



A SUA VOZ É A NOSSA FORÇA

Relatório de Gestão de Ouvidoria 2016



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
Virgílio Crescêncio Grangeiro

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

FRANCISCA QUEROBINA MOTA VASCONCELOS
JACILDA DA SILVA RODRIGUES
LUCIANA MARTINS VALÉRIO DA SILVEIRA
ANDREZA FREIRE CASTRO
CLÁUDIA CORREIA CAVALCANTE
FERNANDA MARA FURTADO ROCHA

Monitoramento e Validação das Respostas
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
MÍDIÃ CARNEIRO DE LIMA
PAULO PEREIRA SOUZA JUNIOR
ROBERTA HONORATO DE ABREU ALMEIDA
Teleatendentes 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
João Paulo Almeida Mendes (Subs.)

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
Maria Isomar da Silva Xenofonte

Companhia de Desenvolvimento do Ceará - CODECE
Andréa de Castro Perdigão

Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos - COGERH
Virgílio César Aires de Freitas

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
Major Haroldo Jorge Aragão Gondim

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
Marilac Maria Aroldo Alencar

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

Fundação Universidade Regional do Cariri - URCA
Prof. Marcos Antônio de Brito

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
Sonara Capaverde

Perícia Forense do Estado do Ceará - PEFOCE
Danielli Rodrigues Bezerra

Superintendência da 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
Luiz Eduardo Maia Gadelha

Secretaria da Cultura - SECULT
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 Aquicultura - SEAPA
Yngra Lima Santos

Secretaria da Saúde - SESA
Maria de Fátima Aguiar Lustosa

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
Maria das Graças Nogueira Prata

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
Elen Cristine Lavor Cordeiro

Secretaria do Meio Ambiente - SEMA
Marconi Alves de Sousa

Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE
Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto

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

Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo - SEAS
Carlos Eduardo Nunes de Sena

SUMÁRIO

1 - Introdução	9
2 - Providências Adotadas em Razão das Recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria do Ano Anterior	12
3 - Ouvidoria Em Números - 2016	14
3.1 - Demanda por Grupo e Tipo de Manifestação.....	15
3.2 - Manifestações de Ouvidoria Classificadas de Acordo com o Programa de Governo Ceará.....	17
3.2.1 - Ceará Saudável	18
3.2.2 - Ceará da Gestão Democrática por Resultados	21
3.2.3 - Ceará Pacifico.....	23
3.2.4 - Ceará de Oportunidades.....	25
3.2.5 - Ceará do Conhecimento	27
3.2.6 - Ceará Sustentável	29
3.2.7 - Ceará Acolhedor.....	31
3.3 - Manifestações por Órgãos e Entidades.....	33
3.4 - Manifestações por Meio de Entrada	40
3.5 - Manifestações de Ouvidoria Por Macro-Região de Planejamento	42
3.5.1 - Assuntos Mais Demandados Por Macro-Região	45
4 - Atuação das Ouvidorias Setoriais	49
4.1 - Cumprimento do Prazo Regulamentar e Tempo Médio de Resposta por Ouvidoria Setorial	49
4.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....	53
4.3 - Ações Inovadoras	56
4.5 - Atuação Junto à Gestão Setorial	59
5 - Considerações Finais e Recomendações	60

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 2016.

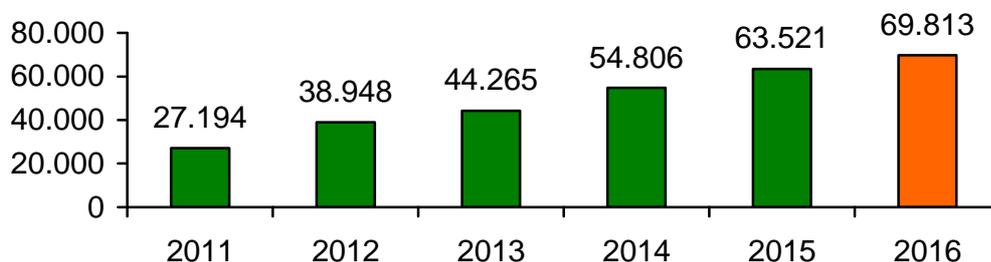
Todo cidadão pode contribuir para a gestão das políticas e serviços públicos estaduais, por meio da Ouvidoria, optando por um dentre diversos canais, tais como: Central de Atendimento Telefônico 155 (ligação gratuita), canal de entrada mais utilizado pelo cidadão, diretamente no Sistema de Ouvidoria (SOU), disponível na internet (www.ouvidoria.ce.gov.br), por meio das redes sociais Twitter (@OuvidoriaCeara) e Facebook (/OuvidoriaCeara), por e-mail (ouvidoria.geral@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. No ano de 2016, a Rede de Ouvidorias era formada pela CGE, enquanto coordenadora, e pelas 67 Ouvidorias Setoriais, com a inclusão Superintendência Estadual do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo - SEAS, criada por meio da Lei 16.040/2016).

No ano de 2017, com o advento da Lei Estadual nº. 16.230/2017, publicada em 04 de maio de 2017, que dispõe sobre a alteração do Modelo de Gestão do Poder Executivo Estadual e da estrutura da Administração Estadual, a Rede de passou a ser composta por 64 ouvidorias setoriais, considerando a extinção dos seguintes órgãos Casa Militar, Instituto de Desenvolvimento Institucional das Cidades e Secretaria de Relações Institucionais.

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.

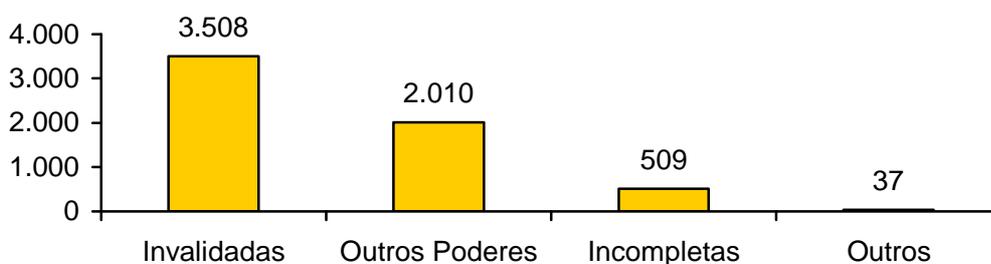
Gráfico 01
Manifestações de Ouvidoria
Pertinentes ao Poder Executivo Estadual
Evolução Anual 2011 a 2016



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Relatórios das Ouvidorias Setoriais 2011 a 2016 (Sesa, Arce e Cagece)

No gráfico acima foram excluídas as manifestações que não foram apuradas no exercício de 2016, por não conterem as informações necessárias que caracterizem uma manifestação de ouvidoria ou que a competência de apuração caiba a outros Poderes ou Entes da administração pública, as quais totalizaram 6.097 demandas dessa natureza, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 02
Manifestações de Ouvidoria sem apuração 2016



Outros: Manifestações cadastradas em duplicidade no sistema.

Considerando as manifestações pertinentes ao Poder Executivo Estadual (Gráfico 2), observamos que, entre os anos de 2011 e 2016, a quantidade de manifestações de ouvidoria aumentou 156%, já em 2016 tivemos um crescimento de 9,9% em relação a 2015.

As manifestações de ouvidoria são atendidas conforme o fluxo do procedimento definido no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE (P.CFOCS 001), onde a Central de Atendimento Telefônico 155 e a Célula de Ouvidoria, ambas da Cfocs/CGE, 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 2016, 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 o impacto das providências tomadas.

Dessa forma, foram analisadas as providências tomadas pelas Ouvidorias Setoriais referentes as 34 recomendações apresentadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria emitido em 2016. As recomendações foram direcionadas para órgãos e entidades nas mais diversas áreas de atuação do Governo do Estado, tais como Gestão e Manutenção, Transparência e Controle Social, Saúde, Saneamento Básico, Transporte, Educação no que concerne a melhoria da qualidade dos serviços prestados e dos processos bem como a qualificação dos profissionais.

Conforme informações apresentadas pelas ouvidorias setoriais no relatório de gestão do ano de 2016, muitas recomendações não foram implementadas, e algumas a partir de procedimentos adotados pelas ouvidorias e gestão do órgão tiveram pequenas melhorias nos resultados, a exemplo da entrega dos relatórios, melhoria da infraestrutura da ouvidoria, aprimoramento do processo de apuração e melhoria na prestação dos serviços. Quanto às demais recomendações, não foram evidenciadas ações implementadas por parte da gestão do órgão e entidade, bem como a falta de justificativas sobre o não atendimento das recomendações.

A recomendação que versa sobre a divulgação dos canais de ouvidoria, direcionado à CGE e à Casa Civil, foi devidamente implementada pelos referidos órgãos. No tocante à implementação dessa ação, a Assessoria de Comunicação da CGE e a Coordenadoria de Fomento ao Controle Social realizaram incansavelmente articulação com a Casa Civil e Gestão da CGE para viabilizar o atendimento dessa recomendação, o que ocorreu em 04/04/2017, com o recebimento do material publicitário e distribuição entre as ouvidorias dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual para a devida divulgação nas unidades e equipamentos descentralizados.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, como órgão central e gestor do Sistema Estadual de Ouvidoria, ratificará junto à gestão dos órgãos e entidades as recomendações que não foram devidamente atendidas e que ainda impactam nos resultados e

processos no âmbito da gestão pública, sem prejuízo de apresentar novas recomendações a partir do que foi detectado no ano de 2016, como forma de aprimorar os produtos e serviços ofertados pelo Governo do Estado e o melhorar o funcionamento institucional dos órgãos e entidades no tocante à administração geral.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS - 2016

Neste capítulo serão analisadas as manifestações de ouvidoria registradas no ano de 2016 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, Detran, Sefaz, PMCE, Seduc, Polícia Civil, SSPDS, Gabgov e Metrofor, o que representa cerca de 90,5% da demanda de ouvidoria, enquanto que a análise quantitativa abordará as manifestações recebidas por todas as 67 Ouvidorias Setoriais.

Conforme já mencionado, no ano de 2016 foram registradas 69.813 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 6.064 demandas, as quais não serão tratadas nesse relatório, pois não se referem a atribuições do Poder Executivo do Estado do Ceará ou não apresentaram conteúdo para apuração.

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 9,9% nos registros das manifestações de ouvidoria de 2016, se comparado com o ano de 2015.

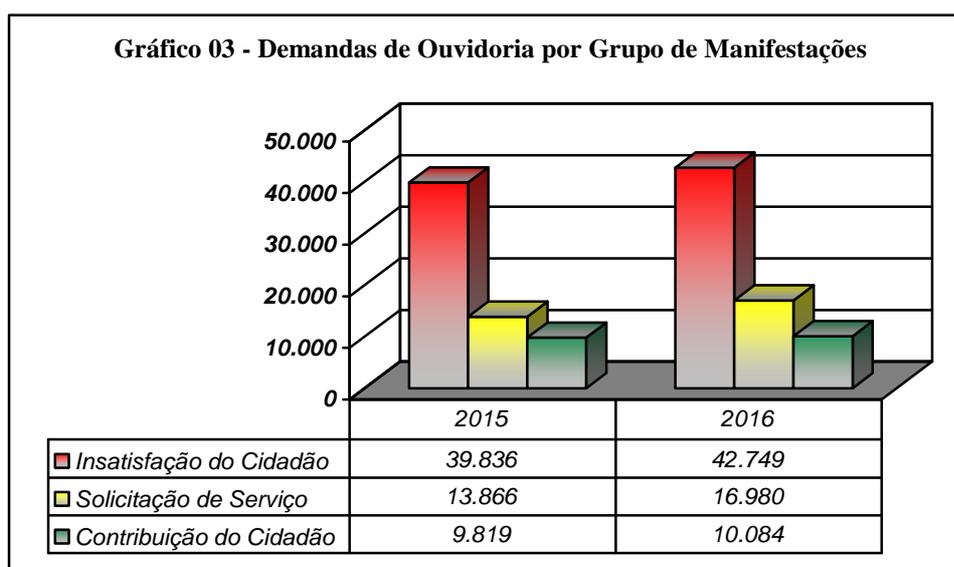
Quadro 01
Demandas de Ouvidoria por Grupo e por Tipo de Manifestação

Tipificação	2015	2016	Varição 2015/2016
Insatisfação do Cidadão	39.836 (62,7%)	42.749 (61,2%)	↑ 7,3%
Reclamação	33.674	39.090	↑ 16,0%
Denúncia	5.312	2.706	↓ 49,0%
Crítica	850	953	↑ 12,1%
Solicitação de Serviço	13.866 (21,8%)	16.980 (24,3%)	↑ 22,4%
Contribuição do Cidadão	9.819 (15,5%)	10.084 (14,4%)	↑ 2,3%
Elogio	8.228	8.913	↑ 8,3%
Sugestão	1.591	1.171	↓ 26,4%
Total	63.521	69.813	↑ 9,9%

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

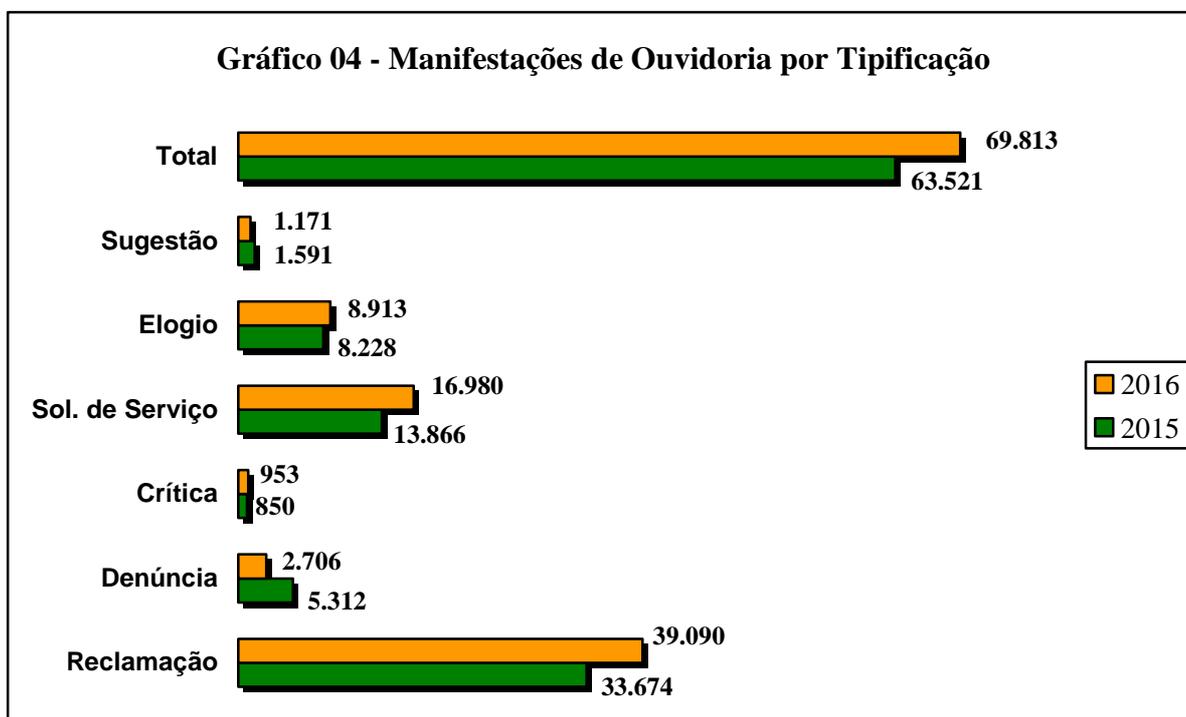
Analisando os números acima, depreende-se que o aumento de 9,9% no número de manifestações de ouvidoria impactou todos os grupos de manifestação, porém foi o grupo de Solicitação de Serviço que apresentou o maior aumento, seja em números absolutos ou em percentuais, seguido do grupo Insatisfação do Cidadão, onde houve aumento nos tipos Reclamação e Crítica, 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 e Cagece

Já o gráfico abaixo evidencia a evolução da demanda de ouvidoria nos tipos de manifestação Reclamação, Crítica, Solicitação de Serviço de Elogio. Os tipos Denúncia e Sugestão apresentaram redução.



