GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

Ouvidoria do Ceará

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 julho a dezembro/2014

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Ouvidoria do Ceará

EXPEDIENTE

Secretária de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral
José Nelson Martins de Sousa

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

Articulador
Daniel Freitas de Oliveira

Orientador Célula de Ouvidoria
Jean Lopes dos Santos

Assessora Técnica
Caroline Bastos Gabriel

Auditora de Controle Interno
Larisse Maria Ferreira Moreira

Colaboradores Célula de Ouvidoria:

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

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 Estevam Guimarães
Francisco Ivo Viana da Silva
Francisco José Lopes Nunes
Francisco Willames Maciel Belém
Juscelino Alves da Silva
Lívia Crisóstomo Tobias de Souza
Luiz Edevaldo Ferreira Oliveira
Maria Alverlânia Vieira Chaves
Maria Dayane Almeida Alves
Maria Lucilene Freitas Brasil
Maria Tarciana Vieira Crisóstomo
Maria Vanderline Freitas Almeida
Michele Silva Carvalho
Midian Carneiro de Lima
Paulo Pereira Souza Junior
Roberta Honorato de Abreu Almeida
Valdézia Maria Leal Costa

REDE DE OUVIDORIAS
Ouvidores dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual

ORGÃO/ENTIDADE	OUVIDOR
ADAGRI – Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceara	José Mauro Alves Nogueira
ADECE – Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará	Maria Estela Bezerra Sampaio
AESP – Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará	Fernanda Patrícia Cavalcante de Melo
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 Clãs
CGE – Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado	Tiago Peixoto Feliciano, respondendo
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	Francisco Alves de Aguiar
DER – Departamento Estadual de Rodovias	Ana Maria Saraiva Gurgel Coelho
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	Ilcio Rodrigo de Castro Crescêncio Pereira
EGP – Escola de Gestão Pública	Jair Melo de Oliveira
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 Metereologia e Recursos Hídricos	Maria Amália Memória Félix
FUNTELC – Fundação de Teleducação do Ceará	Maria de Fátima Silva G. Nunes

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
SEGE – Secretaria Especial da Grandes Eventos Esportivos	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 Aqüicultura	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 01/07/2014 a 31/12/2014.

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 n° 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 definidos no Sistema de Gestão da Qualidade da CGE (P.CFOCS 001 em aprovação), em que a equipe da Central de Atendimento Telefônico 155, Equipes de Monitoramento e Qualidade trabalham em articulação com a Rede de Ouvidorias para o tratamento das demandas apresentadas.

5. As atividades referentes ao tratamento das solicitações de informação, com base na Lei de Acesso à 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 2014.2 referente às recomendações apresentadas no Relatório Semestral 2014.1, 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. Analisando os dados do Quadro 05 (fls.13), que possui a evolução dos números das manifestações de ouvidoria dos 10 (dez) órgãos e entidades mais demandados nos últimos 03 semestres, percebe-se que:

- **Sesa**: as implementações das recomendações do semestre anterior e a criação de ouvidorias em unidades da SESA contribuíram para o aumento no número de manifestações do **Solicitações de Serviço, Elogios** e **Sugestões que,** juntas, apresentaram um aumento de 36%, enquanto as manifestações relacionadas à

insatisfação da população (reclamação, denúncia e crítica) apresentaram uma redução de 16%;

- **Cagece, CGD, SSPDS:** Não apresentaram redução no registro de manifestações, se comparado com o semestre anterior, e ainda, não constam evidências de implementação das recomendações de ouvidoria para melhoria do serviço, haja vista, que as algumas demandas relacionadas à insatisfação do cidadão tiveram aumento;

- **PMCE**: Comparado com o semestre anterior, o número de manifestações se manteve estável, apesar do aumento verificado nas manifestações do tipo **Reclamações,** compensado com a redução de outros tipos, a exemplo das **Críticas** e das **Denúncias**.;

- **Issec, Sefaz, Detran, Polícia Civil e Seduc:** Apresentaram redução no registro de manifestações, se comparado com o semestre anterior, no entanto, não de pode associar esse decréscimo às recomendações apresentadas pelas ouvidorias, haja vista, não constarem evidências de implementação das recomendações de ouvidoria para melhoria do serviço, haja vista, que, com exceção da Seduc e Polícia Civil, algumas demandas relacionadas à insatisfação do cidadão tiveram aumento.

8. Faz parte deste relatório o **Anexo I** que contém todas as recomendações apresentadas no relatório 2014.1, comentários sobre sua implementação e análise acerca da efetividade.

3 - OUVIDORIA EM NÚMEROS

9. Neste capítulo serão analisadas as manifestações de ouvidoria registradas no semestre 2014.2 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 89,3% da demanda de ouvidoria, apesar dos números relacionados a todas as 65 Ouvidorias Setoriais constarem no **Anexo IV**.

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 segundo semestre de 2014 foram registradas **28.568** manifestações de ouvidoria, número 5,2% maior que o registrado no semestre anterior, conforme consta no Quadro 01 a seguir.

