

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA - 2015



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

GOVERNADOR
Camilo Sobreira de Santana

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL
José Flávio Barbosa Jucá de Araújo

SECRETÁRIO ADJUNTO DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL
Antônio Marconi Lemos da Silva

SECRETÁRIO EXECUTIVO
Paulo Roberto de Carvalho Nunes

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Denise Andrade Araújo

COORDENADOR DA ASSESSORIA JURÍDICA
Fábio Marcelo Matos de Lima

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO
Flávia Salcedo Coutinho

COORDENADOR DE AÇÕES ESTRATÉGICAS
Marcelo de Sousa Monteiro

COORDENADORA DE CONTROLE INTERNO PREVENTIVO
Kelly Cristina de Oliveira Barbosa

COORDENADOR DE AUDITORIA INTERNA
George Dantas Nunes

COORDENADOR DE FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL
Ítalo José Brígido Coelho

COORDENADOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO
Agláio Soares Gomes

COORDENADOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
Carlos Jorge Freitas

MISSÃO INSTITUCIONAL

**Assegurar a adequada aplicação dos recursos públicos,
contribuindo para uma gestão ética e transparente e
para oferta dos serviços públicos com qualidade.**

EQUIPE TÉCNICA

ÍTALO JOSÉ BRÍGIDO COELHO
Coordenador de Fomento ao Controle Social - CFOCS

TIAGO PEIXOTO FELICIANO
Articulador da CFOCS

JEAN LOPES DOS SANTOS
Orientador Célula de Ouvidoria

CAROLINE BASTOS GABRIEL
Assessora Técnica da Célula de Ouvidoria

DANIELE TEOBALDO LIMA
FRANCISCA QUEROBINA MOTA VASCONCELOS
JACILDA DA SILVA RODRIGUES
Monitoramento

LUCIANA MARTINS VALÉRIO DA SILVEIRA
ANDREZA FREIRE CASTRO
CLÁUDIA CORREIA CAVALCANTE
Validação das Respostas

FERNANDA MARA FURTADO ROCHA
Triagem, Monitoramento e Validação das Respostas às Denúncias

ANTÔNIA ZENEIDE NASCIMENTO ARAÚJO
Articuladora da Central de Atendimento 155/CFOCS

LÍVIA CRISÓSTOMO TOBIAS DE SOUSA
VALDÉZIA MARIA LEAL COSTA
Supervisoras de Telemarketing e Atendimento – Central 155

FRANCISCA SOARES DA SILVA
FRANCISCO CLEBER FERNANDES SILVA
FRANCISCO JOSÉ LOPES NUNES
JUCELINO ALVES DA SILVA
LUIZ EDEVALDO FERREIRA OLIVEIRA
MAERVI SINY CORDEIRO KARAN AGUIAR
MARIA ALVERLÂNIA VIEIRA CHAVES
MARIA DAYANE ALMEIDA ALVES
MARIA LUCILENE FREITAS BRASIL
MARIA VANDERLINE FREITAS ALMEIDA
MICHELLE SILVA CARVALHO
MÍDIÁ CARNEIRO DE LIMA
PAULO PEREIRA SOUZA JUNIOR
ROBERTA HONORATO DE ABREU ALMEIDA
Teletendentes da Central 155

REDE DE OUVIDORIAS

Ouvidores dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual

Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará - ADAGRI
Luciana Castelo Branco

Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará - ADECE
Eduardo Gonçalves Ramos

Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará - AESP
Fernanda Patrícia Cavalcante de Melo

Agência Reguladora de Serviços Públicos e Delegados do Estado do Ceará - ARCE
Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Casa Civil - CC
Joaquim Alexandrino Feitosa Gonçalves

Casa Militar - CM
Ricardo de Almeida Porto

Central de Abastecimento do Ceará S/A - CEASA
Cláudia Trindade Correa Lopes

Centro de Educação a Distância do Ceará - CED
Dayanna Karla C. Rodrigues

Companhia de Integração Portuária do Ceará - CEARÁPORTOS
Ernesto de Oliveira Aderaldo Neto

Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE
Edênia Maria Torres Uchoa

Companhia de Gás do Ceará - CEGÁS
Nara Regalado Gadelha de Oliveira

Companhia Cearense transportes Metropolitanos - METROFOR
Júlio Cesar Costa Lima

Companhia de Desenvolvimento do Ceará - CODECE
Andréa de Castro Perdigão

Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos - COGERH
Tereza Maria Ximenes Moreira

Conselho Estadual de Educação do Ceará - CEE
Maria Cláudia Leite Coêlho

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE
Maria Ivanilza Fernandes de Castro

Controladoria Geral de Disciplina - CGD
Julliana Albuquerque Marques Pereira

Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará - CBMCE
Ten-Cel Manoel Helder de Miranda

Departamento de Arquitetura e Engenharia - DAE
Francisco Alves de Aguiar

Departamento Estadual de Rodovias - DER
Adília Maria Rocha Monteiro

Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN
José de Ribamar Diniz Barcelar

Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural - EMATERCE
Antônio José Viana de Oliveira

Empresa Administradora da Zona de Processamento e Exportação de Pecém S/A - ZPE CEARÁ
Ademar Eugênio Cerqueira Lopes Filho

Escola de Gestão Pública - EGPCE
Palmina Alda Ferreira de Souza

Escola de Saúde Pública do Ceará - ESP
Glauco Denis de Oliveira Bastos

Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará - ETICE
Francisco Agnaldo Nogueira

Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico - FUNCAP
Marília Rego Gonçalves Matos

Fundação de Teleducação do Ceará - FUNTELC
Estela Maria Landim Gonzaga

Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos - FUNCEME
Ana Célia Cristino Belchior Martins (respo.)

Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará - NUTEC
Maria Cleine de Oliveira Pinto

Fundação Universidade Estadual do Ceará - FUNECE
Francimá Campos Rocha

Fundação Universidade Estadual Vale do Acaraú - UVA
Ebe Pimentel Gomes Luz

Fundação Universidade Regional do Cariri - URCA
Prof. Berilo Barroso Mendes Júnior

Gabinete do Governador - GABGOV
Camila Moreira Rocha Rios

Gabinete do Vice Governador - VICEGOV
Érica Linhares Mesquita

Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará - IDACE
José Jader Farias Catunda

Instituto de Desenvolvimento Institucional das Cidades - IDECI
Márcia Geane Medeiros de Aguiar

Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE
Deusimar Lira Cavalcante Filho

Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará - ISSEC
Maria do Socorro Rufina Areal

Junta Comercial do Estado do Ceará - JUCEC
Carolina Price Evangelista Monteiro

Perícia Forense do Estado do Ceará - PEFOCE
Danielli Rodrigues Bezerra

Polícia Civil - PC
Geraldo Wilson Monteiro Nóbrega

Polícia Militar do Ceará - PMCE
Ten-Cel Magnólia de Lacerda Carvalho

Procuradoria Geral do Estado - PGE
Vera Lúcia Nunes de Araújo

Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior do Estado do Ceará - SECITECE
Djânia Maria Silva Mendes

Secretaria da Cultura - SETULT
Cláudio Roberto Araújo Martins (responsável)

Secretaria das Cidades - SCIDADES
Adriana Xavier de Santiago

Secretaria da Educação - SEDUC
Iranir Rodrigues Loiola

Secretaria da Fazenda - SEFAZ
Marcia Moraes Ximenes Mendes

Secretaria da Infraestrutura - SEINFRA
Maria Cleide Costa Maia

Secretaria da Justiça e Cidadania - SEJUS

Débora Gonçalves Lages Rebelo

Secretaria da Pesca e Aqüicultura - SEAPA
Yngra Lima Santos

Secretaria da Saúde - SESA
Ana Paula Girão Lessa

Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social - SSPS
Maria do Socorro Carvalho Brasil

Secretaria de Relações Institucionais - SRI
Estefânia da Silva Pinho

Secretaria do Desenvolvimento Agrário - SDA
Francisco das Chagas de Vasconcelos Araújo

Secretaria do Desenvolvimento Econômico - SDE
Sueli Mota Lima Gonçalves

Secretaria do Esporte - SESPORTE
Jorge Sérgio Carneiro Redes

Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG
Marta Maria Rebouças de Albuquerque

Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social - STDS
Paulo Henrique Araújo Lima

Secretaria do Turismo - SETUR
Maria do Socorro A. Câmara

Secretaria dos Recursos Hídricos - SRH
Goretti de Fátima Ximenes Nogueira

Secretaria Especial de Políticas sobre Drogas - SPD
Géssica Pereira Saraiva

Secretaria Estadual do Meio Ambiente - SEMA
Marconi Alves de Sousa

Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE
Maria do Socorro Araújo Teixeira

Superintendência de Obras Hidráulicas - SOHIDRA
Maria Aurilene Rocha de O. Chaves

SUMÁRIO

1 - Introdução	7
2 - Providências Adotadas em Razão das Recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria do Ano Anterior	9
3 - Ouvidoria Em Números - 2015	11
3.1 - Demanda por Grupo e Tipo de Manifestação	12
3.2 - Manifestações de Ouvidoria Classificadas de Acordo com o Programa de Governo 7 Cearás	14
3.2.1 - Ceará Saudável	15
3.2.2 - Ceará da Gestão Democrática por Resultados	18
3.2.3 - Ceará Pacifico	20
3.2.4 - Ceará de Oportunidades	22
3.2.5 - Ceará do Conhecimento	24
3.2.6 - Ceará Sustentável	26
3.2.7 - Ceará Acolhedor	28
3.3 - Manifestações por Órgãos e Entidades	30
3.4 - Manifestações por Meio de Entrada	37
3.5 - Manifestações de Ouvidoria Por Macro-Região de Planejamento	39
3.5.1 - Assuntos Mais Demandados Por Macro-Região	43
4 - Atuação das Ouvidorias Setoriais	45
4.1 - Cumprimento do Prazo Regulamentar e Tempo Médio de Resposta por Ouvidoria Setorial	46
4.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	49
4.3 - Ações Inovadoras	53
4.4 - Sugestões de Recomendações Apresentadas pelas Setoriais	54
4.5 - Atuação Junto à Gestão Setorial	57
5 - Considerações Finais e Recomendações	58

1. INTRODUÇÃO

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 Estadual de Ouvidoria, no exercício de 2015.

Todo cidadão pode contribuir para a gestão das políticas e serviços públicos estaduais, por meio da Ouvidoria, optando por um dentre diversos canais, tais como: Central de Atendimento Telefônico 155 (ligação gratuita), canal de entrada mais utilizado pelo cidadão, diretamente no Sistema de Ouvidoria (SOU), disponível na internet (www.ouvidoria.ce.gov.br), por meio das redes sociais Twitter (@OuvidoriaCeara) e Facebook (/OuvidoriaCeara), por e-mail (ouvidoria@cge.ce.gov.br), por carta ou presencialmente nas Ouvidorias Setoriais nas sedes dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo.

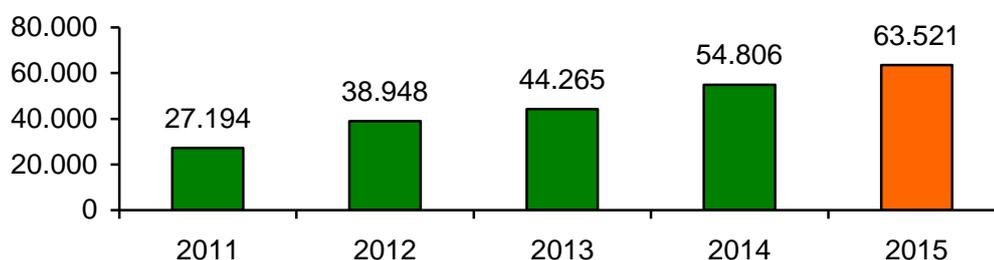
A Rede de Ouvidorias, regulamentada por meio do Decreto nº 30.938/2012, tem um papel importante nesse processo, a quem cabe atuar na apuração e resposta das manifestações apresentadas pelos cidadãos, e a partir desse contexto, são apresentadas recomendações a serem providenciadas no âmbito da Gestão do Sistema ou pelas respectivas setoriais. A Rede é formada pela CGE, enquanto coordenadora, e pelas 66 Ouvidorias Setoriais.

De acordo com o gráfico abaixo, constata-se que a sociedade, a cada ano, busca na ouvidoria um caminho para solução de problemas pontuais e particulares ou sobre a política ou serviço público oferecido de uma forma geral. Ao Estado, cabe utilizar-se dessa imensa contribuição trazida pela população, no intuito de aperfeiçoar o planejamento, implementação e controle das políticas, oferecendo não só uma resposta em particular para o cidadão demandante, mas de uma forma geral, mostrando à sociedade que a sua participação contribui de forma efetiva para a melhoria do serviço público.

Gráfico 01

Manifestações de Ouvidoria

Evolução Anual 2011 a 2015



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Relatórios das Ouvidorias Setoriais 2011 a 2015 (Sesa, Arce e Cagece)

Foram deduzidas do Sistema de Ouvidoria - SOU as manifestações incompletas, invalidadas e de competência de outros Poderes, Entes e da iniciativa privada: 2011 - 111 manifestações; 2012 - 358 Manifestações; 2013 - 852 manifestações; 2014 - 911 manifestações; e 2015 - 1.566 manifestações.

Observamos que, entre 2011 e 2014, a quantidade de manifestações de ouvidoria dobrou, já em 2015 tivemos um crescimento de 15,9% em relação a 2014.

As manifestações de ouvidoria são atendidas conforme o fluxo dos procedimentos definidos no Sistema de Gestão da Qualidade da CGE (P.CFOCS 001), 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.

A partir do tratamento e análise das manifestações de ouvidoria, compreendendo os tipos, canais de entrada, prazo de resposta, assunto e setorial, as informações foram consolidadas como forma de retroalimentar o processo de planejamento, gestão e decisão governamental, conforme serão tratados nos capítulos a seguir.

2 . PROVIDÊNCIAS ADOTADAS EM RAZÃO DAS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

Antes de adentrarmos na análise dos registros de ouvidoria efetuados no exercício de 2015, cabe analisarmos quais providências foram tomadas pelos diversos órgãos e entidades estaduais quanto às recomendações emanadas no relatório emitido no ano anterior, no intuito de verificar se as recomendações de ouvidoria foram tratadas pela Gestão Estadual para, em seguida, avaliar se as providências tiveram impacto quanto às manifestações registradas em 2015.

Dessa forma, foram analisadas as providências tomadas por **Cagece, Detran, Issec, Polícia Civil, Polícia Militar, Seduc, Seplag, Sefaz, Sesa e SSPDS**, os 10 Órgãos e Entidades que mais receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2014, e se as mesmas impactaram a quantidade e perfil das manifestações registradas no ano de 2015.

Quanto às providências citadas por **Cagece, Detran, Issec, Polícia Civil, Polícia Militar, Seduc e Seplag**, não se conseguiu guardar relação das mesmas à mitigação dos problemas afetos às manifestações de ouvidoria mais recorrentes nesses Órgãos e Entidades em 2014, o que pode ter contribuído para o aumento das demandas de mesma natureza no exercício de 2015.

Já quanto à **Sefaz**, à **Sesa** e à **SSPDS**, segue análise das providências apresentadas:

- **Sefaz** - As ações relacionadas a implementação do Sistema de Cupom Eletrônico (DANFE), no ano de 2015, contribuirão para a diminuição na quantidade de manifestações relacionadas ao Programa Sua Nota Vale Dinheiro, já que automatizarão o recebimento, processamento e geração dos créditos, efetuando a distribuição dos benefícios aos participantes cadastrados na campanha Sua Nota Vale Dinheiro. Essa sistemática dispensa a digitação e entrega dos documentos fiscais.
- **Sesa** - As ações implementadas pela Ouvidoria da Sesa foram relacionadas à ampliação da rede de assistência à saúde com a construção de unidades de saúde. Na área da gestão, as demandas relacionadas à estrutura e funcionamento foram encaminhadas às áreas administrativas das unidades para aprimoramento e melhoria das instalações das unidades.
- **SSPDS** - As ações implementadas pela Ouvidoria da SSPDS relacionaram-se ao aumento do policiamento ostensivo/preventivo; reforço nas ações integradas na área de segurança pública no Ceará com o cumprimento das metas estabelecidas; aumento de abordagens e autuações pelo Batalhão de Policiamento do Meio Ambiente nas ocorrências de poluição sonora; melhoria nos atendimentos da Ciops (tecnológica, pessoal, capacitação, política de segurança) bem como redução na fila de espera, o que impactou na redução do tempo de atendimento das ocorrências; implementações e melhorias nos sistemas tecnológicos de monitoramento e ações de segurança pública; continuidade das ações do Programa em Defesa da Vida em todo o Estado do Ceará

por meio de Áreas Integradas de Segurança (AISs); continuidade nas ações de meritocracia para o alcance da meta de redução de crimes; intensificação em ações estratégicas nas grandes operações; instituição do Pacto por um Ceará Pacífico, apresentando novas diretrizes no combate às drogas e prevenção à violência com a redução no índice de crimes violentos, e do programa "Crack, é possível vencer", registrando queda de 27% em mortes violentas nas comunidades atendidas. Percebe-se que as manifestações relacionadas à insatisfação do cidadão tiveram redução nos registros, o que pode estar associado com a implementação das recomendações, implicando queda de 18% no número de reclamações, denúncias e críticas apresentadas em 2015, se comparado com 2014.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS - 2015

Neste capítulo serão analisadas as manifestações de ouvidoria registradas no ano de 2015 de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria (SOU) e dos relatórios apresentados pelas Ouvidorias Setoriais. Cabe registrar que a análise qualitativa se restringirá às dez setoriais mais representativas da Rede, quais sejam: Cagece, Sesa, SSPDS, Polícia Civil, PMCE, Sefaz, Detran, Seduc, Issec e Seplag, o que representa cerca de 87% da demanda de ouvidoria, enquanto que a análise quantitativa abordará as manifestações recebidas por todas as 66 Ouvidorias Setoriais que fazem parte da Rede Estadual.

