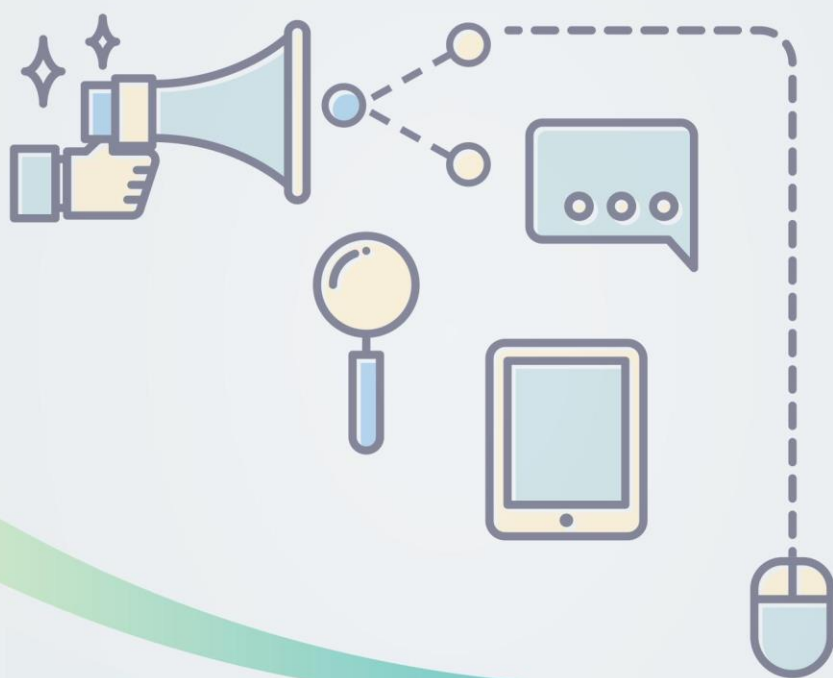


Relatório de Gestão de **OUVIDORIA** 2020



GOVERNADOR
Camilo Sobreira de Santana

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL
Aloísio Barbosa de Carvalho Neto

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 INTERINA DA ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA
Maria Ivanilza Fernandes de Castro

COORDENADORA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO
Rita de Cássia Holanda Matos

COORDENADORA DA ASSESSORIA JURÍDICA
Juliana Moraes 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
Kassyo Modesto da Silva

COORDENADOR DE CORREIÇÃO
Antonio Paulo da Silva

COORDENADOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA
Tiago Monteiro da Silva

COORDENADOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
Marcos Henrique de Carvalho Almeida

MISSÃO INSTITUCIONAL

Coordenar e exercer atividades de Transparência, Ouvidoria, Correição, Auditoria Governamental, Ética e Controladoria no Poder Executivo, contribuindo para a melhoria da gestão pública e do controle social, em benefício da sociedade

EQUIPE TÉCNICA

COORDENADORA DE OUVIDORIA - COUVI

Larisse Maria Ferreira Moreira

ARTICULADOR DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA – COUVI

Jean Lopes dos Santos

AUDITOR DE CONTROLE INTERNO – COUVI

José Benevides Lôbo Neto

ORIENTADORA DA CÉLULA DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Maria Thais Pinheiro Holanda

ASSESSORA TÉCNICA DA CÉLULA DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Christine Leite Mamede

MONITORAMENTO E VALIDAÇÃO DAS RESPOSTAS

Andreza Freire Castro

Claudia Correia Cavalcante

Fernanda Mara Furtado Rocha

Francisca Querobina Mota Vasconcelos

Jacilda da Silva Rodrigues

Lia Castelo Branco Martins

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

APOIO TÉCNICO

Bárbara Erika Fernandes do Vale

João Henrique Soares Fernandes

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

Mídiã 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

Maria Gisela Piancó do Amaral

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

Fabiane Machado Lopes

Companhia Administradora da Zona de Processamento e Exportação do Ceará - ZPE CEARÁ

