

# Relatório de Gestão de OUVIDORIA

2019



**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 de Carvalho**

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

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA  
**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**

COORDENADORA DA ASSESSORIA JURÍDICA  
**Juliana Morais Souza**

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO  
**Flávia Salcedo Coutinho**

COORDENADOR DE CONTROLADORIA  
**Marcelo de Sousa Monteiro**

COORDENADORA DE AUDITORIA INTERNA  
**Ana Luiza Felinto Cruz**

COORDENADORA DE OUVIDORIA  
**Larisse Maria Ferreira Moreira**

COORDENADOR DA ÉTICA E TRANSPARÊNCIA  
**Matheus Borges Gonçalves Lima**

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**

COORDENADORA DE OUVIDORIA - COUVI  
**Larisse Maria Ferreira Moreira**

ARTICULADOR DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA – COUVI  
**Jean Lopes dos Santos**

ARTICULADORA DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA – COUVI  
**Wilma Tavares Barreto Colasso**

ORIENTADORA DA CÉLULA DE GESTÃO DE OUVIDORIA  
**Maria Thais Pinheiro Holanda**

ASSESSORA TÉCNICA DA CÉLULA DE GESTÃO DE OUVIDORIA  
**Christine Leite Mamede**

ASSISTENTE TÉCNICO DA CÉLULA DE GESTÃO DE OUVIDORIA  
**João Henrique Soares**

MONITORAMENTO E VALIDAÇÃO DAS RESPOSTAS  
**Francisca Querobina Mota Vasconcelos**  
**Jacilda da Silva Rodrigues**  
**Luciana Martins Valério da Silveira**  
**Andreza Freire Castro**  
**Cláudia Correia Cavalcante**  
**Fernanda Mara Furtado Rocha**

ORIENTADORA DA CÉLULA DE MONITORAMENTO DAS DEMANDAS DA SOCIEDADE  
**Caroline Bastos Gabriel**

ASSISTENTE TÉCNICO DA CÉLULA DE MONITORAMENTO DAS DEMANDAS DA SOCIEDADE  
**Antônia Geórgia Peixoto de Oliveira**

ORIENTADORA DA CÉLULA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155  
**Antônia Zeneide Nascimento Araújo**

ASSISTENTE TÉCNICO DA CÉLULA DE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155  
**Paula Andreza Bezerra Lima**

SUPERVISORAS DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155  
**Lívia Crisóstomo Tobias de Sousa**  
**Valdézia Maria Leal Costa**

TELEATENDENTES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155  
**Francisca Soares da Silva**  
**Francisco José Lopes Nunes**  
**Francisca Jessica Gomes Moura**  
**Francisca Juliana Roseira Abreu**  
**Luiz Edevaldo Ferreira Oliveira**  
**Maervi Siny Cordeiro Karan Aguiar**  
**Maria Alverlânia Vieira Chaves**  
**Maria Dayane Almeida Silva**  
**Maria Vanderline Freitas Almeida**  
**Maria Lucilene Freitas Brasil**  
**Maria Larissa Ricardo de Freitas**  
**Michelle Silva Carvalho**  
**Mídián Carneiro de Lima**  
**Roberta Honorato de Abreu Almeida**

## **REDE DE OUVIDORIAS**

### **Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual**

Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará - AESP  
**Sâmia Helia de Sousa Amaral**

Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará - ADAGRI  
**Leopoldo Heitor Cavalcante Borborema**

Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará - ADECE  
**Maria do Socorro Nascimento Aquino**

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

Casa Civil - CC  
**Camila Moreira Rocha Rios**

Casa Militar – CM  
**Ten. Cel. Michelliny Vasconcelos Gomes de Menezes**

Central de Abastecimento do Ceará S/A - CEASA  
**Evilásia Rodrigues Freitas Teixeira**

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  
**Lucivânia Figueiredo de Sousa**

Conselho Estadual de Educação do Ceará - CEE  
**Rita Gomes do Nascimento**

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 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  
**Guilherme Soares Quinderé Moura**

Escola de Gestão Pública – EGP/CE  
**Inah Maria de Abreu**

Escola de Saúde Pública do Ceará – ESP/CE  
**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  
**Marilene Bezerra Viana**

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  
**Flávio Maria Leite Pinheiro**

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 dos Direitos Humanos - ODH  
**Franklin Freire Dantas**

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

Polícia Civil – PC/CE  
**Jerffison Pereira da Silva**

Polícia Militar do Ceará – PM/CE  
**Cel. Antônio Gilvandro Oliveira de Sousa**

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

Secretaria das Cidades - SCIDADES  
**Karoline Alves de Souza**

Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior do Estado do Ceará - SECITECE  
**José Flávio Guedes**

Secretaria da Cultura - SECULT  
**Nayana Silva Lemos Misino**

Secretaria do Desenvolvimento Agrário - SDA  
**Giovanni Santos Dumont Uchoa**

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  
**Airles Farias Cavalcante Mota**

Secretaria da Fazenda - SEFAZ  
**Marcos Antonio Silva Saraiva**

Secretaria da Infraestrutura - SEINFRA  
**Paula Dannyelly Alves Fidelis**

Secretaria de Administração Penitenciária - SAP  
**Débora Gonçalves Lages Rebelo**

Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG  
**Francisco Jares Freire**

Secretaria dos Recursos Hídricos - SRH  
**Goretti de Fátima Ximenes Nogueira**

Secretaria da Saúde - SESA  
**Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz**

Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social - SSPDS  
**Jefferson Renan Gomes Coutinho**

Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos - SPS  
**Paulo Henrique Araújo Lima**

Secretaria do Turismo - SETUR  
**Maria do Socorro Araújo Câmara**

Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE  
**Eveline Pinheiro Fernandes**

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

Superintendência de Obras Hidráulicas - SOHIDRA  
**José da Silva Pinheiro**

Superintendência de Obras Públicas – SOP  
**Adília Maria Rocha Monteiro**

# SUMÁRIO

<b>Seção I - Ouvidorias Setoriais .....</b>	<b>10</b>
1. <i>INTRODUÇÃO .....</i>	<i>10</i>
2. <i>PROVIDÊNCIAS ADOTADAS EM RAZÃO DAS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR.....</i>	<i>11</i>
2.1 Para todas as setoriais: .....	12
2.2. Para ADECE, ADAGRI, CEASA, COGERH, EGPCE, ETICE, POLÍCIA CIVIL, SEAS, SEDET, SETUR, SOHIDRA, SRH e URCA. ....	13
2.3. Para ADAGRI, CBMCE, COGERH, DER, DETRAN, FUNTELC, IPECE, NUTEC, PMCE, SDA, SECITECE, SECULT, SEDET, SEDUC, SESA, SOHIDRA, SSPDS e URCA.....	13
2.4. 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.....	13
2.5. Para ADAGRI, CEASA, CGE, ETICE, FUNECE, IPECE, NUTEC, ODH, POLÍCIA CIVIL, PEFOCE, SECULT, SEDUC, SECITECE, SEMA, SETUR e SOHIDRA.....	14
2.6. Para CAGECE, CGD, POLÍCIA CIVIL, SAP, SEMACE, SEFAZ, DETRAN, SESA, SEAS, PMCE e UECE. ....	14
2.7. Para ISSEC:.....	14
2.8. Para SEPLAG e CGE:.....	15
2.9. Para Casa Civil:.....	15
2.10. Para SESA:.....	15
2.11. Para CAGECE, DETRAN, METROFOR, POLÍCIA CIVIL, PMCE, SAP, SEDUC, SEFAZ, SESA e SSPDS. ....	15
3. <i>OUVIDORIA EM NÚMEROS - 2019.....</i>	<i>16</i>
3.1 Demonstrativo das Manifestações por Órgão e Entidades.....	16
3.2 Análise das manifestações dos órgãos mais demandados .....	22
3.3 Manifestações por Meio de Entrada .....	25
3.4 Manifestações de Ouvidoria por Macrorregião de Planejamento.....	26
4. <i>AÇÕES DESCENTRALIZADAS DE OUVIDORIA.....</i>	<i>33</i>
5. <i>INDICADORES DE OUVIDORIA.....</i>	<i>34</i>
5.1 Resolubilidade das Manifestações.....	35
5.2 Índice de Satisfação dos Usuários.....	39
6. <i>BOAS PRÁTICAS DAS OUVIDORIAS SETORIAIS .....</i>	<i>44</i>
<b>Seção II – Análise das Manifestações de Ouvidoria .....</b>	<b>50</b>
1. <i>TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS .....</i>	<i>50</i>
1.1. Sugestão .....	52
1.1.1. Meio de Entrada.....	53
1.1.2. Resolubilidade.....	53
1.1.3. Classificação das Respostas às Sugestões .....	53
1.1.4. Principais Assuntos .....	54
1.1.5. Pesquisa de Satisfação das Sugestões.....	54
1.2. Elogio .....	55
1.2.1. Meio de Entrada.....	56
1.2.2. Resolubilidade.....	56
1.2.3. Classificação das Respostas aos Elogios .....	56
1.2.4. Principais Assuntos .....	57
1.2.5. Pesquisa de Satisfação dos Elogios .....	57
1.3 - Solicitação.....	57
1.3.1. Meio de Entrada.....	58
1.3.2. Resolubilidade.....	58
1.3.3. Classificação das Respostas às Solicitações.....	59
1.3.4. Principais Assuntos .....	59



1.3.5. Pesquisa de Satisfação das Solicitações .....	59
1.4. Reclamação.....	60
1.4.1. Meio de Entrada.....	60
1.4.2. Resolubilidade.....	61
1.4.3. Classificação das Respostas às Reclamações.....	61
1.4.4. Principais Assuntos .....	61
1.4.5. Pesquisa de Satisfação das Reclamações .....	62
1.5. Denúncia.....	62
1.5.1. Meio de Entrada.....	63
1.5.2. Resolubilidade.....	64
1.5.3. Classificação das Denúncias .....	64
1.5.4. Principais Assuntos .....	65
1.5.5. Pesquisa de Satisfação das Denúncias .....	65
1.5.6. Fragilidades detectadas no processo de apuração da Denúncia de Ouvidoria .....	66
1.5.7. Contextualização e Benefícios alcançados no tratamento/apuração de denúncias .....	67
1.5.8. Comissão de Apuração de Denúncias/Correição .....	67
2. ANÁLISE DAS DENÚNCIAS DOS ÓRGÃOS: SEDUC, PMCE, CGD, SAP e SESA .....	68
2.1 Análise das Denúncias - SEDUC.....	68
2.1.1 Principais Assuntos .....	68
2.1.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias .....	69
2.1.3 Classificação das Respostas.....	70
2.1.4 Denúncias classificadas como Procedente.....	70
2.2 Análise das Denúncias - PMCE .....	71
2.2.1 Principais Assuntos .....	71
2.2.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias .....	72
2.2.3 Classificação das Respostas.....	73
2.2.4 Denúncias classificadas como Procedente.....	73
2.3 Análise das Denúncias – CGD.....	74
2.3.1 Principais Assuntos .....	74
2.3.2 Unidades com maior concentração de denúncias .....	75
2.3.3 Classificação das Respostas.....	75
2.3.4 Denúncias classificadas como Procedente.....	75
2.4 Análise das Denúncias - SAP .....	76
2.4.1 Principais Assuntos .....	76
2.4.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias .....	77
2.4.3 Classificação das Respostas.....	77
2.4.4 Denúncias classificadas como Procedente.....	78
2.5 Análise das Denúncias - SESA.....	78
2.5.1 Principais Assuntos .....	78
2.5.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias .....	79
2.5.3 Classificação das Respostas.....	79
2.5.4 Denúncias classificadas como Procedente.....	80
CONSIDERAÇÕES FINAIS, ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES .....	81
FONTE DE INFORMAÇÕES E BASE LEGAL.....	86

# Seção I - Ouvidorias Setoriais

## 1. INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao Art. 12 inciso XII do Decreto Estadual n.º33.485, de 21 de fevereiro de 2020, é apresentado neste relatório um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria, no exercício de 2019.

Todo cidadão pode contribuir para a gestão das políticas e serviços públicos estaduais, por meio da Ouvidoria, optando por um dentre diversos canais: Central de Atendimento 155, plataforma Ceará Transparente <[www.ouvidoria.ce.gov.br](http://www.ouvidoria.ce.gov.br)>, redes sociais Twitter (@CGECeara), Facebook (/CGECeara) e Instagram (@cgeceara), e-mail ([ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br)), carta, presencialmente nas Ouvidorias Setoriais nas sedes dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo ou ainda em eventos e ações descentralizadas de ouvidoria.

A Rede Estadual de Ouvidorias, regulamentada por meio do Decreto Estadual n.º33.485/2020, tem um papel de atuar na apuração e nas respostas das manifestações apresentadas pelos cidadãos. Em conformidade com o novo modelo de gestão do Poder Executivo, o Sistema Estadual de Ouvidorias é formado pela Controladoria e Ouvidoria Geral - CGE, enquanto órgão central, pela Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos e Segurança Públicas e Sistema Penitenciário – CGE e por 59 Ouvidorias Setoriais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

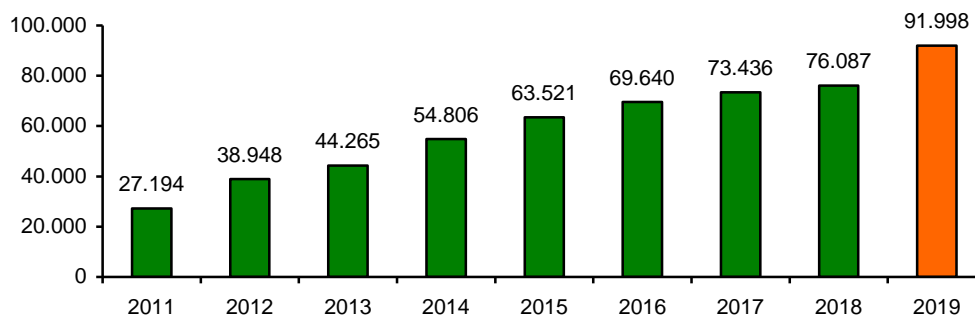
De acordo com o gráfico a seguir, constata-se que a sociedade, a cada ano, busca cada vez mais a ouvidoria como um caminho para solução de problemas pontuais, particulares ou sobre a política ou serviço público.

Ao Estado cabe utilizar-se dessa contribuição trazida pela população, aperfeiçoando o planejamento, a implementação e o controle das políticas públicas, oferecendo não só uma resposta para o cidadão, mas mostrando à sociedade que a sua participação contribui coletivamente para a melhoria dos serviços públicos.

No ano de 2019, foram registradas 91.998 manifestações de ouvidoria, com um crescimento de 20,91% em relação a 2018. Observamos no

Gráfico 01 que, entre os anos de 2011 e 2019, a quantidade de manifestações cresceu 238,30%.

**Gráfico 01**  
**Manifestações de Ouvidoria**  
**Pertinentes ao Poder Executivo Estadual - Evolução Anual 2011 a 2019**



Fonte: Ceará Transparente - CT e Relatórios das Ouvidorias Setoriais 2011 a 2019 (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 da CGE trabalham em articulação com a Rede de Ouvidorias para o tratamento das demandas apresentadas.

A partir do tratamento e análise das manifestações de ouvidoria, compreendendo: tipos, canais de entrada, prazo de resposta, assunto, áreas responsáveis, dentre outras classificações, as informações são consolidadas como forma de retroalimentar o processo de planejamento, gestão e decisão governamental.

Destacamos que, no ano de 2019, foram registradas 2.027 manifestações cuja competência não é do Estado, portanto não serão tratadas no presente relatório

## **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 2019, cabe analisarmos quais providências foram tomadas pelos diversos órgãos e entidades estaduais quanto às recomendações emanadas no relatório do ano de 2018.

A partir dos relatórios das setoriais apresentados e dos dados do Ceará Transparente foram analisadas as providências tomadas pelas Ouvidorias Setoriais referentes às 15 recomendações apresentadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado no Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2018.

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, dos processos e qualificação profissional.

2.1 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.

**Implementado:** ADAGRI, ADECE, AESP, ARCE, CAGECE, CEGÁS, CGE, CIPP, EGP/CE, FUNCAP, FUNCEME, ISSEC, NUTEC, SEMACE.

**Implementado Parcialmente:** SEPLAG.

**Não Implementado:** CBMCE, CASA CIVIL, CASA MILITAR, CEASA, CEE, CGD, CODECE, COGERH, DETRAN, EMATERCE, ESP/CE, ETICE, FUNTELC, FUNECE, IDACE, IPECE, JUCES, METROFOR, ODH, PEFOCE, PGE, POLICIA CIVIL, POLICIA MILITAR, SCIDADES, SECITECE, SEDET, SEMA, SECULT, SDA, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SAP, SESA, SEJUV, SETUR, SOHIDRA, SOP, SRH, SSPDS, SPS, SEAS, URCA, UVA, VICEGOV e ZPE/CE.

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

**Implementado:** ARCE, CAGECE, CASA CIVIL, CBMCE, CEE, CEGÁS, CGD, CGE, CIPP/CE, CODECE, COGERH, DETRAN, EGP/CE, EMATERCE, ESP/CE, ETICE, FUNCAP, FUNTELC, IDACE, ISSEC, JUCEC, METROFOR, ODH, PC/CE, PEFOCE, PM/CE, SAP, SECITECE, SECULT, SEDET, SEDUC, SEINFRA, SEJUS, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SESA, SETUR e SPS.

**Não Implementado:** ADAGRI, ADECE, AESP, CEASA, FUNCEMA, IPECE, NUTEC, PGE, SDA, SCIDADES, SEAS, SEFAZ, SOHIDRA, SRH, SSPDS, UECE, URCA, UVA e ZPE/CE.

**Não foi possível Detectar:** SOP, CASA MILITAR e VICEGOV.

**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.

**Implementado:** ADECE, AESP, ARCE, CAGECE, CASA CIVIL, CASA MILITAR, CEE, CEGÁS, CGD, CGE, CIPP S/A, COGERH, ESP/CE, FUNCAP, FUNCEME, METROFOR, PGE, POLÍCIA CIVIL, SAP, SCIDADES, SDA, SEDET, SEDUC, SEINFRA, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SETUR, SOP, SPS, SSPDS, URCA e ZPE/CE.

**Não Implementado:** ADAGRI, CBMCE, CEASA, CODECE, DETRAN, EMATERCE, EGP, ETICE, FUNTELC, FUNECE, IDACE, IPECE, ISSEC, JUCEC, NUTEC, ODH, PEFOCE, POLÍCIA MILITAR, SECITECE, SECULT, SEFAZ, SESA, SEJUV, SOHIDRA, SRH, SEAS, UVA e VIVEGOV.

2.2. 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).

**Implementado:** POLÍCIA CIVIL e SRH.

**Implementado Parcialmente:** CEASA, COGERH, EGPCE, SEAS e SOHIDRA.

**Não Implementado:** ADECE, ADAGRI, ETICE, SEDET, SETUR e URCA.

2.3. Para ADAGRI, CBMCE, COGERH, DER, DETRAN, FUNTELC, IPECE, NUTEC, PMCE, SDA, 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% das manifestações no prazo regulamentar.

**Implementado:** COGERH, FUNTELC, IPECE, NUTEC e SDA.

**Implementado Parcialmente:** SEDUC.

**Não Implementado:** ADAGRI, CBMCE, DETRAN, PMCE, SECITECE, SECULT, SEDET, SESA, SOHIDRA, SOP, SSPDS e URCA.

2.4. 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 nas quantidades de manifestações reabertas.

**Implementado:** CAGECE, CASA CIVIL, CBMCE, DETRAN, ISSEC, JUCEC, METROFOR, SAP, SOP, SESA, SOHIDRA e URCA.

**Implementado Parcialmente:** SECITECE, SEPLAG e SSPDS.

**Não Implementado:** FUNECE, PMCE, SEAS, SECULT, SEDUC, SEFAZ, SEMA e SEMACE.

**Não foi possível constatar:** ADECE.

2.5. Para ADAGRI, CEASA, CGE, ETICE, FUNECE, IPECE, NUTEC, ODH, POLÍCIA CIVIL, PEFOCE, 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.