Conforme já mencionado, no ano de 2015 foram registradas 63.521 manifestações de ouvidoria. Esse foi o número de manifestações de ouvidoria que passaram por apuração, pois não estão sendo contabilizadas as manifestações de competência de outros Poderes ou Entes e da iniciativa privada, as incompletas e as classificadas com a situação invalidada, o que somou 1.566 demandas, as quais não serão tratadas nesse relatório, pois não se referem a atribuições do Poder Executivo do Estado do Ceará.

3.1 Quantidade por Grupo e por Tipo de Manifestação

As manifestações serão analisadas inicialmente em três 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.

Conforme mencionado anteriormente, e confirmado pelos números apresentados na tabela a seguir, houve um aumento de 15,9% nos registros das manifestações de ouvidoria de 2015, se comparado com o ano de 2014.

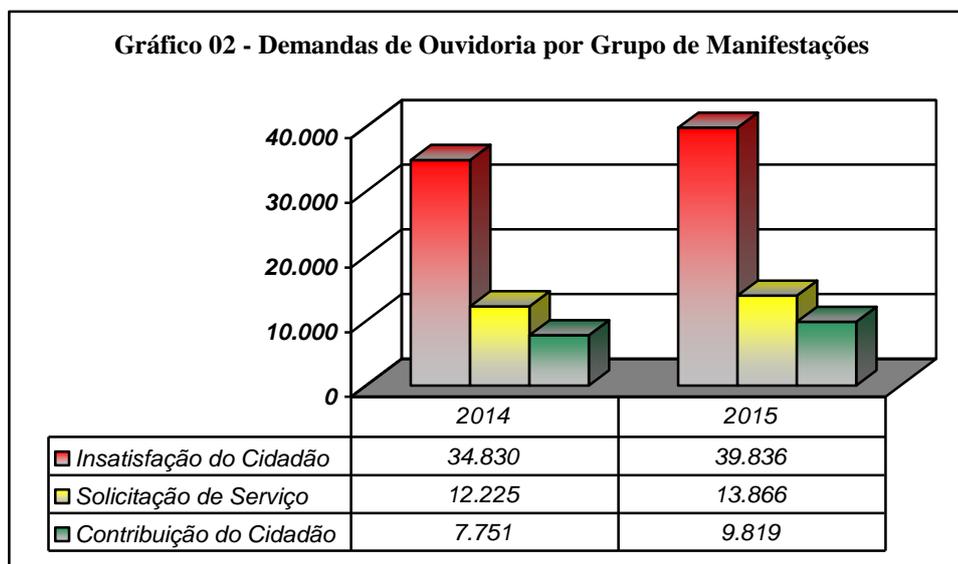
Quadro 01
Demandas de Ouvidoria por Grupo e por Tipo de Manifestação

Tipificação	2014	2015	Varição 2014/2015
Insatisfação do Cidadão	34.830 (63,5%)	39.836 (62,7%)	↑ 14,3%
Reclamação	29.544	33.674	↑ 13,9%
Denúncia	4.459	5.312	↑ 19%
Crítica	827	850	↑ 3%
Solicitação de Serviço	12.225 (22,3%)	13.866 (21,8%)	↑ 13,4%
Contribuição do Cidadão	7.751 (14,1%)	9.819 (15,4%)	↑ 26,6%
Elogio	6.410	8.228	↑ 28,3%
Sugestão	1.341	1.591	↑ 18,5%
Total	54.806	63.521	↑ 15,9%

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

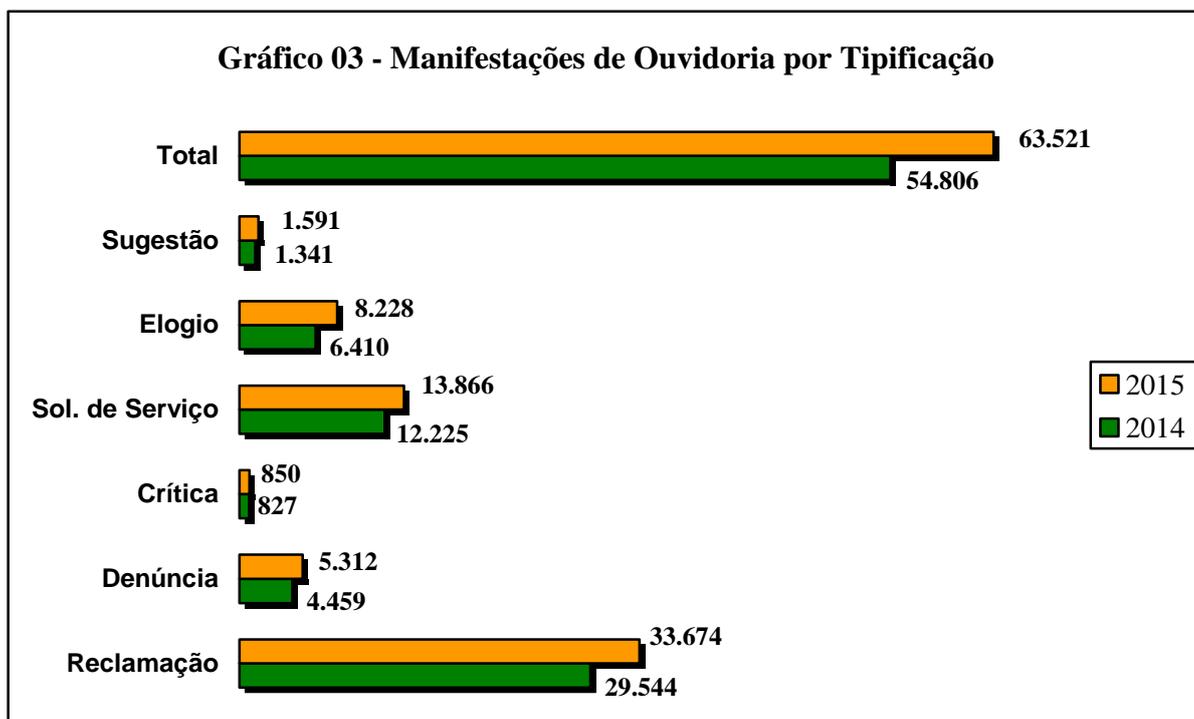
Analisando os números acima, depreende-se que o aumento de 15,9% no número de manifestações de ouvidoria impactou todos os grupos de manifestação, porém foi o grupo Contribuição do Cidadão que apresentou o maior aumento, seja em números absolutos ou em percentuais, especialmente os Elogios, que iremos detalhar mais adiante.

No gráfico abaixo, fica mais bem evidenciado o crescimento de todas as "colunas" relacionadas aos grupos de manifestações de ouvidoria registradas no período.



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

Já o gráfico abaixo evidencia a evolução da demanda de ouvidoria em todos os tipos de manifestação:



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

Passando a analisar os números por tipo de manifestação, informamos que:

- Reclamação** – Tipo de manifestação mais demandada, representou 53% de todos os registros em 2015. Apenas cinco órgãos e entidades concentram quase 80% das 33 mil reclamações, sendo eles: *Cagece* (46,1%), *Sesa* (17,8%), *Detran* (5,9%), *Sefaz* (4,9%) e *PMCE* (4,2%), As reclamações tiveram aumento de 14% no ano de 2015, em relação a 2014. As Ouvidorias do Detran e Sesa apresentaram a maior variação percentual, com aumento de 7,2% e 2,15% respectivamente. As Ouvidorias da Sefaz e PMCE apresentaram queda nos registros de reclamações, com redução de 14,7% para a Secretaria da Fazenda e 2% para Polícia Militar.
- Solicitação de Serviço** - Representa 21,8% das manifestações de ouvidoria do ano. Os cinco órgãos e entidades que concentraram o maior volume desse tipo de demanda foram *Sesa* (32,3%), *Cagece* (22,4%), *Issec* (8,8%), *PMCE* (5,8%) e *Detran* (5%), representando cerca de 75% das quase 14 mil solicitações de serviço do Estado. As solicitações tiveram aumento de 13,7% no ano de 2015. As Ouvidorias da Cagece, Sesa e Detran apresentaram a maior variação percentual, com aumento de 106,3%, 45,8% e 20,3% respectivamente. A Ouvidoria do Issec apresentou queda nos registros de solicitações na ordem de 70%.
- Elogio** - Representa 13% das manifestações de ouvidoria. Os cinco órgãos e entidades que concentraram o maior volume desse tipo superaram, juntos, 90% dos 8 mil elogios, sendo eles: *Sesa* (84,1%), *Cagece* (5,5%), *PMCE* (1,9%), *Gabgov* (0,9%) e *Issec* (0,7%). Vale ressaltar a enorme representatividade da Sesa nos elogios. Esse tipo de manifestação teve aumento de 28,2% no ano de 2015, se compararmos com 2014. As Ouvidorias do Issec, Cagece e Sesa apresentaram a maior variação percentual, com aumento de 60,5, 25,9% e 24,5% respectivamente. A Ouvidoria do PMCE apresentou queda nos registros de elogio na ordem de 19,8%.
- Denúncia** - Representa 8,4% das manifestações de ouvidoria de 2015. Os órgãos e entidades que concentraram o maior volume desse tipo de demanda foram *PMCE* (15,4%), *Seduc* (11,7%), *Sefaz* (11,2%), *Polícia Civil* (9,6%) e *CGD* (7%) totalizando

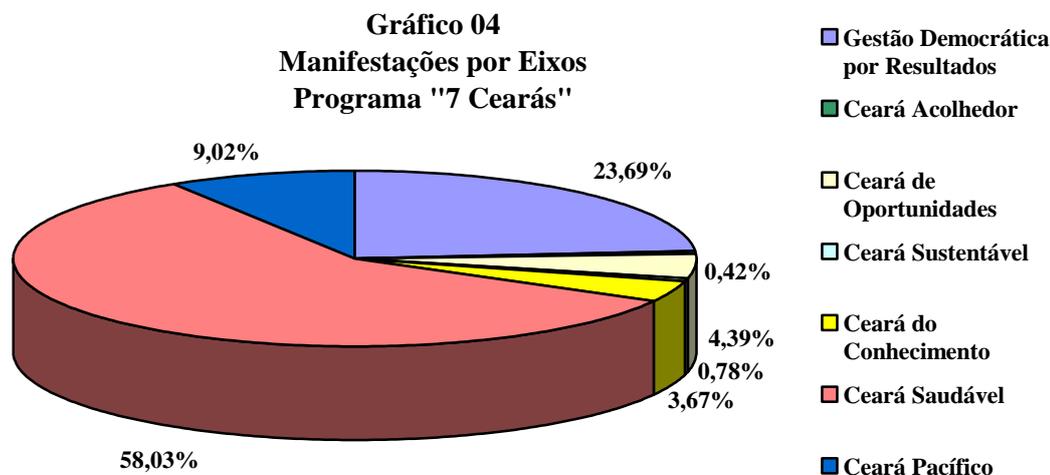
quase 55% das 5 mil denúncias. Essa demanda teve aumento de 28% no ano de 2015, se comparado com 2014. As Ouvidorias da Sefaz, Seduc e PMCE apresentaram a maior variação percentual, com aumento de 83,3%, 35,1% e 19,1% respectivamente. A Ouvidoria da CGD apresentou queda de 17% no registro de denúncias.

- **Sugestão** - Representa 2,5% das manifestações de ouvidoria. Os órgãos que concentraram o maior volume desse tipo de demanda foram: **Sesa** (43,6%), **PMCE** (7,4%), **Gabgov** (7,3%), **SSPDS** (5,5%), e **CGE** (5,4%), que somaram quase 70% das quase mil e seiscentas sugestões. As sugestões tiveram aumento de 19,8% no ano de 2015. As Ouvidorias do Gabgov, PMCE e Sesa apresentaram a maior variação percentual, com aumento de 149%, 60,5% e 13%, respectivamente. As Ouvidorias do Issec e SSPDS apresentaram queda nos registros, com redução de 35% para a Issec e 3,2% para a SSPDS.
- **Crítica** - Representa apenas 1,3% das manifestações de ouvidoria recebidas em 2015. Os órgãos e entidades que concentraram o maior volume desse tipo de demanda foram **Seduc** (14,1%), **Sefaz** (12,1%), **PMCE** (10,6%), **Gabgov** (9,1%) e **Detran** (8,2%), totalizando 502 registros. As críticas tiveram aumento de 5,1% no ano de 2015, sendo que as Ouvidorias do Gabgov e da Seduc apresentaram a maior variação percentual, com aumento de 137% e 63,6% respectivamente. As Ouvidorias da Sefaz e do Detran apresentaram queda nos registros de críticas, com redução de 13% para a Secretaria da Fazenda e 5% para o Detran.

3.2 Manifestações Classificadas de Acordo com o Programa de Governo “7 Cearás”

Com base no Plano Plurianual 2016-2019, a classificação nesse tópico abordará o quantitativo de manifestações registradas apenas no Sistema SOU, por Eixos Governamentais (7 Cearás) e as Políticas Públicas (Temas), com associação aos tipos e assuntos das demandas e aos seus órgãos gestores.

O Plano Plurianual - PPA é o instrumento de planejamento que estabelece, de forma regionalizada, as diretrizes, objetivos e metas da Administração Pública do Estado do Ceará para as despesas de capital e outras delas decorrentes e para as relativas aos programas de duração continuada, conforme disposto no artigo 165 da Constituição Federal de 1988.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Relatórios da CAGECE e SESA

Percebe-se, no gráfico acima, que o maior volume de manifestações está concentrado nos eixos governamentais Ceará Saudável, Gestão Democrática por Resultados e Ceará Pacífico, o que corresponde a 84,9% de todas as demandas, indicando boa representatividade nas áreas de Administração, de Saúde e de Segurança Pública.

3.2.1 - Ceará Saudável

- **Total de Manifestações em 2015:** 38.425 (58% dos registros, em 2015)

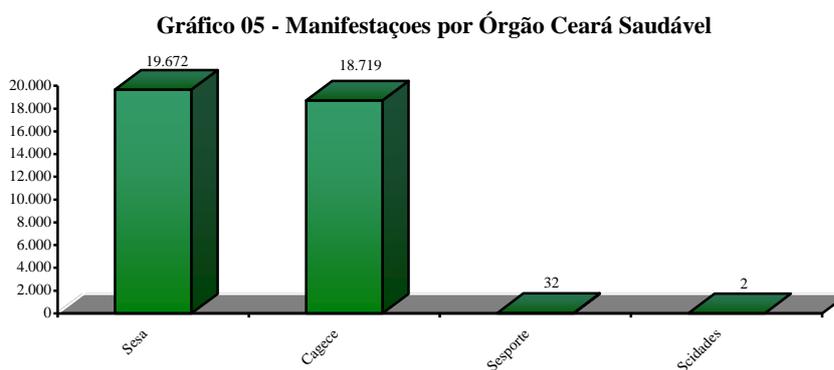
O Eixo Governamental Ceará Saudável concentra 57,8% das manifestações de ouvidoria, ficando em 1º lugar no número de manifestações de ouvidoria em 2015. Trata-se de importante diretriz para o desenvolvimento humano, econômico, político, socioambiental e sustentável do Ceará. Trata-se de um eixo de articulação intersetorial que contempla três temas estratégicos, interligados e articulados com os demais: **Saúde, Esporte e Lazer e Saneamento Básico**. Os temas estratégicos com maior volume de demandas são relacionados a Saneamento Básico e Saúde, representando 98,1% e 3,8% desse eixo, respectivamente. No tocante aos assuntos mais demandados, percebe-se que todos estão bem associados ao tema Saneamento Básico.