Quadro 01
Registros das Manifestações de Ouvidoria por Sistema Informatizado

Ferramenta	2013.2	2014.1	2014.2	Percentual 2014.1
Sistema de Ouvidoria-SOU	18.821	20.112	**20.581**	72%
SESA (Sistema Informatizado Ouvidor SUS)	8.618	6.873	**7.769**	27,1%
ARCE (Sistema de Ouvidoria da Arce)	204	168	**218**	0,76%
TOTAL	**27.643**	**27.153**	**28.568**	**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 Setorias devem utilizar o SOU para o registro das suas manifestações, as Ouvidorias da Sesa e da Arce, em virtude de legislações específicas, ainda utilizam sistemas próprios, Sistema SUS e Sistema SOA (Transporte, Gás Canalizado e Saneamento), respectivamente, representando cerca de 27,8% de todas as manifestações recebidas pelo Poder Executivo Estadual, o que denota a necessidade de integração do 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 28.568 manifestações de ouvidoria registradas no período analisado, nesse item serão detalhadas por tipo de manifestação. Ressalte-se que 1,1% de toda a demanda recebida na Rede de Ouvidoria Estadual se refere a assuntos de competência de outros Poderes ou outros Entes públicos.

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, houve um aumento de 5,2% nos registros das manifestações de ouvidoria comparando com o semestre anterior.

Quadro 02
Demanda de Ouvidoria por Grupo e Tipo de Manifestação

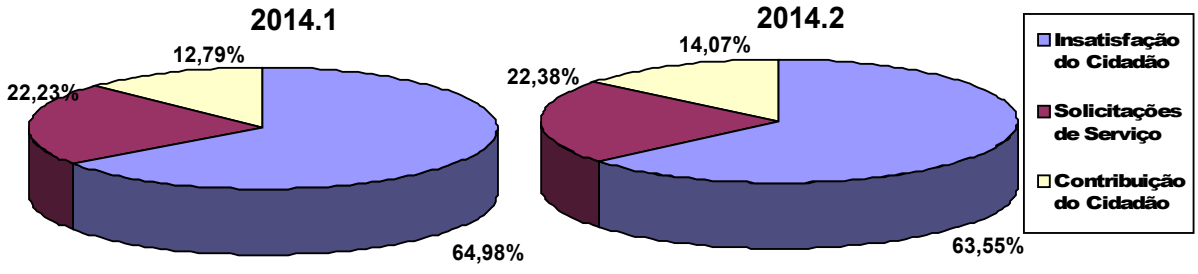
Tipificação	2013.2	2014.1	2014.2
Insatisfação do Cidadão	**17.972**	**17.643 (-1,8%)**	**17.882 (+1,3%)**
Reclamação	14.170	14.425 (+1,8%)	15.347 (+6,4%)
Denúncia	3.211	2.669 (-16,9%)	2.219 (-16,8%)
Crítica	591	549 (-7,1%)	316 (-42,4%)
Solicitação de Serviço	**4.497**	**6.036 (+34,2%)**	**6.364 (+5,4%)**
Contribuição do Cidadão	**5.174**	**3.474 (-32,9%)**	**4.322 (+24,4%)**
Elogio	4.343	2.782 (-35,9%)	3.645 (+31,0%)
Sugestão	831	692 (-16,7%)	677 (-2,2%)
Total	**27.643**	**27.153 (-1,8%)**	**28.568 (+5,2%)**

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

16. Analisando os números acima, depreende-se que o aumento de 5% no número de manifestações de ouvidoria teve contribuição dos 3 grupos de manifestação, porém foi o grupo Contribuição do Cidadão que apresentou o maior aumento, seja em números absolutos ou em percentuais, especialmente os Elogios, que iremos detalhar mais adiante..

17. No **Gráfico 01**, abaixo, fica mais bem evidenciado o crescimento da "fatia" relacionada ao grupo **Contribuição do Cidadão** no "bolo" que contempla todas as manifestações de ouvidoria registradas no período, e redução, mesmo que discreta, do grupo **Insatisfação do Cidadão**, enquanto que as **Solicitações de Serviço** permaneceram participando com a mesma fatia.

Gráfico 01
Demandas de Ouvidoria por Grupo de Manifestações



Fonte: Sistema de Ouvidoria-SOU e Relatórios SESA e ARCE

18. Passando a analisar os números por tipo de manifestação, observa-se que:

- **Reclamação** - Continua sendo o motivo mais representativo que leva o cidadão a procurar a Ouvidoria, **53,7% de todos os registros**, havendo um aumento de 6,4% no

último semestre. Individualmente, Sesa, Cagece e Detran representam 71% de todas as reclamações, e no último semestre a **Sesa e Detran** apresentaram uma queda nesse tipo de registro, no entanto, **Cagece** apresentou um aumento de 38,4%. Outros órgãos que apresentaram redução nesse tipo de manifestação foram **Sefaz** e **Seduc,** reduzindo 48,8% e 25,2%, respectivamente.

- **Denúncia** – Representa **7,7% das manifestações de ouvidoria** do semestre. Apresentou redução de 16,8% no número de registros e a menor quantidade nos últimos três semestres. Apesar da redução, a **Cagece com 31,1%, Sefaz com 23% e CGD com 16,3%** do total das denúncias, apresentaram aumento. As setoriais que apresentaram maior redução foram da **Polícia Civil e Detran,** com 37%.

- **Crítica** – Tipo de manifestação com menor demanda de ouvidoria, apenas **1,1% do total dos registros**, apresentou queda de 42,4% no último semestre. A setorial que apresentou maior redução foi a Sefaz, com 51%.

- **Solicitação de Serviço** – Permanece em segundo lugar entre os tipos de manifestação, participando com **22,2% de todos os registros de ouvidoria.** Comparando com o semestre anterior, o quantitativo desse tipo de manifestação aumentou em 26,4%. As Ouvidorias Setoriais que mais receberam essas manifestações foram **Sesa, Issec e Cagece**, representando 66,5% dos registros, contudo, foi verificado, em visita ao Issec, que o teor das suas demandas são pertinentes ao atendimento primário de serviços ofertados pela Entidade, não se caracterizando como demandas de ouvidoria.

