



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*



**Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE
Coordenadoria de Fomento ao Controle Social – Cfocs/CGE
Célula de Ouvidoria – Celou/Cfocs/CGE**

Relatório de Gestão de Ouvidoria

Período de janeiro a junho/2014



EXPEDIENTE

Secretária de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral
Sílvia Helena Correia Vidal

Secretário Adjunto da Controladoria e Ouvidoria Geral
Antônio Marconi Lemos da Silva

Secretário Executivo
Paulo Roberto de Carvalho Nunes

Coordenadoria de Fomento ao Controle Social
Ítalo José Brígido Coelho

Articuladora
Juliana Cidrão Castelo Sales

Orientador Célula de Ouvidoria
Jean Lopes dos Santos

Assessora Técnica
Caroline Bastos Gabriel

Colaboradores:

Andreza Freire Castro
Cláudia Correia Cavalcante
Daniele Teobaldo Lima
Fernanda Mara Furtado Rocha
Francisca Querobina Mota Vasconcelos
Jacilda da Silva Rodrigues
José Augusto de Lima
Luciana Martins Valério da Silveira
Nélson José Figueiredo da Costa



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



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



REDE DE OUVIDORIAS

Ouvidores dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual

ORGÃO/ENTIDADE	OUVIDOR
ADAGRI – Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará	José Mauro Alves Nogueira
ADECE – Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará	Maria Estela Bezerra Sampaio
AESP – Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará	Carmem Rita F. de Queiroz Castro
ARCE – Agência Reguladora de Serviços Públicos e Delegados do Estado do Ceará	Daniela Carvalho Cambraia Dantas
CBMCE – Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará	Hans Nelivando Rabelo
CAGECE – Companhia de Água e Esgoto do Ceará	Maria José Afonso de Macedo
CASA CIVIL – Casa Civil	José Ricardo Pedrosa Nunes
CASA MILITAR – Casa Militar	Ricardo de Almeida Porto
CEASA – Central de Abastecimento do Ceará S/A	Francisca Dalva Vieira de Carvalho
CEDE – Conselho Estadual de Desenvolvimento Econômico	Sueli Mota Lima Gonçalves
CEARÁPORTOS – Companhia de Integração Portuária do Ceará	Ernesto de Oliveira Aderaldo Neto
CEE – Conselho Estadual de Educação do Ceará	Raimunda Aurila Maia Freire
CEGÁS – Companhia de Gás do Ceará	Nilce Clas
CGE – Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado	Juliana Cidrão Castelo Sales
CGD – Controladoria Geral de Disciplina	Reny Sales Rocha Filgueiras
CIDADES – Secretaria das Cidades	Silvio Márcio Ribeiro Pires
CODECE – Companhia de Desenvolvimento do Ceará	Andréa de Castro Perdigão
COGERH – Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos	Márcia Soares Caldas
CONPAM – Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente	Ester Oliveira Ferreira Aragão
DAE – Departamento de Arquitetura e Engenharia	David Machado Bastos
DER – Departamento Estadual de Rodovias	Ana Maria Saraiva Gurgel Coelho
DPGE – Defensoria Pública Geral do Estado	Ana Virgínia Ferreira Carmo
DETRAN – Departamento Estadual de Trânsito	José de Ribamar Diniz Barcelar
EMATERCE – Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural	Antônio José Viana de Oliveira
ZPE – Empresa Administradora da Zona de Processamento e Exportação de Pecém S/A	Helaine Lima de Oliveira
EGP – Escola de Gestão Pública	Patrícia Dibe Veríssimo
ESP – Escola de Saúde Pública do Ceará	Glauco Denis de Oliveira Bastos
ETICE – Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará	Francisco Agnaldo Nogueira
FUNCAP – Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico	Marília Rego Gonçalves Matos
FUNCEME – Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos	Maria Amália Memória Félix
FUNTELC – Fundação de Teleducação do Ceará	Maria de Fátima Silva G. Nunes



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



FUNECE – Fundação Universidade Estadual do Ceará	Francimá Campos Rocha
GABGOV – Gabinete do Governador	Camila Moreira Rocha Rios
IDACE – Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará	José Jader Farias Catunda
IDECI – Instituto de Desenvolvimento Institucional das Cidades	Layza Maria V. de Albuquerque
IPECE – Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará	Marlene Mindelo
ISSEC – Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará	Maria do Socorro Rufina Areal
JUCEC – Junta Comercial do Estado do Ceará	Claudio Braga Monteiro, respondendo
METROFOR – Companhia Cearense transportes Metropolitanos	Fernando Antônio Parente Mota
NUTEC – Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará	Marilene Bezerra Viana
PEFOCE – Perícia Forense do Estado do Ceará	Pedrina A. Alves de O. A. Alencar
PGE – Procuradoria Geral do Estado	Vera Lúcia Nunes de Araújo
PC – Polícia Civil	Geraldo Wilson Monteiro Nóbrega
PMCE – Polícia Militar do Ceará	Major Magnólia de Lacerda Carvalho
SECITECE – Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior do Estado do Ceará	Marilene da Páscoa Barros
SECULT – Secretaria de Cultura	Adília Maria Rocha Monteiro
SDA - Secretaria de Desenvolvimento Agrário	Fco. Das Chagas de V. Araújo
SEDUC – Secretaria de Educação Básica	Iranir Rodrigues Loiola
SEFAZ – Secretaria da Fazenda	Marcia Morais Ximenes Mendes
SEINFRA – Secretaria da Infraestrutura	Antonio Carneiro Brasil
SEJUS – Secretaria da Justiça e Cidadania	Fca. Paula M. Portela Holanda
SEMACE – Superintendência Estadual do Meio Ambiente	Maria do Socorro A. Teixeira
SEPLAG – Secretaria do Planejamento e Gestão	Marta Maria R. de Albuquerque
SESA – Secretaria de Saúde	Ana Paula Girão Lessa
SECOPA – Secretaria Especial da Copa	Lara Andrade da Costa e Silva
SESPORTE – Secretaria de Esportes	Jorge Sérgio Carneiro Redes
SETUR – Secretaria do Turismo	Maria do Socorro A. Câmara
SOHIDRA – Superintendência de Obras Hidráulicas	Adauto José Araújo Mota
SRH – Secretaria de Recursos Hídricos	Goretti de Fátima Ximenes Nogueira
SPA – Secretaria da Pesca e Aquicultura	Kaio Adney Moura Bezerra
SSPDS – Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social	Maria do Socorro Carvalho Brasil
STDS – Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social	Paulo Henrique Araújo Lima
URCA – Fundação Universidade Regional do Cariri	Prof. Berilo Barroso Mendes Júnior
UVA – Fundação Universidade Estadual Vale do Acaraú	José Luís Araújo Lira, em exercício
VICE GOV – Vice Governadoria	Silvia Helena Góes Moura



1. INTRODUÇÃO

1. 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 desenvolvidas no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará, no período de 01/01/2014 a 30/06/2014.

