



Relatório de Gestão de OUVIDORIA



2018



**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
Aloísio Barbosa

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

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
Paulo Roberto de Carvalho Nunes

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA
Denise Andrade Araújo

COORDENADORA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO
Rita de Cássia Holanda Matos

COORDENADOR DA ASSESSORIA JURÍDICA, respondendo
Juliana Morais Souza

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO
Flávia Salcedo Coutinho

COORDENADOR DE CONTROLADORIA
Marcelo de Sousa Monteiro

COORDENADORA DE AUDITORIA INTERNA
Kelly Cristina de Oliveira Barbosa

COORDENADOR DE INSPEÇÃO
George Dantas Nunes

COORDENADOR DE OUVIDORIA, respondendo
Jean Lopes dos Santos

COORDENADOR DE TRANSPARÊNCIA
Ítalo José Brígido Coelho

COORDENADOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA
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

LARISSE MARIA FERREIRA MOREIRA
Coordenadora de Ouvidoria - COUVI

JEAN LOPES DOS SANTOS
Articulador da Coordenadoria de Ouvidoria – COUVI

MARIA THAIS PINHEIRO HOLANDA
Orientadora da Célula de Gestão de Ouvidoria

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/COUVI

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

FRANCISCA JÉSSICA MOURA
FRANCISCA SOARES DA 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

Com o advento da Lei nº. 16.710/2018, que dispõe sobre o modelo de gestão do poder executivo, alguns órgãos foram extintos da estrutura da Administração Estadual e outros mudaram de denominação, conforme segue: GABGOV, VICE GOVERNADORIA, SEAPA, SPD e CED foram extintos. No tocante à mudança na denominação, a STDS passa a denominar-se SPS, a Sejus passa a denominar-se SAP, a Sesporte passa a denominar Sejuv e a SDE passa a denominar-se SEDET. No presente relatório utilizaremos as nomenclaturas vigentes e não será contemplada a análise das demandas dos órgãos extintos.

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

Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará - ADAGRI
Aguardando Designação

Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará - ADECE
Maria Cecy de Castro

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

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
Jamile Maia Braide

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
Luciana Costa Vale

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
Alexandre Vieira Neto

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

Fundação Universidade Regional do Cariri - URCA
Durval Mendes Neto

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

Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE
Rafaela Martins Leite Monteiro

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
Franklin Freitas Dantas

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

Polícia Civil - PCCE
Geraldo Wilson Monteiro Nóbrega

Polícia Militar do Ceará - PMCE
Antônio Gilvandro Oliveira de Sousa – Cel QOPM

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
Nayana Silva Lemos Misino

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

Secretaria do Desenvolvimento Econômico e Trabalho - SEDET
Sueli Mota Lima Gonçalves

Secretaria da Educação - SEDUC
Iranir Rodrigues Loiola

Secretaria do Esporte e Juventude - SEJUV
Jorge Sérgio Carneiro Redes

Secretaria Estadual do Meio Ambiente - SEMA
Eline Queiros Pinheiro

Secretaria da Fazenda - SEFAZ
Márcia Morais Ximenes Mendes

Secretaria da Infraestrutura - SEINFRA
Paula Dannyelly Alves Fidelis

Secretaria de Administração Penitenciária - SAP
Débora Gonçalves Lages Rebelo

Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG
Notlin de Araújo Almeida

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 de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos - SPS
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	11
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS - 2018	19
3.1 Quantidade por Grupo e por Tipo de Manifestação	19
3.2 Manifestações Classificadas de Acordo com o Programa de Governo “7 Cearás”	22
3.2.1 - Ceará Saudável	24
3.2.2 Ceará da Gestão Democrática por Resultados	26
3.2.3 - Ceará Pacífico	27
3.2.4 - Ceará de Oportunidades	29
3.2.5 - Ceará do Conhecimento	31
3.2.6 Ceará Acolhedor	33
3.2.7 - Ceará Sustentável	35
3.3 Manifestações por Órgãos e Entidades	37
3.4 Manifestação por Meio de Entrada	44
3.5 Manifestações de Ouvidoria por Macrorregião de Planejamento	46
3.5.1 Assuntos mais Demandados por Macrorregião/Órgão	51
4. ATUAÇÃO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS	54
4.1 Cumprimento do Prazo Regulamentar e Tempo Médio de Resposta	54
4.2 Satisfação dos Usuários.....	58
4.3 Ações Inovadoras por Ouvidoria Setorial.....	63
4.4 Atuação Junto à Gestão da Setorial	64
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES.....	65

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 2018.

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 Ceará Transparente que substituiu a ferramenta 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.

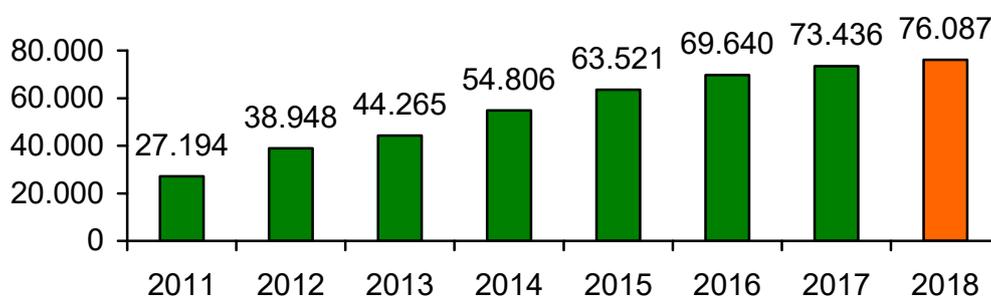
A Rede de Ouvidorias, regulamentada por meio do Decreto n.º 30.938/2012, tem um papel importante nesse processo, a quem cabe atuar na apuração e nas respostas das manifestações apresentadas pelos cidadãos, e, a partir desse contexto, são apresentadas recomendações a serem providenciadas no âmbito da Gestão do Sistema ou pelas respectivas setoriais. Em conformidade com o novo modelo de gestão do Poder Executivo, o Sistema Estadual de Ouvidorias é formado pela CGE, enquanto coordenadora do sistema, pelas 58 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 atualmente é composta por 60 Ouvidorias Setoriais. Vale destacar que com a nova estrutura administrativa foram criados mais quatro novos órgãos, que ainda estão em fase de estruturação e que também disporão de ouvidoria setorial.

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.

Considerando as manifestações pertinentes ao Poder Executivo Estadual, observamos no Gráfico 1 que, entre os anos de 2011 e 2018, a quantidade de manifestações de ouvidoria aumentou 179%, já em 2018 tivemos um crescimento de 3,6% em relação a 2017.

Gráfico 01
Manifestações de Ouvidoria
Pertinentes ao Poder Executivo Estadual
Evolução Anual 2011 a 2018



Fonte: Ceará Transparente - CT e Relatórios das Ouvidorias Setoriais 2011 a 2018 (Sesa, Arce e Cagece)

As manifestações de ouvidoria são atendidas conforme o fluxo dos procedimentos definidos no âmbito da Coordenadoria de Ouvidoria, em que a equipe da Central de Atendimento 155 e a equipe de Monitoramento e Qualidade trabalham em articulação com a Rede de Ouvidorias para o tratamento das demandas apresentadas.

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

Destacamos que não serão tratadas no presente relatório as manifestações cuja classificação é de Competência de Outros Poderes, no qual foram registradas 1.905 demandas dessa natureza, no ano de 2018.

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 2018, 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 2018.

Dessa forma, foram analisadas as providências tomadas pelas Ouvidorias Setoriais referentes às 38 recomendações apresentadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado no Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2017. 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 2018 e constantes na ferramenta e-Pasf, muitas recomendações ainda estão em fase de implementação e algumas já apresentam melhorias nos resultados conforme a constatação de evidências.

Adiante, apresentaremos o estágio atual das recomendações e os respectivos órgãos responsáveis pela implementação. Os planos de ação referentes às ações implementadas ou em andamento constam na ferramenta e-pasf, e estão sendo acompanhados pela Coordenadoria de Ouvidoria da CGE.

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.

Implementado: CGE, CAGECE e SEDUC.

Implementado parcialmente/Em Andamento: CBMCE, EMATERCE, FUNECE, PEOFOCE, PMCE, PCCE, SAP, SEPLAG, SESA, SEMACE, SPS, SSPDS.

Não Implementado: ADAGRI, CIPP S/A, CEASA, CGD, COGERH, DER, DETRAN, JUCEC, SEDET, SEAS, SECITECE, SEFAZ, SECULT, SEMA , URCA, IDACE, e METROFOR.

Não se Aplica: ADECE, AESP/CE, ARCE, CASA CIVIL, CEE, CEGÁS, CODECE, DAE, EGPCE, ESP/CE, FUNCAP, FUNCEME, FUNTELC, IPECE, ISSEC, METROFOR, NUTEC, PGE, SDA, SCIDADES, ETICE, SEJUV, SETUR, SOHIDRA, SRH, UVA, SEINFRA E ZPE CEARÁ.

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.

Implementado: CBMCE, FUNECE, PCCE, PMCE E SESA

Não Implementado: DETRAN, SAP E SEDUC.

5.3 – Para ADAGRI, ADECE, AESP/CE, CBMCE, CEGÁS, CODECE, DAE, EMATERCE, ETICE, FUNCAP, JUCEC, OEDH, PCCE, PGE, PMCE, SEDET, 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.

Implementado: ADECE, AESP/CE, CBMCE, CEGÁS, CODECE, FUNCAP, JUCEC, PCCE, PGE, PMCE, SEDET, SEPLAG e SETUR

Não Implementado: ADAGRI, DAE, EMATERCE, ETICE, OEDH, SECULT E URCA;

Não foi possível Auferir: SRH e VICEGOV.

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, SEDET, SEAPA, SEAS, SECULT, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SEJUV, 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).

Implementado: CASA CIVIL, FUNCEME, SEMA, SEMACE E ZPE CEARÁ.

Implementado parcialmente/Em Andamento: AESP, CBMCE, CEASA, CEGÁS, CGE, CIPP S/A, CODECE, COGERH, EGPC, IPECE, METROFOR, NUTEC, PEFOCE, SEDET, SEPLAG, SECULT, SEJUV E URCA.

Não Implementado: ADAGRI, CAGECE, CEE, DAE, EMATERCE, ETICE, ISSEC, JUCEC, PCCE, S.D.A, SEAS, SETUR, SOHIDRA, SRH e VICEGOV.

5.5 – Para ADAGRI, ADECE, AESP/CE, CBMCE, CEASA, CED, CEGÁS, CODECE, COGERH, DAE, DER, DETRAN, ETICE, IPECE, JUCEC, PEFOCE, PGE, S.D.A, SEDET, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEMACE, SEPLAG, SESA, SEJUV, SOHIDRA, SPD, SRH, SSPDS, SPS, 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.

Implementado: ADECE, AESP/CE, CEASA, CEGÁS, CODECE, DAE, ETICE, JUCEC, PEFOCE, PGE, SEAS, SEMACE, SEPLAG, SEJUV, SRH e SPS.

Implementado parcialmente/Em Andamento: IPECE.

Não Implementado: ADAGRI, CBMCE, COGERH, DER, DETRAN, S.D.A, SEDET, SECITECE, SECULT, SEDUC, SESA, SOHIDRA, SSPDS e URCA.

5.6 – Para ADAGRI, ADECE, ARCE, AESP, CAGECE, CGD, DETRAN, EMATERCE, ESP, ETICE, FUNECE, IPECE, ISSEC, JUCEC, OEDH, PEFOCE, S.D.A., SEDET, SECULT, SEDUC, SEFAZ, SAP, SEMA, SEMACE, SESA, SEJUV, 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.

Implementado: ADAGRI, ARCE, AESP, CAGECE, CGD, DETRAN, EMATERCE, ESP, ETICE, IPECE, ISSEC, JUCEC, OEDH, PEFOCE, SDA, SAP, SESA, SEJUV, SRH e UVA.

Implementado parcialmente/Em Andamento: FUNECE, SECULT, SEDUC E SEFAZ.

Não Implementado: SEMA, URCA e SEMACE.

Não foi possível Auferir: ADECE e SEDET.

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.

Implementado: AESP/CE, CBMCE, CEGÁS, COGERH, JUCEC, S.D.A., SEPLAG, SESA e SRH.

Implementado parcialmente/Em Andamento: PCCE.

Não Implementado: ADAGRI, IPECE, OEDH, PEFOCE, SECITECE, SECULT, SEDUC, SPD, SETUR e VICEGOV.

5.8 – Para AESP-CE, CAGECE, DETRAN, EGPCE, ESP, JUCEC, PMCE, PC, SAP, SEDUC, SESA, SPD, SSPDS e VICEGOV.

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.

Implementado: AESP, CAGECE e EGPCE.

Implementado parcialmente/Em Andamento: JUCEC, PMCE, SEDUC, PC, SAP, SESA e SSPDS.

Não Implementado: DETRAN e ESP

5.9 - Para CAGECE, CGD, DETRAN, GABGOV, OEDH, PC, PMCE, SEAS, SAP, SEDUC, SEFAZ e SESA.

Recomendação 9) Proceder com a inclusão no Ceará Transparente - CT dos resultados das apurações realizadas nas manifestações em que não foi possível fornecer a resposta conclusiva no prazo legal, com indicação dos procedimentos adotados.

Implementado parcialmente/Em Andamento: PC, PMCE, SAP, SEDUC e SESA.

Não Implementado: CAGECE, CGD, DETRAN, OEDH, SEAS e SEFAZ.

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.

Implementado parcialmente/Em Andamento: FUNECE, PMCE e SEDUC

Não Implementado: URCA e SEFAZ

Não se Aplica: UVA

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 Ouvidoria da CGE, para análise e viabilidade de integração com a Plataforma Ceará Transparente.