**Implementado:** CGE, FUNECE, IPECE, NUTEC, ODH, POLÍCIA CIVIL, PEFOCE, SECULT, SEDUC, SEMA, SETUR e SOHIDRA.

**Implementado Parcialmente:** ADAGRI e CEASA.

**Não Implementado:** ETICE e SECITECE.

2.6. Para CAGECE, CGD, POLÍCIA CIVIL, SAP, SEMACE, SEFAZ, DETRAN, SESA, SEAS, PMCE 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.

**Implementado:** PC, SEFAZ e SEAS.

**Implementado Parcialmente:** CAGECE, DETRAN, SAP, SEMACE, SESA, PMCE.

**Não Implementado:** CGD e UECE.

2.7. Para ISSEC:

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

**Implementado:** Está disponibilizado na página principal do site do ISSEC uma pesquisa de satisfação junto aos usuários, acerca da satisfação do atendimento prestado pela Rede Credenciada ao ISSEC.

**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.

**Implementado Parcialmente:** Conforme resultados da Pesquisa de Satisfação, o índice de satisfação do cidadão com a ouvidoria melhorou. No tocante à prestação inadequada dos serviços aos usuários pela rede credenciada, descumprindo o termo de credenciamento, o Issec vem reforçando a aplicação das devidas sanções. Quanto às atividades da ouvidoria setorial, conforme acompanhamento realizado pela equipe de monitoramento da CGE, alguns procedimentos no processo de apuração ainda precisam ser melhorados.

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

**Implementado:** Lançamento de Edital para credenciamento de pessoas jurídicas e especialidades médicas.

2.8. 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.

**Implementado:** Comissão constituída por ato governamental, em 22/01/2020, DOE (24/02/2020).

2.9. Para Casa Civil:

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

**Não Implementado:** Comissão central ainda não constituída.

2.10. 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.

**Não Implementado:** A ferramenta, Diagnóstico Cidadão, foi desativada, não está mais funcionando. Anteriormente era distribuído por meios de Totens nas unidades hospitalares, onde o cidadão poderia responder/avaliar o serviço prestado.

2.11. 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.

**Implementado:** CAGECE, METROFOR, POLÍCIA CIVIL, SAP e SEDUC.

**Implementado Parcialmente:** DETRAN, POLÍCIA MILITAR, SEFAZ, SESA e SSPDS.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, como órgão central e gestor do Sistema Estadual de Ouvidoria, avaliará junto à gestão dos órgãos e entidades as recomendações que não foram atendidas e que possam impactar nos resultados e processos no âmbito da gestão pública, podendo apresentar novas recomendações a partir do que foi detectado no ano de 2019, como forma de aprimorar os produtos e serviços ofertados pelo Governo do Estado, melhorando o funcionamento institucional e a administração pública.

### 3. OUVIDORIA EM NÚMEROS - 2019

Neste capítulo serão analisadas as manifestações de ouvidoria registradas no ano de 2019 de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados no Ceará Transparente (CT) e dos relatórios apresentados pelas Ouvidorias Setoriais.

Destacamos as dez ouvidorias setoriais mais demandadas pelos cidadãos no ano de 2019, que fazem parte da Rede Estadual: CAGECE, SESA, DETRAN, SEFAZ, PMCE, SEDUC, SAP, METROFOR, JUCEC e POLÍCIA CIVIL, representando **80,37%** do total de **66.645** manifestações registradas na plataforma Ceará Transparente em 2019.

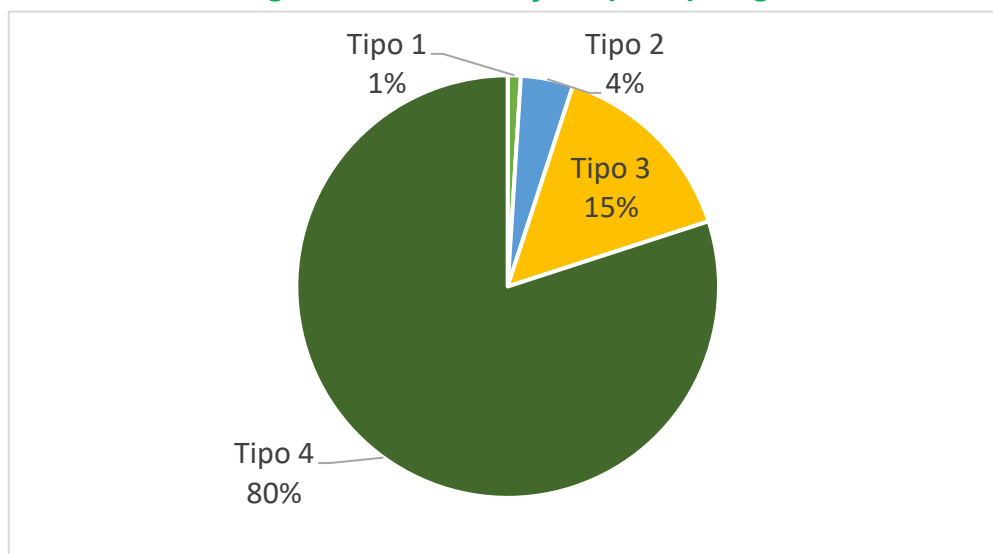
#### 3.1 Demonstrativo das Manifestações por Órgão e Entidades

As 61 Ouvidorias Setoriais que compõem o Sistema Estadual de Ouvidorias são divididas em quatro tipos, considerando a quantidade de manifestações recebidas anualmente. Dessa forma, as ouvidorias que receberam, por meio do Ceará Transparente, até 80 manifestações no ano de 2019 estão classificadas como Tipo I, as ouvidorias que receberam entre 81 e 300 manifestações no ano de 2019 estão classificadas como Tipo II, as ouvidorias que receberam entre 301 e 1.000 manifestações no ano estão classificadas como Tipo III e a Tipo IV a partir de 1.000 manifestações no ano de 2019.

Como podemos observar no gráfico e na tabela a seguir, apenas 12 Ouvidorias, que compõem o Tipo IV, foram responsáveis por receber 80,37% das manifestações de Ouvidoria no ano de 2019.



**Gráfico 02**  
**Porcentagem de Manifestações por tipologia de Ouvidoria**



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

**Tabela 01**  
**Quantidade de manifestações por Tipo de Ouvidoria Setorial**

Tipologia	Quantidade de Órgãos	Total de Manifestações
Tipo I	19	594
Tipo II	16	2.437
Tipo III	14	10.045
Tipo IV	12	53.569

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nas tabelas a seguir, estão elencadas as manifestações de todos os órgãos e entidades nos anos de 2018 e 2019, por tipo de manifestação, bem como a variação percentual no registro de manifestações nos referidos anos.

**Tabela 02**  
**Quadro Geral de Manifestações por Ouvidoria 2018 e 2019**  
**TIPO I - Até 80 manifestações/ano**

Órgão	Ano	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total Geral	Variação Percentual
ADECE	2019	1	3	6	1	7	18	↓37,9%
	2018	0	5	10	0	14	29	
AESP/CE	2019	0	4	7	9	12	32	↓69,5%
	2018	6	9	25	14	51	105	
CEASA	2019	0	2	5	0	7	14	↓36,3%
	2018	1	2	3	2	14	22	
CEGÁS	2019	0	0	5	1	14	20	0%

	2018	0	1	7	0	12	20	
CASA MILITAR	2019	0	0	0	0	6	6	↑50%
	2018	1	0	0	1	2	4	
CODECE	2019	0	0	1	0	1	2	↑100%
	2018	0	1	0	0	0	1	
CPAD*	2019	0	0	0	39	0	39	↓2,5%
	2018	0	0	0	40	0	40	
DAE**	2019	0	0	18	2	31	51	↑24,3%
	2018	2	2	12	3	22	41	
EGPCE	2019	1	7	9	0	11	28	↑211%
	2018	2	1	2	0	4	9	
ESP	2019	2	2	21	18	27	70	↑112%
	2018	0	2	8	8	15	33	
ETICE	2019	0	0	13	2	3	18	↑5,8%
	2018	0	1	12	1	3	17	
FUNCAP	2019	0	1	13	0	18	32	↓18,5%
	2018	0	3	8	1	15	27	
FUNCEME	2019	6	1	6	9	6	28	↓20%
	2018	0	7	15	2	11	35	
FUNTELC	2019	0	0	2	0	1	3	↓62,5%
	2018	0	1	2	0	5	8	
IDACE	2019	2	0	46	4	22	74	↓42,6%
	2018	2	2	67	2	56	129	
IPECE	2019	0	0	10	1	0	11	↓38,8%
	2018	0	4	10	0	4	18	
NUTEC	2019	0	0	0	3	9	12	↓25%
	2018	5	1	1	3	6	16	
SECITECE	2019	1	4	16	14	22	57	↑50%
	2018	1	6	8	7	16	38	
SOHIDRA	2019	0	0	28	3	33	64	↓32,6%
	2018	2	3	47	3	40	95	
VICEGOV	2019	0	3	1	2	2	8	↓57,8%
	2018	6	3	3	1	6	19	
ZPECE	2019	0	0	1	1	0	2	↓33,3%
	2018	0	0	3	0	0	3	
OUTROS***	2019	0	0	2	0	3	5	--
TOTAL	2019	13	27	210	109	235	594	↓16,2%
	2018	28	54	243	88	296	709	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

\*A Comissão Permanente de Apuração de Denúncias (CPAD) é uma unidade da CGE e não é classificada como Ouvidoria Setorial, sendo registradas 39 denúncia para essa unidade.

\*\*Antes da desativação no sistema, em decorrência da reestruturação administrativa, foram registradas 51 manifestações para o DAE no ano de 2019.

\*\*\* Cinco manifestações foram concluídas pela equipe de monitoramento da CGE sem a necessidade de encaminhamentos às ouvidorias setoriais.

**Tabela 03**  
**Quadro Geral de Manifestações por Ouvidoria 2018 e 2019**  
**TIPO II - De 81 a 300 manifestações/ano**

Órgão	Ano	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total Geral	Varição Percentual
ADAGRI	2019	8	2	54	17	61	142	↑5,18%
	2018	5	2	54	7	67	135	
CEE	2019	15	0	82	0	37	134	↑31,3%
	2018	0	2	64	6	30	102	
CIPP S/A	2019	1	5	8	13	86	113	↑88,3%
	2018	0	1	3	0	56	60	
COGERH	2019	3	2	70	15	67	157	0%
	2018	0	4	67	7	79	157	
EMATERCE	2019	10	12	28	10	52	112	↑31,7%
	2018	5	3	14	15	48	85	
GABGOV*	2019	5	25	39	3	34	106	↓91,1%
	2018	84	284	379	21	430	1.198	
PGE	2019	1	4	65	10	110	190	↓1%
	2018	3	3	63	15	108	192	
SCIDADES	2019	3	3	84	6	174	270	↓3,5%
	2018	0	5	94	1	180	280	
SDA	2019	1	12	75	5	92	185	↑77,8%
	2018	0	6	40	8	50	104	
SEAS	2019	3	1	20	28	79	131	↓44,4%
	2018	1	3	28	59	145	236	
SECULT	2019	3	11	31	12	64	121	↓32,4%
	2018	9	18	42	13	97	179	
SEDET	2019	1	4	22	5	63	95	↑763%
	2018	0	2	7	0	2	11	
SEJUV	2019	1	5	41	7	55	109	↓0,9%
	2018	1	10	42	2	55	110	
SEMA	2019	3	13	53	4	44	117	↑72%
	2018	3	16	23	3	23	68	
SETUR	2019	0	28	29	1	179	237	↑92,6%
	2018	0	69	27	0	27	123	
SRH	2019	0	1	65	6	15	87	↑171%
	2018	0	1	19	3	9	32	
URCA	2019	0	11	27	32	61	131	↑6,5%
	2018	4	9	21	19	70	123	

<b>TOTAL</b>	<b>2019</b>	58	139	793	174	1273	2.437	↓23%
	<b>2018</b>	115	438	987	179	1476	3.195	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

\*Antes da desativação no sistema, em decorrência da reestruturação administrativa, foram registradas 106 manifestações para o GABGOV no ano de 2019.

### Tabela 04

#### Quadro Geral de Manifestações por Ouvidoria 2018 e 2019 TIPO III - de 301 a 1.000 manifestações/ano

Órgão	Ano	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total Geral	Varição Percentual
ARCE*	<b>2019</b>	1	12	127	57	1.275	1.472	↑112%
	2018	6	3	61	22	601	693	
CBMCE	<b>2019</b>	11	7	332	48	166	564	↓0,7%
	2018	6	4	326	20	212	568	
CASA CIVIL	<b>2019</b>	125	122	305	17	398	967	↑939%
	2018	19	7	23	0	44	93	
CGD	<b>2019</b>	5	11	71	444	462	993	↑13,7%
	2018	8	5	63	320	477	873	
CGE	<b>2019</b>	170	37	106	15	533	861	↓23,5%
	2018	173	33	119	16	356	697	
DER**	<b>2019</b>	2	5	228	2	239	476	↓16,9%
	2018	11	9	274	10	269	573	
ISSEC	<b>2019</b>	52	19	90	3	748	912	↑46%
	2018	60	5	64	2	489	620	
ODH	<b>2019</b>	0	2	405	76	296	779	↑16,7%
	2018	3	3	475	115	71	667	
PEFOCE	<b>2019</b>	13	3	89	27	371	503	↑154%
	2018	9	10	60	12	99	190	
SEINFRA	<b>2019</b>	2	4	149	2	183	340	↑62,6%
	2018	7	8	74	10	110	209	
SEMACE	<b>2019</b>	21	7	321	40	236	625	↑24,7%
	2018	12	7	205	56	221	501	
SOP	<b>2019</b>	11	21	223	7	256	518	--
	2018	--	--	--	--	--	--	
SPS	<b>2019</b>	46	30	140	24	705	945	↑292%
	2018	3	12	62	14	150	241	
UECE	<b>2019</b>	15	14	117	39	284	469	↓12,6%
	2018	7	19	128	43	340	537	
UVA	<b>2019</b>	32	17	77	32	259	417	6,7%
	2018	20	16	99	31	281	447	

<b>TOTAL</b>	<b>2019</b>	506	311	2.780	833	6.411	10.841	↑56,9%
	2018	344	141	2.033	671	3.720	6.909	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

\*Foram contabilizadas ao total de manifestações da Arce, demandas oriundas do Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA.

\*\*Antes da desativação no sistema, em decorrência da reestruturação administrativa, foram registradas 476 manifestações para o DER no ano de 2019.

**Tabela 05**  
**Quadro Geral de Manifestações por Ouvidoria 2018 e 2019**  
**TIPO IV – Acima de 1.000 manifestações/ano**

Órgão	Ano	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total Geral	Varição Percentual
<b>CAGECE*</b>	<b>2019</b>	520	65	2.750	82	28.473	31.890	↑34,3%
	2018	446	47	2.712	37	20.487	23.729	
<b>SESA*</b>	<b>2019</b>	7.837	853	4.063	427	7.619	20.799	↑20%
	2018	5.852	572	3.294	392	7.210	17.320	
<b>DETRAN</b>	<b>2019</b>	102	58	938	77	4.116	5.291	↑10,8%
	2018	55	66	789	58	3.803	4.771	
<b>JUCEC</b>	<b>2019</b>	3	15	357	7	987	1.369	↑152%
	2018	4	20	128	1	390	543	
<b>METROFOR</b>	<b>2019</b>	120	157	213	5	1.031	1.526	↑17,6%
	2018	33	66	196	10	992	1.297	
<b>POLÍCIA CIVIL</b>	<b>2019</b>	76	12	427	110	620	1.245	↓12,6%
	2018	74	21	511	136	683	1.425	
<b>PMCE</b>	<b>2019</b>	220	86	965	463	2.231	3.965	↓5,6%
	2018	245	57	1.549	345	2.007	4.203	
<b>SAP</b>	<b>2019</b>	49	27	202	298	1.231	1.807	↑61,7%
	2018	34	46	226	233	578	1.117	
<b>SEDUC</b>	<b>2019</b>	42	45	556	533	1.773	2.949	↓5%
	2018	66	59	379	592	2.011	3.107	
<b>SEFAZ</b>	<b>2019</b>	43	37	2.507	24	2.464	5.075	↓3,2%
	2018	48	31	2.327	20	2.819	5.245	
<b>SEPLAG</b>	<b>2019</b>	32	25	357	29	621	1.064	↑19,8%
	2018	28	27	270	33	530	888	
<b>SSPDS</b>	<b>2019</b>	27	85	236	77	721	1.146	↓26,3%
	2018	36	97	505	50	869	1.557	
<b>TOTAL</b>	<b>2019</b>	9.071	1.465	13.571	2.132	51.887	78.126	↑19%
	2018	6.921	1.109	12.886	1.907	42.379	65.202	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

\*Foram contabilizadas ao total de manifestações da Cagece e da Sesa demandas oriundas de sistemas específicos desses órgãos, SGO e OuvWeb, respectivamente.

### 3.2 Análise das manifestações dos órgãos mais demandados

A seguir será realizada uma análise sucinta dos números de manifestações apresentadas pelas 12 Ouvidorias mais demandadas no ano de 2019, correspondendo a 80,37% de todas as demandas registradas na plataforma Ceará Transparente, quais sejam: CAGECE, SESA, DETRAN, SEFAZ, PMCE, SEDUC, SAP, METROFOR, JUCEC, POLÍCIA CIVIL, SSPDS e SEPLAG.

#### ➤ CAGECE

Representa 33,1% das manifestações registradas no ano de 2019, na Plataforma Ceará Transparente. Em relação ao ano de 2018, a ouvidoria teve aumento no número de registros de 34,3%, com base nos dados do Ceará Transparente e no SGO (Sistema de Gestão de Ouvidoria da CAGECE). As manifestações com maior número de registros foram as reclamações e solicitações relacionadas aos seguintes assuntos: Desobstrução da Rede de Esgoto, Falta de Água, Estrutura e Funcionamento da Central Telefônica da Companhia, Vazamento em Via Pública, Faturas (Contas de água) e Insatisfação com os Serviços Prestados pelo órgão de uma forma geral.

#### ➤ SESA

Representa 9,0% das manifestações registradas no ano de 2019, na Plataforma Ceará Transparente. Em relação ao ano de 2018, a ouvidoria teve aumento no número de registros de 20%, com base nos dados do Ceará Transparente e do sistema OuvWeb. As manifestações com maior número de registros foram as reclamações, solicitações e elogios relacionadas aos seguintes assuntos: Assistência à Saúde, Gestão e Estrutura de Unidades, Conduta Inadequada de Servidores, Elogios aos serviços prestados pelos órgãos e por servidores, Assistência Farmacêutica e Insatisfação com os Serviços Prestados pelo órgão de uma forma geral.

#### ➤ DETRAN

Representa 7,9% das manifestações registradas no ano de 2019. A ouvidoria teve um aumento de 10,8% no número de registro de manifestações se comparado com o ano de 2018. As manifestações com maior número de registros foram as reclamações e as solicitações relacionadas aos seguintes assuntos: Carteira de Habilitação, Certificado de Registro de Veículo,

Orientações sobre os serviços do órgão, Blitz, Central de Atendimento Telefônico do órgão, Conduta Inadequada de Servidor e Insatisfação com os Serviços Prestados pelo órgão de uma forma geral.

➤ **SEFAZ**

Representa 7,6% das manifestações registradas no ano de 2019. A ouvidoria teve uma redução de 3,2% no número de registro de manifestações se comparado com o ano de 2018. As manifestações com maior número de registros foram as reclamações e solicitações relacionadas aos seguintes assuntos: Serviço de Mercadoria em Trânsito, Tramitação de Processos Fiscais, Serviço de Fiscalização de Empresa, IPVA, Campanha Sua Nota Vale Dinheiro, Serviço de Cadastro de Empresa e Insatisfação com os Serviços Prestados pelo órgão de uma forma geral.

➤ **POLÍCIA MILITAR**

Representa 5,9% das manifestações registradas no ano de 2019. A ouvidoria teve uma redução de 5,6% no número de manifestações registradas se comparado com o ano de 2018. As manifestações com maior número de registros foram as reclamações, solicitações e denúncias relacionadas aos seguintes assuntos: Conduta Inadequada de Policial, Intensificação de Policiamento, Consulta de Legislação, Poluição Sonora e Insatisfação com os Serviços Prestados pelo órgão de uma forma geral.