2. A partir do tratamento e análise das manifestações de ouvidoria, compreendendo os tipos, canais de entrada, resolutividade, assunto e setorial, as informações foram consolidadas como forma de retroalimentar o processo de gestão e decisão governamental.

3. A Rede de Ouvidorias, regulamentada por meio do Decreto nº 30.938/2012, tem um papel importante nesse processo, a quem cabe atuar na apuração e resposta das manifestações apresentadas pelos cidadãos, e a partir desse contexto, são apresentadas sugestões de providências a serem tomadas no âmbito da Gestão do Sistema ou pelas respectivas setoriais.

4. As manifestações de ouvidoria são atendidas conforme o fluxo dos procedimentos adotados pela CGE (P.CFOCS 001 em aprovação), em que a equipe da Central de Atendimento Telefônico 155, Equipe de Monitoramento/Qualidade e Disk Acessibilidade trabalham em articulação com a Rede de Ouvidorias para o tratamento das demandas apresentadas.

5. As atividades referentes ao tratamento das Solicitações de Informação, não são mais contempladas no Relatório Semestral de Ouvidoria, em virtude desse tipo de demanda ser trabalhada no âmbito dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação, não sendo um produto das Ouvidoria Setoriais. As Solicitações de Informação passaram a ser tratadas no Módulo de Acesso à Informação do Sistema de Ouvidoria-SOU, a partir de 01/11/2013.

2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

6. Neste capítulo são analisadas as providências tomadas pelas ouvidorias setoriais no período 2014.1 referente às recomendações apresentadas no Relatório Semestral 2013.2, nas áreas de capacitação, divulgação e reconhecimento da Ouvidoria, melhoria no atendimento e no serviço prestado, tratamento das manifestações de ouvidoria e os seus resultados no número das manifestações de ouvidoria.

7. Dos 10 (dez) órgãos e entidades mais demandados no semestre 2013.2, percebe-se que:

- **PMCE** e **Sesa** conseguiram implementar recomendações que surtiram efeito na redução das manifestações de ouvidoria, destacando-se a PMCE que apresentou uma diminuição em torno de 31% na quantidade de reclamações;
- **Seduc** e **SSPDS**, apesar de terem apresentaram diminuição na quantidade de manifestações de ouvidoria, não se consegue associar essa redução às recomendações apresentadas no relatório anterior;



- **Cagece e Sefaz** não conseguiram implementar recomendações efetivas à diminuição das manifestações, havendo aumento no número de reclamações, críticas e denúncias na ordem de 12 e 18%, respectivamente.

8. Faz parte deste relatório o Anexo I que contém todas as recomendações apresentadas no relatório 2013.2, comentários sobre sua implementação e análise acerca da efetividade.

3 - OUVIDORIA EM NÚMEROS

9. Neste capítulo serão analisadas as manifestações de ouvidoria registradas semestre 2014.1 de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria – SOU e dos relatórios apresentados pela Ouvidorias Setoriais. Cabe registrar que a análise qualitativa se restringirá às 10 Setoriais mais representativas da Rede, o que representa cerca de 87% da demanda de ouvidoria.

10. As manifestações de Ouvidoria são classificadas como **reclamação, denúncia, crítica, elogio, sugestão ou solicitação de serviço**, recebidas por diversos meios, como: telefone, internet (Sistema SOU), presencial, e-mail, carta, mídias sociais, caixa de sugestões (Sesa), dentre outros.

3.1 Total de Manifestações do Período

11. No primeiro semestre de 2014 foram registradas **27.153**, número 1,8% menor que o registrado no semestre anterior, conforme consta no Quadro 01 abaixo. Ressalte-se que apenas 0,01% de toda a demanda recebida na Rede de Ouvidoria Estadual se refere a assuntos de competência de outros Poderes ou outros Entes públicos.

Quadro 01
Registros das Manifestações de Ouvidoria por Sistema Informatizado

Ferramenta	2013.1	2013.2	2014.1	Percentual 2014.1
Sistema de Ouvidoria-SOU	14.970	18.821	20.112	74,1%
SESA (Sistema Informatizado de Ouvidor SUS)	2.189	8.618	6.873	25,3%
ARCE (Sistema de Ouvidoria da Arce)	180	204	168	0,6%
TOTAL	17.339	27.643	27.153	100%

Fonte: Sistema SOU e Relatórios de Ouvidoria da Sesa da Arce.

12. Apesar do Art. 2º, do Decreto Estadual nº. 30.474/2011, prever que todas as Ouvidorias Setoriais devem utilizar o SOU para o registro das suas manifestações, as Ouvidorias da Sesa e da Arce, em virtude de legislação específica, ainda utilizam sistemas próprios, Sistema SUS e Sistema SOA, respectivamente, representando cerca de 25,9% de todas as manifestações recebidas pelo Poder Executivo Estadual, o que denota a necessidade



de integrar o SOU a essas ferramentas, de forma a proporcionar a uniformidade do processo e a disponibilização de relatórios gerenciais unificados para o acompanhamento quantitativo e qualitativo de todas as demandas de ouvidoria.

3.2 Tipo de Manifestação

13. Considerando a quantidade de 27.153 manifestações de ouvidoria registradas no período analisado, nesse item são analisados os registros por tipo de manifestação.