- **Elogio** – Terceiro tipo de manifestação a apresentar o maior número de registros, com **12,7% do total**, apresentou, percentualmente, o maior aumento no último semestre, 31%, ocasionado principalmente pela **Sesa** com um aumento de **26,26%** nos registros, a qual recebeu **88,1%** de ntodos os elogios registrados para o Poder Executivo.

- **Sugestão** – Representando apenas **2,3% do total das manifestações** de ouvidoria, apresentou um aumento de **2,16%** no período, em consequência, principalmente, pelo aumento das manifestações da **Sesa** e da **Cagece** nesse tipo de demanda.

3.3 Manifestações por Função de Governo e Programa Orçamentário

19. 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, 20.581 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, 28.568 registros, as informações obtidas e ora analisadas foram coletadas dos relatórios de ouvidoria das setoriais que trouxeram essa informação, apenas 40 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 82,5% das manifestações de ouvidoria, 23.583 registros.

20. Quanto à classificação por **função de governo**, verificou-se que o maior volume foi concentrado nas seguintes áreas: Saneamento (37,5%), Administração (29,5%), Segurança Pública (11,8%), Transporte (5,7 %) Comércio e Serviços (5,7%), Educação (3,7%), Direitos da Cidadania (1,4%) e Saúde (1,4%). As demais funções de governo contabilizaram 3,3% dos registros.

21. No **Anexo II** constam as 20.581 manifestações registradas no SOU classificadas por função e subfunção de governo.

22. Quanto à classificação por **programa orçamentário,** ressalte-se que a obtenção desses dados se iniciou no relatório do primeiro semestre, tornando possível a análise das 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.

23. Inicialmente, o **Quadro 03** agrupa os programas orçamentários entre área meio e área finalística, onde se observa que 13,3% das manifestações de ouvidoria se referem à gestão dos órgãos e entidades, enquanto que os 69,2% 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	2014.1	2014.2	Variação
Áreas Meios	4.702 (17,3%)	3.803 (13,3%)	- 19,1%
Áreas Finalísticas	18.261 (67,2%)	19.780 (69,2%)	+ 8,3%
Não Informado/Classificado	4.188 (15,4%)	4.985 (17,4%)	+ 19,0%

Fonte: Relatórios das Ouvidorias Setoriais.

24. No **Quadro 04**, a seguir, consta a representatividade dos 10 programas orçamentários mais citados nas manifestações de ouvidoria classificadas nos relatórios das Setoriais, representando 72,4% dos registros classificados.

Quadro 04

Demandas de Ouvidoria por Programa Orçamentário

Programas Orçamentários	Órgão/Entidade	2014.1	2014.2	Variação
Gestão e Manutenção dos Órgãos e Vinculadas (meio)	Todos	4.704	3.803	- 19,1%

Programas Orçamentários	Órgão/Entidade	2014.1	2014.2	Variação
Atenção à Saúde Integral e de Qualidade	Sesa	2.594	8.259	+ 218,3%
Segurança Pública Integrada	SSPDS, PMCE, Polícia Civil e Aesp	1.671	2.278	+ 36,3%
Gestão e desenvolvimento de pessoas da administração estadual	Issec, Seplag e EGP	2.195	2.046	- 6,7%
Segurança Pública Comunitária	PMCE e SSPDS	1.602	1.771	+ 10,5%
Transporte e Logística do Estado do Ceará	Detran, Metrofor e DER	1.329	1.335	+0,44%
Edificações e Obras Públicas	Detran e DER	12	428	+ 3.466%
Promoção, Proteção e Vigilância em Saúde	Sesa	--	228	--
Gestão Fiscal e Fincaneira	Sefaz	177	219	+ 23,7%
Educação Superior	Funece, Uva, Secitece e Funcap	67	191	+ 185%
Gestão, Participação, Controle Social e Desenvolvimento Institucional	Sesa e ESP	--	145	--

Fonte: Relatórios das Ouvidorias Setoriais.

25. 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 **Atenção à Saúde Integral e de Qualidade (28,9%), Segurança Pública Integrada (8,0%), Gestão e desenvolvimento de pessoas da administração estadual (7,2%)**. 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.

26. No **Anexo III** constam as manifestações de ouvidoria classificadas dentre todos os programas orçamentários citados nos relatórios das 40 Setoriais que efetuaram essa classificação.

3.4 Manifestações por Ouvidoria Setorial

3.4.1 Ouvidorias Setoriais mais Demandadas

27. 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**, o que corresponde a 89,3% dos registros das manifestações no semestre. No **Anexo IV** consta relatório contendo todas as setoriais e a respectiva quantidade de manifestações.