➤ **SEDUC**

Representa 4,4% das manifestações registradas no ano de 2019. A ouvidoria teve uma redução de 5,0% no número de manifestações registradas se comparado com o ano de 2018. As manifestações com maior número de registros foram as reclamações, solicitações e denúncias relacionadas aos seguintes assuntos: Conduta Inadequada de Servidor (Núcleo Gestor, Professores, Servidores e Colaboradores), Funcionamento da Escola e Procedimentos Escolares, Falta de Estrutura em Escola, Licitação, Spaece e Concurso.

➤ **SAP**

Representa 2,7% das manifestações registradas no ano de 2019. A ouvidoria teve um aumento de 61,7% no número de manifestações registradas se comparado com o ano de 2018. As manifestações com maior número de

registros foram as reclamações, solicitações e denúncias relacionadas aos seguintes assuntos: Violação de Direitos Humanos, Consulta sobre efetivo de presos, Estrutura e Funcionamento de unidades prisionais, Custódia de presos, Conduta Inadequada de Servidores e Insatisfação com os Serviços Prestados pelo órgão de uma forma geral.

➤ **METROFOR**

Representa 2,2% das manifestações registradas no ano de 2019. A ouvidoria teve um aumento de 17% no número de manifestações registradas se comparado com o ano de 2018. As manifestações com maior número de registros foram as reclamações, solicitações e sugestões relacionadas aos seguintes assuntos: Estrutura e Funcionamento das Estações do Metrô, Operacionalização do Metrô, Cartão do Estudante, Área de Domínio da Linha Férrea, Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador e Insatisfação com os Serviços Prestados pelo órgão de uma forma geral.

➤ **JUCEC**

Representa 2,0% das manifestações registradas no ano de 2019. A ouvidoria teve um aumento de 152% no número de manifestações registradas se comparado com o ano de 2018. As manifestações com maior número de registros foram as reclamações e solicitações, relacionadas aos seguintes assuntos: Tramitação de Processos, Simplificação de Registros e Formalização de Empresas, Portal do E-Simples, Certidões Web-Jucec e Insatisfação com os Serviços Prestados pelo órgão de uma forma geral.

➤ **POLÍCIA CIVIL**

Representa 1,8% das manifestações registradas no ano de 2019. A ouvidoria teve uma redução de 12,6% no número de manifestações registradas se comparado com o ano de 2018. As manifestações com maior número de registros foram as reclamações e solicitações relacionadas aos seguintes assuntos: Apuração e Procedimentos sobre crimes diversos, Conduta Inadequada de Servidor, Estrutura e Funcionamento de Delegacia, Tráfico de Drogas, Boletim de Ocorrências e Insatisfação com os Serviços Prestados pelo órgão de uma forma geral.



### ➤ SSPDS

Representa 1,7% das manifestações registradas no ano de 2019. A ouvidoria teve uma redução de 26,3% no número de manifestações registradas se comparado com o ano de 2018. As manifestações com maior número de registros foram as reclamações e solicitações, relacionadas aos seguintes assuntos: Estrutura e Funcionamento da CIOPS, Melhorias na Segurança Pública, Apuração e Procedimentos sobre crimes diversos, Conduta Inadequada de Servidor, Orientações sobre os serviços do órgão e Insatisfação com os Serviços Prestados pelo órgão de uma forma geral.

### ➤ SEPLAG

Representa 1,5% das manifestações registradas no ano de 2019. A ouvidoria teve um aumento de 19,8% no número de manifestações registradas se comparado com o ano de 2018. As manifestações com maior número de registros foram as reclamações e solicitações relacionadas aos seguintes assuntos: Tramitação de Processo, Portal Servidor-On-line, Transporte de Funcionários (Rotas), Perícia Médica de Servidores, Salário de Servidores, Sistema Institucionais e Aplicativos e Insatisfação com os Serviços Prestados pelo órgão de uma forma geral.

### 3.3 Manifestações por Meio de Entrada

Das manifestações registradas na plataforma Ceará Transparente, a Central de Atendimento 155 consolida-se como o principal meio de entrada da ouvidoria, seguida do Ceará Transparente, por meio de formulário eletrônico. Foi registrado aumento no registro de manifestações de ouvidoria na forma presencial, em virtude das ações de ouvidoria descentralizadas que ocorreram no ano de 2019, bem como atendimentos presenciais realizadas nas ouvidorias setoriais e nas ouvidorias das unidades de saúde. As manifestações oriundas das Redes Sociais, gerenciadas pela CGE, apresentaram redução no número de registros.

Apresentaram aumento no registro as manifestações registradas por meio das ferramentas utilizadas por ARCE, CAGECE e SESA.

**Tabela 06**  
**Manifestações por Meio de Entrada**

Sistema	Meio de Entrada	2018	2019	Variação
<b>Ceará Transparente – CT</b>	Telefone (Central 155)	32.310	38.625	↑ 19,5%
	Internet (Ceará Transparente)	16.010	18.913	↑ 18,1%
	Presencial (Diversos)	1.923	4.035	↑109,8%
	Telefone Fixo (Diversos)	2.145	2.586	↑ 20,6%
	E-mail (Diversos)	1.018	1.166	↑ 14,5%
	Caixa de Sugestões (Sesa)	317	856	↑ 170%
	Redes Sociais* (CGE)	563	449	↓ 20,2%
	Carta (Diversos)	65	14	↓ 78,5%
	Governo Itinerante	112	1	↓ 99,1%
	<b>Total CT</b>	<b>54.463</b>	<b>66.645</b>	↑ 22,3%
<b>Ouvidoria do SUS/OuvWeb</b>	SESA (Presencial, Caixa de Sugestão/Coletora, Telefone, E-mail, OuvidorSUS, Outros)	<b>13.621</b>	<b>14.750</b>	↑ 8,3%
<b>Sistema de Ouvidoria da ARCE - SOA</b>	Arce (Telefone, E-mail, Balcão, Portal e Carta)	<b>538</b>	<b>796</b>	↑ 48%
<b>Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGO</b>	CAGECE (Procon, Caixa de Sugestão, ARCE, Afcor, Portal, Telefone)	<b>7.465</b>	<b>9.807</b>	↑31,4%
	<b>Total</b>	<b>76.087</b>	<b>91.998</b>	↑20,9%

Fonte: Ceará Transparente e Relatórios de Ouvidoria da ARCE, CAGECE e SESA.

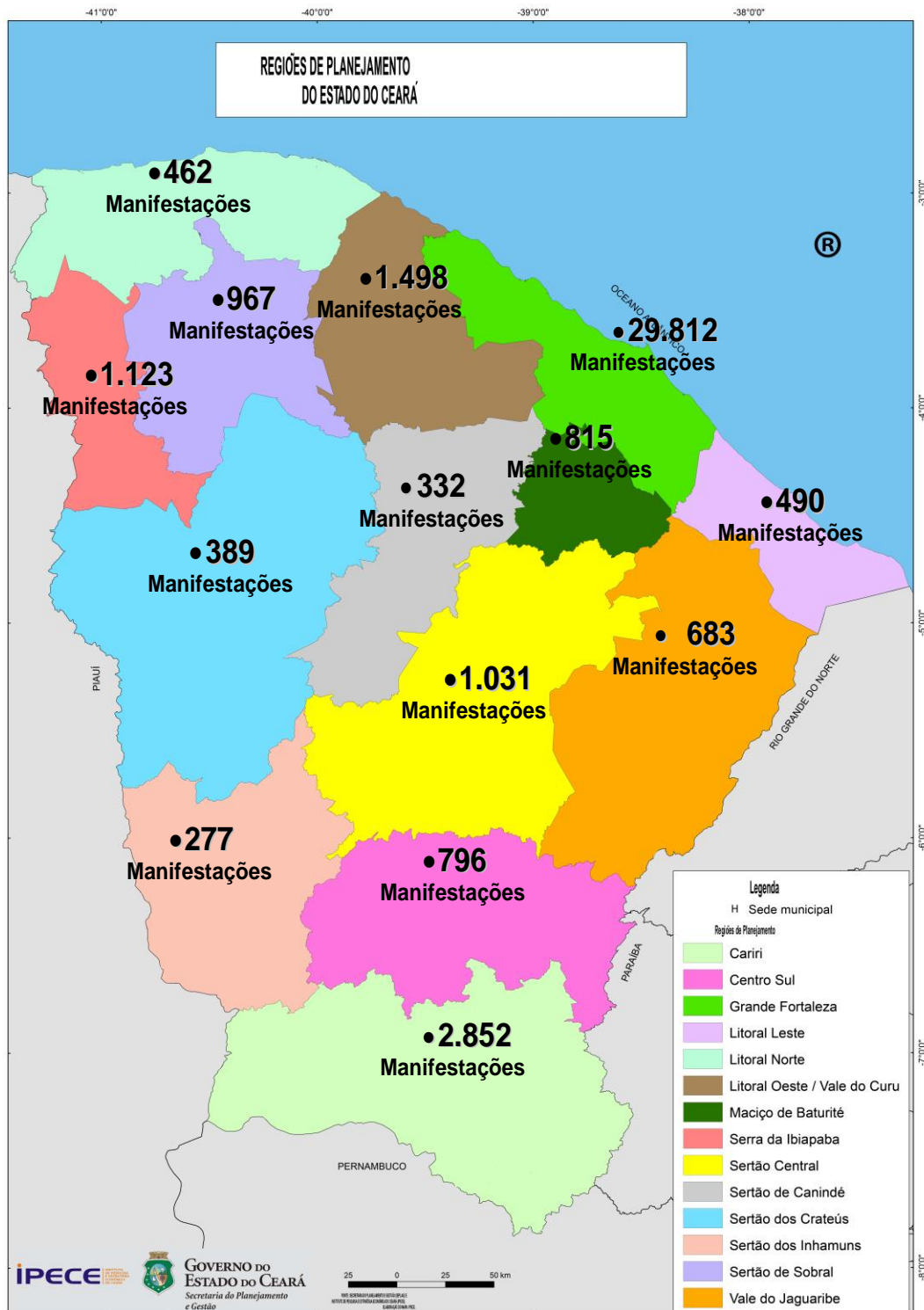
\*As ferramentas que integram as Redes Sociais são Facebook, Twitter, Instagram e Reclame Aqui.

### 3.4 Manifestações de Ouvidoria por Macrorregião de Planejamento

Na figura abaixo (Mapa por macrorregião de planejamento do Estado) é apresentado o quantitativo de manifestações registradas por macrorregião de planejamento, com a identificação do município informado pelo cidadão.

Cabe destacar que em 23.719 (35,6%) demandas não houve a identificação do município, principalmente nos registros anônimos, e 1.399 (2,1%) demandas foram oriundas de outros estados brasileiros.

**Figura 1**  
**Quantidade de Manifestações de Ouvidoria**  
**Macrorregião de Planejamento**



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

Fonte: Ceará Transparente - CT.

**Tabela 07**  
**Manifestações por Macrorregião/População/Meio de Entrada**

Macrorregião de Planejamento	Quantidade de Manifestações 2018 vs. População da Região	Quantidade de Manifestações 2019 vs. População da Região.	Percentual do Meio de Entrada Utilizado por População/Região da Região em 2019
<b>Grande Fortaleza</b>	27.397 0,67%	<b>29.812</b> demandas 0,72% da população	<b>Central 155:</b> 21.589 (72,4%) Internet: 6.326 (21,2%) Outros: 1.897 (6,3%)
<b>Cariri</b>	2.603 0,25%	<b>2.852</b> demandas 0,27% da população	<b>Central 155:</b> 1.742 (61%) Internet: 1.018 (35,6%) Outros: 92 (3,2%)
<b>Serra da Ibiapaba</b>	1.253 0,34%	<b>1.123</b> demandas 0,30% da população	<b>Internet:</b> 556 (49,6%) Central 155: 536 (47,7%) Outros: 31 (2,7%)
<b>Sertão de Sobral</b>	1.065 0,21%	<b>967</b> demandas 0,19% da população	<b>Central 155:</b> 467 (48,2%) Internet: 419 (43,3%) Outros: 81 (8,3%)
<b>Vale do Jaguaribe</b>	621 0,15%	<b>683</b> demandas 0,17% da população	<b>Central 155:</b> 394 (57,6%) Internet: 241 (35,2%) Outros: 48 (7%)
<b>Litoral Oeste/Vale do Curu</b>	1.387 0,34%	<b>1.498</b> demandas 0,37% da população	<b>Central 155:</b> 709 (47,3%) Presencial: 388 (25,9%) Internet: 197 (13,1%) Outros: 204 (13,6%)
<b>Maciço de Baturité</b>	662 0,27%	<b>815</b> demandas 0,35% da população	<b>Central 155:</b> 384 (47,1%) Presencial: 268 (32,8%) Internet: 131 (16%) Outros: 32 (3,9%)
<b>Centro Sul</b>	764 0,19%	<b>796</b> demandas 0,20% da população	<b>Central 155:</b> 540 (67,8%) Internet: 208 (26,1%) Outros: 48 (6%)
<b>Sertão Central</b>	904 0,22%	<b>1.031</b> demandas 0,25% da população	<b>Presencial:</b> 446 (43,2%) Central 155: 295 (28,6%) Internet: 221 (21,4%) Outros: 69 (6,6%)
<b>Sertão de Canindé</b>	507 0,24%	<b>332</b> demandas 0,15% da população	<b>Central 155:</b> 225 (67,7%) Internet: 91 (27,4%) Outros: 16 (4,8%)
<b>Sertão de Crateús</b>	281 0,07%	<b>389</b> demandas 0,11% da população	<b>Internet:</b> 191 (49,1%) Central 155: 186 (47,8%) Outros: 12 (3%)
<b>Litoral Norte</b>	420 0,10%	<b>462</b> demandas 0,11% da população	<b>Internet:</b> 222 (48%) Central 155: 188 (40,6%) Outros: 52 (11,2%)
<b>Litoral Leste</b>	427 0,20%	<b>490</b> demandas 0,23% da população	<b>Central 155:</b> 311 (63,4%) Internet: 125 (25,5%) Outros: 54 (11%)
<b>Sertão dos Inhamuns</b>	229 0,16%	<b>277</b> demandas 0,20% da população	<b>Central 155:</b> 185 (66,7%) Internet: 183 (66%) Outros: 9 (3,2%)

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 na região pela estimativa da população residente/região em 2019 (Dados IPECE).

De acordo com os números apresentados na tabela anterior, observa-se que as macrorregiões que apresentaram os maiores índices percentuais de participação foram: **Grande Fortaleza, Litoral Oeste/Vale do Curu, Maciço de Baturité, Serra da Ibiapaba, Cariri e Sertão Central**. As macrorregiões **Sertão de Sobral e Centro-Sul** apresentaram bons índices de participação em números absolutos. Já as macrorregiões que apresentaram os menores índices de participação foram: **Litoral Norte, Sertão de Crateús, Sertão de Canindé, Vale de Jaguaribe, Sertão dos Inhamuns e Litoral Leste**.

Na relação abaixo, serão apresentados os municípios que concentraram o maior número de participação por macrorregião.

**Grande Fortaleza:** Fortaleza (23.193 manifestações), Maracanaú (1.639 manifestações) e Caucaia (1.393 manifestações)

**Cariri:** Juazeiro do Norte (1.585 manifestações), Crato (332 manifestações) e Barbalha (159 manifestações).

**Serra da Ibiapaba:** Tianguá (422 manifestações), São Benedito (192 manifestações) e Ubajara (137 manifestações).

**Sertão de Sobral:** Sobral (490 manifestações), Reriutaba (116 manifestações) e Santana do Acaraú (52 manifestações).

**Vale do Jaguaribe:** Russas (176 manifestações), Morada Nova (171 manifestações) e Limoeiro do Norte (97 manifestações)

**Litoral Oeste/Vale do Curu:** Itapipoca (971 manifestações), Tururu (98 manifestações) e Uruburetama (90 manifestações).

**Maciço de Baturité:** Baturité (205 manifestações), Aracoiaba (124 manifestações) e Aratuba (65 manifestações)

**Centro Sul:** Iguatu (271), Icó e Quixelô (122 manifestações)

**Sertão Central:** Quixadá (335 manifestações), Quixeramobim (159 manifestações) e Senador Pompeu (105 manifestações)

**Sertão de Canindé:** Canindé (215 manifestações), Boa Viagem (44 manifestações) e Itatira (26 manifestações)

**Sertão de Crateús:** Crateús (97 manifestações), Nova Russas (94 manifestações) e Santa Quitéria (72 manifestações).

**Litoral Norte:** Camocim (102 manifestações), Acaraú (77 manifestações), Granja e Jijoca de Jericoacoara (47 manifestações).

**Litoral Leste:** Aracati (268 manifestações), Beberibe (112 manifestações) e Jaguaruana (48 manifestações).

**Sertão dos Inhamuns:** Tauá (166 manifestações), Parambu (51 manifestações) e Quiterianópolis (46 manifestações).

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

**Tabela 08**  
**Manifestações por Meio de Entrada**  
**Outros Estados e Manifestações sem a identificação do Município**

Origem da Manifestação	Quantidade de Manifestações 2018	Quantidade de Manifestações 2019	Canais Utilizados (%)
Outros Estados do Brasil	1.195	1.399	<b>Internet:</b> 1.297 (92,7%) E-mail: 62 (4,4%) Outros: 30 (2,1%)
Não Informado	14.748	23.719	<b>Central 155:</b> 10.858 (45,7%) Internet: 7.587 (31,9%) Telefone Fixo: 2.022 (8,5%) Presencial: 1.781 (7,5%) Outros: 1.471 (6,2%)

Fonte: Ceará Transparente - CT.

**Quadro 01**  
**Principais Assuntos por Macrorregião/Órgão**

Macrorregião de Planejamento/ Outros	Principais Assuntos – 2019
<b>Grande Fortaleza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 3.285</li> <li>• Desobstrução da Rede de Esgoto (CACEGE): 3.248</li> <li>• Assistência à Saúde (SESA): 573</li> <li>• Conduta Inadequada de Servidores (Diversos órgãos): 513</li> <li>• Tramitação de Processos (JUCEC): 501</li> </ul>
<b>Cariri</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de Água (CAGECE): 406</li> <li>• Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 321</li> <li>• Serviço de Mercadoria em Trânsito (SEFAZ): 117</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carteira Nacional de Habilitação (DETRAN): 100</li> <li>• Tramitação de Processos Fiscais (SSFAZ): 84</li> </ul>
<b>Vale do Jaguaribe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 64</li> <li>• Carteira Nacional de Habilitação (DETRAN): 42</li> <li>• Falta de Água (CAGECE) 41</li> <li>• Tramitação de Processo Administrativo (Diversos órgãos): 29</li> <li>• Orientações sobre a prestação de serviços: 22</li> </ul>
<b>Litoral Oeste/Vale do Curu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistência à Saúde (SESA): 698</li> <li>• Falta de Água (CAGECE) 131</li> <li>• Elogio a servidores/serviços (Diversos órgãos): 111</li> <li>• Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 68</li> <li>• Carteira Nacional de Habilitação (DETRAN): 23</li> </ul>
<b>Serra da Ibiapaba</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviço de Mercadoria em Trânsito (SEFAZ): 166</li> <li>• Carteira Nacional de Habilitação (DETRAN): 145</li> <li>• Falta de Água (CAGECE): 109</li> <li>• Recuperação do Teleférico de Ubajara (SETUR): 103</li> <li>• Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 55</li> </ul>
<b>Sertão Central</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão e estrutura de unidades de saúde (SESA): 304</li> <li>• Elogio aos serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 164</li> <li>• Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 188</li> <li>• Falta de Água: 45</li> <li>• Carteira Nacional de Habilitação (DETRAN): 34</li> </ul>
<b>Sertão de Sobral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de Água: 152</li> <li>• Assistência à Saúde (SSESA): 80</li> <li>• Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos): 59</li> <li>• Carteira Nacional de Habilitação (DETRAN): 51</li> <li>• Serviço de Mercadoria em Trânsito (SEFAZ): 34</li> </ul>
<b>Centro Sul</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carteira Nacional de Habilitação (DETRAN): 234</li> <li>• Falta de Água: 68</li> <li>• Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 51</li> <li>• Conduta inadequada de policial (PMCE): 30</li> <li>• Tramitação de Processos (Diversos: órgãos): 29</li> </ul>

<p><b>Sertão de Canindé</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Engenharia e operação de infraestrutura de rodovias (SOP): 37</li> <li>• Elogio a servidores/serviços (Diversos órgãos): 31</li> <li>• Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 14</li> <li>• Carteira Nacional de Habilitação (DETRAN): 11</li> <li>• Sinalização e equipamentos de segurança em rodovias estaduais: 11</li> </ul>
<p><b>Maciço de Baturité</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientações sobre a prestação de serviços públicos (Diversos órgãos): 181</li> <li>• Falta de água: 22</li> <li>• Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 62</li> <li>• Elogio a servidores/serviços (Diversos órgãos): 47</li> <li>• Certificado de Registro de Veículo (DETRAN): 22</li> </ul>
<p><b>Sertão de Crateús</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 36</li> <li>• Orientações sobre a prestação de serviços públicos (Diversos órgãos): 21</li> <li>• Conduta Inadequada de Servidor (Diversos órgãos): 20</li> <li>• Carteira Nacional de Habilitação (DETRAN): 17</li> <li>• Assistência à Saúde (Sesa): 15</li> </ul>
<p><b>Litoral Leste</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elogio a servidores/serviços (Diversos órgãos): 46</li> <li>• Assistência à Saúde (SESA): 40</li> <li>• Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 37</li> <li>• Engenharia e operação de infraestrutura de rodovias (SOP): 23</li> <li>• Certificado de Registro de Veículo (DETRAN): 21</li> </ul>
<p><b>Litoral Norte</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistência à Saúde (SESA): 43</li> <li>• Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 34</li> <li>• Falta de Água: 30</li> <li>• Carteira Nacional de Habilitação (DETRAN): 24</li> <li>• Tramitação de Processos (JUCEC): 18</li> </ul>
<p><b>Sertão dos Inhamuns</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de Água: 51</li> <li>• Carteira Nacional de Habilitação (DETRAN): 29</li> <li>• Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 22</li> <li>• Vazamento em via pública (CAGECE): 15</li> <li>• Tramitação de Processos (Diversos órgãos): 8</li> </ul>



<p><b>Outros Estados</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviço de Mercadoria em Trânsito (SEFAZ): 292</li> <li>• Tramitação de Processos (SEFAZ e JUCEC): 191</li> <li>• Orientações sobre a prestação de serviços públicos (Diversos órgãos): 114</li> <li>• Legislação Tributária (SEFAZ): 55</li> <li>• Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 49</li> </ul>
<p><b>Não Informado</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 2.028</li> <li>• Conduta Inadequada de Servidor (Diversos órgãos): 1.598</li> <li>• Conduta Inadequada de Policial (PMCE): 979</li> <li>• Desobstrução da Rede de Esgoto (CAGECE): 846</li> <li>• Intensificação de Policiamento (PMCE): 755</li> </ul>

Fonte: Ceará Transparente - CT.