14. As manifestações serão analisadas inicialmente em 3 grupos, quais sejam: **insatisfação do cidadão** quanto ao serviço público oferecido (reclamação, crítica e denúncia), **contribuição para a melhoria** do serviço público (sugestão e elogio) e **solicitação de serviço**, para, em seguida, serem analisadas por tipo de manifestação isoladamente.

15. Conforme mencionado anteriormente e confirmado pelos números apresentados no Quadro 02, a seguir, a Ouvidoria registrou 1,8% menos manifestações que o semestre anterior.

Quadro 02
Demanda de Ouvidoria por Grupo e Tipo de Manifestação

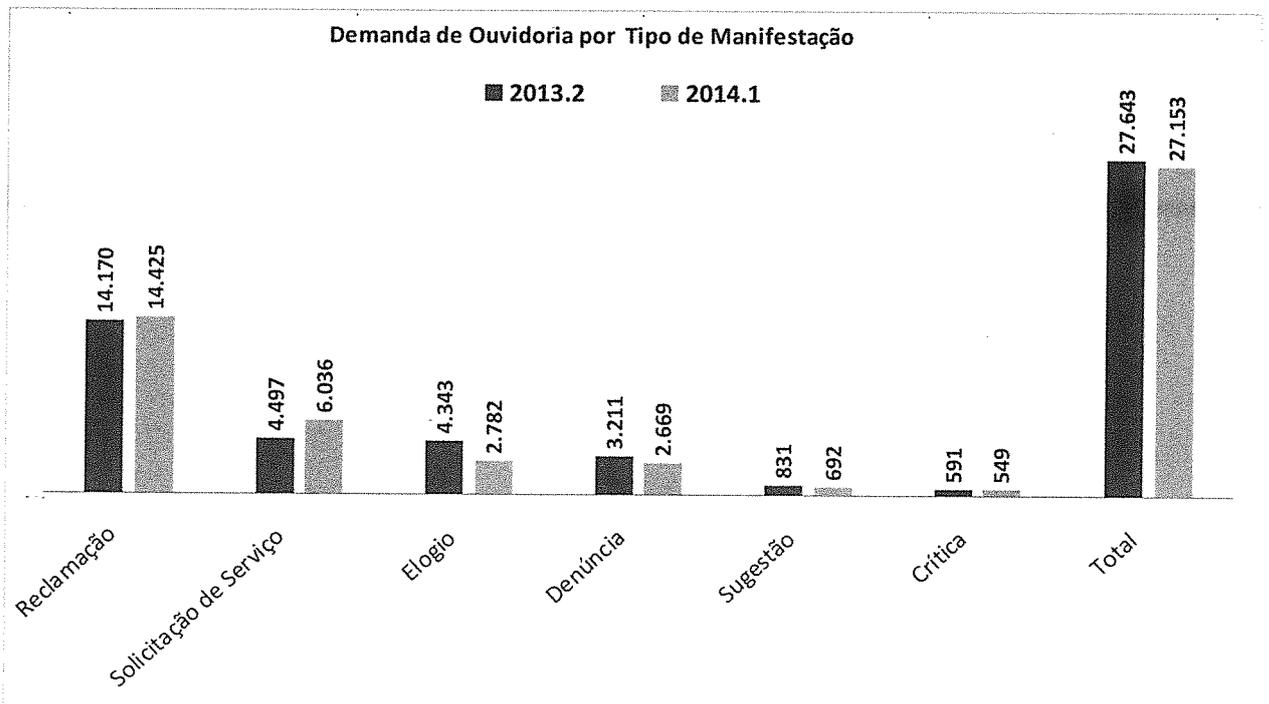
Tipificação	2013.1	2013.2	2014.1
Insatisfação do Cidadão	12.620	17.972	17.643 (-1,8%)
Reclamação	8.466	14.170	14.425 (+1,8%)
Denúncia	3.637	3.211	2.669 (-16,9%)
Crítica	517	591	549 (-7,1%)
Solicitação de Serviço	3.087	4.497	6.036 (+34,2%)
Contribuição do Cidadão	1.632	5.174	3.474 (-32,9%)
Elogio	986	4.343	2.782 (-35,9%)
Sugestão	646	831	692 (-16,7%)
Total	17.339	27.643	27.153 (-1,8%)

Fonte: Sistema SOU e Relatórios de Ouvidoria da Sesa da Arce.

16. Analisando os números acima, depreende-se que, apesar da diminuição no número dos registros, o grupo **insatisfação do cidadão** continuou contribuindo com cerca de 65% das manifestações, havendo uma redução no grupo **contribuição do cidadão** de 18,7 para 12,8%, enquanto que **solicitação de serviço** cresceu de 16,3 para 22,2% a participação nas manifestações registradas.



- **Sugestão** – Representando apenas **2,5% do total das manifestações** de ouvidoria, apresentou queda de 16,7% no período, em consequência, principalmente, pela diminuição das manifestações da Sesa e da SSPDS nesse tipo de demanda.



3.3 Manifestações por Função de Governo e Programa Orçamentário

18. Cabe registrar que as análises por função de governo e por programa orçamentário diferenciam pelo universo das manifestações registradas, já que:

- por **função de governo**, cabe apenas àquelas registradas no SOU, 20.112 registros, já que os sistemas utilizados pela Sesa e pela Arce não possuem esse tipo de classificação;
- por **programa orçamentário**, apesar do universo analisado ter sido todas as manifestações de ouvidoria do período, 27.153 registros, as informações obtidas e ora analisadas foram coletadas dos relatórios de ouvidoria das setoriais que trouxeram essa informação, apenas 37 dos 65 relatórios, pois as demandas registradas nos Sistemas ainda não possuem esse tipo de classificação de forma sistematizada, motivo pelo qual se classificou apenas cerca de 84,6% das manifestações de ouvidoria, 22.965 registros.

19. Quanto à classificação por **função de governo**, verificou-se que o maior volume foi concentrado nas seguintes áreas: Administração (35,7%), Saneamento (27,3%), Segurança Pública (13,7%), Comércio e Serviços (9,6%), Educação (4,9%), Transporte (2,4%) e Saúde (1,6%).