Não Implementado: CGE, CASA CIVIL e SESA.

5.12 - Para CBMCE, PCCE e SAP

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.

Implementado: CBMCE

Implementado parcialmente/Em Andamento: PCCE

Não Implementado: SAP

5.13 – Para 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.

Implementado parcialmente/Em Andamento: EGPCCE

Não Implementado: CGE

5.14 – Para 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.

Implementado: CAGECE

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

Implementado: CAGECE

5.15 – Para 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.

Implementado parcialmente/Em Andamento: CBMCE

5.16 – Para CGE

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

Não Implementado: CGE

5.17 – Para 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.

Implementado parcialmente/Em Andamento: DETRAN

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.

Não Implementado: DETRAN

5.18 – Para 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.

Implementado parcialmente/Em Andamento: FUNECE

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.

Implementado parcialmente/Em Andamento: FUNECE

5.19 – Para 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.

Implementado parcialmente/Em Andamento: METROFOR

5.20 – Para 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.

Implementado parcialmente/Em Andamento: PMCE

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.

Implementado: PMCE

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 correcional desenvolvida pela CGD.

Implementado parcialmente/Em Andamento: PMCE

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.

Implementado parcialmente/Em Andamento: PMCE

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.

Implementado parcialmente/Em Andamento: PMCE

5.21 – Para 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.

Implementado parcialmente/Em Andamento: PCCE

5.22 – Para 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.

Implementado parcialmente/Em Andamento: SEDUC

5.23 – Para 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.

Não Implementado: SEFAZ

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.

Não Implementado: SEFAZ

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.

Não Implementado: SEFAZ

5.24 - Para 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.

Implementado parcialmente/Em Andamento: SEMACE

5.25 – Para 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.

Não Implementado: SEPLAG

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.

Não Implementado: SEPLAG

5.26 – Para 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.

Implementado parcialmente/Em Andamento: SESA

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.

Implementado parcialmente/Em Andamento: SESA

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.

Implementado parcialmente/Em Andamento: SESA

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 2018, 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 - 2018

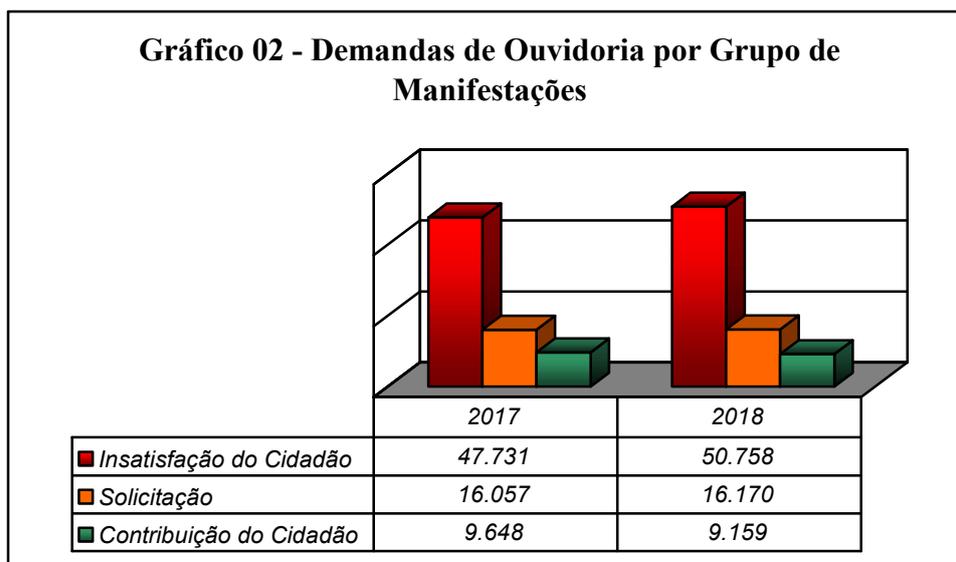
Neste capítulo serão analisadas as manifestações de ouvidoria registradas no ano de 2018 de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados no Ceará Transparente (CT) e dos relatórios apresentados pelas Ouvidorias Setoriais. Cabe registrar que a análise qualitativa se restringirá às dez setoriais mais representativas da Rede, quais sejam: Cagece, Sesa, Sefaz, Detran, PMCE, Seduc, SSPDS, Polícia Civil, Metrofor e SAP, o que representa 84,1% da demanda de ouvidoria, enquanto que a análise quantitativa abordará as manifestações recebidas por todas as 60 Ouvidorias Setoriais que fazem parte da Rede Estadual.

Conforme já mencionado, no ano de 2018, foram registradas 76.087 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 o que somou 1.905 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 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 3,6% nos registros das manifestações de ouvidoria de 2018, se comparado com o ano de 2017.



Fonte: Ceará Transparente – CT e Relatórios de Ouvidoria da Arce, Sesa e Cagece

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.

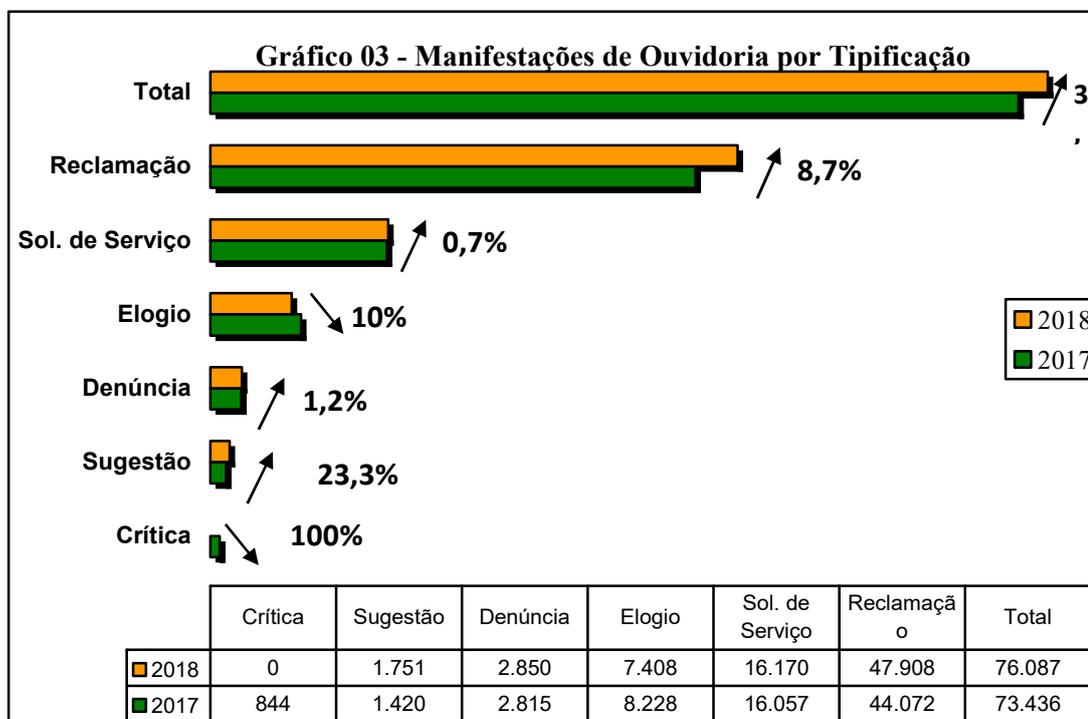
Quadro 01

Demandas de Ouvidoria por Grupo e por Tipo de Manifestação

Tipificação	2017	Percentual 2017	2018	Percentual 2018	Varição 2017/2018
Insatisfação do Cidadão	47.731	64,9%	50.758	66,7%	6,3%
Reclamação	44.072	60%	47.908	63%	8,7%
Denúncia	2.815	3,8%	2.850	3,7%	1,2%
Crítica*	844	1,1%	--	0%	--
Solicitação	16.057	21,8%	16.170	21,2%	0,7%
Contribuição do Cidadão	9.648	13,1%	9.159	12,1%	- 5,0%
Elogio	8.228	11,2%	7.408	9,7%	- 9,9%
Sugestão	1.420	1,9%	1.751	2,3%	23,3%
Total	73.436	100%	76.087	100%	↑ 3,6%

Fonte: Ceará Transparente – CT e Relatórios de Ouvidoria da Sesa da Arce. A manifestação do tipo Crítica não faz mais parte do rol de tipificação das demandas de ouvidoria, não estando mais como opção na plataforma Ceará Transparente.

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: Ceará Transparente - CT e Relatórios de Ouvidoria da Arce, Cagece e Sesa.

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

- **Reclamação** – Tipo de manifestação mais demandado, representou 62,96% de todos os registros em 2018. Os cinco órgãos e entidades que concentraram quase 75,83% das 47.908 reclamações são: **Cagece** (42,76%), **Sesa** (15,04%), **Detran** (7,93%), **Sefaz** (5,88%) e **Seduc** (4,19%). As reclamações tiveram aumento de 8,7% no ano de 2018, em relação a 2017.
- **Solicitação de Serviço** - Representou 21,25% das manifestações de ouvidoria do ano. Os cinco órgãos e entidades que concentraram o maior volume desse tipo de demanda foram **Sesa** (20,37%), **Cagece** (16,77%), **Sefaz** (14,39%), **PMCE** (9,57%) e **Detran** (4,87%), representando 65,99% das 16.170 solicitações do Estado. As solicitações tiveram aumento de 0,70% no ano de 2018.
- **Elogio** - Representou 9,74% das manifestações de ouvidoria. Os cinco órgãos e entidades que concentraram o maior volume dessas demandas atingiram, juntos, 91,65% dos 7.408 elogios, sendo eles: **Sesa** (78,99%), **Cagece** (6,02%), **PMCE** (3,30%), **CGE** (2,33%) e **Polícia Civil** (0,99%). 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 9,96% no ano de 2018, se compararmos com 2017.

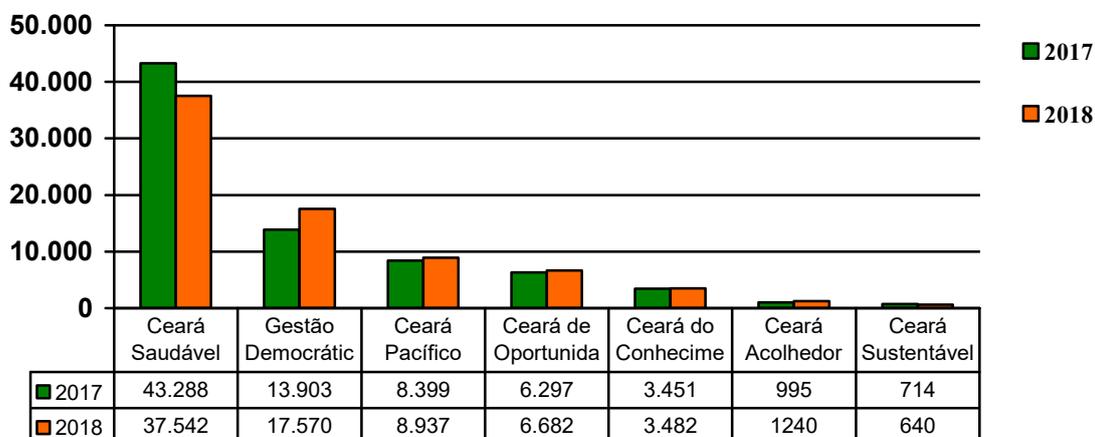
- **Denúncia** - Representou 3,75% das manifestações de ouvidoria de 2018. Os órgãos e entidades que concentraram o maior volume desse tipo de demanda foram **Seduc** (20,77%), **PMCE** (12,10%), **CGD** (11,22%), **Sesa** (10,56%) e **SAP** (8,17%), totalizando 62,84% das 2.850 denúncias. Essa demanda teve aumento de 1,24% no ano de 2018, se comparado com 2017.
- **Sugestão** - Representou 2,30% das manifestações de ouvidoria. Os órgãos que concentraram o maior volume desse tipo de demanda foram: **Sesa** (32,66%), **SSPDS** (5,53%), **SETUR** (3,94%), **DETRAN** (3,76%) e **METROFOR** (3,76%) que somaram 49,68% das 1.751 sugestões. As sugestões tiveram aumento de 23,31% no ano de 2018.
- **Crítica** – O tipo crítica não está mais contemplado na Plataforma Ceará Transparente, por isso não há possibilidade de auferir numericamente a evolução ou involução dessa tipificação.

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.

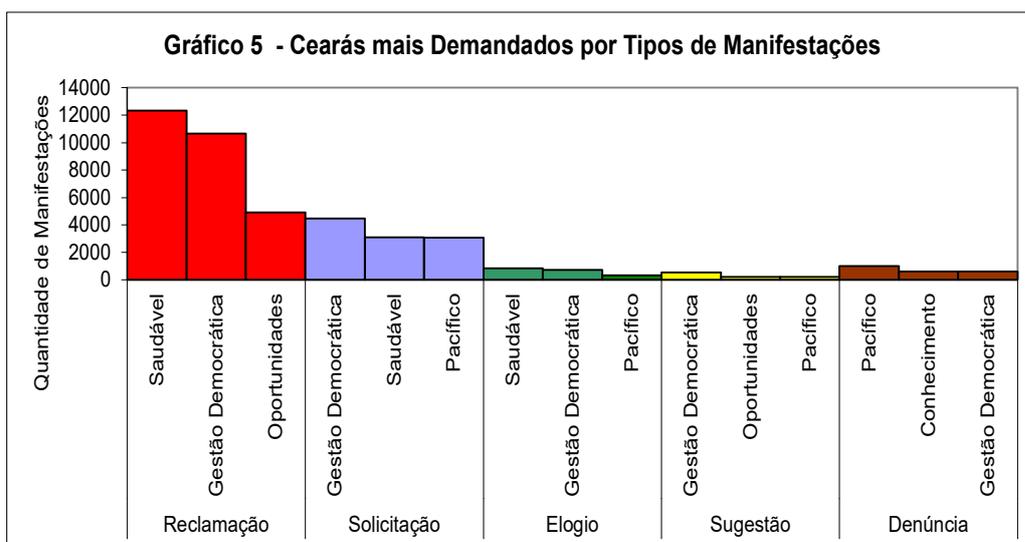
Gráfico 04
Manifestações por Eixos
Programa "7 Cearás"



Fonte: Ceará Transparente e Relatórios da CAGECE e SESA

A partir da análise do gráfico acima, percebe-se 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.