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. AÇÕES DESCENTRALIZADAS DE OUVIDORIA

No ano de 2019, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, objetivando se aproximar do cidadão, realizou ações descentralizadas em parceria com algumas instituições. Essas ações foram realizadas nos locais onde há prestação de serviço público. Nelas os cidadãos puderam registrar manifestações de ouvidoria de forma espontânea. Nessa oportunidade também foram realizadas pesquisas de avaliação dos serviços prestados à população, buscando contribuições para o aprimoramento na prestação dos serviços.

Para a escolha dos equipamentos públicos a serem visitados foram utilizados os dados e relatórios de ouvidoria, especialmente as reclamações. Cada ação foi devidamente articulada e planejada com as instituições parceiras e, ao final de cada trabalho, foi emitido relatório contendo as informações coletadas na ação, bem como sugestões para a melhoria dos serviços prestados com base na experiência do cidadão.

No ano de 2019, foram realizadas ações descentralizadas nos seguintes equipamentos: Hospital Regional do Cariri; Vapt-Vupt de Juazeiro do Norte; Vapt-Vupt do Antônio Bezerra; Metrô do Cariri; Metrô de Fortaleza (Linhas Sul e Oeste); Hospital Geral de Fortaleza; Hospital Infantil Albert Sabin e Hospital de Messejana.

Além dessas ações descentralizadas foram realizadas ações de ouvidoria itinerante nos seguintes locais:

- ❖ Policlínica de Aracati;
- ❖ Centro de Especialidade Odontológicas de Aracati;
- ❖ Praça de Canoa Quebrada – Aracati;
- ❖ Praça do Ferreira – Fortaleza CE;
- ❖ Exposição do Crato (Expocrato);
- ❖ Bienal do Livro;
- ❖ Ações TV Diário (Conjunto Esperança, Parangaba, José Walter, Conjunto e Ceará Messejana).

### *5. INDICADORES DE OUVIDORIA*

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado utiliza dois indicadores para o acompanhamento do desempenho das ouvidorias setoriais:

a) Índice de Satisfação do Usuário com as Ferramentas de Ouvidoria e Transparência – 84% de satisfação;

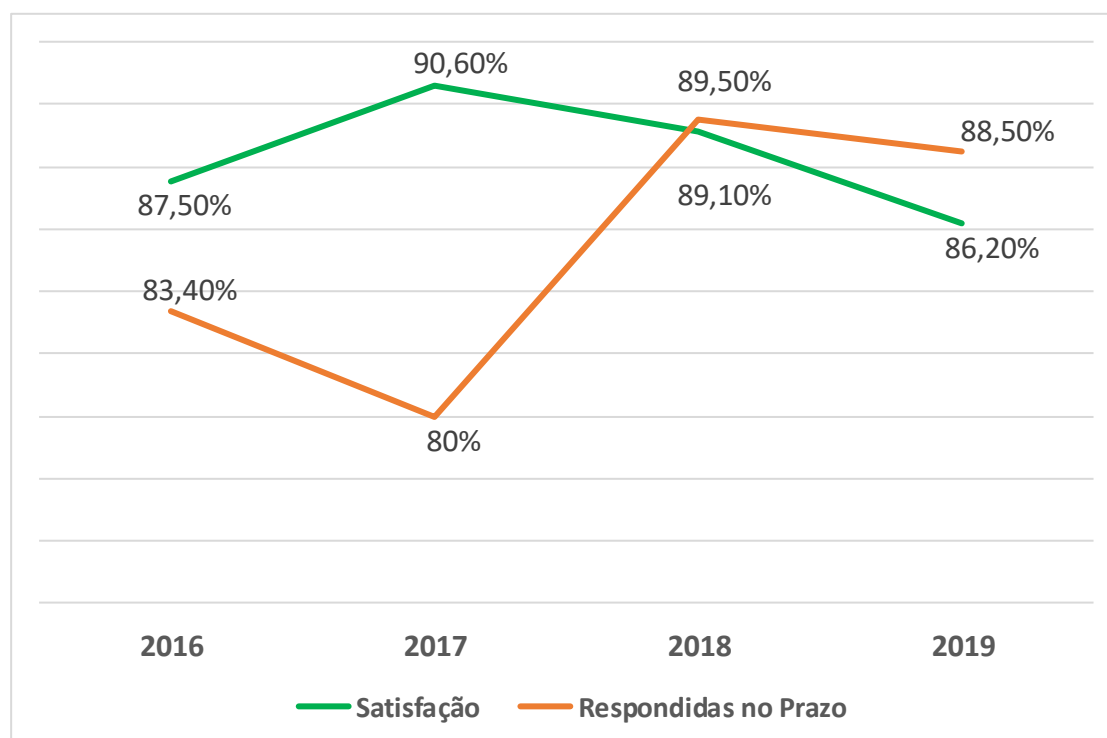
b) Índice de Manifestações Procedentes de Ouvidoria Respondidas no Prazo – 90% de resolubilidade.

Em relação aos índices “a” e “b”, que tratam da satisfação do cidadão e da resolubilidade das manifestações, os resultados foram 86,2% e 88,5%, respectivamente.

Percebe-se que em 2019 o índice estabelecido para a satisfação foi atingido, no entanto quanto ao índice de resolubilidade o resultado não foi alcançado.

No gráfico a seguir, podemos acompanhar o desempenho dos índices de satisfação e de manifestações respondidas no prazo ao longo dos últimos anos.

**Gráfico 03**  
**Índices de Satisfação e de Manifestações Respondidas no Prazo ao longo dos anos**



Fonte: Ceará Transparente - CT.

Serão detalhados a seguir os indicadores de Resolubilidade e de Satisfação, com uma abordagem de um modo geral e por ouvidoria setorial.

### 5.1 Resolubilidade das Manifestações

Neste tópico, será analisado o tempo de resposta às manifestações de ouvidoria registradas na plataforma Ceará Transparente, no ano de 2019, considerando a conclusão da apuração das manifestações no prazo regulamentar.

Os dados da resolubilidade serão apresentados de acordo com o Decreto Estadual nº. 30.474, de 29 de março de 2011 (atualmente revogado), por ser o instrumento legal vigente no ano de 2019. Nele estava previsto o prazo de resposta das ouvidorias setoriais de 15 dias prorrogáveis por igual período.

As manifestações registradas nas ferramentas específicas da ARCE, CAGECE e SESA não foram consideradas nessa análise de indicadores, considerando que a CGE não possui gestão sobre os dados dos sistemas dos referidos órgãos e não realiza o acompanhamento sistemático.

**Tabela 09**  
**Resolubilidade – Plataforma Ceará Transparente**

Situação		2018	2019
Manifestações respondidas no prazo		<b>89,5% (48.774)</b>	<b>88,5% (59.011)</b>
Manifestações respondidas fora do prazo		<b>9,6% (5.228)</b>	<b>10,6% (7.117)</b>
Manifestações não concluídas (em atraso)		<b>0,9% (490)</b>	<b>0,9% (506)</b>

Fonte: Ceará Transparente – CT (Relatório de Resolubilidade) Índice de 2018 coletados em 09/04/2019; Índice de 2019 coletados em 04/04/2020.

O tempo médio de resposta de todas as ouvidorias setoriais no ano de 2019 foi de **11,7 dias**, tendo como base as manifestações finalizadas até o mês de março de 2020.

Por meio das tabelas a seguir, divididos por grupo de ouvidorias, serão apresentados os percentuais de cumprimento do prazo de resposta (índice de resolubilidade) e as quantidades de manifestações recebidas no ano de todas as ouvidorias setoriais.

**Tabela 10**  
**Resolubilidade – Ouvidorias Tipo I**  
**Até 80 manifestações/ano**

Órgão	Respondidas no prazo	Respondidas fora do prazo	Pendentes	Total	Índice de resolubilidade
ADECE	18	0	0	18	100%
AESP/CE	32	0	0	32	100%
CEASA	13	1	0	14	92,86%
CEGÁS	19	1	0	20	95%
CASA MILITAR	4	2	0	6	66,67%
CODECE	2	0	0	2	100%
EGP	21	7	0	28	75%
ESP	70	0	0	70	100%
ETICE	16	2	0	18	88,89%
FUNCAP	32	0	0	32	100%
FUNCEME	28	0	0	28	100%
FUNTELC	3	0	0	3	100%
IDACE	66	8	0	74	89,19%
IPECE	11	0	0	11	100%
NUTEC	12	0	0	12	100%
SECITECE	25	18	14	57	43,86%

SOHIDRA	11	10	43	64	17,19%
VICEGOV	4	4	0	8	50%
ZPECE	2	0	0	2	100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório de Resolubilidade, gerado em 04/04/2020.

Nesse grupo, destacamos as Ouvidorias Setoriais que atingiram o índice de resolubilidade entre 95 e 100%: ADECE, AESP, CEGÁS, CODECE, ESP, FUNCAP, FUNCEME, FUNTELC, IPECE, NUTEC e ZPE/CE.

As seguintes ouvidorias setoriais não atingiram o índice instituído pela CGE, que é de 90% de Resolubilidade: CASA MILITAR, EGP, ETICE, IDACE, SECITECE, SOHIDRA e VICEGOV.

**Tabela 11**  
**Resolubilidade – Ouvidorias Tipo II**  
**De 81 a 300 manifestações/ano**

Órgão	Respondidas no prazo	Respondidas fora do prazo	Pendentes	Total	Índice de resolubilidade
ADAGRI	32	109	1	142	22,54%
CEE	134	0	0	134	100%
CIPP S/A	113	0	0	113	100%
COGERH	146	11	0	157	92,99%
EMATERCE	112	0	0	112	100%
PGE	162	26	0	188	86,17%
SCIDADES	264	6	0	270	97,78%
SDA	185	0	0	185	100%
SEAS	109	22	0	131	83,21%
SECULT	48	69	4	121	39,67%
SEDET	60	35	0	95	63,16%
SEJUV	103	6	0	109	94,5%
SEMA	76	41	0	117	64,96%
SETUR	219	18	0	237	92,41%
SRH	69	17	1	87	79,31%
URCA	33	63	35	131	25,19%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório de Resolubilidade, gerado em 04/04/2020.

Nesse grupo, destacamos as Ouvidorias Setoriais que atingiram o índice de resolubilidade entre 95 e 100%: CEE, CIPP S/A, EMATERCE, SDA e SCIDADES.

As seguintes ouvidorias setoriais não atingiram o indicador instituído pela CGE, que é de 90% de Resolubilidade: ADAGRI, PGE, SEAS, SECULT, SEDET, SEMA, SRH e URCA.

**Tabela 12**  
**Resolubilidade – Ouvidorias Tipo III**  
**De 301 a 1.000 manifestações/ano**

Órgão	Respondidas no prazo	Respondidas fora do prazo	Pendentes	Total	Índice de resolubilidade
ARCE	676	0	0	676	100%
CBMCE	472	92	0	564	83,69%
CASA CIVIL	962	5	0	967	99,48%
CGD	991	2	0	993	99,8%
CGE	835	26	0	861	96,98%
ISSEC	912	0	0	912	100%
ODH	702	77	0	779	90,12%
PEFOCE	416	87	0	503	82,7%
SEINFRA	340	0	0	340	100%
SEMACE	624	1	0	625	99,84%
SOP	256	243	19	518	49,42%
SPS	772	173	0	945	81,69%
UECE	414	54	1	469	88,27%
UVA	416	1	0	417	99,76%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório de Resolubilidade, gerado em 04/04/2020.

Nesse grupo, destacamos as Ouvidorias Setoriais que atingiram o índice de resolubilidade entre 95 e 100%: ARCE, CASA CIVIL, CGD, CGE, ISSEC, SEINFRA, SEMACE e UVA.

As seguintes ouvidorias setoriais não atingiram o indicador instituído pela CGE, que é de 90% de Resolubilidade: CBMCE, PEFOCE, SOP, SPS e UECE.

**Tabela 13**  
**Resolubilidade – Ouvidorias Tipo IV**  
**Acima de 1.000 manifestações/ano**

Órgão	Respondidas no prazo	Respondidas fora do prazo	Pendentes	Total	Índice de resolubilidade
CAGECE	22.083	0	0	22.083	100%
DETRAN	4.241	1.048	2	5.291	80,15%
JUCEC	1.244	125	0	1.369	90,87%
METROFOR	1.526	0	0	1.526	100%
POL. CIVIL	923	322	0	1.245	74,14%
PMCE	1.342	2.418	205	3.965	33,85%
SAP	1.732	75	0	1.807	95,85%
SEDUC	2.562	3.87	0	2.949	86,88%
SEFAZ	5.075	0	0	5.075	100%
SEPLAG	1.039	25	0	1.064	97,65%

SESA	4.800	1.097	151	6.048	79,37%
SSPDS	929	217	0	1.146	81,06%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório de Resolubilidade, gerado em 04/04/2020.

Nesse grupo, destacamos as Ouvidorias Setoriais que atingiram o índice de resolubilidade entre 95 e 100%: CAGECE, METROFOR, SAP, SEFAZ e SEPLAG.

As seguintes ouvidorias setoriais não atingiram a meta instituída pela CGE, que é índice de 90% de Resolubilidade: DETRAN, POLÍCIA CIVIL, POLÍCIA MILITAR, SEDUC, SESA e SSPDS.

Os principais fatores observados nos acompanhamentos realizados pela CGE junto às Ouvidorias Setoriais 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 (tipos 1 e 2);
- 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 do afastamento de ouvidores e membros da equipe da ouvidoria por motivos diversos (nomeação, capacitação, licença, férias etc.);
- não vinculação da ouvidoria à gestão do órgão e a falta de apoio por parte desta, bem como o não reconhecimento como área institucional por parte das demais áreas.

## 5.2 Índice de Satisfação dos Usuários

Neste tópico, será analisado o Índice de Satisfação de resposta às manifestações de ouvidoria registradas na plataforma Ceará Transparente, no ano de 2019. Esse índice é apurado a partir das pesquisas de satisfação respondidas pelos cidadãos ao receber a resposta da manifestação, objetivando medir o grau de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados pelas ouvidorias setoriais, por meio da aplicação de um questionário com perguntas estruturadas.

Na Pesquisa de Satisfação da plataforma Ceará Transparente, o questionário contém 7 (sete) perguntas, das quais 4 são relacionadas à

avaliação do serviço da ouvidoria e utilizadas para construir o índice de satisfação. Essas quatro perguntas avaliam o canal utilizado pelo cidadão, a qualidade e o prazo da resposta oferecida pela ouvidoria, além de uma pergunta sobre a satisfação de um modo geral. Em cada pergunta é atribuída uma nota que varia de 1 a 5.

**Tabela 14**  
**Resultado Geral da Pesquisa de Satisfação**

Total de respondentes	Perguntas	Média/Nota	Índice
9.849 Amostra 15%	Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	4,43	88,6%
	Satisfação com o tempo de resposta	4,13	82,6%
	Satisfação com o canal de registro da manifestação	4,49	89,8%
	Qualidade da resposta	4,19	83,8%
<b>Índice Geral de Satisfação</b>		4,31	86,2%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório da Pesquisa de Satisfação gerado em 01/04/2020.

De acordo com os resultados apresentados na tabela acima, os menores índices de satisfação atribuídos pelo cidadão na pesquisa foram associados ao prazo e qualidade da resposta das manifestações. Essa insatisfação pode estar relacionada com a demora do fornecimento de respostas aos cidadãos, como também com o conteúdo e falta de clareza nas respostas fornecidas, não atendendo às expectativas.

Por outro lado, os cidadãos demonstraram uma maior satisfação quanto ao o canal para registro de manifestação.

**Tabela 15**  
**Pesquisa de Satisfação – Índice de Percepção**

<b>Índice de Percepção do Cidadão</b>		
Perguntas	Média/Nota	Índice
Nota atribuída antes de registrar manifestação e percepção quando à qualidade do serviço de Ouvidoria.	3,68	73,6% Confiança
Nota atribuída após usar o serviço de Ouvidoria.	4,48	89,6% Satisfação
<b>Índice de Expectativa</b>		<b>↑ 21,74%</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório da Pesquisa de Satisfação gerado em 01/04/2020.

Nas tabelas a seguir, serão apresentados os índices de satisfação nos anos de 2018 e 2019, por ouvidoria setorial, e por grupo de ouvidoria.



**Tabela 16**  
**Satisfação – Ouvidorias Tipo I**  
**Até 80 manifestações/ano**

Órgão	Índice de Satisfação 2018	Índice de Satisfação 2019	Total de Respondentes Amostragem	
			2018	2019
ADECE	55,5%	--	03	00
AESP/CE	87,7%	100% ↑	09	02
CASA MILITAR	--	--	00	00
CEASA	95,0%	--	01	00
CEGÁS	--	88,7%	00	04
CODECE	--	100%	00	01
EGP/CE	100%	70,0% ↓	01	03
ESP/CE	83,3%	61,0% ↓	04	05
ETICE	100%	80,0% ↓	01	04
FUNCAP	97,5%	72,0% ↓	04	05
FUNCEME	88,9%	73,7% ↓	09	04
FUNTELC	--	100%	00	02
IDACE	98,5%	93,2% ↓	14	17
IPECE	87,2%	100% ↑	03	01
NUTEC	83,3%	--	02	00
SECITECE	66,6%	83,7% ↑	04	09
SOHIDRA	77,7%	88,3% ↑	03	03
VICEGOV	--	--	00	00
ZPE CEARÁ	90,0%	--	01	00

Fonte: Plataforma Ceará Transparente - Relatório da Pesquisa de Satisfação gerado em 01/04/2020.

As Ouvidorias Setoriais com maior número de respondentes em números absolutos na pesquisa de satisfação foram: IDACE, SECITECE, ESP e FUNCAP.