Ademar Eugênio Cerqueira Lopes Filho

Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE

Jamile Maia Braide

Companhia Cearense transportes Metropolitanos - METROFOR

Maria Isomar da Silva Xenofonte

Companhia de Desenvolvimento do Ceará - CODECE

Andréa de Castro Perdigão

Companhia de Desenvolvimento do Complexo Industrial e Portuário do Pecém S.A. - CIPP S.A

Ernesto de Oliveira Aderaldo Neto

Companhia de Gás do Ceará - CEGÁS

Paulo Sérgio Souto Mota

Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos - COGERH

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 de Previdência Social do Estado do Ceará - CEARAPREV

Tuanny Jamilly Frota Torres Martins

Fundação Universidade Estadual do Ceará - UECE

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
Geórgia Lopes Aquiar Sanford

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
Ten. Cel. Clauber Barbosa Melo

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

Secretaria das Cidades - SCIDADES
Rodrigo Damasceno Lins

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
Marília Kelvia Mota Costa

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

Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública do Estado do Ceará - SUPESP
Ricardo Rodrigues Catanho de Sena

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

Vice Governadoria – VICEGOV
Marjorie Dionísio Xavier

SUMÁRIO

SUMÁRIO	8
----------------------	----------

Seção I - Ouvidorias Setoriais	10
---	-----------

1. INTRODUÇÃO	10
2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS EM RAZÃO DAS ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR	12
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS - 2020	18
3.1 Demonstrativo das Manifestações por Órgão e Entidades	18
3.2 Análise das manifestações dos órgãos mais demandados	24
3.3 Manifestações por Meio de Entrada	29
3.4 Manifestações de Ouvidoria por Macrorregião de Planejamento	30
4. INDICADORES DE OUVIDORIA	38
4.1 Resolubilidade das Manifestações	39
4.2 Índice de Satisfação dos Usuários	43
5. BOAS PRÁTICAS DAS OUVIDORIAS SETORIAIS	49

Seção II – Análise das Manifestações de Ouvidoria	51
--	-----------

1. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS	51
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
1.2. Elogio	54
1.2.1. Meio de Entrada	55
1.2.2. Resolubilidade	55
1.2.3. Classificação das Respostas aos Elogios	55
1.2.4. Principais Assuntos	56
1.3 - Solicitação	56
1.3.1. Meio de Entrada	57
1.3.2. Resolubilidade	57
1.3.3. Classificação das Respostas às Solicitações	58
1.3.4. Principais Assuntos	58
1.4. Reclamação	58
1.4.1. Meio de Entrada	59
1.4.2. Resolubilidade	60
1.4.3. Classificação das Respostas às Reclamações	60
1.4.4. Principais Assuntos	60
1.5. Denúncia	61
1.5.1. Meio de Entrada	63
1.5.2. Resolubilidade	63
1.5.3. Classificação das Denúncias (Contra o Estado)	64
1.5.4. Principais Assuntos (Contra o Estado)	64
1.5.6. Fragilidades detectadas no processo de apuração da Denúncia de Ouvidoria	65
1.5.7. Contextualização e Benefícios alcançados no tratamento/apuração de denúncias	65
1.5.8. Denúncias encaminhadas para a Coordenadoria de Correição da CGE	66
2. ANÁLISE DAS DENÚNCIAS (CONTRA O ESTADO) DOS ÓRGÃOS: CGD, PMCE, SEDUC, SESA e SAP	67