20. No Anexo II constam as 20.122 manifestações registradas no SOU classificadas por função e subfunção de governo.

21. Quanto à classificação por **programa orçamentário**, ressalte-se que pela primeira vez se torna possível analisar as manifestações de ouvidoria por esse tipo de classificação,



oportunidade em que os registros podem ser analisados de acordo com as políticas de governo que são refletidas nos respectivos programas.

22. Inicialmente, o Quadro 03 agrupa os programas orçamentários entre área meio e área finalística, onde se observa que 20% das manifestações de ouvidoria se referem à gestão dos órgãos e entidades, enquanto que os 80% restantes são relacionados às políticas públicas executadas pelos diversos órgãos e entidades estaduais.

Quadro 03

Demanda de Ouvidoria por Área Meio e Finalístico

Programas/Áreas	Quantidade	Percentual
Áreas Meios	4.704	20,5%
Áreas Finalísticas	18.261	79,5%

Fonte: Relatórios das Ouvidorias Setoriais.

23. No Quadro 04 consta a representatividade dos 10 programas orçamentários mais citados nas manifestações de ouvidoria classificadas nos relatórios das Setoriais, representando 83% dos registros classificados.

Quadro 04

Demandas de Ouvidoria por Programa Orçamentário

Programas Orçamentários	Órgão/Entidade	Quantidade	Percentual
Gestão e Manutenção dos Órgãos e Vinculadas (meio)	Todos	4.704	20,5%
Assistência à Saúde	Sesa	2.594	11,3%
Operação e Manutenção	Cagece	2.452	10,7%
Gestão e desenvolvimento de pessoas da administração estadual	Issec, Seplag e EGP	2.195	9,5%
Segurança pública integrada	SSPDS, PMCE e AESP	1.671	7,3%
Segurança Pública Comunitária	PMCE e SSPDS	1.602	7,0%
Transporte e logística do Estado do Ceará	Seinfra, Detran e DER	1.329	5,8%
Organização e Gestão da Educação Básica	Seduc	942	4,1%
Comercial	Cagece	870	3,8%
Promoção e Proteção dos Direitos	PMCE	677	3,0%



Humanos			
----------------	--	--	--

Fonte: Relatórios das Ouvidorias Setoriais.

24. Analisando os números do Quadro 04, observa-se que, além do programa específico à **gestão** dos órgãos e entidades, os programas mais citados são relacionados à **segurança, saúde, gestão e desenvolvimento de pessoas, transporte e operação e manutenção de serviços da Cagece**. Cabe registrar que a análise dos programas orçamentários mais citados deve direcionar o trabalho de aperfeiçoamento das políticas públicas a partir das demandas de ouvidoria.

25. No Anexo III constam as manifestações de ouvidoria classificadas dentre todos os programas orçamentários citados nos relatórios das 37 Setoriais que efetuaram essa classificação.

3.4 Manifestações por Ouvidoria Setorial

3.4.1 Ouvidorias Setoriais mais Demandadas

26. Passando a análise das manifestações de ouvidoria registradas nos três últimos semestres por órgão e entidade, percebe-se que estão bem definidos os mais demandados pela população, os quais seguem listados no Quadro 05. No Anexo IV consta relatório contendo todas as setoriais e a respectiva quantidade de manifestações.

Quadro 05

Ouvidorias mais Demandadas por Tipo de Manifestação

Setorial	Semestre	Tipos de Manifestação						Total
		Elogio	Sugestão	Sol.Serviço	Crítica	Reclamação	Denúncia	
SESA	2014.1	2.357	306	1.279	29	3.362	107	7.440
	2013.2	3.853	387	1.255	11	3.511	146	9.163
	2013.1	591	111	621	8	1.257	146	2.734
CAGECE	2014.1	40	12	644	22	5190	84	5.992
	2013.2	39	27	479	43	4440	232	5.260
	2013.1	22	28	400	75	2217	257	2.999
SEFAZ	2014.1	21	19	348	86	1304	167	1.945
	2013.2	17	16	221	40	1136	133	1.563
	2013.1	22	21	214	36	934	148	1.375
ISSEC	2014.1	21	4	1674	5	120	8	1.832
	2013.2	13	5	545	2	128	11	704
	2013.1	4	4	17	1	65	7	98
PMCE	2014.1	111	43	395	53	711	416	1.729
	2013.2	128	38	414	54	1040	394	2.068
	2013.1	102	27	372	40	852	456	1.849
DETRAN	2014.1	20	27	279	47	983	189	1.545
	2013.2	19	27	255	46	1038	163	1.548
	2013.1	32	25	258	45	730	165	1.255
SEDUC	2014.1	31	36	246	55	678	299	1.345
	2013.2	44	32	174	55	702	413	1.420
	2013.1	22	41	187	55	719	476	1.500
POLÍCIA CIVIL	2014.1	17	8	33	15	195	445	713
	2013.2	13	6	44	7	158	447	675
	2013.1	21	6	48	19	156	520	770



SSPDS	2014.1	13	48	73	38	319	197	688
	2013.2	31	105	168	124	382	120	930
	2013.1	35	117	181	62	210	137	742
CGD	2014.1	1	3	6	10	170	241	431
	2013.2	1	3	10	12	88	323	437
	2013.1	3	3	9	10	105	382	512
	Total	7.644	1.535	10.849	1.105	32.900	7.229	

Fonte: Sistema SOU e Relatórios de Ouvidoria da Sesa da Arce.