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

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

- **Reclamação** – Tipo de manifestação mais demandado, representou 56,1% de todos os registros em 2016. Os cinco órgãos e entidades que concentram mais de 80% das 39.090 reclamações, são: *Cagece* (48,6%), *Sesa* (18,4%), *Detran* (7,2%), *Sefaz* (5,5%) e *Seduc* (4,0%). As reclamações tiveram aumento de 16% no ano de 2016, em relação a 2015. Todos os órgãos apresentaram aumento nesse tipo de manifestação, as Ouvidorias do Detran, Sefaz e Cagece apresentaram a maior variação percentual nesse tipo de manifestação, com aumento de 40,2%, 28% e 18,5% respectivamente.
- **Solicitação de Serviço** - Representa 24,3% das manifestações de ouvidoria do ano. Os cinco órgãos e entidades que concentraram o maior volume desse tipo de demanda foram *Cagece* (29,6%), *Sesa* (22,8%), *Sefaz* (9,8%), *PMCE* (8%) e *Detran* (7,6%), representando quase 70% das 16.894 solicitações de serviço do Estado. As solicitações tiveram aumento de 22,4% no ano de 2016. As Ouvidorias da Sefaz, Detran e PMCE apresentaram a maior variação percentual, com aumento de 147%, 80,8% e 65% respectivamente. A Ouvidoria da Sesa apresentou redução de 21,3% nesse tipo de registro.
- **Elogio** - Representa 12,7% das manifestações de ouvidoria. Os cinco órgãos e entidades que concentraram o maior volume desse tipo superaram, juntos, 97% dos 8.877 elogios, sendo eles: *Sesa* (84,2%), *Cagece* (6,2%), *PMCE* (2,1%), *CGE* (1,3%) e *Issec* (1,2%). Vale ressaltar a enorme representatividade da Sesa nos elogios. Esse tipo de manifestação teve aumento de 8,7% no ano de 2016, se comparado com 2015. As Ouvidorias da Sejus, Issec e Polícia Civil apresentaram a maior variação percentual, com aumento de 155,5%, 80,3% e 55,4% respectivamente.

- **Denúncia** - Representa 3,7% das manifestações de ouvidoria de 2016. Os órgãos e entidades que concentraram o maior volume desse tipo de demanda foram *Seduc* (20,6%), *PMCE* (18,9%), *Sesa* (11,8%), *CGD* (9,4%) e *Polícia Civil* (7,2%) totalizando quase 90% das 2.664 denúncias. Esse tipo de demanda teve redução de 50,6% no ano de 2016, se comparado com 2015, pelos motivos expostos a seguir.

A redução no número de denúncias se justifica em virtude da alteração na forma de classificação das manifestações dessa natureza, cujo assunto não versa sobre ato/procedimento ilícito por parte do Governo do Estado ou servidor e sim por terceiros/particulares. Demandas dessa natureza passaram a ser classificadas como solicitações de serviço (fiscalização, atuação do poder público), o que também pode se justificar o aumento das solicitações de serviço.

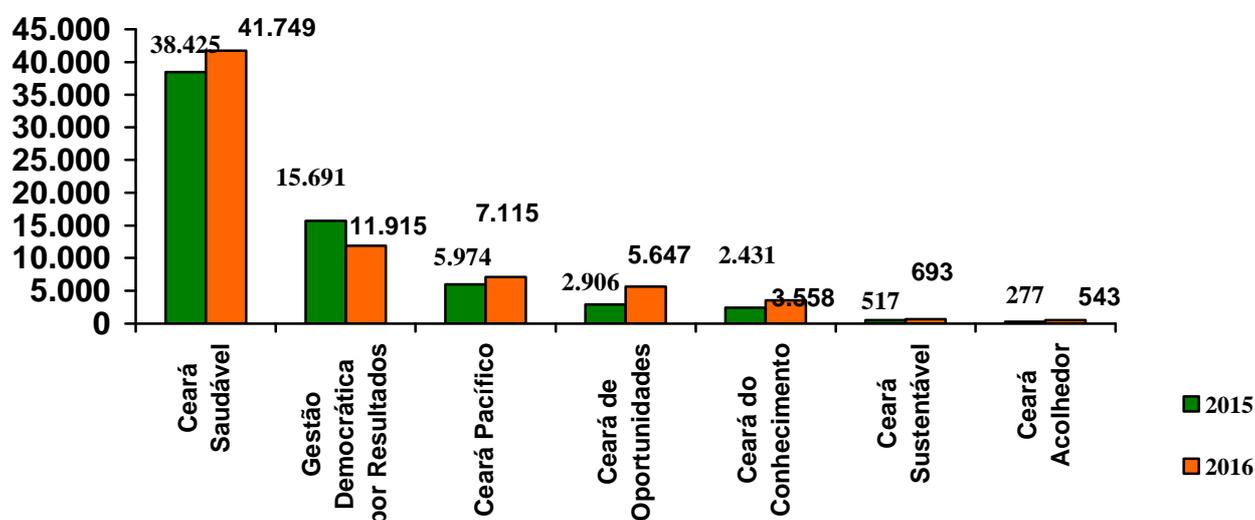
- **Sugestão** - Representa 1,6% das manifestações de ouvidoria. Os órgãos que concentraram o maior volume desse tipo de demanda foram: *Sesa* (39,6%), *Gabgov* (12%), *PMCE* (5,7%), *Detran* (5,4%), e *Cagece* (5,4%), que somaram aproximadamente 80% das 1.171 sugestões. As sugestões tiveram redução de 26,3% no ano de 2016. Com exceção da Ouvidoria do GabGov e Detran, que tiveram aumento nos registros, as demais ouvidorias setoriais tiveram redução.
- **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* (14,6%), *Sefaz* (12,9%), *Detran* (10,5%), *Gabgov* (9,6%) e *PMCE* (9%), totalizando 545 registros, o que corresponde a quase 60% dos registros. As críticas tiveram aumento de 12,1% no ano de 2016. Com exceção da Ouvidoria da PMCE, que teve redução de 11% nos registros, as demais ouvidorias setoriais tiveram aumento, dentre as quais destacamos Detran e Gabgov, que tiveram aumento de 34,6% e 14,4% respectivamente.

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.

Gráfico 05
Manifestações por Eixos
Programa "7 Cearás"



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 87% de todas as demandas, indicando boa representatividade nas áreas de Saúde, Água e Esgoto, Gestão e Segurança Pública.

3.2.1 - Ceará Saudável

- **Total de Manifestações em 2016:** 41.749 (59,7% dos registros, em 2016)

O Eixo Governamental Ceará Saudável concentra 59,7% das manifestações de ouvidoria, ficando em 1º lugar no número de manifestações de ouvidoria nos últimos dois anos. 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** e tem como órgãos executores: Sesa, ESP, Sesporte, Scidades, Cagece, SDA e Ematerce.

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

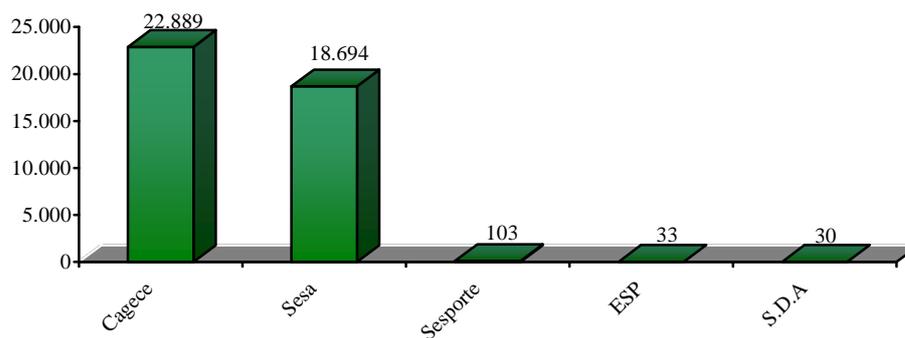
Saneamento Básico	22.919
Saúde	18.554
Esporte e Lazer	103

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU e Relatórios da Cagece e Sesa

Foram excluídos do tema Saúde as demandas da SESA relacionadas à gestão direta dos municípios.

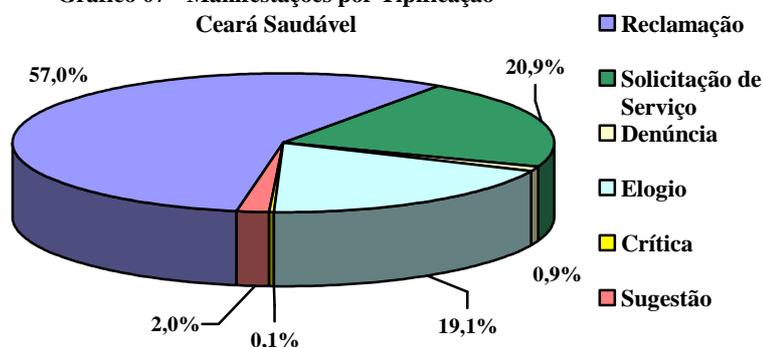
- **Manifestações por Órgão**

Gráfico 06 - Manifestações por Órgão Ceará Saudável



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

Gráfico 07 - Manifestações por Tipificação Ceará Saudável



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

- **Manifestações de insatisfação relacionados à assistência à saúde da Sesa (Quadro 03)**

Estrutura Física/Funcionamento/Pessoal/Financeira	3.468
Problemas nos serviços ou procedimentos realizados	2.522
Problemas na acessibilidade aos serviços relacionados à regulação	1.698
Relacionamento interpessoal	1.579
Não realização de procedimentos já agendados	1.418
Alimentação	341
Manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	328

Fonte: Relatório de Ouvidoria da Sesa

- **Reclamação – 23.945 registros (Quadro 04)**

Demora na execução dos serviços (Cagece)	3.077
Falta de água (Cagece)	2.808
Vazamento (Cagece)	2.108
Problemas na rede de esgoto (Cagece)	1.069
Inoperância no atendimento telefônico (Cagece)	746

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Solicitação de Serviço – 8.723 registros (Quadro 05)**

Conserto de vazamento (Cagece)	1.786
Orientações referentes aos serviços da Cagece (Cagece)	810
Conserto da Rede de Esgoto (Cagece)	657
Recuperação de Pavimentação (Cagece)	376
Fiscalização em Ligações clandestinas (Cagece)	242

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Denúncia – 308 registros (Quadro 06)**

Conduta inadequada de servidor (Diversos)	69
Uso indevido de veículo oficial (Diversos)	10
Não cumprimento de horário de servidor (Diversos)	06
Propina (Diversos)	05

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Sugestão – 528 registros (Quadro 07)**

Melhorias no atendimento/serviço prestado pelo órgão (Diversos)	07
Orientações referentes aos serviços da Cagece (Cagece)	05
Combate ao desperdício de água (Cagece)	05
Fiscalização em ligações clandestinas (Cagece)	03
Ações de combate ao aedes aegypti (fiscalização, orientação, programas etc) (Diversos)	03

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Elogio – 8.015 registros (Quadro 08)**

Satisfação e agradecimentos pelos serviços prestados nas unidades de saúde (Sesa)	7.477
Satisfação e agradecimentos pelos serviços prestados pela Cagece (Cagece)	448
Elogio a servidor público (Diversos)	78
Elogio aos serviços prestados pelo órgão (Diversos)	51
Elogio às atividades de ouvidoria (Diversos)	16
Elogio a outros programas, serviços e ações (Diversos)	09

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU e Relatórios de Ouvidoria da Sesa e Cagece

- **Crítica – 57 registros (Quadro 09)**

Falta de água (Diversos)	13
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão (Diversos)	12
Demora na execução dos serviços da Cagece (Cagece)	08
Recuperação de pavimento por parte da Cagece (Cagece)	03

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

3.2.2 Ceará da Gestão Democrática por Resultados

- **Total de Manifestações em 2016:** 11.915 (17,1% 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, Cagece, Seduc, Issec, Seplag, CGE, Gabgov, Sesa, PGE e Semace**. Todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual participam desse Eixo.

