



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

*Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado*



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

**2012.2**



**Secretário 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 da Célula de Ouvidoria**

Jean Lopes dos Santos

**Orientadora da Célula de Acesso à Informação**

Maria Thais Pinheiro Holanda

**Orientador da Célula de Transparência e Ética**

Tiago Peixoto Feliciano

**Assessores Técnicos**

Demócrito Rocha Crisóstomo

Elyny Jaklyny Clementino Costa

**Colaboradores**

Andreza Freire Castro

Cláudia Correia Cavalcante

Daniele Teobaldo Lima

Estefânia da Silva Pinho

Fernanda Mara Furtado Rocha

Francisca Querobina Mota Vasconcelos



Hélio Feitosa Alves Júnior  
Jacilda da Silva Rodrigues  
José Augusto de Lima  
Juliana da Mota Rocha Almeida  
Nélson José Figueiredo da Costa  
Sabrina da Silva Rodrigues

### **Central de Atendimento Telefônico - 155**

#### **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 Crisostomo  
Maria Vanderline Freitas Almeida  
Marta Leane Silva Aquino  
Mídiã Carneiro de Lima  
Paulo Pereira Souza Junior  
Rafaelle Cris Uchoa Santos  
Roberta Honorato de Abreu Almeida  
Valdézia Maria Leal Costa



## Rede de Ouvidorias

<b>ÓRGÃO / ENTIDADE</b>	<b>OUVIDOR</b>
<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 Ferreira de Queiroz Castro
<b>ARCE</b> - Agência Reguladora de Serviços Públicos e Delegados do Estado do Ceará	Daniela Carvalho Cambraia Dantas
<b>CAGECE</b> - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	Maria José Afonso Macedo
<b>CASA CIVIL</b> - Casa Civil	Camila Costa de Oliveira
<b>CASA MILITAR</b> - Casa Militar	Ricardo de Almeida Porto
<b>CBMCE</b> - Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará	Hans Nelivando Rabelo
<b>CEARÁPORTOS</b> - Companhia de Integração Portuária do Ceará	Ernesto de Oliveira Aderaldo Neto
<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>CEE</b> - Conselho Estadual de Educação do Ceará	Raimunda Aurila Maia Freire
<b>CEGÁS</b> - Companhia de Gás do Ceará	José Américo Schramm Junior
<b>CGD</b> - Controladoria Geral de Disciplina	Reny Sales Rocha Filgueiras
<b>CGE</b> - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado	Juliana Cidrão Castelo Sales
<b>CIDADES</b> - Secretaria das Cidades	Sílvio Roberto Andrade Siqueira
<b>CODECE</b> - Companhia de Desenvolvimento do Ceará	Andréa de Castro Perdigão
<b>COGERH</b> - Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos	Márcia Soares Caldas
<b>CONPAM</b> - Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente	Ester Oliveira Ferreira Aragão
<b>DAE</b> - Departamento de Arquitetura e Engenharia	David Machado Bastos
<b>DER</b> - Departamento Estadual de Rodovias	Ana Maria Saraiva Gurgel Coelho
<b>DETRAN</b> - Departamento Estadual de Trânsito	José de Ribamar Diniz Barcelar
<b>DPGE</b> - Defensoria Pública Geral do estado	Ana Virgínia Ferreira Carmo
<b>EGP</b> - Escola de Gestão Pública	Patrícia Dibe Veríssimo
<b>EMATERCE</b> - Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Ceará	Antônio José Viana de Oliveira
<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 Rêgo Gonçalves Matos
<b>FUNCEME</b> - Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos	Maria Amália Memória Félix
<b>FUNECE</b> - Fundação Universidade Estadual do Ceará	Francimá Campos Rocha
<b>FUNTELC</b> - Fundação de Teleducação do Ceará	Maria de Fátima Silva G. Nunes
<b>GABGOV</b> - Gabinete do Governador	Camila Moreira Rocha Rios
<b>IDACE</b> - Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará	José Jader Farias Catunda



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado



<b>IPECE</b> - Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará	Marlene Guilherme Mindêllo
<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 de Transportes Metropolitanos	Fernando Antônio Parente Mota
<b>NUTEC</b> - Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará	Marilene Bezerra Viana
<b>PCCE</b> - Polícia Civil do Ceará	Geraldo Wilson Monteiro Nóbrega
<b>PEFOCE</b> - Perícia Forense do Estado do Ceará	Pedrina Antônia Alves de Oliveira Arrais Alencar
<b>PGE</b> - Procuradoria Geral do Estado	Vera Lúcia Nunes de Araújo
<b>PMCE</b> - Polícia Militar do Ceará	Paulo Josimar Dias Simões
<b>SDA</b> - Secretaria do Desenvolvimento Agrário	Francisco das Chagas de Vasconcelos Araújo
<b>SECITECE</b> - Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior do Estado do Ceará	Marilene da Páscoa Barros
<b>SECOPA</b> - Secretaria Especial da Copa	Lara Andrade da Costa e Silva
<b>SECULT</b> - Secretaria de Cultura	Adília Maria Rocha Monteiro
<b>SEDUC</b> - Secretaria de Educação	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	Francisca Paula Máximo Portela Holanda
<b>SEMACE</b> - Superintendência Estadual do Meio Ambiente	Maria do Socorro Araújo 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>SESPORTE</b> - Secretaria de Esporte	Jorge Sérgio Carneiro Redes
<b>SETUR</b> - Secretaria do Turismo	Maria do Socorro Araújo Câmara
<b>SOHIDRA</b> - Superintendência de Obras Hidráulicas	Adauto José Araújo Mota
<b>SPA</b> - Secretaria da Pesca e Aqüicultura	Igor Araruna Moreira
<b>SRH</b> - Secretaria dos Recursos Hídricos	Goretti de Fátima Ximenes
<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

A finalidade do presente relatório é apresentar o resultado da atuação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE, referente às ações de Ouvidoria desenvolvidas no período de julho a dezembro de 2012, 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” definiu 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 críticas, denúncias, elogio, reclamação, solicitações de informações e serviços e sugestão contribuindo com a execução das políticas públicas e propiciando a avaliação dos serviços prestados.

Objetivando o fortalecimento da participação do cidadão junto a administração pública, o atual modelo de ouvidoria em Rede e a implementação de um Sistema de Ouvidoria especializado no gerenciamento de informações, garante a uniformidade dos procedimentos e a celeridade no retorno das manifestações registradas pelos cidadãos à Ouvidoria Estadual, possibilitando a consolidação das informações da Ouvidoria como forma de retro alimentar o processo de gestão.

A implantação da nova versão do Sistema Informatizado de Ouvidoria – SOU possibilitou maior agilidade nos encaminhamentos das manifestações, bem como a inserção de anexos e o recebimento da resposta por e-mail de forma automática. Na parte operacional o sistema ficou mais interativo para os usuários da Rede de Ouvidorias e da Coordenadoria de Gestão de Ouvidoria, possibilitando a apuração e monitoramento das manifestações com maior segurança e eficiência.