27. Segue análise superficial sobre os números de cada uma das 10 Setoriais mais demandadas, ressaltando o crescimento das demandas relacionadas à **Cagece** e à **Sefaz**:

- **Sesa:** Representa 27,4% de todas as demandas da ouvidoria do semestre. Há cerca de 1 ano, quando iniciou a implantação de uma sub-rede de ouvidoria, se apresentou como a Setorial com maior quantidade de manifestações da Rede do Poder Executivo. Atualmente possui uma sub-rede com 55 unidades de ouvidoria, porém, apesar do crescimento da sub-rede nesse último semestre, quando foram criadas mais 9 unidades, a quantidade de manifestações caiu 18,80%. Pode-se responsabilizar pela diminuição da demanda de ouvidoria a implementação de recomendações da ouvidoria setorial pela Gestão da Secretaria;
- **Cagece:** Representa 22% de todas as demandas da ouvidoria e no período teve um aumento de 13,9% no número de manifestações. Apresentou, ainda, um crescimento de 16,9% nas manifestações do tipo **Reclamação** e uma redução em torno de 150% no número de **Denúncias**. Cerca de 30% das reclamações são por demora na execução de serviços e 27% das denúncias são por conduta de funcionário, o que pode direcionar para serviços prestados por empresas contratadas;
- **Sefaz:** Atualmente representa 7,2% das demandas de ouvidoria e apresenta um crescimento constante a cada período analisado. No último semestre, apresentou aumento em todos os tipos de manifestação, ressaltando o aumento de 14,8% nas **Reclamações**, 25,6% nas **Denúncias** e 115% nas **Críticas**. O Programa “Sua Nota Vale Dinheiro” contribui com 85% das reclamações e 76% das críticas recebidas na ouvidoria da Setorial;
- **Issec** apresentou aumento de 207% nas solicitações de serviço, passando a ser a setorial com o maior número desse tipo de demanda, contudo, foi verificado, em visita *in loco*, que o teor dessas demandas são pertinentes ao atendimento primário de serviços ofertados pela Entidade, não se caracterizando como manifestação de ouvidoria;
- **SSPDS e PMCE:** Reduziram as **Reclamações** em 16,5 e 31,6%, respectivamente. Mais de 50% das reclamações ligadas aos referidos órgãos se referem à falta de policiamento ou não atendimento às ocorrências;
- **Detran** apresentou um aumento de 16% nas demandas relacionadas à denúncia, contudo, cerca de 30% dessas manifestações se referem a fiscalização de transporte intermunicipal e furto de veículos;
- **Seduc:** No último semestre apresentou uma redução de 11,8% no grupo de manifestações formado por reclamação, críticas e denúncias, contudo, considerando o



impacto das suas políticas junto à sociedade, bem como a quantidade de equipamentos espalhados pelo Estado, entende-se que uma única unidade de ouvidoria, localizada na sede da Secretaria (Cambeba), subestima a participação da sociedade na contribuição para o oferecimento de melhores políticas. Cerca de 20% das reclamações e 32% das denúncias são relacionadas à má conduta de diretor de escola, irregularidades administrativas e funcionais e atraso ou falta de pagamento de pessoal.

- **Polícia Civil:** Apresentou no período um aumento de 23,4% nas manifestações do tipo **Reclamação**. Cerca de 32% dessas reclamações são relativas à “falta ou demora no atendimento em delegacia”;
- **CGD:** A grande maioria das manifestações de ouvidoria relacionada à CGD é por má conduta de servidor da área de segurança, contudo, aquela Controladoria conclui a manifestação solicitando que o cidadão se dirija pessoalmente para registrar a manifestação.

3.4.2 Manifestações por Tipo, por Assunto e por Setorial

28. Nos tópicos anteriores já foi analisada a demanda de manifestações de ouvidoria por tipo de manifestação, por programa e por Ouvidoria Setorial, no Quadro 06 abaixo pode-se observar a classificação dessas demandas pelos assuntos mais demandados, com exceção das demandas da Sesa, pois o Sistema mais utilizado dessa Ouvidoria (SUS) não classifica os assuntos por tipo de manifestação, motivo pelo qual será analisada em seguida no Quadro 07. Cabe registrar que esses assuntos devem ter prioridade e tratados junto à Gestão Setorial e às áreas operacionais correlatas.

Quadro 06

Demanda por Tipo de Manifestação, Principais Assuntos e Ouvidoria Setorial

Tipificação	Órgão/Assuntos
Reclamação	Demora na Execução dos Serviços da (Cagece): 1.583 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 1.098 Insatisfação com a Resposta/Ouvidoria (Diversos): 675 Falta de Água (Cagece): 613 Problemas na Rede de Esgoto (Cagece): 493
Solicitação de Serviço	Autorização de Procedimentos do (Issec): 844 Intensificação de Policiamento (SSPDS e PMCE): 305 Conserto de Vazamento de Água (Cagece): 233 Rede Credenciada (Issec): 175 Contra-Cheque On-line (Seplag): 127
Denúncia	Crimes contra pessoa, a vida, liberdade (PC, SSPDS e PMCE): 261



	Irregularidades Administrativas e Funcionais (Diversos): 204 Tráfico de Drogas (PC, SSPDS e PMCE): 200 Conduta de Policial Militar (PMCE): 191 Conduta de Servidores (Diversos): 108
Crítica	Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 63 Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão (Diversos): 64 Insatisfação com a Gestão Governamental (Diversos): 32 Insatisfação com a Resposta/Ouvidoria (Diversos): 12 Contra-Cheque On Line (Seplag): 11
Elogio	Elogio à Servidor (Diversos): 131 Elogio às Atividades de Polícia (PMCE, CBMCE, SSPDS, Aesp, e Pefoce): 97 Elogio à Instituição (Diversos): 96 Elogio ao Governador (GabGov): 40
Sugestão	Melhorias na Segurança Pública (PMCE, CBMCE, SSPDS, Aesp e Pefoce): 37 Intensificação de Policiamento (PMCE e SSPDS): 17 Concurso Público (Diversos): 24 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 11

Fonte: Sistema SOU.

29. Cabe registrar a quantidade de manifestações relativas ao assunto **Programa Sua Nota Vale Dinheiro**, da Sefaz, bastante citado nas manifestações do tipo Reclamações, Críticas e Sugestões.

30. No Anexo IV constam todas as manifestações de ouvidoria classificadas por Setorial e por assunto

31. No Quadro 07 abaixo pode-se verificar os assuntos mais recorrentes nas manifestações de ouvidoria afetas à Sesa, números esses, que devem balizar as ações corretivas e preventivas daquela ouvidoria setorial junto à Gestão.