2.1 Análise das Denúncias – CGD	67
2.1.1 Principais Assuntos.....	67
2.1.2 Unidades com maior concentração de denúncias	68
2.1.3 Classificação das Respostas.....	68
2.2 Análise das Denúncias – PMCE.....	69
2.2.1 Principais Assuntos.....	69
2.2.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias.....	70
2.2.3 Classificação das Respostas.....	70
2.2.4 Denúncias classificadas como Procedente	71
2.3 Análise das Denúncias - SEDUC	72
2.3.1 Principais Assuntos.....	72
2.3.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias.....	73
2.3.3 Classificação das Respostas	74
2.3.4 Denúncias classificadas como Procedente	74
2.4 Análise das Denúncias – SESA	75
2.4.1 Principais Assuntos.....	75
2.4.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias.....	76
2.4.3 Classificação das Respostas.....	76
2.4.4 Denúncias classificadas como Procedente	77
2.5 Análise das Denúncias - SAP	78
2.5.1 Principais Assuntos.....	78
2.5.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias.....	78
2.5.3 Classificação das Respostas	79
2.5.4 Denúncias classificadas como Procedente	79
Seção III – Central Telefônica 155 em números.....	81
1. <i>Números Gerais</i>	81
1.1. Órgãos mais demandados	83
1.2 Preferência de Resposta	83
<i>CONSIDERAÇÕES FINAIS, ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES.....</i>	<i>84</i>
<i>FONTE DE INFORMAÇÕES E BASE LEGAL</i>	<i>87</i>

Seção I - Ouvidorias Setoriais

1. INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao Art. 12 inciso XII do Decreto Estadual n.º 33.485, 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 2020.

A Rede Estadual de Ouvidorias, regulamentada por meio do Decreto Estadual n.º 33.485/2020, tem um papel de atuar na apuração e nas respostas das manifestações apresentadas pelos cidadãos. Em conformidade com o 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 – CGD e por 60 Ouvidorias Setoriais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. Destacamos que ao longo do ano de 2020, as Ouvidorias Setoriais da Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará (Cearáprev) e da Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública (Supesp) passaram a integrar o Sistema Estadual de Ouvidorias.

Com a reestruturação organizacional da Secretaria de Proteção Social Justiça, Mulheres e Direitos Humanos (SPS), a Ouvidoria Estadual de Direitos Humanos (OEDH) passou a denominar-se Centro de Referência em Direitos Humanos (CRDH), ganhando novas competências institucionais. Com a mudança, em janeiro de 2021, a Direção Superior da SPS solicitou que o CRDH não fosse mais unidade integrante do Sistema Estadual de Ouvidoria, passando as atribuições de recebimento de manifestações referentes à Violação de Direitos Humanos para a Ouvidoria Setorial da SPS, pela plataforma Ceará Transparente, o que ocorreu a partir de fevereiro de 2021.

Nesse sentido, as 288 manifestações registradas para o CRDH, em 2020, serão contempladas no somatório e análise geral das demandas do presente relatório, mas não haverá análise específica das ações, resultados e indicadores dessa unidade.

O Decreto n.º 33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria, institui os meios de recebimento das manifestações de ouvidoria referentes ao Poder Executivo Estadual.

Figura 01
Canais de Atendimento
Sistema Estadual de Ouvidoria

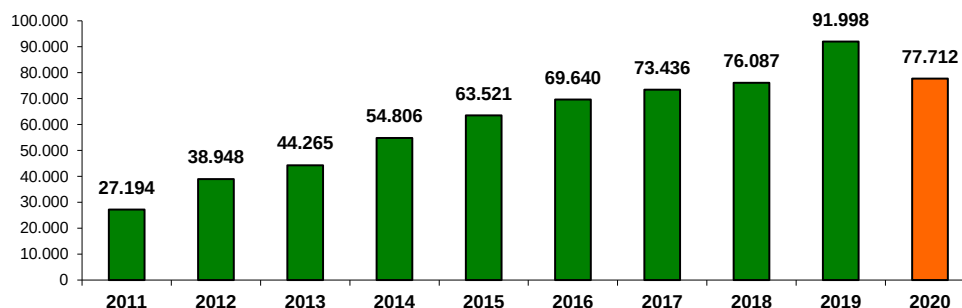


Cabe ao Estado utilizar essa contribuição da população, melhorando o planejamento e o controle das políticas públicas, mostrando à sociedade que a sua participação contribui coletivamente para a melhoria dos serviços.