Não houve pesquisa respondida para ADECE, CASA MILITAR, CEASA, NUTEC, VICEGOV e ZPE/CE.

No tocante ao cumprimento da meta do índice de satisfação, instituído pela CGE, as seguintes ouvidorias atingiram o índice de satisfação de 84%: AESP, CEGÁS, CODECE, FUNTELC, IDACE, IPEC e SOHIDRA.

As Ouvidorias Setoriais da AESP, IPECE, SECITECE, e SOHIDRA tiveram melhoria no indicador de satisfação, se comparado com o ano de 2018.

**Tabela 17**  
**Satisfação – Ouvidorias Tipo II**  
**De 81 a 300 manifestações/ano**

Órgão	Índice de Satisfação 2018	Índice de Satisfação 2019	Total de Respondentes Amostragem	
			2018	2019
ADAGRI	83,3%	80,8% ↓	10	06
CIPP S/A	93,5%	91,5% ↓	07	10
CEE	85,71%	87,0% ↑	24	27
SCIDADES	89,6%	90,4% ↑	42	31
COGERH	84,3%	73,0% ↓	10	13
EMATERCE	83,7%	96,7% ↑	09	14
PGE	91,6%	81,4% ↓	39	35
SDA	83,1%	84,6% ↑	22	15
SEDET	--	86,6%	00	06
SEAS	66,4%	69,2% ↑	23	07
SECULT	80,1%	71,4% ↓	09	14
SEMA	61,6%	76,4% ↑	23	14
SEJUV	98,0%	92,0% ↓	05	12
SETUR	95,2%	85,3% ↓	07	14
SRH	88,0%	90,0% ↑	05	02
URCA	48,3%	89,0% ↑	11	05

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, Relatório da Pesquisa de Satisfação gerado em 01/04/2020.

As Ouvidorias Setoriais com maior número de respondentes em números absolutos na pesquisa de satisfação foram: PGE, SCIDADES, CEE, SDA, EMATERCE, SECULT, SEMA e SETUR.

No tocante ao cumprimento da meta do índice de satisfação instituído pela CGE, as seguintes ouvidorias atingiram o índice de satisfação de 84%: CIPP S/A, CEE, SCIDADES, EMATERCE, SDA, SEDET, SEJUV, SETUR, SRH e URCA.

As Ouvidorias Setoriais CEE, SCIDADES, EMATERCE, SDA, SEAS, SEMA, SRH e URCA tiveram melhoria no indicador de satisfação se comparado com o ano de 2018.

**Tabela 18**  
**Satisfação – Ouvidorias Tipo III**  
**De 301 a 1.000 manifestações/ano**

Órgão	Índice de Satisfação 2018	Índice de Satisfação 2019	Total de Respondentes Amostragem	
			2018	2019
ARCE	94,5%	91,2% ↓	21	102
CASA CIVIL	79,0%	86,2% ↑	05	86
CBMCE	76,5%	86,9% ↑	36	63
CGD	85,90%	56,2% ↓	24	25
CGE	87,61%	70,9% ↓	71	114
FUNECE	79,6%	77,5% ↓	56	53
ISSEC	82,0%	87,1% ↑	87	188
ODH	85,1%	87,0% ↑	09	15
PEFOCE	86,5%	86,8% ↑	21	77
SEINFRA	92,6%	91,7% ↓	38	91
SEMACE	68,5%	77,8% ↑	30	55
SOP	--	87,0%	--	100
SPS	82,6%	86,8% ↑	43	149
UVA	83,7%	85,5% ↑	46	30

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, Relatório da Pesquisa de Satisfação gerado em 01/04/2020.

As Ouvidorias Setoriais com maior número de respondentes em números absolutos na pesquisa de satisfação foram: ISSEC, SPS, CGE, ARCE e SOP.

No tocante ao cumprimento da meta do índice de satisfação instituído pela CGE, as seguintes ouvidorias atingiram o índice de satisfação de 84%: ARCE, CASA CIVIL, CBMCE, ISSEC, ODH, PEFOCE, SEINFRA, SOP, SPS e UVA.

As Ouvidorias Setoriais CASA CIVIL, CBMCE, ISSEC, ODH, PEFOCE, SEMACE, SPS e UVA tiveram melhoria no indicador de satisfação se comparado com o ano de 2018.

**Tabela 19**  
**Satisfação – Ouvidorias Tipo IV**  
**Acima de 1.000 manifestações/ano**

Órgão	Índice de Satisfação 2018	Índice de Satisfação 2019	Total de Respondentes Amostragem	
			2018	2019
CAGECE	92,7%	88,1% ↓	3.397	4.822
DETRAN	90,6%	88,5% ↓	961	974

JUCEC	82,2%	81,7% ↓	40	114
METROFOR	88,3%	87,8% ↓	208	233
POLÍCIA CIVIL	92,0%	85,1% ↓	75	81
PMCE	88,2%	73,3% ↓	240	248
SEDUC	79,5%	76,0% ↓	224	314
SEFAZ	80,3%	79,1% ↓	571	431
SAP	91,0%	87,9% ↓	116	120
SEPLAG	94,1%	83,3% ↓	136	146
SESA	86,2%	86,8% ↑	417	714
SSPDS	86,4%	82,6% ↓	109	77

Fonte: Plataforma Ceará Transparente - Relatório da Pesquisa de Satisfação gerado em 01/04/2020.

As Ouvidorias Setoriais com maior número de respondentes em números absolutos na pesquisa de satisfação foram: CAGECE, DETRAN, SESA, SEFAZ e SEDUC.

No tocante ao cumprimento da meta do índice de satisfação instituído pela CGE, as seguintes ouvidorias atingiram o índice de satisfação de 84%: CAGECE, DETRAN, METROFOR, POLÍCIA CIVIL, SAP e SESA.

Com exceção da SESA, que teve pequena melhora no índice de satisfação, todas as outras setoriais classificadas como tipo IV, tiveram queda no índice de satisfação se comparado com o ano de 2018.

## 6. BOAS PRÁTICAS DAS OUVIDORIAS SETORIAIS

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. 57/2020, DOE 05/06/2020, que divulgou o resultado final, destacamos que no ano de 2019, 25 ouvidorias setoriais obtiveram pontuação na variável “ações inovadoras”, que tem como objetivo avaliar o grau de proatividade das Ouvidorias Setoriais com a proposição de projetos e ou de ações.

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 avaliadora.

**Quadro 02**  
**Boas Práticas – Ouvidorias Tipo I (até 80 manifestações/ano)**

Órgãos	Ação de Boas Práticas
FUNCAP	Criação do programa de parcelamento de dívidas decorrentes de recebimento e/ou de recursos em desacordo com as normas vigentes. Problemática detectada por meio das manifestações apresentadas à ouvidoria setorial.
ZPE/CE	Inserção dos contatos da ouvidoria, incluindo o telefone 155, nos e-mails institucionais de todos os servidores/colaboradores da companhia.
ESP/CE	Reconhecimento às áreas internas do órgão, com a entrega de placas de agradecimentos, pela contribuição no atendimento e resolução das demandas de ouvidoria.

Fonte: Relatórios das Ouvidorias Setoriais

**Quadro 03**  
**Boas Práticas – Ouvidorias Tipo II (de 81 a 300 manifestações/ano)**

Órgãos	Ação de Boas Práticas
CIPP S/A	Criação de Vídeo Institucional da Ouvidoria da CIPP S/A visando a divulgação junto aos visitantes do Complexo do Pecém, bem como aos novos colaboradores que ingressarem na companhia. Realização de atividade de <i>benchmarking</i> , no âmbito da Rede de Ouvidorias, com visitas técnicas às ouvidorias setoriais mais bem avaliadas no ano de 2018, buscando o aprimoramento das ações da Ouvidoria da CIPP S/A.
COGERH	Realização de visitas técnicas, em parceria com a Comissão Setorial de Ética Pública e Assessoria de Governança, às Gerências Regionais de Pentecoste, Quixeramobim, Crato, Iguatu e Crateús para tratativa de assuntos relacionados à Ouvidoria, ao Código de Ética e aos Pilares da Governança e Conformidade.
EMATERCE	Participação da Ouvidoria em Feiras da Agricultura Familiar com a distribuição de cartilhas sobre ouvidoria. Definição de um interlocutor nos escritórios regionais para o atendimento

	em ouvidoria aos agricultores. Utilização de videoconferências para comunicação da Ouvidoria com Escritórios Regionais.
PGE	Simplificação de Processos a partir de visitas a ouvidorias setoriais para o alinhamento de detalhes e parâmetros, objetivando que os processos não sejam tramitados de suas instituições com falta de documentação e informações exigidas pela PGE, proporcionando maior celeridade na diligência.
SDA	Realização de palestras e pequenos encontros com a temática ouvidoria junto às comunidades que são agraciadas com os programas da secretaria, em parceria com as coordenadorias responsáveis.
SEMA	Utilização das manifestações de Ouvidoria como insumos para reformulação de processos da instituição destinados ao público interno e externo. Ex. Localização da instalação de ponto eletrônico; Abrigos para os gatos; Gradis de proteção nos parques. Criação de vídeo educativo utilizado para orientação do público interno sobre a Ouvidoria. Apresentação de Boletins Informativos nas reuniões das Comissões e Comitês Executivos. Tratamento de elogio e reconhecimento às áreas para estimular o bom atendimento e a qualidade do serviço prestado à população.
SETUR	Articulação e diálogo com diversas esferas da administração municipal, que compõem o mapa de regionalização do turismo, objetivando o tratamento das manifestações e busca de soluções, com o encaminhamento direto das demandas aos respectivos responsáveis pelo serviço prestado.

Fonte: Relatórios das Ouvidorias Setoriais

**Quadro 04**  
**Boas Práticas – Ouvidorias Tipo III (de 301 a 1.000 manifestações/ano)**

Órgãos	Ação de Boas Práticas
ARCE	Ouvidoria Ativa na área de Energia Elétrica - Recomendação de Ouvidoria à Enel com base na análise de variados dados estatísticos, elencando 4 principais problemas reincidentes no ano de 2019.
CGD	Inclusão e realização de palestras sobre Ouvidoria e Acesso à Informação no Fórum Permanente de Direito Disciplinar da CGD.
CGE	Elaboração da documentação da atividade de Ouvidoria Setorial, contemplando a descrição do procedimento, a elaboração do fluxograma, a identificação de riscos e a definição de controles.
ODH	Aplicação da ferramenta de mediação de conflitos nas demandas relacionadas à violação de direitos humanos no âmbito da ODH.
SEINFRA	Simplificação e desburocratização das solicitações de vistorias técnicas por parte de cidadãos atingidos pelas obras do VLT, onde a abertura desses processos passou a ser realizado por meio da ouvidoria setorial, a partir das manifestações apresentadas, sem a necessidade de o cidadão comparecer à sede do órgão.
SEMACE	Criação de um fluxo no sistema interno Natur para o monitoramento das manifestações que foram respondidas de forma parcial, com a devida comunicação à ouvidoria quando houver a conclusão de fiscalização. Participação da Ouvidoria no Comitê Executivo com apresentação de Boletins Informativos e sugestões de reformulações nos processos institucionais a partir de informações advindas das manifestações de ouvidoria
SPS	Implantação de Ouvidoria Itinerante nas Unidades Móveis de Cidadania da SPS (Caminhão do Cidadão).

Fonte: Relatórios das Ouvidorias Setoriais

**Quadro 05**  
**Boas Práticas – Ouvidorias Tipo IV (acima de 1.000**  
**manifestações/ano)**

Órgãos	Ação de Boas Práticas
CAGECE	Treinamento em serviço para as Unidades de Negócio e Unidades de Serviço que atuam no fornecimento de respostas para a ouvidoria. Implantação do projeto Ouvidoria nas Comunidades, cujo objetivo é levar o conhecimento da Ouvidoria e seu papel na sociedade por meio da divulgação nos encontros realizados nas comunidades. Em parceria com a CGE, foi realizada uma capacitação em Ouvidoria, para qualificar os colaboradores que trabalham com atendimento ao público (lojas de atendimento, área comercial, unidades de negócio e de serviço) para que possam prestar atendimento de Ouvidoria.
DETRAN	Realização de encontros com órgãos da política de infraestrutura para socialização de boas práticas na área de ouvidoria e aprimoramento na prestação dos serviços ao cidadão.
METROFOR	Realização de reunião bimestral com os Jovens Aprendizes da Companhia para formação de multiplicadores de agentes de cidadania nos seus colégios e na própria comunidade, com a divulgação da importância da Ouvidoria. Criação e centralização em um só espaço físico para a guarda de objetos esquecidos pelos usuários dentro das composições e estações do Metrô de Fortaleza. A ação se deu em decorrência da reincidência de manifestações sobre esse assunto.
POLÍCIA CIVIL	Criação e qualificação da Rede Interna de Ouvidores das Unidades da Polícia Civil, objetivando o atendimento ao público e tratamento das manifestações de responsabilidade das respectivas unidades policiais.



SEDUC	Certificado de Reconhecimento aos ouvidores das unidades que atingiram ou ultrapassaram a meta de resolubilidade. Criação de painel de elogio.
SEFAZ	Articulação com as áreas internas para redefinir os encaminhamentos das solicitações de fiscalização de empresas destinadas às unidades de execução. Definição de meta institucional o monitoramento de ações corretivas e de impacto para os assuntos com maior número de registros de reclamações no Ceará Transparente
SAP	Realização de atividade de Ouvidoria Interna nos complexos penitenciários com o intuito de disseminar o trabalho da Ouvidoria com foco na execução e melhoria da prestação das atividades de rotina executadas dentro dos estabelecimentos prisionais
SESA	Ampliação e qualificação da Rede de Ouvidorias da Sesa e o apoio à implantação das Ouvidorias Municipais do SUS. Alinhamento Técnico-Normativo das Ouvidorias da Rede Sesa e Ouvidorias Municipais do SUS. Realização de 06 (seis) Mesas de Diálogo, visando sensibilizar os gestores para a importância de uma apuração adequada das manifestações, a qualidade da resposta e o fornecimento das respostas em tempo hábil.

Fonte: Relatórios das Ouvidorias Setoriais

# Seção II – Análise das Manifestações de Ouvidoria

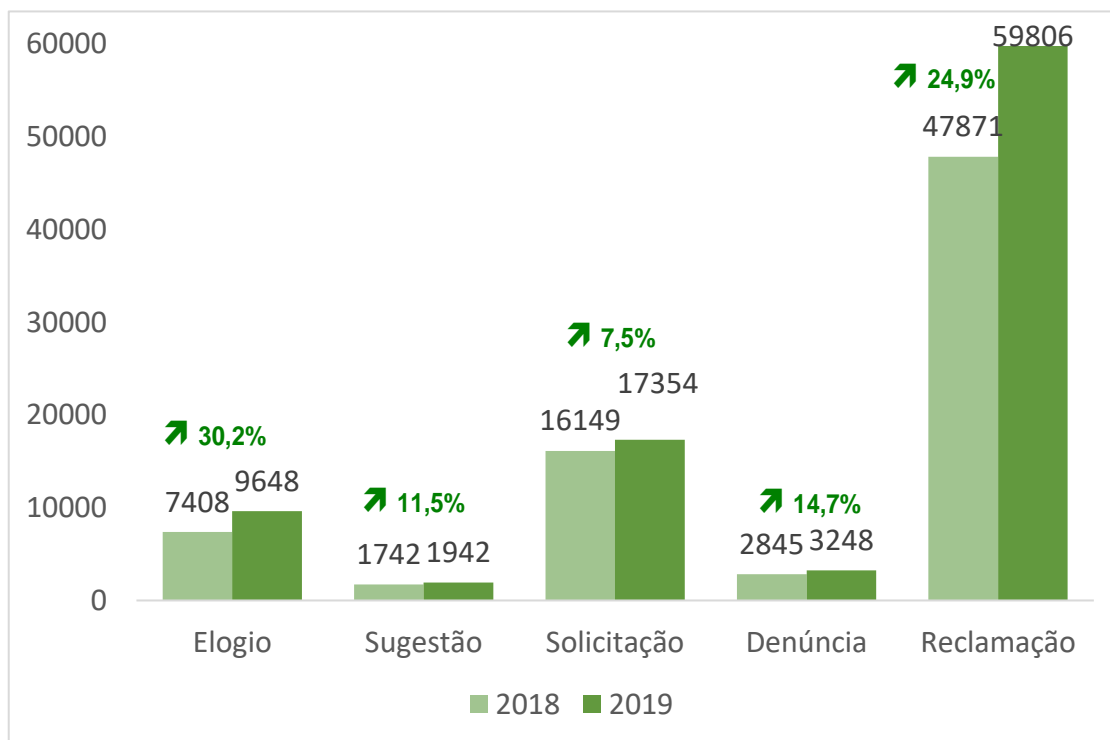
## 1. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS

O Decreto nº. 33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, institui os tipos de manifestações de ouvidoria, as quais consistem nas demandas apresentadas pelos cidadãos, compreendendo: sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia.

Dessa forma, nessa seção serão analisados os tipos de manifestações de forma a trazer informações para auxiliar na gestão pública estadual.

O gráfico abaixo apresenta o comparativo do quantitativo de manifestações, por tipologia, registradas na plataforma Ceará Transparente e nas ferramentas da ARCE, CAGECE, e SESA nos anos de 2018 e 2019.

**Gráfico 04**  
**Tipos de Manifestação 2018/2019**



Fonte: Plataforma Ceará Transparente e Relatórios ARCE, CAGECE e SESA.

O quadro abaixo apresenta a análise das demandas por Grupo de Manifestações e por Ouvidorias Setoriais, com o comparativo referente aos anos 2018 e 2019, indicando o aumento e redução das demandas a partir das categorizações, quais sejam: Natureza Positiva (Contribuições); Solicitações e Natureza Negativa (Insatisfações).

**Quadro 06**  
**Análise por Categorias de Manifestações**

CATEGORIAS POR TIPOS	OUVIDORIAS QUE TIVERAM AUMENTO ↑ 2018/2019	OUVIDORIAS QUE TIVERAM REDUÇÃO ↓ 2018/2019
<b>Manifestações de Natureza Positiva</b> <b><u>CONTRIBUIÇÃO</u></b> <b>Elogios e Sugestões</b>	ADAGRI, ARCE, CAGECE, CASA CIVIL, CBMCE, CEE, CGD, CGE, CIPP S/A, COGERH, DETRAN, EGPCE, EMATERCE, ESP, ISSEC, METROFOR, PMCE, SCIDADES, S.D.A, SEDET, SEFAZ, SEMACE, SEPLAG, SESA, SOP, SPS, UECE e UVA	ADECE, AESP/CE, CASA MILITAR, CEASA, CEGÁS, CODECE, ETICE, FUNCAP, FUNTELC, IDACE, IPECE, JUCEC, NUTEC, ODH, PEFOCE, PGE, POLÍCIA CIVIL, SAP, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEINFRA, SEJUV, SEMA, SETUR, SOHIDRA, SSPDS, URCA e VICEGOV
<b>Manifestações de</b> <b><u>SOLICITAÇÃO</u></b> <b>Solicitações Diversas</b>	ARCE, CAGECE, CASA CIVIL, CBMCE, CEASA, CEE, CGD, CIPP S/A, CODECE, COGERH, DETRAN, EGPCE, EMATERCE, ESP, ETICE, FUNCAP, ISSEC, JUCEC, METROFOR, PEFOCE, PGE, S.D.A, SECITECE, SEDET, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SESA, SETUR, SPS, SRH e URCA	ADECE, AESP/CE, CEGÁS, CGE, FUNCEME, IDACE, NUTEC, ODH, PMCE, POLÍCIA CIVIL, SAP, SCIDADES, SEAS, SECULT, SEJUV, SOHIDRA, SSPDS, UECE, UVA, VICEGOV e ZPECE
<b>Manifestações de Natureza Negativa:</b> <b><u>INSATISFAÇÃO</u></b> <b>Reclamações e Denúncias</b>	ADAGRI, ARCE, CAGECE, CASA CIVIL, CASA MILITAR, CEE, CEGÁS, CGD, CGE, CIPP S/A, CODECE, DETRAN, EGPCE, ESP, ETICE, FUNCAP,	ADECE, AESP/CE, CBMCE, CEASA, COGERH, CPAD, EMATERCE, FUNTELC, IDACE, IPECE, PGE, POLÍCIA CIVIL, SCIDADES, SEAS,

	FUNCEME, ISSEC, JUCEC, METROFOR, NUTEC, ODH, PEFOCE, PEFOCE, PMCE, S.D.A SAP, SECITECE, SEDET, SEINFRA, SEJUV, SEMA, SESA, SETUR, SOP, SPS, SRH, URCA e ZPECE,	SECULT, SEDUC, SEFAZ, SEMACE, SOHIDRA, SSPDS, UECE, UVA e VICEGOV
--	--	---

Ouvidorias Setoriais que não tiveram aumento por grupo de manifestações:

- contribuição: CPAD, Funceme, Seas, SRH e ZPE-CE;
- solicitação: Adagri, Casa Militar, CPAD, Funtelc e Ipece.