Antes de nos dedicarmos a analisar cada eixo governamental, apresentamos no gráfico abaixo, os tipos de Ceará que mais se destacaram em cada tipo de manifestação de ouvidoria.



Fonte: Ceará Transparente e Relatórios da CAGECE e SESA

3.2.1 - Ceará Saudável

- **Total de Manifestações em 2018:** 37.542 (49,3% dos registros, em 2018)

O Eixo Governamental Ceará Saudável concentra 49,3% das manifestações de ouvidoria, ficando em 1º lugar no número de manifestações de ouvidoria em 2018. 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, Sejuv, Scidades, Cagece, SDA e Ematerce.

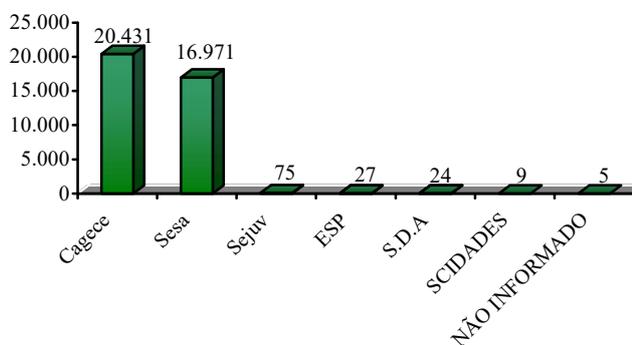
Manifestações por Tema (Quadro 02)

Saneamento Básico	20.464
Saúde	16.998
Esporte e Lazer	75

Fonte: Ceará Transparente e Relatórios da Cagece e Sesa

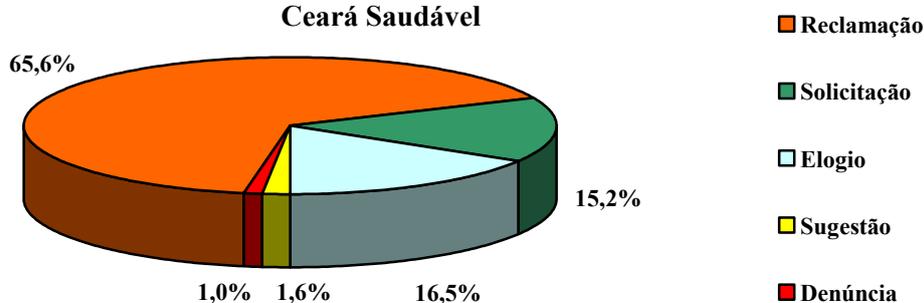
Manifestações por Órgão

Gráfico 06 - Manifestações por Órgão Ceará Saudável



Fonte: Ceará Transparente e Relatórios da CAGECE e SESA

Gráfico 07 - Manifestações por Tipificação Ceará Saudável



Fonte: Ceará Transparente 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	2.497
Problemas nos serviços ou procedimentos realizados	1.921
Problemas na acessibilidade aos serviços relacionados à regulação	1.376
Relacionamento interpessoal	1.102
Inacessibilidade aos serviços agendados	932
Alimentação	288
Manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	178

Fonte: Ceará Transparente

- **Reclamação (Quadro 04)**

Inoperância no atendimento telefônico (Cagece) Falta de água (Cagece)	3.294
Insatisfação com os serviços prestados (Cagece)	1.815
Vazamento em via pública (Cagece)	768
Demora na execução dos serviços (Cagece)	579
Assistência à Saúde (Sesa)	509

Fonte: Ceará Transparente

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

Conserto de vazamento (Cagece)	998
Conserto da Rede de Esgoto (Cagece)	358
Assistência à Saúde (Sesa)	277

Fonte: Ceará Transparente

- **Denúncia (Quadro 06)**

Conduta inadequada de servidor (Cagece e Sesa)	22
Gestão Administrativa, Assédio Moral, Acúmulo de Cargos, Uso Indevido de Veículos (Sesa)	19

Fonte: Ceará Transparente

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

Melhoria na prestação dos serviços (Cagece e Sesa)	18
Gestão administrativa (Sesa)	16
Assistência à Saúde (Sesa)	13

Fonte: Ceará Transparente

- **Elogio registros (Quadro 08)**

Satisfação e agradecimentos pelos serviços prestados nas unidades de saúde (Sesa)	5.820
Satisfação e agradecimentos pelos serviços prestados pelas equipes da Cagece (Cagece)	373

Fonte: Ceará Transparente e Relatórios de Ouvidoria da Sesa e Cagece

3.2.2 Ceará da Gestão Democrática por Resultados

- **Total de Manifestações em 2018:** 17.570 (23% 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, Seplag, CGE, Issec, Seduc, Arce, Jucec e Sesa.** Todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual participam desse Eixo.

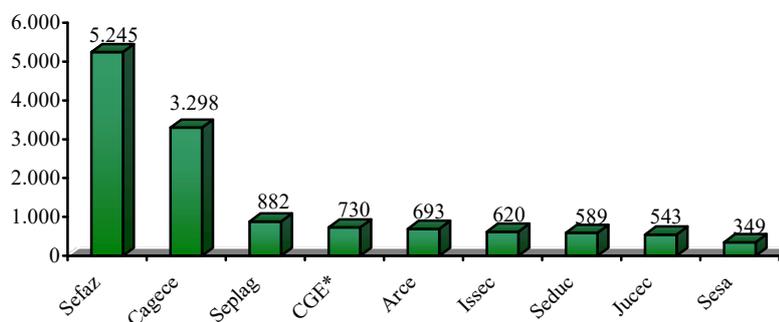
- **Manifestações por Tema (Quadro 09)**

Administração Geral	10.133
Gestão Fiscal	5.245
Transparência, Controle e Participação Social	1.385
Planejamento e Gestão	807

Fonte: Ceará Transparente e Relatório de Ouvidoria da Arce

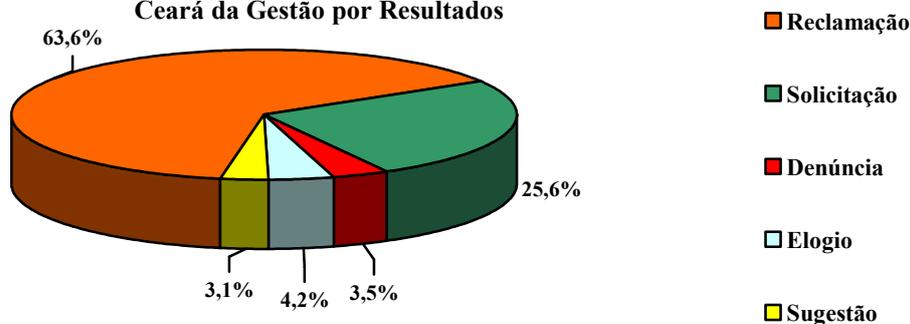
- **Manifestações por Órgão (mais demandados)**

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: Ceará Transparente e Relatório de Ouvidoria da Arce.

Gráfico 09 - Manifestações por Tipificação Ceará da Gestão por Resultados



Fonte: Ceará Transparente

- **Reclamação – (Quadro 10)**

Insatisfação com a resposta de ouvidoria (Diversos)	1.144
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos)	1.101
Inoperância no atendimento telefônico (Diversos)	822
Conduta inadequada de servidor (Diversos)	477
Programa sua nota vale dinheiro (Sefaz)	344

Fonte: Ceará Transparente

- **Solicitação – (Quadro 11)**

Serviço de Mercadoria em Trânsito (Sefaz)	614
Serviço de Fiscalização em empresa (Sefaz)	284
Sonegação Fiscal (Sefaz)	271
Tramitação de processo (Diversos)	211
Selagem de Nota Fiscal (Sefaz)	173

Fonte: Ceará Transparente

- **Denúncia – (Quadro 12)**

Conduta Inadequada de Servidor (Diversos)	214
Acúmulo indevido de cargos (Diversos)	40
Licitação (Processo licitatório) (Diversos)	40
Uso indevido de veículo oficial (Diversos)	30
Irregularidades em Processo Seletivo/Concurso (Diversos)	31

Fonte: Ceará Transparente

- **Elogio – (Quadro 13)**

Elogio a servidor público (Diversos)	362
Elogio a programas, serviços e ações governamentais (Diversos)	142
Elogio às atividades de ouvidoria (Diversos)	111
Elogio ao Governador do Estado (Casa Civil)	66

Fonte: Ceará Transparente

- **Sugestão – (Quadro 14)**

Investimento e melhorias na segurança pública (Casa Civil)	65
Investimentos em programas e projetos (Diversos)	55
Concurso Público (Diversos)	27
Acordo de cooperação/parceria institucionais (Diversos)	14
Melhoria na estrutura em equipamentos e órgãos públicos (Diversos)	11

Fonte: Ceará Transparente

3.2.3 - Ceará Pacífico

- **Total de Manifestações em 2018:** 8.937 (11,7% 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, SAP, SSPDS, PMCE, Polícia Civil, CBMCE, Pefoce e Aesp.

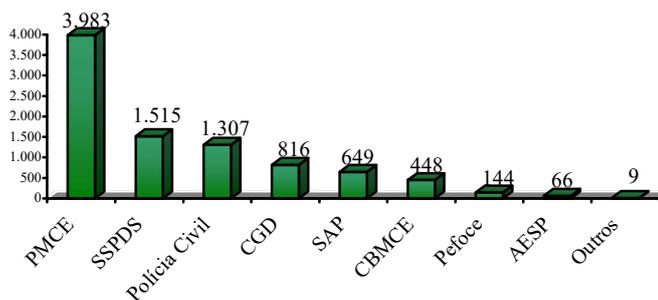
- **Manifestações por Tema (Quadro 15)**

Segurança Pública	8.280
Justiça e Cidadania	649
Política sobre Drogas	08

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU - *No ano de 2018, o órgão responsável pela execução do tema Política sobre Drogas foi a SPD, secretaria extinta com reformulação administrativa do Poder Executivo.

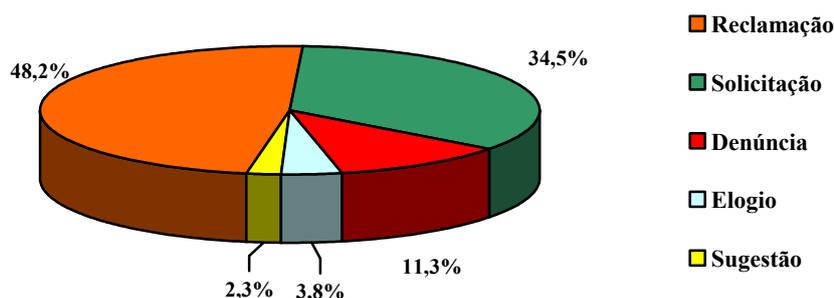
- **Manifestações por Órgão**

Gráfico 10 - Manifestações por Órgão Ceará Pacífico



Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 11 - Manifestações por Tipificação Ceará Pacífico



Fonte: Ceará Transparente

- **Reclamação (Quadro 16)**

Conduta inadequada de policial militar (PMCE, SSPDS, CGD e PC)	1.048
Intensificação/Falta de Policiamento (PMCE e SSPDS)	375
Insatisfação com o serviço prestado pelo órgão (Diversos)	368
Não atendimento a ocorrências (Diversos)	239
Estrutura e funcionamento da Ciops (SSPDS)	195

Fonte: Ceará Transparente

- **Solicitação (Quadro 17)**

Intensificação de policiamento (SSPDS e PMCE)	1.149
Vistoria técnica em edificações (CBMCE)	248
Poluição sonora (SSPDS e PMCE)	167
Ações policiais (ostensivas/inteligência) (Diversos)	111
Apuração de crimes comuns (pessoa, vida, patrimônio, furtos e fraudes) (Diversos)	105

Fonte: Ceará Transparente

- **Denúncia (Quadro 18)**

Conduta inadequada de Servidores, Policiais, Peritos, Delegados e Agentes (Diversos)	596
Apuração de responsabilidade disciplinar	58
Violação de direitos humanos (liberdade, religião, vida, tortura etc.) (Diversos)	57
Abuso de Autoridade (Diversos)	38
Propina (Diversos)	31

Fonte: Ceará Transparente

- **Elogio (Quadro 19)**

Elogio às atividades da polícia (Diversos)	176
Elogio aos serviços prestados pelo órgão (Diversos)	116
Elogio a Servidores, Policiais, Peritos, Delegados e Agentes (Diversos)	83

Fonte: Ceará Transparente

- **Sugestão (Quadro 20)**

Melhorias e investimentos na segurança pública (Diversos)	86
Intensificação de policiamento (SSPDS e PMCE)	22
Ações policiais (ostensivas/inteligência) (Diversos)	10

Fonte: Ceará Transparente

3.2.4 - Ceará de Oportunidades

- **Total de Manifestações em 2018:** 6.682 (8,7% 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 tem como órgãos executores: Adagri, Adece, CIPP S/A, Ceasa, Codece, DAE, DER, Detran, Ematerce, Idace, Metrofor, S.D.A, Scidades, SEDET, Seinfra, Setur, SPS e ZPE Ceará.