Com o advento da Lei Federal nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações, associado à Lei Estadual nº. 15.175, de 28



de junho de 2012, a qual definiu regras específicas para implementação do disposto na referida Lei Federal, a ouvidoria desempenhou um papel importante nesse processo de mudança da cultura do acesso, participando ativamente dos ciclos de palestras e cursos destinados aos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual.

O Decreto nº. 30.938, de 10 de julho de 2012, regulamentou o Sistema de Ouvidoria Estadual, definindo as políticas de ouvidoria, as diretrizes do sistema, os princípios, objetivos e organização do sistema, a estrutura e funcionamento do sistema, organização da rede de ouvidorias setoriais, bem como o perfil do Ouvidor Setorial.

Desenvolver política permanente de formação para a Rede de Ouvidorias é diretriz da Controladoria e Ouvidoria Geral, tendo sido realizado no decorrer do 2º semestre de 2012 cursos, palestras, oficinas, reuniões técnicas, visando à qualificação dos ouvidores e técnicos da área, como forma de dar mais qualidade às respostas das manifestações dos cidadãos que utilizam a Ouvidoria.

Os dados apresentados neste relatório referem-se a consolidação das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU como previsto no artigo 9º do Decreto nº. 30.474, cuja sistemática de apresentação será feita em quatro tópicos.

O primeiro tópico *Ouvidoria em Números* está apresentado em cinco seções que mostrarão dados e elementos estatísticos quanto ao meio de entrada, tipo da manifestação, resolutividade das manifestações registradas no período, as ouvidorias setoriais com o maior número de registro no Sistema Informatizado de Ouvidoria – SOU e um resumo do comparativo anual das manifestações com o semestre anterior.

O segundo tópico *Aperfeiçoamento Técnico da Gestão* abordará as manifestações com maior representatividade por órgão e a estratificação das principais manifestações.



O terceiro tópico *Recomendações* apresenta as ações sugeridas pelas Ouvidorias Setoriais voltadas para melhoria do serviço público a partir da análise das manifestações registradas.

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

## 1. OUVIDORIA EM NÚMEROS

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

### 1.1 - SEÇÃO I - MEIO DE ENTRADA

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

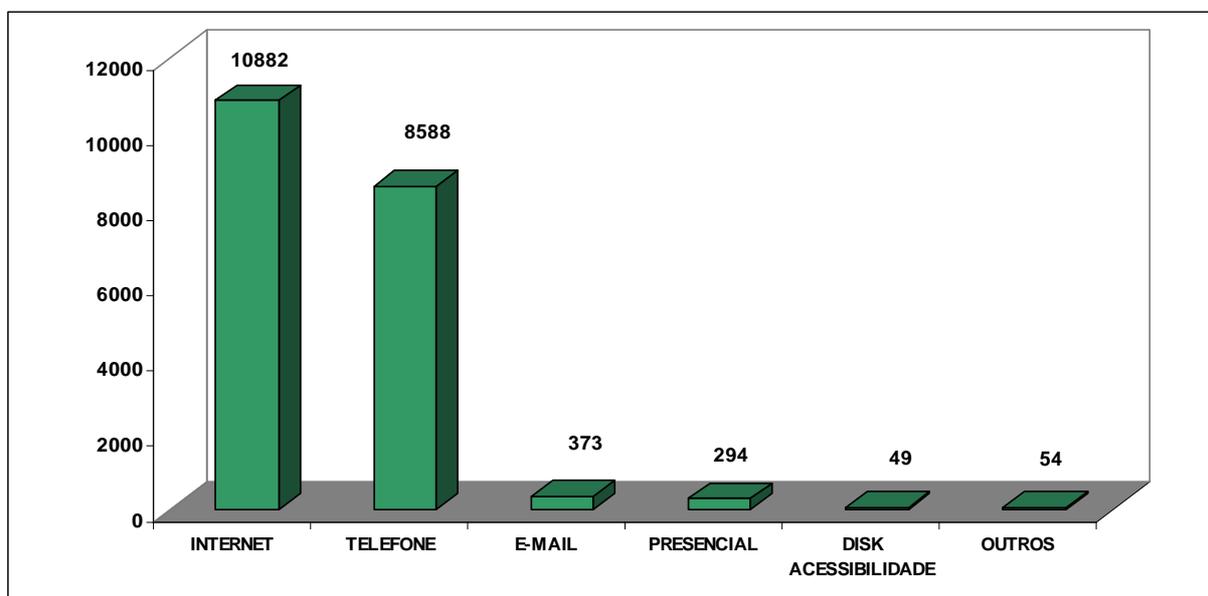
O meio de entrada mais utilizado pelos cidadãos nesse semestre foi a Internet seguida do Telefone da Central de Atendimento, perfazendo 53,77% e 42,43% respectivamente. A CGE disponibiliza nos sítios institucionais do Poder Executivo Estadual um link para acesso ao Sistema de Ouvidoria – SOU ou diretamente pelo endereço eletrônico [www.ouvidoria.ce.gov.br](http://www.ouvidoria.ce.gov.br), durante 24h, todos os dias.



## TABELA - MEIO DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
INTERNET	10.882	53,77%
TELEFONE	8.588	42,43%
E-MAIL	373	1,84%
PRESENCIAL	294	1,45%
TWITTER	25	0,12%
CARTA	15	0,07%
FACEBOOK	09	0,04%
AUTO-ATENDIMENTO	04	0,02%
DISK ACESSIBILIDADE	49	0,24%
FAX	01	0,02%
TOTAL	20.240	100,00%

## DEMONSTRATIVO GRÁFICO – MEIO DE ENTRADA



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

No segundo semestre de 2012, as Solicitações de Informação corresponderam a **36,71%** das demandas apresentadas no Sistema de



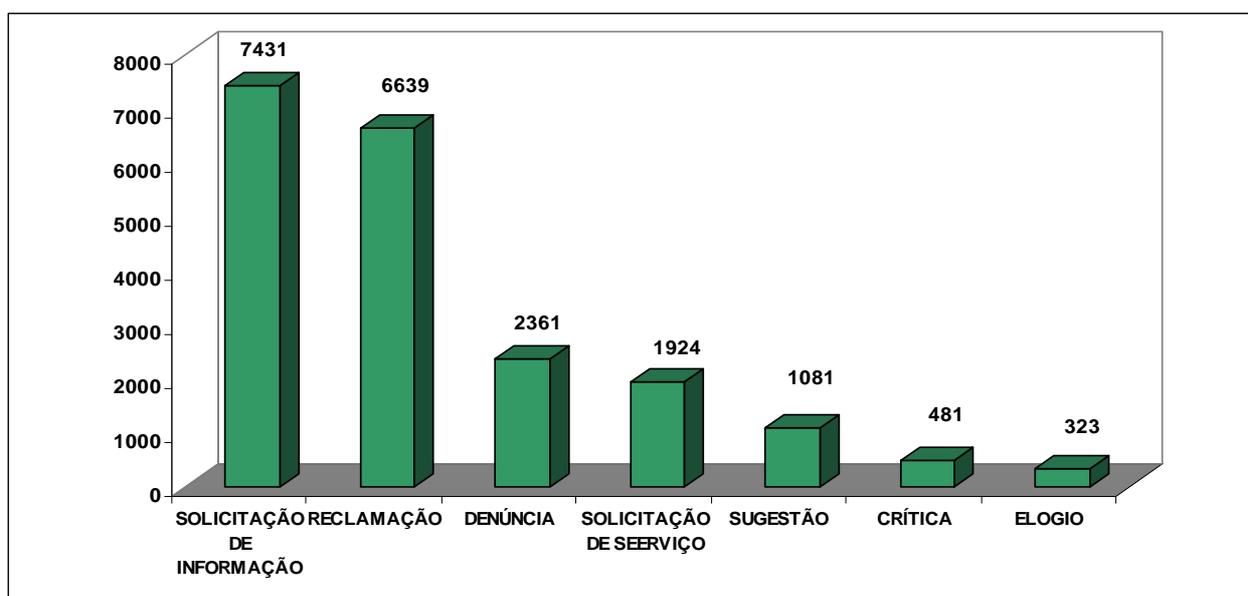
Ouvidoria-SOU, seguidas de Reclamação e Denúncia, perfazendo 32,80% e 11,66% dos registros respectivamente.