Quadro 05

Ouvidorias mais Demandadas por Tipo de Manifestação

Classificação pelo semestre 2014.2

Setorial	Semestre	Tipos de Manifestação						
		Elogio	Sugestão	Sol.Serviço	Crítica	Reclamação	Denúncia	Total
Cagece	2014.2	68	21	883	16	7.186	122	8.296
	2014.1	40	12	644	22	5.190	84	5.992
	2013.2	39	27	479	43	4.440	232	5.260
Sesa	2014.2	3.213	325	1.818	10	2.823	92	8.281
	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
Issec	2014.2	17	13	1.533	2	170	1	1.736
	2014.1	21	4	1674	5	120	8	1.832
	2013.2	13	5	545	2	128	11	704
PMCE	2014.2	91	33	400	35	778	393	1.730
	2014.1	111	43	395	53	711	416	1.729
	2013.2	128	38	414	54	1040	394	2.068
Sefaz	2014.2	35	9	293	42	667	217	1.263
	2014.1	21	19	348	86	1304	167	1.945
	2013.2	17	16	221	40	1136	133	1.563
Detran	2014.2	15	34	315	32	897	118	1.411
	2014.1	20	27	279	47	983	189	1.545
	2013.2	19	27	255	46	1038	163	1.548
Seduc	2014.2	20	28	200	28	507	245	1.028
	2014.1	31	36	246	55	678	299	1.345
	2013.2	44	32	174	55	702	413	1.420
SSPDS	2014.2	10	46	78	21	434	143	732
	2014.1	13	48	73	38	319	197	688
	2013.2	31	105	168	124	382	120	930
PolíciaCivil	2014.2	28	12	74	11	169	276	570
	2014.1	17	8	33	15	195	445	713
	2013.2	13	6	44	7	158	447	675
CGD	2014.2	4	0	12	7	169	288	480
	2014.1	1	3	6	10	170	241	431
	2013.2	1	3	10	12	88	323	437

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

28. Segue análise superficial sobre os números de cada uma das 10 Setoriais mais demandadas, ressaltando o crescimento das demandas relacionadas à **Cagece** e à **Sesa**, apresentando 38,4% e 11,3%, respectivamente.

- **Cagece:** Representa 29,0% de todas as demandas da ouvidoria e no período teve um aumento de 38,4% no número de manifestações, apresentando aumento em todos os tipos, exceto nas críticas. As demandas com maior registro são as Reclamações com 86% de todas as demandas para aquela Companhia, as quais são relacionadas,

principalmente, à demora na execução dos serviços, falta de água, conserto de vazamentos e realização de outros serviços. As Reclamações tiveram um aumento de 38,4%, enquanto as Solicitações de Informação tiveram aumento de 37,1%, já as Denúncias apresentaram uma aumento de 45,2% no semestre;

- **Sesa:** Representa 29% de todas as demandas da ouvidoria do semestre. No ano de 2012, foi instituída a Rede de Ouvidorias da Secretaria de Saúde do Estado do Ceará, atualmente, conta com 55 unidades de ouvidoria, contribuindo assim, para a participação da sociedade e o crescimento no registro das demandas. Comparando com o semestre anterior, a Ouvidoria da Sesa registrou um aumento de 11,3% nas demandas, podendo associar o crescimento devido a implantação de mais unidades de ouvidoria. Apesar do crescimento do número absoluto das manifestações de ouvidoria, vale ressaltar que houve redução no número de **reclamações** e crescimento nos **elogios** e nas **solicitações de serviço**;

- **Sefaz:** Atualmente representa 4,2% das demandas de ouvidoria e apresentando uma queda de 35% no registro das demandas no período analisado. No último semestre, apresentou redução em todos os tipos de manifestação, exceto nas denúncias, que tiveram aumento de 29,9%, das quais, o maior volume é relacionado à Sonegação Fiscal, seguido da Conduta de Servidor. As manifestações tipificadas como Reclamações tiveram uma redução de 48,8% no segundo semestre, as quais são relacionadas, principalmente, ao "Programa Sua Nota Vale Dinheiro", programa esse que concentra 78% das demandas da Secretaria;

- **Issec:** Representa 5,8% das demandas de ouvidoria, e no segundo semestre apresentou redução de 35% no registro das manifestações. As Solicitações de Serviço tiveram redução de 8,4% nos registros, no entanto, a setorial ainda possui o segundo maior volume desse tipo de demanda. Cabe reforçar que, em visita *in loco*, verificou-se que o teor dessas demandas são pertinentes ao atendimento primário de serviços ofertados pela Entidade, não se caracterizando como manifestação de ouvidoria. Foi observado ainda, que as Reclamações tiveram aumento de 41,6%, as quais são relacionadas à Insatisfação com a Rede Credenciada e Procedimentos do Issec;

- **SSPDS, Polícia Civil, PMCE**: Esse grupo de órgãos que pertencem ao Sistema de Segurança Pública representa 10,1% de todas as demandas de ouvidoria. PMCE e SSPDS apresentaram aumento no registros das reclamações, com aumento de 9,4% e 36%, respectivamente, as quais são relacionadas, principalmente, à falta ou à necessidade de intensificação de Policiamento, conduta de Policial Militar e não atendimento a ocorrências. Quanto às demandas tipificadas como Denúncia, todas essas setoriais apresentaram redução, sendo a maior índice por parte da Polícia Civil, com redução de 39,9%;

- **Detran:** Representa 4,7% das demandas de ouvidoria e apresentou redução de 8,6% no semestre, principalmente nas Reclamações e nas Denúncias, que reduziram 8,7% e 37,5% respectivamente. As demandas com maior incidência foram relacionadas à demora na entrega da CNH, fiscalização de transporte intermunicipal e apuração de irregularidades;

- **Seduc:** Nos últimos semestres, a ouvidoria apresentou redução no número de demandas, sendo que no segundo semestre de 2014 a redução aconteceu em todos os tipos de manifestação. O maior percentual de redução aconteceu entre as Críticas e as Reclamações, com 49% e 25,2%, já as Denúncias apresentaram redução de 18%. 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), pode subestimar a participação da sociedade na contribuição para o oferecimento de melhores políticas. As manifestações tipificadas como Reclamação correspondem a 49,3% das demandas, já as Denúncias correspondem a 23,8%, as quais são relacionadas, principalmente à conduta de servidores, atraso de pagamento de pessoal, insatisfação com a resposta do Órgão às manifestações de ouvidoria e acesso à informação, bem como irregularidades administrativas e funcionais;

