

Relatório de Gestão de Ouvidoria



2017



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
Lara de Oliveira Osório

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
Marcos Henrique de Carvalho Almeida

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

LARISSE MARIA FERREIRA MOREIRA
Articuladora da CFOCS

JEAN LOPES DOS SANTOS
Orientador da Célula de Ouvidoria – CEOUV/CFOCS

CHRISTINE LEITE MAMEDE
Assessora Técnica da 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
Orientadora da Célula da Central de Atendimento 155/CFOCS

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

FRANCISCA JÉSSICA MOURA
FRANCISCA SOARES DA SILVA
FRANCISCO CLEBER FERNANDES SILVA
JUCELINO ALVES DA SILVA
LUIZ EDEVALDO FERREIRA OLIVEIRA
LUÍZA LORENA BASTOS
MAERVI SINY CORDEIRO KARAN AGUIAR
MARIA ALVERLÂNIA VIEIRA CHAVES
MARIA DAYANE ALMEIDA ALVES
MARIA LUCILENE FREITAS BRASIL
MARIA VANDERLINE FREITAS ALMEIDA
MICHELLE SILVA CARVALHO
MIDIAN LIMA DA SILVA
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

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

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

Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará - ADECE
Ana Paula Vidal

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

Casa Civil - CC
Joaquim Alexandrino Feitosa Gonçalves

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

Centro de Educação a Distância do Ceará - CED
Dayelle Kelly Coelho Rodrigues

Companhia Administradora da Zona de Processamento e Exportação do Ceará - ZPE CEARÁ
Ademar Eugênio Cerqueira Lopes Filho

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

Companhia Cearense transportes Metropolitanos - METROFOR
Maria Isomar da Silva Xenofonte

Companhia de Desenvolvimento do Ceará - CODECE
Andréa de Castro Perdigão

Companhia de Desenvolvimento do Complexo Industrial e Portuário do Pecém S.A. - CIPP S.A
Ernesto de Oliveira Aderaldo Neto

Companhia de Gás do Ceará - CEGÁS
Paulo Sérgio Souto Mota

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

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

Controladoria Geral de Disciplina - CGD
Major Moyses Loiola Weyne

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

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
Marcos Antônio Paulino Dias

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

Escola de Gestão Pública - EGPCE
Juliana Lima de Almeida Menezes

Escola de Saúde Pública do Ceará - ESP
Dellane Emanuelle Pinheiro Gadelha Damasceno

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

Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos - FUNCEME
Ana Célia Cristino Belchior Martins

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

Fundação de Teleducação do Ceará - FUNTELC
Apolônia Gomes Lemos

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
José Micaelson Lacerda Moraes

Gabinete do Governador - GABGOV
Camila Moreira Rocha Rios

Gabinete do Vice Governador - VICEGOV
Érica Linhares Mesquita

Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará - IDACE
Augusto Clementino Rêgo Brandão

Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE
Livia de Castro

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

Junta Comercial do Estado do Ceará - JUCEC
Sonara Capaverde

Ouvidoria Especial de Direitos Humanos - OEDH
Francisco Cláudio Oliveira Silva Filho

Perícia Forense do Estado do Ceará - PEFOCE
José Heriberto Gomes Silveira

Polícia Civil - PCCE
Geraldo Wilson Monteiro Nóbrega

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

Procuradoria-Geral do Estado do Ceará - PGE
Maria Braz Paula

Secretaria das Cidades - SCIDADES
Adriana Xavier de Santiago

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 do Desenvolvimento Agrário - SDA
Francisco das Chagas de Vasconcelos Araújo

Secretaria do Desenvolvimento Econômico - SDE
Sueli Mota Lima Gonçalves

Secretaria da Educação - SEDUC
Iranir Rodrigues Loiola

Secretaria Especial de Políticas sobre Drogas - SPD
Elen Cristine Lavor Cordeiro

Secretaria do Esporte - SESPORTE
Jorge Sérgio Carneiro Redes

Secretaria Estadual do Meio Ambiente - SEMA
Marconi Alves de Sousa

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 do Planejamento e Gestão - SEPLAG
Maria das Graças Nogueira Prata

Secretaria dos Recursos Hídricos - SRH
Goretti de Fátima Ximenes Nogueira

Secretaria da Saúde - SESA
Maria de Fátima Aguiar Lustosa

Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social - SSPDS
Ivinna Nunes de Sousa

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

Secretaria do Turismo - SETUR
Maria do Socorro A. Câmara

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

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

Superintendência de Obras Hidráulicas - SOHIDRA
José da Silva Pinheiro

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 - 2017	16
3.1 - Demanda por Grupo e Tipo de Manifestação.....	17
3.2 - Manifestações de Ouvidoria Classificadas de acordo com o Programa de Governo 7	
Cearás.....	19
3.2.1 - Ceará Saudável	20
3.2.2 - Ceará da Gestão Democrática por Resultados	22
3.2.3 - Ceará Pacífico.....	24
3.2.4 - Ceará de Oportunidades.....	26
3.2.5 - Ceará do Conhecimento	28
3.2.6 - Ceará Sustentável	30
3.2.7 - Ceará Acolhedor.....	32
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	47
4 - Atuação das Ouvidorias Setoriais.....	50
4.1 - Cumprimento do Prazo Regulamentar e Tempo Médio de Resposta	50
4.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....	53
4.3 - Ações Inovadoras	56
4.5 – Atuação da Setorial Junto à Gestão	58
5 - Considerações Finais e Recomendações	59

1. INTRODUÇÃO

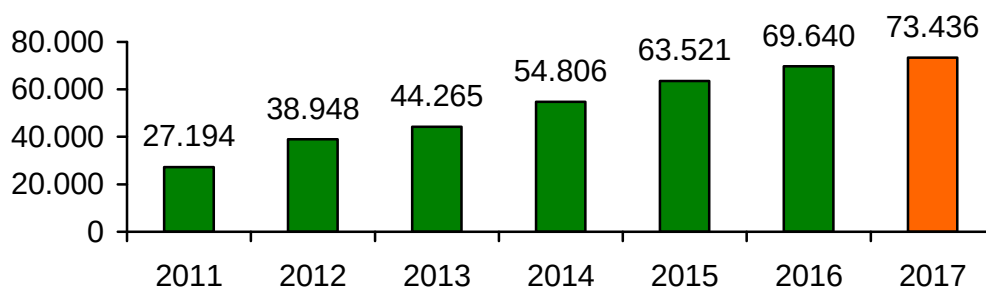
Em cumprimento aos Arts. 8º e 9º do Decreto n.º 30.474, de 29 de março de 2011, é apresentado neste relatório um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria, no exercício de 2017.

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 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 (@CGECeara) e Facebook (/CGECeara) e a partir de 2018 pelo Instagram, 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 ou ainda em eventos e ações descentralizadas.

A Rede de Ouvidorias, regulamentada por meio do Decreto n.º 30.938/2012, tem um papel importante nesse processo, a quem cabe atuar na apuração e resposta das manifestações apresentadas pelos cidadãos, e a partir desse contexto, são apresentadas recomendações a serem providenciadas no âmbito da Gestão do Sistema ou pelas respectivas setoriais. A Rede é formada pela CGE, enquanto coordenadora, pelas 63 Ouvidorias dos órgãos e entidades e pela Ouvidoria Especial dos Direitos Humanos - OEDH, criada no ano de 2017 (Decreto n.º 32.435/2017), com isso, a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo passou a ser composta por 65 Ouvidorias Setoriais.

De acordo com o gráfico a seguir, 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 2017



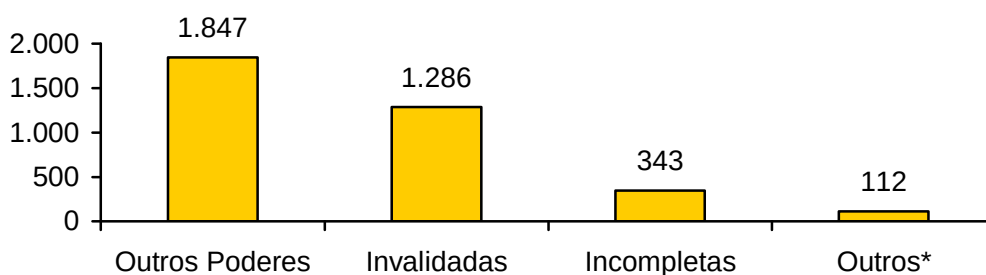
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Relatórios das Ouvidorias Setoriais 2011 a 2017 (Sesa, Arce e Cagece)

Considerando as manifestações pertinentes ao Poder Executivo Estadual (Gráfico 1), observamos que, entre os anos de 2011 e 2017, a quantidade de manifestações de ouvidoria aumentou 170%, já em 2017 tivemos um crescimento de 5,4% em relação a 2016.

As manifestações de ouvidoria são atendidas conforme o fluxo dos procedimentos definidos no Sistema de Gestão da Qualidade da CGE (P.CFOCS 001), em que a equipe da Central de Atendimento 155, Equipes de Monitoramento e Qualidade trabalham em articulação com a Rede de Ouvidorias para o tratamento das demandas apresentadas.

Destacamos que não serão tratadas no presente relatório as manifestações com as seguintes classificações: Competência de Outros Poderes, Incompletas e Invalidadas, considerando que não tiveram apuração no âmbito das Ouvidorias Setoriais, sendo contabilizadas 3.588 demandas dessa natureza, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 02
Manifestações de Ouvidoria sem apuração 2017



*Manifestações cadastradas em duplicidade no sistema ou recadastramento e direcionadas para outro(s) órgão(s).
 Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

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 2017, cabe analisarmos quais providências foram tomadas pelos diversos órgãos e entidades estaduais quanto às recomendações emanadas no relatório emitido no ano anterior, no intuito de verificar se as recomendações de ouvidoria foram tratadas pela Gestão Estadual para, em seguida, avaliar se as providências tiveram impacto quanto às manifestações registradas em 2017.

Dessa forma, foram analisadas as providências tomadas pelas Ouvidorias Setoriais referentes às 40 recomendações apresentadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado no Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2016. As recomendações foram direcionadas para órgãos e entidades nas mais diversas áreas de atuação do Governo do Estado, tais como Gestão e Manutenção (Administração Geral), Planejamento e Orçamento, Transparência e Controle Social, Gestão Fiscal, Saúde, Saneamento Básico, Transporte, Educação e Segurança Pública 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 2017, muitas recomendações ainda estão em fase de implementação e algumas já apresentam melhorias nos resultados. No que corresponde às recomendações relacionadas ao Sistema Estadual de Ouvidoria, a exemplo da entrega dos relatórios, melhoria da infraestrutura da ouvidoria, aprimoramento do processo de apuração, vinculação direta à gestão e melhoria na prestação dos serviços. Quanto a algumas recomendações, não foram evidenciadas ações acerca da implementação por parte da gestão do órgão e entidade.

Adiante, apresentaremos as recomendações que foram implementadas com efetividade ou que estão bem avançadas no que corresponde ao seu atendimento, seja em virtude da atuação da ouvidoria ou pela própria gestão:

Recomendação 8) CGE e Seplag - Regulamentar a Vedação de Prática de Nepotismo (Seplag): A Secretaria do Planejamento e Gestão – Seplag publicou a Instrução Normativa nº. 04/2017, de 30 de novembro de 2017 (DOE 01/12/2017), que fixa normas e procedimentos relativos ao provimento e vacância de cargos de provimento em comissão e de funções comissionadas, no âmbito do Poder Executivo Estadual.

Recomendação 14) Cagece - Cumprimento dos prazos previstos e a qualidade na execução pelas empresas prestadoras dos serviços disponibilizados pela Cagece, a partir do perfil das demandas de ouvidoria;

Recomendação 15) Cagece - Estruturar as equipes que executam os serviços operacionais com o número adequado de pessoas e equipamentos, de forma que supra a necessidade populacional: As recomendações foram contempladas nas ações estratégicas do Plano de Segurança Hídrica, sendo realizadas novas contratações de equipes técnicas, o que resultou na redução do tempo médio na execução do serviço de retirada de vazamentos, bem como na redução do número de reclamações relacionados ao assunto e sobre a demora na execução dos serviços, como pode ser constatado no Sistema de Ouvidoria – SOU.

Recomendação 16) Cagece - 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: A recomendação trata de uma ação permanente realizada pela Cagece. No ano de 2017, foram realizadas, pela equipe da Gerência de Responsabilidade e Interação Social, aproximadamente 44.100 visitas domiciliares. Essas visitas abrangeram vários bairros de Fortaleza e doze cidades do interior do estado, proporcionando aos cidadãos conhecimento acerca da correta utilização da rede e da importância da coleta e tratamento do esgoto para a manutenção da saúde e qualidade de vida. Essa ação de conscientização possibilitou ainda o incremento de 8.398 interligações de esgoto à rede pública. Apesar dessas ações, constatou-se aumento de 10% no número de reclamações relacionadas a problemas na rede de esgoto, entretanto, no que se refere às reclamações associadas à demora na execução da desobstrução de esgoto essas demandas reduziram 37% no ano de 2017, se compararmos com o mesmo período de 2016.

Recomendação 19) PMCE - Intensificar a fiscalização junto aos policiais militares, no sentido de verificar a existência de indícios de viaturas paradas, priorizando a segurança de estabelecimento particular (PMCE): A partir de articulação com o Comanda Geral da Polícia Militar, a Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança - CIOPS disponibilizou acesso ao Sistema Integrado de Gestão de Viaturas - SIGV para a Ouvidoria acompanhar o monitoramento.

Recomendação 26) Detran - Intensificar a fiscalização do transporte intermunicipal, objeto de grande quantidade de reclamações e denúncias;

Recomendação 27) Detran - Dotar de estrutura e serviços humanos alguns Postos de Atendimento do Detran na Região Metropolitana e Interior do Estado: Foi publicado no ano de 2017, edital de concurso público n.º 01/2017 (DOE 15/09/2017)

destinado ao provimento de 383 (trezentos e oitenta e três) cargos efetivos de nível fundamental, médio e superior com lotação nas Unidades Regionais do DETRAN, localizadas em Fortaleza e no interior do Estado, para os seguintes cargos: Analista de Trânsito e Transporte, Agente de Trânsito e Transporte, Assistente de Atividade de Trânsito e Transporte e Vistoriador. As provas foram realizadas nos meses de março e abril de 2018. Essa ação tende a suprir a deficiência apontada no que corresponde a recursos humanos nas unidades e em algumas áreas especializadas.