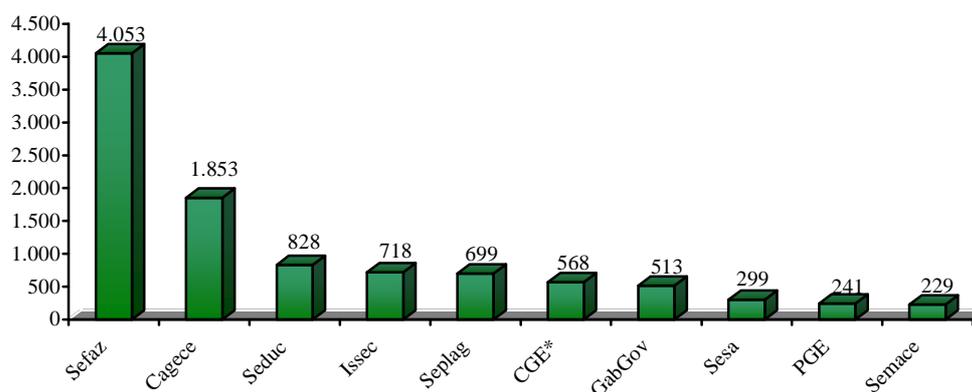
- **Manifestações por Tema (Quadro 10)**

Administração Geral	5.940
Gestão Fiscal	3.919
Planejamento e Orçamento	1.200
Transparência, Controle e Participação Social	856

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU e Relatório de Ouvidoria da Arce

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

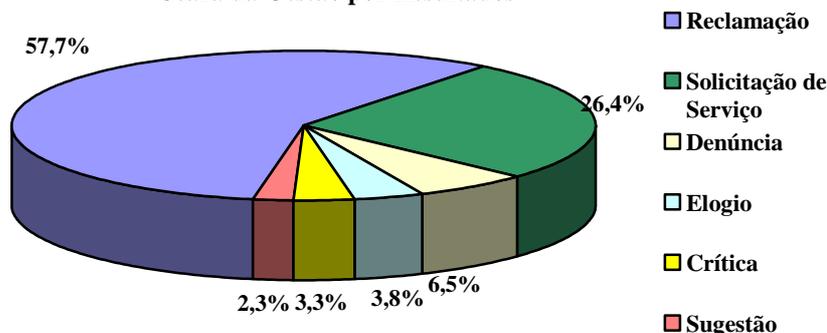
Gráfico 08 - Manifestações por Órgão Ceará da Gestão por Resultados



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 09 - Manifestações por Tipificação Ceará da Gestão por Resultados



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

- **Reclamação – 6.766 registros (Quadro 11)**

Insatisfação com a resposta da instituição (Diversos)	2.372
Programa sua nota vale dinheiro (Sefaz)	985
Tramitação de processo (Diversos)	367
Erro na selagem de notas fiscais (Sefaz)	279
Descumprimento do prazo de resposta das manifestações (Diversos)	266

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Solicitação de Serviço – 3.103 registros (Quadro 12)**

Sonegação Fiscal (Sefaz)	426
Tramitação de processo (Diversos)	424
Programa sua nota vale dinheiro (Sefaz)	217
Erro na selagem de notas fiscais (Sefaz)	153
Selo fiscal de controle (Acondicionadores de água mineral) (Sefaz)	145

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Denúncia – 761 registros (Quadro 13)**

Conduta Inadequada de Servidor (Diversos)	126
Irregularidades em processo de seleção/concurso (Diversos)	65
Insatisfação com a gestão institucional (Diversos)	62
Uso indevido de veículo oficial (Diversos)	40
Propina (Diversos)	39

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Elogio – 447 registros (Quadro 14)**

Elogio a servidor público (Diversos)	278
Elogio às atividades de ouvidoria (Diversos)	84
Elogio aos serviços prestados pelo órgão (Diversos)	71
Elogio a outros programas, serviços e ações (Diversos)	14

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Crítica – 385 registros (Quadro 15)**

Programa sua nota vale dinheiro (Sefaz)	63
Insatisfação com a gestão institucional (Diversos)	43
Insatisfação com a resposta da instituição (Diversos)	25
Insatisfação com o governo do estado (Diversos)	19
Insatisfação com os serviços prestados pela ouvidoria (Diversos)	17

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Sugestão – 274 registros (Quadro 16)**

Concurso Público (Diversos)	28
Oferta de produtos e serviços ao Governo do Estado (Diversos)	16
Investimentos em programas e projetos (Diversos)	12
Empréstimo consignado (Diversos)	08
Cartão de Saúde (Issec)	08

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

3.2.3 - Ceará Pacífico

- **Total de Manifestações em 2016:** 7.115 (10,2% 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** e tem como executores os seguintes órgãos: CGD, Sejus, SPD, SSPDS, PMCE, Polícia Civil, CBMCE, Pefoce e Aesp.

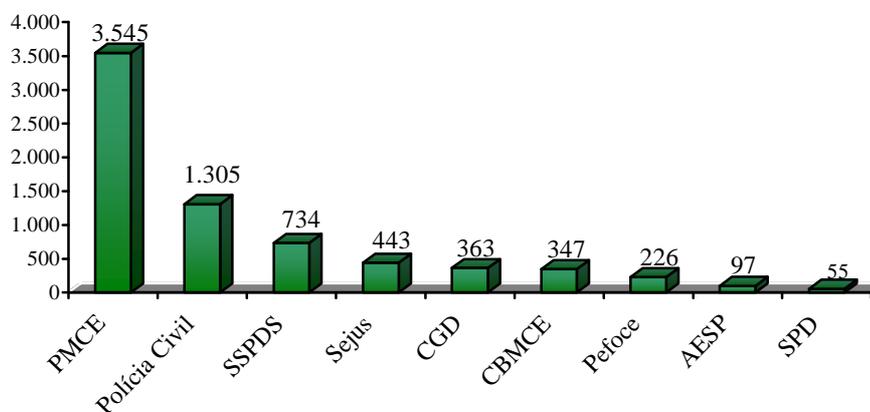
- **Manifestações por Tema (Quadro 17)**

Segurança Pública	6.617
Justiça e Cidadania	443
Política sobre Drogas	55

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

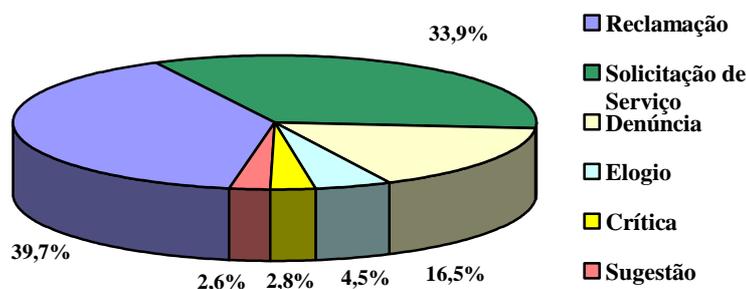
- **Manifestações por Órgão**

Gráfico 10 - Manifestações por Órgão Ceará Pacífico



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

Gráfico 11 - Manifestações por Tipificação Ceará Pacífico



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

- **Reclamação - 2.823 registros (Quadro 18)**

Conduta inadequada de policial (PMCE, SSPDS, CGD e PC)	585
Não atendimento a ocorrências (SSPDS e PMCE)	380
Intensificação/Falta de Policiamento (PMCE e SSPDS)	371
Insatisfação com o serviço prestado pelo órgão (Diversos)	194
Insatisfação com a resposta da instituição (Diversos)	116

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Solicitação de Serviço – 2.453 registros (Quadro 20)**

Intensificação de policiamento (SSPDS e PMCE)	1.028
Apuração de crimes comuns (pessoa, vida, patrimônio, furtos e fraudes) (Diversos)	165
Tráfico de drogas (SSPDS, Polícia Civil e PMCE)	144
Poluição sonora (SSPDS e PMCE)	139
Vistoria técnica em edificações (CBMCE)	113

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Denúncia – 1.134 registros (Quadro 19)**

Conduta inadequada de Servidores, Policiais, Peritos, Delegados e Agentes (Diversos)	675
Propina (Diversos)	151
Apuração de crimes comuns (pessoa, vida, patrimônio, furtos e fraudes) (Diversos)	74
Extorsão (Diversos)	26
Abuso de Autoridade (Diversos)	23

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Elogio – 322 registros (Quadro 21)**

Elogio às atividades da polícia (Diversos)	145
Elogio à Servidores, Policiais, Peritos, Delegados e Agentes (Diversos)	132
Elogio aos serviços prestados pelo órgão (Diversos)	41
Elogio às atividades de ouvidoria: (Diversos)	04

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Crítica – 201 registros (Quadro 22)**

Conduta inadequada de Servidores, Policiais, Peritos, Delegados e Agentes (Diversos)	40
Insatisfação com o serviço prestado pelo órgão (Diversos)	18
Intensificação/Falta de Policiamento (PMCE e SSPDS)	15
Falta de melhorias na segurança pública (SSPDS e vinculadas)	14
Ações policiais (SSPDS, PMCE e PC)	14

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Sugestão – 182 registros (Quadro 23)**

Melhorias e investimentos na segurança pública (Diversos)	66
Procedimentos e ações policiais (Diversos)	23
Intensificação de policiamento (SSPDS e PMCE)	13
Concurso público (Diversos)	11
Estrutura e funcionamento de órgãos e equipamentos públicos (Diversos)	06

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

3.2.4 - Ceará de Oportunidades

- **Total de Manifestações em 2016:** 5.647 (8,1% dos registros)

4º. 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**, tendo como órgãos executores: Adagri, Adece, CearáPortos, Ceasa, Codece, DAE, DER, Detran, Ematerce, Idace, Metrofor, SDA, Scidades, SDE, Seapa, Seinfra, Setur, STDS e ZPE.

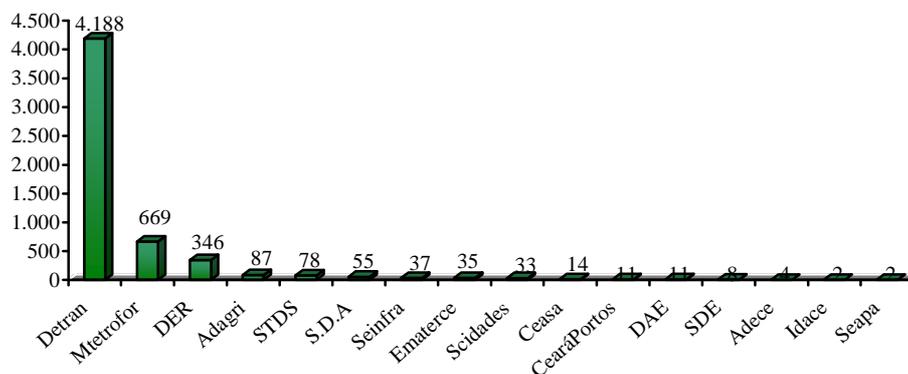
- **Manifestações por Tema (Quadro 24)**

Infraestrutura e Mobilidade	5.239
Agricultura Familiar e Agronegócio	165
Trabalho e Renda	101
Turismo	67
Requalificação Urbana	56
Empreendedorismo	07
Indústria	06
Serviços	05
Pesca e Aquicultura	01

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

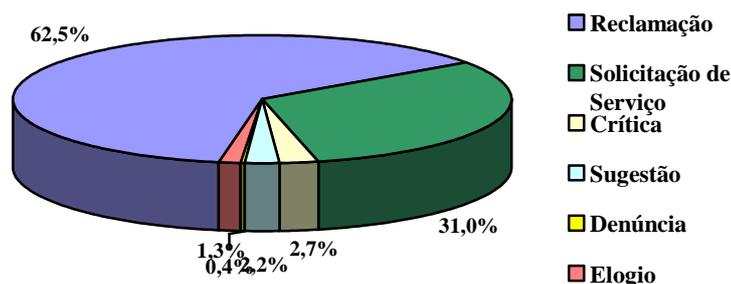
- **Manifestações por Órgão**

Gráfico 12 - Manifestações por Órgão Ceará de Oportunidades



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

Gráfico 13 - Manifestações por Tipificação Ceará de Oportunidades



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

- **Reclamação – 3.486 registros (Quadro 25)**

Demora na entrega da carteira de motorista (Detran)	984
Estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza (Metrofor)	290
Serviços diversos prestados pelo Detran (Detran)	260
Demora na entrega do DUT/CRLV (Detran)	229
Insatisfação com o atendimento prestado pelo órgão (Diversos)	199

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Solicitação de Serviço – 1.728 registros (Quadro 26)**

Serviços diversos prestados pelo Detran (Detran)	224
Consulta cadastral e situacional de condutores, veículos e documentos (Detran)	158
Estrutura e funcionamento de órgãos públicos (Diversos)	129
Solicitação de blitz (Diversos)	118
Implantação de sinalização e semáforos em rodovias (Detran)	90

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Crítica – 149 registros (Quadro 28)**

Serviços diversos prestados pelo Detran (Detran)	26
Insatisfação com o atendimento prestado pelo órgão (Diversos)	16
Estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza (Metrofor)	14
Demora na entrega da carteira de motorista (Detran)	08
Inoperância no site do Detran (Detran)	07

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Sugestão – 122 registros (Quadro 29)**

Serviços diversos prestados pelo Detran (Detran)	30
Estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza (Metrofor)	21
Fiscalização em transportes intermunicipais (Detran)	07
Implantação de sinalização e semáforos em rodovias (Detran)	06
Aeroporto Regional de Aracati (Setur)	06

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Denúncia – 92 registros (Quadro 27)**

Conduta inadequada de servidor (Diversos)	41
Propina (Detran)	08
Irregularidades nos serviços prestados por despachantes do Detran (Detran)	04
Serviços diversos prestados pelo Detran (Detran)	03
Irregularidades em autoescolas (Detran)	03

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Elogio – 70 registros (Quadro 30)**

Elogio aos serviços prestados pelo órgão (Diversos)	33
Elogio a outros programas, serviços e ações (Diversos)	24
Elogio a servidor público (Diversos)	23

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

3.2.5 - Ceará do Conhecimento

- **Total de Manifestações em 2016:** 3.558 (5,1% 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 e tem como órgãos executores: CED, CEE, Etice, Funcap, Funece, Funtelc, Nutec, Secitece, Secult, Seduc, Seinfra, Seplag, Urca e UVA.