- **Manifestações por Tema (Quadro 21)**

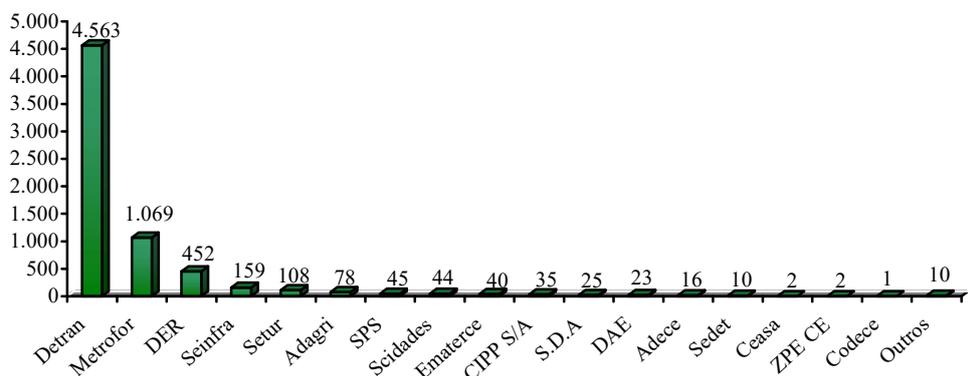
Infraestrutura e Mobilidade	6.288
Agricultura Familiar e Agronegócio	142
Turismo	97

Trabalho e Renda	48
Requalificação Urbana	42
Indústria	26
Empreendedorismo	06
Pesca e Aquicultura*	05
Serviços	03

Fonte: Ceará Transparente. Algumas manifestações não tiveram o tema classificado em decorrência da inexistência desse tipo de classificação no sistema anterior. *No ano de 2018, o órgão responsável pela execução do Pesca e Aquicultura foi a Seapa, secretaria extinta com reformulação administrativa do Poder Executivo.

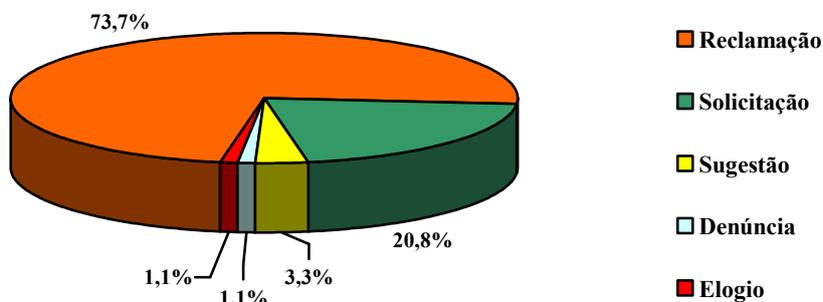
- **Manifestações por Órgão**

Gráfico 12 - Manifestações por Órgão Ceará de Oportunidades



Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 13- Manifestações por Tipificação Ceará de Oportunidades



Fonte: Ceará Transparente

- **Reclamação (Quadro 22)**

Demora na entrega da carteira de motorista (Detran)	1.312
Insatisfação com o atendimento prestado pelo órgão (Diversos)	592
Demora na entrega do DUT/CRLV (Detran)	572
Estrutura e funcionamento do metrô (Metrofor)	490
Serviços diversos prestados pelo Detran (Detran)	126

Fonte: Ceará Transparente

- **Solicitação (Quadro 23)**

Manutenção de estradas (Seinfra e DER)	172
Serviços diversos prestados pelo Detran (Detran)	78

Carteira Nacional de Habilitação (Detran)	73
Solicitação de blitz (Detran e PMCE)	84
Tramitação de processos (Diversos)	38

Fonte: Ceará Transparente

- **Denúncia (Quadro 24)**

Conduta inadequada de servidor (Diversos)	23
Propina (Detran)	21
Manutenção de estradas (Seinfra e DER)	04

Fonte: Ceará Transparente

- **Sugestão (Quadro 25)**

Investimento em programas/projetos governamentais (Diversos)	25
Serviços diversos prestados pelo Detran (Detran)	17
Estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza (Metrofor)	43
Aeroportos Regionais (Setur)	32
Realização de blitz (Detran)	05

Fonte: Ceará Transparente

- **Elogio (Quadro 26)**

Elogio a servidor público (Diversos)	34
Elogio aos serviços prestados pelo órgão (Diversos)	33
Elogio a outros programas, serviços e ações (Diversos)	06

Fonte: Ceará Transparente

3.2.5 - Ceará do Conhecimento

- **Total de Manifestações em 2018: 3.486 (4,5% 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: Secitece, Secult, Seduc, Seinfra, Seplag, Uece, Urca e UVA, CEE, Etice, Funcap, Funtelc e Nutec.

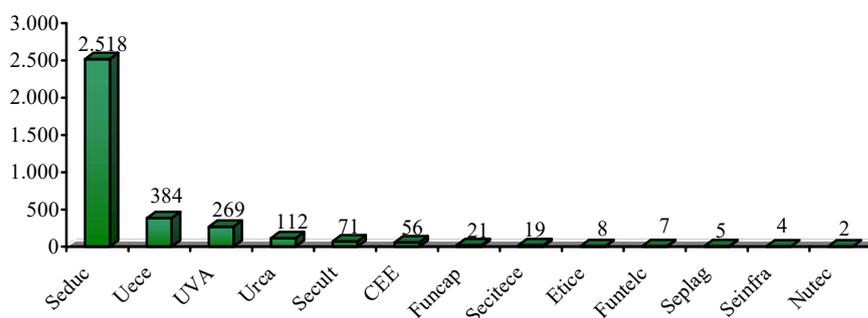
- **Manifestações por Tema (Quadro 27)**

Educação Básica	1.985
Ensino Superior	773
Educação Profissional	604
Cultura	78
Ciência, Tecnologia e Inovação	24

Fonte: Ceará Transparente. Algumas manifestações não tiveram o tema classificado em decorrência da inexistência desse tipo de classificação no sistema anterior.

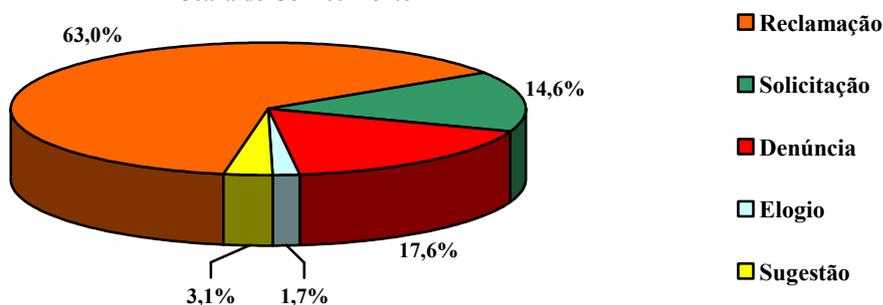
- **Manifestações por Órgão:**

Gráfico 14 - Manifestações por Órgão Ceará do Conhecimento



Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 15 - Manifestações por Tipificação Ceará do Conhecimento



Fonte: Ceará Transparente

- **Reclamação (Quadro 28)**

Conduta inadequada de servidores (Diversos)	685
Insatisfação com procedimentos e normas escolares (Seduc)	144
Insatisfação com o atendimento prestado (Diversos)	135
Falta de estrutura em escola (Seduc)	65
Eleições escolares (Seduc)	52

Fonte: Ceará Transparente

- **Solicitação (Quadro 29)**

Vestibular e Concurso (Comissão Executiva do Vestibular-Cev) (Diversos)	50
Expedição de Certificados e Históricos (Diversos)	34
Eleições escolares (Seduc)	22
Funcionamento da escola e procedimentos escolares (Seduc)	16
CNH Estudantil Popular (Seduc)	08

Fonte: Ceará Transparente

- **Denúncia (Quadro 30)**

Conduta inadequada de servidores (Diversos)	337
Eleições escolares (Seduc)	56
Assédio Sexual e Moral (Seduc)	31
Acúmulo indevido de cargos (Seduc, Uece e Urca)	19
Transgressão ética (Seduc e Urca)	12

Fonte: Ceará Transparente

- **Sugestão (Quadro 31)**

Programas e Projetos Educacionais (Diversos)	11
Edital Ceará Junino (Secult)	07
Restaurante/Área de Convivência (Seduc)	05
Concurso Público (Diversos)	04

Fonte: Ceará Transparente

- **Elogio (Quadro 32)**

Elogio a servidor Público (Diversos)	42
Elogio a outros programas, serviços e ações (Diversos)	18

Fonte: Ceará Transparente

3.2.6 Ceará Acolhedor

- **Total de Manifestações em 2018: 1.240 (1,6% 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: SAP, OEDH, SDA, Ematerce, Idace, Ceasa, SCidades, SPS, Seas e Seplag (Cohab).

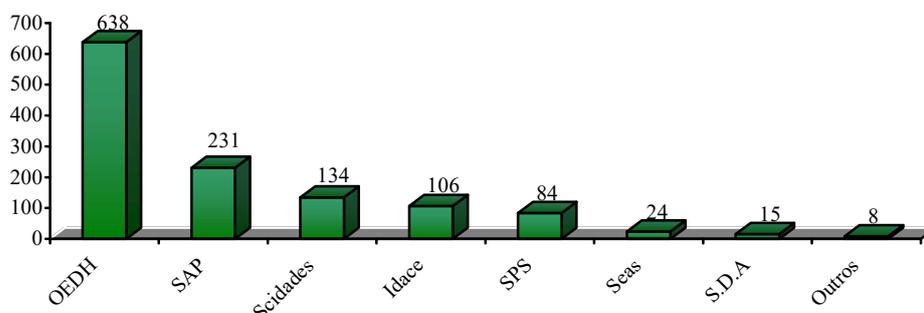
- **Manifestações por Tema (Quadro 33)**

Inclusão Social e Direitos Humanos	1.036
Habitação	134
Assistência Social	64
Segurança Alimentar e Nutricional	06

Fonte: Ceará Transparente

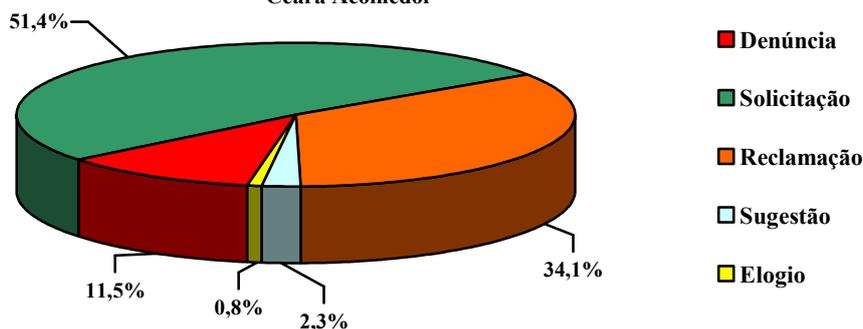
- **Manifestações por Órgão**

Gráfico 16 - Manifestações por Órgão Ceará Acolhedor



Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 17 - Manifestações por Tipificação
Ceará Acolhedor



Fonte: Ceará Transparente

- **Denúncia (Quadro 34)**

Violação de direitos humanos (Diversos)	112
Conduta Inadequada de Servidor (Diversos)	20

Fonte: Ceará Transparente

- **Solicitação (Quadro 35)**

Assistência e orientação jurídica (Diversos)	236
Procedimentos e orientações para solicitação de informação (Diversos)	120
Título de terra (Procedimentos e entrega) (Idace)	39
Violação de direitos humanos (Diversos)	38
Solicitação de documentos (Diversos)	35

Fonte: Ceará Transparente

- **Reclamação (Quadro 36)**

Insatisfação com o atendimento prestado (Diversos)	83
Estrutura e funcionamento do Vapt-Vupt (SPS)	49
Violação de direitos humanos (Diversos)	41
Desapropriações/Indenizações (Scidades)	41
Programas e Projetos assistenciais (OEDH e SPS)	21
Título de terra (Procedimentos e entrega) (Idace)	19

Fonte: Ceará Transparente

- **Sugestão (Quadro 37)**

Programas e Projetos assistenciais (OEDH e SPS)	06
Estrutura e funcionamento de equipamentos públicos (Diversos)	05

Fonte: Ceará Transparente

- **Elogio (Quadro 38)**

Elogio aos serviços prestados pelos órgãos (Diversos)	08
Elogio a servidor Público (Diversos)	02

Fonte: Ceará Transparente

3.2.7 - Ceará Sustentável

- **Total de Manifestações em 2018:** 640 (0,8% dos registros)

Concentra apenas 0,8% 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, Cogeh, Funceme, Nutec, Scidades, Sema e Semace.