Recomendação 33) Seplag - Fiscalizar periodicamente os serviços prestados pelas empresas responsáveis pelo transporte de funcionários do Centro Administrativo Cambeba (Seplag): Foi elaborado pela Ouvidoria um questionário para obter o nível de satisfação dos usuários que utilizam os transportes para funcionários, o qual foi submetido para apreciação da Coordenadoria de Recursos Logísticos e de Patrimônio – COPAT, a qual ficou responsável pela aplicação do questionário e pela fiscalização periódica dos serviços prestados pelas empresas contratadas.

Recomendação 34) Seplag - Revisar a Legislação que disciplina a utilização de veículos oficiais: A Secretaria do Planejamento e Gestão – Seplag apresentou proposta de minuta de decreto com procedimentos e regras a serem adotados na utilização de veículos oficiais. O documento foi submetido à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado para as devidas considerações, onde se encontra atualmente.

Recomendação 37) Seinfra, DER, DAE e CGE - Divulgar nas placas de obras de responsabilidade do Governo do Estado os contatos da Ouvidoria e do Portal da Transparência: De forma articulada entre as assessorias de comunicação da Seinfra e Casa Civil, foi realizada a alteração na identidade visual das placas de obras, sendo inserido o telefone 155, da Central de Atendimento da Ouvidoria Geral do Estado, nas placas de obras do Governo do Estado. A articulação e provocação foram iniciadas pela Ouvidoria da Seinfra, a qual apresentou como ação inovadora no relatório da ouvidoria de 2017.

Recomendação 40) Seplag e Issec - Ampliar a rede credenciada do Issec objetivando a melhoria na prestação dos serviços e ampliar o atendimento: No mês de fevereiro de 2018, foi apresentada mensagem à Assembléia Legislativa sobre o projeto de revitalização do órgão, o que foi devidamente aprovado, sendo aumentado o repasse de recurso para o órgão e criação do “plano de saúde” com contrapartida dos servidores.

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 2017, como forma de aprimorar os produtos e serviços ofertados pelo Governo do Estado e melhorar o funcionamento institucional dos órgãos e entidades no tocante à administração geral.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS - 2017

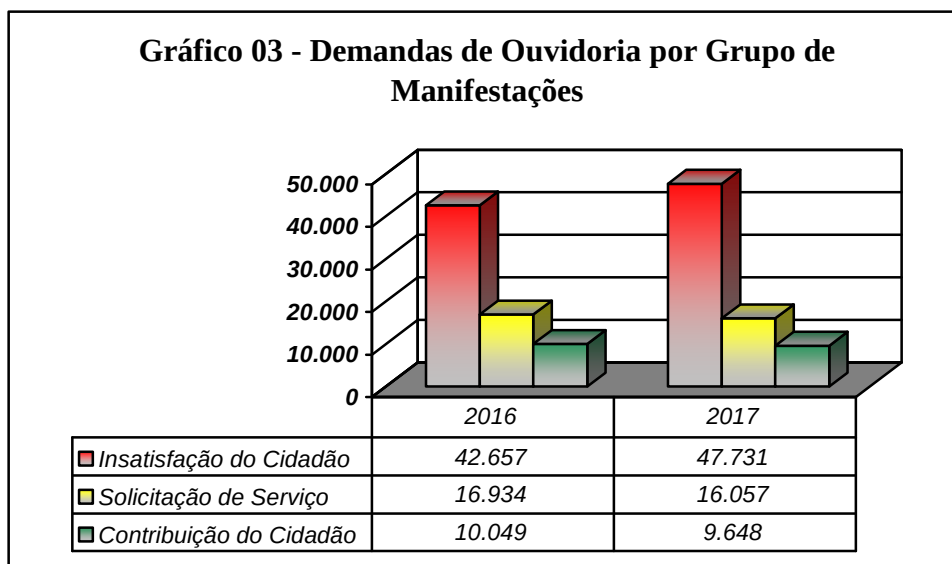
Neste capítulo serão analisadas as manifestações de ouvidoria registradas no ano de 2017 de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria (SOU) e dos relatórios apresentados pelas Ouvidorias Setoriais. Cabe registrar que a análise qualitativa se restringirá às dez setoriais mais representativas da Rede, quais sejam: Cagece, Sesa, Detran, Sefaz, PMCE, Seduc, Polícia Civil, Gabgov, SSPDS, e Sejus, o que representa cerca de 85,7% da demanda de ouvidoria, enquanto que a análise quantitativa abordará as manifestações recebidas por todas as 65 Ouvidorias Setoriais que fazem parte da Rede Estadual.

Conforme já mencionado, no ano de 2017, foram registradas 73.436 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 3.588 demandas, as quais não serão tratadas nesse relatório, pois o Governo Estadual não possui ingerência 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 no gráfico a seguir, houve um aumento de 5,4% nos registros das manifestações de ouvidoria de 2017, se comparado com o ano de 2016.



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

No gráfico, fica mais bem evidenciado o crescimento do grupo de manifestações relacionadas à insatisfação e a redução das manifestações relacionadas à solicitação de serviço e às contribuições registradas no período. Já no quadro abaixo, percebemos a variação das manifestações em números absolutos e em percentuais.

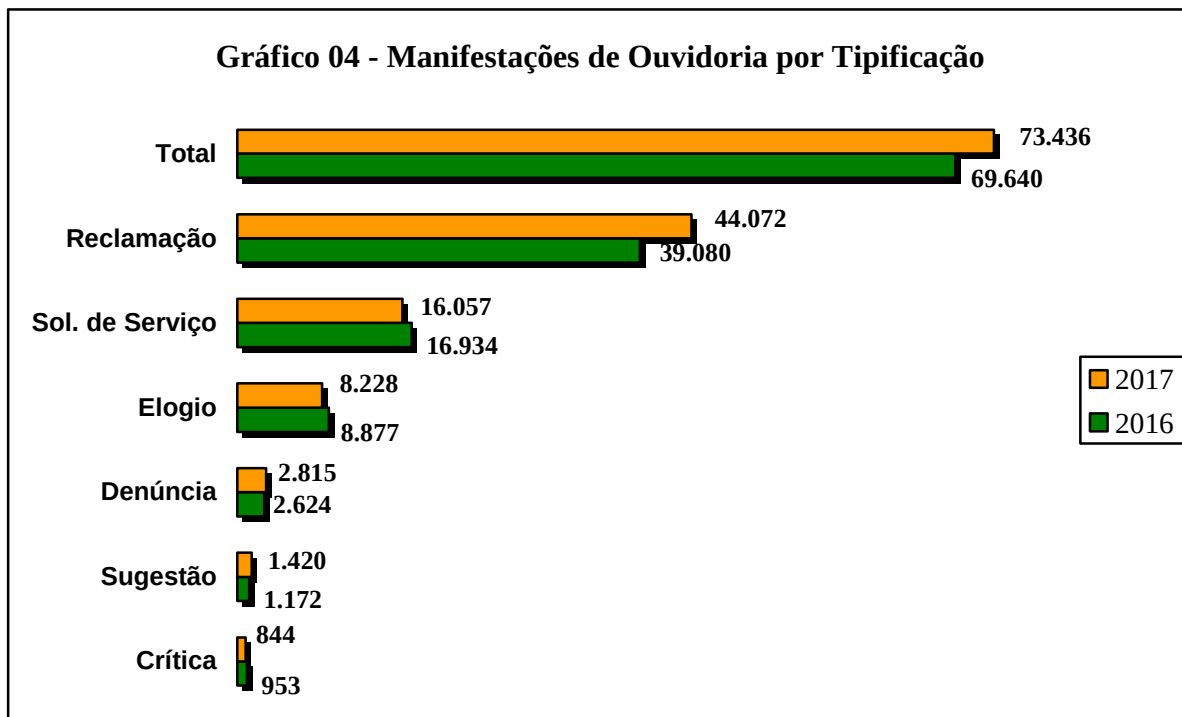
Quadro 01

Demandas de Ouvidoria por Grupo e por Tipo de Manifestação

Tipificação	2016	2017	Variação 2016/2017
Insatisfação do Cidadão	42.657 (61,3%)	47.731(64,9%)	11,8%
Reclamação	39.080	44.072	12,7%
Denúncia	2.624	2.815	7,2%
Crítica	953	844	- 11,4%
Solicitação de Serviço	16.934 (24,3%)	16.057 (21,8%)	- 5,1%
Contribuição do Cidadão	10.049 (14,4%)	9.648 (13,1%)	- 3,9%
Elogio	8.877	8.228	- 7,3%
Sugestão	1.172	1.420	21,1%
Total	69.640	73.436	↑ 5,4%

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

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



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

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

- **Reclamação** – Tipo de manifestação mais demandado, representou 60% de todos os registros em 2017. Os cinco órgãos e entidades que concentraram quase 83,3% das 44.072 reclamações são: **Cagece** (51%), **Sesa** (16,3%), **Detran** (8,1%), **Sefaz** (4,4%) e **Seduc** (3,5%). As reclamações tiveram aumento de 12,7% no ano de 2017, em relação a 2016.
- **Solicitação de Serviço** - Representou 21,9% das manifestações de ouvidoria do ano. Os cinco órgãos e entidades que concentraram o maior volume desse tipo de demanda foram **Cagece** (23,3%), **Sesa** (21,4%), **Sefaz** (11,8%), **PMCE** (11,3%) e **Detran** (5,5%), representando 73,3% das 16.057 solicitações de serviço do Estado. As solicitações tiveram redução de 5,1% no ano de 2017.
- **Elogio** - Representou 11,2% das manifestações de ouvidoria. Os cinco órgãos e entidades que concentraram o maior volume dessas demandas atingiram, juntos, 92,3% dos 8.228 elogios, sendo eles: **Sesa** (78,2%), **Cagece** (7%), **PMCE** (2,9%), **CGE** (2,4%) e **Gabgov** (1,8%). Vale ressaltar a enorme representatividade da Sesa nos elogios, catalogados por meio das ouvidorias das unidades de saúde. Esse tipo de manifestação teve redução de 7,3% no ano de 2017, se compararmos com 2016.
- **Denúncia** - Representou 3,8% das manifestações de ouvidoria de 2017. Os órgãos e entidades que concentraram o maior volume desse tipo de demanda foram **Seduc** (21,1%), **Sesa** (15,7%), **CGD** (15,3%), **PMCE** (13,8%), e **Sejus** (10,3%), totalizando 76,2% das 2.815 denúncias. Essa demanda teve aumento de 7,2% no ano de 2017, se comparado com 2016.

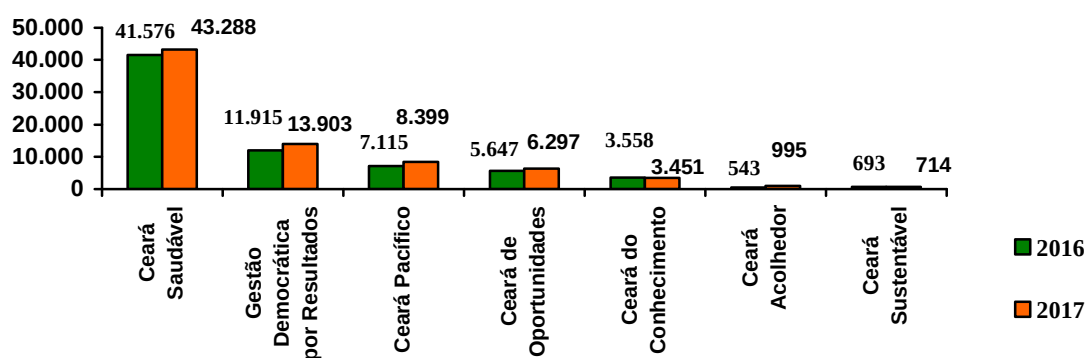
- **Sugestão** - Representou 1,9% das manifestações de ouvidoria. Os órgãos que concentraram o maior volume desse tipo de demanda foram: **Sesa** (35,2%), **Gabgov** (12,1%), **SSPDS** (5,7%), **PMCE** (5%), **Seduc** e (4,4%), que somaram 62,4% das 1.420 sugestões. As sugestões tiveram aumento de 21,1% no ano de 2017.
- **Crítica** - Representou apenas 1,2% das 884 manifestações de ouvidoria recebidas em 2017. Os órgãos e entidades que concentraram o maior volume desse tipo de demanda foram **Seduc** (14,5%), **Detran** (9,7%), **Sefaz** (9%), **Gabgov** (7,7%) e **Cagece** (7,1%), correspondendo a 48,% dos registros dessa natureza. As críticas tiveram redução de 11,4% no ano de 2017.

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 no Sistema SOU e nas ferramentas da Sesa, Cagece e Arce, 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

Inicialmente, cabe registrar que o somatório de manifestações pelos 7 Cearás supera a quantidade anual, pois existem manifestações que são compartilhadas por mais de um órgão e, em alguns casos, de Ceará diferente. Percebe-se também, 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 85,7% de todas as demandas, indicando boa representatividade nas áreas de Gestão, de Saúde e de Segurança Pública.

3.2.1 - Ceará Saudável

- **Total de Manifestações em 2017:** 43.288 (56,1% dos registros, em 2017)

O Eixo Governamental Ceará Saudável concentra 56,4% das manifestações de ouvidoria, ficando em 1º lugar no número de manifestações de ouvidoria em 2017. 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.