- **Manifestações por Tema (Quadro 02)**

Saneamento Básico	15.481
Saúde	623
Esporte e Lazer	32

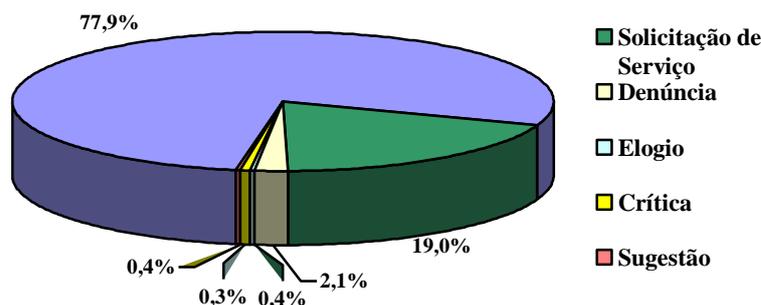
Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Manifestações por Órgão**



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Relatórios da CAGECE e SESA

Gráfico 06 - Manifestações por Tipificação
Ceará Saudável



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Relatórios da CAGECE e SESA

Relatório de Ouvidoria da SESA

- **Reclamação – 6.864 registros (Quadro 03)**

Problemas na acessibilidade aos serviços relacionados a regulação	2.649
Não realização de procedimentos já agendados	1.458
Problemas nos serviços ou procedimentos realizados	2.663
Estrutura Física/Funcionamento/Pessoal/Financeira	3.562
Relacionamento interpessoal	1.228
Alimentação	130
Manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	317

Fonte: Relatório de Ouvidoria da Sesa

Sistema de Ouvidoria - SOU

- **Reclamação - 12.563 registros (Quadro 04)**

Demora na Execução dos Serviços da Cagece (CAGECE)	4.966
Vazamento (CAGECE)	1.724
Falta de Água (CAGECE)	1.608
Problemas na Rede de Esgoto (CAGECE)	650
Serviços relacionados à fatura de consumo (conta de água/esgoto) (CAGECE)	551
Insatisfação com o Atendimento Prestado pelo órgão (DIVERSOS)	383
Falta de Recuperação de Pavimento danificado pela Cagece (CAGECE)	356
Esgoto a Céu Aberto (CAGECE)	144
Assistência Farmacêutica (SESA)	129

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Solicitação de Serviço - 3.068 registros (Quadro 05)**

Conserto de Vazamento (CAGECE)	1.385
Orientações referentes aos serviços da Cagece (CAGECE)	788
Conserto da Rede de Esgoto (CAGECE)	330
Recuperação de Pavimentação (CAGECE)	136
Regularização de abastecimento - Falta de água (CAGECE)	43
Manutenção na Rede de Esgoto - Esgoto a Céu Aberto (CAGECE)	38

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Denúncia – 333 registros (Quadro 06)**

Ligações Clandestinas (CAGECE)	126
Desperdício de Água (CAGECE)	59
Insatisfação com o Atendimento Prestado pelo órgão (DIVERSOS)	14

Falta de Água (CAGECE)	12
Assistência Hospitalar (SESA)	10
Conduta Inadequada de Servidor (DIVERSOS)	10
Problemas na Rede de Esgoto (CAGECE)	09

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Sugestão – 66 registros (Quadro 07)**

Desperdício de Água (CAGECE)	06
Vazamento (CAGECE)	06
Assistência Hospitalar (SESA)	10
Saneamento Ambiental (SESA)	05
Fatura de Serviços (CAGECE)	03
Orientações referentes aos serviços da Cagece (CAGECE)	03
Incentivo ao Esporte (SESPORTE)	02

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Elogio – 58 registros (Quadro 08)**

Elogio aos serviços prestados pelo órgão (DIVERSOS)	20
Elogio às atividades da área de saúde (SESA)	15
Elogio a servidor (DIVERSOS)	14
Elogio às atividades de ouvidoria (DIVERSOS)	02

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Crítica – 48 registros (Quadro 09)**

Insatisfação com o Atendimento Prestado pelo órgão (DIVERSOS)	07
Vazamento (CAGECE)	05
Demora na Execução dos Serviços da Cagece (CAGECE)	03
Assistência Farmacêutica (SESA)	02

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

3.2.2 Ceará da Gestão Democrática por Resultados

- **Total de Manifestações em 2015: 15.691** (23,6% dos registros)

O Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática por Resultados é o 2º em concentração das manifestações de ouvidoria. Tem como política principal a garantia do crescimento constante, equilíbrio financeiro, fiscal e orçamentário e redução persistente das desigualdades. Os órgãos mais demandados no Eixo foram **Sefaz, Issec, Seduc, Detran, Cagece, Seplag, PMCE, Gabgov, CGE** e **Sesa**. Todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual participam desse Eixo.

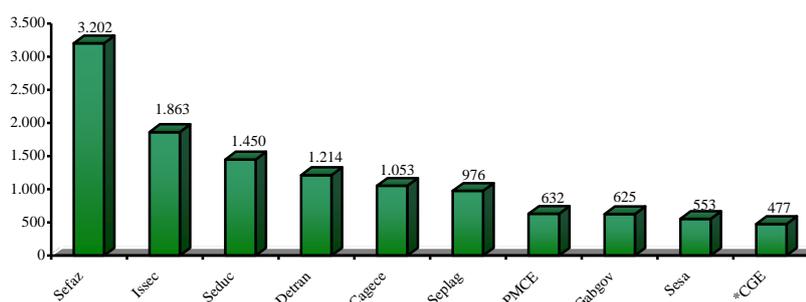
- **Manifestações por Tema (Quadro 10)**

Administração Geral	12.360
Gestão Fiscal	2.746
Transparência, Controle e Participação Social	466
Planejamento e Orçamento	119

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Manifestações por Órgão (mais demandados)**

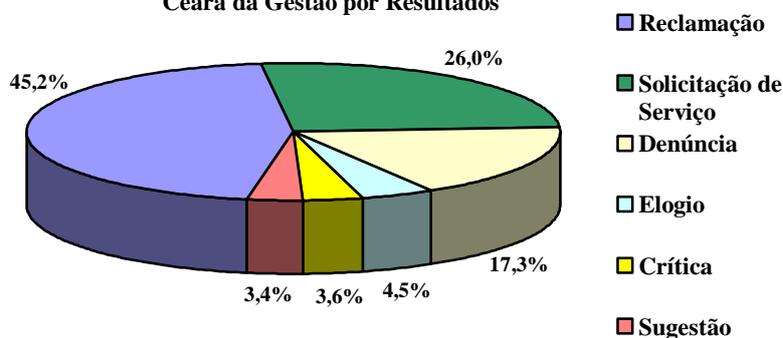
Gráfico 07 - Manifestações por Órgão Ceará da Gestão por Resultados



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

*Nas manifestações da CGE foram contabilizadas as demandas da Ouvidoria Setorial, da Comissão de Apuração de Denúncias e da Célula de Ouvidoria, considerando que as atividades dessas áreas estão associadas com o tema Transparência, Controle e Participação Social.

Gráfico 08 - Manifestações por Tipificação Ceará da Gestão por Resultados



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

- **Reclamação – 7.092 registros (Quadro 11)**

Programa Sua Nota Vale Dinheiro (SEFAZ)	1.248
Conduta Inadequada de Servidor (DIVERSOS)	466

Insatisfação com o Atendimento Prestado pelo Órgão (DIVERSOS)	422
Insatisfação com a Resposta da Instituição (DIVERSOS)	361
Tramitação de Processos (DIVERSOS)	359
Autorização de Procedimentos do Issec (ISSEC)	246

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Solicitação de Serviço – 4.076 registros (Quadro 12)**

Autorização de Procedimentos do Issec (ISSEC)	966
Tramitação de Processos (DIVERSOS)	387
Rede Credenciada do Issec (ISSEC)	101
Concurso Público (SEPLAG)	96
Projeto de Identidade Funcional (Pensionista e Servidores) (SEPLAG)	86
Contracheque On-Line (Extrato de Pcto e Declar. de Rendim.) (SEPLAG)	62

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Denúncia – 2.718 registros (Quadro 13)**

Conduta Inadequada de Servidor (DIVERSOS)	944
Sonegação Fiscal (SEFAZ)	472
Irregularidades Administrativas e Funcionais (DIVERSOS)	343
Selo Fiscal de Controle (Acondicionadores de Água Mineral) (SEFAZ)	119
Uso Indevido de Veículo Oficial (DIVERSOS)	83
Crimes Contra Pessoa, Vida, Liberdade, Furtos, Fraudes, etc (DIVERSOS)	80

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Elogio – 707 registros (Quadro 14)**

Elogio a servidor público (DIVERSOS)	342
Elogio aos serviços prestados pelo órgão (DIVERSOS)	179
Elogio às atividades de ouvidoria (DIVERSOS)	142

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Crítica – 558 registros (Quadro 15)**

Programa Sua Nota Vale Dinheiro (SEFAZ)	92
Insatisfação com o Atendimento Prestado pelo Órgão (DIVERSOS)	38
Conduta Inadequada de Servidor (DIVERSOS)	28
Irregularidades Administrativas e Funcionais (DIVERSOS)	26
Insatisfação com o Governo do Estado (DIVERSOS)	25

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Sugestão – 540 registros (Quadro 16)**

Oferta de Produtos/Serviços ao Governo do Estado (DIVERSOS)	46
Melhoria e Investimento na Segurança Pública (DIVERSOS)	44
Concurso Público (DIVERSOS)	30
Estrutura e Funcionamento de Órgãos Públicos (DIVERSOS)	13
Investimentos em Programas/Projetos Governamentais (DIVERSOS)	13
Ampliação do Atendimento e dos Serviços (DIVERSOS)	11

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

3.2.3 - Ceará Pacífico

- **Total de Manifestações em 2015: 5.974** (9% dos registros)

Terceiro em concentração das manifestações de ouvidoria, se define a partir da concepção de que uma sociedade justa e pacífica; com convivência e segurança cidadã; traduz-se numa sociedade pacificadora e pacificada; ancorada na compreensão de que todos, sem distinção, têm direito à proteção, amparo, defesa e justiça, na qual o Estado atua como condutor do processo e garantidor desses direitos. Compreendendo as múltiplas causalidades da violência e da criminalidade, as diretrizes contemplam aspectos da **Segurança Pública**, da **Justiça e Cidadania** e da **Política sobre Drogas**.

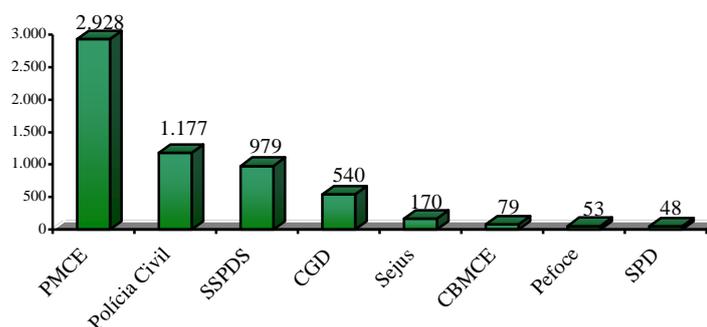
- **Manifestações por Tema (Quadro 17)**

Segurança Pública	5.756
Justiça e Cidadania	170
Política sobre Drogas	48

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

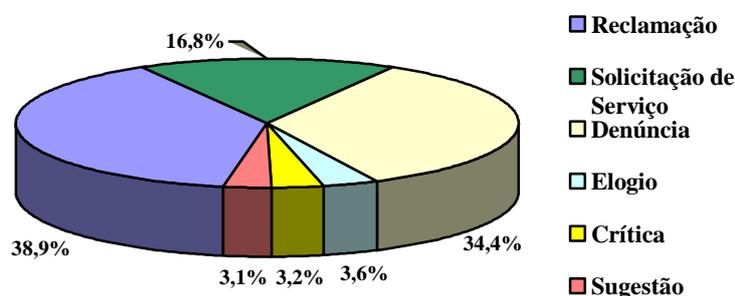
- **Manifestações por Órgão**

Gráfico 09 - Manifestações por Órgão Ceará Pacífico



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

Gráfico 10 - Manifestações por Tipificação Ceará Pacífico



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

- **Reclamação - 2.323 registros (Quadro 18)**

Não Atendimento a Ocorrências/Demora (SSPDS, PMCE e CBMCE)	522
Conduta Inadequada de Policiais/Servidores (SSPDS, PMCE, PC, PEFOCE e CBMCE)	505
Falta de Policiamento/Intensificação (SSPDS e PC)	376

Insatisfação com o Atendimento Prestado pelo Órgão (DIVERSOS)	177
Poluição Sonora (SSPDS e PMCE)	121
Falta de Atendimento em Delegacia (POLÍCIA CIVIL)	55

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Denúncia - 2.056 registros (Quadro 19)**

Conduta Inadequada de Policiais/Servidores (DIVERSOS)	704
Tráfico de Drogas (SSPDS, POLÍCIA CIVIL e PMCE)	297
Crimes Contra Pessoa, Vida, Liberdade, Furtos, Fraudes (DIVERSOS)	270
Desvio de Função (DIVERSOS)	140
Extorsão e Recebimento de Propina (DIVERSOS)	134

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Solicitação de Serviço - 1.001 registros (Quadro 20)**

Intensificação de Policiamento (SSPDS e PMCE)	607
Informações Policiais (SSPDS, PMCE, POLÍCIA CIVIL, PEFOCE e CBMCE)	66
Investimento/Melhorias da Segurança Pública (DIVERSOS)	65
Ações Policiais (Ostensivas/Inteligência) (SSPDS, PMCE e POLÍCIA CIVIL)	29
Solicitação de Blitz (SSPDS, PMCE e POLÍCIA CIVIL)	24

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Elogio – 217 registros (Quadro 21)**

Elogio às Atividades da Polícia (SSPDS, PMCE, POLÍCIA CIVIL)	153
Elogio à Servidor Público (DIVERSOS)	36
Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão (DIVERSOS)	22
Elogio às Atividades de Ouvidoria: (DIVERSOS)	04

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Crítica – 190 registros(Quadro 22)**

Insatisfação com o Atendimento Prestado pelo Órgão (DIVERSOS)	36
Falta de Policiamento/Intensificação (SSPDS e PMCE)	33
Conduta Inadequada de Policiais/Servidores (DIVERSOS)	25
Ações Policiais (Ostensivas/Inteligência) (SSPDS, PMCE e POLÍCIA CIVIL)	16
Falta de/Melhorias/Investimento na Segurança Pública (DIVERSOS)	12

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Sugestão – 187 registros (Quadro 23)**

Melhorias na Segurança Pública Pública (DIVERSOS)	32
Intensificação de Policiamento (SSPDS e PMCE)	35
Ações Policiais (Ostensivas/Inteligência) (SSPDS, PMCE e POLÍCIA CIVIL)	27
Investimento na Segurança Pública Pública (DIVERSOS)	25
Sistema de Segurança Pública (Tecnologia e Comunicação) Pública (DIVERSOS)	08

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

3.2.4 - Ceará de Oportunidades

- **Total de Manifestações em 2015: 2.906** (4,3% dos registros)

Quarto em concentração das manifestações de ouvidoria, promove a integração dos temas que representam as bases de sustentação econômica do desenvolvimento do Ceará. A política estadual do Ceará de Oportunidades se desdobra nos temas: **Agricultura Familiar, Agronegócio, Indústria, Serviços, Infraestrutura, Mobilidade, Turismo, Empreendedorismo, Trabalho e Renda, Pesca, Aquicultura e Requalificação Urbana.**

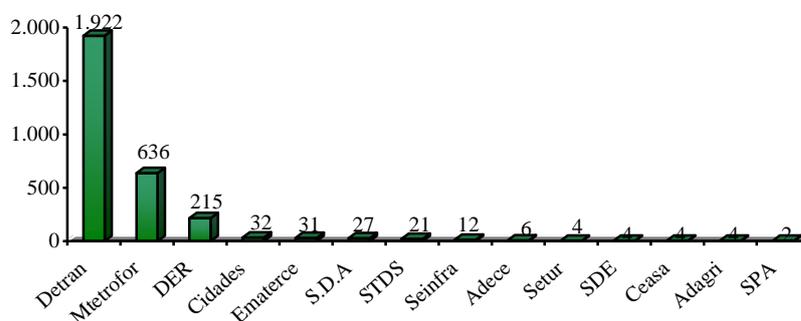
- **Manifestações por Tema (Quadro 24)**

Infraestrutura e Mobilidade	2.546
Requalificação Urbana	240
Agricultura Familiar e Agronegócio	64
Serviços	19
Trabalho e Renda	14
Indústria	10
Empreendedorismo	08
Turismo	03
Pesca e Aquicultutura	02