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

### TABELA DE TIPO DE MANIFESTAÇÃO

TIPIFICAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	7.431	36,71%
RECLAMAÇÃO	6.639	32,80%
DENÚNCIA	2.361	11,66%
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	1.924	9,51%
SUGESTÃO	1.081	5,34%
CRÍTICA	481	2,38%
ELOGIO	323	1,60%
<b>TOTAL</b>	<b>20.240</b>	<b>100,00%</b>

### DEMONSTRATIVO GRÁFICO - TIPO DE MANIFESTAÇÃO





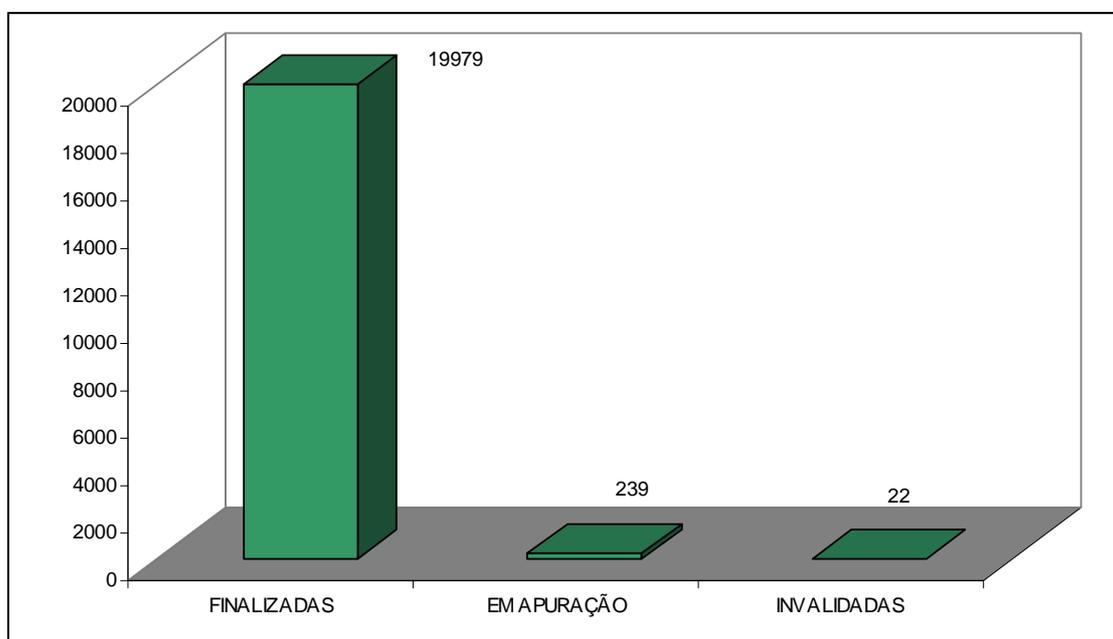
### 1.3 – SEÇÃO III - RESOLUTIVIDADE

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

**TABELA DE RESOLUTIVIDADE**

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
FINALIZADAS	19.979	98,71%
EM APURAÇÃO	239	1,19%
INVALIDADAS <sup>1</sup>	22	0,10%
TOTAL	20.240	100,00%

### DEMONSTRATIVO GRÁFICO DE RESOLUTIVIDADE



Nota<sup>1</sup>: No segundo semestre 2012 foram invalidadas no SOU 22 (vinte e duas) manifestações, em virtude de não apresentarem conteúdo/informações que inviabilizassem qualquer atendimento/apuração. No texto dessas manifestações não foram apresentadas redações, apenas caracteres alfanuméricos, palavras ou frases desordenadas, sendo necessário o procedimento de invalidação para que esse tipo de demanda não seja computada no quadro de demandas procedentes.



## 1.4 - SEÇÃO IV – PREFERÊNCIA DE RESPOSTA

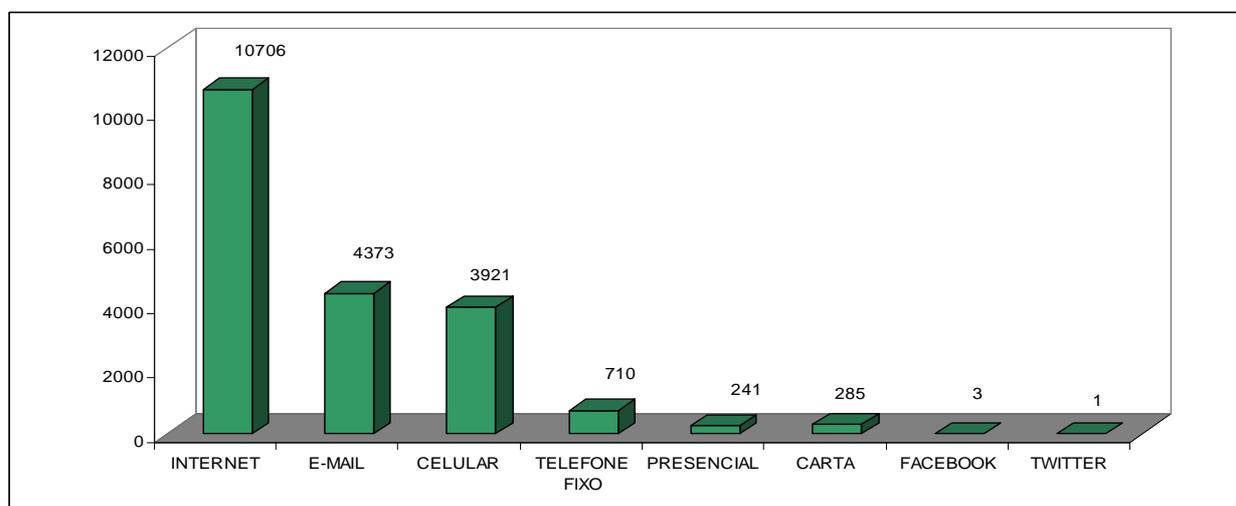
No quadro abaixo serão apresentadas as formas de retornos aos cidadãos. As opções de preferência de resposta mais utilizadas pelos cidadãos foram Internet, E-mail e Celular.