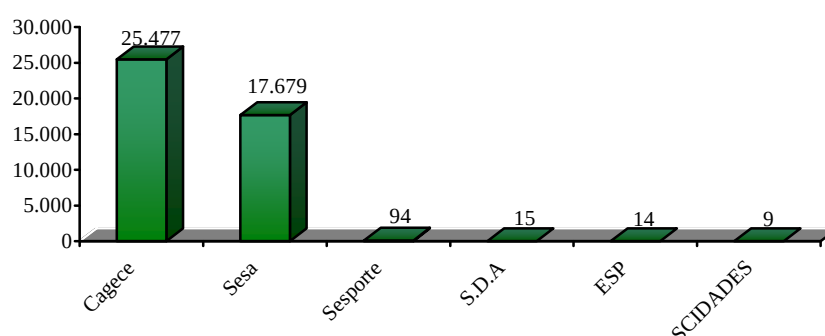
Manifestações por Tema (Quadro 02)

Saneamento Básico	25.501
Saúde*	17.693
Esporte e Lazer	94

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

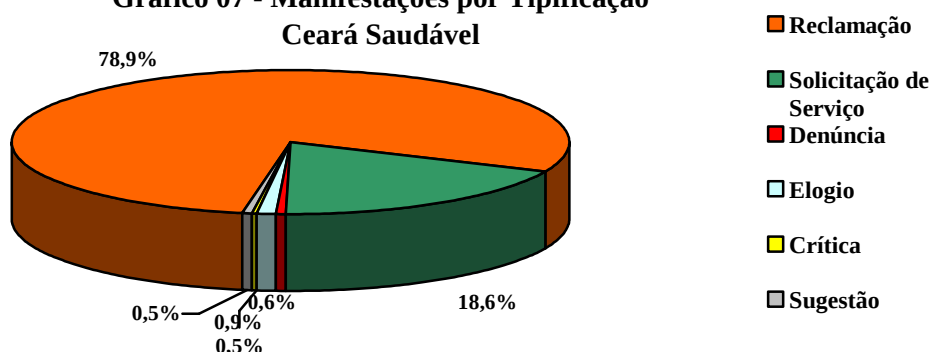
- **Manifestações por Órgão**

Gráfico 06 - Manifestações por Órgão Ceará Saudável



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

Gráfico 07 - Manifestações por Tipificação Ceará Saudável



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

- **Manifestações da Sesa relacionadas à assistência à saúde e gestão dos serviços (Quadro 03)**

Estrutura Física/Funcionamento/Pessoal/Financeira	2.631
Problemas nos serviços ou procedimentos realizados	1.848
Problemas na acessibilidade aos serviços relacionados à regulação	1.715
Relacionamento interpessoal	1.338
Inacessibilidade aos serviços agendados	1.157
Alimentação	295
Manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	250

Fonte: Relatório de Ouvidoria da Sesa

- **Reclamação (Quadro 04)**

Inoperância no atendimento telefônico (Cagece)	3.571
Demora na execução dos serviços (Cagece)	2.766
Falta de água (Cagece)	2.535
Insatisfação com os serviços prestados (Cagece)	1.343
Problemas na rede de esgoto (Cagece)	1.203

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

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

Conserto de vazamento (Cagece)	1.621
Conserto da Rede de Esgoto (Cagece)	789
Recuperação de Pavimentação (Cagece)	310

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Denúncia (Quadro 06)**

Conduta inadequada de servidor (Cagece e Sesa)	45
Irregularidades no repasse de recursos (Sesa)	20
Irregularidades em Processo Licitatório (Sesa)	12
Assistência hospitalar (Sesa)	06

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

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

Incentivo ao esporte (Sesporte)	11
Melhorias no atendimento/serviço prestado pelo órgão (Cagece e Sesa)	07
Ampliação do atendimento e dos serviços (Cagece e Sesa)	07

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Elogio registros (Quadro 08)**

Satisfação e agradecimentos pelos serviços prestados nas unidades de saúde (Sesa)	5.862
Satisfação e agradecimentos pelos serviços prestados pelas equipes da Cagece (Cagece)	451
Elogio aos serviços prestados pelo órgão (Cagece e Sesa)	84
Elogio a servidor público (Cagece, Sesa e Sesporte)	79

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

- **Crítica (Quadro 09)**

Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão (Cagece e Sesa)	34
Assistência Hospitalar (Sesa)	06
Conduta inadequada de servidor (Cagece)	05
Serviços relacionados à Fatura de Consumo (Cagece)	04

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

3.2.2 Ceará da Gestão Democrática por Resultados

- **Total de Manifestações em 2017:** 13.903 (18% 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 nos Eixos Administração Geral, Gestão Fiscal, Transparência, Controle e Participação Social, Planejamento e Orçamento foram: **Sefaz, Cagece, Gabgov, Seduc, Issec, CGE, Seplag, Jucec, Arce e Sesa**. Todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual participam desse Eixo.

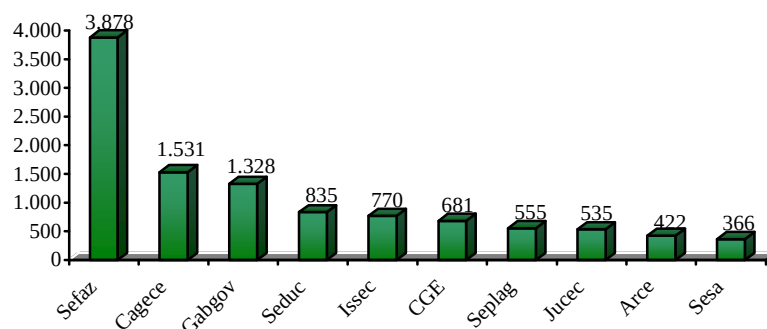
- **Manifestações por Tema (Quadro 10)**

Administração Geral	6.966
Gestão Fiscal	4.413
Planejamento e Orçamento	1.421
Transparência, Controle e Participação Social	1.103

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

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

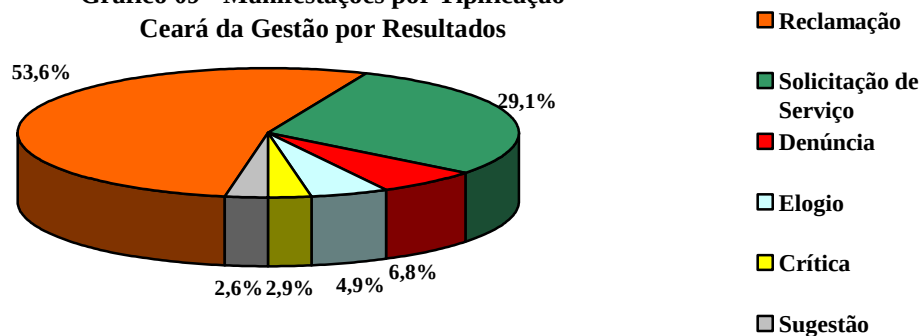
Gráfico 08 - Manifestações por Órgão Ceará da Gestão por Resultados



*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.

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

Gráfico 09 - Manifestações por Tipificação Ceará da Gestão por Resultados



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU

- **Reclamação – (Quadro 11)**

Insatisfação com a resposta de ouvidoria (Diversos)	2.266
Programa sua nota vale dinheiro (Sefaz)	605
Erro na selagem de notas fiscais (Sefaz)	438
Tramitação de processo (Diversos)	362
Descumprimento do prazo de resposta das manifestações de ouvidoria (CGE)	319

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

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

Sonegação Fiscal (Sefaz)	494
Erro na selagem de notas fiscais (Sefaz)	459
Tramitação de processo (Diversos)	414
Programa sua nota vale dinheiro (Sefaz)	180
Solicitação de aprovação de MAPP-Monitoramento de Ações e Projetos Prioritários (Gabgov)	118

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Denúncia – (Quadro 13)**

Acúmulo indevido de cargos (Diversos)	110
Conduta Inadequada de Servidor (Diversos)	68
Assédio Moral (Diversos)	49
Nepotismo (Diversos)	43
Licitação (Processo licitatório) (Diversos)	40

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Elogio – (Quadro 14)**

Elogio a servidor público (Diversos)	285
Elogio às atividades de ouvidoria (Diversos)	152
Elogio ao Governador do Estado (Gabgov e Diversos)	121
Elogio a outros programas, serviços e ações (Diversos)	86

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Crítica – (Quadro 15)**

Insatisfação com a gestão institucional (Diversos)	42
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão (Diversos)	37
Concurso Público (Diversos)	25
Insatisfação com a resposta de ouvidoria (Diversos)	24
Programa sua nota vale dinheiro (Sefaz)	24

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Sugestão – (Quadro 16)**

Investimentos em programas e projetos (Diversos)	24
Investimento e melhorias na segurança pública (Gabgov)	24
Concurso Público (Diversos)	18
Oferta de produtos e serviços do Governo do Estado (Diversos)	11
Sistemas institucionais (Diversos)	08

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

3.2.3 - Ceará Pacífico

- **Total de Manifestações em 2017:** 8.399 (10,8% 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 têm como executores os seguintes órgãos: CGD, Sejus, SPD, SSPDS, PMCE, Polícia Civil, CBMCE, Pefoce e Aesp.

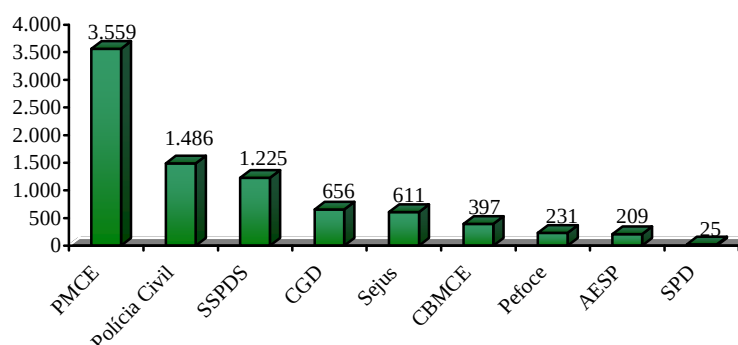
- **Manifestações por Tema (Quadro 17)**

Segurança Pública	7.763
Justiça e Cidadania	611
Política sobre Drogas	25

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

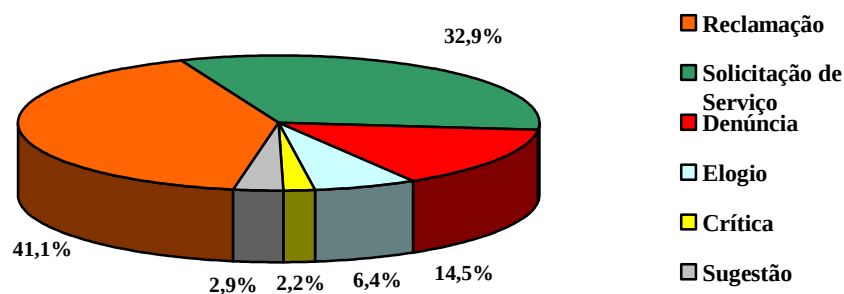
- **Manifestações por Órgão**

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 (Quadro 18)**

Conduta inadequada de policial militar (PMCE, SSPDS, CGD e PC)	758
Não atendimento a ocorrências (SSPDS e PMCE)	421
Intensificação/Falta de Policiamento (PMCE e SSPDS)	226
Insatisfação com o serviço prestado pelo órgão (Diversos)	223
Falta de atendimento em delegacia (PC)	70

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Solicitação de Serviço (Quadro 19)**

Intensificação de policiamento (SSPDS e PMCE)	1.513
Poluição sonora (SSPDS e PMCE)	312
Apuração de crimes comuns (pessoa, vida, patrimônio, furtos e fraudes) (Diversos)	274
Vistoria técnica em edificações (CBMCE)	166
Ações policiais (ostensivas/inteligência) (Diversos)	159

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Denúncia (Quadro 20)**

Conduta inadequada de Servidores, Policiais, Peritos, Delegados e Agentes (Diversos)	617
Propina (Diversos)	169
Violação de direitos humanos (liberdade, religião, vida, tortura etc.) (Diversos)	49
Tráfico de Drogas (Diversos)	48
Abuso de Autoridade (Diversos)	47

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Elogio (Quadro 21)**

Elogio a Servidores, Policiais, Peritos, Delegados e Agentes (Diversos)	243
Elogio às atividades da polícia (Diversos)	177
Elogio aos serviços prestados pelo órgão (Diversos)	82
Elogio ao governador do estado (Gabgov e Diversos)	15

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Crítica (Quadro 22)**

Conduta inadequada de Servidores, Policiais, Peritos, Delegados e Agentes (Diversos)	42
Ações policiais (SSPDS, PMCE e PC)	08
Procedimentos relacionados à emissão de documentos (SSPDS, Pefoce e Sejus)	08
Falta de melhorias na segurança pública (SSPDS e vinculadas)	08

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Sugestão (Quadro 23)**

Melhorias e investimentos na segurança pública (Diversos)	52
Concurso público (Diversos)	23
Ações policiais (ostensivas/inteligência) (Diversos)	21
Intensificação de policiamento (SSPDS e PMCE)	16
Procedimentos e ações policiais (Diversos)	10

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

3.2.4 - Ceará de Oportunidades

- **Total de Manifestações em 2017:** 6.297 (8,1% dos registros)

Quarto em concentração das manifestações de ouvidoria, esse eixo 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** e têm como órgãos executores: Adagri, Adece, CIPP S/A, Ceasa, Codece, DAE, DER, Detran, Ematerce, Idace, Metrofor, S.D.A, Scidades, SDE, Seapa, Seinfra, Setur, STDS e ZPE Ceará.

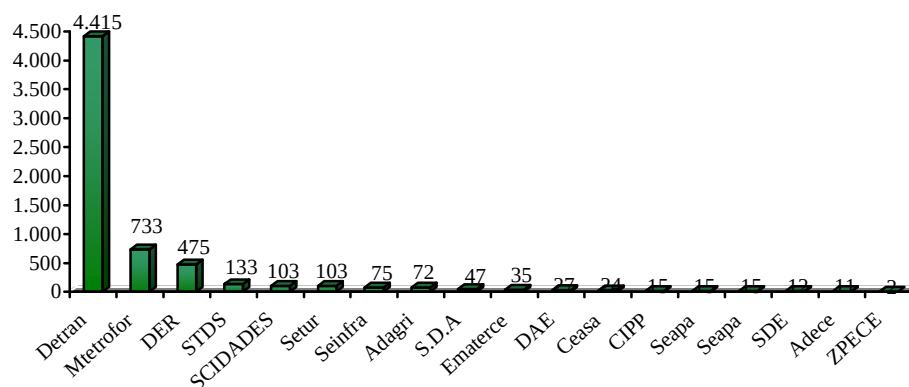
- **Manifestações por Tema (Quadro 24)**

Infraestrutura e Mobilidade	5.768
Agricultura Familiar e Agronegócio	171
Trabalho e Renda	139
Turismo	103
Requalificação Urbana	75
Indústria	14
Pesca e Aquicultura	13
Serviços	08
Empreendedorismo	06

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

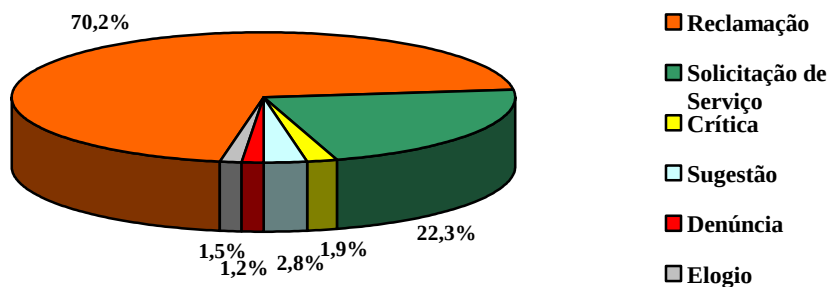
- **Manifestações por Órgão**

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 (Quadro 25)**

Demora na entrega da carteira de motorista (Detran)	1.509
Insatisfação com o atendimento prestado pelo órgão (Diversos)	357
Demora na entrega do DUT/CRLV (Detran)	295
Serviços diversos prestados pelo Detran (Detran)	250
Estrutura e funcionamento do metrô (Metrofor)	250
Conduta inadequada de servidor (Diversos)	173
Manutenção e construção de estradas (Diversos)	132

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Solicitação de Serviço (Quadro 26)**

Serviços diversos prestados pelo Detran (Detran)	190
Solicitação de blitz (Detran e PMCE)	168
Manutenção de estradas (Seinfra e DER)	126
Fiscalização em transportes intermunicipais (Detran)	66
Implantação de sinalização e semáforos em rodovias (Detran)	63

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Denúncia (Quadro 27)**

Conduta inadequada de servidor (Diversos)	80
Propina (Detran)	15
Irregularidades em obras públicas (Diversos)	04
Serviços diversos prestados pelo Detran (Detran)	04

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Crítica (Quadro 28)**

Serviços diversos prestados pelo Detran (Detran)	22
Insatisfação com o atendimento prestado pelo órgão (Diversos)	13
Estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza (Metrofor)	08
Inoperância no site do Detran (Detran)	06

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Sugestão (Quadro 29)**

Serviços diversos prestados pelo Detran (Detran)	22
Estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza (Metrofor)	21
Aeroporto Regional de Aracati (Setur)	20
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos (Diversos)	09
Implantação de sinalização e semáforos em rodovias (Detran)	09

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Elogio (Quadro 30)**

Elogio a servidor público (Diversos)	43
Elogio aos serviços prestados pelo órgão (Diversos)	38
Elogio a outros programas, serviços e ações (Diversos)	13

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

3.2.5 - Ceará do Conhecimento

- **Total de Manifestações em 2017:** 3.451 (4,4% 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 têm como órgãos executores: CED, CEE, Etice, Funcap, Funtelc, Nutec, Secitece, Secult, Seduc, Seinfra, Seplag, Uece, Urca e UVA.