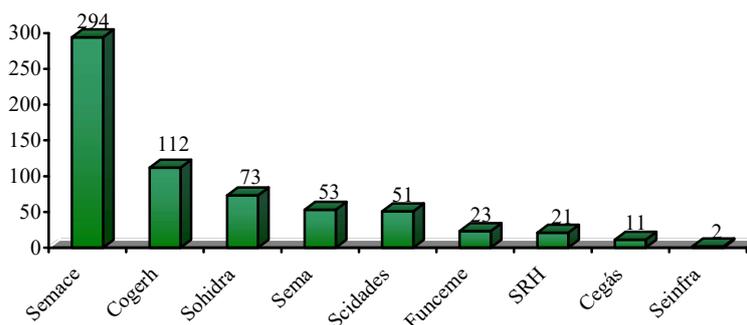
- **Manifestações por Tema (Quadro 39)**

Meio Ambiente	284
Recursos Hídricos	135
Energias	13

Fonte: Ceará Transparente

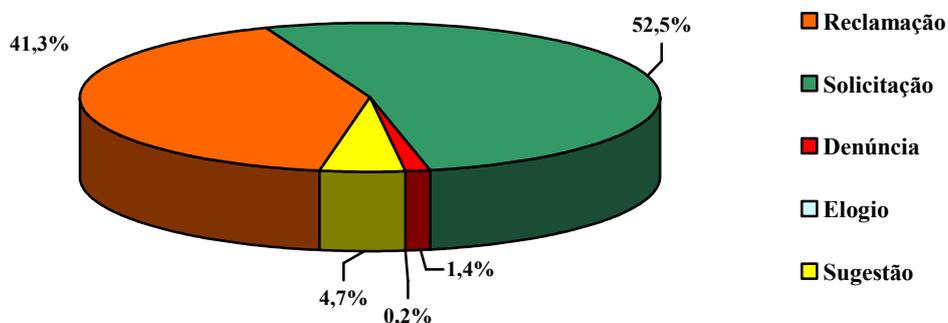
- **Manifestações por Órgão**

Gráfico 18 - Manifestações por Órgão Ceará Sustentável



Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 19 - Manifestações por Tipificação Ceará Sustentável



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

- **Solicitação (Quadro 40)**

Fiscalização/Poluição/Degradação ambiental (Sema e Semace)	147
Ações e Programas de Combate à Seca e Estiagem (Diversos)	41
Perfuração de Poços (construção, instalação e revitalização) (SRH e Sohidra)	23
Fiscalização de recursos hídricos (Diversos)	22

Fonte: Ceará Transparente

- **Reclamação (Quadro 41)**

Fiscalização /Poluição/Degradação ambiental (Sema e Semace)	66
Insatisfação com o atendimento prestado pelo órgão (Diversos)	34
Projeto Rio Maranguapinho (Scidades)	25
Perfuração de Poços (SRH e Sohidra)	13

Fonte: Ceará Transparente

- **Denúncia (Quadro 42)**

Fiscalização/Ambiental/Recursos Hídricos (SRH, Sema e Semace)	05
Conduta inadequada de servidor (Diversos)	04

Fonte: Ceará Transparente

- **Sugestão (Quadro 43)**

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

Fonte: Ceará Transparente

- **Elogio (Quadro 44)**

Elogio a servidor Público (Diversos)	01
---	----

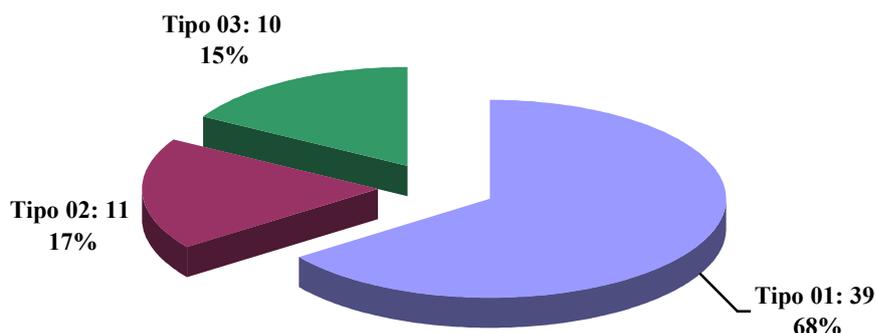
Fonte: Ceará Transparente

3.3 Manifestações por Órgãos e Entidades

As 60 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 Ceará Transparente, gerenciado pela CGE, até 300 manifestações no ano de 2018 estão classificadas como Tipo 01, as ouvidorias que receberam entre 301 e 1.000 manifestações no ano de 2018 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 2018.

Gráfico 20
Quantitativo de Ouvidorias Setoriais por Tipologia



Fonte: Ceará Transparente - CT

Quadro 45

Quantidade de manifestações por tipo de ouvidoria

Tipologia	Quantidade de Órgãos	Total de Manifestações
Tipo 01	39	4.069
Tipo 02	11	6.914
Tipo 03	10	63.771

Fonte: Ceará Transparente - CT e Relatórios da Arce, Cagece e Sesa

Nos quadros a seguir estão elencadas as manifestações de todos os órgãos e entidades nos anos de 2017 e 2018 por grupo de manifestações e porte da ouvidoria, bem como a variação percentual no registro de manifestações nos referidos anos.

Quadro 46

Quadro Geral de Manifestações por Ouvidoria 2017 e 2018

TIPO 01 (Registro de até 300 manifestações no CT em 2018)

Órgão	Ano	Contribuição do Cidadão	Solicitações	Insatisfação do Cidadão	Total	Varição 2017/2018
ARCE*	2018	9	61	623	693	↑ 63,44%
	2017	2	26	396	424	
SCIDADES	2018	5	94	181	280	↑ 21,74%
	2017	8	78	144	230	
SPS	2018	15	62	164	241	↓ - 8,02%
	2017	19	58	185	262	
SEAS	2018	4	28	204	236	↑ 43,03%
	2017	1	14	140	165	
SEINFRA	2018	15	74	120	209	↑ 111,11%
	2017	2	29	68	99	
PGE	2018	6	63	123	192	↓ - 25 %
	2017	3	107	146	256	
PEFOCE	2018	19	60	111	190	↓ - 29,89%
	2017	27	81	163	271	
SECULT	2018	27	42	110	179	↑ 2,29%
	2017	22	69	84	175	
COGERH	2018	4	67	86	157	↑ 18,94%
	2017	8	71	53	132	
ADAGRI	2018	7	54	74	135	↑ 40,63%
	2017	3	27	66	96	
IDACE	2018	4	67	58	129	↑ 122,41%
	2017	0	24	34	58	
URCA	2018	13	21	89	123	↓ - 29,31%

	2017	9	23	142	174	
SETUR	2018	69	27	27	123	↑ 13,88%
	2017	46	34	28	108	
SEJUV	2018	11	42	57	110	↓ - 6,78 %
	2017	18	42	58	118	
AESP-CE	2018	15	25	65	105	↓ - 56,07%
	2017	62	77	100	239	
S.D.A	2018	6	40	58	104	↓ - 11,11%
	2017	9	47	61	117	
CEE	2018	2	64	36	102	↓ - 38,55%
	2017	3	98	65	166	
SOHIDRA	2018	5	47	43	95	↓ - 25,20%
	2017	4	74	49	127	
CASA CIVIL	2018	26	23	44	93	↑ 34,78%
	2017	22	27	20	69	
EMATERCE	2018	8	14	63	85	↑ 107,32%
	2017	2	10	29	41	
SEMA	2018	19	23	26	68	↓ - 20,93%
	2017	20	31	35	86	
CIPP S/A	2018	1	3	56	60	↑ 233,32%
	2017	14	2	2	18	
DAE	2018	4	12	25	41	↓ - 2,38%
	2017	3	14	25	42	
SECITECE	2018	7	8	23	38	↓ - 42,42 %
	2017	10	22	34	66	
FUNCEME	2018	7	15	13	35	↑ 66,67%
	2017	7	7	7	21	
ESP	2018	2	8	23	33	↓ -13,16%
	2017	1	8	29	38	
SRH	2018	1	19	12	32	↓ -25,58%
	2017	6	25	12	43	

ADECE	2018	5	10	14	29	↑ 163,64%
	2017	2	6	3	11	
FUNCAP	2018	3	8	16	27	↓ -25%
	2017	1	10	25	36	
CEASA	2018	3	3	16	22	↓ -29,03%
	2017	4	7	20	31	
CEGAS	2018	1	7	12	20	↑ 100%
	2017	0	4	6	10	
IPECE	2018	4	10	4	18	↑ 100%
	2017	2	6	1	9	
ETICE	2018	1	12	4	17	↓ -51,43%
	2017	6	10	19	35	
NUTEC	2018	6	1	9	16	↓ -23,81%
	2017	2	3	16	21	
SEDET	2018	2	7	2	11	↓ -31,25 %
	2017	3	9	4	16	
EGPCE	2018	3	2	4	9	↓ -64%
	2017	10	4	11	25	
FUNTELC	2018	1	2	5	8	↓ -46,67%
	2017	3	5	7	15	
ZPE	2018	0	3	0	3	↑ 50%
	2017	0	1	1	2	
CODECE	2018	1	0	0	1	↓ - 66,67%
	2017	0	0	3	3	

*Foram contabilizados aos números da Ouvidoria da Arce (Tabela:Tipo 01) os quantitativos dos Relatórios de Ouvidoria do órgão dos anos de 2017 e 2018.

Quadro 47

Quadro Geral de Manifestações por Ouvidoria 2017 e 2018

TIPO 02 (301 a 1000 manifestações registradas no CT em 2018)

Órgão	Ano	Contribuição do Cidadão	Solicitação	Insatisfação do Cidadão	Total	Varição 2017/2018
SEPLAG	2018	55	270	563	888	↑ 38,53%

	2017	32	235	374	641	
CGD	2018	13	63	797	873	↑ 27,26%
	2017	3	41	642	686	
CGE	2018	206	119	372	697	↑ 14,64%
	2017	227	64	317	608	
OEDH	2018	6	475	186	667	↑ 238,58%
	2017	1	124	72	197	
ISSEC	2018	65	64	491	620	↓ -28,41%
	2017	116	86	664	866	
DER	2018	20	274	279	573	↑ 5,14%
	2017	21	250	274	545	
CBMCE	2018	10	326	232	568	↑ 27,07%
	2017	27	275	145	447	
JUCEC	2018	24	128	391	543	↓ -1,63%
	2017	17	149	386	552	
FUNECE	2018	26	128	383	537	↓ -26,54%
	2017	36	247	448	731	
SEMACE	2018	19	205	277	501	↓ -11,01%
	2017	28	194	341	563	
UVA	2018	36	99	312	447	↑ 33,43%
	2017	15	86	234	335	

Quadro 48

Quadro Geral de Manifestações por Ouvidoria 2017 e 2018

TIPO 03 (acima de 1.000 manifestações registradas no CT em 2018)

Órgão	Ano	Contribuição do Cidadão	Solicitação de Serviço	Insatisfação do Cidadão	Total	Varição 2017/2018
CAGECE ¹	2018	493	2.712	20.524	23.729	↑ 12,15%
	2017	637	3.747	22.626	27.010	
SESA ²	2018	6.424	3.294	7.602	17.320	↓ -3,86%
	2017	6.939	3.445	7.631	18.015	
SEFAZ	2018	79	2.327	2.839	5.245	↑ 29,83%

	2017	106	1.902	2.032	4.040	
DETRAN	2018	121	789	3.861	4.771	↑ 0,91%
	2017	118	885	3.725	4.728	
PMCE	2018	302	1.549	2.352	4.203	↑ 10,63%
	2017	310	1.819	1.670	3.799	
SEDUC	2018	125	379	2.603	3.107	↑ 6,61%
	2017	125	499	2.290	2.914	
SSPDS	2018	133	505	919	1.557	↑ 15,59%
	2017	167	484	696	1.347	
POLÍCIA CIVIL	2018	95	511	819	1.425	↓ - 9,18%
	2017	121	714	734	1.569	
METROFOR	2018	99	196	1.002	1.297	↑ 54,96%
	2017	66	116	655	837	
SAP	2018	80	226	811	1.117	↑ 10,59%
	2017	113	169	728	1.010	

¹Foram contabilizados aos números da Ouvidoria da Cagece (Tabela:Tipo 03) os quantitativos dos Relatórios de Ouvidoria do órgão dos anos de 2017 e 2018.

²Foram contabilizados aos números da Ouvidoria da Sesa (Tabela:Tipo 03) os quantitativos dos Relatórios de Ouvidoria do órgão dos anos de 2017 e 2018.

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, Metrofor, SSPDS e SAP. Desse grupo apenas SESA e Polícia Civil tiveram redução nos registros no ano de 2018. Destaca-se que a Ouvidoria do Metrofor, diferente do ano de 2017, ficou entre as dez mais demandadas no ano de 2018.