Nos tópicos a seguir serão apresentados o detalhamento dos tipos de manifestações registradas na plataforma Ceará Transparente. Nos itens referentes à análise dos principais assuntos, não serão consideradas as manifestações “improcedentes”, sendo realizada a dedução de acordo com o percentual apresentado nas tabelas de classificação/procedência das demandas.

### 1.1. Sugestão

**Proposição de ideias ou formulação de proposta de uma nova política ou serviço público ou aprimoramento de um já existente.**

Foram registradas, no ano de 2019, 1.299 sugestões, representando **19,5%** de todas as demandas registradas, enquanto no ano de 2018 esse número foi de 1.107, portanto houve um aumento no registro de sugestão de 17,34%.

**Tabela 20**  
**Quantitativo de Sugestões 2018/2019**

Ano	Total de Sugestões Ceará Transparente	Varição
2018	1.107	↑ 17,34%
2019	1.299	

Na tabela a seguir são apresentados os órgãos que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como sugestão no ano de 2019.

**Tabela 21**  
**Órgãos com o maior quantitativo de Sugestões**

Órgãos	Total de Sugestões	%
SESA	241	18,55%
METROFOR	157	12,09%
CC	122	9,39%
PMCE	86	6,62%
SSPDS	85	6,54%
DETRAN	58	4,46%
SEDUC	45	3,46%
CAGECE	39	3,00%
CGE	37	2,85%
SEFAZ	37	2,85%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

#### 1.1.1. Meio de Entrada

Os principais canais que os cidadãos utilizaram para registrar sugestões no ano de 2019 foram:

- ✓ **Internet: 39%** (507 Sugestões)
- ✓ **Central 155: 33,5%** (436 Sugestões)
- ✓ **Presencial: 15,8%** (206 Sugestões)
- ✓ **Caixa de Sugestões: 7,9%** (103 Sugestões)
- ✓ **Outros Canais: 3,6%** (47 Sugestões)

Para sugerir, os principais canais utilizados pelos cidadãos foram a Internet (Ceará Transparente) e a Central de Atendimento 155, representando 72,5% de todos os canais para o registro de sugestões.

#### 1.1.2. Resolubilidade

Considerando apenas as manifestações tipificadas como sugestão, a resolubilidade no ano de 2019 foi de 86,61%, sendo o segundo menor índice de resolubilidade dentre os tipos de manifestações.

#### 1.1.3. Classificação das Respostas às Sugestões

Ao finalizar as manifestações, o ouvidor deve classificar a manifestação de ouvidoria sob o aspecto da sua procedência, conforme tabela a seguir.

**Tabela 22**  
**Classificação das Respostas - Sugestões**

<b>Classificação</b>	<b>Total de Sugestões</b>	<b>%</b>
Demanda Procedente	1.068	82,22%
Parcialmente Procedente	96	7,39%
Demanda Improcedente	78	6,00%
Não foi possível constatar	39	3,00%
Aguardando Resultado de apuração	10	0,77%
Outros	5	0,38%
Sem Classificação	3	0,23%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Observamos que 6% das manifestações foram classificadas como “improcedentes”, dessa forma não utilizaremos esse tipo de classificação nas análises a seguir sobre os assuntos das sugestões.

#### 1.1.4. Principais Assuntos

Na tabela a seguir serão apresentados os principais assuntos das sugestões sem contabilizar as demandas classificadas como “improcedentes”.

**Tabela 23**  
**Principais assuntos das Sugestões**

<b>Assuntos</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Ampliação do horário de funcionamento do metrô (Metrofor)	34	2,62%
Melhoria nos equipamentos de segurança (SSPDS)	34	2,62%
Celeridade no atendimento ao público (Diversos)	28	2,16%
Melhoria na estrutura física dos órgãos públicos (Diversos)	24	1,85%
Ações e programas de Saúde (Sesa)	21	1,62%
Eliminação de Formalidades e Burocracias (Diversos)	21	1,62%
Patrulhamento urbano nos bairros (PMCE)	20	1,54%
Melhoria na acessibilidade (Diversos)	19	1,46%
Melhoria no atendimento ao público (Diversos)	19	1,46%
Procedimentos para Doação de Sangue (Sesa)	16	1,23%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatórios de Dados Brutos

#### 1.1.5. Pesquisa de Satisfação das Sugestões

A pesquisa de satisfação da plataforma Ceará Transparente sobre as sugestões foi respondida por 154 cidadãos, que atribuíram a nota/média de 4,5, de um intervalo de notas de 1 a 5, com base em 4 perguntas, atingindo um índice de satisfação de 90,7%.

Considerando que as sugestões podem ou não ser acatadas pelos órgãos públicos, em parte dessas manifestações, as respostas apontam

encaminhamentos às áreas responsáveis para análise e possibilidade de inclusão no planejamento da instituição.

## 1.2. Elogio

**Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido.**

Foram registrados, no ano de 2019, 2.833 elogios, representando **4,2%** de todas as demandas registradas, enquanto no ano de 2018 esse número foi de 1.877, tendo um aumento de 50,9%.

As manifestações de elogio só podem ser registradas na plataforma Ceará Transparente de forma identificada, de modo a evitar o autoelogio e registros de demandas fraudulentas.

**Tabela 24**  
**Quantitativo de Elogios 2018/2019**

Ano	Total de Elogios Ceará Transparente	Varição
2018	1.877	↑ 50,9%
2019	2.833	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Na tabela a seguir serão apresentados os órgãos que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como elogio no ano de 2019.

**Tabela 25**  
**Órgãos com o maior quantitativo de Elogios**

Órgãos	Total de Elogios	%
SESA	1.414	49,91%
PMCE	220	7,77%
CGE	170	6,00%
CAGECE	129	4,55%
CASA CIVIL	125	4,41%
METROFOR	120	4,24%
DETRAN	102	3,60%
POLÍCIA CIVIL	76	2,68%
ISSEC	52	1,84%
SAP	49	1,73%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

### 1.2.1. Meio de Entrada

Os principais canais que os cidadãos utilizaram para registrar elogios no ano de 2019 foram:

- ✓ **Central 155: 32,4%** (918 Elogios)
- ✓ **Presencial: 32,1%** (911 Elogios)
- ✓ **Caixa de Sugestões: 19,9%** (564 Elogios)
- ✓ **Internet: 13,1%** (373 Elogios)
- ✓ **Outros Canais: 1,3%** (37 Elogios)

Percebemos que para elogiar, o cidadão tem preferência principalmente pela Central de Atendimento 155 e a forma presencial, totalizando 64,5% de todos os canais. Os elogios são registrados presencialmente nas ouvidorias setoriais e nos equipamentos públicos, principalmente na área de saúde. Há também registro de elogios durante as ações descentralizadas de ouvidoria.

### 1.2.2. Resolubilidade

Considerando apenas as manifestações tipificadas como elogios, a resolubilidade dessas demandas no ano de 2019 foi de 94,53%, na plataforma Ceará Transparente, sendo o melhor índice de resolubilidade dentre os tipos de manifestações.

### 1.2.3. Classificação das Respostas aos Elogios

Ao finalizar as manifestações, o ouvidor deve classificar a manifestação de ouvidoria sob o aspecto da sua procedência, conforme tabela a seguir.

**Tabela 26**  
**Classificação das Respostas - Elogios**

<b>Classificação</b>	<b>Total de Elogios</b>	<b>%</b>
Demanda Procedente	2.791	98,52%
Parcialmente Procedente	19	0,67%
Outros	17	0,60%
Demanda Improcedente	6	0,21%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Como demonstrado na tabela acima, 0,21% das manifestações foram classificadas como “improcedentes”, dessa forma não utilizaremos esse tipo de classificação nas análises a seguir sobre os assuntos.



#### 1.2.4. Principais Assuntos

Na tabela a seguir serão apresentados os principais assuntos dos elogios sem contabilizar as demandas classificadas como “improcedentes”.

**Tabela 27**  
**Principais assuntos dos Elogios**

Assuntos	Total	%
Satisfação com os serviços prestados por servidor (Diversos)	839	29,62%
Elogio às ações policiais (PMCE)	205	7,24%
Elogio a procedimentos médicos (Sesa)	278	9,81%
Elogio à equipe de saúde (Sesa)	74	2,61%
Elogio ao atendimento prestado no órgão (Diversos)	16	0,56%
Doação de Sangue (Sesa)	07	0,25%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatórios de Dados Brutos

#### 1.2.5. Pesquisa de Satisfação dos Elogios

Considerando apenas as manifestações tipificadas como Elogio, a pesquisa de satisfação da plataforma Ceará Transparente foi respondida por 345 cidadãos, que atribuíram a nota/média de 4,8 de um intervalo de notas de 1 a 5 com base em 4 perguntas, atingindo um índice de satisfação de 97,8%.

O índice alto de satisfação do cidadão pode estar associado à celeridade de respostas aos elogios, que de imediato deve ser encaminhado às áreas responsáveis com a orientação de que seja dado conhecimento aos servidores elogiados e suas respectivas chefias, após esse encaminhamento a ouvidoria finaliza a manifestação.

#### 1.3 - Solicitação

**Requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública ou prestador responsável pela política ou prestação de um serviço público.**

No ano de 2019, foram registradas 14.706 solicitações, representando **22,06%** de todas as demandas registradas, enquanto no ano de 2018 esse número foi de 12.138, tendo um aumento de 21,1%.

**Tabela 28**  
**Quantitativo de Solicitações 2018/2019**

Ano	Total de Solicitações Ceará Transparente	Varição
2018	12.138	↑ 21,1%
2019	14.706	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Na tabela a seguir serão apresentados os órgãos que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como solicitação no ano de 2019.

**Tabela 29**  
**Órgãos com o maior quantitativo de Solicitações**

Órgãos	Total de Solicitações	%
CAGECE	2.713	18,45%
SEFAZ	2.507	17,05%
SESA	1.479	10,06%
PMCE	965	6,56%
DETRAN	938	6,38%
SEDUC	556	3,78%
PC	427	2,90%
ODH	405	2,75%
JUCEC	357	2,43%
SEPLAG	357	2,43%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

### 1.3.1. Meio de Entrada

Os principais canais que os cidadãos utilizaram para registrar solicitações no ano de 2019 foram:

- ✓ **Central 155: 43,5%** (6.400 Solicitações)
- ✓ **Internet: 40,8%** (6.000 Solicitações)
- ✓ **Presencial: 10%** (1.476 Solicitações)
- ✓ **E-mail: 3,6%** (530 Manifestações)
- ✓ **Outros Canais: 2%** (300 Manifestações)

Para apresentar solicitações diversas, o cidadão tem a preferência por 2 (dois) canais: a Central 155 e o formulário eletrônico disponibilizado na internet, por meio da plataforma Ceará Transparente. O acesso a esses dois canais pelo cidadão está bem equilibrado, correspondendo a 84% de todos os canais para o registro de solicitações.

### 1.3.2. Resolubilidade

Considerando apenas as manifestações tipificadas como solicitações, a resolubilidade dessas demandas no ano de 2019 foi de 89,15%, na plataforma Ceará Transparente, sendo o terceiro melhor índice de resolubilidade dentre os tipos de manifestações.

### 1.3.3. Classificação das Respostas às Solicitações

Ao finalizar as manifestações, o ouvidor deve classificar a manifestação de ouvidoria sob o aspecto da sua procedência, conforme tabela abaixo.

**Tabela 30**  
**Classificação das Respostas - Solicitações**

<b>Classificação</b>	<b>Total de Solicitações</b>	<b>%</b>
Demanda Procedente	10.784	73,33%
Parcialmente Procedente	1.311	8,91%
Demanda Improcedente	1.049	7,13%
Não foi possível constatar	1.039	7,07%
Aguardando Resultado de apuração	386	2,62%
Outros	130	0,88%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatórios de Dados Brutos

Como demonstrado na tabela acima, 7,13% das solicitações foram classificadas como “improcedentes”, dessa forma não utilizaremos esse tipo de classificação nas análises a seguir sobre os assuntos.

### 1.3.4. Principais Assuntos

Na tabela a seguir serão apresentados os principais assuntos das solicitações sem contabilizar as demandas classificadas como “improcedentes”.

**Tabela 31**  
**Principais assuntos das Solicitações**

<b>Assuntos</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Solicitação de conserto de vazamento (CAGECE)	1.195	8,13%
Fiscalização de empresas – Sonegação fiscal (SEFAZ)	564	3,84%
Patrulhamento urbano em bairros (PMCE)	499	3,39%
Manutenção e restauração de rodovias (SOP)	363	2,47%
Gestão de Documentos (SESA)	303	2,06%
Análise de processos (SEFAZ)	237	1,61%
Legislação (Diversos)	211	1,43%
Assistência institucional e orientação jurídica (ODH)	172	1,17%
Projeto de segurança de incêndio (CBMCE)	119	0,81%
Blitz (DETRAN)	131	0,89%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatórios de Dados Brutos

### 1.3.5. Pesquisa de Satisfação das Solicitações

Considerando apenas as manifestações tipificadas como solicitação, a pesquisa de satisfação da plataforma Ceará Transparente foi respondida por 1.742 cidadãos, que atribuíram a nota/média de 4,3, de um intervalo de notas de 1 a 5, com base em 4 perguntas, atingindo um índice de satisfação de 86,8%.

#### 1.4. Reclamação

### Demonstração de insatisfação relativa à política ou serviço público.

No ano de 2019, foram registradas 44.825 reclamações, representando **67,25%** de todas as demandas registradas, enquanto no ano de 2018 esse número foi de 31.172, tendo um aumento de 43,8% no número de registros.

**Tabela 32**  
**Quantitativo de Reclamações 2018/2019**

Ano	Total de Reclamações Ceará Transparente	Variação
2018	31.172	↑ 43,8%
2019	44.825	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Na tabela a seguir serão apresentados os órgãos que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como reclamação no ano de 2019.

**Tabela 33**  
**Órgãos com maior quantitativo de Reclamações**

Órgãos	Total de Reclamações	%
CAGECE	19.121	42,66%
DETRAN	4.116	9,18%
SESA	2.696	6,01%
SEFAZ	2.464	5,50%
PMCE	2.231	4,98%
SEDUC	1.773	3,96%
SAP	1.231	2,75%
METROFOR	1.031	2,30%
JUCEC	987	2,20%
ISSEC	748	1,67%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

#### 1.4.1. Meio de Entrada

Os principais canais que os cidadãos utilizaram para registrar reclamações no ano de 2019 foram:

- ✓ **Central 155:** 67,5% (30.264 Reclamações)
- ✓ **Internet:** 21,8% (9.801 Reclamações)

- ✓ **Telefone Fixo:** 5,4% (2.445 Reclamações)
- ✓ **Presencial:** 3% (1.366 Reclamações)
- ✓ **Outros Canais:** 1,2% (549 Manifestações)

A Central de Atendimento Telefônico 155 vem sendo o principal canal utilizado pelos cidadãos para os registros de reclamações, o que corresponde a 67,51% de todos os canais para o registro desse tipo de demanda.

#### 1.4.2. Resolubilidade

A resolubilidade das reclamações, em 2019, foi de 89,44%, sendo o segundo melhor índice de resolubilidade dentre os tipos de manifestações.

#### 1.4.3. Classificação das Respostas às Reclamações

Ao finalizar as manifestações, o ouvidor deve classificar a manifestação de ouvidoria sob o aspecto da sua procedência, conforme tabela a seguir.

**Tabela 34**  
**Classificação das Respostas - Reclamações**

<b>Classificação</b>	<b>Total de Reclamações</b>	<b>%</b>
Demanda Procedente	34.078	76,02%
Demanda Improcedente	4.536	10,12%
Parcialmente Procedente	2.914	6,50%
Não foi possível constatar	2.336	5,21%
Aguardando Resultado de apuração	549	1,22%
Outros	412	0,92%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Como demonstrado na tabela acima, 10,1% das reclamações foram classificadas como “improcedentes”, dessa forma não utilizaremos esse tipo de classificação nas análises a seguir sobre os assuntos.

#### 1.4.4. Principais Assuntos

Na tabela a seguir serão apresentados os principais assuntos das reclamações sem contabilizar as demandas classificadas como “improcedentes”.

**Tabela 35**  
**Principais assuntos das Reclamações**

<b>Assuntos</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Falta de Água/Desabastecimento (Cagece)	3.309	7,38%
Demora na emissão da CNH (Detran)	959	2,14%

Demora na entrega do CRLV (Detran)	901	2,01%
Desorganização e mau atendimento nos órgãos/entidades (Diversos)	557	1,24%
Formalidades e Burocracias nos atendimentos (Diversos)	527	1,18%
Tratamento indevido e desrespeitoso com o público (Diversos)	527	1,18%
Demora na entrega do serviço/produto (Diversos)	458	1,02%
Desatualização de Informações (Diversos)	365	0,81%
Não cumprimento de normas e procedimentos (Diversos)	332	0,74%
Falta de Medicamento (Sesa)	306	0,68%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatórios de Dados Brutos

#### 1.4.5. Pesquisa de Satisfação das Reclamações

Considerando apenas as manifestações tipificadas como Reclamação, a pesquisa de satisfação da plataforma Ceará Transparente foi respondida por 7.284 cidadãos, que atribuíram a nota/média de 4,2, de um intervalo de notas de 1 a 5, com base em 4 perguntas, atingindo um índice de satisfação de 85,9%.

#### 1.5. Denúncia

**Relato de ato ilícito ou irregular, cuja resolução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.**

As denúncias registradas na plataforma Ceará Transparente são relacionadas a atos ilícitos ou irregulares praticados por agentes públicos e são classificadas como “denúncia contra o estado”, dessa forma, a análise nessa seção será com base apenas no perfil dessas demandas.

Vale destacar, que o Decreto Estadual nº 33.485/2020, institui uma nova classificação de denúncia, que está relacionada a atos praticados por particulares, classificadas como “denúncia para o estado”, o que vai requerer ainda adaptação na plataforma Ceará Transparente para então se trabalhar esses dados.

No ano de 2019, foram registradas 2.982 denúncias, representando **34,39%** de todas as demandas registradas, enquanto no ano de 2018 foi registrado 2.067, tendo, portanto, um aumento de 44,2% no número de registros.

**Tabela 36**  
**Quantitativo de Denúncias 2018/2019**

<b>Ano</b>	<b>Total de Denúncias Ceará Transparente</b>	<b>Varição</b>
2018	2.067	↑ 44,2%
2019	2.982	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Na tabela a seguir, serão apresentados os órgãos que concentraram o maior volume de manifestações do tipo denúncia, em 2019.

**Tabela 37**  
**Órgãos com maior quantitativo de Denúncias**

<b>Órgãos</b>	<b>Total de Denúncias</b>	<b>%</b>
SEDUC	533	17,87%
PMCE	463	15,53%
CGD	444	14,89%
SAP	298	9,99%
SESA	219	7,34%
POLÍCIA CIVIL	110	3,69%
CAGECE	81	2,72%
DETRAN	77	2,58%
SSPDS	77	2,58%
ODH	76	2,55%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

### 1.5.1. Meio de Entrada

Os principais canais que os cidadãos utilizaram para registrar denúncias no ano de 2019 foram:

- ✓ **Internet: 74,8%** (2.232 Denúncias)
- ✓ **Central 155: 20,3%** (607 Denúncias)
- ✓ **Presencial: 2,5%** (76 Denúncias)
- ✓ **E-mail: 1,01%** (30 Denúncias)
- ✓ **Outros Canais: 1,24%** (37 Denúncias)

Como podemos perceber, o cidadão opta por realizar o registro de denúncias por meio da internet, utilizando o formulário eletrônico da plataforma Ceará Transparente, sem a interveniência de terceiros, onde o cidadão pode consultar suas demandas com maior praticidade, independente do meio escolhido para efetuar o registro.