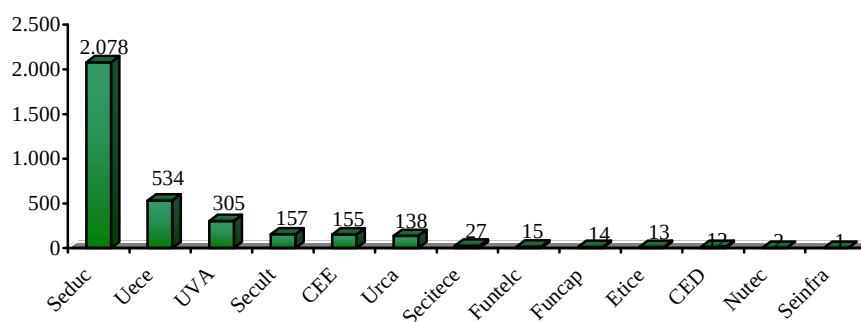
- **Manifestações por Tema (Quadro 31)**

Educação Básica	1.856
Ensino Superior	947
Educação Profissional	395
Cultura	310
Ciência, Tecnologia e Inovação	81

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

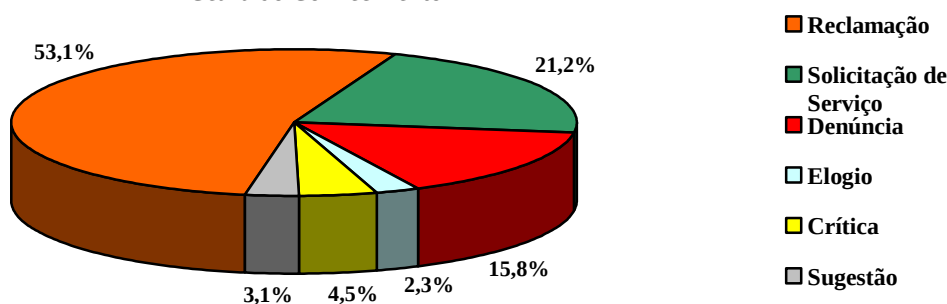
- **Manifestações por Órgão:**

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 (Quadro 32)**

Conduta inadequada de servidores (Diversos)	491
Insatisfação com o atendimento prestado (Diversos)	80
Falta de estrutura em escola (Seduc)	73
Programa Spaece (Seduc)	73
Matrículas e processos seletivos em escola (Seduc)	67
Insatisfação com procedimentos e normas escolares (Seduc)	56
Concurso e processo seletivo (Seduc)	55
Restaurante universitário (Uece, Uva e Urca)	53

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Solicitação de Serviço (Quadro 33)**

Expedição de Certificados e Históricos (Diversos)	76
Vestibular e Concurso (Comissão Executiva do Vestibular-Cev) (Diversos)	63
Programa Spaece (Seduc)	42
Solicitação de Documentos (Diversos)	29
Credenciamento e autorização de cursos (CEE)	23

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Denúncia (Quadro 34)**

Conduta inadequada de servidores (Diversos)	272
Assédio Sexual e Moral (Seduc)	43
Irregularidades em processo seletivo (Diversos)	38
Lotação indevida de professor (Seduc e UVA)	18
Merenda Escolar (Seduc)	14

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Crítica (Quadro 35)**

Conduta inadequada de servidores (Diversos)	37
Irregularidades em processo seletivo (Diversos)	07
Falta de estrutura em escola (Seduc)	07
Insatisfação com o serviço prestado pelo órgão (Diversos)	07
Insatisfação com a gestão institucional (Seduc)	06

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Sugestão (Quadro 36)**

Programas e Projetos Educacionais (Diversos)	21
Projetos Culturais (Secult)	05
Contratação de professor temporário (Seduc)	04
Restaurante universitário (Seduc)	04

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Elogio (Quadro 37)**

Elogio a servidor Público (Diversos)	62
Elogio a outros programas, serviços e ações (Diversos)	17

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

3.2.6 Ceará Acolhedor

- **Total de Manifestações em 2017:** 995 (1,2% dos registros)

Sexto em concentração das manifestações de ouvidoria, um dos menos demandados no Sistema de Ouvidoria. 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 de **Assistência Social, Habitação, Inclusão Social e Direitos Humanos e Segurança Alimentar e Nutricional** que têm como órgãos executores: Gabgov, Sejus, OEDH, SDA, Ematerce, Idace, Ceasa, SCidades, Ideci, STDS, Seas e Seplag (Cohab).

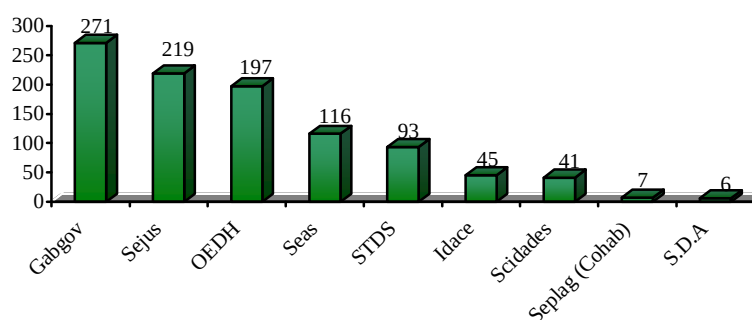
- **Manifestações por Tema (Quadro 38)**

Inclusão Social e Direitos Humanos	856
Habitação	91
Assistência Social	48

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

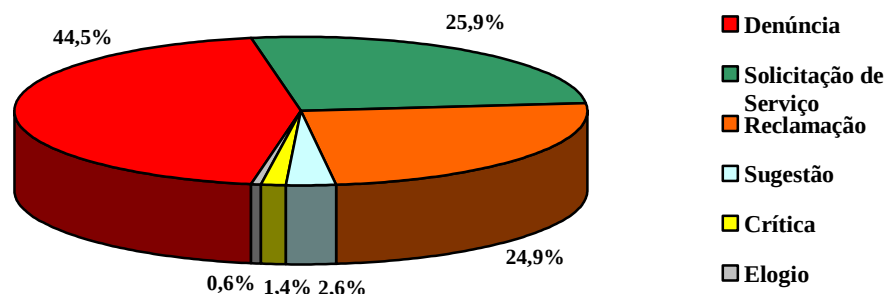
- **Manifestações por Órgão**

Gráfico 16 - Manifestações por Órgão Ceará Acolhedor



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

Gráfico 17 - Manifestações por Tipificação Ceará Acolhedor



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

- **Denúncia (Quadro 39)**

Violação de direitos humanos (Diversos)	368
Conduta Inadequada de Servidor (Diversos)	22
Irregularidades em comunidades terapêuticas (Diversos)	15
Estrutura e Funcionamento de Centros Educacionais (STDS e Seas)	07
Apuração de crimes diversos (OEDH)	05
Desvio de Recursos Públicos (Seas)	04

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Solicitação de Serviço (Quadro 40)**

Assistência e orientação jurídica (Diversos)	61
Apuração de crimes relacionados à violação de direitos humanos (Diversos)	41
Solicitação de documentos (Diversos)	23
Projeto Habitacional (Diversos)	11

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Reclamação (Quadro 41)**

Atraso e falta de pagamento de pessoal (Diversos)	43
Estrutura e funcionamento do Vapt-Vupt (Sejus)	35
Violação de direitos humanos (Diversos)	31
Conduta Inadequada de Servidor (Diversos)	21
Título de terra (Procedimentos e entrega) (Idace)	17

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Sugestão (Quadro 42)**

Estrutura e funcionamento do Vapt-Vupt (Sejus)	10
Apuração de crimes relacionados a violação de direitos humanos (Diversos)	04
Projeto habitacional (Diversos)	02

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Crítica (Quadro 43)**

Violação de direitos humanos (Diversos)	04
Estrutura e funcionamento do Vapt-Vupt (Sejus)	02

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Elogio (Quadro 44)**

Estrutura e funcionamento do Vapt-Vupt (Sejus)	02
Elogio aos serviços prestados pelos órgão (Diversos)	02

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

3.2.7 - Ceará Sustentável

- **Total de Manifestações em 2017:** 714 (0,9% dos registros)

Concentra apenas 0,9% das manifestações de ouvidoria do Estado. 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, Cegás, SRH, Sohidra, Cogerh, Funceme, Nutec, Scidades, Sema e Semace.

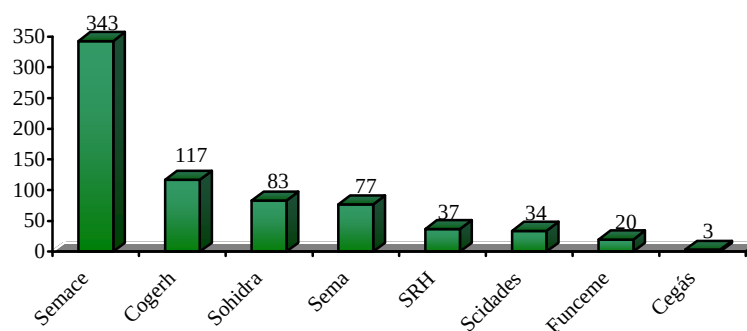
- **Manifestações por Tema (Quadro 45)**

Meio Ambiente	454
Recursos Hídricos	257
Energias	03

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

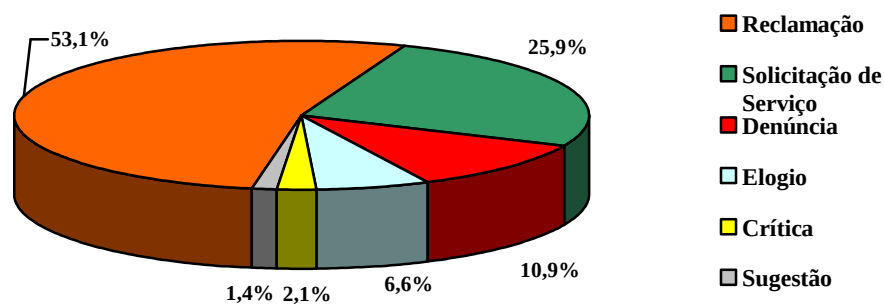
- **Manifestações por Órgão**

Gráfico 18 - Manifestações por Órgão Ceará Sustentável



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

Gráfico 19 - Manifestações por Tipificação Ceará Sustentável



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

- **Solicitação de Serviço (Quadro 46)**

Fiscalização/Poluição/Degradação ambiental (Sema e Semace)	124
Perfuração de Poços (construção, instalação e revitalização) (SRH e Sohidra)	45
Fiscalização de recursos hídricos (Diversos)	21
Monitoramento e Segurança de Açudes (Cogerh)	16
Fiscalização Projeto Rio Maranguapinho (Scidades)	10

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Reclamação (Quadro 47)**

Fiscalização /Poluição/Degradação ambiental (Sema e Semace)	46
Projeto Rio Maranguapinho (Scidades)	13
Perfuração de Poços (SRH e Sohidra)	10
Insatisfação com o atendimento prestado pelo órgão (Diversos)	10

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Denúncia (Quadro 48)**

Propina (Diversos)	35
Licença ambiental (Sema e Semace)	17
Irregularidades em obras públicas (Diversos)	06
Conduta inadequada de servidor (Diversos)	06
Fiscalização/Poluição/Degradação ambiental (Sema e Semace)	06

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Sugestão (Quadro 49)**

Fiscalização ambiental (Sema e Semace)	06
Educação ambiental (Sema e Semace)	05
Ações e Programas de combate à seca e estiagem (Diversos)	04
Programas e projetos ambientais (Sema e Semace)	04

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Crítica (Quadro 50)**

Fiscalização/Poluição/Degradação ambiental (Sema e Semace)	04
Irregularidades em obras públicas (Diversos)	02
Insatisfação com a gestão institucional (Diversos)	02

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

- **Elogio (Quadro 51)**

Elogio a programas, serviços e ações (Diversos)	04
Elogio a servidor Público (Diversos)	03
Elogio aos serviços prestados pelo órgão (Diversos)	03

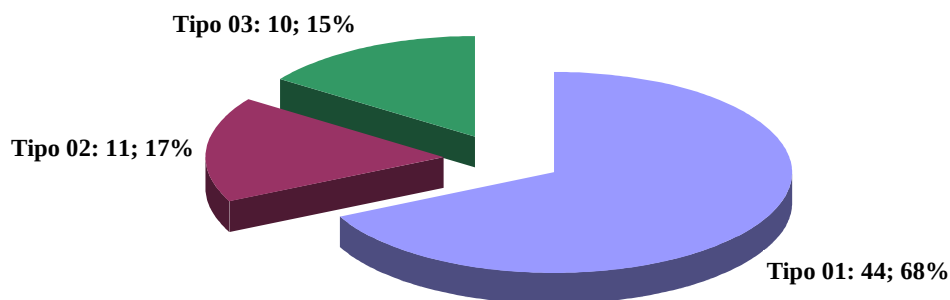
Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

3.3 Manifestações por Órgãos e Entidades

As 65 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, por meio do Sistema de Ouvidoria gerenciado pela CGE, até 300 manifestações no ano de 2017 estão classificadas como Tipo 01, as ouvidorias que receberam entre 301 e 1.000 manifestações no ano de 2017 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 no gráfico e no quadro a seguir, apenas 10 Ouvidorias, que compõem o Tipo 3, foram responsáveis por apurar 85,7% de todas as manifestações de Ouvidoria no ano de 2017.