- **Cagece:** Representa 31,1% de todas as demandas da ouvidoria e, no ano de 2018, teve um aumento de 12,1% no número de manifestações. As demandas com maior número de registros são as reclamações, com 86,3% de todas as manifestações daquela Companhia, as quais são relacionadas, principalmente, à falta de água, insatisfação com o atendimento/serviços prestado pelo órgão, vazamentos, inoperância no atendimento por telefone e desobstrução na rede de esgoto. Em segundo estão as solicitações, concentrando 11,4% das demandas da Cagece, as quais estão relacionadas a vazamentos, problemas na rede de esgoto, desobstrução da rede de esgoto, bem como recuperação de pavimento e ligações clandestinas/irregulares (água-esgoto);
- **Sesa:** Representa 22,7% de todas as demandas da ouvidoria do ano de 2018. No ano de 2012, foi instituída a Sub-rede de Ouvidorias da Secretaria de Saúde do Estado do Ceará, que atualmente conta com 69 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 3,8% nas demandas, podendo associar essa redução nas

manifestações oriundas das ferramentas sob o gerenciamento da Ouvidoria da Sesa, considerando que na ferramenta CT houve aumento nos registros, como podemos ver mais adiante;

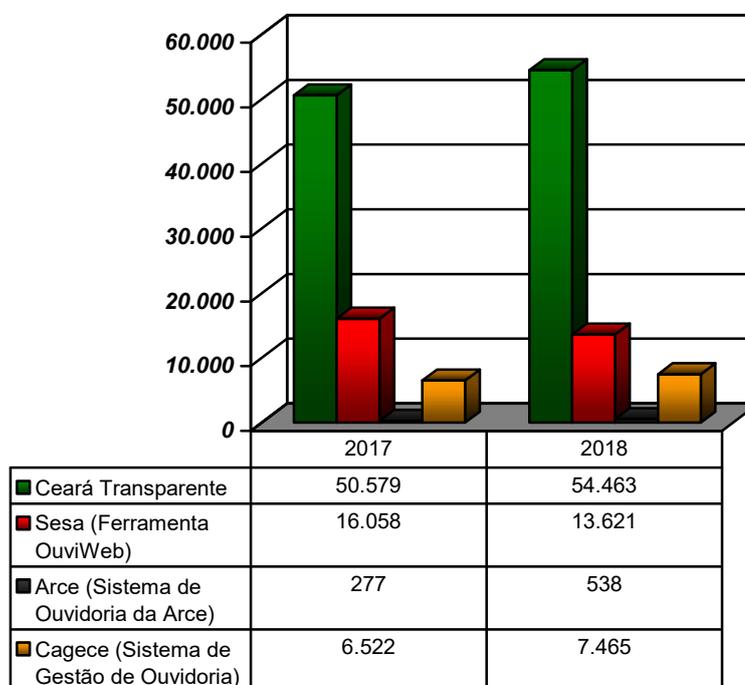
- **Detran:** Representa 6,2% das demandas de ouvidoria e apresentou aumento de 0,9% no ano. As principais manifestações foram relacionadas à demora na entrega da CNH, demora na entrega do DUT, insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão, certificado de registro de veículo (CRLV/CRV) e procedimentos relacionados aos serviços do Detran;
- **Sefaz:** Atualmente concentra 6,8% das demandas de ouvidoria, com aumento de 29,8% nos registros no ano de 2018. As principais manifestações estão relacionadas a serviço de mercadoria em trânsito, erro na selagem de notas fiscais, IPVA, programa sua nota vale dinheiro e serviço de fiscalização de empresa;
- **PMCE, Polícia Civil e SSPDS:** Esse grupo de órgãos que pertencem ao Sistema de Segurança Pública representa 9,4% de todas as demandas do ano de 2018. Todas as ouvidorias apresentaram aumento no registro de manifestações, exceto a Ouvidoria da Polícia Civil que houve redução de 9,1% nos registros no ano de 2018, com assuntos relacionados à conduta de servidor, apuração de crimes comuns e tráfico de drogas. A Ouvidoria da Polícia Militar representa 5,5% das manifestações com assuntos relacionados à intensificação de policiamento, conduta de policial militar e poluição sonora, destaca-se na Ouvidoria da Polícia Militar os elogios às atividades da polícia e elogio aos serviços prestados. A Ouvidoria da SSPDS corresponde a 2% das manifestações, as quais estão relacionadas à estrutura e funcionamento da CIOPS, não atendimento a ocorrências e melhorias na segurança pública.
- **Seduc:** A Ouvidoria da Seduc representa 4% das demandas de ouvidoria e apresentou aumento de 6,6% nos registros de manifestações no ano de 2018. Percebemos aumento nos seguintes assuntos: conduta de servidores, eleições em escola e insatisfação com procedimentos e normas escolares, entretanto, as manifestações relacionadas à falta de estrutura em escola e irregularidades em processo de seleção/concurso tiveram redução;
- **Metrofor:** Atualmente concentra 1,7% das demandas de ouvidoria, com aumento de 54,9% nos registros no ano de 2018. As principais manifestações estão relacionadas à estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza, operacionalização do metrô (linha sul e oeste), estrutura e funcionamento das estações do metrô, operacionalização do metrô VLT de Parangaba-Mucuripe e conduta inadequada de servidor;
- **SAP:** Representa 1,4% das demandas de ouvidoria e no ano de 2018 apresentou aumento de 10,5%. Os assuntos mais recorrentes no âmbito da ouvidoria setorial foram relacionados à custódia de presos, insatisfação com os serviços prestado pelo órgão, conduta de servidor, efetivo de presos em unidades prisionais e violação de direitos humanos.

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 a ferramenta oficial de ouvidoria, 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 28,4% de todas as manifestações recebidas pelo Poder Executivo Estadual, o que denota a necessidade de integração do CT 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 Ceará Transparente (CT) a principal ferramenta, por ser a oficial do Sistema Estadual e por possuir a maior parte dos registros, aproximadamente 71,6% do total.

Gráfico 21 - Registros de Manifestações por Ferramenta Tecnológica



Fonte: Ceará Transparente - CT 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 Ceará Transparente, 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 Acor. No Sistema de Ouvidoria da Arce (SOA), o principal canal utilizado é o 0800 (Central de Atendimento da Arce).

Quadro 49

Manifestações por Meio de Entrada

Sistema	Meio de Entrada	2017	2018	Variação
Ceará Transparente - CT	Telefone (Central 155)	32.822	32.310	↓ -1,5%
	Internet (Sistema CT)	15.322	16.010	↑ 4,4%
	Presencial (Diversos)	861	1.923	↑ 123,3%
	E-mail (Diversos)	987	1.018	↑ 3,1%
	Redes Sociais* (CGE)	444	563	↑ 26,8%
	Governo Itinerante (GabGov)	71	112	↑ 57,5%
	Carta (Diversos)	72	65	↓ -9,7%
	Telefone Fixo (Diversos)	--	2.145	--
	Caixa de Sugestões (Sesa)	--	317	--
Ouvidoria do SUS/OuvWeb	Sesa (Presencial, Caixa de Sugestão/Coletora, Telefone, E-mail, OuvidorSUS, Outros)	16.058	13.621	↓ -15,1%
Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA	Arce (Telefone, E-mail, Balcão, Portal e Carta)	277	538	↑ 94,2%
Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGO	Cagece (Procon, Caixa de Sugestão, Arce, Acor, Portal, Telefone)	6.522	7.465	↑ 14,4%
	Total	73.436	76.087	↑ 3,6%

Fonte: Ceará Transparente e Relatórios de Ouvidoria da Arce, Cagece e Sesa.

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

Das manifestações registradas no Ceará Transparente - CT, 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

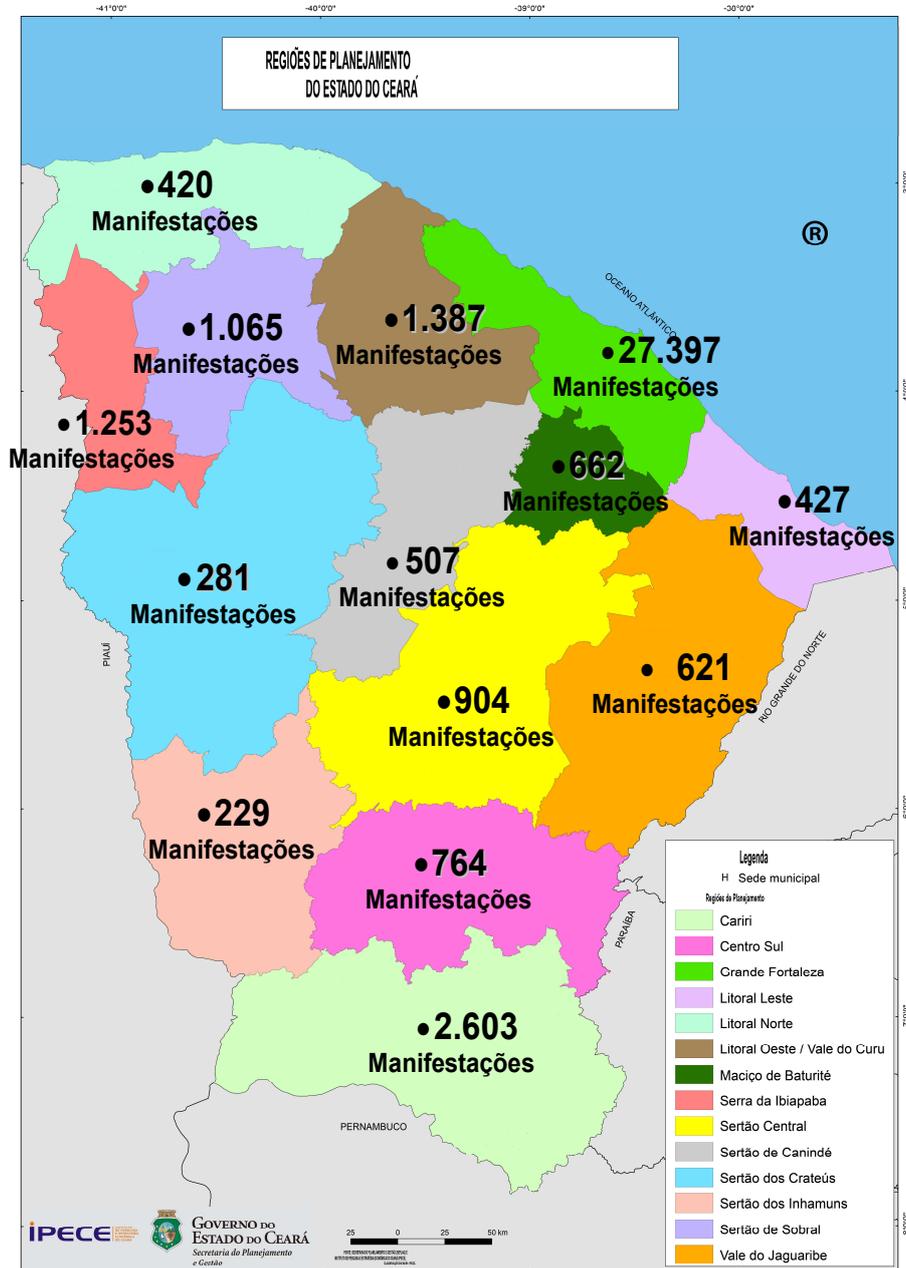
Sistema CT. O meio de entrada presencial teve aumento significativo, em virtude das ações de ouvidoria de forma descentralizadas que ocorreram no ano de 2018 e da utilização do sistema pela sub-rede de ouvidorias da Sesa. As manifestações oriundas de E-mail e das Redes Sociais apresentaram pequeno aumento, já as que tiveram entrada por Carta tiveram redução. No que corresponde às manifestações oriundas dos canais da Sesa, apesar da redução, os meios de entrada Presencial e Caixa de Sugestão continuam sendo os mais utilizados, e quanto às ferramentas 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 CT, pode-se observar como as demandas de ouvidoria são registradas por macrorregião do Estado e a representatividade da respectiva população nas demandas.

Figura 01

**Quantidade de Manifestações de Ouvidoria por Região de Planejamento - Ceará
Transparente**



Mapa de regiões de planejamento do Estado do Ceará (Lei Complementar nº. 154/2015 - DOE 22/10/2015).
Fonte: Ceará Transparente - CT.

Quadro 50
Manifestações por Macrorregião/População/Meio de Entrada
Ceará Transparente - CT

Macrorregião de Planejamento	Quantidade de Manifestações 2017 vs. População da Região de Planejamento (%)	Quantidade de Manifestações 2018 vs. População da Região de Planejamento (%)	Percentual do Meio de Entrada Utilizado por População/Região da Região de Planejamento em 2017
Grande Fortaleza	30.685 0,75%	27.397 0,67%	Telefone 155: 67,3% Internet: 18,5% Outros: 14%
Cariri	2.716 0,27%	2.603 0,25%	Telefone 155: 60,8% Internet: 33,9% Outros: 5,2%
Serra da Ibiapaba	1.254 0,35%	1.253 0,34%	Telefone 155: 51,7% Internet: 45,6% Outros: 2,5%
Sertão de Sobral	887 0,18%	1.065 0,21%	Internet: 46,2% Telefone 155: 45,4% Outros: 8,2%
Vale do Jaguaribe	605 0,15%	621 0,15%	Internet: 53,4% Telefone: 40,9% Outros: 5,6%
Litoral Oeste/Vale do Curu	598 0,15%	1.387 0,34%	Telefone 155: 46,7% Internet: 41,2% Outros: 11,9%
Maciço de Baturité	518 0,21%	662 0,27%	Telefone 155: 72,3% Internet: 16,3% Outros: 11,3%
Centro Sul	491 0,12%	764 0,19%	Telefone 155: 66% Internet: 31% Outros: 2,8%
Sertão Central	472 0,12%	904 0,22%	Telefone 155: 44,5% Internet: 25,1% Outros: 30,3%
Sertão de Canindé	452 0,21%	507 0,24%	Telefone 155: 66,4% Internet: 29,9% Outros: 3,5%
Sertão de Crateús	429 0,12%	281 0,07%	Telefone 155: 53,7% Internet: 38,4% Outros: 7,8%
Litoral Norte	407 0,10%	420 0,10%	Telefone 155: 51,9% Internet: 43,3% Outros: 4,7%
Litoral Leste	392 0,19%	427 0,20%	Telefone 155: 62,5% Internet: 26,6% Outros: 10,7%
Sertão dos Inhamuns	227 0,16%	229 0,16%	Telefone 155: 62,8% Internet: 33,6% Outros: 3,4%

Classificação a partir do mapa de regiões de planejamento do Estado do Ceará (Lei Complementar nº. 154/2015 - DOE 22/10/2015) e Ceará Transparente - CT. 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 27 mil manifestações, o que corresponde a 50,3% de todas as demandas registradas no Ceará Transparente, com a representatividade de 0,6% da população. Destaca-se que das demandas provenientes da Grande Fortaleza, 76,4% são de Fortaleza, 5,4% são de Maracanaú, 5,1% são de Caucaia e 2,4% são provenientes de Maranguape. Ao analisarmos as manifestações por bairros de Fortaleza, constata-se que os bairros Meireles, Aldeota, Centro, São Gerardo, Jangurussu, Parangaba, Passaré e Fátima foram os que mais demandaram no ano de 2018, com assuntos relacionados a “insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão”, “vazamentos”, “falta de água”, “insatisfação com a resposta da instituição”, “problemas na rede de esgoto” e “inoperância no atendimento por telefone”.