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

### TABELA DE PREFERÊNCIA DE RESPOSTA

OPÇÃO DE PREFERÊNCIA DE RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
INTERNET	10.706	52,9%
E-MAIL	4.373	21,6%
CELULAR	3.921	19,3%
TELEFONE FIXO	710	3,51%
PRESENCIAL	241	1,19%
CARTA	285	1,41%
FACEBOOK	03	0,05%
TWITTER	01	0,04%
<b>TOTAL REGISTRADO</b>	<b>20.240</b>	<b>100,00%</b>

### DEMONSTRATIVO GRÁFICO – PREFERÊNCIA DE RESPOSTA





## 1.5 - SEÇÃO V – OUVIDORIAS MAIS DEMANDADAS

As Ouvidorias da Cagece, Detran, Sefaz, SSPDS e PMCE foram as mais demandas no segundo semestre de 2012, o que correspondeu a 60,9% de todas as manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria-SOU.

Nº.	OUVIDORIAS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS	% DO TOTAL MANIFESTAÇÕES
01	CAGECE	5.041	24,91%
02	DETRAN	2.339	11,56%
03	SEFAZ	1.944	9,60%
04	SSPDS	1.815	8,96%
05	PMCE	1.412	6,98%
06	SEDUC	1.314	6,49%
07	PCCE	601	2,97%
08	SESA	369	1,82%
09	SEPLAG	352	1,74%
10	FUNECE	342	1,69%
11	STDS	287	1,42%
12	SEMACE	277	1,37%
13	CGD	266	1,31%
14	SECULT	236	1,16%
15	DEMAIS SETORIAIS	3.645	18,02%
TOTAL		20.240	100,00%



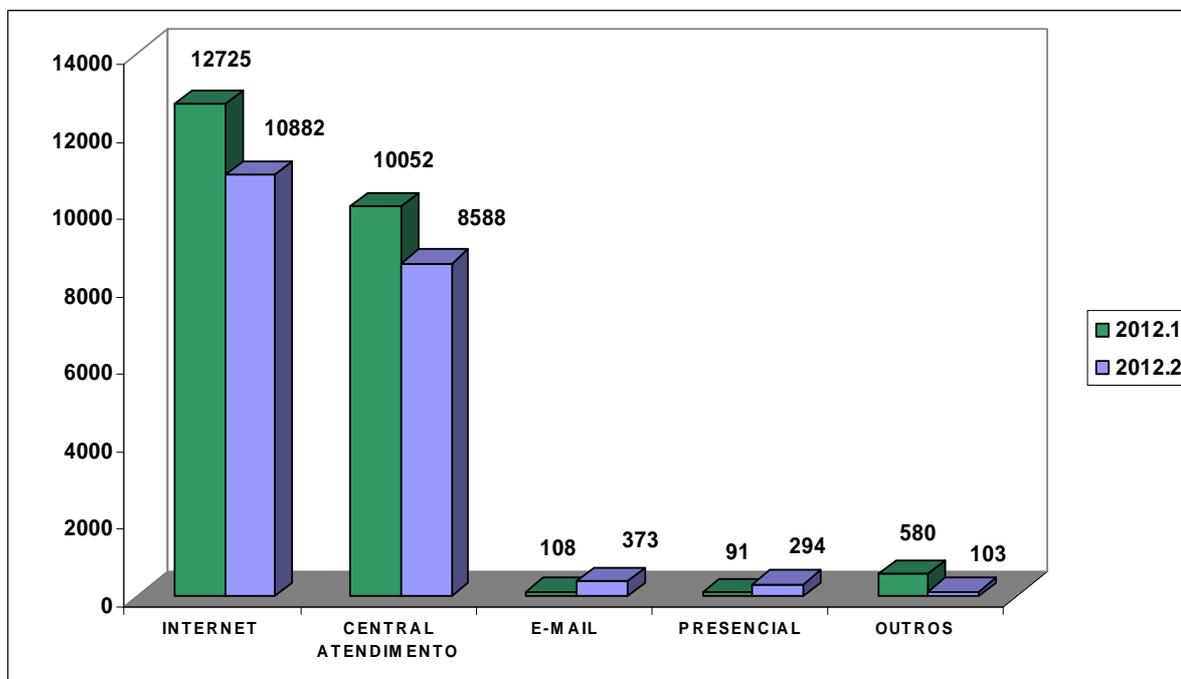
## 1.6 – SEÇÃO VI - COMPARATIVO SEMESTRAL DAS MANIFESTAÇÕES

### QUADRO COMPARATIVO SEMESTRAL POR CANAL DE ENTRADA

CANAL DE ENTRADA	2012.1	2012.2	COMPARATIVO %
	QUANTIDADE	QUANTIDADE	
INTERNET	12.725	10.882	- 14%
TELEFONE	10.052	8.588	- 14%
PRESENCIAL	91	294	+ 70%
DISK ACESSIBILIDADE	109	49	- 55%
AUTOATENDIMENTO	70	4	--
E-MAIL	108	373	+ 71%
CARTA	13	15	+ 13%
FAX	01	1	0
CASA CIDADÃO	363	--	--
TWITTER	14	25	+ 44%
FACEBOOK	10	09	- 10%
<b>TOTAL</b>	<b>23.556</b>	<b>20.240</b>	

No segundo semestre de 2012 houve redução no registro de manifestações. Nos meios de entrada Internet, Telefone, Disk Acessibilidade e Facebook, os registros foram decrescente e nos demais canais houve aumento se comparado com o primeiro semestre.