Gráfico 20
Tipologia 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	44	3.964
Tipo 02	11	7.017
Tipo 03	10	66.066

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 2016 e 2017 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 2016 e 2017

TIPO 01 (Registro de até 300 manifestações no SOU em 2017)

Órgão	Ano	Contribuição do Cidadão	Solicitação de Serviço	Insatisfação do Cidadão	Total	Variação 2016/2017
ARCE*	2017	2	26	396	424	↑ 43,7%
	2016	15	25	252	295	
PEFOCE	2017	27	81	163	271	↑ 13,8%
	2016	10	55	173	238	
STDS	2017	19	58	185	262	↓ - 10%
	2016	26	63	204	293	
PGE	2017	3	107	146	256	↑ 6,2%
	2016	7	134	100	241	
AESP-CE	2017	62	77	100	239	↑ 115,3%
	2016	17	51	43	111	
SCIDADES	2017	8	78	144	230	↓ - 9%
	2016	6	84	163	253	
OEDH	2017	1	124	72	197	--
	2016	--	--	--	--	
SECULT	2017	22	69	84	175	↓ - 49,7%
	2016	20	152	176	348	
URCA	2017	9	23	142	174	↑ 24,2%
	2016	6	15	119	140	
CEE	2017	3	98	65	166	↑ 27,6%
	2016	5	64	61	130	
SEAS	2017	1	14	140	165	↑ 725%
	2016	2	1	17	20	
COGERH	2017	8	71	53	132	↓ - 27,8%
	2016	6	86	91	183	
SOHIDRA	2017	4	74	49	127	↑ 32,2%
	2016	5	46	45	96	
SESPORTE	2017	18	42	58	118	↓ - 0,8%
	2016	8	23	88	119	
S.D.A	2017	9	47	61	117	↓ - 8,5%
	2016	2	50	76	128	
SETUR	2017	46	34	28	108	↑ 52,1%
	2016	13	30	28	71	
SEINFRA	2017	2	29	68	99	↑ 76,7%
	2016	3	16	37	56	
ADAGRI	2017	3	27	66	96	↓ - 13,5%

	2016	1	36	74	111	
SEMA	2017	20	31	35	86	↑ 1,1%
	2016	5	32	48	85	
CASA CIVIL	2017	22	27	20	69	↑ 21%
	2016	5	14	38	57	
SECITECE	2017	10	22	34	66	↑ 112,9%
	2016	6	6	19	31	
IDACE	2017	0	24	34	58	↑ 11,5%
	2016	1	29	22	52	
SPD	2017	3	10	32	45	↓ -39,1%
	2016	17	22	35	74	
SRH	2017	6	25	12	43	↓ -25,8%
	2016	3	27	28	58	
DAE	2017	3	14	25	42	↑ 110%
	2016	4	3	13	20	
EMATERCE	2017	2	10	29	41	↓ -30,5%
	2016	2	17	40	59	
ESP	2017	1	8	29	38	↓ -24%
	2016	4	11	35	50	
FUNCAP	2017	1	10	25	36	↑ 100%
	2016	1	3	14	18	
ETICE	2017	6	10	19	35	↑ 191,6%
	2016	1	2	9	12	
CEASA	2017	4	7	20	31	↑ 82,3%
	2016	0	4	13	17	
VICEGOV	2017	9	9	8	26	↓ -16,1%
	2016	15	6	10	31	
EGPCE	2017	10	4	11	25	↑ 177,7%
	2016	4	2	3	09	
FUNCEME	2017	7	7	7	21	↓ -8,6%
	2016	6	11	6	23	
NUTEC	2017	2	3	16	21	↑ 200%
	2016	0	2	5	7	
SEAPA	2017	0	13	5	18	↑ 500%
	2016	0	2	1	3	
CIPP S/A	2017	14	2	2	18	↓ -30,7%
	2016	1	2	23	26	
CED	2017	0	5	12	17	↑ 112,5%
	2016	1	6	1	8	
SDE	2017	3	9	4	16	↑ 60%
	2016	3	4	3	10	

FUNTELC	2017	3	5	7	15	↑ 25%
	2016	2	3	7	12	
ADECE	2017	2	6	3	11	↑ 37,5%
	2016	3	3	2	8	
CEGAS	2017	0	4	6	10	↑ 42,8%
	2016	1	2	4	7	
IPECE	2017	2	6	1	9	↑ 200%
	2016	1	2	0	3	
CODECE	2017	0	0	3	3	↑ 200%
	2016	0	1	0	1	
ZPE	2017	0	1	1	2	↑ 100%
	2016	0	0	1	1	

*Foram contabilizados aos números da Ouvidoria da Arce (Tabela:Tipo 01), os quantitativos dos Relatórios de Ouvidoria do órgão dos anos de 2016 e 2017.

Quadro 54

Quadro Geral de Manifestações por Ouvidoria 2016 e 2017

TIPO 02 (301 a 1000 manifestações registradas no SOU em 2017)

Órgão	Ano	Contribuição do Cidadão	Solicitação de Serviço	Insatisfação do Cidadão	Total	Variação 2016/2017
ISSEC	2017	116	86	664	866	↑ 9,1%
	2016	129	81	509	719	
METROFOR	2017	66	116	655	837	↑ 15,1%
	2016	41	115	571	727	
FUNECE	2017	36	247	448	731	↑ 26,9%
	2016	12	301	263	576	
CGE*	2017	227	64	317	608	↑ 57,5%
	2016	133	38	215	386	
CGD	2017	3	41	642	686	↑ 69,3%
	2016	3	40	36	405	
SEPLAG	2017	32	235	374	641	↓ - 10,4%
	2016	36	256	424	716	
SEMACE	2017	28	194	341	563	↑ 4,4%
	2016	16	194	329	539	
JUCEC	2017	17	149	386	552	↑ 149,7%
	2016	5	51	165	221	
DER	2017	21	250	274	545	↑ 37,6%
	2016	16	195	185	396	
CBMCE	2017	27	275	145	447	↑ 18,5%
	2016	12	234	131	377	

UVA	2017	15	86	234	335	↑ 25%
	2016	11	80	177	268	

*No ano de 2017, foram contabilizados aos números da CGE as manifestações provenientes da Comissão Permanente de Apuração de Denúncias da CGE. Entretanto, esses números não impactaram no tipo da ouvidoria e nem nos índices de resolubilidade e de satisfação do usuário, o aumento no número de demandas foi em virtude dos atendimentos recebidos pela ouvidoria setorial.

Quadro 55

Quadro Geral de Manifestações por Ouvidoria 2016 e 2017

TIPO 03 (acima de 1.000 manifestações registradas no SOU em 2017)

Órgão	Ano	Contribuição do Cidadão	Solicitação de Serviço	Insatisfação do Cidadão	Total	Variação 2016/2017
CAGECE ¹	2017	637	3.747	22.626	27.010	↑ 9,1%
	2016	615	5.000	19.159	24.744	
SESA ²	2017	6.939	3.445	7.631	18.015	↓ - 6,4%
	2016	7.941	3.764	7.546	19.251	
DETRAN	2017	118	885	3.725	4.728	↑ 7,4%
	2016	109	1.293	2.998	4.400	
SEFAZ	2017	106	1.902	2.032	4.040	↓ - 0,3%
	2016	82	1.656	2.315	4.053	
PMCE	2017	310	1.819	1.670	3.799	↑ 4,8%
	2016	256	1.364	2.005	3.625	
SEDUC	2017	125	499	2.290	2.914	↓ - 5,5%
	2016	106	699	2.281	3.086	
POLÍCIA CIVIL	2017	121	714	734	1.569	↑ 16,2%
	2016	95	517	716	1.350	
GABGOV	2017	329	611	533	1.473	↑ 80,7%
	2016	216	226	373	815	
SSPDS	2017	167	484	696	1.347	↑ 63,2%
	2016	76	187	562	825	
SEJUS	2017	113	169	728	1.010	↑ 65%
	2016	64	108	440	612	

¹Foram contabilizados aos números da Ouvidoria da Cagece (Tabela:Tipo 03), os quantitativos dos Relatórios de Ouvidoria do órgão dos anos de 2016 e 2017.

²Foram contabilizados aos números da Ouvidoria da Sesa (Tabela:Tipo 03), os quantitativos dos Relatórios de Ouvidoria do órgão dos anos de 2016 e 2017.

Segue breve análise sobre os números de cada uma das 10 setoriais mais demandadas, em termos absolutos, quais sejam: Cagece, SESA, Detran, Sefaz, PMCE, Seduc, Polícia Civil, GabGov, SSPDS e Sejus. Desse grupo apenas SESA, Seduc e Sefaz tiveram redução nos registros no ano de 2017. Destaca-se que a Ouvidoria da Sejus, diferente do ano de 2016, ficou entre as mais demandadas no ano de 2017.

- **Cagece:** Representa 35% de todas as demandas da ouvidoria e, no ano de 2017, teve um aumento de 9,1% no número de manifestações. As demandas com maior número de registros são as **reclamações**, com 81,1% de todas as manifestações daquela Companhia, as quais são relacionadas, principalmente, à inoperância no atendimento telefônico, falta de água, insatisfação com a resposta do órgão, problemas na rede de esgoto e insatisfação com o atendimento prestado pelo órgão. Em segundo vem as **solicitações de serviço**, concentrando 13,2% das demandas da Cagece, as quais estão relacionadas à solicitação de conserto de vazamento, desobstrução da rede de esgoto, bem como recuperação de pavimento, solicitação de recuperação de pavimento;
- **Sesa:** Representa 23,3% de todas as demandas da ouvidoria do ano de 2017. No ano de 2012, foi instituída a Rede de Ouvidorias da Secretaria de Saúde do Estado do Ceará, que atualmente conta com 63 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 6,4% 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;
- **Detran:** Representa 6,1% das demandas de ouvidoria e apresentou aumento de 7,4% no ano. As principais manifestações foram relacionadas à demora na entrega da CNH, procedimentos relacionados aos serviços do Detran, demora na entrega do DUT, Insatisfação com o atendimento prestado pelo órgão e solicitação de blitz;
- **Sefaz:** Atualmente concentra 5,2% das demandas de ouvidoria, com redução de 0,3% nos registros no ano de 2017. As principais manifestações estão relacionadas a erro na selagem de notas fiscais, programa sua nota vale dinheiro, tramitação de processos e IPVA;
- **PMCE, Polícia Civil e SSPDS:** Esse grupo de órgãos que pertencem ao Sistema de Segurança Pública representa 8,7% de todas as demandas de ouvidoria. Todas apresentaram aumento no registro de manifestações. A Ouvidoria da Polícia Militar representa 4,9% das manifestações com assuntos relacionados à intensificação de policiamento, conduta de servidor e poluição sonora, destaca-se na Ouvidoria da Polícia Militar os elogios às atividades da polícia. A Ouvidoria da Polícia Civil corresponde a 2% com assuntos relacionados à apuração de crimes comuns, tráfico de drogas e conduta de servidor. A Ouvidoria da SSPDS corresponde a 1,7% das manifestações, as quais estão relacionadas ao não atendimento a ocorrências, intensificação de policiamento e poluição sonora.
- **Seduc:** A Ouvidoria da Seduc representa 3,7% das demandas de ouvidoria e apresentou redução de 5,5% nos registros de manifestações no ano de 2017. Percebemos redução nos seguintes assuntos: conduta de servidores, programas spaece e transporte escolar, entretanto, as manifestações relacionadas à falta de estrutura em escola e assédio sexual e moral tiveram aumento;
- **GabGov:** Representa 2,2% das demandas de ouvidoria e, no ano de 2017, apresentou aumento de 80,7% 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 à Chefia de Gabinete do Governador e com o objetivo de reforçar a melhoria das políticas públicas. Os assuntos mais recorrentes na Ouvidoria do Gabgov foram relacionados ao MAPP, atrelado a uma associação que pleiteava aprovação de um projeto pelo Governo do Estado, a Ouvidoria também recebeu elogios direcionados ao Governador e demandas

relacionadas à violação de direitos humanos, que após a criação da Ouvidoria Especial de Direitos Humanos passou a ser tratada especificamente por essa.

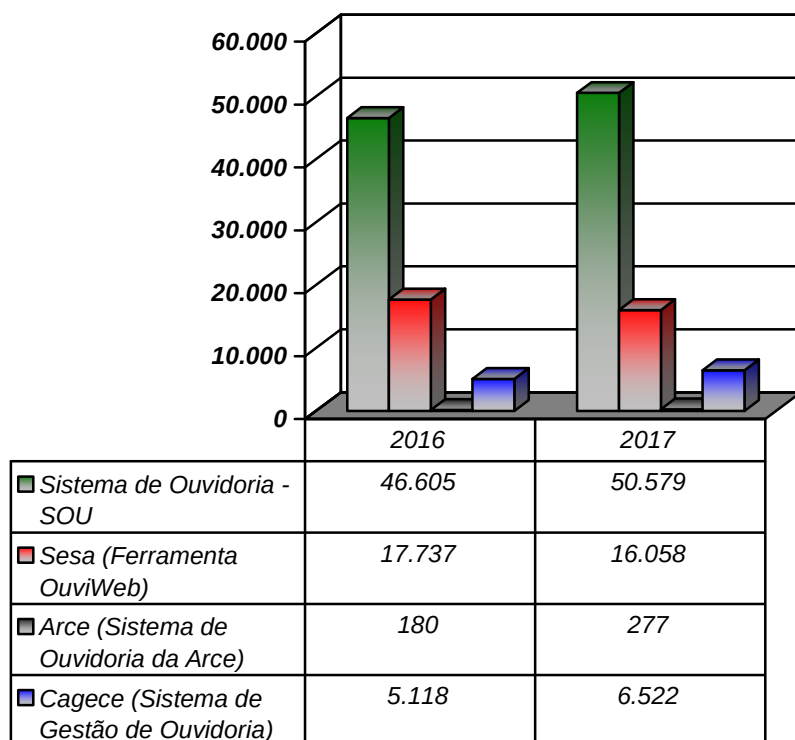
- **Sejus:** Representa 1,3% das demandas de ouvidoria e no ano de 2017 apresentou aumento de 65%. Os assuntos mais recorrentes no âmbito da ouvidoria setorial foram relacionados à violação de direitos humanos, insatisfação com o atendimento prestado pelo órgão e conduta inadequada de servidor (agente penitenciário).