- **CGD**: Representa 1,6% das demandas de ouvidoria e no último semestre apresentou 19,5% de aumento das denúncias, sendo esse o tipo mais demandado do órgão. A grande maioria das manifestações de ouvidoria relacionada à CGD se refere à 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

29. Nos tópicos anteriores já foi analisada a demanda de manifestações de ouvidoria por tipo de manifestação, por programa e por Ouvidoria Setorial, já no **Quadro 06,** a seguir, 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, em separado, 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	Vazamento em Via Pública (**Cagece**): 1.870 Demora na Execução dos Serviços **(Cagece)**: 1.827 Falta de Água **(Cagece)**: 1.250 Insatisfação com a Resposta/Ouvidoria **(Diversos)**: 920 Programa Sua Nota Vale Dinheiro **(Sefaz)**: 522
Solicitação de Serviço	Autorização de Procedimentos e de Serviços **(Issec)**: 1.494 Conserto de Vazamento **(Cagece)**: 382 Intensificação de Policiamento **(SSPDS e PMCE)**: 330

	Orientação e Execução referentes ao Serviços da Cagece **(Cagece)**: 201 Programa Sua Nota Vale Dinheiro **(Sefaz)**: 153
Denúncia	Conduta de Servidores Públicos (**Segurança, Educação e Diversos**): 766 Irregularidades Administrativas e Funcionais **(Diversos)**: 219 Crimes contra a pessoa, a vida, a liberdade **(PC, SSPDS e PMCE)**: 177 Sonegação Fiscal (**Sefaz**): 167 Tráfico de Drogas (**PC, SSPDS e PMCE**): 160
Crítica	Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão **(Diversos)**: 61 Conduta de Servidores Públicos (**Diversos**): 20 Programa Sua Nota Vale Dinheiro **(Sefaz)**: 20 Estrutura e Funcionamento de Órgãos e Entidade (Diversos): 18 Irregularidades Administrativas e Funcionais **(Diversos)**: 18
Elogio	Elogio à Instituição, Atividades, Programas e Projetos **(Diversos)**: 155 Elogio a Servidores Públicos **(Diversos)**: 136 Elogio às Atividades de Polícia **(PMCE, CBMCE, SSPDS, Aesp, e Pefoce)**: 94 Elogio às Atividades de Ouvidoria (**Diversos**): 74 Elogio ao Governador **(GabGov)**: 25
Sugestão	Melhorias e Investimento na Segurança Pública **(PMCE, CBMCE, SSPDS, Aesp e Pefoce)**: 43 Concurso Público **(Diversos)**: 31 Estrutura e Funcionamento do Metrô de Fortaleza (**Metrofor**): 17 Intensificação de Policiamento e Ações Policiais **(PMCE e SSPDS)**: 30

Fonte: Sistema SOU.

30. Cabe registrar a quantidade de manifestações relativas ao assunto **Programa Sua Nota Vale Dinheiro**, da Sefaz, bem como quanto aos serviços de responsabilidade da Cagece, bastante citados nas manifestações do tipo Reclamação.

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

32. 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, Denúncia, Solicitação e Sugestão	Estrutura Física, Funcionamento, Pessoal e Financeiro: 1.315 Problemas nos serviços ou procedimentos realizados: 1.091 Inacessibilidade aos serviços agendados: 837 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

33. No **Quadro 08** abaixo constam as manifestações de ouvidoria classificadas por meio de recebimento, destacando-se que mais de 97,1% 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	2014.1	2014.2	Variação
Telefone (Central 155)	10.390	12.887	+24%
Internet (Sistema SOU)	8.372	6.109	-27%
Presencial	4.182	4.624	+10%
Telefone (Sesa)	1.488	1.266	-15%
E-mail	584	299	-49%
0800 Disk Acessibilidade (Idoso e Pessoas com deficiência)	77	66	-14%
Carta	20	16	-20%
Facebook	18	119	+561%
Twitter	03	07	+133%
Caixa de Sugestão (Sesa)	2.604	2.879	+10%
Outros (Sesa)	--	116	-
Telefone (Arce)	--	165	-
Portal do Governo (Arce)	--	08	-
Balcão (Arce)	--	07	-
Total	**27.153**	**28.568**	5,21%

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

34. 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 com 55 postos de ouvidoria. Os atendimentos pelas redes sociais (facebook e twitter) registraram aumento considerável no registro das manifestações, apesar de ainda pouco utilizada pelos usuários.

3.5.1 Manifestações por Macro-região e por Meio de Entrada

35. 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	2014.1 - 9.996 2014.2 - 11.237	2014.1 - 0,26% 2014.2 - 0,29%	Telefone 76,76% Internet 20,47% Presencial 2,32% E-mail 0,32% Carta 0,06% Facebook 0,03% Twitter 0,008%
Cariri-Centro Sul	2014.1 - 1.467 2014.2 - 1.517	2014.1 - 0,10% 2014.2 - 0,11%	Telefone 60,77% Internet 35,92% Presencial 2,9% E-mail 0,26% Twitter 0,06% Carta 0,06 %
Sobral-Ibiapaba	2014.1 - 371 2014.2 - 460	2014.1 - 0,03% 2014.2 - 0,04%	Internet 51,95% Telefone 46,52% E-mail 1,08% Presencial 0,43%
Litoral Oeste	2014.1 - 362 2014.2 - 364	2014.1 - 0,04% 2014.2 - 0,05%	Telefone 57,41% Internet 41,2% Presencial 0,82% E-mail 0,54%
Litoral Leste-Jaguaribe	2014.1 - 351 2014.2 - 312	2014.1 - 0,07% 2014.2 - 0,06%	Internet 60,25% Telefone 39,74%