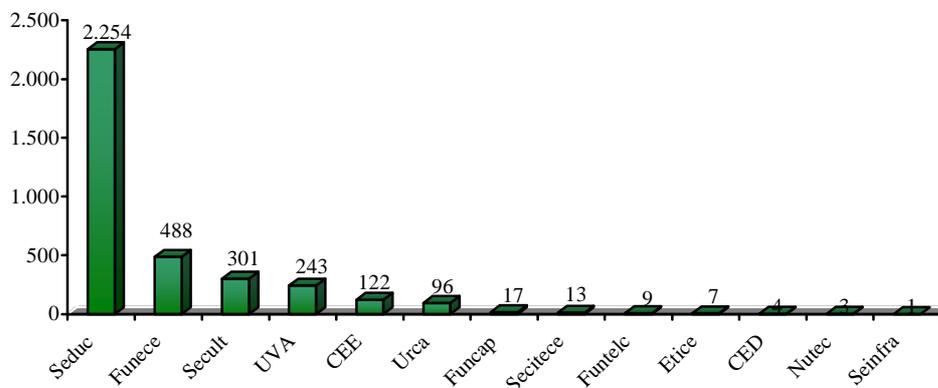
- **Manifestações por Tema (Quadro 31)**

Educação Básica	2.036
Ensino Superior	840
Educação Profissional	344
Cultura	310
Ciência, Tecnologia e Inovação	28

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

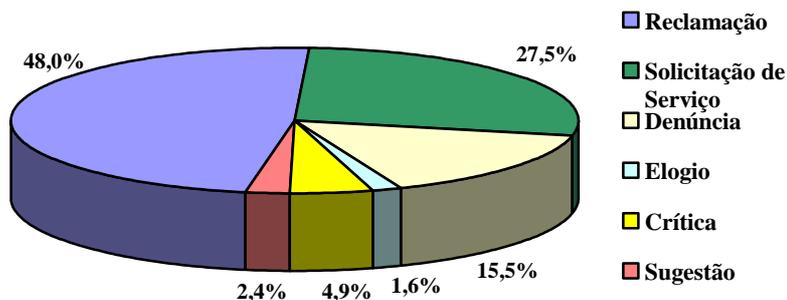
- **Manifestações por Órgão:**

Gráfico 14 - Manifestações por Órgão Ceará do Conhecimento



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

Gráfico 15 - Manifestações por Tipificação Ceará do Conhecimento



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

- **Reclamação - 1.707 registros (Quadro 32)**

Conduta inadequada de servidores (Diversos)	385
Greve de professores (Diversos)	126
Transporte escolar (Seduc)	89
Programa Spaece (Seduc)	75
Edital Ceará Junino(Secult)	68

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Solicitação de Serviço – 979 registros (Quadro 33)**

Vestibular e Concurso (Comissão Executiva do Vestibular-Cev) (Diversos)	100
Edital Ceará Junino(Secult)	87
Programa Spaece (Seduc)	61
Expedição de Certificados e Históricos (Diversos)	54
Estrutura e funcionamento de órgãos públicos (Diversos)	53

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Denúncia – 553 registros (Quadro 34)**

Conduta inadequada de servidores (Diversos)	306
Assédios (Diversos)	40
Greve de professores (Seduc e UVA)	30
Acúmulo indevido de cargos (Seduc e URCA)	24
Lotação indevida de professor (Seduc e UVA)	13

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Crítica – 176 registros (Quadro 35)**

Conduta inadequada de servidores (Diversos)	41
Programa Spaece (Seduc)	09
Edital Ceará Junino(Secult)	06
Expedição de Certificados e Históricos (Diversos)	06
Falta de estrutura em escola (Seduc)	04

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Sugestão – 85 registros (Quadro 36)**

Programas e Projetos Educacionais (Diversos)	10
Sistemas Institucionais (Diversos)	06
Projetos Culturais (Secult)	05
Contratação de professor temporário (Seduc)	04

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Elogio – 58 registros (Quadro 37)**

Elogio a servidor Público (Diversos)	40
Elogio a outros programas, serviços e ações (Diversos)	18

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

3.2.6 - Ceará Sustentável

- **Total de Manifestações em 2016:** 693 (0,9% dos registros)

Sexto em concentração das manifestações de ouvidoria, um dos menos demandados no Sistema de Ouvidoria. Como Eixo Estratégico que se valoriza em abrangência e contempla a implementação de uma Política Ambiental pautada na preservação e utilização econômica criativa dos recursos naturais. A política estadual do Ceará Sustentável se desdobra nos temas: **Meio Ambiente, Recursos Hídricos** e Energias e tem como órgãos executores: Seinfra, Cegas, SRH, Sohidra, Cogeh, Funceme, Nutec, Scidades, Sema e Semace.

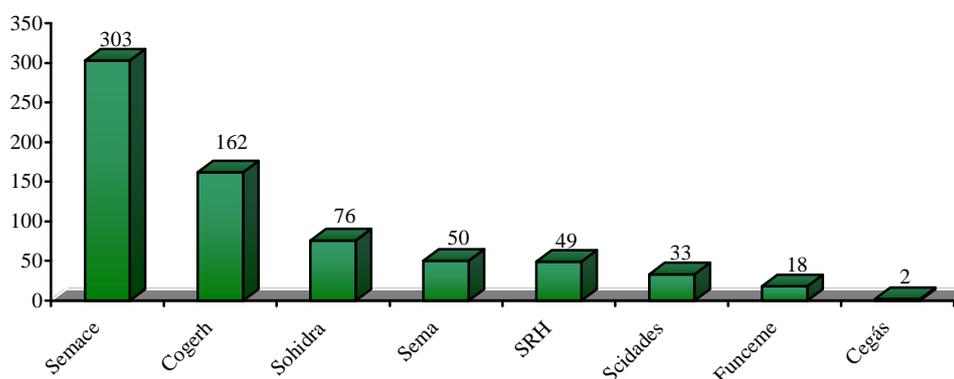
- **Manifestações por Tema (Quadro 38)**

Meio Ambiente	386
Recursos Hídricos	305
Energias	02

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

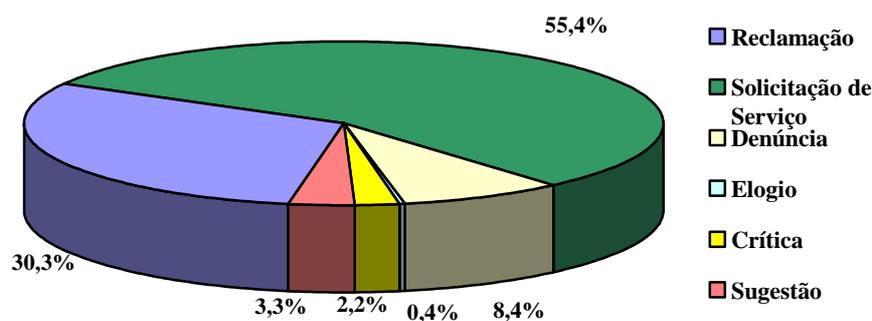
- **Manifestações por Órgão**

Gráfico 16 - Manifestações por Órgão Ceará Sustentável



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

Gráfico 17 - Manifestações por Tipificação Ceará Sustentável



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

- **Solicitação de Serviço – 384 registros (Quadro 40)**

Fiscalização ambiental/Poluição ambiental/Degradação ambiental (Sema e Semace)	133
Perfuração de Poços (construção, instalação e revitalização) (SRH e Sohidra)	54
Fiscalização de recursos hídricos (Diversos)	22
Estrutura e Funcionamento de Adutoras (Cogerh)	16
Monitoramento e Segurança de Açudes (Cogerh)	12

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Reclamação – 210 registros (Quadro 39)**

Estrutura e Funcionamento de Adutoras (Cogerh)	28
Fiscalização Ambiental (Sema e Semace)	21
Projeto Rio Maranguapinho (Scidades)	20
Degradação do meio ambiente e Poluição Ambiental (Sema e Semace)	20
Perfuração de Poços (SRH e Sohidra)	10

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Denúncia – 58 registros (Quadro 41)**

Licença ambiental (Sema e Semace)	14
Recursos de obras públicas (Diversos)	07
Degradação do meio ambiente (Diversos)	06
Apuração de crimes comuns (pessoa, vida, patrimônio, furtos e fraudes) (Diversos)	04
Perfuração de Poços (SRH e Sohidra)	04

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Sugestão – 23 registros (Quadro 42)**

Perfuração de Poços (construção, instalação e revitalização) (SRH e Sohidra)	03
Programas e projetos ambientais (Diversos)	02
Ações e Programas de combate à seca e estiagem (Diversos)	02
Unidades de conservação e Áreas de proteção ambiental (Sema e Semace)	03

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Crítica – 15 registros (Quadro 43)**

Perfuração de Poços (SRH e Sohidra)	02
Conduta inadequada de servidor (Diversos)	02
Fiscalização ambiental/Poluição ambiental/Degradação ambiental (Sema e Semace)	04

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Elogio – 03 registros (Quadro 44)**

Elogio aos serviços prestados pelo órgão (Diversos)	02
Elogio a servidor Público (Diversos)	01

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

3.2.7 Ceará Acolhedor

- **Total de Manifestações em 2016:** 543 (0,7% dos registros)

Concentra apenas 0,7% 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** que tem como órgãos executores: Gabgov, Sejus, SDA, Ematerce, Idace, Ceasa, SCidades, Ideci, STDS, Seas e Cohab(Seplag).

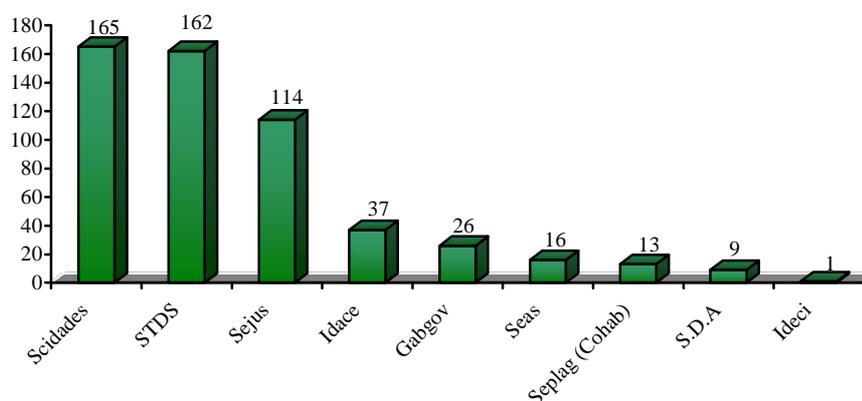
- **Manifestações por Tema (Quadro 45)**

Inclusão Social e Direitos Humanos	284
Habitação	183
Assistência Social	76
Segurança Alimentar e Nutricional	00

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

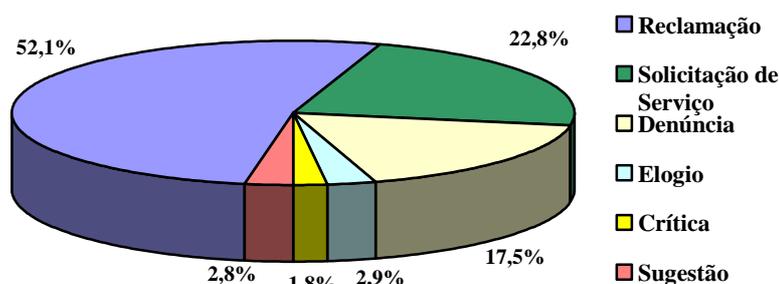
- **Manifestações por Órgão**

Gráfico 18 - Manifestações por Órgão Ceará Acolhedor



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

Gráfico 19 - Manifestações por Tipificação Ceará Acolhedor



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

- **Reclamação – 283 registros (Quadro 46)**

Aluguel social (Scidades)	93
Conduta Inadequada de Servidor (Diversos)	31
Estrutura e funcionamento do Vapt-Vupt (Sejus)	17
Violação de direitos humanos (Diversos)	14
Atraso e falta de pagamento de pessoal (Diversos)	12

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Solicitação de Serviço – 124 registros (Quadro 47)**

Títulos de terra (SDA e Idace)	22
Projeto Habitacional (Diversos)	22
Maus tratos a pessoa idoso (STDS)	09
Escrituras e Hipoteca da Cohab (Seplag)	05

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Denúncia – 95 registros (Quadro 48)**

Violação de direitos humanos (Diversos)	40
Conduta Inadequada de Servidor (Diversos)	20
Estrutura e Funcionamento de Centros Educacionais (STDS e Seas)	15
Irregularidades e infrações em procedimentos de internações (STDS e Seas)	06

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Elogio – 16 registros (Quadro 49)**

Casa do Cidadão (Sejus)	07
Elogio a servidor público (Diversos)	04
Estrutura e funcionamento do Vapt-Vupt (Sejus)	02

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Sugestão – 15 registros (Quadro 50)**

Projeto Habitacional (Diversos)	04
Sistema Penitenciário (Sejus e Gabgov)	02

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

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

Conduta inadequada de servidor (Diversos)	03
Insatisfação com o atendimento/serviços prestado pelo órgão (Diversos)	02
Programas e Projetos educacionais e assistenciais (Diversos)	02

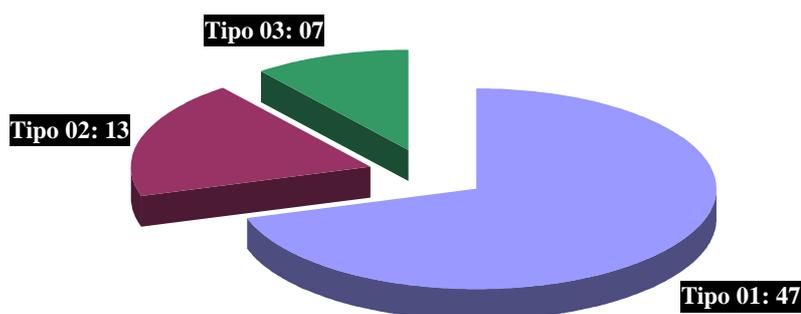
Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

3.3 Manifestações por Órgãos e Entidades

As 67 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 2016 estão classificadas como Tipo 01, as ouvidorias que receberam entre 301 e 1.000 manifestações no ano de 2016 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 07 Ouvidorias que compõem o Quadro do Tipo 3, foram responsáveis por apurar 84,4% de todas as manifestações de Ouvidoria no ano de 2016.