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 Sistema Ouvidor SUS e OuviWeb (Sesa); Sistema de Ouvidoria da Arce - SOA (Transporte, Gás Canalizado e Saneamento); e Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGO (Cagece,); representando cerca de 31,1% 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 registradas 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 68,8% do total.

Gráfico 21 - Registros de Manifestações por Ferramenta Tecnológica



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

No **Quadro** a seguir, constam as manifestações de ouvidoria classificadas por meio de recebimento e ferramenta utilizada. No SOU, os principais meios 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 Acfor. 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	2016	2017	Variação
Sistema de Ouvidoria SOU	Telefone (Central 155)	31.304	32.822	↑4,8%
	Internet (Sistema SOU)	13.591	15.322	↑12,7%
	Presencial (Diversos)	429	861	↑100,7%
	Redes Sociais* (CGE)	421	444	↑5,4%
	E-mail (Diversos)	652	987	↑51,3%
	Carta (Diversos)	208	72	↓-65,3%
	Governo Itinerante (GabGov CGE)	--	71	--
Ouvidoria do SUS/OuvWeb	Sesa (Presencial, Caixa de Sugestão/Coletora, Telefone, E-mail, OuvidorSUS, Outros)	17.737	16.058	↓-9,4%
Sistema de Ouvidoria Arce – SOA	Arce (Telefone, E-mail, Balcão, Portal e Carta)	180	277	↑53,8%
Sistema de Gestão de Ouvidoria SGO	Cagece (Procon, Caixa de Sugestão, Arce, Afcor, Portal, Telefone)	5.118	6.522	↑27,4%
	Total	69.640	73.436	↑5,4%

*As ferramentas que integram as Redes Sociais são Facebook, Twitter e Reclame Aqui.
Fonte: Sistema SOU e Relatórios de Ouvidoria da Sesa da Arce.

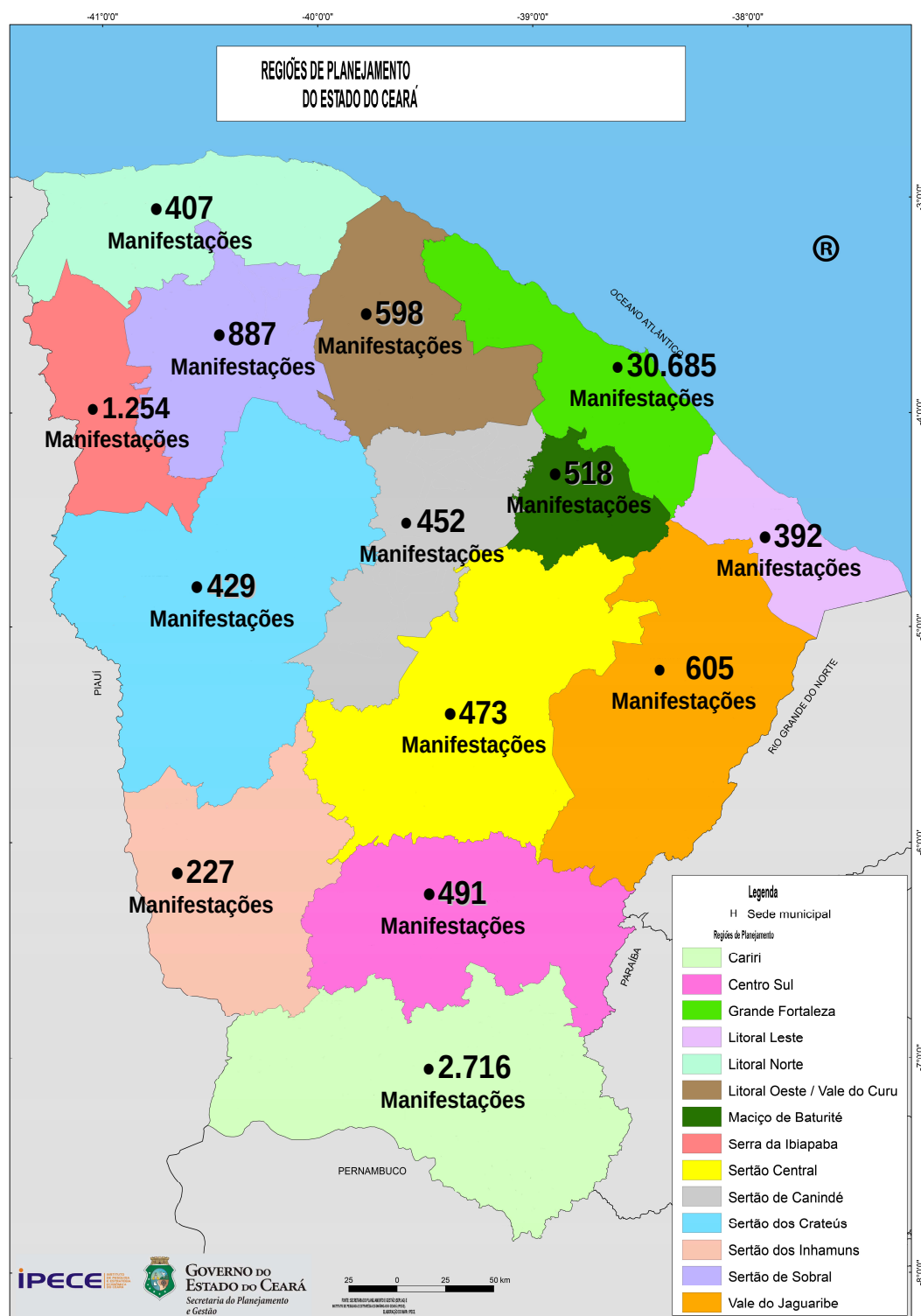
Das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU, a Central de Atendimento 155 consolida-se como o principal meio de entrada da ouvidoria, seguida do Formulário Eletrônico (internet), onde se registra a manifestação diretamente no Sistema SOU. Os meios de entrada e-mail e presencial tiveram aumento significativo, esse último em virtude das ações de ouvidoria de forma descentralizadas que ocorreram no ano de 2017. As manifestações por meio das redes sociais apresentaram pequeno aumento, já as manifestações por carta tiveram redução. No que corresponde a ferramenta da SESA, apesar da redução, os meios de entrada Presencial e Caixa de Sugestão continuam sendo os mais utilizados, e quanto às da Arce e da Cagece, que apresentaram aumento, o meio mais utilizado foi o telefone 0800 (Call Center) dos respectivos órgãos.

3.5 Manifestações de Ouvidoria por Macrorregião de Planejamento

Em seguida, no **mapa por macrorregião de planejamento**, 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 nº. 154/2015 - DOE 22/10/2015).
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU.

Quadro 57
Manifestações por Macrorregião/População/Meio de Entrada
Sistema de Ouvidoria - SOU

Macrorregião de Planejamento	Quantidade de Manifestações 2016 vs. População da Região de Planejamento (%)	Quantidade de Manifestações 2017 vs. População da Região de Planejamento (%)	Percentual do Meio de Entrada Utilizado por População/Região da Região de Planejamento em 2017
Grande Fortaleza	29.117 0,73%	30.685 0,75%	Telefone: 75,9% Internet: 18% Outros: 6%
Cariri	2.210 0,22%	2.716 0,27%	Telefone: 58,3% Internet: 36,7% Outros: 5%
Serra da Ibiapaba	793 0,26%	1.254 0,35%	Telefone: 66,1% Internet: 31,4% Outros: 2,5%
Sertão de Sobral	695 0,15%	887 0,18%	Internet: 49,7% Telefone: 44,6% Outros: 5,7%
Vale do Jaguaribe	466 0,12%	605 0,15%	Internet: 60,3% Telefone: 36,5% Outros: 3,2%
Litoral Oeste/Vale do Curu	734 0,19%	598 0,15%	Telefone: 73% Internet: 21,7% Outros: 5,3%
Maciço de Baturité	346 0,16%	518 0,21%	Telefone: 64% Internet: 32% Outros: 4%
Centro Sul	464 0,12%	491 0,12%	Internet: 52,5% Telefone: 40,5% Outros: 6,8%
Sertão Central	513 0,13%	472 0,12%	Telefone: 48,3% Internet: 45,5% Outros: 6,2%
Sertão de Canindé	291 0,15%	452 0,21%	Telefone: 57% Internet: 23% Outros: 20%
Sertão de Crateús	312 0,09%	429 0,12%	Telefone: 60,8% Internet: 35,8% Outros: 3,4%
Litoral Norte	450 0,11%	407 0,10%	Telefone: 47,6% Internet: 43,9% Outros: 8,5%
Litoral Leste	483 0,26%	392 0,19%	Telefone: 65% Internet: 31,3% Outros: 3,7%
Sertão dos Inhamuns	229 0,29%	227 0,16%	Telefone: 55% Internet: 42,7% Outros: 2,3%

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 no Quadro anterior, observa-se que a região da Grande Fortaleza foi a que apresentou o maior volume de manifestações, com mais de 30 mil manifestações, o que corresponde a 56,5% de todas as demandas registradas no SOU, e representa 0,7% da população. Destaca-se que das demandas provenientes da **Grande Fortaleza**, 78,1% são de Fortaleza, 6,1% são de Maracanaú, 5% são de Caucaia e 2,6% são provenientes de Maracanaú. Ao analisarmos as manifestações por bairros de Fortaleza, constata-se que os bairros Jangurussu, Messejana, Centro, Aldeota, Passaré, Barra do Ceará, Montese e Meireles foram os que mais demandaram no ano de 2017, com assuntos relacionados a “demora na execução dos serviços da Cagece”, “erro na selagem de notas fiscais”, “vazamentos”, tramitação de processos”, “insatisfação com o atendimento prestado pelo órgão”, “programa Sua Nota Vale Dinheiro” e “intensificação de policiamento”.

A segunda região com mais participação na ouvidoria, considerando a quantidade de demanda pelo percentual da população local que a utilizou, é a **Serra da Ibiapaba**, com o registro de 1.254 manifestações, o que corresponde a 0,35% da população. Outras regiões que se destacam pelo percentual de participação da população é o **Cariri**, com 2.715 (0,27%), Sertão de Canindé com 452 (0,21%) e Maciço de Baturité com 518 (0,21%). Em números absolutos, se destacaram também as seguintes regiões: Sertão de Sobral (887 manifestações, que representa 0,18% da população), Vale do Jaguaribe (605 manifestações, representa 0,15% da população) e Litoral Oeste/Vale do Curu (598 manifestações, representa 0,15% da população).

As demais regiões possuem uma representatividade da população muito parecida quanto à participação junto a Ouvidoria, o equivalente a 0,1% da população registraram manifestações em 2017.

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 **Sertão de Sobral**, **Centro Sul** e **Vale do Jaguaribe** foram oriundas da internet. Os municípios da Região Grande Fortaleza, principalmente a capital e os municípios da Serra da Ibiapaba 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 que uma parcela maior da sociedade participe mais.

Quadro 58

Manifestações sem a identificação do município (anônimas) e Manifestações oriundas de outros estados/países.

Origem	Quantidade de Manifestações (%) 2016	Quantidade de Manifestações (%) 2017	Canais Utilizados
Outros Estados	940	1.132	Internet: 83,5% E-mail: 11,3% Outros: 5,1%
Outros Países	18	11	E-mail: 54,5% Internet: 36,3% Telefone: 9,1%
Não Informado	10.721	12.994	Internet: 50,8% Telefone: 45,6% Outros: 3,6%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU.

Constatamos que as manifestações oriundas de municípios de outros estados tiveram pequeno aumento nos registros no ano de 2017. As regiões brasileiras com o maior número de registros foram a Sudeste e Nordeste, com 509 e 270 manifestações, respectivamente. Os municípios com o maior volume de demandas por região foram: São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ), Nova Lima (MG), Belo Horizonte (MG) e Campinas (SP), no Sudeste, e Natal (RN), Mossoró (RN), Recife (PE) e Teresina (PI), no Nordeste. Barão de Cotegipe (RS) e Curitiba (PR), na região Sul. Trindade (GO) e Goiânia (GO), no Centro-Oeste, e Boa Vista (RR), Macapá (AP) e Belém (PA), na Região Norte. Os assuntos dessas manifestações estão relacionados a: “erro na selagem de notas fiscais”, “tramitação de processos”, “concurso público”, “serviços do Detran”, “violação de direitos humanos” e “expedição de certificados e diplomas da UVA”.

No que se refere aos registros de manifestações oriundas de outros países, tivemos, em 2017, registros da Alemanha, Angola, China, Eslovênia, Estados Unidos, Moçambique, Paraguai, Portugal e Reino Unido, com assuntos relacionados a turismo, solicitação de documentos e procedimentos sobre cursos acadêmicos.

3.5.1 Assuntos mais Demandados por Macrorregião/Órgão

Quadro 59
Manifestações por Macrorregião
Assuntos/Órgãos mais demandados
Sistema de Ouvidoria – SOU

Macrorregião de Planejamento/Outros	Assuntos mais demandados 2017
Grande Fortaleza	Inoperância no Atendimento Telefônico (Cagece): 3.350 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 584 Intensificação de Policiamento (PMCE): 442 Demora na Entrega da CNH (Detran): 406 Assistência Hospitalar (Sesa): 202
Cariri	Falta de água (Cagece): 327 Erro na Selagem de Notas Fiscais (Sefaz): 173 Demora na Entrega da CNH (Detran): 97 Insatisfação com o Atendimento Prestado (Sesa): 17 Programa Spaece (Seduc): 10
Vale do Jaguaribe	Demora na entrega da CNH (Detran): 59 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 27 Construção e Manutenção de Estradas (DER): 21 Falta de água (Cagece): 14 Andamento de Obras Públicas (Gabgov): 12
Litoral Oeste/Vale do Curu	Falta de água (Cagece): 73 Demora na Entrega da CNH (Detran): 27 Elogio a servidores/atividades da Polícia (PMCE): 21 Elogio ao Governador do Estado (Gabgov): 17 Processo Seletivo de Professores (Detran): 05
Serra da Ibiapaba	Demora na Entrega da CNH (Detran): 465 Falta de água (Cagece): 96 Erro na Selagem de Notas Fiscais (Sefaz): 126 Insatisfação com o Atendimento Prestado (Sesa): 16
Sertão Central	Falta de água (Cagece): 62 Demora na entrega da CNH (Detran): 36 Cadastro de Empresas (Sefaz): 12 Autorização de procedimentos, consultas e exames (Issec): 11

	Programa Spaece (Seduc): 05
Sertão de Sobral	Demora na entrega da CNH (Detran): 121 Erro na Selagem de Notas Fiscais (Sefaz): 69 Falta de água (Cagece): 43 Insatisfação com a Gestão Institucional (UVA): 08 Insatisfação com o Atendimento Prestado (Sesa): 13
Centro Sul	Demora na entrega da CNH (Detran): 97 Falta de água (Cagece): 32 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 26 Assistência Hospitalar (Seduc): 07 Programa Spaece (Seduc): 06
Sertão de Canindé	Elogio ao Governo do Estado (Gabgov): 20 Elogio às Atividades da Polícia (PMCE): 25 Demora na entrega da CNH (Detran): 15 Assistência Hospitalar (Sesa): 08
Maçico de Baturité	Falta de água (Cagece e Arce): 95 Demora na entrega da CNH (Detran): 35 Intensificação de Policiamento (PMCE): 08 Licitação (Seduc): 06 Elogio ao Governo do Estado (Gabgov): 06
Sertão de Crateús	Falta de Água (Cagece): 82 Demora na entrega da CNH (Detran): 47 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 12 Falta de Atendimento em Delegacia (PC): 05 Licitação (Seduc): 03
Litoral Leste	Falta de água (Cagece): 35 Demora na entrega da CNH (Detran): 29 Construção de Estradas (DER): 14 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 12 Assistência Hospitalar (SESA): 05
Litoral Norte	Falta de água (Cagece): 44 Demora na entrega da CNH (Detran): 28 Manutenção e Recuperação de Rodovias (DER): 13 Programa Sua Nota Vale Dinheiro (Sefaz): 10 Intensificação de Policiamento (PMCE): 09

Sertão dos Inhamuns	Demora na entrega da CNH (Detran): 85 Falta de água (Cagece): 11 Erro na Selagem de Notas Fiscais (Sefaz): 08
Não Informado	Intensificação de Policiamento (PMCE): 742 Conduta Inadequada de Servidor (Seduc): 453 Apuração de Denúncias/Crimes Diversos (PC): 177 Ligações Clandestinas (Cagece): 335 Sonegação Fiscal (Sefaz): 408

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, é analisada a atuação das 65 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

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, da Arce, da Cagece e 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 a seguir**, percebe-se que o cumprimento dos prazos caiu aproximadamente três pontos percentuais em 2017, se comparado com o ano anterior.