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

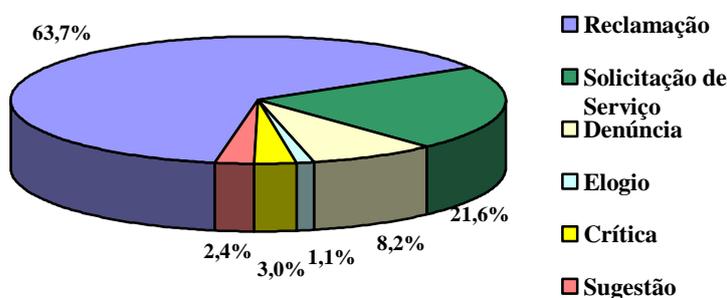
- **Manifestações por Órgão**

Gráfico 11 - Manifestações por Órgão Ceará de Oportunidades



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

Gráfico 12 - Manifestações por Tipificação Ceará de Oportunidades



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

- **Reclamação - 1.861 registros (Quadro 25)**

Demora na Entrega da Cnh/Ppd (Carteira de Motorista) (DETRAN)	350
---	-----

Estrutura e Funcionamento do Metrô De Fortaleza (METROFOR)	273
Serviços Diversos Prestados pelo Detran (DETRAN)	152
Fiscalização em Transportes Intermunicipal (Vans e Empresas de Ônibus) (DETRAN)	116
Insatisfação com o Atendimento Prestado pelo Órgão (DIVERSOS)	104
Demora na Entrega do DUT/CRLV (DETRAN)	89
Horário e Tarifas dos trens (METROFOR)	62
Manutenção de Estradas (DER)	48

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Solicitação de Serviço – 631 registros (Quadro 26)**

Procedimentos para Realização dos Serviços do Detran (DETRAN)	139
Serviços Diversos Prestados pelo Detran (DETRAN)	95
Manutenção e Construção de Estradas (DER)	84
Solicitação de Blitz (DETRAN)	49
Demora na Entrega da Cnh/Ppd (Carteira de Motorista) (DETRAN)	34
Sinalização/Semáforos de Rod. Est./Redutores de Veloc./Ciclovias/Passarela (DETRAN)	34
Programa CNH Popular (Carteira de Motorista Popular) (DETRAN)	28

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Denúncia – 239 registros (Quadro 27)**

Fiscalização em Transportes Intermunicipal (Vans e Empresas de Ônibus) (DETRAN)	42
Serviços Diversos Prestados pelo Detran (DETRAN)	27
Centro de Formação de Condutores-CFC (Autoescola) (DETRAN)	20
Crimes Contra Pessoa, Vida, Liberdade, Patrimônio, Furtos, Fraudes (DIVERSOS)	14
Utilização ou Ocupação Indevida de Prédio/Terreno Público	10
Regulação de Transportes Intermun. (Fiscalização dos Serviços) (ARCE e DETRAN)	08

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Crítica – 88 registros (Quadro 28)**

Procedimentos para Realização dos Serviços do Detran (DETRAN)	25
Insatisfação com o Atendimento Prestado pelo Órgão (DIVERSOS)	10
Estrutura e Funcionamento do Metrô De Fortaleza (METROFOR)	09
Fiscalização em Transportes Intermunicipal (Vans e Empresas de Ônibus) (DETRAN)	08
Demora na Entrega da Cnh/Ppd (Carteira de Motorista) (DETRAN)	06

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Sugestão – 69 registros (Quadro 29)**

Procedimentos para Realização dos Serviços do Detran (DETRAN)	13
Estrutura e Funcionamento do Metrô De Fortaleza (METROFOR)	10
Ciclovias - Passarelas (DETRAN)	07
Fiscalização em Transportes Intermunicipal (Vans e Empresas de Ônibus) (DETRAN)	03

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Elogio – 32 registros (Quadro 30)**

Elogio aos serviços prestados pelo órgão	27
Elogio a servidor público	05

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

3.2.5 - Ceará do Conhecimento

- **Total de Manifestações em 2015: 2.431** (3,6% dos registros)

Quinto em concentração das manifestações de ouvidoria, trata-se da determinação clara de um projeto para o Ceará baseado na educação e capacitação do seu povo, em todos os níveis do conhecimento e da sua utilização decisiva no processo de geração e distribuição da renda e da riqueza. **Educação Básica, Ensino Superior, Educação Profissional, Cultura e Ciência, Tecnologia e Inovação** são temas estratégicos. Os assuntos mais demandados estão associados aos temas Educação Básica e Ensino Superior.

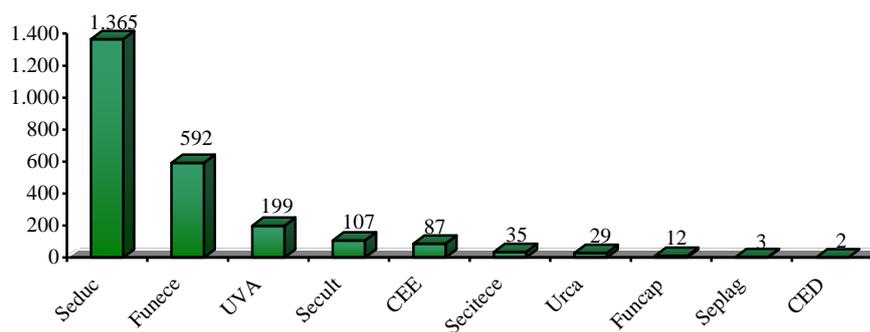
- **Manifestações por Tema (Quadro 31)**

Educação Básica	1.055
Ensino Superior	833
Educação Profissional	391
Cultura	107
Ciência, Tecnologia e Inovação	45

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

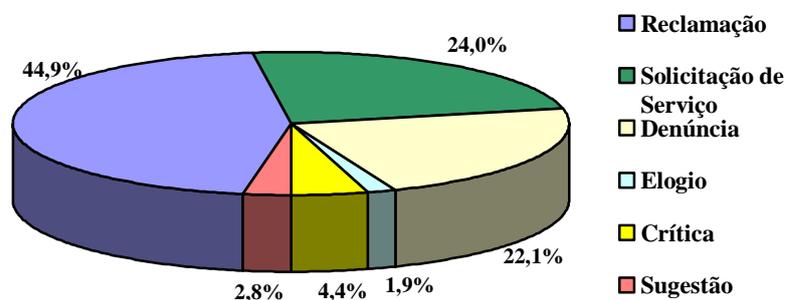
- **Manifestações por Órgão:**

Gráfico 13 - Manifestações por Órgão Ceará do Conhecimento



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

Gráfico 14 - Manifestações por Tipificação Ceará do Conhecimento



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

- **Reclamação - 1.091 registros (Quadro 32)**

Conduta Inadequada de Diretor/Núcleo Gestor Escolar/Servidor (SEDUC)	249
Irregularidades Administrativas/Funcionais em Escola/Crede (SEDUC)	104
Programa Spaece (SEDUC)	93

Falta de Estrutura em Escola (SEDUC)	45
Falta de Professores em Universidade/Escola (DIVERSOS)	39
Expedição de Certificados e Históricos da Universidade (FUNECE, URCA E UVA)	38
Postura de Alunos (DIVERSOS)	24
Falta de Vagas em Escola (SEDUC)	18

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Solicitação de Serviço – 583 registros (Quadro 33)**

Vestibular e Concurso (Comissão Executiva do Vestibular-Cev) (FUNECE, URCA E UVA)	59
Programa Spaece (SEDUC)	57
Expedição de Certificados e Históricos Da Universidade (FUNECE, URCA E UVA)	28
Transferência/Mudança de Cursos (FUNECE, URCA E UVA)	27
Solicitação de Histórico Escolar (SEDUC)	23
Concurso Público (Realização, Nomeações, Recursos, Etc.) (DIVERSOS)	24
Solicitação de Certificado Escolar (SEDUC)	14

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Denúncia – 538 registros (Quadro 34)**

Conduta Inadequada de Diretor/Núcleo Gestor Escolar (SEDUC)	179
Irregularidades Administrativas/Funcionais em Escola/Crede (SEDUC)	110
Edital Ceará Junino (SECULT)	31
Irregularidades em Processo de Seleção/Concurso (DIVERSOS)	14
Postura de Alunos (DIVERSOS)	13
Acúmulo Indevido de Cargos (DIVERSOS)	11
Falta de Estrutura em Escola (SEDUC)	8

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Crítica – 106 registros (Quadro 35)**

Conduta Inadequada de Servidores (DIVERSOS)	27
Programa Spaece (SEDUC)	6
Rede de Escolas do Governo do Estado do Ceará (SEDUC)	6
Postura de Alunos (DIVERSOS)	5
Edital Ceará Junino (SECULT)	4

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Sugestão – 68 registros (Quadro 36)**

Apoio a Projetos Culturais e Eventos Culturais (SECULT)	4
Patrimônios Culturais (Preservação e Tombamento) (SECULT)	4
Programa Spaece (SEDUC)	4
Programas e Projetos Educacionais (DIVERSOS)	4

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Elogio – 45 registros (Quadro 37)**

Elogio a Servidor Público (DIVERSOS)	35
Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão (DIVERSOS)	05

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

3.2.6 - Ceará Sustentável

- **Total de Manifestações em 2015: 517** (0,7% dos registros)

Sexto em concentração das manifestações de ouvidoria, um dos menos demandados no Sistema de Ouvidoria. Como Eixo Estratégico, requer medidas para aprimorar a convivência com o ambiente e minimizar os impactos ambientais, sociais e produtivos. A política estadual do Ceará Sustentável se desdobra nos temas: **Meio Ambiente, Recursos Hídricos e Energias**.

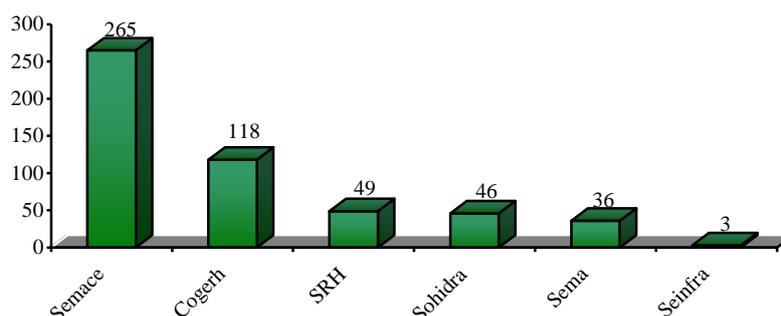
- **Manifestações por Tema (Quadro 38)**

Meio Ambiente	301
Recursos Hídricos	213
Energias	03

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

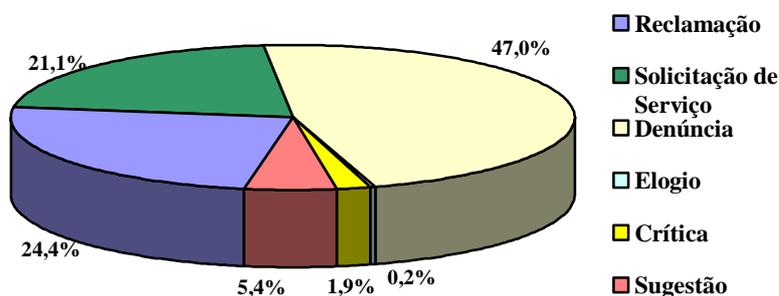
- **Manifestações por Órgão**

Gráfico 15 - Manifestações por Órgão Ceará Sustentável



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

Gráfico 16 - Manifestações por Tipificação Ceará Sustentável



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

- **Denúncia – 243 registros (Quadro 39)**

Fiscalização Ambiental (SEMA e SEMACE)	54
Degradação do Meio Ambiente (SEMA e SEMACE)	48
Poluição Ambiental (SEMA e SEMACE)	30

Fiscalização dos Recursos Hídricos (SRH e COGERH)	20
Crimes em Área de Proteção Ambiental (SEMA e SEMACE)	10
Licença Ambiental (SEMA e SEMACE)	10
Desperdício de Água (SRH e COGERH)	08
Monitoramento e Segurança de Açudes (SRH e COGERH)	08

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Reclamação – 126 registros (Quadro 40)**

Estrutura e Funcionamento de Adutoras (COGERH)	28
Fiscalização Ambiental (SEMA e SEMACE)	13
Degradação do Meio Ambiente (SEMA e SEMACE)	12
Fiscalização dos Recursos Hídricos (SRH e COGERH)	10
Poluição Ambiental (SEMA e SEMACE)	09
Poluição Sonora (SEMACE)	08
Perfuração de Poços (SOHIDRA)	07

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Solicitação de Serviço – 109 registros (Quadro 41)**

Fiscalização Ambiental (SEMA e SEMACE)	17
Perfuração de Poços (SOHIDRA)	16
Estrutura e Funcionamento de Adutoras (COGERH)	15
Degradação do Meio Ambiente (SEMA e SEMACE)	08
Construção, Instalação e Revitalização de Poços (SRH e SOHIDRA)	06
Poluição Sonora (SEMACE)	05
Instalação, Recuperação e Manutenção de Dessalinizador (SRH e SOHIDRA)	04

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Sugestão – 28 registros (Quadro 42)**

Ações e Programas de Combate à Seca/Estiagem (SRH e COGERH)	04
Nível de Água dos Açudes (COGERH)	04
Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (SEMA e SEMACE)	03
Degradação do Meio Ambiente (SEMA e SEMACE)	02
Investimento em Energia Eólica (SEINFRA)	01
Estrutura e Funcionamento Parque do Cocó (SEMA)	01

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Crítica – 10 registros (Quadro 43)**

Degradação do Meio Ambiente (SEMA e SEMACE)	02
Barragens (Estrutura, Funcionamento e Instalação) (COGERH)	01
Desperdício de Água (SRH, COGERH e SOHIDRA)	01
Fiscalização Ambiental (SEMA e SEMACE)	01
Estrutura e Funcionamento Parque do Cocó (SEMA)	01

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Elogio – 01 registros (Quadro 44)**

Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (SEMA e SEMACE)	02
--	----

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

3.2.7 Ceará Acolhedor

- **Total de Manifestações em 2015: 277** (0,42% dos registros)

Concentra apenas 0,42% das manifestações de ouvidoria do Estado. Fundamenta-se num conjunto de políticas públicas pautadas na inclusão social dos segmentos vulneráveis, no respeito à pluralidade e à liberdade de escolhas dos indivíduos e na garantia dos direitos humanos. Abrange as políticas públicas da **Assistência Social, Habitação, Inclusão Social e Direitos Humanos e Segurança Alimentar e Nutricional**.