Gráfico 20
Manifestações por tipo de ouvidoria



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

Quadro 52

Quantidade de manifestações por tipo de ouvidoria

Tipologia	Quantidade de Órgãos	Total de Manifestações
Tipo 01	47	3.683
Tipo 02	13	7.625
Tipo 03	07	58.989

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 2015 e 2016 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 2015 e 2016

TIPO 01 (Registro de até 300 manifestações em 2016)

Órgão	Ano	Contribuição do Cidadão	Solicitação de Serviço	Insatisfação do Cidadão	Total	Variação 2015/2016
ARCE ¹	2016	15	25	252	295	-22,9%
	2015	14	09	360	383	
STDS	2016	26	63	204	293	-9,2%
	2015	30	52	241	323	
UVA	2016	11	80	177	268	15,0%
	2015	13	38	182	233	
SCIDADES	2016	6	84	163	253	93,1%
	2015	2	47	82	131	
PGE	2016	7	134	100	241	19,3%
	2015	10	99	93	202	
PEFOCE	2016	10	55	173	238	27,9%
	2015	8	35	143	186	
JUCEC	2016	5	51	165	221	281%
	2015	1	14	43	58	
COGERH	2016	6	86	91	183	-3,1%
	2015	14	39	136	189	
URCA	2016	6	15	119	140	122,2%
	2015	4	14	45	63	
S.D.A	2016	2	50	76	128	-16,3%
	2015	10	47	96	153	
CEE	2016	5	64	61	130	5,6%
	2015	4	44	75	123	
SESPORTE	2016	8	23	88	119	17,8%
	2015	8	33	60	101	
AESP-CE	2016	17	51	43	111	-23,4%
	2015	47	44	54	145	
ADAGRI	2016	1	36	74	111	24,7%
	2015	6	18	65	89	
SOHIDRA	2016	5	46	45	96	1%
	2015	4	39	52	95	
SEMA	2016	5	32	48	85	13,3%
	2015	15	24	36	75	
SPD	2016	17	22	35	74	54,1%
	2015	6	3	39	48	
SETUR	2016	13	30	28	71	7,5%

	2015	11	16	39	66	
SRH	2016	3	27	28	58	-12,1%
	2015	10	20	36	66	
CASA CIVIL	2016	5	14	38	57	-48,6%
	2015	24	40	47	111	
SEINFRA	2016	3	16	37	56	-23,2%
	2015	8	28	37	73	
EMATERCE	2016	2	17	40	59	13,4%
	2015	2	9	41	52	
IDACE	2016	1	29	22	52	-25,7%
	2015	0	15	55	70	
ESP	2016	4	11	35	50	-7,4%
	2015	4	18	32	54	
VICEGOV	2016	15	6	10	31	82,3%
	2015	6	1	10	17	
SECITECE	2016	6	6	19	31	-36,7%
	2015	5	11	33	49	
CEARAPORTOS	2016	1	2	23	26	-50%
	2015	3	3	46	52	
FUNCEME	2016	6	11	6	23	21%
	2015	5	7	7	19	
CASA MILITAR	2016	14	2	7	23	-43,9%
	2015	21	11	9	41	
SEAS	2016	2	1	17	20	--
	2015	--	--	--	--	
DAE	2016	4	3	13	20	81,8%
	2015	3	1	7	11	
FUNCAP	2016	1	3	14	18	-58,1%
	2015	5	5	33	43	
CEASA	2016	0	4	13	17	-51,4%
	2015	2	5	28	35	
FUNTELC	2016	2	3	7	12	-29,4%
	2015	1	4	12	17	
ETICE	2016	1	2	9	12	9%
	2015	4	3	4	11	
SDE	2016	3	4	3	10	-16,6%
	2015	6	5	1	12	
EGPCE	2016	4	2	3	09	-35,7%
	2015	4	2	8	14	
ADECE	2016	3	3	2	8	-20%
	2015	4	5	1	10	

CED	2016	1	6	1	8	33,3%
	2015	2	1	3	6	
NUTEC	2016	0	2	5	7	-12,5%
	2015	1	1	6	8	
CEGAS	2016	1	2	4	7	-30%
	2015	2	2	6	10	
IPECE	2016	1	2	0	3	-40%
	2015	1	3	1	5	
SEAPA	2016	0	2	1	3	-85,7%
	2015	5	4	12	21	
IDECI	2016	1	1	0	2	0%
	2015	1	1	0	2	
SRI	2016	0	1	1	2	-50,0%
	2015	2	2	0	4	
CODECE	2016	0	1	0	1	-66,6%
	2015	1	0	2	3	
ZPE	2016	0	0	1	1	-75,0%
	2015	4	0	0	4	

¹Foram contabilizados aos números da Ouvidoria da Arce (Tabela:Tipo 01), os quantitativos dos Relatórios de Ouvidoria do órgão dos anos de 2015 e 2016.

Quadro 54

Quadro Geral de Manifestações por Ouvidoria 2015 e 2016

TIPO 02 (301 a 1000 manifestações registradas no ano de 2016)

Órgão	Ano	Contribuição do Cidadão	Solicitação de Serviço	Insatisfação do Cidadão	Total	Variação 2015/2016
SSPDS	2016	76	187	562	825	- 34,5%
	2015	128	189	943	1.260	
GABGOV	2016	216	226	373	815	13,3%
	2015	196	210	313	719	
METROFOR	2016	41	115	571	727	-20%
	2015	56	75	778	909	
SEPLAG	2016	36	256	424	716	- 29,7%
	2015	44	307	669	1.020	
ISSEC	2016	129	81	509	719	- 61,5%
	2015	72	1.251	547	1.870	
SEJUS	2016	64	108	440	612	28,2%
	2015	29	68	380	477	
FUNECE	2016	12	301	263	576	-18,8%
	2015	30	314	366	710	

SEMACE	2016	16	194	329	539	13,2%
	2015	22	44	410	476	
CGD	2016	3	40	36	405	-37,8%
	2015	10	24	618	652	
DER	2016	16	195	185	396	0,5%
	2015	28	152	218	398	
CGE	2016	133	38	215	386	60,8%
	2015	110	80	50	240	
CBMCE	2016	12	234	131	377	179,2%
	2015	2015	23	70	135	
SECULT	2016	20	152	176	348	94,4%
	2015	26	32	121	179	

Quadro 55

Quadro Geral de Manifestações por Ouvidoria 2015 e 2016

TIPO 03 (acima de 1.000 manifestações registradas em 2016)

Órgão	Ano	Contribuição do Cidadão	Solicitação de Serviço	Insatisfação do Cidadão	Total	Varição 2015/2016
CAGECE	2016	615	5.000	19.159	24.744	24,9%
	2015	546	3.171	16.085	19.802	
SESA	2016	7.976	3.810	7.638	19.424	- 1,6%
	2015	7.749	4.765	7.157	19.671	
DETRAN	2016	109	1.293	2.998	4.400	38,1%
	2015	108	715	2.361	3.184	
SEFAZ	2016	82	1.656	2.315	4.053	25,3%
	2015	68	670	2.496	3.234	
PMCE	2016	256	1.364	2.005	3.625	0%
	2015	284	821	2.520	3.625	
SEDUC	2016	106	699	2.281	3.086	5,8%
	2015	119	494	2.303	2.916	
POLÍCIA CIVIL	2016	95	517	716	1.350	-9,2%
	2015	70	176	1.241	1.487	

²Foram contabilizados aos números da Ouvidoria da Cagece (Tabela:Tipo 03), os quantitativos dos Relatórios de Ouvidoria do órgão dos anos de 2015 e 2016.

³ Foram contabilizados aos números da Ouvidoria da Sesa (Tabela:Tipo 03), os quantitativos dos Relatórios de Ouvidoria do órgão dos anos de 2015 e 2016.

Segue breve análise sobre os números de cada uma das 10 Setoriais mais demandadas, em termos absolutos, ressaltando o crescimento das demandas relacionadas ao Detran, Sesa, Sefaz e Cagece, as quais apresentaram o maior percentual de aumento nos

registros. As Ouvidorias da SSPDS, Metrofor e Polícia Civil, apesar de ficarem entre as mais demandadas no ano de 2016, apresentaram redução nos registros das manifestações.

- **Cagece:** Representa 35,5% de todas as demandas da ouvidoria e no ano de 2016 teve um aumento de 24,9% no número de manifestações, apresentando aumento em todos os grupos de manifestações. As demandas com maior número de registros são as **reclamações**, com 76,7% de todas as manifestações daquela Companhia, as quais são relacionadas, principalmente, à demora na execução dos serviços, falta de água, insatisfação com a resposta do órgão, conserto de vazamentos e inoperância no atendimento telefônico do Serviço de Atendimento ao Cliente. Em segundo, vêm as **solicitações de serviço**, concentrando 20,2% das demandas da Cagece, as quais estão relacionadas à solicitação de conserto de vazamento, orientações referentes aos serviços disponibilizados, desobstrução da rede de esgoto, bem como recuperação de pavimento;
- **Sesa:** Representa 27,6% de todas as demandas da ouvidoria do Poder Executivo do ano de 2016. No ano de 2012, foi instituída a Rede de Ouvidorias da Secretaria de Saúde do Estado do Ceará, que atualmente conta com 59 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 apresentou redução de 2,1% nas demandas, podendo associar essa redução nas manifestações oriundas das ferramentas sob o gerenciamento da Ouvidoria da Sesa, considerando que na ferramenta SOU houve aumento nos registros, como podemos ver mais adiante. Os tipos de manifestação que tiveram redução foram as solicitações e as sugestões, as demais tiveram aumento;
- **Detran:** Representa 6,3% das demandas de ouvidoria e apresentou aumento de 38,1% no ano, principalmente nas **solicitações de serviço** e **reclamações**, que aumentaram 80,8% e 40,2%, respectivamente. As principais solicitações são relacionadas a procedimentos para realização dos serviços, consulta cadastral e situação de condutores, veículos e documentos, melhoria na estrutura e funcionamento do órgão e solicitação de blitz. No que corresponde à reclamação, essas demandas são relacionadas à demora na entrega de CNH, procedimentos para realização de serviços e insatisfação com a prestação do serviço;
- **Sefaz:** Atualmente, concentra 5,8% das demandas de ouvidoria, com aumento de 25,3% nos registros no ano de 2016. A Ouvidoria da Sefaz apresentou aumento nos seguintes tipos: **Elogio** (112%), **Reclamação** (28%) e **Solicitações de Serviço** (10,8%) e redução nos tipos **Denúncia** (-94,6%) e **Sugestão** (-32%). O aumento está associado às manifestações que versam sobre os seguintes assuntos: Erro na Selagem de Notas Fiscais, Tramitação de Processos; IPVA, Selo Fiscal de Controle (Acondicionadores de Água Mineral) e Sistemas Institucionais. No tocante à redução, destacamos as manifestações relacionadas ao Programa Sua Nota Vale Dinheiro, que ainda representa 31,3% das demandas da Sefaz, as manifestações relacionadas à Conduta de Servidor também tiveram pequena redução;
- **SSPDS, Polícia Civil, PMCE:** Esse grupo de órgãos, que pertencem ao Sistema de Segurança Pública, representa 7,7% de todas as demandas de ouvidoria. As Ouvidorias da SSPDS e da Polícia Civil apresentaram redução no registro de manifestações, com queda de 34,5% e 9,2% respectivamente. A Ouvidoria da SSPDS apresentou redução em todos os tipos, com referência aos assuntos das manifestações, a maior redução foi nas demandas relacionadas à **Não Atendimento a Ocorrências**, com redução de 27,7%. A Ouvidoria da Polícia Civil, com exceção das manifestações tipificadas como Sugestão, que permaneceu estável, e do tipo Denúncia, a que teve

redução considerável de 75%, todos os demais tipos tiveram aumento, destaque para as solicitações que apresentaram aumento de 182%. Com referência aos assuntos da Ouvidoria da Polícia Civil, tiveram redução os assuntos **Apuração de Denúncia, Tráfico de Drogas e Procedimentos Policiais**, já o assunto **Falta de Atendimento em Delegacia** apresentou aumento. O quantitativo de manifestações da Ouvidoria da Polícia Militar ficou estável no ano de 2016, apresentando o mesmo número de 3.635 demandas do ano anterior. Apesar da estabilidade dos números, os tipos Reclamação e Elogio tiveram aumento de 66% e 16,6% respectivamente, enquanto que os demais tipos tiveram redução. No tocante à ordem dos assuntos mais demandados, houve alteração, ficando dentre os mais demandados as manifestações relacionadas à **Intensificação de Policiamento, Conduta Inadequada de Policial Militar e Poluição Sonora**;

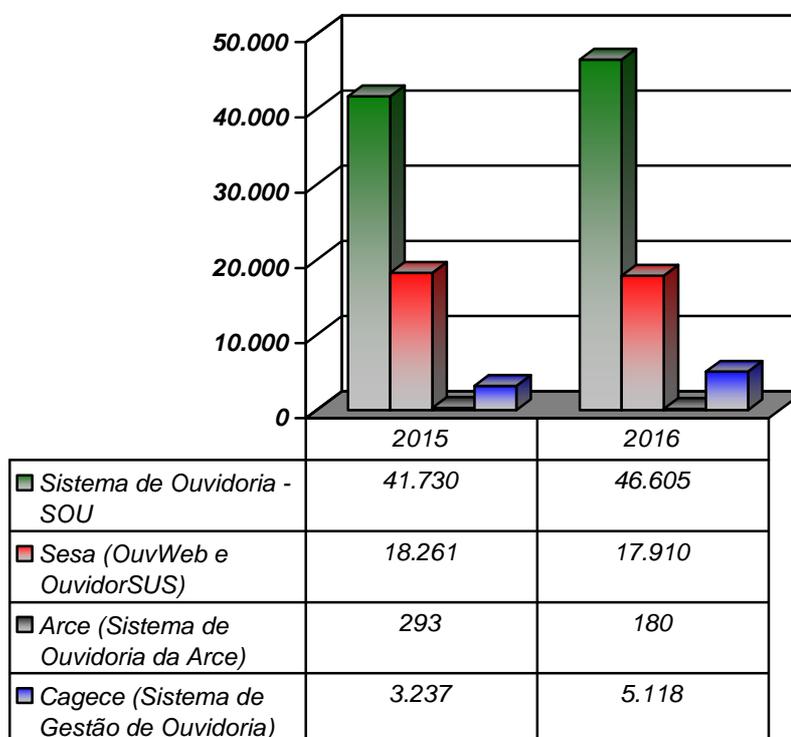
- **Seduc:** A Ouvidoria da Seduc representa 4,4% das demandas de ouvidoria e apresentou aumento de 5,8% nos registros de manifestações no ano de 2016. O aumento ocorreu nas manifestações dos tipos **solicitação** (41,7%), **reclamação** (11%) e **crítica** (2,9%), já as manifestações dos tipos denúncia e elogio apresentaram redução de 25,1 e 22,4%, respectivamente. Os assuntos a seguir ficaram entre os mais demandados do ano de 2016, com exceção das manifestações relacionadas à greve de professores, por se tratar de algo pontual, e das manifestações relacionadas ao Programa Spaece, os demais assuntos tiveram redução nos seus registros: **Conduta Inadequada de Servidor** (+18%), **Greve de Professores, Programa Spaece** (-40%), **Transporte Escolar** (+671%) e **Falta de Estrutura em Escola** (+5,8%);
- **GabGov:** Representa 1,1% das demandas de ouvidoria, e no ano de 2016 apresentou aumento de 13,3% no registro das manifestações. O crescimento pode estar relacionado com os compartilhamentos das manifestações com a Ouvidoria do Gabinete do Governador como forma de dar conhecimento a Chefia de Gabinete do Governador e com o objetivo de reforçar a melhoria das políticas públicas. Os tipos que tiveram aumento foram **Reclamação** (49,6%), **Sugestão** (20,5%), **Crítica** (14,4%) e **Solicitação** (7,6%), já os tipos Denúncia e Elogio tiveram redução de 36,3 e 5%, respectivamente. No tocante às manifestações encaminhadas à Ouvidoria do Gabinete do Governador, os assuntos mais demandados foram relacionados à Tramitação de Processos (40,9%), Elogio ao Governador (20%), Concurso Público (150%), Programa Aluguel Social (demandas isoladas no âmbito da Secretaria das Cidades) e Melhorias na Segurança Pública (68,7%);
- **Metrofor:** Representa 1,0% das demandas de ouvidoria e no ano de 2016, apesar de ficar no rol das dez ouvidorias mais demandadas, apresentou redução de 20% nos registros. Com exceção das manifestações tipificadas como **Solicitações de Serviço**, que teve aumento de 53,3%, todos os demais tipos de manifestação tiveram redução, as maiores variações ocorreram nos tipos **Denúncia** (-55,1%), **Crítica** (-41,3%) e **Elogio** (-31,5%). Os assuntos que tiveram redução foram relacionados à Estrutura e Funcionamento do Metrô, Horários e Tarifas dos Trens, Insatisfação com o Atendimento prestado pelo órgão e Insatisfação com a Resposta da Instituição, já os assuntos que apresentaram aumento foram relacionados à Conduta Inadequada de Servidor e Utilização/Ocupação Indevida de Prédio Público.