Quadro 07

Demanda da Sesa por Principais Assuntos

Tipificação	Assuntos
Reclamação,	Estrutura Física, Funcionamento, Pessoal e Financeiro: 1.315
Denúncia,	Problemas nos serviços ou procedimentos realizados: 1.097
Solicitação e	Inacessibilidade aos serviços agendados: 837



Sugestão	Problemas na acessibilidade aos serviços relacionados à regulação: 659 Relacionamento Interpessoal: 515 Alimentação: 339
----------	--

Fonte: Relatório de Ouvidoria da Sesa.

3.5 Manifestação por Meio de Entrada

32. No Quadro 08 abaixo constam as manifestações de ouvidoria classificadas por meio de recebimento, destacando-se que mais de 90% das demandas foram recebidas por telefone (Central 155 e Sesa), pela internet (SOU) ou de forma presencial.

Quadro 08

Manifestações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	2013.2	2014.1	Variação
Telefone (Central 155)	8.903	10.390	16,70%
Internet (Sistema SOU)	8.875	8.372	- 5,66%
Presencial	6.601	4.182	- 57,84%
Telefone (Sesa)	4.440	1.488	- 66,48%
E-mail	336	584	73,80%
0800 Disk Acessibilidade (Idoso e Pessoas com deficiência)	97	77	- 20,61%
Carta	16	20	25%
Facebook	61	18	-70,49%
Twitter	03	03	-
Caixa de Sugestão (Sesa)	5.425	2.604	- 52%
Outros (Sesa)	38	--	-
Total	27.643	27.153	- 1,8%

Fonte: Sistema SOU e Relatórios de Ouvidoria da Sesa da Arce.

33. A Central de Atendimento 155 consolida-se como o principal meio de entrada da ouvidoria, seguida da internet, onde se registra a manifestação diretamente no Sistema SOU, e pela forma presencial, meio de entrada ainda muito forte nas demandas da Sesa, já que a mesma possui atualmente uma sub-rede contando 55 postos de ouvidoria.

3.5.1 Manifestações por Macro-região e por Meio de Entrada

34. Em seguida, no Quadro 09, com base nos registros do Sistema SOU, pode-se observar como as demandas de ouvidoria são registradas por macro-região do Estado e a representatividade da respectiva população nas demandas.



Quadro 09

Manifestações por Macrorregião e por Meio de Entrada Registradas no SOU

Macrorregião de Planejamento/Outros	Quantidade de Manifestações	Manifestações vs. População (%)	Meio de Entrada
Região Metropolitana de Fortaleza	9.996	0,26%	Telefone 65,96% Internet 31,28% Presencial 2,18% E-mail 0,47% Carta 0,07% Twitter 0,03%
Cariri-Centro Sul	1.467	0,10%	Internet 44,03% Telefone 41,44% E-mail 13,49% Presencial 0,81% Facebook 0,13% Disk Acessibilidade 0,6%
Sobral-Ibiapaba	371	0,03%	Internet 64,95% Telefone 33,15% Presencial 1,34% E-mail 0,26% Disk-Acessibilidade 0,26%
Litoral Oeste	362	0,04%	Internet 59,94% Telefone 37,84% Presencial 1,38% E-mail 0,55% Carta 0,27%
Litoral Leste-Jaguaribe	351	0,07%	Internet 72,93% Telefone 25,64% Presencial 0,85% E-mail 0,56%



Sertão Central	334	0,05%	Internet 63,47% Telefone 35,92% E-mail 0,59%
Sertão dos Inhamuns	199	0,04%	Internet 66,83% Telefone 32,66% Presencial 0,5%
Baturité	151	0,06%	Telefone 58,94% Internet 38,41% E-mail 1,32% Presencial 0,66% Carta 0,66%
Outros Estados	314	--	Internet 96,49% Telefone 2,22% Presencial 0,63% E-mail 0,63%
Não Informado	7.336	--	Internet 45,96% Telefone 39,53% Presencial 11,36% E-mail 1,6% Disk-Acessibilidade 1,02% Facebook 0,25% Carta 0,23%

Percentual obtido a partir do Quociente do total de demandas registradas pela estimativa da população residente em 2013 (Dados IBGE).

Fonte: Sistema SOU.

35. De acordo com o números apresentados, observa-se que o maior volume de manifestações é proveniente da Região Metropolitana de Fortaleza, a maioria concentrada na Capital, no entanto, considerando a população residente dessa região, o percentual de manifestantes que registraram manifestações ainda é muito baixo, representando apenas 0,26% no primeiro semestre.

36. Contudo, comparando a Região Metropolitana de Fortaleza com as outras regiões do Estado, percebe-se que o interior participa bem menos nas manifestações de ouvidoria. Outro fato observado é o meio de entrada, já que, enquanto na Capital se utiliza o telefone 155 como o principal meio de entrada, quase dois terços dos registros, essa relação se inverte no interior,



passando a internet a ser o principal meio de entrada. Isso denota que o telefone 155 precisa ser mais difundido junto à população interiorana, por meio de campanhas de divulgação.

4 - RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

37. Neste tópico foi analisada a resolutividade das manifestações de ouvidoria registradas no Sistema SOU, considerando a conclusão da apuração das manifestações no prazo regulamentar, previsto para 15 dias, com possibilidade de prorrogação por igual período.

38. Pelo Quadro 10, abaixo, percebe-se que o cumprimento dos prazos cresceu de um modo geral, chegando a 90% nesse último semestre.

Quadro 10

Resolutividade das Manifestações Registradas no SOU

Situação	2013.2	2014.1
Manifestações respondidas no Prazo	83,8%	90%
Manifestações respondidas fora do Prazo	16,1%	9,5%
Manifestações não concluídas	0,1%	0,5%

Fonte: Sistema SOU.

De acordo com as manifestações registradas no SOU, o tempo médio de resposta no semestre foi de 9,72/dias.

4.1 Resolutividade por Ouvidoria Setorial

39. Analisando a resolutividade das Ouvidorias Setoriais, de acordo com os números do SOU, tem-se o resultado das ouvidorias mais demandadas no Quadro 11, enquanto que no Quadro 12 aparecem as setoriais que apresentaram os piores resultados.