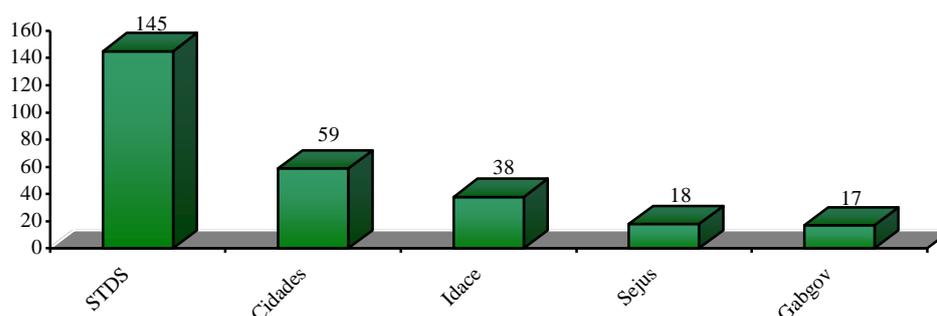
- **Manifestações por Tema (Quadro 45)**

Inclusão Social e Direitos Humanos	147
Habitação	59
Assistência Social	71

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

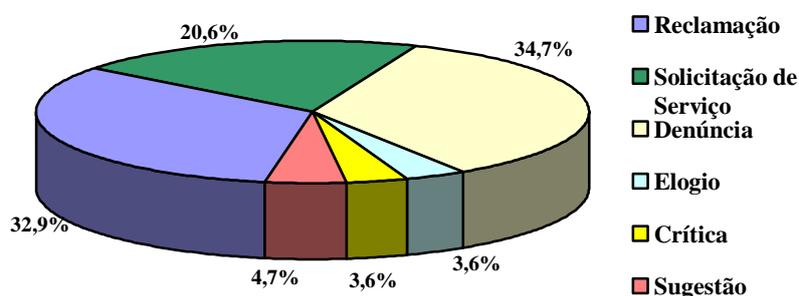
- **Manifestações por Órgão**

Gráfico 17 - Manifestações por Órgão Ceará Acolhedor



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

Gráfico 18 - Manifestações por Tipificação Ceará Acolhedor



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

- **Denúncia – 99 registros (Quadro 46)**

Maus Tratos a Pessoa Idosa (STDS)	15
Projeto Habitacional (SCIDADES)	16
Estrutura e Funcionamento de Centros Educacionais (STDS)	15

Irregularidades Administrativas e Funcionais (DIVERSOS)	12
Conduta Inadequada de Servidor (DIVERSOS)	09
Utilização ou Ocupação Indevida de Prédio/Terreno Público (DIVERSOS)	03
Maus Tratos a Criança e Adolescentes (Conselho Tutelar) (STDS)	02

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Reclamação – 91 registros (Quadro 47)**

Irregularidades Administrativas e Funcionais (DIVERSOS)	08
Insatisfação com o Atendimento Prestado pelo Órgão (DIVERSOS)	06
Projeto Habitacional (SCIDADES)	05
Conduta Inadequada de Servidor (DIVERSOS)	04
Estrutura e Funcionamento de Centros Educacionais (STDS)	05
Projeto Rio Maranguapinho (SCIDADES)	04

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Solicitação de Serviço – 57 registros (Quadro 48)**

Projeto Habitacional (SCIDADES)	11
Programas e Projetos de Assistência Social (STDS)	07
Tramitação de Processo (STDS)	03
Sine IDT (Estrutura e Funcionamento) (STDS)	02

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Sugestão – 13 registros (Quadro 49)**

Programas e Projetos de Assistência Social (STDS)	06
Ressocialização do Preso do Egresso/Assistência Social (SEJUS)	02
Estrutura e Funcionamento de Centros Educacionais (STDS)	02
Defesa dos Direitos Humanos (DIVERSOS)	01

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Elogio – 10 registros (Quadro 50)**

Elogio a Servidor Público (DIVERSOS)	03
Elogio às atividades de ouvidoria (DIVERSOS)	02
Elogio a Programas e Projetos /Governo do Estado (DIVERSOS)	03

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Crítica – 10 registros (Quadro 51)**

Insatisfação com o Atendimento Prestado pelo Órgão (DIVERSOS)	02
Projeto Habitacional (DIVERSOS)	02
Insatisfação com o Governo do Estado (DIVERSOS)	02

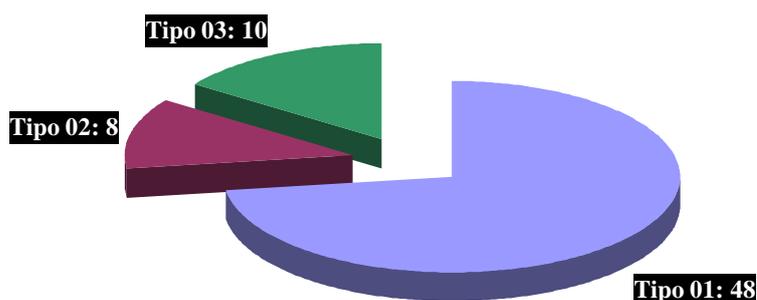
Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

3.3 Manifestações por Órgãos e Entidades

As 66 Ouvidorias Setoriais que compõem a Rede Estadual de Ouvidoria são divididas em três tipos, considerando a quantidade de manifestações recebidas no exercício. Dessa forma, as ouvidorias que receberam até 300 manifestações no ano de 2015 estão classificadas como Tipo 01, as ouvidorias que receberam entre 301 e 1.000 manifestações no ano de 2015 estão classificadas como Tipo 02 e as ouvidorias que receberam mais de 1.000 manifestações no ano estão classificadas como Tipo 03.

Como podemos observar nos Quadros a seguir, apenas 10 Ouvidorias que compõem o Quadro do Tipo 3, foram responsáveis por apurar 87% de todas as manifestações de Ouvidoria no ano de 2015.

Gráfico 19
Manifestações por tipo de ouvidoria



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Relatórios da CAGECE e SESA

Quadro 52

Quantidade de manifestações por tipo de ouvidoria

Tipologia	Quantidade de Órgãos	Total de Manifestações
Tipo 01	48	3.807
Tipo 02	08	4.664
Tipo 03	10	58.069

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Relatórios da CAGECE e SESA

Nos quadros a seguir estão elencadas as manifestações de todos os órgãos e entidades nos anos de 2014 e 2015 por grupo de manifestações e porte da ouvidoria, bem como a variação percentual no registro de manifestações nos referidos anos.

Quadro 53

Quadro Geral de Manifestações por Ouvidoria 2014 e 2015

TIPO 01 (Registro de até 300 manifestações/ano no Sistema de Ouvidoria - SOU em 2015)

Órgão	Ano	Contribuição do Cidadão	Solicitação de Serviço	Insatisfação do Cidadão	Total	Variação 2014/2015
ARCE ¹	2015	14	09	360	383	-15,4%
	2014	1	11	430	442	
CGE	2015	110	80	50	240	-28,99%
	2014	127	113	98	338	
UVA	2015	13	38	182	233	67,63%
	2014	4	33	102	139	
CBMCE	2015	23	70	135	228	-6,17%
	2014	11	76	156	243	
PGE	2015	10	99	93	202	-26,28%
	2014	16	109	149	274	
COGERH	2015	14	39	136	189	34,04%
	2014	9	36	96	141	
PEFOCE	2015	8	35	143	186	-3,63%
	2014	18	22	153	193	
SECULT	2015	26	32	121	179	-23,50%
	2014	26	58	150	234	
S.D.A	2015	10	47	96	153	7,75%
	2014	17	43	82	142	
AESP-CE	2015	47	44	54	145	29,46%
	2014	32	38	42	112	
SCIDADES	2015	2	47	82	131	84,51%
	2014	8	17	46	71	
CEE	2015	4	44	75	123	-3,91%
	2014	8	31	89	128	
CASA CIVIL	2015	24	40	47	111	113,46%
	2014	9	19	24	52	
SESPORTE	2015	8	33	60	101	-23,48%
	2014	19	29	84	132	
Órgão	Ano	Contribuição do Cidadão	Solicitação de Serviço	Insatisfação do Cidadão	Total	Variação 2014/2015
SOHIDRA	2015	4	39	52	95	20,25%
	2014	5	28	46	79	
ADAGRI	2015	6	18	65	89	-16,82%
	2014	4	9	94	107	
SEMA	2015	15	24	36	75	92,31%

	2014	4	8	27	39	
SEINFRA	2015	8	28	37	73	15,87%
	2014	9	18	36	63	
IDACE	2015	0	15	55	70	34,62%
	2014	5	17	30	52	
SETUR	2015	11	16	39	66	-45,45%
	2014	17	39	65	121	
SRH	2015	10	20	36	66	20,00%
	2014	5	22	28	55	
URCA	2015	4	14	45	63	-21,25%
	2014	0	37	43	80	
JUCEC	2015	1	14	43	58	7,41%
	2014	0	9	45	54	
ESP	2015	4	18	32	54	-41,94%
	2014	7	26	60	93	
CEARAPORTOS	2015	3	3	46	52	92,59%
	2014	3	6	18	27	
EMATERCE	2015	2	9	41	52	-48,00%
	2014	20	14	66	100	
SECITECE	2015	5	11	33	49	19,51%
	2014	10	12	19	41	
SPD	2015	6	3	39	48	--
	2014	--	--	--	--	
FUNCAP	2015	5	5	33	43	10,26%
	2014	3	7	29	39	
CASA MILITAR	2015	21	11	9	41	32,26%
	2014	0	11	20	31	
CEASA	2015	2	5	28	35	118,75%
	2014	3	4	9	16	
SEAPA	2015	5	4	12	21	162,50%
	2014	0	5	3	8	
Órgão	Ano	Contribuição do Cidadão	Solicitação de Serviço	Insatisfação do Cidadão	Total	Variação 2014/2015
FUNCEME	2015	5	7	7	19	-26,92%
	2014	9	10	7	26	
FUNTELC	2015	1	4	12	17	-5,56%
	2014	6	1	11	18	
VICEGOV	2015	6	1	10	17	466,67%
	2014	3	0	0	3	
EGPCE	2015	4	2	8	14	40,00%
	2014	2	5	3	10	

SDE	2015	6	5	1	12	71,43%
	2014	3	4	0	7	
DAE	2015	3	1	7	11	-54,17%
	2014	1	10	13	24	
ETICE	2015	4	3	4	11	-21,43%
	2014	0	4	10	14	
ADECE	2015	4	5	1	10	-33,33%
	2014	5	5	5	15	
CEGAS	2015	2	2	6	10	-28,57%
	2014	3	2	9	14	
NUTEC	2015	1	1	6	8	-57,89%
	2014	0	1	18	19	
CED	2015	2	1	3	6	--
	2014	--	--	--	--	
IPECE	2015	1	3	1	5	-64,29%
	2014	1	12	1	14	
SRI	2015	2	2	0	4	--
	2014	--	--	--	--	
ZPE	2015	4	0	0	4	-42,86%
	2014	1	4	2	7	
CODECE	2015	1	0	2	3	0,00
	2014	0	2	1	3	
IDECI	2015	1	1	0	2	0,00
	2014	0	2	0	2	

¹Foram contabilizados aos números da Ouvidoria da Arce (Tabela:Tipo 01), os quantitativos dos Relatórios de Ouvidoria do órgão dos anos de 2014 e 2015. Sendo que em 2014(primeiro semestre), só foram consideradas as demandas relacionadas à Saneamento Básico.

Quadro 54

Quadro Geral de Manifestações por Ouvidoria 2014 e 2015

TIPO 02 (301 a 1000 manifestações/ano no Sistema de Ouvidoria - SOU 2015)

Órgão	Ano	Contribuição do Cidadão	Solicitação de Serviço	Insatisfação do Cidadão	Total	Varição 2014/2015
METROFOR	2015	56	75	778	909	30,2%
	2014	45	59	594	698	
GABGOV	2015	196	210	313	719	119,8%
	2014	104	106	117	327	
FUNECE	2015	30	314	366	710	78,8%
	2014	24	94	279	397	
CGD	2015	10	24	618	652	-28,4%

	2014	8	18	885	911	
SEJUS	2015	29	68	380	477	11,1%
	2014	27	42	360	429	
SEMACE	2015	22	44	410	476	34,4%
	2014	25	43	286	354	
DER	2015	28	152	218	398	51,3%
	2014	19	119	125	263	
STDS	2015	30	52	241	323	-16,7%
	2014	19	75	294	388	

Quadro 55

Quadro Geral de Manifestações por Ouvidoria 2014 e 2015

TIPO 03 (acima de 1.000 manifestações/ano no Sistema de Ouvidoria - SOU em 2015)

Órgão	Ano	Contribuição do Cidadão	Solicitação de Serviço	Insatisfação do Cidadão	Total	Varição 2014/2015
CAGECE ²	2015	546	3.171	16.085	19.802	38,5%
	2014	141	1.527	12.620	14.288	
SESA ³	2015	7.749	4.765	7.157	19.671	34,4%
	2014	6.115	3.004	5.513	14.632	
PMCE	2015	284	821	2.520	3.625	4,80%
	2014	278	795	2.386	3.459	
SEFAZ	2015	68	670	2.496	3.234	0,81%
	2014	84	641	2.483	3.208	
DETRAN	2015	108	715	2.361	3.184	7,71%
	2014	96	594	2.266	2.956	
SEDUC	2015	119	494	2.303	2.916	23,04%
	2014	115	444	1.811	2.370	
ISSEC	2015	72	1.251	547	1.870	- 47,59%
	2014	55	3.207	306	3.568	
POLÍCIA CIVIL	2015	70	176	1.241	1.487	15,90%
	2014	65	107	1.111	1.283	
SSPDS	2015	128	189	943	1.260	- 11,27%
	2014	117	151	1.152	1.420	
SEPLAG	2015	44	307	669	1.020	46,34%
	2014	44	254	399	697	

²Foram contabilizados aos números da Ouvidoria da Cagece (Tabela:Tipo 03), os quantitativos dos Relatórios de Ouvidoria do órgão dos anos de 2014 e 2015. Sendo que em 2014, os dados referentes ao Sistema de Gestão de Ouvidoria da Cagece não eram contemplados nos relatórios.

³ Foram contabilizados aos números da Ouvidoria da Sesa (Tabela:Tipo 03), os quantitativos dos Relatórios de Ouvidoria do órgão dos anos de 2014 e 2015.

Segue breve análise sobre os números de cada uma das 10 Setoriais mais demandadas, em termos absolutos, ressaltando o crescimento das demandas relacionadas à Seplag, Cagece, Sesa e Seduc, as quais apresentaram o maior índice de aumento nos registros.

- **Cagece:** Representa 30,4% de todas as demandas da ouvidoria e no ano de 2015 teve um aumento de 38,5% no número de manifestações, apresentando aumento em todos os grupos de manifestações. As demandas com maior número de registros são as **reclamações** com 79% de todas as demandas daquela Companhia, as quais são relacionadas, principalmente, à demora na execução dos serviços, falta de água, conserto de vazamentos e realização de outros serviços (rede de esgoto, pavimentação e faturamento da conta). Em segundo vem as **solicitações de serviço**, concentrando 16% das demandas da Cagece, as quais estão relacionadas à solicitação de conserto de vazamento e de desobstrução da rede de esgoto, bem como outros serviços relacionados à dúvidas e orientações.
- **Sesa:** Representa 28% de todas as demandas da ouvidoria do ano de 2015. No ano de 2012, foi instituída a Rede de Ouvidorias da Secretaria de Saúde do Estado do Ceará, que atualmente conta com 55 unidades de ouvidoria, contribuindo, assim, para a participação da sociedade e o crescimento no registro das demandas. Comparando com o ano anterior, a Ouvidoria da Sesa registrou um aumento de 16,2% nas demandas, podendo associar o crescimento devido a implantação de mais unidades de ouvidoria. Vale ressaltar que o crescimento ocorreu em todos os tipos de manifestações, destaque para as manifestações relacionadas a solicitações de serviço, onde o aumento foi de 58,6%;
- **SSPDS, Polícia Civil, PMCE:** Esse grupo de órgãos que pertencem ao Sistema de Segurança Pública representa 9,7% de todas as demandas de ouvidoria. Polícia Civil e Polícia Militar apresentaram aumento nos registros de manifestações em 15,9% e 4,8%, respectivamente. Na Polícia Civil, o maior aumento foi nas manifestações dos tipos **solicitação de serviço e reclamação**, as quais estão relacionadas à apuração de denúncias, informações policiais, falta de atendimento em delegacia e insatisfação com os serviços prestados pelo órgão. Na Polícia Militar, o maior aumento foi nas manifestações dos tipos **sugestão e denúncia**, as quais estão relacionadas a melhorias e investimento na segurança pública, intensificação de policiamento e ações policiais, conduta inadequada de servidor e intensificação de policiamento. A Ouvidoria da SSPDS apresentou redução nos registros de manifestações em 11%, sendo a maior redução nos tipos **reclamação e denúncia**, com queda de 18% em ambas, as quais estão relacionadas a não atendimento a ocorrências; intensificação de policiamento, conduta inadequada de servidor, e tráfico de drogas. No tocante às manifestações de elogio e solicitações de serviço, essas demandas tiveram aumento de 60% e 25,1% respectivamente, as quais estão relacionadas aos serviços prestados pelo órgão e solicitação de intensificação de policiamento.
- **Sefaz:** Atualmente concentra 4,9% das demandas de ouvidoria, com aumento de 0,8% nos registros no ano de 2015. A Ouvidoria da Sefaz apresentou redução nos seguintes tipos: Elogio (-55,4%), Crítica (-13,3%) e Reclamação (-14,7%), e aumento nos tipos **sugestão** (53,6%), **solicitação de serviço** (4,5%) e **denúncia** (83,3%). A redução está associada às manifestações referentes ao Programa Sua Nota Vale Dinheiro, IPVA e cadastro de empresas. Quanto ao percentual de aumento, podemos destacar as manifestações relacionadas à sonegação fiscal, que tiveram grande impacto no aumento das denúncias, bem como tramitação de processos; notas fiscais e conduta inadequada de servidor. Ficou ainda entre os assuntos mais demandados em 2015 "Selo Fiscal de Controle (acondicionadores de água mineral)", serviço iniciado pela

Sefaz em 2015, em virtude da comercialização ilegal de água mineral. Apesar da redução, as manifestações relacionadas ao "Programa Sua Nota Vale Dinheiro" ainda representam 50% das demandas da Sefaz, seguidas das manifestações relacionadas à "sonegação fiscal" que representam 13,6% das demandas;

- **Detran:** Representa 4,8% das demandas de ouvidoria e apresentou aumento de 7,7% no ano, principalmente nos **elogios e solicitações de serviço**, que aumentaram 60% e 20,3%, respectivamente. As principais solicitações são relacionadas à blitz, sinalização, CNH popular, fiscalização e entrega de CNH. No que corresponde à Denúncia, esse tipo de manifestação teve redução de 12,3%, estando essas demandas relacionadas à conduta inadequada de servidor, Centro de Formação de Condutores e fiscalização de transportes;
- **Seduc:** A Ouvidoria da Seduc representa 4,4% das demandas de ouvidoria e apresentou aumento de 23% nos registros de manifestações no ano de 2015. O maior percentual de aumento ocorreu nas manifestações dos tipos **crítica** (63,9%), **denúncia** (35,1%) e **reclamação** (20,9%), as quais estão relacionadas à conduta inadequada de servidor (41,3%), irregularidades administrativas em escola/Credes (77%), irregularidades em licitação (100%), atraso/falta de pagamento de pessoal (48%), falta de estrutura em escola (120,5%), Programa Spaece (478,5%), descumprimento do prazo de resposta (207%) e falta de merenda escolar (233,3%).
- **Issec:** Representa 2,8% das demandas de ouvidoria, e no ano de 2015 apresentou redução de 47,5% no registro das manifestações. As **solicitações de serviço** tiveram redução de 60% nos registros, no entanto, a setorial ainda possui o maior volume desse tipo de demanda, o que corresponde a aproximadamente 86,6% dos registros. 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 80,6%, as quais são relacionadas à autorização de procedimentos; insuficiência no número de consultas/exames e insatisfação com o atendimento prestado pela rede credenciada;
- **SEPLAG:** Representa 1,5% das demandas de ouvidoria e no ano de 2015, apresentando aumento de 46,3% nos registros, passando a fazer parte do rol das dez ouvidoria mais demandadas. Esse aumento se deu em virtude do crescimento das manifestações do tipo **reclamação**, que teve variação de 80,8%, as quais estão relacionadas ao Projeto de Identidade Funcional e devido ao aumento de demandas relacionadas à tramitação de processo SPU (82,5%), transporte de funcionários (95,6%) e insatisfação com a resposta da instituição (166,6%).