### DEMONSTRATIVO GRÁFICO - MEIO DE ENTRADA

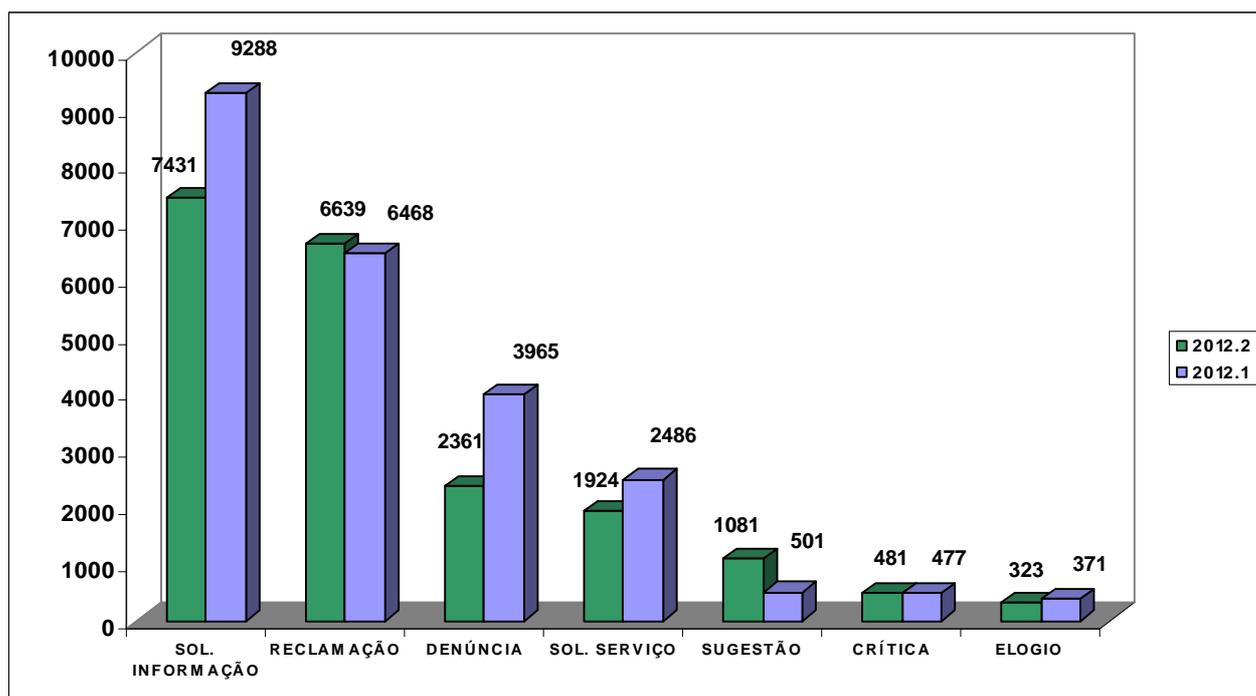




## QUADRO COMPARATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2012.1	2012.2	COMPARATIVO %
	QUANTIDADE	QUANTIDADE	
SOLICITAÇÃO INFORMAÇÃO	9.288	7.431	- 20%
RECLAMAÇÃO	6.468	6.639	- 2%
DENÚNCIA	3.965	2.361	- 40%
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	2.486	1.924	- 22%
SUGESTÃO	501	1.081	+ 53%
ELOGIO	371	323	+ 12%
CRÍTICA	477	481	+ 0,8%
<b>TOTAL</b>	<b>23.556</b>	<b>20.240</b>	

## DEMONSTRATIVO GRÁFICO - TIPO DE MANIFESTAÇÃO





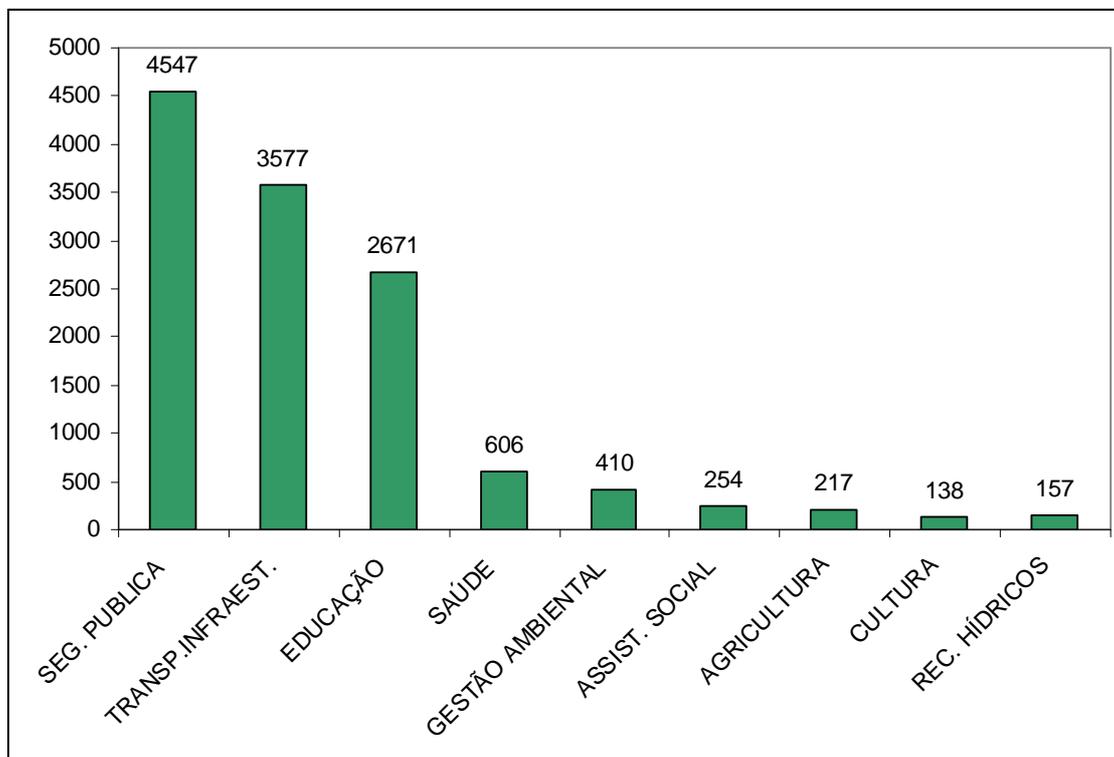
## 1.7 – SEÇÃO VII - MANIFESTAÇÕES POR FUNÇÃO DE GOVERNO

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

- **Segurança Pública** – SSPDS, PMCE, PCCE, CGD, CBMCE, AESP e PEFOCE.  
Total de Manifestações: 4.547
- **Transporte e Infraestrutura** – DETRAN, METROFOR, DER, SEINFRA, CEARAPORTOS, DAE e CEGÁS.  
Total de Manifestações: 3.577
- **Educação** – SEDUC, UECE, URCA, UVA, SECITECE e CEE.  
Total de Manifestações: 2.671
- **Saúde** – SESA.  
Total de Manifestações: 606
- **Gestão Ambiental** – SEMACE e CONPAM.  
Total de Manifestações: 410
- **Assistência Social** – STDS.  
Total de Manifestações: 254.
- **Agricultura** – SDA, ADAGRI, EMATERCE, IDACE e CEASA.  
Total de Manifestações: 217
- **Cultura** – SECULT.  
Total de Manifestações: 138
- **Recursos Hídricos** – COGERH, SOHIDRA e SRH.  
Total de Manifestações: 157



## DEMONSTRATIVO GRÁFICO - FUNÇÕES DE GOVERNO





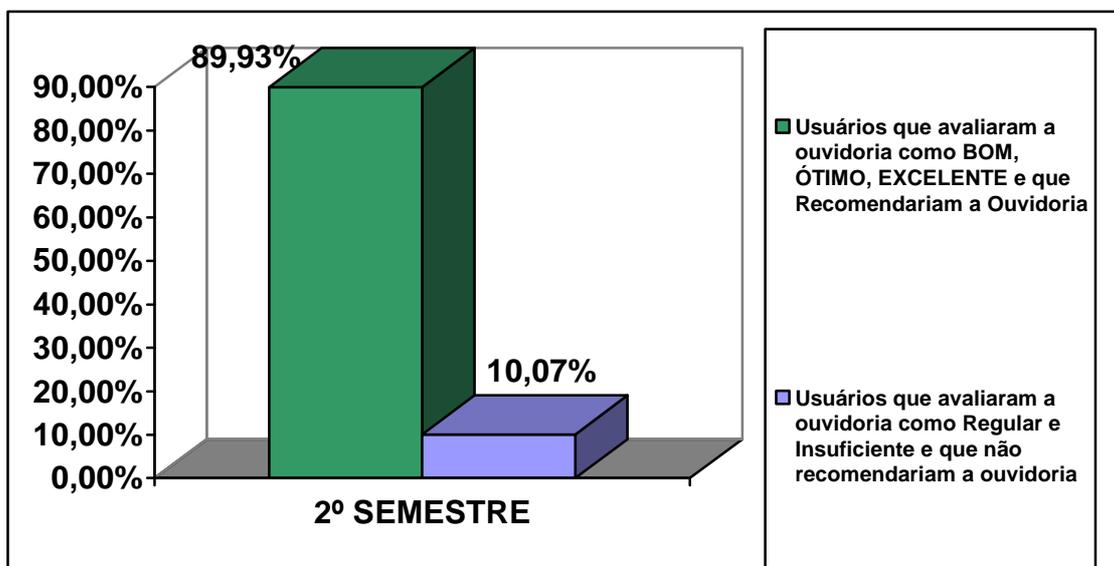
## 2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Esse tópico apresenta o resultado da pesquisa de satisfação dos usuários da Ouvidoria Geral do Estado, conforme Metas Institucionais de 2012.2 da CGE (Portaria 114 de 2012 DOE de 25/09/2012) .