Sertão Central	2014.1 - 334 2014.2 - 380	2014.1 - 0,05% 2014.2 - 0,06%	Telefone 51,47% Internet 46,32% Presencial 0,73% E-mail 1,47%
Sertão dos Inhamuns	2014.1 - 199 2014.2 - 136	2014.1 - 0,04% 2014.2 - 0,03%	Internet 66,83% Telefone 32,66% Presencial 0,5%
Baturité	2014.1 - 151 2014.2 - 115	2014.1 - 0,06% 2014.2 - 0,05%	Internet 64,34% Telefone 33,91% Presencial 1,73%
Outros Estados	246	--	Internet 95,12% Telefone 3,65% E-mail 1,21%
Não Informado	6.870	--	Telefone 43,77% Internet 37,87% Presencial 13,81% Facebook 1,87% E-mail 1,49% Disk-Acessibilidade 0,96% Carta 0,11%

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

Fonte: Sistema SOU e Anuário Estatístico do Ceará - 2013 Ipece.

36. 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 representa apenas 0,29% da população.

37. Contudo, comparando a Região Metropolitana de Fortaleza com as outras regiões do Estado, percebe-se que o interior participa ainda menos com manifestações de ouvidoria. Outro fato observado é o meio de entrada, já que, enquanto na Capital se utiliza principalmente do 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 te-

lefone 155 precisa ser mais difundido junto à população interiorana, por meio de campanhas de divulgação, e que aqueles que recorrem à ouvidoria tomaram conhecimento desse instituto por meio da internet.

4 - RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

38. 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.

39. Pelo **Quadro 10**, abaixo, percebe-se que o cumprimento dos prazos cresceu de um modo geral, chegando a 92,5% nesse último semestre.

Quadro 10

Resolutividade das Manifestações Registradas no SOU

Situação	2014.1	2014.2
Manifestações respondidas no Prazo	90%	92,5%
Manifestações respondidas fora do Prazo	9,5%	6,22%
Manifestações não concluídas	0,5%	1,22%

Fonte: Sistema SOU. 12/03/2015

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

40. 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	Tempo Médio de Resposta
POLÍCIA CIVIL	570	100%	6 dias
ISSEC	1.736	100%	6 dias
CAGECE	8.286	99,92%	10 dias
SEFAZ	1.261	99,84%	2 dias
CGD	477	99,58%	8 dias
PMCE	1.706	98,61%	9 dias
SSPDS	677	92,48%	17 dias
DETRAN	1.268	89,86%	07 dias
SESA	386	75,39%	19 dias

SEDUC	671	65,27%	12 dias

Fonte: Sistema SOU.

41. As Ouvidorias classificadas como Tipo 1, e que obtiveram o melhor índice de resolutividade foram Cogerh, Setur, ESP, Arce, Ematerce, Seinfra, Funcap, Cearáportos, DAE, Casa Militar, Adece, Conpam, Secopa, Cede, Funceme, Ideci e Nutec, atingindo 100% de resolutividade.

42. As Ouvidorias classificadas como Tipo 2, e que obtiveram o melhor índice de resolutividade foram UECE (100%), Metrofor (99,78%), CGD (99,58%), Sejus (91,05%).

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

44. 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
FUNTELC	06	75%
SRH	27	69,2%
SEDUC	671	65,2%
CASA CIVIL	14	60,8%
ZPE CEARÁ	01	50%
CBMCE	56	43%
SPA	4	25%
SECITECE	4	19%
JUCEC	2	7,1%
CEGÁS	4	0

Fonte: Sistema SOU.

45. Analisando o Quadro 12, percebe-se que, com exceção da Seduc (tipo 3), as Ouvidorias Setorias com os menores índices de resolutividade são classificadas como Tipo 1, ou seja, recebem até 150 demandas no semestre.

46. As Ouvidorias classificadas como Tipo 2, e que obtiveram o menor índice de resolutividade foram STDS (99,02) CGE (91,92%) e Seplag (91,43%).

47. Os principais fatores observados para a baixa resolutividade de algumas setoriais foram:

- 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

48. 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.

49. 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 - 67% dos usuários que responderam a pesquisa, informaram que tomaram conhecimento da ouvidoria pela Internet.
- Presteza no Atendimento - 82% dos usuários que responderam a pesquisa, avaliaram como Excelente, Ótimo e Bom.

- Qualidade da Resposta - 75% dos usuários que responderam a pesquisa, avaliaram como Excelente, Ótimo e Bom.

- Recomendação da Ouvidoria a outras pessoas - 86% dos usuários que responderam a pesquisa, informaram que recomendariam a ouvidoria.

50. A pesquisa de satisfação foi aplicada no período de 01/07/2014 a 31/12/2014 após concluída a manifestação, por meio do Sistema SOU, por e-mail e por telefone (Central 155), representando uma amostragem de 7,86%, correspondendo a 1.618 usuários. A forma de acesso à pesquisa também é divulgada nas cartas-respostas enviadas aos cidadãos.

51. O índice geral de satisfação do usuário da ouvidoria no 2º semestre de 2014 foi de **81%**, quando os usuários avaliaram a Ouvidoria como Excelente, Ótimo ou Bom e indicaram que recomendariam o serviço para outras pessoas. O referido índice caiu 1,6% se comparado com o semestre anterior.