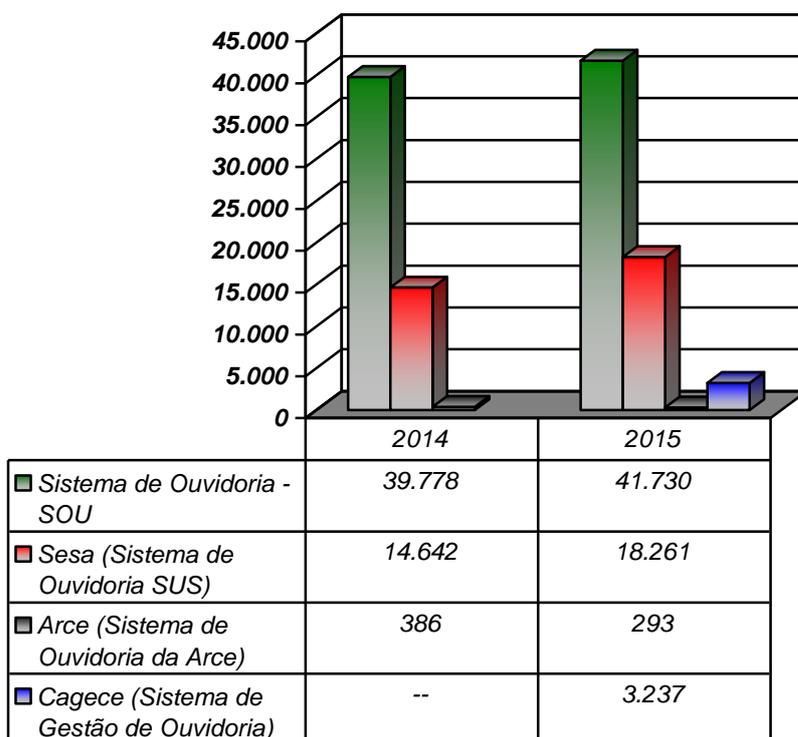
3.4 Manifestação por Meio de Entrada

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, da Arce e da Cagece, em virtude de legislações específicas e procedimentos internos, ainda utilizam sistemas próprios, quais sejam **Sesa**, Sistema Ouvidor SUS; **Arce**, Sistema de Ouvidoria da **Arce** SOA (Transporte, Gás Canalizado e Saneamento); e **Cagece**, Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO); representando cerca de 33,4% de todas as manifestações recebidas pelo Poder Executivo Estadual, o que denota a necessidade de integração do SOU com essas ferramentas, de forma a proporcionar a uniformidade do

processo de apuração e a disponibilização de relatórios gerenciais unificados para o acompanhamento quantitativo e qualitativo de todas as demandas de ouvidoria.

O gráfico a seguir contém a quantidade de manifestações de ouvidoria registrada em cada um dos Sistemas citados, sendo o Sistema de Ouvidoria (SOU) a principal ferramenta, por ser a oficial do Sistema Estadual e por possuir a maior parte dos registros, quase 70% do total.

Gráfico 20 - Registros de Manifestações por Ferramenta Tecnológica



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

As manifestações oriundas do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) da Cagece passaram a ser acompanhadas pela CGE em agosto de 2015, com o objetivo de avaliar essa ferramenta, sendo verificado *in loco* junto à Ouvidoria Setorial da companhia o funcionamento e os procedimentos para o registro e tratamento das manifestações de ouvidoria recebidas pelo Call Center do órgão.

No **Quadro** a seguir 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 56
Manifestações por Meio de Entrada

Sistema	Meio de Entrada	2014	2015	Varição
Sistema de Ouidoria SOU	Telefone (Central 155)	23.163	25.952	↑ 12%
	Internet (Sistema SOU)	13.512	13.253	↑ 1,9%
	Presencial (Diversos)	2.290	1.373	↓ 40%
	Redes Sociais ¹ (CGE)	136	517	↑ 280,1%
	E-mail (Diversos)	501	407	↓ 18,7%
	Carta (Diversos)	35	128	↑ 265,7%
	Governo Itinerante (Diversos CGE)	--	98	--
	0800 Disk Acessibilidade (Idoso e Pessoas com deficiência) CGE*	141	02	↓ 98,5%
Ouidoria do SUS/OuvWeb	Sesa (Presencial, Caixa de Sugestão/Coletora, Telefone, E-mail, OuidorSUS, Outros)	14.642	18.261	↑ 24,37%
Sistema de Ouidoria Arce – SOU	Arce (Telefone, E-mail, Balcão, Portal e Carta)	386	293	↓ 24%
Sistema de Gestão Ouidoria SGO	Cagece (Procon, Caixa de Sugestão, Arce, Afcor, Portal, Telefone)	--	3.237	--
	Total	54.806	63.521	↑ 15,9

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

O meio de entrada Disk Acessibilidade foi desativado no início do ano de 2015.

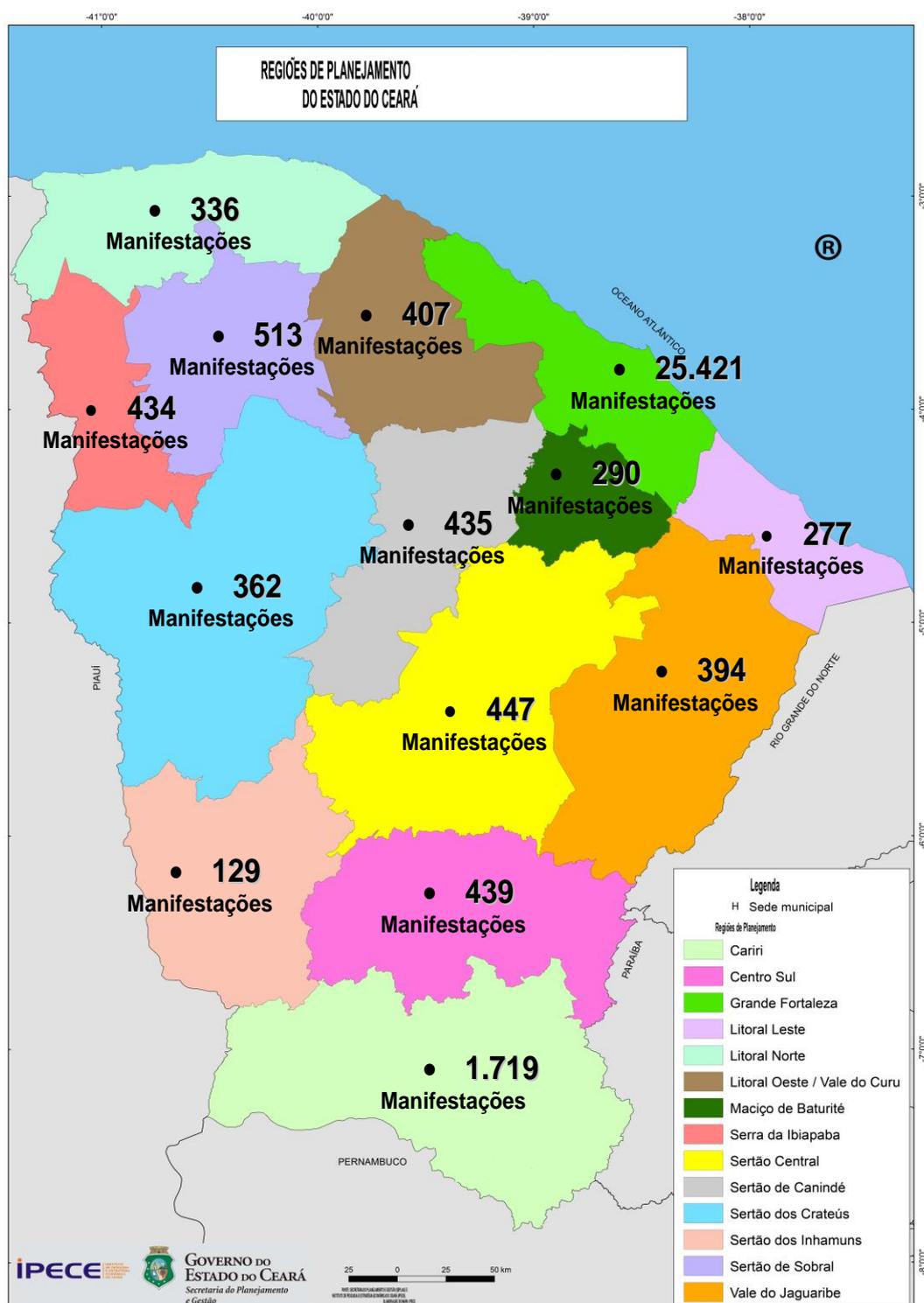
¹ As ferramentas que integram as Redes Sociais são Facebook, Twitter e Reclame Aqui.

A Central de Atendimento 155 consolida-se como o principal meio de entrada da ouidoria, 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 unidades de ouidoria, mas que vem apresentando uma tendência de queda na quantidade de atendimentos presenciais. Já os atendimentos pelas redes sociais (facebook e twitter, por exemplo) apontam um aumento crescente no registro das manifestações, apesar de ainda pouco utilizada pelos usuários.

3.5 Manifestações de Ouidoria por Macrorregião de Planejamento

Em seguida, no **Quadro 16**, com base nos registros do Sistema SOU, pode-se observar como as demandas de ouidoria são registradas por macrorregião do Estado e a representatividade da respectiva população nas demandas.

Quantidade de Manifestações de Ouvidoria por Região de Planejamento



Mapa de regiões de planejamento do Estado do Ceará (Lei Complementar n°. 154/2015 - DOE 22/10/2015).

Dados: Sistema de Ouvidoria - SOU.

Quadro 57

Manifestações por Macrorregião/População/Meio de Entrada
Sistema de Ouvidoria - SOU

Macrorregião de Planejamento/Outros	Quantidade de Manifestações 2014 vs. População da Região de Planejamento (%)	Quantidade de Manifestações 2015 vs. População da Região de Planejamento (%)	Percentual do Meio de Entrada Utilizado por População/Região da Região de Planejamento em 2015
Grande Fortaleza	21.307 0,5%	25.421 0,6%	Telefone: 74,1% Internet: 21,0% Outros 4,7%
Cariri	2.627 0,3%	1.719 0,2%	Telefone: 50,0% Internet: 47,2% Outros: 2,7%
Sertão de Sobral	368 0,08%	513 0,1%	Internet: 58,2% Telefone: 38,6% Outros: 3,1%
Sertão Central	368 0,09%	447 0,1%	Internet: 57,4% Telefone: 40% Outros: 2,5%
Centro Sul	346 0,09%	439 0,1%	Internet: 61,5% Telefone: 35,3% Outros: 3,5%
Sertão de Canindé	307 0,1%	435 0,2%	Telefone: 77,2% Internet: 21,6% Outros: 1,5%
Serra da Ibiapaba	413 0,1%	434 0,1%	Telefone: 56,4% Internet: 41,7% Outros: 1,8%
Litoral Oeste/Vale do Curu	434 0,1%	407 0,1%	Telefone: 64,8% Internet: 33,4% Outros: 1,6%
Vale do Jaguaribe	450 0,1%	394 0,1%	Internet: 67,5% Telefone: 30,9% Outros: 1,5%
Sertão de Crateús	267 0,08%	362 0,1%	Internet: 45,0% Telefone: 35,6% Outros: 9,1%
Litoral Norte	209 0,05%	336 0,08%	Internet: 44% Telefone: 31% Outros: 15,1%
Maçiço de Baturité	279 0,1%	290 0,1%	Telefone: 64,8% Internet: 33,4% Outros: 1,6%
Litoral Leste	215 0,1%	277 0,1%	Telefone: 59,6% Internet: 36,8%

			Outros: 3,5%
Sertão dos Inhamuns	103 0,08%	129 0,09%	Telefone: 54,3% Internet: 37,2% Outros: 8,5%
Outros Estados	560 1,4%	585 1,4%	Internet: 92,3% Telefone: 3,6% Outros: 4,1%
Não Informado	14.206 35,7%	14.885 35,6%	Internet: 47,5% Telefone: 40,2% Outros: 12,3%

Classificação a partir do mapa de regiões de planejamento do Estado do Ceará (Lei Complementar n°. 154/2015 - DOE 22/10/2015) e Sistema de Ouvidoria - SOU.

Percentual obtido a partir do Quociente do total de demandas registradas pela estimativa da população residente/região em 2015.1 (Dados IPECE).

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 que se refere ao quantitativo de manifestações, mas também quanto ao percentual da população que procura a ouvidoria. Dos usuários que preencheram a informação de endereço, 80% da demanda é oriunda da Grande Fortaleza, sendo que a população dessa reunião não chega à metade da população do Estado, o que demonstra que o público da ouvidoria no Estado é predominantemente de cidadãos da Capital e entorno.

A segunda região com mais participação na ouvidoria, tanto na quantidade de demanda como no percentual da população local que a utilizou, é o Cariri, apesar do recuo na quantidade em 2015, se comparado com 2014. Outra região que se destaca é a do Sertão de Canindé, não propriamente pela quantidade de demanda, mas o percentual da população que procura a ouvidoria, 0,2% da população, índice similar à região do Cariri, o que pode ser explicado pela Central de Atendimento 155 estar localizada no município de Canindé e, naturalmente, o conhecimento da população sobre a ferramenta para contato com a Ouvidoria.

As demais regiões possuem uma representatividade da população muito parecida quanto à participação junto a Ouvidoria, em torno de 0,1% da população registraram manifestações em 2015.

Além do já exposto, percebemos que o crescimento no número de registros por da Central de Atendimento 155 aconteceu na capital, mas também em algumas regiões do interior, o que pode ter como causa a campanha realizada na mídia para o Programa de Identificação Funcional do serviço público, cuja Central forneceu atendimento sobre o assunto e seu número informado nos comerciais.

Todos esses números denotam que se faz necessária uma divulgação maior tanto do instituto da ouvidoria como dos canais de contato junto à população do interior do Estado, de forma a incentivar a participação maior desse público.