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

A pesquisa de satisfação foi aplicada no período de 01/08/2012 a 31/12/2012 pela Internet (SOU), com uma amostragem de 7,27% o que corresponde a 1.288 usuários.

O índice geral de satisfação do usuário da ouvidoria no 2º semestre de 2013 foi de **89,93%**, ultrapassando a meta estabelecida da CGE.





### 3. APERFEIÇOAMENTO TÉCNICO DA GESTÃO

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

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

<b>Órgão:</b>	<b>Academia Estadual de Segurança Pública – AESP</b>
Manifestações relacionadas ao Concurso Público da PMCE.	

<b>Órgão:</b>	<b>Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará – ADAGRI</b>
Manifestações relacionadas a Inspeções Animal e Vegetal e da área de pessoal	

<b>Órgão:</b>	<b>Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará – ADECE</b>
Manifestações relacionadas a Desapropriações e Indenizações e legislações sobre incentivo fiscais.	

<b>Órgão:</b>	<b>Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE</b>
Manifestações relacionadas a regulação dos serviços da Cagece.	

<b>Órgão:</b>	<b>Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE</b>
Manifestações relacionadas a demora na execução dos serviços e referentes a falta de água.	

<b>Órgão:</b>	<b>Companhia de Gás do Ceará – CEGÁS</b>
Manifestações relacionadas a área de pessoal.	

<b>Órgão:</b>	<b>Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos do Ceará – COGERH</b>
Manifestações relacionadas a Outorgas e licenças para uso de recursos	



hídricos, Monitoramento e segurança de açudes e Fiscalização dos recursos hídricos.

**Órgão: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE**

Manifestações relacionadas aos elogios prestados pela Ouvidoria

**Órgão: Controladoria Geral de Disciplina – CGD**

Manifestações relacionadas a apuração de denúncias de conduta de policiais civis e militares.

**Órgão: Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará – CBMCE**

Manifestações relacionadas a vistoria do Corpo de Bombeiros.

**Órgão: Casa Civil**

Manifestações relacionadas a Eventos do Governo do Estado

**Órgão: Casa Militar**

Manifestações relacionadas a tramitação de processos na Casa Militar

**Órgão: Centrais de Abastecimento do Ceará - CEASA**

Manifestações relacionadas a Permissionários de box da Ceasa, Estrutura e funcionamento da Ceasa e Programas e Projetos

**Órgão: Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR**

Manifestações relacionadas a Estrutura e Funcionamento do Metrô, Danificações de imóveis causadas pelas obras do Metrofor e Assistência as pessoas atingidas pela construção do Metrofor

**Órgão: Companhia de Integração Portuária do Ceará – CEARÁPORTOS**

Manifestações relacionadas a Cargas e armazenamento no porto do Pécem e Concurso Público.

**Órgão: Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM**

Manifestações relacionadas ao Parque do Cocó, Unidades de Conservação e Programas e Projetos Ambientais.



<b>Órgão:</b>	<b>Conselho Estadual de Desenvolvimento Econômico – CEDE</b>
Manifestações relacionadas a Incentivos de investimentos fiscais	
<b>Órgão:</b>	<b>Conselho Estadual de Educação – CEE</b>
Manifestações relacionadas a Solicitação de Certificado de Ensino Médio	
<b>Órgão:</b>	<b>Departamento de Arquitetura e Engenharia – DAE</b>
Manifestações relacionadas a Uso Indevido de Veículo Oficial, Andamento de obras públicas e Informação sobre ações, programas e obras	
<b>Órgão:</b>	<b>Departamento Estadual de Rodovias – DER</b>
Manifestações relacionadas a Construção de Estrada e Recuperação de Rodovias.	
<b>Órgão:</b>	<b>Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN</b>
Manifestações relacionadas a Demora na entrega da CNH/PPD e nos Procedimentos nos Serviços e produção ofertados pelo órgão, Programa CNH Popular.	
<b>Órgão:</b>	<b>Defensoria Pública geral do Estado – DPGE</b>
Manifestações relacionadas a assessoria e orientação jurídica.	
<b>Órgão:</b>	<b>Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Ceará – EMATERCE</b>
Manifestações relacionadas ao programa da Agricultura Familiar e agente rural.	
<b>Órgão:</b>	<b>Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – ETICE</b>
Manifestações relacionadas ao Projeto Cinturão Digital e Prospecções tecnológica para projetos de TIC	
<b>Órgão:</b>	<b>Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará – EGP</b>
Manifestações relacionadas aos Cursos e Programas ofertados pela entidade.	
<b>Órgão:</b>	<b>Escola de Saúde Pública – ESP</b>



Manifestações relacionadas a Concurso/Processo Seletivo.

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

Manifestações relacionadas a Vestibular e concursos, Revalidação de diplomas de graduação em medicina.

**Órgão: Fundação Universidade Regional do Cariri – URCA**

Manifestações relacionadas a Vestibular e concursos, Revalidação de diplomas de graduação em medicina.

**Órgão: Fundação Universidade Vale do Acaraú – UVA**

Manifestações relacionadas a Expedição de certificado e diplomas, Solicitação de documentos e histórico e Falta de estrutura em universidade

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

Manifestações relacionadas a Editais de bolsas e programas da Funcap e Programas de Pesquisa da Funcap.

**Órgão: Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos – FUNCEME**

Manifestações relacionadas a dados sobre a previsão do tempo.

**Órgão: Fundação de Teleducação do Ceará - FUNTELC**

Manifestações relacionadas a Programas, Estrutura e Funcionamento da TVC

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

Manifestações relacionadas a Irregularidades administrativas e funcionais

**Órgão: Instituto de Desenvolvimento Agrário do Ceará – IDACE**

Manifestações relacionadas a Título de Terras, Regularização e Reorganização Fundiária.

