios do Ceará em setembro/2011;
- Curso Básico de Planilha Eletrônica e Processador de Texto (BrOffice.org Calc e Writer);
- Realização de abertura das Conferências Municipais de Transparência e Controle Social - Consocial, em 22 municípios.
- Participação da Ouvidoria nos Fóruns Permanentes de Controle Interno da CGE, tais como: XIX Fórum Permanente de Controle Interno, Controle Interno Preventivo e Sistema de Controle de Qualidade da CGE ISSO 9001 que ocorreu em julho/2011 no Centro de Eventos Dorotéias, XXI Fórum Permanente de Controle Interno com o tema “Apresentação das Novas Ferramentas de Transparência e Ouvidoria” em novembro/2011 e XXII Fórum Permanente de Controle Interno em dezembro/2011.

- Participação de Ouvidores no 7º Seminário Nacional Ouvidor e Ouvidorias – Uma análise dos modelos e práticas de gestão, realizado na cidade de Curitiba – PR, no mês de agosto/2011, pelo Instituto Brasileiro Pró-Cidadania objetivando discutir a atividade das Ouvidorias enquanto instrumento disponibilizado pelas instituições e empresas para uma maior interação com a sociedade, bem como sensibilizar e estimular gestores para que implementassem ações no sentido de viabilizar nas suas respectivas áreas de atuação a criação e o aperfeiçoamento das Ouvidorias;
- Participação na ação na Praça Luiza Távora – CEART, comemorando o Dia do Idoso, a convite do Conselho Estadual dos Direitos do Idoso em 30/09/2011, onde ocorreu prestação de serviços, com oficinas de saúde e homenagem ao idoso;
- Participação no III Encontro do Fórum Cearense de Ouvidorias do SUS e a II Mostra de Experiências no Campo das Ouvidorias do SUS no Ceará, ambas realizados pela Secretaria de Saúde do Estado do Ceará – SESA/CE no mês de novembro/2011;
- Oficinas de qualificação das respostas e construção de relatórios gerenciais;
- Participação de Ouvidores no XIV Congresso Brasileiro de Ouvidores – Um marco na evolução do Modelo Brasileiro de Ouvidorias, efetivado na cidade de São Paulo – SP em novembro/2011;

4. RECOMENDAÇÕES

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

- Capacitar e qualificar os servidores por meio de cursos promovendo a interação e a interpessoalidade dos servidores que realizam atendimento ao público de forma direta ou indireta;
- Realizar concursos públicos para professor efetivo da Universidade Estadual do Ceará - UECE;
- Promover ações para que os servidores conheçam o funcionamento do Estado, seus Órgãos e Entidades melhorando assim o nível de informações sobre os serviços públicos estaduais;
- Reavaliar a conduta dos profissionais da área de Segurança Pública, especialmente no que se refere à 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.
- Desempenhar ações visando qualificar o sistema prisional do Estado, ressaltando-se a construção de novos presídios e cadeias;
- Promover 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;
- Qualificar o corpo docente das universidades, dando ao profissional o suporte necessário para sua atuação enquanto educador;
- Aprimorar o programa Sua Nota Vale Dinheiro;
- Intensificar um trabalho de Educação Fiscal referente à compra de mercadorias realizadas pela internet ou outro Estado;



- Atuação mais incisiva junto à CAGECE no que se refere aos problemas de falta de água ou de baixa pressão por parte da ARCE.
- Viabilizar ao usuário do ISSEC a oferta de um número maior de consultas e exames, como também, recursos financeiros para proporcionar um aumento no número de credenciados a este órgão.
- Realizar divulgação do papel da Ouvidoria nos órgãos do Estado;
- Intensificar o policiamento de uma forma contínua no Parque do Cocó com a criação de um monitoramento mais ostensivo;
- Possibilitar a participação dos cidadãos na escolha dos municípios e das bandas que participarão do evento Férias no Ceará;
- Viabilizar meios para melhoria das instalações de matadouros municipais, bem como o destino dos dejetos de animais resultantes do abate.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme informações apresentadas no presente relatório, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE responsável por coordenar as atividades da Ouvidoria Geral do Estado, contabilizou no segundo semestre de 2011 o total de 17.442 manifestações, demonstrando um acréscimo de 7.683 no número de registros quando comparado ao primeiro semestre de 2011, na qual ocorreram 9.759 manifestações.

Cada vez mais percebemos a participação do cidadão nos meios de controles de atividade pública. Isto mostra um amadurecimento de uma cultura que se difunde cada vez mais, onde o ente público deve existir para servir a sociedade da melhor forma possível. Temos na Ouvidoria um instrumento democrático, através do qual o cidadão exercita soberanamente seus direitos.

Salienta-se que, o papel exercido pela Rede de Ouvidoria foi de muita importância no que se refere aos resultados alcançados nos índices de resolutividade, visto que, as manifestações finalizadas dentro do prazo garantiram o resultado apresentado.

Ressalta-se ainda que, o Sistema de Ouvidoria - SOU disponibilizou ao público, o 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.

Assim sendo, consolida-se que os conhecimentos advindos das informações adquiridas por intermédio da Ouvidoria se mostram de grande

importância para a Administração Pública, uma vez que leva a identificação de falhas e inadequações na rotina administrativa, viabilizando que sejam identificadas de forma rápida e, conseqüentemente sanadas, levando ao serviço público um trabalho eficiente e satisfatório para o cidadão.

Por fim, a trajetória da ação institucional da Ouvidoria fundamenta-se no desejo e na necessidade de estabelecer vínculos de confiança com o manifestante, fomentando o uso da Ouvidoria e dando condições para o aprofundamento da transparência na relação do cidadão com as instituições.