3.5.1 Assuntos mais Demandados por Macrorregião

Quadro 58
Manifestações por Macrorregião/Assuntos mais demandados
Sistema de Ouvidoria – SOU

Macrorregião de Planejamento/Outros	Assuntos mais demandados 2015
Grande Fortaleza	Demora na execução dos serviços (Cagece): 4.592 Vazamento em Via Pública (Cagece): 2.653 Insatisfação com a resposta da instituição (Diversos): 1.711
Cariri	Falta de Água (Cagece): 175 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 168 Vazamento em Via Pública (Cagece): 134
Vale do Jaguaribe	Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 35 Demora na entrega da CNH/PPD (Detran): 14 Conduta Inadequada de Servidor (Diversos): 18
Litoral Oeste/Vale do Curu	Falta de Água (Cagece): 64 Demora na execução dos serviços (Cagece): 29 Insatisfação com a resposta da instituição (Diversos): 20
Serra da Ibiapaba	Demora na entrega da CNH/PPD (Detran): 107 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 26 Vazamento em Via Pública (Cagece): 20
Sertão Central	Falta de Água (Cagece): 37 Demora na entrega da CNH/PPD (Detran): 31 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 19
Sertão de Sobral	Falta de Água (Cagece): 20 Conduta Inadequada de Servidor (Diversos): 29 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 23
Centro Sul	Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 168 Demora na entrega da CNH/PPD (Detran): 66 Falta de Água (Cagece): 20

Sertão de Canindé	Demora na entrega da CNH/PPD (Detran): 103 Adutoras–Estrut. e Funcionam. (SRH, Sohidra e Cogerh): 40 Falta de Água (Cagece): 17
Maciço de Baturité	Falta de Água (Cagece): 71 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 13 Insatisfação com a resposta da instituição (Diversos): 12
Sertão de Crateús	Conduta Inadequada de Servidor (Diversos): 24 Falta de Água (Cagece): 22 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 20
Litoral Leste	Falta de Água: 45 Insatisfação com atendimento prestado: 12 Demora na entrega da CNH/PPD: 11
Litoral Norte	Falta de Água: 18 Competência do Poder Executivo Municipal: 15 Insatisfação com a resposta da instituição: 12
Sertão dos Inhamuns	Falta de Água: 26 Demora na entrega da CNH/PPD: 18 Insatisfação com a resposta da instituição: 07
Não Informado	Conduta Inadequada de Servidor (Diversos): 2.272 Insuficiência na realização de consultas (Issec): 605
Outros Estados	Procedimento para realização dos serviços (Detran): 49 Expedição de certificados/diplomas de universidade (Uva): 34 Informações Policiais (SSPDS, PMCE e PC): 21

Classificação a partir do mapa de regiões de planejamento do Estado do Ceará (Lei Complementar nº. 154/2015 - DOE 22/10/2015) e Sistema de Ouvidoria - SOU.

4. ATUAÇÃO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS

Neste capítulo, são analisadas a atuação das 66 Ouvidorias Setoriais, no que se refere ao cumprimento do prazo regulamentar para conclusão da apuração das manifestações de ouvidoria; a satisfação dos usuários que buscam atendimento junto a essas setoriais; as propostas inovadoras implementadas, no intuito de correção dos processos, políticas e serviços públicos e, conseqüente, redução do número de manifestações ou aprimoramento no processo de apuração; sugestões apresentadas por essas Ouvidorias; e sobre a atuação das mesmas junto à Gestão do respectivo órgão ou entidade.

4.1 Cumprimento do Prazo Regulamentar e Tempo Médio de Resposta por Ouvidoria Setorial

Neste tópico, foi analisado o tempo de resposta às 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. As manifestações registradas em outros sistemas, como o da Cagece e o da Sesa não foram consideradas, pois a CGE não possui gestão sobre os dados, fato que não permite que se possa verificar se o prazo regulamentar foi atendido, bem como a quantidade de dias utilizada para a conclusão da apuração.

Pelo **Quadro 59**, percebe-se que o cumprimento dos prazos caiu cinco pontos percentuais em 2015, se comparado com o ano anterior. Essa queda foi mais forte durante o primeiro semestre do ano, mas na segunda metade o resultado foi bem mais satisfatório, apesar de não ser o suficiente para evitar a queda do percentual no ano como um todo.

Quadro 59

Tempo Médio de Resposta das Manifestações Registradas no SOU

Situação	2014	2015
Manifestações respondidas no Prazo	91,3%	86,2%
Manifestações respondidas fora do Prazo	8,2%	11,9%
Manifestações não concluídas	0,3%	1,6%

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU.em 02/03/2015

Levando-se em consideração que a conclusão da manifestação contempla o prazo utilizado para apuração pela Setorial e o tempo que a CGE utiliza para validar e consolidar todas as respostas, antes do encaminhamento ao cidadão demandante, o tempo médio de resposta no ano de 2015 foi de 12 dias, enquanto que no ano de 2014 foi de 10 dias.

Por meio do **Quadro 60** abaixo, pode-se identificar o percentual de cumprimento do prazo de resposta, o tempo médio de resposta em dias, bem como a quantidade de manifestações recebidas no ano.

Quadro 60

Cumprimento do Prazo e Tempo Médio de Resposta das Ouvidorias Setoriais - 2015

ÓRGÃO	ÍNDICE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
ISSEC	100,0%	05 dias	1.870
CGD	100,0%	11 dias	652
ADECE	100,0%	12 dias	10
ARCE	100,0%	09 dias	360
CASA MILITAR	100,0%	04 dias	41
CEARAPORTOS	100,0%	11 dias	52
CODECE	100,0%	14 dias	03
DAE	100,0%	15 dias	11
EGPCE	100,0%	07 dias	14
FUNCAP	100,0%	09 dias	43
IDECI	100,0%	11 dias	02
IPECE	100,0%	16 dias	05
SEAPA	100,0%	09 dias	21
SOHIDRA	100,0%	11 dias	95
SPD	100,0%	07 dias	48
SRI	100,0%	11 dias	04
CAGECE	99,8%	10 dias	16.565
UVA	99,6%	09 dias	233
SEFAZ	99,4%	04 dias	3.234
SEJUS	99,4%	15 dias	447
SSPDS	99,4%	15 dias	1.260
POLÍCIA CIVIL	98,3%	07 dias	1.487
FUNECE	98,7%	09 dias	710
SEINFRA	98,6%	09 dias	73
SETUR	98,5%	12 dias	66

ESP/CE	98,1%	09 dias	54
STDS	97,5%	09 dias	323
AESP-CE	95,9%	17 dias	54
SEMACE	95,6%	12 dias	476
SESPORTE	95,0%	11 dias	101
METROFOR	94,7%	12 dias	909
IDACE	94,3%	12 dias	70
COGERH	92,0%	14 dias	189
DER	90,4%	14 dias	398
EMATERCE	90,4%	14 dias	52
FUNCEME	89,5%	11 dias	19
PMCE	88,6%	15 dias	3.625
CEE	87,8%	10 dias	123
CASA CIVIL	84,2%	16 dias	111
SEPLAG	82,8%	14 dias	1.020
DETRAN	82,7%	11 dias	3.184
SECULT	82,1%	16 dias	179
CGE	82,0%	08 dias	240
SRH	81,8%	12 dias	66
SCIDADES	81,7%	19 dias	131
PEFOCE	80,1%	15 dias	186
GABGOV	77,5%	23 dias	719
S.D.A	74,5%	13 dias	153
SESA	69,5%	30 dias	1.410
SECITECE	69,4%	21 dias	49
CED	66,7%	34 dias	06
SDE	66,7%	19 dias	12
ADAGRI	65,1%	28 dias	89
VICEGOV	64,7%	27 dias	17
ETICE	63,7%	16 dias	11
NUTEC	62,5%	25 dias	08
CEGÁS	60,0%	18 dias	10
PGE	59,9%	29 dias	202
CEASA	57,1%	24 dias	35

SEMA	54,7%	25 dias	75
SEDUC	53,0%	23 dias	2.916
FUNTELC	47,0%	43 dias	17
URCA	38,0%	28 dias	63
CBMCE	36,1%	38 dias	228
JUCEC	32,7%	63 dias	58
ZPE CEARÁ	0%	50 dias	04

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

As Ouvidorias classificadas como Tipo 1 (até 300 manifestações no ano) que obtiveram o melhor índice de cumprimento do prazo de resposta foram Adece, Arce, Casa Militar, CearáPortos, Codece, DAE, EGPCCE, Funcap, Ideci, Ipece, Seapa, Sohidra, SPD e SRI atingindo o resultado de 100%. Já aquelas que apresentaram os menores índices de cumprimento do prazo de resposta foram ZPE Ceará, Jucec, Corpo de Bombeiros, Urca, Funtelc, Sema, Ceasa, PGE, Cegás, Nutec, Etice, Vicegov, Adagri, CED, SDE, Secitece e SDA, os quais obtiveram resultado abaixo de 75%.

As Ouvidorias classificadas como Tipo 2 (entre 301 e 1.000 manifestações no ano) que obtiveram o melhor índice de cumprimento do prazo de resposta foram CGD, Sejus, Funece e STDS. As Ouvidorias Setoriais que apresentaram os menores índices foram Gabgov, DER e Metrofor.

Já as Ouvidorias classificadas como Tipo 3 (mais de 1.000 manifestações no ano) que obtiveram o melhor índice de cumprimento do prazo de resposta foram Issec, Cagece, Sefaz, SSPDS e Polícia Civil. As Ouvidorias Setoriais que apresentaram os menores índices foram Seduc, Sesa, Seplag, Detran e PMCE.

Os principais fatores observados para o baixo índice de cumprimento do prazo de resposta em algumas setoriais foram:

- acúmulo de funções do servidor designado ouvidor, fato comum nas setoriais que possuem uma baixa quantidade de demanda (tipo 1); e
- dificuldade na sensibilização das áreas internas no fornecimento de informações, principalmente nas setoriais que possuem uma quantidade maior de manifestações.
- problema sazonal ocorrido no início do ano em virtude da mudança de gestão e exoneração de ouvidores que atuavam nas ouvidorias.

4.2 Satisfação dos Usuários por Ouvidoria Setorial

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 e é apurado a partir das pesquisas de satisfação respondidas pelos cidadãos ao receber a respectiva resposta. 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 - 56,6% dos usuários que responderam a pesquisa informaram que tomaram conhecimento da ouvidoria por meio da Internet.
- Presteza no Atendimento - 79,4% dos usuários que responderam a pesquisa avaliaram como Excelente, Ótimo e Bom.
- Qualidade da Resposta - 72,2% dos usuários que responderam a pesquisa avaliaram como Excelente, Ótimo e Bom.
- Recomendação da Ouvidoria a outras pessoas - 84,2% dos usuários que responderam a pesquisa informaram que recomendariam a ouvidoria.

No ano de 2015, 7,2% dos cidadãos que registraram manifestações optaram por responder a pesquisa de satisfação, correspondendo a 3.122 usuários. Os órgãos com maior número de usuários que responderam a pesquisa foram Cagece, Sefaz, Detran, Seduc, PMCE e Funece, com a amostra superior a 100 usuários.

O índice geral de satisfação do usuário da ouvidoria no ano de 2015 foi de 78,6%, quando os usuários avaliaram a Ouvidoria como Excelente, Ótimo ou Bom e indicaram que recomendariam o serviço para outras pessoas. O referido índice caiu 3,4% se comparado com o ano anterior.

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.

Quadro 61

Resultado da Pesquisa de Satisfação das Ouvidorias Setoriais em 2014 e 2015

Ouvidoria Setorial	Índice de Satisfação 2014	Índice de Satisfação 2015	Total de usuários que responderam à pesquisa de satisfação (amostra)	
			2014	2015
CEASA	100%	100%	3	4
CEGÁS	66,6%	100%	1	1
DAE	100%	100%	3	2
ETICE	83,3%	100%	2	3
FUNTELC	91,6%	100%	4	2
IPECE	100%	100%	5	1

SPD	--	100%	0	5
CASA CIVIL	100%	97,2%	2	12
SEINFRA	81,8%	95,8%	11	8
SRH	41,6%	95,2%	4	7
SEMA	66,6%	94,4%	4	12
CASA MILITAR	83,3%	94,2%	2	23
COGERH	84,6%	92,6%	13	18
FUNCAP	100%	91,7%	2	8
CGD	81,4%	90,0%	9	20
SEJUS	72,8%	89,7%	24	26
CEE	86,1%	89,4%	12	22
POLÍCIA CIVIL	83,7%	88,8%	88	110
SEPLAG	83,5%	87,4%	97	106
CAGECE	87,5%	87,0%	688	720
AESP-CE	86,6%	84,2%	10	19
SCIDADES	85,1%	82,1%	9	13
METROFOR	68%	81,7%	58	73
ARCE	77,7%	81,5%	6	9
SSPDS	62,2%	80,3%	45	83
PGE	77%	80,0%	37	30
CBMCE	52,7%	79,5%	24	26
PMCE	83,6%	79,0%	144	187
UVA	86,2%	77,8%	25	36
DETRAN	79,7%	76,7%	388	322
SEDUC	83,4%	76,2%	242	253
PEFOCE	74,6%	76,0%	21	25
STDS	72,6%	75,8%	28	11
SECULT	73%	73,8%	21	14
SEFAZ	79,6%	73,5%	515	383
SETUR	86,4%	71,4%	17	7
GABGOV	89,8%	70,8%	36	65
IDACE	91,6%	69,7%	8	11
S.D.A.	77,7%	69,4%	24	12
FUNECE	89,3%	68,6%	43	116

ISSEC	82,5%	68,6%	48	69
CGE	73,37%	68,5%	52	56
EMATERCE	65,9%	66,7%	16	6
FUNCEME	77,7%	66,7%	3	3
JUCEC	59%	66,7%	6	4
SESPORTE	66,6%	66,7%	9	17
URCA	78,7%	66,7%	15	16
DER	88,6%	64,9%	44	38
SEMACE	65,2%	63,6%	32	33
SESA	71,8%	61,6%	110	99
SOHIDRA	93,3%	57,1%	5	14
ADAGRI	65,6%	53,8%	10	13
ESP	69,6%	53,3%	11	10
SECITECE	66,6%	51,5%	3	11
ADECE	88,8%	50,0%	3	2
NUTEC	--	50,0%	0	2
SDE	--	16,7%	0	2
CEARAPORTOS	33,3%	7,8%	6	17
CED	--	--	--	0
CODECE	--	--	0	0
EGPCE	100%	--	1	0
VICEGOV	100%	--	2	0
IDECI	--	--	0	0
SEAPA	--	--	0	0
SRI	--	--	0	0
ZPE/CE	100%	--	3	0
TOTAL	--	--	3.054	3.217

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

As Ouvidorias Setoriais classificadas como tipo 1 que tiveram os melhores índices de satisfação foram Ceasa, Cegás, Sema, DAE, Etice, Funtelc, Ipece e SPD atingindo 100% no índice de satisfação. As Ouvidorias Setoriais que apresentaram os menores índices foram SDE, CearáPortos, ESP, Nutec, Secitece, Adagri, Sohidra e Sesporte com índices abaixo de 65%.

As Ouvidorias Setoriais classificadas como tipo 2 que tiveram os melhores índices de satisfação foram Sejus, CGD e STDS as quais apresentaram índice de satisfação superior a 80%. As Ouvidorias Setoriais que apresentaram os menores índices foram DER, Semace e Gabgov, com índices abaixo de 80%.

As Ouvidorias Setoriais classificadas como tipo 3 que tiveram os melhores índices de satisfação foram Cagece, Polícia Civil, SSPDS e Seplag as quais apresentaram índice de satisfação superior a 85%. As Ouvidorias Setoriais que apresentaram os menores índices foram Sesa, Issec e Sefaz, com índices abaixo de 75%.

4.3 Ações Inovadoras por Ouvidoria Setorial

Em consonância com a Portaria nº. 70/2013, de 30 de julho de 2013, que disciplina os critérios e procedimentos para Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais, destacamos que no ano de 2015, 17 (dezessete) ouvidorias obtiveram pontuação na variável "ações inovadoras", que tem como objetivo avaliar o grau de pró-atividade das Ouvidorias Setoriais com a proposição de projetos e ou ações inovadoras.