52. 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

53. 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	Índice 2014.1	Índice 2014.2	Total de Usuários que Responderam a Pesquisa em 2014.2
CGD	85%	89,5%	16
POLÍCIA CIVIL	84%	87,8%	44
CAGECE	88%	85,7%	265
DETRAN	80%	83,4%	222
SEFAZ	81%	83%	232
PMCE	81%	81,8%	103
ISSEC	88%	78,7%	22
SEDUC	85%	75,6%	138
SESA	74%	75%	56
SSPDS	69,4%	71,6%	53

Fonte: Sistema SOU.

54. As Ouvidorias Setoriais classificadas como tipo 1, que tiveram os melhores índices de satisfação foram Adagri, Ceasa, DAE, Funceme, Idace, Ipece, Sege, Sohidra e ZPE/CE, atingindo 100% no índice de satisfação.

55. As Ouvidorias Setoriais classificadas como tipo 2, que tiveram os melhores índices de satisfação foram CGD (89,5%), UECE (87,8%) e CGE (79,7%).

56. Já no **Quadro 14** é apresentado o resultado das Setoriais que obtiveram 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
JUCEC	33,3%	3
SRH	33,3%	09
ADECE	41,6%	4
SESPORTE	44,4%	3
CBMCE	48,4%	11
CEARAPORTOS	50%	4
SECITECE	50%	2
PGE	64,8%	18
CASA CIVIL	66,6%	3
CASA MILITAR	66,6%	4

Fonte: Sistema SOU.

57. As Ouvidorias Setoriais classificadas como tipo 1, que apresentaram os menores índices na pesquisa de satisfação foram: Sesporte (44,4%), Adece (41,6%), Jucec (33,3%), SRH (33,3%) e Conpam (0%).

58. As Ouvidorias Setoriais classificada como tipo 2, que apresentaram os menores índices na pesquisa de satisfação foram: Seplag (76,7%), STDS (75,5) Metrofor (68,3%), Sejus (66,6%).

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

6 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES APRESENTADAS PELAS SETORIAIS

60. 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 correcionais 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

61. 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.

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

8 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

63. A partir dos tópicos abordados neste Relatório, seguem sugestões de providências a serem tomadas tanto pela CGE, enquanto gestora do Sistema de Ouvidoria, como pela Gestão dos diversos Órgãos e Entidades do Poder Executivo, 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:

8.1 - Todas as Setoriais

Recomendação 1) Estruturar o Órgão/Entidade de forma que a Ouvidoria Setorial possua vinculação direta à Gestão, a quem deve 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;

Recomendação 2) Aprimoramento das respostas às demandas de ouvidoria, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários;

Recomendação 3) Aplicação do Plano de Ação para Sanar Fragilidades - PASF para os pontos mais representativos, priorizando as setoriais, programas orçamentários e assuntos mais recorrentes;

Recomendação 4) Atuação da Gestão na sensibilização das áreas internas no fornecimento de informações que subsidiam a apuração das demandas;

Recomendação 5) Priorizar as atividades relacionadas à ouvidoria setorial por aqueles designados para tal;

8.2 - CGE e Outras Setoriais

Recomendação 6) Promover 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);

Recomendação 7) Articulação com a Gestão e a Ouvidoria Setorial do Issec para o redirecionamento das demandas originariamente de atendimento primário (CGE e Issec);

Recomendação 8) 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);

8.3 – Secretaria da Saúde - Sesa

Recomendação 9) Detalhar a análise das manifestações por unidade de ouvidoria no âmbito da Sesa em seu Relatório de Ouvidoria, no intuito de identificar os problemas apresentados de forma geral e especificar, a partir da natureza e proveniência das demandas, tornando, assim, mais eficaz as ações a serem executadas;

Recomendação 10) 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, bem como a necessidade de retomada da implementação da Política Nacional de Humanização - HumanizaSUS em todos os espaços da Sesa e, mais especificamente, naqueles voltados para a assistência direta ao cidadão;

Recomendação 11) Melhorar a articulação entre a gestão de pessoas e o processo de agendamento e realização dos procedimentos nas unidades assistenciais da Sesa. Assim como apresentam a necessidade de melhorias na dinâmica interna de trabalho, com a urgente reestruturação dos fluxos de informações, normas e rotinas, para garantir maior agilidade e eficiência nos serviços;

Recomendação 12) Implantar Ouvidorias nas Coordenadorias Regionais de Saúde e em novas Unidades Assistenciais mantida pelo Governo do Estado, bem como apoiar a implementação e implantação das Ouvidorias Municipais do SUS;

Recomendação 13) 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;

8.4 - Cagece

Recomendação 14) Articular junto aos setores competentes e empresas contratadas o cumprimento do prazo previsto e a qualidade na execução dos serviços disponibilizados pela Cagece, a partir do perfil das demandas;

Recomendação 15) Estruturar as equipes que executam os serviços operacionais com o número adequado de pessoas e equipamentos, de forma que supra a necessidade populacional, no intuito de reduzir os registros de insatisfações e solicitações dos usuários junto à Ouvidoria;

8.5 - Issec

Recomendação 16) Dar publicidade das normas e procedimentos quanto à consultas e exames disponibilizados pelo Issec, bem como a lista de profissionais e entidades credenciadas;

Recomendação 17) Fiscalizar a execução e avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Rede Credenciada;