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% 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, aproximadamente 67% do total.

Gráfico 21 - 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 e por outros canais que a Cagece se relaciona.

No **Quadro** a seguir constam as manifestações de ouvidoria classificadas por meio de recebimento e ferramenta utilizada. No SOU, os principais meio utilizados foram a Central de Atendimento 155 e Internet (acesso direto ao sistema), já nas ferramentas da Ouvidoria da SESA, os meios mais utilizados foram: Caixa de Sugestões, Presencial e Telefone. No tocante à ferramenta da Cagece, as manifestações foram oriundas dos seguintes canais, dentre outros: 0800 (Central de Atendimento da Cagece), Procon e Acor. No Sistema de Ouvidoria da Arce (SOA), o principal canal utilizado é o 0800 (Central de Atendimento da Arce).

Quadro 56

Manifestações por Meio de Entrada

Sistema	Meio de Entrada	2015	2016	Variação
Sistema de Ouvidoria SOU	Telefone (Central 155)	25.952	31.304	↑ 20,6%
	Internet (Sistema SOU)	13.253	13.591	↑ 2,55%
	Presencial (Diversos)	1.373	429	↓ 68,7%
	Redes Sociais ¹ (CGE)	517	421	↓ 18,5%
	E-mail (Diversos)	407	652	↑ 60,1%
	Carta (Diversos)	128	208	↑ 62,5%
	Governo Itinerante (Diversos CGE)	98	--	↓100%
	0800 Disk Acessibilidade (Idoso e Pessoas com deficiência) CGE*	02	--	↓100%
Ouvidoria do SUS/OuvWeb	Sesa (Presencial, Caixa de Sugestão/Coletora, Telefone, E-mail, OuvidorSUS, Outros)	18.261	17.910	↓ 1,2%
Sistema de Ouvidoria da Arce – SOU	Arce (Telefone, E-mail, Balcão, Portal e Carta)	293	180	↓ 38,5%
Sistema de Gestão de Ouvidoria SGO	Cagece (Procon, Caixa de Sugestão, Arce, Acor, Portal, Telefone)	3.237	5.118	↑ 58,1%
	Total	63.521	69.813	↑ 9,9%

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

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.

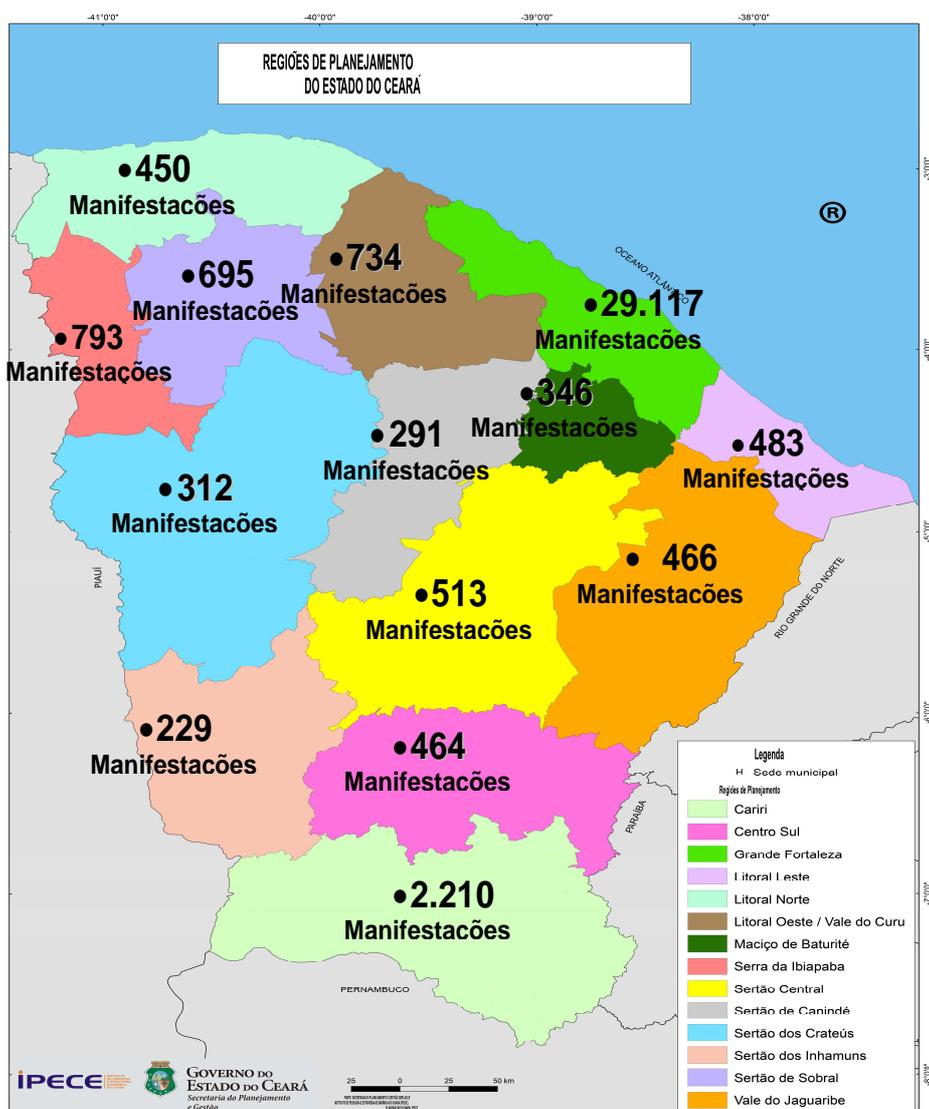
A Central de Atendimento 155 consolida-se como o principal meio de entrada da ouvidoria, seguida da internet, onde se registra a manifestação diretamente no Sistema SOU, e pela forma presencial, meio de entrada ainda muito forte nas demandas da Sesa, já

que a mesma possui atualmente uma sub-rede contando com 59 unidades de ouvidoria, mas que vem apresentando uma tendência de queda na quantidade de atendimentos presenciais. Já os atendimentos pelas redes sociais (facebook e twitter, por exemplo) apresentaram redução no registro das manifestações, apesar de ainda pouco utilizada pelos usuários. As manifestações provenientes do Reclame Aqui tiveram pequeno aumento.

3.5 Manifestações de Ouvidoria por Macrorregião de Planejamento

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

**Quantidade de Manifestações de Ouvidoria por Região de Planejamento
Sistema de Ouvidoria - SOU**



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 2015 vs. População da Região de Planejamento (%)	Quantidade de Manifestações 2016 vs. População da Região de Planejamento (%)	Percentual do Meio de Entrada Utilizado por População/Região da Região de Planejamento em 2016
Grande Fortaleza	25.421 0,6%	29.117 0,7%	Telefone: 76,7% Internet: 18,8% Outros: 4,4%
Cariri	1.719 0,2%	2.210 0,2%	Telefone: 59,36 Internet: 35,83 Outros: 4,79
Sertão de Sobral	513 0,1%	695 0,1%	Internet: 50,5% Telefone: 44,8% Outros: 4,6%
Sertão Central	447 0,1%	513 0,1%	Telefone: 52,8% Internet: 40,7% Outros: 6,4%
Centro Sul	439 0,1%	464 0,1%	Internet: 52,5% Telefone: 40,5% Outros: 6,8%
Sertão de Canindé	435 0,2%	291 0,1%	Telefone: 64,2% Internet: 31,6% Outros: 4,1%
Serra da Ibiapaba	434 0,1%	793 0,3%	Telefone: 70,6% Internet: 26,6% Outros: 2,7%
Litoral Oeste/Vale do Curu	407 0,1%	734 0,2%	Telefone: 77,9% Internet: 18,3% Outros: 3,8%
Vale do Jaguaribe	394 0,1%	466 0,1%	Internet: 54,2% Telefone: 41,4% Outros: 4,2%
Sertão de Crateús	362 0,1%	312 0,1%	Telefone: 50,6% Internet: 36,2% Outros: 13,1%
Litoral Norte	336 0,1%	450 0,1%	Telefone: 53,1% Internet: 40,2% Outros: 6,6%
Maciço de Baturité	290 0,1%	346 0,2%	Telefone: 73,6% Internet: 22,2% Outros: 4%
Litoral Leste	277 0,1%	483 0,3%	Telefone: 67% Internet: 29,3% Outros: 3,5%

Sertão dos Inhamuns	129 0,1%	229 0,3%	Telefone: 55% Internet: 39,7% Outros: 5,2%
---------------------	-------------	-------------	---

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.

Percentual obtido a partir do Quociente do total de demandas registradas pela estimativa da população residente/região em 2016 (Dados IPECE).

De acordo com os números apresentados, observa-se que o maior volume de manifestações é proveniente da Região Metropolitana de Fortaleza (Grande Fortaleza), a maioria concentrada na Capital (47%), 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, 59,6% 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, considerando a quantidade de demanda pelo percentual da população local que a utilizou, é o Sertão dos Inhamuns, com o registro de 229 manifestações, o que corresponde a 0,29% da população. Outras regiões que se destacam pelo percentual de participação da população, atingindo 0,26%, são: Serra da Ibiapaba (793 registros), Litoral Leste (483 registros). Em números absolutos, as regiões com maior registro de manifestações foram: Cariri (2.210 manifestações, representa 0,22% da população), Litoral Oeste/Vale do Curu (734 manifestações, representa 0,19% da população) e Sertão de Sobral (695 manifestações, representa 0,15% da população).

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 2016.

Além do já exposto, considerando o meio utilizado para registrar a manifestação, diferentemente das demais regiões que tiveram como principal canal o Telefone 155, a maioria manifestações das regiões Centro Sul e Vale do Jaguaribe foram oriundas da internet. Os municípios da Região Grande Fortaleza, principalmente a capital, são os que mais utilizam a Central de Atendimento 155 para o registro de manifestações.

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.

Quadro 58

Manifestações sem identificação e/ou oriundas de Outros Estados Sistema de Ouvidoria - SOU

Outros Estados	585 1,4%	940 1,9%	Internet: 89,4% Telefone: 2,1% Outros: 8,4%
Não Informado (Anônimas)	14.885 35,6%	10.721	Internet: 49% Telefone: 50% Outros: 0,7%

Constatamos que as manifestações oriundas de municípios de outros estados tiveram pequeno aumento nos registros no ano de 2016. Os municípios com o maior volume de demandas foram: São Paulo, Brasília, Rio de Janeiro, Nova Lima e Recife, com manifestações relacionadas à Erro na Selagem de Notas, Legislação Tributária (Sefaz), Procedimentos para Realização dos Serviços do Detran (Detran) e Apuração de Denúncias - Crimes Comuns (Órgãos diversos).

3.5.1 Assuntos mais Demandados por Macrorregião

Quadro 59

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

Macrorregião de Planejamento/Outros	Assuntos mais demandados 2016
Grande Fortaleza	Vazamento (Cagece): 3.328 Demora na execução dos serviços (Cagece): 2.993 Insatisfação com a resposta da instituição (Diversos): 2.122 Falta de Água (Cagece): 1.884 Problemas na Rede de Esgoto (Cagece): 1.630
Cariri	Falta de água (Cagece e Arce): 303 Vazamentos (Cagece): 219 Insatisfação com a resposta da instituição (Diversos): 127 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 108 Demora na Entrega da CNH (Detran): 96
Vale do Jaguaribe	Demora na entrega da CNH (Detran): 41 Falta de água (Cagece, Gabgov e Cogerh): 32 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 31 Intensificação de Policiamento (PMCE, PC e SSPDS): 25

	Tramitação de Processos (Seplag, PGE, Seduc, Etc): 13
Litoral Oeste/Vale do Curu	Elogio a servidores públicos (Issec, PC, PMCE, Etc): 173 Falta de água (Cagece): 74 Insatisfação com a resposta da instituição (Cagece, PMCE, Detran, CGD, Etc): 46 Demora na entrega da CNH (Detran): 38 Fiscalização em Transporte Interm. (Detran e Arce): 38
Serra da Ibiapaba	Demora na entrega da CNH (Detran): 170 Falta de água (Cagece): 108 Demora na entrega do DUT CRLV(Detran): 56 Vazamento (Cagece): 37 Insatisfação com a resposta da instituição (Detran, Cagece, PMCE, Etc): 32
Sertão Central	Falta de água (Cagece): 73 Demora na entrega da CNH (Detran): 34 Insatisfação com a resposta da instituição (Cagece, Detran, Der, Etc): 31 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 28 Insatisfação com o Atendimento prestado pelo órgão (Detran, Cagece e Sesa): 15
Sertão de Sobral	Falta de água (Cagece): 63 Demora na entrega da CNH (Detran): 46 Tramitação de processos (Seplag, PGE, Sefaz, Etc): 40 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 20 Insatisfação com a resposta da instituição (Cagece, Detran, Sesa, Etc): 19
Centro Sul	Demora na entrega da CNH (Detran): 55 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 45 Falta de água (Cagece e Arce): 38 Tramitação de processos (Seplag, GabGov, Seduc, Etc): 17 Insatisfação com o Atendimento prestado pelo órgão (Detran, Cagece, Sesa, Etc): 11
Sertão de Canindé	Adutoras - Estrutura, Funcionamento e Instalação(Cogerh e Sohidra): 23 Demora na entrega da CNH (Detran): 20