Por meio dos canais citados acima, com exceção de elogios, o cidadão pode registrar manifestações em anonimato. Considerando a complexidade de algumas manifestações, como por exemplo, as denúncias, muitos cidadãos optam por não se identificar, sendo registradas 2.192 denúncias anônimas no ano de 2019, o que corresponde a 73,3% dessas demandas.

As denúncias anônimas são consideradas “comunicações de irregularidades”, sendo uma oportunidade dos cidadãos, por meio da ouvidoria, de forma acessível, segura e não burocrática, contribuindo para a detecção e correção de irregularidades.

Independente da origem da demanda, seja ela oriunda do público interno ou externo, as denúncias anônimas possibilitam a segurança dos denunciadores em não se comprometer com agentes públicos e com particulares de forma a evitar represálias, deixando o denunciante à vontade para prestar as informações sobre eventuais ilícito ou irregularidade que tenha conhecimento.

#### 1.5.2. Resolubilidade

Considerando apenas as manifestações tipificadas como denúncias, a resolubilidade alcançada no ano de 2019 foi de **67,40%**, sendo o menor índice de resolubilidade dentre os tipos de manifestações.

#### 1.5.3. Classificação das Denúncias

Ao finalizar as manifestações, o ouvidor deve classificar a manifestação de ouvidoria sob o aspecto da sua procedência, conforme tabela a seguir.

**Tabela 38**  
**Classificação das Denúncias**

<b>Classificação</b>	<b>Total de Denúncias</b>
Demanda Improcedente	696 (23,34%)
Demanda Procedente	637 (21,36%)
Aguardando Resultado de apuração	561 (18,81%)
Não foi possível constatar	566 (18,98%)
Parcialmente Procedente	426 (14,29%)
Pendentes de Classificação	096 (3,22%)

Fonte: Plataforma Ceará Transparente



Como demonstrado na tabela acima, 23,3% das denúncias foram classificadas como “improcedentes”, dessa forma não utilizaremos esse tipo de classificação nas análises a seguir sobre os assuntos.

O alto índice de demandas “improcedentes” pode ter relação com alguns fatores, tais como: falta de informações e evidências por parte dos denunciantes; fragilidade nos procedimentos de apuração; falta de maturidade dos órgãos no tratamento de denúncias.

#### 1.5.4. Principais Assuntos

Na tabela a seguir serão apresentados os principais assuntos das denúncias sem contabilizar as demandas classificadas como “improcedentes”.

**Tabela 39**  
**Principais assuntos das Denúncias**

<b>Assuntos</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Abuso de Autoridade/Abuso de Poder (PMCE, SSPDS, CGD)	363	12,17%
Propina/Extorsão (Diversos)	163	5,46%
Desídia Funcional - Negligência, Desinteresse, Má Vontade, Outros (Diversos)	155	5,19%
Tratamento Indevido/Desrespeitoso - Colegas de Trabalho e Público Externo (Diversos)	154	5,16%
Assédio Sexual/Constrangimento a Aluno (Seduc)	85	2,85%
Não Cumprimento de Horário de Trabalho (Diversos)	79	2,64%
Assédio Moral - Violência Verbal (Diversos)	68	2,28%
Acúmulo Indevido de Cargos (Diversos)	38	1,27%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatórios de Dados Brutos

#### 1.5.5. Pesquisa de Satisfação das Denúncias

Considerando apenas as manifestações tipificadas como Denúncia, a pesquisa de satisfação da plataforma Ceará Transparente foi respondida por 140 cidadãos, que atribuíram a nota/média de 3,3, de um intervalo de notas de 1 a 5, com base em 4 perguntas, atingindo um índice de satisfação de 66%.

O baixo índice de satisfação do cidadão pode estar associado à baixa resolubilidade e à baixa qualidade das respostas apresentadas, que nesse item da pesquisa de satisfação obteve o menor índice, com uma nota média de 2,8.

A denúncia de ouvidoria é a tipificação mais complexa, por requer uma apuração qualificada e articulação com unidades competentes, sendo de suma importância a apuração preliminar como forma de subsidiar a apuração pelos órgãos competentes e da necessidade de prestar informações ao cidadão sobre o andamento inicial da demanda e dos seus resultados conclusivos após a apuração.

#### 1.5.6. Fragilidades detectadas no processo de apuração da Denúncia de Ouvidoria

Os resultados insatisfatórios dos indicadores de satisfação do cidadão com a qualidade da resposta e com o prazo de resposta das denúncias podem refletir em impactos negativos para a ouvidoria e para a administração pública como um todo, pois o cidadão perde credibilidade nas instituições e desestimula a participação social.

O alcance de melhores resultados dependerá de uma ação conjunta de toda a organização, no recebimento e tratamento das denúncias pela ouvidoria e o comprometimento da gestão superior e das áreas responsáveis com o processo apuratório.

A seguir elencamos situações observadas na condução de apuração de denúncia de ouvidoria:

- Falta de fluxo/procedimentos para o tratamento e apuração de denúncias;
- Fragilidade no procedimento de apuração preliminar pelas ouvidorias;
- Falta de compromisso dos gestores com a Ouvidoria, não proporcionando autonomia ao ouvidor na realização de suas atividades;
- Falta de comprometimento das áreas internas com o processo de apuração;
- Carência de infraestrutura e de pessoal para realização de atividades apuratórias, tais como visitas técnicas, inspeções e diligências;
- Falta de informações complementares e evidências não fornecidas pelo cidadão no teor da manifestação;
- Classificação inadequada do tipo da manifestação, sendo as denúncias em muitos casos qualificadas como “reclamação” e com assuntos impróprios ao conteúdo da demanda;

- Falta de preparo e qualificação do ouvidor para trabalhar esse tipo de demanda (denúncia) com as áreas internas e servidores, pelo fato de não querer se comprometer em decorrência de eventual corporativismo ou com receio de represálias;
- Em alguns órgãos, as denúncias em anonimato não recebem o mesmo tratamento das denúncias identificadas, não havendo apuração adequada.

#### 1.5.7. Contextualização e Benefícios alcançados no tratamento/apuração de denúncias

A Ouvidoria vem se consolidando como importante instrumento para o aprimoramento da gestão pública e dos serviços prestados à população e ainda como importante ferramenta no combate à corrupção.

O tratamento e apuração adequada das denúncias possibilita à instituição adotar mecanismos para o aperfeiçoamento e fortalecimento dos seus controles, inclusive reaver recursos de possíveis danos causados ao erário, bem como a possibilidade de responsabilizar as pessoas envolvidas.

A instituição poderá alcançar benefícios com a adoção de providências, em decorrência de apontamentos trazidos nas denúncias, tais como:

- Otimização dos procedimentos e processos organizacionais e eliminação de riscos;
- Fortalecimento dos instrumentos de controle interno;
- Devido cumprimento de regulamentos relacionados ao estatuto do servidor, código de ética, assédio moral, licitações, contratos e convênios e assuntos correlatos;
- Otimização de recursos públicos;
- Atuação com profissionais compromissados;
- Ampliação e maior qualidade na prestação de serviços públicos;
- Ampliação de programas e projetos sociais e institucionais.

#### 1.5.8. Comissão de Apuração de Denúncias/Correição

No ano de 2019, em decorrência de alterações de estrutura da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, a Comissão de Apuração de Denúncia deixou de existir e as denúncias direcionadas a ela foram alocadas para a Coordenadoria de Correição.

Foram registradas 39 denúncias, no ano de 2019, envolvendo membros da Direção Superior dos órgãos e entidades ou ouvidores setoriais, portanto seguem um fluxo distinto das demais denúncias.

Os órgãos com os maiores índices proporcionais de denúncias citadas no parágrafo anterior, no ano de 2019, foram: **SEINFRA** (5 Denúncias, 12,8%), **CASACIVIL** (4 Denúncias, 10,2%), **CIPP S/A** (4 Denúncias, 10,2%) e **DAE** (4 Denúncias, 10,2%).

## 2. ANÁLISE DAS DENÚNCIAS DOS ÓRGÃOS: SEDUC, PMCE, CGD, SAP e SESA

As denúncias registradas para os órgãos SEDUC, PMCE, CGD, SAP e SESA representam 65,7% de todas as denúncias registradas na plataforma Ceará Transparente no ano de 2019.

Nesta seção será apresentada a análise detalhada e o perfil das denúncias para esses órgãos, com a avaliação quantitativa e qualitativa dos principais assuntos, áreas internas/equipamentos, classificação das respostas e indicadores.

### 2.1 Análise das Denúncias - SEDUC

A Ouvidoria da SEDUC recebeu 533 denúncias no ano de 2019, atingindo a resolubilidade de 78,9% e com o tempo médio de resposta de 14,5 dias. As denúncias sem identificação (comunicações de irregularidades) totalizaram 427 demandas, o que corresponde a 80,1% para o período.

#### 2.1.1 Principais Assuntos

Os principais assuntos da Ouvidoria da SEDUC estão relacionados à Conduta de Servidores, Funcionamento de Unidade Escolar, Assédio Moral, Constrangimento a aluno, Merenda Escolar, Relacionamento Interpessoal e Irregularidades Administrativas e Funcionais.

No quadro abaixo será apresentado o detalhamento desses assuntos.

**Quadro 07**  
**Principais assuntos/sub-assuntos - SEDUC**

Principais Assuntos	Principais Sub-Assuntos Quantidade de Denúncias
Conduta Inadequada/Núcleo Gestor	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atividade indevida nas unidades escolares: 49</li><li>• Insatisfação com a Metodologia</li></ul>

	Pedagógica: 40 • Relacionamento Interpessoal: 21
Conduta Inadequada/Professor	• Assédio Sexual a aluno: 42 • Constrangimento a aluno: 41 • Não cumprimento de horário: 20
Conduta Inadequada/Servidor/Colaborador	• Tratamento indevido e desrespeitoso com colegas: 22 • Abuso de autoridade: 09 • Desídia funcional: 09
Concurso Público/Seleção	• Irregularidades no processo: 19 • Esclarecimentos sobre o edital: 06 • Convocações: 01
Irregularidades em Crede/Sefor	• Irregularidades em Crede/Sefor: 24
Assédio Moral/Sexual	• Violência sexual: 12 • Outros: 08
Acúmulo Indevido de Cargos	• Acúmulo Indevido de Cargos: 20
Funcionamento da Escola/Procedimentos Escolares	• Regimento escolar: 07 • Uso do espaço escolar: 06 • Processo seletivo e matrículas: 04
Processo Licitatório (Licitação)	• Irregularidades no processo: 12 • Desclassificação: 04 • Outros: 03
Merenda Escolar	• Desvio de merenda: 07 • Qualidade da merenda: 03

Fonte: Ceará Transparente

No tocante às manifestações respondidas fora do prazo pela Ouvidoria da SEDUC, as demandas relacionadas à Conduta de Servidores, são as que possuem o maior quantitativo de atrasos nas respostas.

### 2.1.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias

#### Quadro 08

#### Unidades internas e equipamentos - SEDUC

Unidades	Equipamentos/Áreas Quantidade de Denúncias
Superintendência das Escolas Estaduais de Fortaleza – SEFOR 1	• EEFM José Bezerra de Menezes: 23 • EEFM Heráclito de Castro e Silva: 18 • Colégio Militar do Corpo de Bombeiros: 11
Coordenadoria Regionais de Desenvolvimento da Educação – CREDE 1	• EEEP Professora Marly Ferreira Martins: 17 • EEEP Gov. Luiz Gonzaga da Fonseca Mota: 06 • EEM Dom Aloísio Lorscheider: 04
Superintendência das Escolas Estaduais de Fortaleza – SEFOR 3	• EEFM Professora Diva Cabral: 07 • Colégio Estadual Presidente Humberto de Alencar Castelo Branco: 04 • EEFM Estado do Maranhão: 04

Superintendência das Escolas Estaduais de Fortaleza – SEFOR 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EEFM Walter de Sá Cavalcante: 09</li> <li>• EEMTI Integrada 2 de Maio: 05</li> <li>• EEFM Mirian Porto Mota: 04</li> </ul>
Coordenadoria Regionais de Desenvolvimento da Educação – CREDE 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Célula de Desenvolvimento da Escola e Aprendizagem: 07</li> <li>• Célula de Gestão de Administrativa-Financeira: 04</li> <li>• EEFM Monsenhor Antonino: 03</li> </ul>

Fonte: Ceará Transparente

### 2.1.3 Classificação das Respostas

**Tabela 40**  
**Classificação das Respostas das Denúncias - SEDUC**

Classificação	Total de Denúncias
Parcialmente Procedente	218 (40,9%)
Demanda Improcedente	207 (38,8%)
Demanda Procedente	71 (13,3%)
Não foi possível constatar	33 (6,1%)
Aguardando Resultado de apuração	04 (0,75%)

Fonte: Ceará Transparente

De acordo com o quadro acima, 38,8% das denúncias da Ouvidoria da SEDUC, após a apuração, foram classificadas como “improcedente”. Dentre os principais assuntos que foram classificados dessa forma, estão: Atividade indevida na unidade escolar, Metodologia Pedagógica, Constrangimento a aluno e Relacionamento interpessoal.

No tocante às unidades internas, as Superintendências das Escolas Estaduais de Fortaleza 1, 2 e 3 e as Coordenadorias Regionais de Desenvolvimento da Educação 1, 5, 13 e 14, foram as que mais apresentaram respostas com a classificação “improcedente”, após o procedimento de apuração.

### 2.1.4 Denúncias classificadas como Procedente

As denúncias que foram classificadas como “procedentes” pela Ouvidoria da SEDUC após a realização da apuração, foram relacionadas aos seguintes assuntos:

- Constrangimento a aluno;
- Assédio Sexual a aluno;
- Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho;

- Atividade indevida em unidade escolar;
- Assédio Moral/Violência verbal;
- Insatisfação com a metodologia pedagógica;
- Irregularidades no processo de concurso.

No tocante às providências adotadas pelo órgão após a apuração das referidas denúncias, foram adotadas as seguintes medidas:

- Afastamento de profissional;
- Aplicação de sanção de descumprimento de normas;
- Aplicação de Termo de Ajustamento e Conduta;
- Advertências;
- Correção de resultados de processos seletivos.

## 2.2 Análise das Denúncias - PMCE

A Ouvidoria da PMCE recebeu 463 denúncias no ano de 2019 na plataforma Ceará Transparente, atingindo a resolubilidade de 14,9% e com o tempo médio de resposta de 77 dias, o maior prazo dentre os órgãos com maior volume de denúncias. As denúncias sem identificação (comunicações de irregularidades) totalizaram 310 demandas, o que corresponde a 66,9% para o período.

### 2.2.1 Principais Assuntos

Os principais assuntos da Ouvidoria da PMCE estão relacionados à Conduta de Policiais Militares e Violação de Direitos Humanos, conforme quadro abaixo.

**Quadro 09**  
**Principais assuntos/sub-assuntos - PMCE**

Principais Assuntos	Principais Sub-Assuntos Quantidade de Denúncias
Conduta Inadequada de Policial Militar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abuso de Poder: 76</li> <li>• Exigência de Vantagem Indevida(Extorsão): 40</li> <li>• Irregularidades Administrativas/Vantagens Indevidas: 39</li> <li>• Abuso de Autoridade: 35</li> <li>• Tratamento Indevido/Desrespeitoso com o Público: 31</li> <li>• Propina/Extorsão: 23</li> <li>• Desídia Funcional (Negligência, Desinteresse, Má Vontade, Outros): 23</li> <li>• Recebimento de Vantagem Indevida /Propina:</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>17</li> <li>• Prática de Ameaça: 14</li> <li>• Desrespeito ao Código de Trânsito: 13</li> <li>• Uso Indevido de Veículo Oficial: 13</li> </ul>
Violação de Direitos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Violência Institucional: 12</li> </ul>

Fonte: Ceará Transparente

No tocante às manifestações respondidas fora do prazo pela Ouvidoria da PMCE, as demandas relacionadas a Abuso de poder, Abuso de autoridade, Desrespeito ao Código de Trânsito, Exigência de Vantagem Indevida e Tratamento Indevido/Desrespeitoso com o Público foram as que apresentaram o maior quantitativo de atrasos nas respostas.

### 2.2.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias

#### Quadro 10 Unidades internas e equipamentos - PMCE

Unidades	Equipamentos/Áreas Quantidade de Denúncias
Comando de Policiamento da Capital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3ª Cia/19ºBPM/AIS 07(Parque II Irmãos): 10</li> <li>• 1ª Cia/18ºBPM /AIS 06(Antônio Bezerra): 08</li> <li>• 18º BPM /AIS 06(Antônio Bezerra): 07</li> </ul>
Comando de Policiamento Especializado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Batalhão de Policiamento Rodoviário Estadual: 22</li> <li>• Rondas de Ações Intensivas e Ostensivas – Raio: 16</li> <li>• Batalhão de Policiamento de Guarda Externa dos Presídios: 06</li> </ul>
Comando de Policiamento do Interior/Norte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1ª Cia/3ºBPM/AIS 14 (Sobral): 18</li> <li>• 2ª Cia/3ºBPM/AIS 14 (Tianguá): 06</li> <li>• 2ª Cia/4ºBPM/AIS 15 (Baturité): 06</li> </ul>
Comando de Policiamento do Interior/Sul	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1ª Cia/10ºBPM/AIS 21 (Iguatu): 19</li> <li>• IA/1ºBPM/AIS 18 (Jaguaribe): 09</li> <li>• 2ª Cia/1ºBPM/AIS 18 (Aracati): 05</li> </ul>
Coordenadoria do Comando do Policiamento da Capital/Oeste	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2ª Cia/17ºBPM-UNISEG 4-AIS 2- Bom Jardim: 18</li> <li>• 1ª Cia/5ºBPM-UNISEG 8-AIS 4-Centro: 05</li> <li>• 3ª Cia/20ºBPM-UNISEG 21-AIS 8-Cristo Redentor: 05</li> </ul>

Fonte: Ceará Transparente



### 2.2.3 Classificação das Respostas

**Tabela 41**  
**Classificação das Respostas das Denúncias - PMCE**

<b>Classificação</b>	<b>Total de Denúncias</b>
Não foi possível constatar	294 (63,5%)
Parcialmente Procedente	69 (14,9%)
Demanda Improcedente	41 (8,8%)
Aguardando Resultado de apuração	16 (3,4%)
Demanda Procedente	06 (1,3%)

Fonte: Ceará Transparente

De acordo com a tabela acima, 79,7% das denúncias da Ouvidoria da PMCE, após a apuração, foram classificadas como “não foi possível constatar”. Dentre os principais assuntos que foram classificados dessa forma, estão: Abuso de Poder, Exigência de vantagem indevida, Abuso de autoridade e Tratamento indevido/desrespeitoso com o público.

No tocante às unidades internas, o Comando de Policiamento da Capital, Comando de Policiamento Especializado e Comando de Policiamento do Interior/Região Norte foram as que mais apresentaram respostas com a classificação “não foi possível constatar”.

Não podemos deixar de observar o elevado percentual de denúncias com a classificação “não foi possível constatar”, podendo ser decorrente da natureza da denúncia ou uma possível fragilidade na capacidade de apuração de denúncias pela Polícia Militar.

### 2.2.4 Denúncias classificadas como Procedente

As denúncias que foram classificadas como “procedentes” que totalizaram apenas 6 demandas e “parcialmente procedente” pela Ouvidoria da PMCE, após a realização da apuração, estão relacionadas aos seguintes assuntos:

- Abuso de Poder;
- Vantagens Indevidas;
- Prática de ameaça;
- Publicações indevidas na internet;
- Pagamento indevido de gratificações;
- Desrespeito ao Código de Trânsito.

No tocante às providências adotadas pelo órgão após a apuração, em algumas demandas foram adotadas as seguintes medidas:

- Movimentações financeiras atualizadas na folha de pagamento;
- Abertura de inquérito policial militar;
- Devolução de gratificações.

### 2.3 Análise das Denúncias – CGD

A Ouvidoria da CGD recebeu 444 denúncias no ano de 2019 na plataforma Ceará Transparente, atingindo a resolubilidade de 99,7% e o tempo médio de resposta de 2,2 dias, para esse tipo de manifestação. As denúncias sem identificação (comunicações de irregularidades) totalizaram 323 demandas, o que corresponde a 72,7% para o período.