8.6 - PMCE

Recomendação 18) Articular com a Coordenadoria de Policiamento Comunitário providências visando diminuir o elevado número de reclamações sobre não atendimento de telefones e de ocorrências;

Recomendação 19) Mapear as áreas de maior incidência das manifestações relacionadas à intensificação de policiamento e de ocorrências registradas junto à Ciops, com adoção de ações que visem a identificação e solução dos problemas apresentados junto à ouvidoria;

Recomendação 20) Intensificar a fiscalização fixa e móvel pelo Batalhão de Polícia Rodoviária Estadual, visando inibir possíveis desvio de conduta, bem como reforçar orientações técnicas sobre a melhoria da prestação dos serviços, no que se refere a realização de blitz em locais inadequados nas rodovias cearenses com risco de segurança para motoristas e policiais;

Recomendação 21) Reforçar orientações sobre o respeito às leis de trânsito quando as viaturas (veículos e motos) não estiverem no atendimento de ocorrências;

Recomendação 22) Dotar o Batalhão de Polícia do Meio Ambiental com mais veículos, equipamentos e pessoal capacitado para fiscalização nas questões de poluição sonora e ambiental;

Recomendação 23) Intensificar a fiscalização junto aos policiais, no sentido de verificar a existência de indícios de viaturas paradas, priorizando a segurança de estabelecimento particular;

8.7 - Sefaz

Recomendação 24) Atualizar o site da Sefaz com as informações sobre os serviços mais demandados pelos cidadãos;

Recomendação 25) Implementar o sistema de cupom eletrônico para dinamizar o processamento dos documento fiscais da Campanha Sua Nota Vale Dinheiro, bem como o agilizar o pagamento dos créditos dos participantes;

Recomendação 26) Implantar de grupo de trabalho em regime de mutirão para atender os processos que estão aguardando parecer jurídico da Sefaz;

Recomendação 27) Intensificar a fiscalização nas empresas a partir das demandas apresentadas pelos cidadãos na Ouvidoria, bem como, associar essas informações ao setor de inteligência da Sefaz para realização de investigação, com o fito de combater a sonegação fiscal;

Recomendação 28) Disponibilizar atendimento de ouvidoria em todas as unidades que possuem atendimento ao público, e não somente na Sede da Sefaz, oferecendo a oportunidade do cidadão conhecer a Ouvidoria e registrar sua demanda bem como divulgar os canais de acesso à ouvidoria nos pontos de maior circulação de usuários;

8.8 - Detran

Recomendação 29) Identificar e corrigir as atividades e ações do processo de emissão e entrega das Carteiras Nacionais de Habilitação – CNH responsáveis pela grande quantidade de reclamações;

Recomendação 30) 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;

Recomendação 31) Intensificar a fiscalização do transporte intermunicipal, objeto de grande quantidade de reclamações e denúncias;

Recomendação 32) Disponibilizar atendimento de ouvidoria em todas as unidades que possuem atendimento ao público, e não somente na Sede do Detran, oferecendo a oportunidade do cidadão conhecer a Ouvidoria e registrar sua demanda bem como divulgar os canais de acesso à ouvidoria nos pontos de maior circulação de usuários;

8.9 - Seduc

Recomendação 33) Realizar capacitação para os profissionais da educação, no que tange a legislações específicas como Estatuto do Magistério, ECA, Constituição Federal, Código Civil Etc, bem como formação continuada para melhoria das pessoas, dos processos e dos procedimentos, visando a redução de reclamações e denúncias relacionadas à conduta de Diretores, professores e servidores em geral;

Recomendação 34) Disponibilizar atendimento de ouvidoria em todas Regionais de Educação (Credes), e não somente na Sede do Detran, oferecendo a oportunidade do cidadão conhecer a Ouvidoria e registrar sua demanda, bem como divulgar os canais de acesso à ouvidoria em todas as escolas estaduais;

8.10 - SSPDS

Recomendação 35) Otimizar e aumentar o policiamento ostensivo com ações estratégicas, investimento no treinamento e aparelhagem de maior potencial ofensivo;

Recomendação 36) Analisar periodicamente os relatórios do sistema de comunicação da Ciops e das viaturas, a fim de detectar problemas técnicos e aferir o devido funcionamento das ferramentas de comunicação, e, ainda, subsidiar as respostas da ouvidoria relacionadas ao assunto e apresentar recomendações de prevenção para as ocorrências dessa natureza;

Recomendação 37) Realizar, por meio da Academia Estadual de Segurança Pública, cursos e treinamentos aos agentes de segurança civis e militares, visando humanizar a atuação junto à população, considerando a grande quantidade de manifestações de ouvidoria abordando abuso de autoridade, truculência e má conduta;

8.11 - Polícia Civil

Recomendação 38) Articular com a Secretaria Especial de Políticas Sobre Drogas e com os órgãos do Sistema de Segurança Pública, ações, com vistas ao combate ao tráfico de drogas, em consonância com o Programa "Em Defesa da Vida";

Recomendação 39) Mapear as unidades mais citadas nas manifestações de ouvidoria, no intuito de identificar e priorizar a melhoria na estrutura física e de pessoal para o atendimento nas delegacias;

8.12 - CGD

Recomendação 40) Implantar unidades de atendimento de Ouvidoria nas unidades descentralizadas da CGD (Sobral, Juazeiro do Norte e Quixadá), responsáveis por atender as demandas oriundas da Ouvidoria do órgão, como forma de alinhar o encaminhamento, tratamento e a apuração dessas demandas, e uma melhor articulação com o cidadão;

Fortaleza, 10 de abril de 2015.

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

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