**Órgão: Gabinete do Governador – GABGOV**

Manifestações relacionadas a Elogio ao Governador



<b>Órgão:</b>	<b>Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará - ISSEC</b>
Manifestações relacionadas a Insatisfação no atendimento da rede credenciada do Issec e com o formato de atendimento do órgão	

<b>Órgão:</b>	<b>Junta Comercial do Estado do Ceará – JUCEC</b>
Manifestações relacionadas a Cadastro de Empresas e Procedimento abertura de empresas	

<b>Órgão:</b>	<b>Perícia Forense do Estado do Ceará – PEFOCE</b>
Manifestações relacionadas a Procedimentos emissão de documentos e Demora no atendimento da Pefoce na Coordenadoria de Medicina Legal	

<b>Órgão:</b>	<b>Polícia Civil – PCCE</b>
Manifestações relacionadas a Apuração de denúncias, Golpe de celular e Tráfico de Drogas.	

<b>Órgão:</b>	<b>Polícia Militar – PMCE</b>
Manifestações relacionadas a Intensificação de policiamento, Má conduta de policial militar e Insatisfação com o serviço prestado pelo Ronda Quarteirão.	

<b>Órgão:</b>	<b>Procuradoria Geral do Estado – PGE</b>
Manifestações relacionadas a tramitação de processo na PGE	

<b>Órgão:</b>	<b>Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior – SECITECE</b>
Manifestações relacionadas Atraso de pagamento de pessoal e Expedição de certificados e diplomas	

<b>Órgão:</b>	<b>Secretaria da Cultura – SECULT</b>
Manifestações relacionadas a editais e Biblioteca Pública	

<b>Órgão:</b>	<b>Secretaria da Educação – SEDUC</b>
Manifestações relacionadas a conduta de pessoal e atraso de pagamento.	



<b>Órgão:</b>	<b>Secretaria da Saúde – SESA</b>
Manifestações relacionadas a Assistência e mau atendimento nas unidades de saúde.	

<b>Órgão:</b>	<b>Secretaria das Cidades – SCIDADES</b>
Manifestações relacionadas a Projeto Habitacional, Desapropriações e Indenizações e Projeto Rio Maranguapinho.	

<b>Órgão:</b>	<b>Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social – SSPDS</b>
Manifestações relacionadas a Concurso Público e Sistema de Segurança Pública.	

<b>Órgão:</b>	<b>Secretaria do Desenvolvimento Agrário – SDA</b>
Manifestações relacionadas a Uso Indevido de Carro Oficial e Irregularidade em processos de seleção de concurso	

<b>Órgão:</b>	<b>Secretaria do Turismo – SETUR</b>
Manifestações relacionadas a Material de divulgação relacionado ao turismo estadual, Centro de Eventos e Processo de seleção e estágio	

<b>Órgão:</b>	<b>Secretaria Especial da Copa 2014 – SECOPA</b>
Manifestações relacionadas a Estádio Castelão, Incentivos ao esporte e Capacitação e oportunidades na copa do mundo da FIFA	

<b>Órgão:</b>	<b>Superintendência de Obras Hidráulicas – SOHIDRA</b>
Manifestações relacionadas a Uso do patrimônio público para fins particulares. Construção, instalação e revitalização de poços	

<b>Órgão:</b>	<b>Superintendência Estadual do Meio Ambiente – SEMACE</b>
Manifestações relacionadas a Greve dos servidores públicos, Conduta servidores e funcionários e Poluição ambiental	

<b>Órgão:</b>	<b>Secretaria da Fazenda – SEFAZ</b>
Manifestações relacionadas ao Programa Sua Nota Vale Dinheiro e Sonegação de nota fiscal	



<b>Órgão:</b>	<b>Secretaria da Infraestrutura – SEINFRA</b>
Manifestações relacionadas a Tabela de custos e insumos da Seinfra e Andamento de obras públicas	

<b>Órgão:</b>	<b>Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS</b>
Manifestações relacionadas a Solicitação de informação sobre emissão RG/CPF/CTPS e Irregularidades administrativas funcionais.	

<b>Órgão:</b>	<b>Secretaria da Pesca e Aqüicultura – SPA</b>
Manifestações relacionadas a Projeto peixamentos de açude e Produção pesqueira e aquícola.	

<b>Órgão:</b>	<b>Secretaria do Esporte – SESPORTE</b>
Manifestações relacionadas a Incentivo ao esporte e Bolsa esporte.	

<b>Órgão:</b>	<b>Secretaria do Planejamento e Gestão – SEPLAG</b>
Manifestações relacionadas a Empréstimo Consignado e Procedimentos para emissão de contracheque on-line.	

<b>Órgão:</b>	<b>Secretaria de Recursos Hídricos – SRH</b>
Manifestações relacionadas a Monitoramento e segurança de açudes e Sistema de informações dos recursos hídricos	

<b>Órgão:</b>	<b>Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social – STDS</b>
Manifestações relacionadas a Maus tratos a pessoa idosa, Emissão CTPS e Violência física e psicológica contra idoso	



### 3.2 – SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES APRESENTADAS PELAS OUVIDORIAS

<b>Órgão:</b>	SECULT
Divulgar previamente os editais com realização de audiências públicas, uma vez que do total das 236 registradas na Ouvidoria da SECULT, 43 delas trataram de editais, apoio a programas culturais e patrimônio histórico, representando 18,2% das manifestações.	

<b>Órgão:</b>	SECULT
Divulgar previamente os editais com realização de audiências públicas, uma vez que do total das 236 registradas na Ouvidoria da SECULT, 43 delas trataram de editais, apoio a programas culturais e patrimônio histórico, representando 18,2% das manifestações.	

<b>Órgão:</b>	SEMACE
Realizar treinamento na SEMACE que promova a interação e a interpessoalidade dos servidores que realizam atendimento ao público de forma direta ou indireta, como também curso de nivelamento abordando assuntos pertinentes aos processos de licenciamento ambiental, visando transmitir as informações de forma precisa e transparente, evitando assim divergências de informações existentes atualmente nos membros que fazem parte de uma mesma equipe.	

<b>Órgão:</b>	STDS
Ampliação da equipe multidisciplinar, assistente sociais e psicólogo do Centro Integrado de Atenção e Prevenção à Violência contra a Pessoa Idosa -CIAPREVI, responsáveis pelas visitas técnicas domiciliares, a fim de dar maior celeridade as respostas das manifestações enviadas a STDS, a fim de garantir o cumprimento do prazo de resposta.	

<b>Órgão:</b>	PMCE
Em referência a solicitação de policiamento foram recorrentes os chamamentos para ocorrências de poluição sonora, devido a deficiência de efetivos e viaturas equipadas para atender as citadas ocorrências, efetuar aquisição de decibelímetros para todas as viaturas e o treinamento procedimental a todos os policiais militares. Intensificar as operações policiais de saturação de maneira eficiente, periódica, alternada e programada nos pontos críticos da cidade Na questão de possível desvio e conduta de policiais militares, realizar campanhas motivacionais e educativas permanentes com palestras, cursos reforçando as diretrizes disciplinares policiais.	