Seguem abaixo as ações inovadoras que obtiveram pontuação. Ressalta-se que as pontuações variaram entre mínima, média e alta, conforme ponderação da Comissão de Avaliação:

- **Arce** - Realização de Fóruns de Regulação e Cidadania; Elaboração do Manual de Ouvidoria; Participação da Ouvidoria da Arce nas Reuniões do Conselho de Consumidores da Coelce;
- **Cagece** - Mapeamento de Processos e Procedimentos da Ouvidoria da Cagece, por meio da criação do Procedimento Operacional - POP; Desenho do Fluxo de Apuração de Denúncias com o envolvimento das áreas de auditoria, comissão permanente de disciplina e comissão de ética;
- **Cearáportos** - Divulgação dos Canais de Ouvidoria durante as visitas técnicas realizadas pela área comercial da companhia; Fixação de cartazes informativos em todos os pontos de atendimento do Terminal Portuário do Pecém; Adesivação da frota dos veículos da companhia para disseminação e divulgação da ouvidoria;
- **SCidades** - Aplicação de pesquisa de satisfação por parte da ouvidoria setorial aos cidadãos atendidos pelo órgão, como forma de divulgação dos canais de ouvidoria;
- **Cogerh** - Aplicação de pesquisa de satisfação por parte da ouvidoria setorial aos clientes externos, como forma de avaliar o índice de satisfação com os serviços prestados pelo órgão, incluindo o de ouvidoria;
- **Funece** - Confecção de cartazes para divulgação da ouvidoria do órgão, por ocasião da XX Semana Universitária, para o público interno e externo, incluindo as unidades do interior;

- **Gabgov** - Utilização da Ouvidoria Setorial para receber e registrar todas as manifestações provenientes de "cartas populares" oriundas do Governo Itinerante e de outras áreas do órgão;
- **Seapa** - Divulgação das atividades da Ouvidoria junto à Colônia de Pescadores, o que ocasionou em mais participações. Foi realizada aplicação de pesquisa com os usuários externos e trabalho junto às coordenadorias do órgão com foco no atendimento e resolução das manifestações;
- **Sefaz** - Publicação da Instrução Normativa nº. 001/2014, que estabelece o uso do instrumento de mediação de conflitos com o fito de evitar encaminhamentos do processo às unidades de controle. As atividades ocorrem sob a gerência da Ouvidoria Setorial;
- **Seinfra** - Implantação de comitê constituído por membros da Ouvidoria e do Comitê de Acesso à Informação da Seinfra e de suas vinculadas, com a finalidade de acompanhar as ações de transparência do órgão e para o bom desempenho das atividades. Foi criado um cronograma de reuniões com periodicidade mensal para discussão de assuntos relacionados à Ouvidoria e Acesso à Informação;
- **Sejus** - Divulgação das atividades e dos canais da Ouvidoria da Sejus no complexo do município de Itaitinga junto aos familiares dos presos, com a realização de atendimentos voltados para o registro de manifestações e distribuição de panfletos ao público; Utilização do espaço Rádio Livre para informar aos internos sobre os canais de recebimento de manifestações; Programa de qualificação do atendimento da Casa do Cidadão do Shopping Benfica, a partir de manifestações recebidas pelas ouvidoria;
- **Sema** - Realização de atividades nos equipamentos do Parque do Cocó e Parque Botânico junto aos cidadãos que freqüentam esses locais para solucionar as demandas de ouvidoria;
- **Sesa** - Ampliação e qualificação contínua da Rede de Ouvidorias da SESA e apoio à implementação das Ouvidorias Municipais do SUS; Elaboração do Manual de Boas Práticas da SESA;
- **Setur** - Articulação da Ouvidoria Setorial junto aos proprietários e profissionais da segmento turismo em busca de solucionar problemas no âmbito dos estabelecimentos, bem como a implementações de ações de incentivo à participação dos usuários no processo de avaliação dos serviços de turismo;
- **SPD** - Divulgação das atividades da Ouvidoria Setorial para o público alvo do órgão e seus parceiros (Centro de Referência sobre Drogas – CRD e Comunidades Terapêuticas –C.Ts), por meio de cartazes e realização de reuniões; Elaboração de relatório mensal com o balanço das atividades da ouvidoria com encaminhamento à gestão superior e demais áreas do órgão;
- **SSPDS** - Articulação junto às áreas administrativas do órgão mais demandadas no âmbito da Ouvidoria Setorial, com apresentação de dados quantitativos e qualitativos com o fito de subsidiar o planejamento das ações que corroborem para mitigar as deficiências encontradas;
- **STDS** - Criação da campanha "gentileza gera gentileza" com o objetivo de tornar mais agradável o convívio entre servidores e as relações interpessoais no ambiente de trabalho e minimizar as situações de conflito no órgão.

4.4 Sugestões e Recomendações Apresentadas pelas Setoriais

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.:

Diversas Ouvidorias Setoriais:

- *“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”;*
- *Inclusão da Ouvidoria na Estrutura Organizacional do órgão para o fortalecimento da ouvidoria”;*

Ouvidoria Setorial da CGE:

- *“Divulgar a Ouvidoria Setorial no âmbito da CGE, por meio de produção de matéria sobre a função da Ouvidoria e afixação em locais de ampla visibilidade”;*
- *Finalizar Projeto de Reconhecimento ao Teletendente Padrão a partir do reconhecimento do desempenho das atividades inerentes à função teletende da Central 155.*

Ouvidoria da Cagece:

- *“Criação de um grupo de trabalho para revisão das normas e procedimentos internos da área de mercado”;*
- *“Realização do I Fórum de Ouvidoria da Cagece e Criação do Projeto Ouvir”;*
- *“Designação de um consultor da Diretoria Jurídica para responder as demandas de ouvidoria e o devido atendimento do prazo”;*
- *“Apresentação das principais reclamações de Ouvidoria nos eventos quadrimestrais do órgão para as devidas considerações da Diretoria Executiva”.*

Ouvidoria da Scidades:

- *“Aprimorar os processos internos com a elaboração de fluxos e de documentação para responsabilização do beneficiário/entidade que não fizerem bom uso dos produtos oferecidos no âmbito da Coordenadoria de Habitação de Interesse Social”*

Ouvidoria do Gabinete do Governador:

- *Facilitar o procedimento de assinatura dos processos que dependem da assinatura/despacho do governador;*

Ouvidoria do Issec:

- *"Ampliar a rede credenciada, e tentar junto ao Governo do Estado aumento do limite orçamentário/financeiro ou a implantação do Plano de Saúde do Servidor do Estado";*

Ouvidoria da Sefaz:

- *"Disponibilizar serviços mais seguros na internet para dinamizar o tempo do usuário e gerar maior satisfação ao cidadão contribuinte";*
- *"A interação da Ouvidoria com as áreas institucionais, por meio de um relatório sintético, trimestralmente, apresentando as demandas por assunto para ciência e adoção de medidas que possam melhorar a satisfação do cidadão".*

Ouvidoria da Sejus:

- *"Designação interna por parte da Gestão Superior de um responsável em cada setor da SEJUS pelas demandas de Ouvidoria para acompanhamento da formulação das respostas e responsabilização pelo não cumprimento de prazos, principalmente no que tange às unidades penitenciárias, por estas ficarem em prédios distantes da sede";*
- *"Destinação de orçamento para a manutenção anual da sala da ouvidoria setorial e dos equipamentos de informática e telefonia, conforme recomendado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE em seu Decreto nº 30.938, de 10 de julho de 2012, Art. 14".*

Ouvidoria da Sesa:

- *"Aprimoramento do sistema OuviWeb para produção de dados em tempo real, bem como na entrada de dados, e o aperfeiçoamento em todas as unidades de ouvidoria da Sesa";*
- *"Aprimoramento no processo de aquisição e distribuição dos insumos e de materiais de consumo nas unidades de saúde";*
- *"Melhorias no acesso e regulação do SUS (acessibilidade aos serviços e agendamento de procedimentos)";*

Ouvidoria da Sesporte:

- *"Visando descentralizar as ações da Secretaria sugerimos que o programa de Esportes e Lazer na Cidade - PELC - concentre um número maior de núcleos pelo interior do Estado e que haja um controle maior sobre as ações dos coordenadores pedagógicos";*
- *"De acordo com o item 3.1.8 - manifestações por Municípios - mais de 60% das manifestações se concentram em Fortaleza. Sugerimos que a Secretaria resgate programas de interiorização".*

Ouvidoria da SSPDS:

- *"Fiscalização e avaliação periódica dos atendimentos efetuados pela CIOPS a fim de adotar medidas correicionais aos casos que estejam em desacordo com os padrões de qualidade no atendimento, treinamento e orientação para os teleatendentes, visando*

melhoria nos processos e procedimentos, como também adoção de medidas administrativas cabíveis”;

- *“Aumento do policiamento ostensivo com ações estratégicas; investimentos no treinamento e aparelhagem de maior potencial ofensivo”;*
- *“Integração com as forças municipais competentes no que se refere à fiscalização no abuso de poluição sonora no sentido de planejamento de agenda de campanhas e fiscalização mais incisiva no que se refere a esta problemática”;*
- *“Investimentos no capital humano considerando que as demandas as quais demonstraram algum tipo de irregularidade em sua maioria são relacionadas à conduta dos profissionais da Segurança Pública que atuam diretamente com seus usuários”.*

4.5 Atuação Junto à Gestão da Setorial

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.

Sobre o assunto, de acordo com as informações obtidas junto aos relatórios setoriais, 44 Ouvidorias Setoriais responderam que, possuem atuação junto à respectiva Gestão, ou seja, pouco mais de 66% das Setoriais possuem suas ouvidorias como ferramenta de gestão. Referentemente ao quantitativo apresentado no ano de 2015, percebe-se aumento de 15% se comparado com as informações obtidas no relatório do segundo semestre de 2014.

As Ouvidorias Setoriais a seguir não possuem atuação junto à Gestão do respectivo Órgão ou Entidade ou não informaram sobre sua atuação no relatório setorial: AESP-CE, CBMCE, CASA CIVIL, CED, CODECE, DAE, EMATERCE, ETICE, JUCEC, PGE, PMCE, POLÍCIA CIVIL, SDA, SECITECE, SECULT, SEMACE, SEPORTE, SETUR, SRH, SRI, URCA E ZPE CEARÁ.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

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:

5.1 – Para Todas as Setoriais

Recomendação 1) Para aqueles órgãos e entidades que possuem unidades descentralizadas, seja na Capital seja no interior do Estado, disponibilizar atendimento de ouvidoria em todas as unidades que possuem atendimento ao público, e não somente na Sede, 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;

5.2 – Para AESP-CE, CBMCE, CASA CIVIL, CED, CODECE, DAE, EMATERCE, ETICE, JUCEC, PGE, PMCE, POLÍCIA CIVIL, SDA, SECITECE, SECULT, SEMACE, SEPORTE, SETUR, SRH, SRI, URCA E ZPE CEARÁ.

Recomendação 2) 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;

5.3 – Para ADAGRI, ADECE, AESP-CE, CAGECE, CASA CIVIL, CASA MILITAR, CBMCE, CEARÁPORTOS, CEASA, CED, CEE, CEGÁS, CGE, SCIDADES, CODECE, COGERH, DAE, DER, EGPCE, EMATERCE, ETICE, FUNCEME, FUNTELC, GABGOV, IDECI, IPECE, JUCEC, NUTEC, POLÍCIA CIVIL, PEFOCE, S.D.A, SDE, SEAPA, SECITECE, SECULT, SEINFRA, SEJUS, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SESA, SEPORTE, SETUR, SOHIDRA, SPD, SRH, SRI, STDS, URCA, UVA, VICEGOV E ZPE CEARÁ.

Recomendação 3) Estruturar fisicamente a Ouvidoria do órgão para atendimento ao público e tratamento adequado das manifestações, considerando a política de acessibilidade e espaço reservado.

5.4 – Para ADAGRI, ADECE, AESP-CE, CAGECE, CASA CIVIL, CASA MILITAR, CBMCE, CEARÁPORTOS, CEASA, CED, CEE, CEGÁS, CGE, SCIDADES, CODECE, COGERH, DAE, DER, EGPCE, EMATERCE, ETICE, FUNCEME, FUNTELC, GABGOV, IDECI, IPECE, JUCEC, NUTEC, POLÍCIA CIVIL, PEFOCE, S.D.A, SDE, SEAPA, SECITECE, SECULT, SEINFRA, SEJUS, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SESA, SEPORTE, SETUR, SOHIDRA, SPD, SRH, SRI, STDS, URCA, UVA, VICEGOV E ZPE CEARÁ.

Recomendação 4) Aprimorar o processo de apuração internamente na Ouvidoria Setorial e na articulação com as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria;

5.5 – Para ADAGRI, ADECE, AESP-CE, ARCE, CBMCE, CEARAPORTOS, CGE, DER, DETRAN, EMATERCE, ESP, FUNCEME, FUNECE, GABGOV, IDACE, ISSEC, JUCEC, METROFOR, NUTEC, PEFOCE, PGE, PMCE, S.D.A., SCIDADES, SDE, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEFAZ, SEMACE, SESA, SESPORTE, SETUR, SOHIDRA, SSPDS, STDS, URCA e UVA.

Recomendação 5) Aperfeiçoar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria e melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a satisfação do usuário que recorre à Ouvidoria

5.6 – Para AESP-CE; CBMCE; ETICE; JUCEC; POLÍCIA CIVIL; SDA; SECITECE; URCA e ZPE CEARÁ.

Recomendação 6) Elaborar e enviar dentro do prazo regulamentar à CGE o Relatório Setorial de Ouvidoria, contemplando análise das demandas recebidas no período, acompanhado do pronunciamento do dirigente do órgão ou entidade.

5.7 - SEPLAG, EGPCE, SSPDS, AESP-CE, SESA e ESP

Recomendação 7) Realizar capacitação contínua voltada para qualificação dos servidores no que corresponde à humanização do atendimento prestado ao público no âmbito dos órgãos e entidades, considerando o volume de manifestações sobre a insatisfação do atendimento ou sobre a conduta dos servidores públicos;

5.8 - CGE E CASA CIVIL

Recomendação 8) 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);

5.9 - CGE E SEPLAG

Recomendação 9) Regulamentar a vedação da prática de nepotismo no âmbito do Poder Executivo, a partir do que já fora definido pelo Supremo Tribunal Federal – STF, por meio da Súmula Vinculante nº. 13;

5.10 – SESA

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 de realização dos procedimentos nas unidades assistenciais da Sesa, no intuito de evitar a marcação de consultas ou procedimentos para profissionais que estão em gozo de férias ou licença naquele período;

Recomendação 12) Melhorar a articulação junto às Ouvidorias da Secretarias Municipais de Saúde para o direcionamento das manifestações de gestão direta dos municípios, principalmente nas demandas que envolvem mais de um ente;

Recomendação 13) Envidar esforços, no sentido de diminuir a quantidade de manifestações de ouvidoria que tratam sobre problemas na área de assistência farmacêutica, em função de falta de medicamentos nas unidades de saúde.

Recomendação 14) Capacitar os integrantes da sub-rede da Ouvidoria da Sesa, em articulação com a CGE e a EGPCCE, para utilização do Sistema de Ouvidoria - SOU no registro e tratamento de manifestações provenientes das unidades de saúde.

5.11 - CAGECE

Recomendação 15) Articular junto aos setores competentes e empresas contratadas o cumprimento dos prazos previstos e a qualidade na execução dos serviços disponibilizados pela Cagece, a partir do perfil das demandas de ouvidoria;

Recomendação 16) 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;

5.12 - PMCE

Recomendação 17) Articular com a Coordenadoria de Policiamento Comunitário providências visando diminuir o elevado número de reclamações sobre não atendimento de telefones e de ocorrências;

Recomendação 18) 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 19) Intensificar a fiscalização junto aos policiais, no sentido de verificar a existência de indícios de viaturas paradas, priorizando a segurança de estabelecimento particular;

Recomendação 20) Desenhar um modelo de apuração preliminar das manifestações de ouvidoria quem versem sobre conduta de policiais e irregularidades administrativas e funcionais, em consonância com Sistema Estadual de Ouvidoria.

5.13 - SEFAZ

Recomendação 21) 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;

5.14 - DETRAN

Recomendação 22) Identificar e corrigir as atividades e ações do processo de emissão e entrega das Carteiras Nacionais de Habilitação – CNH responsáveis pela grande quantidade de manifestações, especialmente no interior do Estado;

Recomendação 23) 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 24) Intensificar a fiscalização do transporte intermunicipal, objeto de grande quantidade de reclamações e denúncias;

5.15 - SEDUC

Recomendação 25) 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 26) Articular com Direção Superior e Áreas competentes o acompanhamento dos pagamentos efetuados pelo órgão a professores temporários, estagiários e colaboradores, no sentido de criar mecanismos para evitar o atraso nos pagamentos, visando a redução no volume de reclamações que versam sobre esse assunto;

Recomendação 27) Criar plano de ação para sanar as fragilidades identificadas no Programa Spaece (Sistema Permanente de Avaliação da Educação Básica do Ceará), bem como dar

celeridade na execução desse processo, visando a redução de insatisfação dos usuários com relação a esse assunto.

5.16 - POLÍCIA CIVIL

Recomendação 28) 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;

Recomendação 29) Proceder com a inclusão no Sistema de Ouvidoria - SOU dos resultados das apurações realizadas nas manifestações de ouvidoria em que não foi possível fornecer a resposta conclusiva no prazo legal, com indicação dos procedimentos adotados;

5.17 - SEPLAG

Recomendação 30) Identificar as dificuldades e buscar soluções para os processos em tramitação na Secretaria que se encontram em atraso, a exemplo de processos de aposentaria e afastamento;

Recomendação 31) Sugerir a área competente que fiscalize periodicamente os serviços prestados pelas empresas responsáveis pelo transporte de funcionários do Centro Administrativo Cambeba, bem como a aplicação de pesquisa junto aos servidores sobre a qualidade do serviço;

Recomendação 32) Articular com a Direção Superior da Seplag e áreas competentes a revisão da legislação que disciplina a utilização de veículos oficiais no âmbito da Administração Pública Estadual.

5.18 - SECULT

Recomendação 33) Intensificar o acompanhamento dos projetos selecionados por meio do Edital Ceará Junino, alvo de dezenas de manifestações de ouvidoria tratando de irregularidades na execução.

5.19 - METROFOR

Recomendação 34) Atuar no tratamento da causa de problemas relacionados à operação do da Linha Sul do Metrô de Fortaleza, especialmente no que se refere a atrasos, manutenção e estrutura, bem como seu funcionamento em dias de ponto facultativo para o Estado, considerando são a causa da maioria das manifestações de ouvidoria endereçadas àquela Companhia.