Quadro 60

Tempo Médio de Resposta das Manifestações Registradas no SOU

Situação	2016	2017
Manifestações respondidas no Prazo	83,4%	80%
Manifestações respondidas fora do Prazo	15,2%	18,1%
Manifestações não concluídas	1,4%	1,9%

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU. Índice de 2016 em 26/03/2017, Índice de 2017 em 22/03/2018

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 2017 foi de **14 dias**, mesmo índice atingido no ano de 2016. 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 2017.

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 – 2017

ÓRGÃO	ÍNDICE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (em dias)	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
ARCE	100,0%	07	147
CASA CIVIL	100,0%	06	69
CIPP S/A	100,0%	11	18
CGD	100,0%	11	686
EMATERCE	100,0%	10	41
ESP/CE	100,0%	08	38
FUNCAP	100,0%	13	36
FUNTELC	100,0%	06	15
ISSEC	100,0%	07	866
NUTEC	100,0%	24	21
PCCE	100,0%	08	1.568
SEFAZ	100,0%	03	4.040
SEINFRA	100,0%	07	99
SETUR	100,0%	11	108
UVA	100,0%	08	335
ZPE CEARÁ	100,0%	07	2
OEDH	100,0%	13	197
CAGECE	99,9%	12	20.489
SEJUS	99,1%	15	1.010
SEMA	98,8%	07	86
CEE	98,7%	10	166
FUNECE	98,6%	10	731
METROFOR	97,2%	09	837
CIDADES	96,0%	14	230
EGPCE	96,0%	12	25
FUNCEME	95,2%	09	21
GABGOV	94,9%	13	1.473
IDACE	94,8%	06	58
SEAPA	94,4%	24	18
PMCE	94,0%	10	3.799
CGE	92,2%	19	608
SSPDS	91,9%	11	1.347
SESPORTE	88,9%	10	118
STDS	88,9%	12	262

SEPLAG	88,6%	15	641
ETICE	88,5%	12	35
SRH	88,3%	32	43
DAE	88,0%	27	42
SOHIDRA	85,8%	13	127
CED	82,3%	20	17
SEMACE	82,0%	14	563
DER	81,8%	14	545
ADECE	81,8%	11	11
PEFOCE	80,4%	15	271
CEGÁS	80,0%	15	10
JUCEC	77,7%	11	552
SPD	75,5%	18	45
DETRAN	74,1%	15	4.728
S.D.A	73,5%	22	117
SEAS	70,3%	15	155
CEASA	67,7%	14	31
SESA	60,9%	37	1.956
IPECE	55,5%	30	9
PGE	54,2%	29	256
VICEGOV	53,8%	13	26
COGERH	46,2%	55	132
SEDUC	39,8%	34	2.914
SDE	37,5%	50	16
CODECE	33,3%	23	3
CBMCE	30,4%	38	447
SECULT	29,7%	51	175
AESP/CE	28,0%	20	239
URCA	27,5%	32	174
ADAGRI	27,0%	91	96
SECITECE	19,6%	92	66

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU - Relatório de Resolubilidade. Na resolubilidade da Ouvidoria Especial dos Direitos Humanos – OEDH foram consideradas apenas as manifestações registradas após a criação dessa ouvidoria.

As Ouvidorias classificadas como Tipo 1 (até 300 manifestações no ano) que obtiveram o melhor índice de cumprimento do prazo de resposta foram ARCE, CASA CIVIL, CIPP S.A, EMATERCE, ESP/CE, FUNCAP, FUNTELC, NUTEC, OEDH, SEINFRA, SETUR e ZPE CEARÁ atingindo o resultado de 100%. Já aquelas que apresentaram os menores índices de cumprimento do prazo de resposta foram ADAGRI, ADECE, AESP/CE, CEASA, CED, CEGÁS, CODECE, COGERH, DAE, ETICE, IPECE, PEFOCE, PGE, S.D.A, SDE, SEAS, SECITECE, SECULT, SESPORTE, SOHIDRA, SPD, SRH, STDS, URCA e VICEGOV, as quais obtiveram resultado abaixo da meta estabelecida pela CGE que é de 92%.

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, ISSEC e UVA, que atingiram 100% de resolubilidade, e as ouvidorias que ficaram com o índice entre

92% e 98% foram CGE, FUNECE e METROFOR. As Ouvidorias Setoriais que apresentaram os menores índices e abaixo da meta estabelecida pela CGE foram SEPLAG, SEMACE, DER, JUCEC 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 POLÍCIA CIVIL e SEFAZ, atingindo 100% de resolubilidade, seguidas de CAGECE, GABGOV PMCE e SEJUS, que apresentaram índices entre 94% e 99%. As Ouvidorias Setoriais que apresentaram os menores índices e não atingiram a meta estabelecida pela CGE foram DETRAN, SEDUC, SSPDS e SESA.

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

- o acúmulo de funções do servidor designado ouvidor, fato comum nas setoriais que possuem uma baixa quantidade de demanda (tipo 1);
- o dificuldade na sensibilização das áreas internas no fornecimento de informações, principalmente nas setoriais que possuem uma quantidade maior de manifestações;
- o 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);
- o não vinculação da ouvidoria à gestão do órgão e a falta de apoio por parte dessa, bem como o não reconhecimento como área institucional por parte das demais áreas.

4.2 Satisfação dos Usuários

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:

- o Quanto ao conhecimento da Ouvidoria – **38,7%** dos usuários que responderam a pesquisa informaram que tomaram conhecimento da ouvidoria por meio da Internet.
- o Presteza no Atendimento – **91,1%** dos usuários que responderam a pesquisa avaliaram como Excelente, Ótimo e Bom.
- o Qualidade da Resposta – **87,3%** dos usuários que responderam a pesquisa avaliaram como Excelente, Ótimo e Bom.
- o Recomendação da Ouvidoria a outras pessoas – **93,5%** dos usuários que responderam a pesquisa informaram que recomendariam a ouvidoria.

No ano de 2017, 17,7% dos cidadãos que tiveram a manifestação finalizada no sistema optaram por responder a pesquisa de satisfação, correspondendo a 9.231, onde teve um aumento de 35,1% no número de respondentes da pesquisa se comparado com o ano anterior. As Ouvidorias com maior número de usuários que responderam a pesquisa foram Cagece, Detran, Sefaz, Sesa, PMCE e Seduc, as quais apresentaram amostra superior a 200 usuários.

O índice geral de satisfação do usuário da ouvidoria no ano de 2017 foi de 90,6%, quando os usuários avaliaram a Ouvidoria como Excelente, Ótimo ou Bom e indicaram que recomendariam o serviço para outras pessoas. O referido índice aumentou 2,7% 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 por Ouvidoria Setorial

Ouvidoria Setorial	Índice de Satisfação 2016	Índice de Satisfação 2017	Total de usuários que responderam à pesquisa de satisfação (amostra)	
			2016	2017
ADAGRI	75,4%	44,4%	19	6
ADECE	--	0%	0	1
AESP	100%	83,3%	11	10
ARCE	94,8%	80,0%	13	25
CAGECE	92,9%	94,1%	3.226	4.952
CASA CIVIL	88,8%	91,6%	9	12
CBMCE	84,6%	89,1%	9	37
CIPP S.A	51,8%	100,0%	39	2
CEASA	66,6%	100,0%	9	2
SDE	100,0%	50,0%	2	2
CED	88,8%	--	2	0
CEE	84,2%	88,0%	3	28
CEGÁS	83,3%	100,0%	2	1
CGD	78,2%	80,0%	26	40
CGE	88,0%	88,5%	70	125
CODECE	--	--	0	0
COGERH	71,0%	94,1%	23	17
SEMA.	86,6%	76,1%	10	7
DAE	88,8%	100,0%	03	2
S.D.A.	80,0%	81,6%	15	20
DER	85,0%	86,3%	58	78
DETRAN	87,8%	91,8%	719	1.049
EGP	100,0%	100,0%	2	4
EMATERCE	100,0%	66,6%	5	7
ESP	73,3%	79,1%	5	8

ETICE	75,0%	77,7%	4	9
FUNCAP	100,0%	100,0%	4	6
FUNCME	85,1%	83,3%	9	6
FUNECE	82,7%	79,7%	91	94
FUNTELC	100,0%	83,3%	2	6
GABGOV	84,6%	87,0%	115	142
GVICEGOV	77,7%	83,3%	9	2
IDACE	85,7%	91,6%	1	8
IPECE	--	50,0%	0	2
ISSEC	86,5%	78,7%	146	155
JUCEC	70,6%	81,3%	25	75
METROFOR	87,1%	92,3%	122	179
NUTEC	--	100,0%	0	5
PEFOCE	72,8%	84,8%	38	44
PGE	88,3%	88,6%	57	41
PMCE	85,9%	89,5%	299	332
POLÍCIA CIVIL	91,2%	91,6%	133	143
SCIDADES	90,1%	91,6%	51	44
SECITECE	73,3%	100,0%	5	3
OEDH	--	87,5%	--	8
SECULT	79,4%	77,7%	26	12
SEDUC	73,5%	82,7%	307	291
SEFAZ	74,1%	77,4%	604	501
SEINFRA	79,1%	90,9%	8	22
SEJUS	97,5%	80,3%	67	141
SEAS	86,6%	88,8%	10	6
SEMACE	69,3%	87,0%	37	36
SEPLAG	88,5%	89,8%	128	105
SESA	85,7%	88,1%	201	336
SESPORTE	87,0%	84,4%	18	15
SETUR	70,3%	96,9%	9	22
SOHIDRA	84,6%	86,6%	13	15
SPD	55,5%	--	3	0
SEAPA	--	100,0%	0	1
SRH	83,3%	83,3%	4	6
SSPDS	84,5%	88,8%	71	123
STDS	86,0%	87,7%	31	49
URCA	43,5%	68,8%	13	15
UVA	80,0%	84,1%	40	42
ZPE/CE	--	100,0%	0	2

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU

As Ouvidorias Setoriais que apresentaram os melhores resultados na pesquisa de satisfação, no ano de 2017, atingindo o índice de 100% de satisfação dos usuários e superando a meta estabelecida pela CGE, que é de 82% foram: CEGÁS CEASA, CIPP S/A DAE, EGP, FUNCAP, NUTEC, SEAPA, SECITECE e ZPE/CE. Vale ressaltar que todas essas ouvidorias são classificadas como tipo 1, e tiveram baixo número de respondentes.

As Ouvidorias a seguir obtiveram o índice de satisfação entre 82% e 96%, e atingiram a meta estabelecida pela CGE: AESP, CAGECE, CASA CIVIL, CBMCE, CEE, CGE, COGERH, DER, DETRAN, FUNCEME, FUNTELC, GABGOV, GABVICE, IDACE, METROFOR, OEDH, PEFOCE, PGE, PMCE, POLÍCIA CIVIL, SCIDADES, SEAS, SEDUC, SEINFRA, SEMACE, SEPLAG, SESA, SESPORTE, SETUR, SOHIDRA, SRH, SSPDS, STDS e UVA. Ressalta-se que nesse grupo há ouvidorias com o número muito baixo de respondentes, entretanto há ouvidorias com um número expressivo de respondentes.

Já as Ouvidorias ADAGRI, ADECE, ARCE, CGD, EMATERCE, ESP, ETICE, FUNECE, IPECE, ISSEC, JUCEC, SDA, SDE, SECULT, SEFAZ, SEJUS, SEMA e URCA não atingiram a meta instituída pela CGE, apresentando índices de satisfação entre 0% e 81,6%. As Ouvidorias do CED, CODECE e SPD não tiveram respondentes na pesquisa.

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. 74/2018, DOE 23/03/2018, que divulga os resultados, destacamos que no ano de 2017, 23 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. Em 2016, 14 ouvidorias obtiveram pontuação.

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** – Implantação de Posto de Atendimento de Ouvidoria no Terminal Rodoviário Engenheiro João Thomé e Disponibilização do canal de atendimento por WhatsApp.
- **Cagece** – Atendimento descentralizado de ouvidoria nas unidades da companhia; Articulação com o Procon para a redução no tempo das audiências de mediação; Continuidade no aperfeiçoamento na gestão de processos.
- **CIPP S/A** – Disseminação das atividades da Ouvidoria na Colônia de Pescadores do entorno do Terminal Portuário; Inclusão do papel da Ouvidoria no vídeo institucional da companhia.
- **CGE** – Participação da Ouvidoria Setorial em Ações Descentralizadas, como, por exemplo, a Ação Verdes Mares, onde a ouvidoria pode contribuir com o processo de captar manifestações com uma abordagem ativa por meio de formulários impressos.
- **SCidades** – Divulgação da Ouvidoria nas principais obras sob gestão da Secretaria das Cidades; Divulgação interna da Ouvidoria, com a participação em seminário; Aplicação de pesquisa pós a execução/entrega de obras.