	<p>Manutenção e Recuperação de Rodovias (DER e Detran): 20</p> <p>Elogio às atividades da polícia (PMCE, Polícia Civil e CBMCE): 18</p> <p>Insatisfação com o Atendimento prestado pelo órgão (Detran, Cagece, Sefaz, Etc): 09</p>
Maciço de Baturité	<p>Falta de água (Cagece e Arce): 86</p> <p>Insatisfação com resposta da instituição (Cagece e Detran): 25</p> <p>Insatisfação com o Atendimento prestado pelo órgão (Cagece, Seduc e Polícia Civil): 13</p> <p>Demora na entrega da CNH (Detran): 11</p> <p>Vazamentos (Cagece): 11</p>
Sertão de Crateús	<p>Demora na entrega da CNH (Detran): 26</p> <p>Vazamentos (Cagece): 23</p> <p>Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 21</p> <p>Falta de Água (Cagece): 13</p> <p>IPVA (Sefaz): 12</p>
Litoral Leste	<p>Falta de água (Cagece): 122</p> <p>Insatisfação com a resposta da instituição (Cagece, Detran, Etc): 44</p> <p>Demora na entrega da CNH (Detran): 17</p> <p>Elogio a servidores públicos (PMCE, Sesa e CGE): 16</p> <p>Insatisfação com o Atendimento prestado pelo órgão (Cagece, CBMCE, Etc): 13</p>
Litoral Norte	<p>Falta de água (Cagece): 81</p> <p>Demora na entrega da CNH (Detran): 49</p> <p>Tramitação de processos (Sefaz, PGE, Etc): 26</p> <p>Vazamentos (Cagece): 15</p> <p>Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 12</p>
Sertão dos Inhamuns	<p>Falta de água (Cagece): 46</p> <p>Demora na entrega da CNH (Detran): 33</p> <p>Insatisfação com a resposta da instituição (Cagece, Sefaz e Sesa): 17</p> <p>Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 09</p> <p>Demora na execução dos serviços (Cagece): 13</p>

<p>Não Informado</p>	<p>Conduta inadequada de Servidor (Diversos, Militares, Educação, Polícia Civil, Sistema Penitenciário): 2.100</p> <p>Intensificação de policiamento (PMCE, Polícia Civil e SSPDS): 648</p> <p>Sonegação Fiscal (Sefaz, Polícia Civil, Etc): 346</p> <p>Ligações Clandestinas/Irregularidades (Cagece, Cogeh, SSPDS e Arce) : 330</p> <p>Apuração de Denúncias - Crimes Diversos(Polícia Civil, PMCE, Sejus, Etc): 241</p>
<p>Outros Estados</p>	<p>Erro na selagem de notas fiscais (Sefaz): 93</p> <p>Expedição de certificados/diplomas/históricos da universidade (UVA, CEE, Urca e Funece): 57</p> <p>Procedimentos para realização dos serviços do DETRAN: 45</p> <p>Tramitação de processos (Sefaz, Seplag, Sesa, Etc): 44</p> <p>Sistemas Institucionais (Sefaz e Etice): 41</p>

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 67 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 60**, percebe-se que o cumprimento dos prazos caiu aproximadamente três pontos percentuais em 2016, se comparado com o ano anterior.

Quadro 60

Tempo Médio de Resposta das Manifestações Registradas no SOU

Situação	2015	2016
Manifestações respondidas no Prazo	86,2%	83,4%
Manifestações respondidas fora do Prazo	11,9%	15,2%
Manifestações não concluídas	1,6%	1,4%

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU.em 26/03/2015

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, inclusive as compartilhadas, antes do encaminhamento ao cidadão demandante, o tempo médio de resposta no ano de 2016 foi de 14 dias, enquanto que no ano de 2015 foi de 12 dias. Ressalta-se que as manifestações finalizadas de imediato pela Central de Atendimento 155, bem como as de competência de outros poderes, incompletas e

invalidadas não foram consideradas para o indicador de tempo médio de resposta no ano de 2016.

Por meio do **Quadro 61** abaixo, pode-se identificar o percentual de cumprimento do prazo de resposta, o tempo médio de resposta em dias das ouvidorias setoriais, bem como a quantidade de manifestações recebidas no ano.

Quadro 61

Cumprimento do Prazo e Tempo Médio de Resposta das Ouvidorias Setoriais – 2016

ÓRGÃO	ÍNDICE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
ADECE	100,0%	13 dias	08
ARCE	100,0%	07 dias	114
CASA MILITAR	100,0%	08 dias	23
CEARAPORTOS	100,0%	10 dias	25
CGD	100,0%	15 dias	403
CODECE	100,0%	23 dias	01
DAE	100,0%	19 dias	19
EGPCE	100,0%	10 dias	09
FUNCAP	100,0%	08 dias	18
IDECI	100,0%	10 dias	02
IPECE	100,0%	13 dias	03
ISSEC	100,0%	05 dias	672
SEAPA	100,0%	06 dias	03
SOHIDRA	100,0%	12 dias	95
SPD	100,0%	11 dias	74
SRI	100,0%	16 dias	02
CAGECE	99,8%	11 dias	18.454
UVA	99,6%	08 dias	268
SEFAZ	99,4%	04 dias	4.008
SEJUS	99,4%	17 dias	602
SSPDS	99,4%	15 dias	813
FUNECE	98,7%	08 dias	562
SEINFRA	98,6%	09 dias	55

SETUR	98,5%	12 dias	71
POLÍCIA CIVIL	98,3%	08 dias	1.328
ESP/CE	98,1%	13 dias	49
STDS	97,5%	10dias	290
AESP-CE	95,9%	20 dias	110
SEMACE	95,6%	18 dias	536
SESPORTE	95,0%	14 dias	119
METROFOR	94,7%	12 dias	720
IDACE	94,3%	09dias	52
COGERH	92,0%	46 dias	177
DER	90,4%	15 dias	393
EMATERCE	90,4%	20dias	52
CGE	90,0%	10 dias	390
FUNCEME	89,5%	08 dias	23
PMCE	88,6%	21 dias	3.534
CEE	87,8%	09dias	120
CASA CIVIL	84,2%	09 dias	57
SEPLAG	82,8%	34 dias	667
DETRAN	82,7%	13 dias	4.012
SECULT	82,1%	19 dias	344
SRH	81,8%	15 dias	57
SCIDADES	81,7%	13 dias	251
PEFOCE	80,1%	13 dias	232
GABGOV	77,5%	14 dias	799
S.D.A	74,5%	19 dias	128
SESA	69,5%	32 dias	1.453
SECITECE	69,4%	51 dias	28
CED	66,7%	14 dias	08
SDE	66,7%	14 dias	09
ADAGRI	65,1%	30 dias	95
VICEGOV	64,7%	69 dias	31
ETICE	63,7%	17 dias	12
NUTEC	62,5%	17 dias	07
CEGÁS	60,0%	11dias	07

PGE	59,9%	17 dias	237
CEASA	57,1%	20 dias	17
SEMA	54,7%	05 dias	80
SEDUC	53,0%	35 dias	2.670
FUNTELC	47,0%	16 dias	11
URCA	38,0%	40 dias	108
CBMCE	36,1%	40 dias	369
JUCEC	32,7%	63 dias	213
SEAS	0%	24 dias	20
ZPE CEARÁ	0%	19 dias	01

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, Cearaportos, Codece, DAE, EGPCE, Funcap, Ideci, Ipece, Issec, Seapa, Sohidra, SPD e SRI atingindo o resultado de 100%. Já aquelas que apresentaram os menores índices de cumprimento do prazo de resposta foram S.D.A, Secitece, CED, SDE, Adagri, Vicegov, Etice, Nutec, Cegás, Ceasa, Sema, Funtelc, Urca, CBMCE, Jucec, Seas e ZPE Ceará, as 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 e Issec, que atingiram 100% de resolubilidade, e as ouvidorias que ficaram com o índice entre 95% e 99% foram Sejus, SSPDS, Funece e Semace. As Ouvidorias Setoriais que apresentaram os menores índices foram Gabgov e CBMCE.

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, e Polícia Civil. As Ouvidorias Setoriais que apresentaram os menores índices foram PMCE, Detran, Sesa e Seduc.

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);
- dificuldade na sensibilização das áreas internas no fornecimento de informações, principalmente nas setoriais que possuem uma quantidade maior de manifestações; e

- problemas sazonais ocorridos no decorrer do ano em virtude da afastamento de ouvidores e membros da equipe da ouvidoria por motivos diversos (capacitação, licença, férias, etc).

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 - **33,8%** dos usuários que responderam a pesquisa informaram que tomaram conhecimento da ouvidoria por meio da Internet.
- Presteza no Atendimento - **87,7%** dos usuários que responderam a pesquisa avaliaram como Excelente, Ótimo e Bom.
- Qualidade da Resposta – **83,8%** dos usuários que responderam a pesquisa avaliaram como Excelente, Ótimo e Bom.
- Recomendação da Ouvidoria a outras pessoas - **91%** dos usuários que responderam a pesquisa informaram que recomendariam a ouvidoria.

No ano de 2016, 14,7% dos cidadãos que tiveram a manifestação finalizada no sistema optaram por responder a pesquisa de satisfação, correspondendo a 6.828 usuários. Os órgãos com maior número de usuários que responderam a pesquisa foram Cagece, Detran Sefaz, , Seduc, PMCE e Sesa, com a amostra superior a 200 usuários.

O índice geral de satisfação do usuário da ouvidoria no ano de 2016 foi de 87,5%, quando os usuários avaliaram a Ouvidoria como Excelente, Ótimo ou Bom e indicaram que recomendariam o serviço para outras pessoas. O referido índice aumentou 8,9% 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 62**Resultado da Pesquisa de Satisfação das Ouvidorias Setoriais em 2015 e 2016**

Ouvidoria Setorial	Índice de Satisfação 2015	Índice de Satisfação 2016	Total de usuários que responderam à pesquisa de satisfação (amostra)	
			2015	2016
AESP-CE	84,2%	100%	19	11
EGPCE	--	100%	0	2
EMATERCE	66,7%	100%	6	5
FUNCAP	91,7%	100%	8	4
FUNTELC	100%	100%	2	2
IDECI	--	100%	0	1
SDE	16,7%	100%	2	2
SEAS	--	100%	--	2
SEJUS	89,7%	97,51%	26	67
CASA CIVIL	97,2%	96,29%	12	9
ARCE	81,5%	94,87%	9	13
CAGECE	87,0%	92,91%	720	3.226
POLÍCIA CIVIL	88,8%	91,22%	110	133
SCIDADES	82,1%	90,19%	13	51
CASA MILITAR	94,2%	88,88%	23	9
CED	--	88,88%	0	3
DAE	100%	88,88%	2	3
SEPLAG	87,4%	88,54%	106	128
PGE	80,0%	88,30%	30	57
CGE	68,5%	88,09%	56	70
DETRAN	76,7%	87,80%	322	719
METROFOR	81,7%	87,15%	73	122
SESPORTE	66,7%	87,03%	17	18
SEMA	94,4%	86,66%	12	10
ISSEC	68,6%	86,52%	69	146
STDS	75,8%	86,02%	11	31
PMCE	79,0%	85,95%	187	299
SESA	61,6%	85,73%	99	201
IDACE	69,7%	85,71%	11	7

FUNCEME	66,7%	85,18%	3	9
DER	64,9%	85,05%	38	58
GABGOV	70,8%	84,63%	65	115
CBMCE	79,5%	84,61%	26	39
SOHIDRA	57,1%	84,61%	14	13
SSPDS	80,3%	84,50%	83	71
CEE	89,4%	84,28%	22	24
CEGÁS	100%	83,33%	1	2
SRH	95,2%	83,33%	7	4
FUNECE	68,6%	82,78%	116	91
S.D.A.	69,4%	80%	12	15
UVA	77,8%	80%	36	40
SECULT	73,8%	79,48%	14	26
SEINFRA	95,8%	79,16%	8	8
CGD	90,0%	78,20%	20	26
VICEGOV	--	77,77%	0	9
ADAGRI	53,8%	75,43%	13	19
ETICE	100%	75%	3	4
SEFAZ	73,5%	74,11%	383	604
SEDUC	76,2%	73,50%	253	307
ESP	53,3%	73,33%	10	5
SECITECE	51,5%	73,33%	11	5
PEFOCE	76,0%	72,80%	25	38
COGERH	92,6%	71,01%	18	23
JUCEC	66,7%	70,66%	4	25
SETUR	71,4%	70,37%	7	9
SEMACE	63,6%	69,36%	33	37
CEASA	100%	66,66%	4	2
SPD	100%	55,55%	5	3
CEARÁPORTOS	7,8%	51,85%	17	9
URCA	66,7%	43,58%	16	13
ADECE	50,0%	--	2	0
CODECE	--	--	0	0
IPECE	100%	--	1	0

NUTEC	50,0%	--	2	0
SEAPA	--	--	0	0
SRI	--	--	0	0
ZPE/CE	--	--	0	0
TOTAL	--	--	3.217	3.217

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

As Ouvidorias Setoriais classificadas como tipo 1 que tiveram os melhores índices de satisfação foram Aesp-CE, EGPCCE, Ematerce, Funcap, Funtelc, Ideci, SDE e Seas, atingindo 100% no índice de satisfação. As Ouvidorias Setoriais que apresentaram os menores índices foram Secult, Seinfra, CGD, Vicegov, Adagri, Etice, Sefaz, Seduc, Esp, Secitece, Pefoce, Cogeh, Jucec, Setur, Semace, Ceasa, CearáPortos, SPD e Urca com índices abaixo de 80%.

As Ouvidorias Setoriais classificadas como tipo 2 que tiveram os melhores índices de satisfação foram Sejus, Seplag, CGE, Metrofor e DER as quais apresentaram índices de satisfação entre 85% e 99%. As Ouvidorias Setoriais que apresentaram os menores índices foram Secult, CGD e Semace, com índices abaixo de 80%.

As Ouvidorias Setoriais classificadas como tipo 3 que tiveram os melhores índices de satisfação foram Cagece, Polícia Civil, Detran, PMCE e SESA as quais apresentaram índice de satisfação superior a 85%. As Ouvidorias Setoriais que apresentaram os menores índices foram Sefaz e Seduc, com índices abaixo de 80%.