A segunda região com mais participação na ouvidoria, considerando a quantidade de demanda pelo percentual da população local que a utilizou, é o Litoral Oeste/Vale do Curu com o registro de 1.387 manifestações, o que corresponde a 0,34% de participação população daquela região. Outras regiões que se destacam pelo percentual de participação da população foram Serra da Ibiapaba com 1.253 (0,34%), Maciço de Baturité com 662 (0,27%) e Cariri com 2.603 (0,25%). Em números absolutos, se destacaram também as seguintes regiões: Sertão de Canindé (507 manifestações, representando 0,24% da população), Sertão Central (904 manifestações, representando 0,22% da população), Sertão de Sobral (1.065 manifestações, representando 0,21% da população), Litoral Leste (427 manifestações, representando 0,20% da população), Centro Sul (764 manifestações, representando 0,19% da população), Sertão dos Inhamuns (229 manifestações, representando 0,16% da população), Vale do Jaguaribe (621 manifestações, representando 0,15% da população) e Litoral Norte (420 manifestações, representando 0,10% da população). A região Sertão de Crateús possui representatividade da população equivalente a 0,07% da população, 281 registraram manifestações em 2018.

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 das manifestações das regiões Sertão de Sobral e Vale do Jaguaribe foram oriundas da internet. Os municípios da Região Grande Fortaleza, principalmente a capital e os municípios da Litoral Oeste/Vale do Curu, são os que mais utilizaram 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 51

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

Origem	Quantidade de Manifestações 2017	Quantidade de Manifestações 2018	Canais Utilizados(%)
Outros Estados	1.132	1.195	Internet: 88,2% E-mail: 7,6% Outros: 4,1%
Outros Países	11	--	--
Não Informado	12.994	14.748	Telefone: 50% Internet: 42,7% Outros: 7,2%

Fonte: Ceará Transparente - CT.

Constatamos que as manifestações oriundas de municípios de outros estados tiveram aumento de 5,5%, nos registros, no ano de 2018. As regiões brasileiras com o maior número de registros de outros estados foram a Sudeste e Nordeste, com 501 e 272 manifestações, respectivamente. Os municípios com o maior volume de demandas por região foram: São Paulo (SP), Jaguariúna (SP), Rio de Janeiro (RJ), Nova Lima (MG) e Belo Horizonte (MG), no Sudeste. Natal (RN), Mossoró (RN), Recife (PE) e Teresina (PI), no Nordeste. Porto Alegre (RS), Barão de Cotegipe (RS) e Curitiba (PR), na região Sul. Goiânia (GO) e Aparecida de Goiânia (GO) no Centro-Oeste. Boa Vista (RR), Macapá (AP) e Marabá (PA), na Região Norte. Os assuntos dessas manifestações estão relacionados a: “erro na selagem de notas fiscais”, “serviço de mercadoria em trânsito”, “legislação tributária”, “mercadoria retida pela Sefaz”, “serviços relacionados à fatura de consumo” e “insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão”

3.5.1 Assuntos mais Demandados por Macrorregião/Órgão

Quadro 52

Manifestações por Macrorregião Assuntos/Órgãos mais demandados Ceará Transparente – CT

Macrorregião de Planejamento/Outros	Assuntos mais demandados 2018
Grande Fortaleza	Insatisfação com o Atendimento/Serviço Prestado (Diversos): 2.951 Falta de água (Cagece): 1.918 Vazamento em Via Pública (Cagece): 1.460 Insatisfação com a Resposta da Instituição (Diversos): 919 Problemas na Rede de Esgoto (Cagece): 783
Cariri	Falta de água (Cagece): 397 Vazamento em Via Pública (Cagece): 224 Insatisfação com o Atendimento/Serviço Prestado (Diversos): 205 Demora na Entrega da CNH (Detran): 83 Erro na Selagem de Notas Fiscais (Sefaz): 82
Vale do Jaguaribe	Títulos de Terra (Idace): 52 Falta de água (Cagece): 37 Vazamento em Via Pública (Cagece): 33 Insatisfação com o Atendimento/Serviço Prestado (Diversos): 33 Assistência à Saúde (SESA): 21
Litoral Oeste/Vale do Curu	Assistência à Saúde (SESA): 386 Falta de água (Cagece): 279 Elogio a Servidor Público/Colaborador (Diversos): 95 Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão (Diversos): 114 Demora na Entrega da CNH (Detran): 24
Serra da Ibiapaba	Demora na Entrega da CNH (Detran): 343 Serviço de Mercadoria em Trânsito (Sefaz): 132 Erro na Selagem de Notas Fiscais (Sefaz): 1 95 Falta de água (Cagece): 53 Demora na entrega do DUT CRLV (Detran): 50

Sertão Central	<p>Gestão dos Serviços (Sesa): 167</p> <p>Falta de água (Cagece): 63</p> <p>Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão (Diversos): 59</p> <p>Demora na Entrega da CNH (Detran): 55</p> <p>Insatisfação com o Atendimento/Serviço Prestado (Diversos): 85</p>
Sertão de Sobral	<p>Demora na entrega da CNH (Detran): 109</p> <p>Falta de água (Cagece): 63</p> <p>Assistência à Saúde (Sesa): 57</p> <p>Serviço de Mercadoria em Trânsito (Sefaz): 42</p> <p>Intensificação de Policiamento (PMCE): 36</p>
Centro Sul	<p>Demora na entrega da CNH (Detran): 285</p> <p>Falta de água (Cagece): 42</p> <p>Demora na entrega do DUT CRLV (Detran): 23</p> <p>Insatisfação com o Atendimento/Serviço Prestado (Diversos): 32</p> <p>Insatisfação com a Resposta da Instituição (Diversos): 22</p>
Sertão de Canindé	<p>Demora na entrega da CNH (Detran): 45</p> <p>Tramitação de Processo SPU (Diversos): 27</p> <p>Elogio a Servidor Público/Colaborador (Diversos): 21</p> <p>Insatisfação com o Atendimento/Serviço Prestado (Diversos): 19</p> <p>Insatisfação com a Resposta da Instituição (Diversos): 18</p>
Maçiço de Baturité	<p>Falta de água (Cagece e Arce): 122</p> <p>Insatisfação com o Atendimento/Serviço Prestado (Diversos): 60</p> <p>Conduta Inadequada de Servidor (Diversos): 32</p> <p>Certificado de Registro de Veículo (CRLV/CRV) (Detran): 30</p> <p>Demora na entrega do DUT CRLV (Detran): 26</p>
Sertão de Crateús	<p>Vazamento em Via Pública (Cagece): 20</p> <p>Insatisfação com o Atendimento/Serviço Prestado (Diversos): 14</p> <p>Conduta Inadequada de Policial Militar (PMCE): 12</p> <p>Falta de Água (Cagece): 10</p> <p>Demora na entrega da CNH (Detran): 08</p>
Litoral Leste	<p>Falta de água (Cagece): 50</p> <p>Assistência à Saúde (SESA): 29</p> <p>Insatisfação com o Atendimento/Serviço Prestado (Diversos): 27</p>

	Demora na entrega da DUT CRLV (Detran): 22 Elogio a Servidor Público/Colaborador (Diversos): 15
Litoral Norte	Falta de água (Cagece): 51 Demora na entrega da DUT CRLV (Detran): 24 Manutenção e Recuperação de Rodovias (DER): 23 Demora na entrega da CNH (Detran): 17 Conduta Inadequada de Policial Militar (PMCE): 13
Sertão dos Inhamuns	Falta de água (Cagece): 57 Demora na entrega da CNH (Detran): 32 Demora na entrega da DUT CRLV (Detran): 13 IPVA (Sefaz): 11 Vazamento em Via Pública (Cagece): 09
Não Informado	Intensificação de Policiamento (PMCE): 1.003 Conduta Inadequada de Servidor (Diversos): 977 Conduta Inadequada de Policial Militar (PMCE): 861 Insatisfação com o Atendimento/Serviço Prestado (Diversos): 867 Conduta Inadequada de Professor (Seduc): 309

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

4. ATUAÇÃO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS

Neste capítulo, é analisada a atuação das 60 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 CT, 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 índice de manifestações respondidas no prazo melhorou, se comparado com o ano anterior.

Quadro 53

Tempo Médio de Resposta das Manifestações Registradas no CT

Situação	2017	2018
Manifestações respondidas no Prazo	80%	89,5%
Manifestações respondidas fora do Prazo	18,1%	9,6%
Manifestações não concluídas	1,9%	0,9%

Fonte: Ceará Transparente - CT. Índice de 2017 em 22/03/2017, Índice de 2018 em 09/04/2019

Levando-se em consideração que a conclusão da manifestação contempla o prazo utilizado para apuração pela Setorial mais 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 2018 foi

de **14 dias**, mesmo índice atingido no ano de 2017. 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 2018.

Por meio do quadro 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 54

Cumprimento do Prazo e Tempo Médio de Resposta das Ouvidorias Setoriais – 2018

ÓRGÃO	ÍNDICE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (em dias)	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
ADECE	100,00%	0	29
ARCE	100,00%	1,65	156
CEASA	100,00%	2	22
CEGÁS	100,00%	2,81	20
CGD	100,00%	3,01	873
CODECE	100,00%	3,6	1
EGP	100,00%	3,98	9
ESP	100,00%	4,21	33
FUNCAP	100,00%	5	27
FUNCEME	100,00%	5,7	36
ISSEC	100,00%	5,77	620
SEAS	100,00%	7,5	236
SEFAZ	100,00%	8,91	5.245
SEINFRA	100,00%	10,4	209
SEMA	100,00%	11	68
ZPE	100,00%	11,3	3
CAGECE	99,99%	9,74	16.344
UVA	99,70%	5,19	447
SCIDADES	99,60%	12,1	280
METROFOR	99,20%	7,33	1.304
AESP/CE	99,05%	8,89	105

EMATERCE	98,80%	9,36	85
SPS	98,70%	6,82	241
SEJUV	98,10%	7,07	110
CGE	97,70%	8,01	697
CEE	97,06%	6,85	102
SEPLAG	96,80%	4,94	888
IDACE	96,20%	9,57	132
OEDH	95,90%	6,41	669
SETUR	95,90%	10,4	123
POL. CIVIL	95,60%	13,7	1.425
SAP	95,10%	19	1.117
PGE	94,30%	4,77	192
SRH	94,20%	12,3	32
ETICE	94,10%	2,94	17
JUCEC	94,10%	7,32	543
UECE	93,60%	13,5	537
SEMACE	93,40%	11,7	501
DAE	92,80%	8,22	41
PEFOCE	92,10%	10,2	190
IPECE	88,80%	6,94	18
FUNTELC	87,50%	6,6	8
NUTEC	87,50%	20,1	16
DER	85,70%	12,4	573
SDA	85,50%	15,1	104
DETRAN	85,20%	11,8	4.771
SSPDS	84,10%	11,3	1.557
CIPP S/A	83,33%	13,8	60
SEDET	81,80%	9,78	11
PMCE	81,20%	9,97	4.203
SESA	74,20%	15,5	3.726
CASA CIVIL	69,47%	27,1	93
SECULT	67,00%	17,3	179
SEDUC	50,10%	54,2	3.107
COGERH	45,00%	69,8	160
CBMCE	37,59%	77,2	568

ADAGRI	37,50%	49,8	135
SECITECE	31,50%	93,7	38
URCA	25,00%	59,6	123
SOHIDRA	18,70%	44,3	95

Fonte: Ceará Transparente - CT - Relatório de Resolubilidade.

Na avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais no ano de 2018, a comissão de avaliação levou considerou o índice de 100% de resolubilidade para as Ouvidorias da Casa Civil e CIPP S/A. em decorrência de erros técnicos do sistema e da migração de manifestações em atraso para a Casa Civil em face da reestruturação administrativa ocorrida no início de 2019. Os dados apresentados no Quadro 54, são íntegros da própria ferramenta, não sofrendo qualquer manipulação.

As Ouvidorias classificadas como Tipo 1 (até 300 manifestações no ano) que obtiveram o melhor índice de cumprimento do prazo de resposta foram ADECE, ARCE, CEASA, CEGÁS, CODECE, EGP, ESP, FUNCAP, FUNCEME, SEAS, SEINFRA, SEMA e ZPE atingindo o resultado de 100%. Já aquelas que apresentaram os menores índices de cumprimento do prazo de resposta foram ADAGRI, COGERH, FUNTELC, IPECE, NUTEC, S.D.A, SECITECE, SECULT, SEDET, SOHIDRA e URCA, 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, UVA, CGE, SEPLAG, JUCEC, UECE, SEMACE e OEDH, destaque para as Ouvidorias do ISSEC e da CGD que atingiram o índice de 100% de resolubilidade, As Ouvidorias Setoriais que apresentaram os menores índices e abaixo da meta estabelecida pela CGE foram CBMCE e DER.

Já as Ouvidorias classificadas como Tipo 3 (mais de 1.000 manifestações no ano) que obtiveram os melhores índices de cumprimento do prazo de resposta foram SEFAZ, CAGECE, METROFOR, POLÍCIA CIVIL e SAP, destaque para a Ouvidoria da SEFAZ, que atingiu o índice de 100% de resolubilidade. As Ouvidorias Setoriais que apresentaram os menores índices e não atingiram a meta estabelecida pela CGE foram DETRAN, PMCE, SEDUC, SSPDS e SESA.

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

- acúmulo de funções do servidor designado ouvidor, fato comum nas setoriais que possuem uma baixa quantidade de demanda (tipo 1);
- dificuldade na sensibilização das áreas internas no fornecimento de informações, principalmente nas setoriais que possuem uma quantidade maior de manifestações;

- 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);
- 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;
- apesar de não ser determinante, as exonerações e mudanças ocorridas no âmbito da ouvidoria, no início de 2019, acarretou na demora do fornecimento das respostas de algumas manifestações remanescentes do ano de 2018.