- **Funcap** – Projeto Aplausos. Ferramenta desenvolvida na *intranet* para que os servidores e colaboradores do órgão pudessem mandar elogios aos demais colegas. O projeto visa promover a integração entre os funcionários.
- **Funece** - A Ouvidoria passou a integrar e ser parceira do Núcleo de Acolhimento Humanizado as Mulheres em Situação de Violência na Universidade (NAH), tendo participado como componente da mesa de debates no 1º Seminário Contra Mulheres em situação de violência na Universidade. Por ocasião da inauguração do núcleo, a Ouvidora discursou sobre a importância da colaboração da Ouvidoria para a instituição.
- **Gabgov** – Registro e Monitoramento das manifestações oriundas do Facebook do Governador por meio das Ações do Governo Itinerante. Criação da Ouvidoria Especial dos Direitos Humanos.
- **Ipece** – Divulgação interna das atividades da ouvidoria e disseminação da capacitação sobre a detecção de fraude e corrupção, treinamento recebido pela Ouvidoria do Ipece.
- **Issec** – Articulação entre a Ouvidoria e a Direção Técnica do órgão para tratativa dos casos graves que chegaram à ouvidoria no intuito de autorizar os procedimentos, apesar da redução orçamentária as demandas foram atendidas.
- **Jucec** - Consolidação do projeto Café de Negócios, evento direcionado à classe contábil e empresarial, que promove, por meio de palestras mensais, a abertura de diálogo com o cidadão.
- **Metrofor** - Ouvidoria promoveu o evento Outubro Rosa, com o destaque no papel da Ouvidoria na Sede da Companhia e nas Estações.
- **Sefaz** – Realização de levantamentos das principais reclamações e juntamente com a área de negócio buscava soluções junto a Assessoria de Desenvolvimento Institucionais – ADINS especificamente modulando o processo de negócio da respectiva área, bem como informando aos usuários no site da SEFAZ alterações efetivadas, buscando a melhoria da interação com o contribuinte.
- **Seinfra** – Inserção do telefone 155, da Central de Atendimento da Ouvidoria Geral do Estado, nas Placas de Obra do Governo do Estado. Articulação realizada com as assessorias de comunicação da Seinfra e Casa Civil foi providenciado o desenho da nova placa com a informação do canal 155.
- **Sejus** – Publicação da Portaria de Recomendação da Secretária da Justiça e Cidadania para cumprimento dos prazos estabelecidos pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, objetivando tornar mais célere junto às áreas do órgão o encaminhamento das respostas aos cidadãos.
- **Sema** - Divulgação intensiva da Ouvidoria nos sites, blogs, instagrans e em todas as unidades de conservação. Participação da Ouvidoria em eventos programados pela secretaria como: simpósios, seminários, reuniões de grupos de trabalho, festas internas etc.
- **Seplag** – Aplicação de questionário de satisfação ao usuário do transporte de funcionários do Cambeba (Rotas), disponibilizado na internet e divulgado pela assessoria de comunicação aos órgãos do Poder Executivo situado no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora no sentido de obter as informações necessárias para se proceder com a melhoria no atendimento ao usuário; Levantamento dos processos de pensão e aposentadoria, para que sejam tomadas providências no que concerne às pendências para a otimização dos serviços prestados pela SEPLAG.

- **Sesa** - Ampliação e qualificação da Rede de Ouvidorias da Sesa (Implantação de 4 unidades de ouvidoria) 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, a realização de três oficinas, sendo apresentada na segunda oficina, palestra sobre Assédio moral no contexto do serviço público de saúde.
- **Setur** – Objetivando uma solução mais rápida e satisfatória, as irregularidades detectadas nos serviços oferecidos pelos agentes públicos (Estado e Município), a exemplo de falta de segurança, acúmulo de resíduos sólidos, falta de saneamento e poluição sonora nos locais turísticos, a Ouvidoria deu-lhes conhecimento dos fatos para que fossem adotadas as medidas administrativas cabíveis e fazendo viabilizar o envio dos resultados aos cidadãos demandantes.
- **SPD** – Divulgação da Ouvidoria para o público-alvo da Secretaria e seus parceiros (Centro de Referência sobre Drogas – CRD e Comunidades Terapêuticas –C.Ts). Informar por meio de reuniões de apresentação o papel da ouvidoria para garantir o direito do cidadão e seus canais de comunicação para os representantes das comunidades terapêuticas. O mesmo foi feito com a equipe do CRD, sempre reforçando a necessidade da participação do cidadão para melhorar a qualidade do serviço que é oferecido.
- **STDS** - Publicação de Artigo Científico na Revista da Associação Brasileira de Ouvidores sobre a atuação das Ouvidorias em instituições brasileiras, com o título: Diagnóstico das Manifestações da Ouvidoria da Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social do Estado do Ceará – STDS, com o foco na Resolubilidade.

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, 43 Ouvidorias Setoriais responderam que possuem atuação junto à respectiva Gestão, ou seja, pouco mais de 66,1% das Setoriais possuem suas ouvidorias como ferramenta de gestão, 3 a mais que o ano anterior.

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 os Órgãos e Entidades que possuem mais de 500 servidores efetivos no quadro funcional

Recomendação 2) Implantar comissão de assédio moral no órgão/entidade, em consonância com a Lei nº. 15.036/2011 e com o Decreto nº. 31.583/2014, para tratativa das manifestações provenientes da ouvidoria que versam sobre o assunto, e para a realização de campanhas de prevenção e combate ao assédio moral na administração pública.

5.3 – Para ADAGRI, ADECE, AESP/CE, CBMCE, CEGÁS, CODECE, DAE, EMATERCE, ETICE, FUNCAP, JUCEC, OEDH, PCCE, PGE, PMCE, SDE, SECULT, SEPLAG, SETUR, SRH, URCA e VICEGOV.

Recomendação 3) 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.

5.4 – Para ADAGRI, AESP/CE, CAGECE, CASA CIVIL, CBMCE, CEASA, CEE, CEGÁS, CGE, CIPP S/A, CODECE, COGERH, DAE, EGPCE, EMATERCE, ETICE, FUNCEME, GABGOV, IPECE, JUCEC, METROFOR, NUTEC, PCCE, S.D.A, SDE, SEAPA, SEAS, SECULT, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SESPORTE, SETUR, SOHIDRA, SRH, URCA, VICEGOV e ZPE CEARÁ

Recomendação 4) 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 2017, no tocante à variável de infraestrutura (acessibilidade, local adequado, sinalização e equipamentos).

5.5 – ADAGRI, ADECE, AESP/CE, CBMCE, CEASA, CED, CEGÁS, CODECE, COGERH, DAE, DER, DETRAN, ETICE, IPECE, JUCEC, PEFOCE, PGE, S.D.A, SDE, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEMACE, SEPLAG, SESA, SESPORTE, SOHIDRA, SPD, SRH, SSPDS, STDS, URCA e VICEGOV.

Recomendação 5) 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 92% (Meta Institucional CGE) das manifestações no prazo regulamentar.

5.6 – Para ADAGRI, ADECE, ARCE, AESP, CAGECE, CGD, DETRAN, EMATERCE, ESP, ETICE, FUNECE, IPECE, ISSEC, JUCEC, OEDH, PEFOCE, S.D.A., SDE, SECULT, SEDUC, SEFAZ, SEJUS, SEMA, URCA, SEMACE, SESA, SESPORTE, SRH, URCA e UVA.

Recomendação 6) Aperfeiçoar o processo de tratamento e apuração das manifestações de ouvidoria objetivando 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 82% (Meta institucional CGE) de satisfação dos cidadãos ou ainda tiveram alto índice de manifestações registradas como insatisfação com a resposta da instituição.

5.7 – Para ADAGRI, AESP/CE, CBMCE, CEGÁS, COGERH, IPECE, JUCEC, OEDH, PCCE, PEFOCE, S.D.A, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEPLAG, SESA, SETUR, SPD, SRH e VICEGOV.

Recomendação 7) 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 2017 ou apresentaram fora do prazo estabelecido.

5.8 – Para AESP-CE, EGPCCE, ESP, CAGECE, DETRAN, JUCEC, SESA, SEDUC, PMCE, SSPDS, PCCE e SEJUS.

Recomendação 8) 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 prestado pelo órgão e/ou sobre a conduta dos servidores públicos.

5.9 - CAGECE, CGD, DETRAN, GABGOV, OEDH, PC, PMCE, SEAS, SEDUC, SEFAZ, SEJUS e SESA

Recomendação 9) 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.

5.10 – Para SEDUC, SEFAZ, PMCE, UECE, URCA e UVA.

Recomendação 10) Para aqueles órgãos e entidades que possuem estrutura administrativa e atendimento ao público descentralizados analisar a viabilidade de instituir sub-rede de ouvidorias.

5.11 - Para CGE, CASA CIVIL e SESA

Recomendação 11) Realizar o monitoramento das manifestações/mensagens oriundas da ferramenta Diagnóstico Cidadão, disponibilizando o acesso à ferramenta para a Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde e para a Coordenadoria de Fomento ao Controle Social da CGE, para análise e viabilidade de integração com a Plataforma Ceará Transparente.

5.12 - Para CBMCE, PCCE e SEJUS

Recomendação 12) Readequar a composição da equipe de acordo com o tipologia da Ouvidoria Setorial e a quantidade de demandas recebidas para o devido tratamento de acordo com a Portaria n.º 70/2013, que institui os critérios e procedimentos de avaliação de desempenho das ouvidorias.

5.13 – CGE e EGP

Recomendação 13) Realização de capacitação pela CGE nas macrorregiões de planejamento, na área de controle social, como forma de qualificar os profissionais dos órgãos, entidades e equipamentos públicos sediados na Grande Fortaleza e interior do Estado.

5.14 – CAGECE

Recomendação 14) Melhorar a comunicação com o cidadão nas ações realizadas pela Cagece, no tocante à interrupção de serviços e aos esclarecimentos sobre procedimentos e requisitos para atividades da companhia.

Recomendação 15) Monitorar a qualidade e os prazos dos serviços executados pela Cagece, por meio de avaliação contínua junto aos cidadãos.

5.15 – CBMCE

Recomendação 16) 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.

5.16 – CGE

Recomendação 17) Considerar as demandas oriundas do Sistema de Ouvidoria nas matrizes de risco de auditoria, inteligência e controle interno preventivo, de forma a retroalimentar o processo de controle governamental.

5.17 - DETRAN

Recomendação 18) 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 19) 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.

5.18 - FUNECE

Recomendação 20) Melhorar no Atendimento do Hospital Veterinário da FUNECE no que concerne à qualidade do atendimento, acessibilidade ao local, valores das taxas cobradas, isenções e procedimentos para atendimentos emergenciais.

Recomendação 21) Desenvolver um controle confiável para registrar as receitas do Hospital Veterinário, dos atendimentos clínicos realizados, com a devida prestação de contas junto ao DECONFIN e recibo ao usuário, devendo a receita ser depositada em conta própria da FUNECE.

5.19 - METROFOR

Recomendação 22) Atuar no tratamento da causa de problemas relacionados à operação do Metrô na Grande Fortaleza, em Sobral e no Cariri, especialmente no que se refere a atrasos, manutenção e estrutura, bem como a conduta dos funcionários que prestam serviços nas estações, considerando que são a causa da maioria das manifestações de ouvidoria endereçadas àquela Companhia.

5.20 - PMCE

Recomendação 23) Articular com a Coordenadoria de Policiamento Comunitário providências visando diminuir o elevado número de reclamações sobre não atendimento de telefones e de ocorrências.

Recomendação 24) 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 25) Desenhar um modelo de apuração preliminar das manifestações de ouvidoria que 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 26) Reforçar junto às Companhias e Batalhões da Polícia Militar orientações quanto às técnicas de abordagens policiais e a observância aos direitos e garantias individuais nas atividades de policiamento, de forma a proporcionar relações mais humanizadas e justas entre a polícia e comunidade.

Recomendação 27) Reforçar junto às Companhias e Batalhões da Polícia Militar orientações referentes ao uso indevido e excessivo de celular, pelos policiais, nos postos de serviço, na modalidade de policiamento motorizado e a pé, de forma a não comprometer as atividades de policiamento e a própria segurança dos profissionais.

5.21 - POLÍCIA CIVIL

Recomendação 28) Mapear as unidades mais citadas nas manifestações de ouvidoria, no intuito de identificar e priorizar a melhoria na estrutura física e de pessoal para o atendimento nas delegacias.

5.22 - SEDUC

Recomendação 29) Desenvolver campanhas para o combate a agressões morais e sexuais na unidade escolar por parte dos profissionais da área de educação, fortalecendo a importância de professores e núcleo gestor estarem sempre atentos ao tipo de relação que desenvolvem com os alunos.

5.23 - SEFAZ

Recomendação 30) 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, em conformidade com a Norma de Execução n.º 5 de 12/09/2016, que prevê a possibilidade de utilização de outras fontes.

Recomendação 31) Implementar melhorias na ferramenta SANFIT, como forma de identificar e sanar os problemas decorrentes de erros nos cálculos de impostos que contribuem para os erros e atrasos dos processos referentes à selagem das notas fiscais, objetivando a celeridade nos processos de ressarcimento.

Recomendação 32) Analisar o regulamento da Campanha Sua Nota Vale Dinheiro no que concerne ao processamento das notas fiscais e repasse dos valores monetários de créditos atribuídos aos participantes da campanha, sendo motivos de muita insatisfação por parte dos usuários.

5.24 - SEMACE

Recomendação 33) Revisar o processo de licenciamento ambiental de competência da Semace, das atividades e empreendimentos constantes na Resolução do Coema n.º 08/04, em

decorrência das manifestações de ouvidoria, encaminhadas ao órgão, referente à insatisfação com procedimentos vigentes.

5.25 - SEPLAG

Recomendação 34) Incluir nas orientações do manual de terceirização e nos contratos de prestação de serviço a vedação de contratações de colaboradores que possuam grau de parentesco com servidores efetivos e comissionados lotados no órgão/entidade contratante da terceirização, objetivando apresentar padrões de qualidade e que as relações entre as empresas parceiras sejam efetivas e produtivas.

Recomendação 35) Implantar no âmbito da Administração Pública Estadual o programa de reconhecimento, por meio de certificado de menção honrosa, ao servidor público aposentado, pela sua relevância na qualidade dos serviços prestados às instituições públicas e à sociedade.

5.26 - SESA

Recomendação 36) Monitorar a realização de procedimentos, objetivando identificar os problemas determinantes que impactam no cancelamento dos procedimentos já agendados e apresentar melhorias para esse processo.

Recomendação 37) 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 38) 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.