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, e da Portaria nº. 25/2017, DOE. 17/03/2017, que divulga os resultados, destacamos que no ano de 2016, 14 (catorze) 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** - Pesquisa de conhecimento do usuário do setor de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros;
- **Cagece** – a) Constituição do Comitê para adequação das normas comerciais à legislação vigente. O Comitê apresentou como resultados dos trabalhos de 2016, a Norma SCO-013 de combate à Fraude e seus anexos revisada, alterada e devidamente aprovada, bem como criação da Norma de Abertura/Encerramento de Contrato em substituição a Norma SCO 005 b) Realização do Seminário: Compreendendo a Missão da Ouvidoria, que teve como objetivo divulgar o papel da Ouvidoria e sensibilizar os participantes sobre a importância de cada um no processo de fortalecimento da cidadania e na melhoria dos serviços prestados;
- **Ceasa** - Divulgação dos serviços da Ouvidoria no rádio da Ceasa. Palestras realizadas acerca da importância da Ouvidoria e da Lei de Acesso à Informação nos entrepostos da Maracanaú para seus servidores e de Tianguá estiveram presentes os servidores da Ceasa, da Ematerce, da Educação, além dos alunos do 3º ano do Liceu de Tianguá. A Ceasa recebeu convite da Prefeitura de Maracanaú para ministrar palestra no Colégio Municipal Martins Rodrigues, onde foi também abordado o tópico da lei de acesso à informação para seus alunos;
- **CGD** - A Ouvidoria Setorial da Controladoria Geral de Disciplina – CGD pode contribuir com o Estado na medida em que recebe as demandas da população referentes às atividades de segurança e do sistema penitenciário, buscando aprimorar essas atividades, a fim de proporcionar ao cidadão um serviço público de eficiência. Neste sentido procuramos buscar a divulgação e expansão do serviço de ouvidoria nessa área de atuação, por meio do recebimento de denúncias e manifestações de forma presencial, na própria sede da CGD, como também por meio das células do interior do Estado (Juazeiro do Norte, Tauá, Sobral e Quixadá), buscando sempre uma maior solução para as manifestações;
- **Cidades** – a) Boletim Mensal de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão - A Ouvidoria Setorial implantou desde janeiro/2016 o Boletim Mensal de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (Anexo) que reúne as principais informações dos 2 sistemas (SOU e SIC). O boletim é enviado aos colaboradores da Secretaria e disponibilizado no sítio eletrônico da Ouvidoria. b) Mapeamento do Processo de Resposta das Manifestações de Ouvidoria - A Ouvidoria Setorial também realizou o Mapeamento do Processo de Resposta das Manifestações de Ouvidoria, que teve como produtos do referido trabalho o desenho do fluxograma do processo e a elaboração do respectivo manual operacional;
- **Cearáportos** – a) Projeto Comunidade no Porto - Esse projeto feito em parceria com as Áreas de Recursos Humanos e Meio Ambiente e Segurança do Trabalho, visa dar um melhor conhecimento do Porto do Pecém às comunidades localizadas no entorno do Porto, abrangendo escolas e vilas de pescadores; b) - Projeto Ouvidoria na SIPAT - A Ouvidoria, buscando maior participação nos eventos da CEARÁPORTOS, solicitou um espaço na Semana Interna de Prevenção contra Acidentes de Trabalho, onde foi apresentado ao público interno (funcionários, clientes, prestadores de serviços etc) do Porto do Pecém o funcionamento e a importância da Ouvidoria, referido projeto foi em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE;
- **Ematerce** - Vale registrar, aqui, que, quando da reforma do prédio do Centro Gerencial da Ematerce, em Fortaleza, a Ouvidoria-Ematerce solicitou ao diretor administrativo e financeiro facilitar o acesso de pessoas idosas, deficientes, cadeirantes e gestantes, haja vista que as novas instalações físicas dispunham de três pavimentos. A solicitação foi atendida, mediante a construção de rampa, com grade de segurança,

escadas com corrimão, e um elevador, para acesso dos servidores da empresa e de quem vier tratar de assuntos de interesse pessoal ou coletivo. Foi mais além e disse da obrigatoriedade de se colocar placa indicativa, numa das paredes da recepção, informando aos servidores e aos cidadãos que, no Centro Gerencial da Ematerce, funciona a Ouvidoria. O pedido foi atendido;

- **Funece** - Solicitação à Administração Superior da UECE para implantação de senhas prioritárias no atendimento de usuários do Hospital Veterinário da FAVET para cumprimento da Legislação pertinente ao tema;
- **Ideci** - Neste ano de 2016 houve duas iniciativas relevantes voltadas à divulgação das ações da Ouvidoria: uma interna, com a idealização e criação do Boletim Informativo, que teve como primeiro tema o Assédio Moral, tendo por objetivo divulgar internamente entre todos os servidores, as principais ações da ouvidoria, bem como incentivar a leitura e discussão de temáticas comuns ao dia-a-dia dos funcionários, fundamento uma conduta ética adequada no setor público. A segunda iniciativa foi a divulgação externa das ações realizadas pelo IDECI e da atuação da ouvidoria neste órgão, por meio de algumas participações na mídia, por meio de entrevistas concedidas à rádio FM Assembléia;
- **SDA** - As ações da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Desenvolvimento Agrário-SDA, visa solucionar de maneira prática e sucinta os questionamentos oriundos dos nossos usuários, tendo como foco principal uma solução rápida e satisfatória das nossas demandas. A Ouvidoria Setorial também age como mediadora nos conflitos dos Trabalhadores Rurais, Com ações de conciliação nos diversos conflitos agrários sejam no campo ou na região metropolitana;
- **Seduc** - Foram realizados 02 Cursos Básicos em Ouvidoria e Acesso à Informação com representação das 20 CREDEs e SEFORs e servidores da SEDUC/SEDE, com carga horária de 20 h/a, ministrado por técnicos da CGE, em parceria com a EGP;
- **Sefaz** – a) Implantação do sistema de virtualização – VIPRO, que tem por finalidade a automação dos processos administrativos e sua tramitação. (Decreto 31.882/2016). b) Implantação do Selo Fiscal de Controle da água mineral para fins de controle do cumprimento das obrigações tributárias relacionada ao ICMS (Decreto 31.440/2014). O selo é a garantia de que os fabricantes estão em dia com as obrigações tributárias, junto a SEFAZ e o mais importante para a saúde dos consumidores, de que o processo de fabricação foi inspecionado e aprovado pela Vigilância Sanitária da Secretaria da Saúde. c) Fechamento do Sistema do Trânsito de Mercadorias – SITRAM, para modernização e revisão de determinadas rotinas;
- **Sesa** - Ampliação e qualificação da Rede de Ouvidorias da Sesa e o apoio à implantação das ouvidorias municipais do SUS. Realização do Ciclo de Qualificação das Ouvidorias da Rede SESA, visando trabalhar estratégias de alinhamento e de melhorias para o trabalho das ouvidorias, destacando-se, para tanto, além da realização de duas oficinas, a promoção de duas turmas do Curso de Mediação de Conflitos;
- **STDS** - Certificação e agradecimento aos servidores aposentados, Por iniciativa da Ouvidoria da Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social, com parceria do Gabinete do Secretário, foi lançada em outubro de 2016, por ocasião das comemorações do dia do servidor Público, a certificação e agradecimento com uma medalha aos servidores aposentados da STDS. O objetivo da certificação é reconhecer os serviços prestados à Instituição e à sociedade cearense, pelos servidores aposentados.

4.4 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, 40 Ouvidorias Setoriais responderam que possuem atuação junto à respectiva Gestão, ou seja, pouco mais de 59,7% das Setoriais possuem suas ouvidorias como ferramenta de gestão. Comparando com o ano de 2015, esse percentual teve redução de 6,3 pontos percentuais, considerando que naquele ano, 43 ouvidorias informaram ter apoio da gestão do órgão. Destacamos que não foi possível obter essa informação das ouvidorias setoriais que não entregaram o relatório de gestão, e em alguns documentos, essa informação não ficou tão evidente quando à atuação do ouvidor junto à gestão do órgão.

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, CASA CIVIL, CBMCE, CODECE, DAE, DER, DETRAN, EMATERCE, FUNCEME, IDECI, JUCEC, METROFOR, PCCE, PEFOCE, PGE, PMCE, SDE, SECITECE, SECULT, SEMACE, SEPLAG, SETUR, SOHIDRA, SRH, URCA, VICEGOV, 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, considerando que não ficou claro ou não foi informado no relatório a vinculação da ouvidoria à gestão do órgão, com a participação em reuniões periódicas e assento em comitê executivo/coordenativo.

5.3 – Para ADAGRI, ADECE, AESP/CE, CAGECE, CASA CIVIL, CASA MILITAR, CBMCE, CEARAPORTOS, CEASA, CED, CEE, CEGÁS, CGE, CIDADES, CODECE, COGERH, DAE, DER, DETRAN, EGPCE, EMATERCE, ETICE, FUNCEME, FUNTELC, GABGOV, IDECI, IPECE, JUCEC, METROFOR, NUTEC, PCCE, S.D.A, SDE, SEAS, SEAPA, SECULT, SEINFRA, SEJUS, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SESPORTE, 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 e os resultados da avaliação de desempenho no ano de 2016.

5.4 – ADAGRI, CASA CIVIL, GABGOV, CBMCE, CEASA, CED, CEE, CEGÁS, CIDADES, DETRAN, ETICE, FUNCEME, FUNTELC, JUCEC, NUTEC, PEFOCE, PGE, PMCE, SDA, SDE, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEMA, SEPLAG, SESA, SRH, URCA, VICEGOV e ZPECE.

Recomendação 4) Aprimorar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria, envolvendo Ouvidoria Setorial e as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria, considerando que esses órgãos e entidades concluíram menos de 90% das manifestações no prazo regulamentar.

5.5 – Para ADAGRI, ADECE, CEARÁPORTOS, CEASA, CGD, CODECE, COGERH, ESP, ETICE, IPECE, JUCEC, NUTEC, PEFOCE, SEAPA, SECITECE, SECULT,

SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEMACE, SETUR, SPD, SRI, URCA, VICEGOV e ZPE/CE.

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, considerando que essas ouvidorias não atingiram o índice de 80% de satisfação dos cidadãos.

5.6 – Para AESP-CE, CODECE, DER, ETICE, PCCE, PGE, SECULT, SPD, SRI e URCA.

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, considerando que essas ouvidorias setoriais não apresentaram relatório de 2016 ou apresentaram fora do prazo estabelecido.

5.7 - AESP-CE, EGPCE, PCCE, PMCE, SEDUC, SEPLAG, SSPDS, 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 com o atendimento ou sobre a conduta dos servidores públicos.

5.8 - CGE E SEPLAG.

Recomendação 8) 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.

5.9 – SESA.

Recomendação 9) 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 10) 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 11) 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 12) Envidar esforços, no sentido de solucionar os problemas relacionados à assistência farmacêutica, em função da quantidade de manifestações que tratam da falta de medicamentos nas unidades de saúde.

Recomendação 13) Adotar procedimentos para o tratamento das manifestações relacionadas ao combate ao Aedes Aegypti, como forma de dar suporte às áreas da Sesa para o devido mapeamento, controle e notificação dos órgãos responsáveis.

5.10 - CAGECE

Recomendação 14) 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 15) Estruturar as equipes que executam os serviços operacionais com o número adequado de pessoas e equipamentos, de forma que supra a necessidade populacional, no intuito de reduzir os registros de insatisfações e solicitações dos usuários junto à Ouvidoria;

Recomendação 16) Realizar trabalho educativo como forma de conscientizar a população sobre a correta utilização da rede de esgoto, com o objetivo de reduzir o número de chamados para esse tipo de serviço.

5.11 - 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, independente da ação correicional desenvolvida pela CGD.

Recomendação 21) Fortalecer a Comissão criada para sanar fragilidades no âmbito da PMCE, haja vista que conforme orientação da CGE, tal comissão terá a atribuição de acompanhar junto com a gestão superior os encaminhamentos para tratar as recomendações da Ouvidoria, e ainda, operacionalizar sistema próprio (e-PASF), onde tais recomendações serão registradas periodicamente.

5.12 - SEFAZ

Recomendação 22) Intensificar a fiscalização nas empresas a partir das demandas apresentadas pelos cidadãos na Ouvidoria, bem como associar essas informações ao setor de inteligência da Sefaz para realização de investigação, com o fito de combater a sonegação fiscal.

Recomendação 23) Implementar melhorias na ferramenta SANFIT, como forma de identificar e sanar os problemas que contribuem para o atraso dos processos decorrentes de erros na selagem das notas fiscais, tornando o processo mais célere.

5.13 - DETRAN

Recomendação 24) 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 relacionada a atrasos, especialmente no interior do Estado.

Recomendação 25) 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 26) Intensificar a fiscalização do transporte intermunicipal, objeto de grande quantidade de reclamações e denúncias.

Recomendação 27) Dotar de estrutura, serviços e recursos humanos nos Postos de Atendimento, de forma a atender à população das regiões dos municípios de Caucaia, Maracanaú, Tianguá, Juazeiro do Norte, Sobral, Viçosa do Ceará, Guaraciaba do Norte, Crato, Maranguape e Iguatu para proporcionar celeridade e qualidade no atendimento aos usuários.

5.14 - SEDUC

Recomendação 28) Articular com Direção Superior e Áreas competentes ações que visem evitar o atraso nos pagamentos a professores temporários, estagiários e colaboradores, visando a redução no volume de reclamações que versam sobre esse assunto.

Recomendação 29) Criar plano de ação para sanar as fragilidades identificadas no Programa Spaace, objeto de grande número de manifestações de insatisfação na Ouvidoria.

5.15 - POLÍCIA CIVIL

Recomendação 30) 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.

5.16 - CAGECE, CGD, DETRAN, POLÍCIA CIVIL, PMCE, SEDUC, SEFAZ, SEJUS, SEMACE, SESA e STDS

Recomendação 31) Proceder com a inclusão no Sistema de Ouvidoria - SOU dos resultados das apurações realizadas nas manifestações em que não foi possível fornecer a resposta conclusiva no prazo legal, com indicação dos procedimentos adotados.

5.17 - SEPLAG

Recomendação 32) 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 33) Sugerir a área competente que fiscalize periodicamente os serviços prestados pelas empresas responsáveis pelo transporte de funcionários do Centro Administrativo Cambéa, bem como a aplicação de pesquisa junto aos servidores sobre a qualidade do serviço;

Recomendação 34) 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 35) 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 36) 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.

5.20 – SEINFRA, DER, DAE e CGE

Recomendação 37) Divulgar nas placas de obras de responsabilidade do Governo do Estado os contatos da Ouvidoria (site e 155) e do Portal da Transparência.

5.21 – CBMCE

Recomendação 38) Desenhar modelo de atendimento para as demandas oriundas dos canais de ouvidoria de responsabilidade da Coordenadoria de Atividades Técnicas, de forma que essas demandas contemplem o processo existente.

5.22 - CGE, EGP, CED, CGD, PEFOCE, UVA e SEDUC

Recomendação 39) Realização de capacitação pela CGE no município de Sobral e região na área de controle social, como forma de qualificar os profissionais dos órgãos sediados nessa região.

5.23 – SEPLAG E ISSEC

Recomendação 40) Ampliar a rede credenciada e tentar junto ao Governo do Estado aumento do limite orçamentário/financeiro, de forma a reduzir o nível de insatisfação dos servidores que buscam consultas e exames de saúde.