4.2 Satisfação dos Usuários

O Índice de Satisfação dos usuários da Ouvidoria Geral do Estado é um 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 a implantação da ferramenta Ceará Transparente em julho de 2018, e a modificação da estrutura/questionário da Pesquisa de Satisfação, apresentaremos o índice de satisfação de forma consolidada a partir dos resultados apresentados do Sistema de Ouvidoria – SOU e da plataforma Ceará Transparente.

O índice geral de satisfação de 2018 foi extraído a partir da média dos resultados obtidos no Sistema de Ouvidoria – SOU e no Ceará Transparente, levando em consideração a relevância das amostragens das pesquisas em cada ferramenta.

Quadro 55

Resultado Geral da Pesquisa de Satisfação Consolidados SOU/Ceará Transparente

Ferramentas/Período	Perguntas	Índice de Satisfação
Sistema de Ouvidoria 01/01/2018 a 17/07/2018	Avalie quanto à presteza do Atendimento	90,6%
	Avalie quanto à qualidade de informação repassada.	86,3%
	Recomendaria a Ouvidoria para Outras Pessoas	93,3%
Ceará Transparente* 18/07/2018 a 31/12/2018	De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste	89,4%

	atendimento	
	Com o tempo de retorno da resposta	84,6%
	Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	91,2%
	Com a qualidade da resposta apresentada	84,4%

Índice de Satisfação dos Usuários Sistema de Ouvidoria e Ceará Transparente	89,10%
Amostra - Total de Usuários que responderam a pesquisa:	
Sistema de Ouvidoria – SOU: 4.607	
Ceará Transparente: 2.791	

A média dos resultados das perguntas do Ceará Transparente foi convertido em percentual de forma a permitir a consolidação com os resultados apresentados no Sistema de Ouvidoria – SOU.

No quadro abaixo, serão apresentados os resultados da pesquisa satisfação por Ouvidoria Setorial utilizando o mesmo método do quadro anterior, consolidando os resultados do Sistema de Ouvidoria – SOU e do Ceará Transparente.

Quadro 56

Resultado da Pesquisa de Satisfação por Ouvidoria Setorial

Ouvidoria Setorial	Índice de Satisfação 2017	Índice de Satisfação 2018	Total de usuários que responderam à pesquisa de satisfação (amostra)	
			2017	2018
EGP	100,0%	100,0%	4	1
ETICE	77,7%	100,0%	9	1
IDACE	91,6%	98,5%	8	14
SEJUV	84,4%	98,0%	15	5
FUNCAP	100,0%	97,5%	6	4
SETUR	96,9%	95,2%	22	7
CEASA*	100,0%	95%	2	1
ARCE	80,0%	94,5%	25	21

CIPP S.A	100,0%	93,5%	2	7
CAGECE	94,1%	92,7%	4.952	3.397
SEINFRA	90,9%	92,6%	22	38
SEPLAG	89,8%	92,1%	105	136
POLÍCIA CIVIL	91,6%	92,0%	143	75
PGE	88,6%	91,6%	41	39
SAP	80,3%	91,0%	141	116
DETRAN	91,8%	90,6%	1.049	961
ZPE/CE*	100,0%	90,0%	2	1
SCIDADES	91,6%	89,6%	44	42
DAE	100,0%	89,0%	2	9
FUNCEME	83,3%	88,9%	6	9
DER	86,3%	88,6%	78	90
METROFOR	92,3%	88,3%	179	208
PMCE	89,5%	88,2%	332	240
SRH	83,3%	88,0%	6	5
AESP	83,3%	87,7%	10	9
CGE	88,5%	87,61%	125	71
IPECE	50,0%	87,2%	2	3
PEFOCE	84,8%	86,5%	44	21
SSPDS	88,8%	86,4%	123	109
SESA	88,1%	86,2%	336	417

CGD	80,0%	85,90%	40	24
CEE	88,0%	85,71%	28	14
OEDH	87,5%	85,1%	8	9
COGERH	94,1%	84,3%	17	10
EMATERCE	66,6%	83,7%	7	9
UVA	84,1%	83,7%	42	46
ADAGRI	44,4%	83,3%	6	10
ESP	79,1%	83,3%	8	4
NUTEC	100,0%	83,3%	5	2
S.D.A.	81,6%	83,1%	20	22
SPS	87,7%	82,6%	49	43
JUCEC	81,3%	82,2%	75	40
ISSEC	78,7%	82,0%	155	87
SEFAZ	77,4%	80,3%	501	571
SECULT	77,7%	80,1%	12	9
FUNECE	79,7%	79,6%	94	56
SEDUC	82,7%	79,5%	291	224
CASA CIVIL	91,6%	79,0%	12	5
SOHIDRA	86,6%	77,7%	15	3
CBMCE	89,1%	76,5%	37	36
SEMACE	87,0%	68,5%	36	30

SECITECE	100,0%	66,6%	3	4
SEAS	88,8%	66,4%	6	23
SEMA	76,1%	61,6%	7	11
ADECE	0%	55,5%	1	3
URCA	68,8%	48,3%	15	11
CEGÁS	100,0%	--	1	0
CODECE	--	--	0	0
FUNTELC	83,3%	--	6	0
SEDET	50,0%	--	2	0

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU e Plataforma Ceará Transparente

* Foram considerados apenas os resultados do Ceará Transparente, não houve pesquisas respondidas no SOU em 2019.

As Ouvidorias Setoriais que apresentaram os melhores resultados na pesquisa de satisfação, no ano de 2018, atingindo o índice de 100% de satisfação dos usuários foram EGP e ETICE. As ouvidoria setoriais que também obtiveram um bom resultado na pesquisa de satisfação, superando a meta estabelecida pela CGE, que é de 82%, foram: ADAGRI, AESP, ARCE, CAGECE, CEASA, CEE, CGD, CGE, CIPP S.A, COGERH, DAE, DER, DETRAN, EMATERCE, ESP, FUNCAP, FUNCEME, IDACE, IPECE, ISSEC, JUCEC, METROFOR, NUTEC, OEDH, PEFOCE, PGE, PMCE, POLÍCIA CIVIL, S.D.A., SAP, SCIDADES, SEINFRA, SEJUV, SEPLAG, SESA, SETUR, SPS, SRH, SSPDS, UVA e ZPE/CE. 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 ADECE, CASA CIVIL, CBMCE, FUNECE, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEFAZ, SEMA, SEMACE, SOHIDRA e URCA não atingiram a meta instituída pela CGE, apresentando índices de satisfação abaixo de 82%. As Ouvidorias do CEGÁS, CODECE, FUNTELC e SEDET não tiveram respondentes na pesquisa de satisfação no ano de 2018.

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. 47/2019, DOE 12/04/2019, que divulgou os resultados preliminares, destacamos que no ano de 2018, 20 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 2017, 23 ouvidorias obtiveram pontuação.

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

- **Aesp/CE** – Divulgação dos canais de participação por meio do Projeto Aesp Social.
- **Arce** – Ampliação da participação dos usuários por meio da descentralização da Ouvidoria; Café com a Arce (Ouvidoria e Usuários).
- **Cagece** – Visita da Ouvidoria às unidades de negócio; Estabelecimento de ranking de desempenho das unidades/áreas; Disseminação da Lei de Acesso à Informação e Lei das Estatais; Assento da Ouvidoria no Comitê de Assessoramento Estratégico.
- **CIPP S/A** – Disseminação da Ouvidoria por meio de veiculação no e-mail institucional; Inclusão do papel da Ouvidoria no vídeo institucional da companhia; Descentralização do Atendimento de Ouvidoria.
- **Cegás** - Lançamento do site para melhor interação com o cidadão; Inserção da temática transparência no programa semanal de qualificação.
- **CGE** – Criação do indicador de Resolubilidade e Tempo Médio de Resposta e melhoria desses indicadores.
- **Funcap** - Utilização das manifestações de Ouvidoria como insumos para reformulação de processos da instituição.
- **Funceme** – Adequação da Sala da Ouvidoria e divulgação das atividades da Ouvidoria.
- **Ipece** – Realização de reuniões institucionais para divulgação da Lei de Acesso à Informação e dos procedimentos de ouvidoria.
- **Jucec** – Ampliação da participação do cidadão por meio da disponibilização de Caixas de Sugestão na área de atendimento.
- **Metrofor** - Articulação da Ouvidoria com a Gerência da Companhia e a População para resolução da demanda acerca do acúmulo de lixo na linha férrea.

- **PMCE** – Indicação de Serviço Biopsicossocial com o desenvolvimento de ações com policiais militares e familiares necessitados de apoio psicológico, tomando como fonte, algumas manifestações das ouvidorias do sistema de segurança pública.
- **Sefaz** – Inclusão de indicadores no Programa de Meritocracia do órgão.
- **Seinfra** – Desenvolvimento de Manual Operacional da plataforma Ceará Transparente para as áreas internas do órgão.
- **SAP** – Divulgação das atividades descentralizadas de ouvidoria realizadas nas unidades prisionais no II Concurso de Boas Práticas da OGU.
- **Semace** – Divulgação de charges nos sistemas corporativos sobre o dever dos servidores públicos; Realização de Palestra sobre o Papel da Ouvidoria como Instrumento de Gestão; Apresentação de Boletins Informativos nas reuniões de Comitê Executivo.
- **Sesa** - Ampliação e qualificação da Rede de Ouvidorias da Sesa e o apoio à Implantação das Ouvidorias Municipais do SUS.
- **SPS** – Desenvolvimento de Cartilha (Esboço) em Cordel com a temática Ouvidoria.
- **UVA** – Realização de palestras sobre a Lei de Acesso à Informação no evento Outubro UVA.
- **ZPE Ceará** – Disseminação do Código de Ética junto às áreas internas.

4.4 Atuação Junto à Gestão da Setorial

No relatório 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, 50 Ouvidorias Setoriais responderam que possuem atuação junto à respectiva Gestão, ou seja, aproximadamente 83,3% das Setoriais indicaram que possuem apoio da alta administração.

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) Desenvolver modelo/metodologia para realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a lei nº. 13.460/2017.

Recomendação 2) Estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente.

Recomendação 3) Publicar na internet o Relatório Anual de Ouvidoria em conformidade com a lei nº. 13.460/2017 e com o Decreto Estadual de Ouvidoria.

5.2. – Para ADECE, ADAGRI, CEASA, COGERH, EGPCE, ETICE, POLÍCIA CIVIL, SEAS, SEDET, SETUR, SOHIDRA, SRH e URCA.

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 2018, no tocante à variável de infraestrutura (acessibilidade, local adequado, sinalização e equipamentos).

5.3. – Para ADAGRI, CBMCE, COGERH, DER, DETRAN, FUNTELC, IPECE, NUTEC, PMCE, S.D.A, SECITECE, SECULT, SEDET, SEDUC, SESA, SOHIDRA, SSPDS e URCA.

Recomendação 5) Aprimorar o processo de apuração e tratamento 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/entidades concluíram menos de 92% (Meta Institucional CGE) das manifestações no prazo regulamentar.

5.4. – Para ADECE, CAGECE, CASA CIVIL, CBMCE, DETRAN, DER, FUNECE, ISSEC, JUCEC, METROFOR, PMCE, SAP, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEFAZ, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SESA, SOHIDRA, SSPDS e URCA

Recomendação 6) Aperfeiçoar o procedimento de análise de respostas e das apurações pelas áreas internas objetivando melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a melhoria da satisfação dos cidadãos bem como a redução na quantidades de manifestações reabertas.

5.5. – Para ADAGRI, CEASA, CGE, ETICE, FUNECE, IPECE, NUTEC, OEDH, POLÍCIA CIVIL, PEOCE, SECULT, SEDUC, SECITECE, SEMA, SETUR e SOHIDRA.

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 2018 ou apresentaram fora do prazo estabelecido.

5.6. – Para CGD, POLÍCIA CIVIL, SAP, SEMACE, SEFAZ, DETRAN, SESA, SEAS, PMCE, CAGECE e UECE.

Recomendação 8) Realizar monitoramento periódico das manifestações cujas respostas foram apresentadas de forma parcial, objetivando a inclusão no Ceará Transparente dos resultados conclusivos das apurações realizadas nas manifestações em que não foi possível fornecer a resposta final no prazo legal, com indicação dos procedimentos adotados.

5.7. – Para ISSEC

Recomendação 9) Criar procedimentos para avaliação dos serviços prestados pela Rede Credenciada aos usuários do Issec/Fassec

Recomendação 10) Aprimorar o processo de apuração das manifestações relacionadas à insatisfação dos usuários com o atendimento prestado pela rede credenciada, com atuação ética, equânime e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão.

Recomendação 11) Criar ações para ampliar a divulgação do Edital de Credenciamento objetivando suprir eventuais carências de especialidades médicas;

5.8. – Para SEPLAG e CGE

Recomendação 12) Instituir a Comissão Central de Assédio Moral, em conformidade com a lei 15.036/2011 e Decreto 31.583/2014.

5.9. – Para Casa Civil

Recomendação 13) Instituir a Comissão de Ética Pública, em conformidade com o Decreto Estadual nº. 29.887/2009.

5.10. – Para SESA

Recomendação 14) Publicar no sítio institucional da Secretaria da Saúde, os resultados da Avaliação da Pesquisa de Satisfação realizada por meio da ferramenta Diagnóstico Cidadão.

5.11. – Para CAGECE, DETRAN, METROFOR, POLÍCIA CIVIL, PMCE, SAP, SEDUC, SEFAZ, SESA e SSPDS

Recomendação 15) Instituir e publicar ranking com as unidades/áreas administrativas com maior incidência de reclamação dos usuários no âmbito da ouvidoria e/ou de outros meios de avaliação.