#### 2.3.1 Principais Assuntos

Os principais assuntos da Ouvidoria da CGD estão relacionados a Apuração de Responsabilidade Disciplinar (Policiais Militares, Policiais Civis e Agentes Penitenciários), conforme quadro a seguir.

**Quadro 11**  
**Principais assuntos/sub-assuntos - CGD**

Principais Assuntos	Principais Sub-Assuntos Quantidade de Denúncias
Apuração de Responsabilidade Disciplinar (Policiais Militares)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abuso de autoridade: 91</li> <li>• Propina: 29</li> <li>• Extorsão: 16</li> </ul>
Apuração de Responsabilidade Disciplinar (Policiais Civis)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abuso de autoridade: 48</li> <li>• Envolvimento com tráfico de drogas: 08</li> <li>• Uso irregular de viatura: 06</li> </ul>
Apuração de Responsabilidade Disciplinar (Agentes Penitenciários)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maus tratos, agressões físicas, exploração sexual e tortura: 18</li> <li>• Escala extraordinária irregular: 12</li> <li>• Facilitação de entrada de objetos não permitidos em presídios: 11</li> </ul>

Fonte: Ceará Transparente

No tocante ao prazo de resposta das manifestações, como apresentado no índice de resolubilidade, praticamente todas as denúncias foram respondidas dentro do prazo legal pela Ouvidoria da CGD. Mas importante esclarecer que a resposta enviada pela CGD não apresenta o

resultado final das apurações de irregularidade, e sim o encaminhamento dado dentro do órgão.

### 2.3.2 Unidades com maior concentração de denúncias

#### Quadro 12 Unidades internas e equipamentos - CGD

Unidades	Subunidades Internas Quantidade de Denúncias
Grupo Tático de Atividade Correccional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Células de Investigação Preliminar: <b>410</b></li> <li>• Célula de Fiscalização e Correição: <b>01</b></li> </ul>

Fonte: Ceará Transparente

### 2.3.3 Classificação das Respostas

#### Tabela 42 Classificação das Respostas das Denúncias - CGD

Classificação	Total de Denúncias
Aguardando Resultado de apuração	360 (81%)
Demanda Procedente	55 (12,3%)
Parcialmente Procedente	26 (5,8%)
Não foi possível constatar	03 (0,68%)

Fonte: Ceará Transparente

De acordo com a tabela acima, 81% das denúncias da Ouvidoria da CGD, após a apuração, foram classificadas como “aguardando resultado da apuração”, pelo fato do volume de respostas parciais, onde não foram apresentados os resultados conclusivos nas respostas preliminares”. Dentre os principais assuntos que foram classificados dessa forma, estão: Abuso de autoridade, Propina, Agressão física e Escala extraordinária irregular.

### 2.3.4 Denúncias classificadas como Procedente

As denúncias que foram classificadas como “procedentes” pela Ouvidoria da CGD após a realização da apuração, foram relacionadas aos seguintes assuntos:

- Abuso de autoridade;
- Extorsão;
- Procedimentos policiais;
- Processos diversos;
- Envolvimento com tráfico de drogas.

Apesar do alto índice de manifestações classificadas como “procedentes” pela Ouvidoria da CGD, no tocante às providências adotadas

não foram apresentados resultados conclusivos para essas demandas, sendo informado nas respostas medidas relacionadas à abertura de investigação preliminar.

## 2.4 Análise das Denúncias - SAP

A Ouvidoria da SAP recebeu 298 denúncias no ano de 2019 na plataforma Ceará Transparente, atingindo a resolubilidade de 90,9% e com o tempo médio de resposta de 23,1 dias, segundo maior prazo dentre os órgãos com maior volume de denúncias. As denúncias sem identificação (comunicações de irregularidades) totalizaram 246 demandas, o que corresponde a 82,5% para o período.

### 2.4.1 Principais Assuntos

Os principais assuntos da Ouvidoria da SAP estão relacionados à Conduta de Servidores, Violação de Direitos Humanos e Estrutura e Funcionamento de Unidades Prisionais, conforme quadro a seguir.

**Quadro 13**  
**Principais assuntos/sub-assuntos - SAP**

Principais Assuntos	Principais Sub-Assuntos Quantidade de Denúncias
Conduta Inadequada de Servidor/Agente Penitenciário	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não cumprimento de horário de trabalho: 47</li> <li>• Tortura, maus tratos e abuso de autoridade: 24</li> <li>• Desídia funcional: 18</li> <li>• Abuso de autoridade: 14</li> <li>• Suspeito de facilitar a entrada de drogas em unidades: 14</li> </ul>
Violação de Direitos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratamento Desumano/Degradante (Tortura e Maus Tratos) a Presos: 29</li> <li>• Agressão física e verbal a presos: 03</li> </ul>
Estrutura e Funcionamento das Unidades Prisionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos disciplinares para presos: 09</li> <li>• Procedimentos de vistorias: 06</li> <li>• Visitas: 06</li> </ul>

Fonte: Ceará Transparente

No tocante às manifestações respondidas fora do prazo pela Ouvidoria da SAP, as demandas relacionadas à Conduta Inadequada de Servidor/Agente Penitenciário, Violação de Direitos Humanos e Estrutura e

Funcionamento das Unidades Prisionais são as que apresentaram o maior quantitativo de atrasos nas respostas.

#### 2.4.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias

**Quadro 14**

**Unidades internas e equipamentos - SAP**

Unidades	Equipamentos/Áreas Quantidade de Denúncias
Coordenadoria Especial do Sistema Prisional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administração: 81</li> <li>• Casa de Privação Provisória de Liberdade Professor Jucá Neto: 39</li> <li>• Centro de Execução Penal e Integração Social Vasco Damasceno Weyne: 26</li> <li>• Instituto Psiquiátrico Governador Stenio Gomes: 23</li> <li>• Centro de Triagem e Observação Criminológica: 17</li> </ul>
Direção Superior e Assessoria de Gabinete	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direção Superior e Assessoria de Gabinete: 29</li> </ul>

Fonte: Ceará Transparente

#### 2.4.3 Classificação das Respostas

**Tabela 43**

**Classificação das Respostas das Denúncias - SAP**

Classificação	Total de Denúncias
Demanda Improcedente	117 (39,2%)
Aguardando Resultado de apuração	77 (25,8%)
Não foi possível constatar	57 (19,1%)
Parcialmente Procedente	34 (11,4%)
Demanda Procedente	13 (4,3%)

Fonte: Ceará Transparente

De acordo com o quadro acima, 39,2% das denúncias da Ouvidoria da SOP, após a apuração, foram classificadas como “improcedente”. Dentre os principais assuntos que foram classificados dessa forma, estão: Tortura, Maus Tratos e Tratamento desumano, não cumprimento de horário de trabalho e Abuso de autoridade.

No tocante às unidades internas, a Coordenadoria Especial da Administração Penitenciária, Casa de Privação Provisória de Liberdade Professor Jucá Neto e Instituto Psiquiátrico Governador Stenio Gomes foram as que mais apresentaram respostas classificadas como “improcedente”, após o procedimento de apuração.

#### 2.4.4 Denúncias classificadas como Procedente

As denúncias que foram classificadas como “procedente” e “parcialmente procedente” pela Ouvidoria da SAP, após a realização da apuração, foram relacionadas aos seguintes assuntos:

- Desídia Funcional;
- Acúmulo indevido de cargos;
- Comportamento social e idoneidade moral de candidato de concurso;
- Tratamento desumano/degradante;
- Procedimento de visitas.

No tocante às providências adotadas pelo órgão após a apuração das referidas denúncias, foram adotadas as seguintes medidas:

- Abertura de processo administrativo;
- Exoneração de servidor;
- Solicitação de investigação social e funcional de candidato de concurso.

#### 2.5 Análise das Denúncias - SESA

A Ouvidoria da SESA recebeu 219 denúncias no ano de 2019 na plataforma Ceará Transparente, atingindo a resolubilidade de 45,2% e com o tempo médio de resposta de 10,3 dias. As denúncias sem identificação (comunicados de irregularidades) totalizaram 162 demandas, o que corresponde a 73,9% para o período.

##### 2.5.1 Principais Assuntos

Os principais assuntos da Ouvidoria da SESA estão relacionados a Conduta de Servidores, SAMU e Assistência à Saúde, conforme quadro a seguir.

**Quadro 15**  
**Principais assuntos/sub-assuntos - SESA**

Principais Assuntos	Principais Sub-Assuntos Quantidade de Denúncias
Conduta inadequada de servidores	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho: <b>19</b></li><li>• Abuso de autoridade: <b>18</b></li><li>• Não cumprimento do horário de trabalho: <b>18</b></li></ul>

SAMU	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Irregularidades na área Recursos Humanos/SAMU: <b>24</b></li> <li>• Estrutura e Funcionamento: <b>17</b></li> </ul>
Gestão Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Irregularidades na área de Recursos Humanos/Geral: <b>18</b></li> <li>• Outros: <b>10</b></li> </ul>
Assistência à Saúde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Irregularidades em procedimentos e consultas: <b>09</b></li> <li>• Transferência de pacientes: <b>03</b></li> <li>• Internações de pacientes: <b>02</b></li> </ul>

Fonte: Ceará Transparente

No tocante às manifestações respondidas fora do prazo pela Ouvidoria da SESA, as demandas relacionadas a Abuso de autoridade, Funcionamento do SAMU e Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho são as que possuem maior quantitativo de atrasos nas respostas.

### 2.5.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias

#### Quadro 16

#### Unidades internas e equipamentos - SESA

Unidades	Equipamentos/Áreas Quantidade de Denúncias
Direção Geral (Unidades Diversas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direção Geral: <b>31</b></li> </ul>
Direção Superior (SESA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gabinete do Secretário: <b>23</b></li> </ul>
Superintendência de Apoio à Gestão da Rede de Unidades de Saúde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades de Referência: <b>18</b></li> </ul>
Coordenadoria Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenadoria Administrativa: <b>14</b></li> </ul>
Diretoria Técnica do HGF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerência de Enfermagem: <b>04</b></li> <li>• Coordenação do serviço de farmácia: <b>02</b></li> <li>• Centro de imagens: <b>01</b></li> <li>• Coordenação do Serviço de Odontologia: <b>01</b></li> </ul>

Fonte: Ceará Transparente

### 2.5.3 Classificação das Respostas

#### Tabela 44

#### Classificação das Respostas das Denúncias - SESA

Classificação	Total de Denúncias
Demanda Improcedente	79 (36%)
Demanda Procedente	53 (24,2%)
Não foi possível constatar	48 (21,9%)
Parcialmente Procedente	17 (7,7%)
Em atendimento	15 (6,8%)
Aguardando Resultado de apuração	7 (3,2%)

Fonte: Ceará Transparente

De acordo com a tabela acima, 36% das denúncias da Ouvidoria da SESA, após a apuração, foram classificadas como “improcedente”. Dentre os principais assuntos que foram classificados dessa forma estão: Não cumprimento do horário de trabalho, Irregularidades na área de Recursos Humanos, Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho e Abuso de autoridade.

No tocante às unidades internas, a Direção Geral (Unidades Diversas), Direção Superior (SESA), Superintendência de Apoio à Gestão da Rede de Unidades de Saúde, Coordenadoria Administrativa, Ouvidoria e Diretoria Técnica do HGF, foram as que mais apresentaram respostas com a classificação “improcedente”, após o procedimento de apuração.

#### 2.5.4 Denúncias classificadas como Procedente

As denúncias que foram classificadas como “procedentes” pela Ouvidoria da SESA após a realização da apuração, foram relacionadas aos seguintes assuntos:

- Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho;
- Desídia funcional;
- Não cumprimento do horário de trabalho;
- Utilização de veículo oficial sem autorização.

No tocante às providências adotadas pelo órgão após a apuração das referidas denúncias, foram adotadas as medidas abaixo:

- Desligamento de servidores;
- Procedimentos para uso de veículo oficial.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS, ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

O Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2019 é uma ferramenta para a tomada de decisão gerencial. Nele encontram-se informações e dados que possibilitam avaliar os serviços e produtos públicos.

O grande protagonista desse relatório é o cidadão, por meio do instituto Ouvidoria ele informa e elogia o que está bom e reclama e denuncia o que precisa melhorar na prestação dos serviços e produtos públicos.

Nesse sentido, apresentamos ao longo do relatório dados qualitativos e quantitativos referentes aos 61 órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual. São 61 missões diferentes, cada uma com a finalidade de contribuir para um resultado melhor com qualidade na prestação do serviço e no atendimento aos cidadãos.

No Relatório de Gestão, podemos perceber a evolução das Ouvidorias Setoriais, suas realizações e ações de boas práticas, com o intuito de melhorar o atendimento em ouvidoria, com ações de qualificação profissional, melhorias na infraestrutura para o atendimento, equipamentos e ferramentas de informática.

A CGE como órgão articulador e gestor da rede ouvidorias setoriais, e, com base no monitoramento realizado da atuação das ouvidorias setoriais em 2019, apresenta, a seguir, orientações e recomendações a serem adotadas e analisadas pela gestão dos órgãos e entidades estaduais.

### ORIENTAÇÕES

#### Para todos os órgãos e entidades

**Orientação 01** – Incluir os temas “Ouvidoria” e “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017)” no programa de palestras realizadas no âmbito dos órgãos e entidades, principalmente aqueles que possuem uma agenda anual de palestras institucionais.

**Orientação 02** – Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colher melhores informações sobre qualidade da resposta fornecida ao cidadão.

**Orientação 03** – Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias.

**Orientação 04** - Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos, e acompanhar as providências adotadas e soluções apresentadas para melhoria dos serviços junto às unidades competentes do órgão/entidade.

**Orientação 05** - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações e atualizações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.

#### **Para os órgãos e entidades que possuem serviços descentralizados ao cidadão**

**Orientação 06** – Instituir uma rede interna de interlocutores de ouvidoria no âmbito das unidades de atendimento para dar celeridade no tratamento e apuração das manifestações oriundas da ouvidoria setorial, bem como disponibilizar atendimento de ouvidoria aos cidadãos.

#### **Para os órgãos e entidades que possuem equipamentos descentralizados na sua estrutura administrativa**

**Orientação 07** – Realizar estudo de viabilidade de implantação de sub-rede de ouvidorias, com a descentralização das atividades de ouvidoria, instituindo um programa de formação contínua para os profissionais, por meio de reuniões e capacitações, bem como o gerenciamento e suporte necessário por meio da ouvidoria setorial da sede do órgão/entidade.

#### **Para os órgãos que possuem colaboradores (estagiários) no âmbito dos programas de proteção social da SPS (Primeiro Passo, Jovem Aprendiz, etc.)**

**Orientação 08** – Realizar reuniões com os estagiários dos programas Primeiro Passo e Jovem Aprendiz sobre a temática Ouvidoria e sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), com abordagem de técnicas de atendimento para melhoria do serviço público e atendimento ao público, objetivando a formação de multiplicadores de “agentes da cidadania”.

**Para: ADAGRI, ARCE, CAGECE, CEE, CEGÁS, CIPP S/A, DETRAN, PGE, SRH, SPS e ZPECE.**

**Orientação 09** – Intensificar as ações de capacitação, presencial ou virtual, dos servidores e colaboradores do órgão/entidade para ampliar o entendimento e o conhecimento sobre a temática Ouvidoria e sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), com abordagem de técnicas de atendimento para melhoria do serviço público e atendimento ao público.

**Para SEDUC, UECE, UVA e URCA**

**Orientação 10** – Verificar a viabilidade de implantação de projetos na área de controle social, buscando ações de gestão participativa, voltados para os discentes, com a inclusão das atividades de ouvidoria nos eventos escolares e universitários e realização de ouvidoria itinerante/ativa, objetivando o fortalecimento das ouvidorias e estimulando a participação cidadã.

**Orientação 11** - Verificar a viabilidade de implantação de interlocutores ouvidores no âmbito do corpo discente, para o devido suporte à Ouvidoria da instituição. Ex.: Ouvidor Escolar, Ouvidor Estudantil, Aluno Ouvidor, Ouvidor Discente, Ouvidor Universitário, objetivando o fortalecimento e descentralização das ouvidorias, por meio de escuta ativa e democrática, com maior celeridade no acolhimento e tratamento das demandas.

**Para AESP, EGPC e ESP.**

**Orientação 12** – Intensificar a divulgação dos canais de participação e missão da ouvidoria aos cursistas das escolas de governo, durante a realização dos cursos presenciais e EAD, na abertura ou no encerramento, e, dentro das possibilidades, incluir no material didático, além de orientações ao instrutor sobre essa divulgação.

## RECOMENDAÇÃO

**Para:** CASA CIVIL, CASA MILITAR, CBMCE, CEASA, CEE, CGD, SCIDADE, CODECE, COGERH, DETRAN, EMATERCE, ESP, ETICE, FUNECE, FUNTELC, IDACE, IPECE, JUCEC, METROFOR, ODH, PC, PEFOCE, PGE, PM, S.D.A., SEDET, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SAP, SEMA, SESA, SEJUV, SETUR, SOHIDRA, SOP, SRH, SSPDS, SPS, URCA, UVA, VICEGOV, ZPE CEARÁ

**Recomendação 01** - Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

**Para:** PMCE e SESA

**Recomendação 02** - Criar procedimentos e plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria no âmbito do órgão/entidade junto às áreas internas e Direção Superior, com o intuito de reduzir o expressivo número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta, conforme Decreto Estadual nº 33.485/2020.

**Para:** SOHIDRA

**Recomendação 03** - Atender aos requisitos instituídos no Decreto Estadual nº 33.485/2020 onde estabelece as diretrizes para o pleno funcionamento de uma ouvidoria setorial, no tocante ao funcionamento e aos resultados alcançados, no tratamento das respostas aos cidadãos e no cumprimento do prazo das respostas, privilegiando inclusive o disposto no art. 25.

**Para:** URCA

**Recomendação 04** – Adotar providências necessárias para proporcionar o pleno funcionamento da ouvidoria sobre estrutura de trabalho, equipe adequada e ao cumprimento do prazo de resposta, conforme previsto no Decreto Estadual n.º 33.485/2020.

**Para:** Casa Civil

**Recomendação 05** – Instituir a Comissão de Ética Pública, em conformidade com o Decreto Estadual nº. 29.887/2009.

**Para: CGE**

**Recomendação 06** – Instituir regulamento para responsabilização administrativa de agentes públicos que descumprirem os prazos de respostas das manifestações de ouvidoria, previstos no Decreto Estadual nº 33.485/2020.

## FONTE DE INFORMAÇÕES E BASE LEGAL

As fontes de informações e referências utilizadas para a elaboração do Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2019, foram as seguintes:

- Plataforma Ceará Transparente, ferramenta regulamentada pelo Decreto n° 33.485/2020;
- Relatório de Gestão de Ouvidorias, disponíveis no sítio institucional da CGE e na Plataforma Ceará Transparente <<https://cearatransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/paginas/relatorios-de-gestao-de-ouvidoria>>;
- Dados e Informações dos Relatórios das Ouvidorias Setorial, disponíveis nos sítios institucionais dos órgãos e entidades e na Plataforma Ceará Transparente <<https://cearatransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/paginas/relatorios-de-gestao-ouvidorias-setoriais>>;
- Dados das manifestações de ouvidorias das ferramentas institucionais SOA (ARCE), SGO (CAGECE) e OuvWeb (SESA);
- Lei Nacional n° 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm)>;
- Lei Estadual n° 16.710/2018, dispõe do modelo de gestão do Poder Executivo <<https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2019/01/LEI-N%C2%BA16.710-21-de-dezembro-de-2018..pdf>>;
- Decreto Estadual n° 33.276/2019, trata da estrutura organizacional da CGE <<https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2019/10/DECRETO-N%C2%BA33.276-de-23-de-setembro-de-2019..pdf>>;
- Decreto Estadual n° 33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria <<https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2020/03/Decreto-n.-33.485-de-21-de-fevereiro-de->

[2020-Regulamenta-o-Sistema-Estadual-de-Ouvidoria-do-Poder-Executivo-Estadual-pages-4-8.pdf](#)>;

- Portaria nº 70/2013, que disciplina os critérios de avaliação das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo <<https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2020/05/do20200508p01.pdf.pdf>>.