<b>Órgão:</b>	ADAGRI
Intensificar a capacitação e aprimorar a prestação de serviços do agente educador da ADAGRI , principalmente nas Prefeituras Municipais. Realizar ação conjunta estado (ADAGRI) e municípios para coibir as praticas que infringem as legislações que disciplinam o funcionamento de equipamentos como matadouros.	
<b>Órgão:</b>	ARCE
Sendo a ARCE o agente regulador pela eficiência na prestação dos serviços públicos especificamente no que se refere a distribuição de água e em virtude dos recorrentes problemas no abastecimento de água recomenda-se determinação junto a CAGECE para que esta empresa adote medidas de forma a resolver os problemas de falta de água ou baixa pressão, assim como demora na execução dos serviços solicitados.	
<b>Órgão:</b>	CBMCE, CEASA, CEARÁ PORTOS, DER, SPA, SECOPA e SEMACE
Promover seminários ou reuniões objetivando conscientizar os servidores públicos, bem como o contingente terceirizado no que se refere a importância das ações de Ouvidoria	
<b>Órgão:</b>	IDACE, PMCE, SECOPA, SEMACE e SRH
Integração das Ouvidorias Setoriais com as demais áreas do próprio órgão no sentido de elaborar estratégias visando um atendimento eficaz que possibilite uma resposta satisfatória às demandas apresentadas pela Ouvidoria.	
<b>Órgão:</b>	SEMACE
Otimizar atendimento da SEMACE através do Call Center, disponibilizando um número maior de operadoras, substituindo, ainda, telefone convencional por equipamento moderno com possibilidade de gravação com vistas a posterior compilação das informações coletadas.	
<b>Órgão:</b>	SESA
Devido as principais insatisfações dos manifestantes em relação a Saúde ocorrerem pela demora nas filas internas nas unidades, pelas não realização de procedimentos agendados e no relacionamento interpessoal entre profissionais e usuários, se faz necessário investir na qualificação do processo de gestão de pessoas, e melhorar os fluxos de processos e trabalhos nas unidades assistenciais.	



#### 4. REALIZAÇÕES

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

Relação dos eventos da Rede de Ouvidorias no segundo semestre:

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE têm promovido cursos de qualificação e treinamento voltados para a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual. No decorrer do segundo semestre de 2012, foram realizados os seguintes eventos:

- Reunião com a Rede de Ouvidorias no auditório da SOHIDRA em agosto de 2012, que tratou da Lei de Acesso à Informação – LAI no que diz respeito ao papel do Comitê Setorial de Acesso a Informação, do Ouvidor e o do encarregado do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. A utilização das Redes Sociais como comunicação entre o cidadão e o Poder Público Estadual, pelo Governo do Estado. Apresentação dos principais pontos do Decreto 30.938, de 10 de julho de 2012 que trata da Regulamentação do Sistema de Ouvidoria – SOU;
- Reunião com a Rede de Ouvidorias no auditório da Secretaria de Planejamento e Gestão - SEPLAG em outubro de 2012, quando foi abordado o Relatório Gerencial Semestral, o Sistema de Ouvidoria, mas especificamente a qualidade das respostas, informações sobre o Curso de Gestão em Ouvidoria e o Ofício Circular – Sistema Estadual de Acesso a Informação enviado aos órgãos e abordado como se faz a Classificação de Informações Sigilosas;
- Visitas técnicas as ouvidorias setoriais para acompanhamento das ações e/ou treinamento no Sistema Informatizado de Ouvidoria – SOU realizada na Agência de Defesa Agropecuária – ADAGRI, Academia



Estadual de Segurança Pública – AESP, Departamento de Arquitetura e Engenharia – DAE, Defensoria Pública Geral do Estado – DPGE, Fundação de Teleducação do Ceará – FUNTELC, Secretária da Infraestrutura – SEINFRA e na Vice-Governadoria do Estado – VICEGOV;

- Curso de Capacitação de Gestão em Ouvidoria com carga horária de 80h/aula, abordando temas referentes ao Controle Interno e Controle Social com início em 16 de outubro de 2012;
- Palestra sobre o tema “ Ouvidorias Públicas e Participação Social, em novembro de 2012 no auditório da Escola de Gestão Pública – EGP, proferida pelo Coordenador Geral de Acompanhamento e Controle das Atividades de Ouvidoria da Ouvidoria Geral da União, o Sr. Paulo Marcello F. Marques que abordou: Princípios do Sistema Nacional de Ouvidorias; - A Política de Formação continuada em Ouvidorias – ProFoco; - A Lei de Acesso à Informação e as ouvidorias públicas;
- Participação da Ouvidoria no XXV Fórum Permanente de Controle Interno, cujo tema tratou da Lei de Acesso à Informação – LAI, promovido pela CGE, que ocorreu em agosto de 2012.
- Participação de Ouvidores Setoriais no XV Congresso Brasileiro de Ouvidores, de 06 a 08 de agosto/2012 em Vila Velha Espírito Santo, que teve como tema “As Melhores Práticas em Ouvidoria”;
- Participação dos Ouvidores Setoriais no XXVIII Fórum Permanente de Controle Interno, com o tema “Realizações de 2012 e Planejamento para 2013”, promovido pela CGE que aconteceu em novembro de 2012;
- Participação dos Ouvidores Setoriais no VI Encontro Estadual de Controle Interno em dezembro de 2012. Nesta edição o evento teve como tema “Controle Interno, Dados e Informações à Sociedade”, que tratou de questões relativas à transparência no poder público, controle social, acesso à informação e



- Palestra no Centro de Treinamento da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Ceará – EMATERCE no dia 24 de outubro de 2012 sobre Educação Social e Lei de Acesso à Informação – LAI.
- Palestra no Centro de Treinamento da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Ceará – EMATERCE no dia 24 de outubro de 2012 sobre Educação Social e Lei de Acesso à Informação – LAI.
- Palestras de sensibilização aos servidores do Poder Executivo Estadual, iniciada em agosto de 2012, com o objetivo de disseminar a cultura do acesso à informação em 68 órgãos e entidades do poder Executivo Estadual;
- Seminário de sensibilização sobre a Lei de Acesso a Informação - LAI em parceria com a EGP realizado no auditório do Palácio Iracema no dia 19 de dezembro de 2012, direcionado aos dirigentes dos órgãos e entidades do poder Executivo do estado e integrantes do Comitê Gestor de Acesso à Informação;
- Curso de capacitação sobre a Lei de Acesso a Informação com carga horária de 16 h/aula, destinado a servidores que atuarão nos Comitês Setoriais de Acesso à Informação, realizado na Escola de Gestão Pública – EGP e que capacitou 175 colaboradores de 63 órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;
- Visita técnica da equipe de ouvidoria com os Comitês Setoriais de Acesso à Informação a 52 órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, para esclarecimentos sobre o preenchimento do formulário de classificação de informação sigilosa, conforme programação para implantação do sistema estadual de acesso à informação;

Palestras com enfoque no tema “Educação Social” nas seguintes escolas públicas estaduais: Dom José Tupinambá da Frota e José Euclides Ferreira Gomes, ambas na cidade de Sobral. Na cidade de Canindé as palestras aconteceram nos Colégios Estaduais Paulo Sarasate e Frei Policarpo. Em Fortaleza no Colégio Estadual Justiniano de Serpa e na Escola de Ensino Fundamental e Médio César Cals a palestra ocorreu em 02 turmas respectivamente.