Quadro 11

Resolutividade das Ouvidorias mais Demandadas

Órgão	Total de Manifestações Respondidas no Prazo Legal	Percentual de Resolutividade no Prazo
POLÍCIA CIVIL	713	100%
CGD	431	100%
ISSEC	1.832	100%
CAGECE	5.990	99,7%
SEFAZ	1.931	99,4%
SSPDS	620	90,1%
SESA	497	88,1%



PMCE	1.444	83,5%
SEDUC	1.005	78,2%
DETRAN	1.101	71,6%

Fonte: Sistema SOU.

40. No Anexo V consta a resolutividade de todas as Ouvidorias Setoriais.

41. No Quadro 12 estão as Ouvidorias Setoriais que apresentaram os menores índices de resolutividade no período.

Quadro 12

Menores Índices de Resolutividade entre as Setoriais

Órgão	Total de Manifestações Respondidas no Prazo	Percentual de Resolutividade no Prazo
CIDADES	34	85,0%
PMCE	1.444	83,5%
NUTEC	14	82,3%
ETICE	05	83,0%
PEFOCE	79	80,6%
SEDUC	1.005	78,2%
URCA	33	73,3%
DETRAN	1.101	71,6%
CBMCE	59	52,6%
FUNTELC	5	50,0%
JUCEC	12	46,1%
CEGÁS	04	40,0%
SECITECE	04	20,0%

Fonte: Sistema SOU.

42. Os principais fatores observados para a baixa resolutividade de algumas setoriais foi:
- acúmulo de funções do servidor designado ouvidor, fato comum nas setoriais que possuem uma baixa quantidade de demanda; e
 - dificuldade na sensibilização das áreas internas no fornecimento de informações, principalmente nas setoriais que possuem uma quantidade maior de manifestações.

5. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



43. O Índice de Satisfação dos usuários da Ouvidoria Geral do Estado é Indicador de Qualidade da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.

44. 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
- Recomendação da Ouvidoria a outras pessoas.

45. A pesquisa de satisfação foi aplicada no período de 01/01/2014 a 30/06/2014 após concluída a manifestação, por meio do Sistema SOU, por e-mail e por telefone (Central 155), representando uma amostragem de 11,79%, correspondendo a 2.372 usuários. A forma de acesso à pesquisa também é divulgada nas cartas-respostas enviadas aos cidadãos.

46. O índice geral de satisfação do usuário da ouvidoria no 1º semestre de 2014 foi de **82,6%**, quando os usuários avaliaram a Ouvidoria como Excelente, Ótimo ou Bom e indicaram que recomendariam o serviço para outras pessoas. O referido índice cresceu 2,6% se comparado com semestre anterior.

47. Existe a necessidade de aperfeiçoamento da referida pesquisa, pois atualmente não diferencia a avaliação da política pública ofertada ao cidadão da avaliação do serviço prestado pela ouvidoria.

5.1 Satisfação dos Usuários por Ouvidoria Setorial

48. O Quadro 13 apresenta o resultado da pesquisa de satisfação nas setoriais mais demandadas.

Quadro 13

Resultado da Pesquisa de Satisfação nas Setoriais mais Demandadas

Ouvidoria Setorial	Percentual	Usuários que Responderam a Pesquisa
Issec	88%	39
Cagece	88%	452
Seduc	85%	172
Seplag	85%	84
Polícia Civil	84%	87
Sefaz	81%	468
PMCE	81%	126
Detran	80%	295



Sesa	74%	69
------	-----	----

Fonte: Sistema SOU.

49. Já no Quadro 14 é apresentado o resultado das Setoriais que apresentaram os mais baixos índices no resultado da pesquisa nesse semestre.

Quadro 14

Setoriais que Apresentaram os Menores Índices de Satisfação

Ouvidoria Setorial	Percentual	Usuários que responderam à pesquisa
Sejus	70,8%	16
Ematerce	70,3%	09
CBMCE	68,3%	20
Semace	68,1%	23
Metrofor	67,7%	31
Etice	66,6%	01
Adagri	63,3%	10
Jucec	58,3%	04
Nutec	44,4%	03
Cearáportos	40%	05

Fonte: Sistema SOU.

50. No Anexo VI consta o resultado da pesquisa de satisfação de todas as Ouvidorias Setoriais.

6 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES DAS SETORIAIS

51. As Ouvidorias Setoriais apresentaram nos respectivos relatórios semestrais recomendações e sugestões para o aperfeiçoamento de políticas públicas e da própria ouvidoria, das quais seguem destacadas abaixo alguns exemplos dessas contribuições. A relação completa das recomendações e sugestões segue no Anexo VII:

- Ouvidoria da CGE:
 - “Ampliar a divulgação dos serviços da Ouvidoria, incluindo os meios de comunicação (Tv, rádio, busdoor) e afixação de cartazes, banners, nos equipamentos do Governo do Estado”;
 - “Inserir na gravação de espera da Central de Atendimento divulgação das ações do governo para que os cidadãos tomem conhecimento sobre os investimentos, educando-os inclusive para que atuem como agente do controle social”.
- Ouvidoria da Sefaz:



- *“Implementar o sistema de cupom eletrônico para dinamizar o processamento dos documento fiscais da Campanha Sua Nota Vale Dinheiro, bem como o pagamento imediato dos créditos dos participantes”;*
- *“Atualizar as informações constantes no site da SEFAZ para facilitar a comunicação com os usuários”;*
- *“Implantação de grupo de trabalho em regime de mutirão para atender os processos que estão aguardando parecer jurídico da SEFAZ”.*
- Ouvidoria da Sesa:
 - *“Implantação de Ouvidorias nas Coordenadorias Regionais de Saúde e em novas Unidades Assistenciais mantida pelo Governo do Estado, bem como apoio na implementação e implantação nas Ouvidorias Municipais do SUS. No primeiro semestre de 2014, foram implantadas 09 novas ouvidorias no Interior do Estado”;*
 - *“Realizar campanhas de informação e esclarecimentos sobre as Ouvidorias do SUS, para o público do seguimento social de menor escolaridade, em virtude da concentração de manifestações com formação escolar igual ou superior ao nível médio”;*
 - *“No que tange às questões relacionadas à "relacionamento interpessoal", Os dados apontam para a necessidade de se ampliar o debate sobre a dimensão ética do cuidado em saúde, olhando para a dinâmica interna do processo de trabalho em cada unidade, na busca da construção de relações mais horizontalizadas, flexíveis e solidárias entre os atores do SUS. Nesse sentido, a articulação com setores do SUS que já trabalham mais diretamente com a temática parece fundamental, intensificando a implantação do Humaniza SUS em todos os espaços da Sesa e, mais especificamente, naqueles voltados para a assistência direta ao cidadão”.*
- Ouvidoria da SSPDS:
 - *“Fiscalização e avaliação periódica dos atendimentos a fim de adotar medidas correccionais aos casos que estejam em desacordo com os padrões de qualidade no atendimento, treinamento e orientação para os tele-atendentes, visando melhoria nos processos e procedimentos, como também adoção de medidas corretivas no âmbito da Polícia Militar”;*
 - *“Aumento do policiamento ostensivo com ações estratégicas; investimentos no treinamento e aparelhagem de maior potencial ofensivo”.*

7 - ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DA SETORIAL

52. No relatório semestral de ouvidoria foi requerida a informação referente à atuação do Ouvidor Setorial junto à Gestão Superior do Órgão ou Entidade, tais como: assento em comitê executivo/gestor, elaboração de relatórios periódicos endereçados à alta gestão, contendo



recomendações e informações estratégicas para a tomada de decisão, buscando o aprimoramento da instituição e das políticas públicas oferecidas aos seus clientes.

53. Sobre o assunto, de acordo com as informações obtidas junto aos relatórios setoriais, apenas 34 Ouvidorias Setoriais possuem atuação junto à respectiva Gestão, ou seja, pouco mais de 50% das Setoriais possuem suas ouvidorias como ferramenta de gestão.

8 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

54. A partir dos tópicos abordados neste Relatório, seguem sugestões de providências a serem tomadas tanto pela CGE, enquanto gestor do Sistema de Ouvidoria, como pelas diversas Ouvidorias Setoriais, no intuito de aperfeiçoar a gestão das demandas de ouvidoria, bem como transformá-las, de fato, em ferramenta de aprimoramento das políticas públicas oferecidas à sociedade:

- 54.1. Integração dos Sistemas utilizados pelas Ouvidorias da Sesa e da Arce com o Sistema SOU (CGE, Sesa e Arce);
- 54.2. Sistematizar no SOU a classificação das manifestações de ouvidoria por programa orçamentário (CGE);
- 54.3. Desenvolver no Sistema SOU relatórios gerenciais por setorial para encaminhamento aos Gestores Setoriais (CGE);
- 54.4. Ouvidorias Setoriais atuarem junto à Gestão, no intuito de dar conhecimento dos números e perfil das demandas de ouvidoria, bem como propor soluções para reformulações das políticas públicas, no intuito de reduzir as demandas negativas de ouvidoria (Todas as Setoriais);
- 54.5. Aprimoramento das respostas às demandas de ouvidoria, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários (Todos os Órgãos e Entidades, em especial: Sejus, Ematerce, CBMCE, Semace, Metrofor, Etice, Adagri, Jucec, Nutec, Cearáportos);
- 54.6. Maior divulgação dos canais de ouvidoria, em especial fazer valer o cumprimento da Lei Estadual nº. 14.594/2009 (DOE 06/01/2010) que dispõe sobre a obrigatoriedade dos estabelecimentos públicos e privados que atendam ao público em afixar em local visível os contatos da Ouvidoria (CGE, Casa Civil e GabGov);
- 54.7. Aplicação do Plano de Ação para Sanar Fragilidades - PASF para os pontos mais representativos, priorizando as setoriais, programas orçamentários e assuntos mais recorrentes (CGE e Todas as Setoriais);
- 54.8. Atuação da Gestão na sensibilização das áreas internas no fornecimento de informações que subsidiam a apuração das demandas (Todas as Setoriais);
- 54.9. Aperfeiçoar o portal do órgão, tornando-o mais interativo e que as informações e procedimentos referentes a produtos e serviços do órgão fiquem mais claros para os usuários (Detran);
- 54.10. Implementar o sistema de cupom eletrônico para dinamizar o processamento dos documento fiscais da Campanha Sua Nota Vale Dinheiro, bem como o pagamento imediato dos créditos dos participantes (Sefaz);



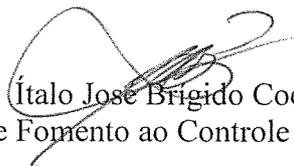


- 54.11. Implementação de uma sub-rede de ouvidoria na Seduc, considerando a quantidade de regionais e equipamentos com atendimento direto ao público (Seduc);
- 54.12. Articulação com a Gestão e a Ouvidoria Setorial do Issec para o redirecionamento das demandas originariamente de atendimento primário (CGE e Issec);
- 54.13. Articular com os órgãos que compõem o Sistema de Segurança Pública Estadual em conjunto para gestão das demandas afetas ao tema, considerando que estão dentre as ouvidorias mais demandadas e o compartilhamento de diversas manifestações (CGE, SSPDS, PMCE, PC, CBMCE, CGD e Pefoce);
- 54.14. Realizar aperfeiçoamento da pesquisa de satisfação de usuários, no intuito de destacar a avaliação da política pública ofertada ao cidadão da avaliação do serviço prestado pela ouvidoria (CGE);
- 54.15. Priorização das atividades relacionadas à ouvidoria setorial para aqueles designados para tal (Todas as Setoriais).

Fortaleza, 30 de setembro de 2014.



Jean Lopes dos Santos
Orientador da Célula de Ouvidoria – Celou/Cfocs/CGE



Ítalo José Brígido Coelho
Coordenador de Fomento ao Controle Social – Cfocs/CGE