No ano de 2020, foram registradas **77.712** manifestações de ouvidoria, apresentando redução de 15,5% em relação ao ano de 2019. Atribuímos essa queda ao contexto da pandemia do Coronavírus (Covid-19), que impactou na prestação regular de serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades, em virtude das medidas de isolamento social, afetando diretamente a participação do cidadão em praticamente todas as áreas governamentais. Cabe destacar que a não realização de ações descentralizadas pela CGE e pelas ouvidorias setoriais também contribuiu para a redução das manifestações.

O Gráfico a seguir mostra o quantitativo de manifestações registradas no período de 2011 a 2020.

Gráfico 01
Manifestações de Ouvidoria
Evolução Anual 2011 a 2020



Fonte: Ceará Transparente - CT e Relatórios das Ouvidorias Setoriais 2011 a 2020 (SESA, ARCE e CAGECE)

As manifestações de ouvidoria seguem um fluxo definido pela Coordenadoria de Ouvidoria. A equipe da Central de Atendimento Telefônico 155 e a equipe de Monitoramento e Qualidade da CGE atuam em articulação com a Rede de Ouvidorias no tratamento das demandas registradas.

A partir do tratamento e análise das manifestações de ouvidoria (tipos de manifestação, 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.

Destaca-se que, no ano de 2020, foram registradas 2.231 manifestações, cuja competência não é Governo do Estado, e 1.593 manifestações que foram invalidadas, portanto essas não serão analisadas no presente relatório, conforme estabelece a Instrução Normativa nº 01/2020.

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

Nesta seção do relatório, analisou-se quais providências foram adotadas pelos órgãos e entidades estaduais quanto às 12 Orientações e as 6 Recomendações apresentadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado no Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2019. Utilizou-se para essa análise os relatórios das setoriais apresentados e os dados do Ceará Transparente.

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 as que possuem uma agenda anual de palestras institucionais.

Implementado: ARCE, CAGECE, CASA CIVIL, CEGÁS, CIPP, COGERH, EGP, FUNCAP, METROFOR e SEPLAG,

Implementado Parcialmente: ADAGRI, JUCEC, POLÍCIA CIVIL e SEMA.

Não Implementado: ADECE, CBMCE, DETRAN, FUNCEME, IPECE, PGE, PMCE, SAP, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEINFRA, SEJUV, SETUR, SRH, SSPDS e VICEGOV.

Não Informado: AESP, CASA MILITAR, CEASA, CEE, CGD, CGE, CODECE, EMATERCE, ESP, FUNTELC, IDACE, ISSEC, PEFOCE, SCIDADES, SDA, SEAS, SEDET, SEFAZ, SEMACE, SESA, SOHIDRA, SPS, UECE, URCA, UVA e ZPE.

Não Entregaram o Relatório: ETICE, NUTEC e SOP.

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

Implementado: ADAGRI, ADECE, AESP, ARCE, CAGECE, CASA CIVIL, CBMCE, CEGÁS, CIPP, COGERH, DETRAN, EGP, FUNCAP, FUNCEME, JUCEC, METROFOR, PMCE, POLÍCIA CIVIL, SCIDADES, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEJUV, SEMACE, SEPLAG, SRH, SSPDS e VICEGOV.

Implementado Parcialmente: SEMA, SETUR e SPS.

Não Implementado: CEE, IPECE, PGE e SAP.

Não Informado: CASA MILITAR, CEASA, CGD, CGE, CODECE, EMATERCE, ESP, FUNTELC, IDACE, ISSEC, PEFOCE, SDA, SEAS, SEDET, SESA, SOHIDRA, UECE, URCA, UVA e ZPE.

Não Entregaram o Relatório: ETICE, NUTEC e SOP.

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.

Implementado: ADAGRI, ARCE, CEGÁS, CASA CIVIL, CIPP, FUNCAP, SAP, SEDUC, SEMA e SEPLAG.

Implementado Parcialmente: CAGECE, COGERH, FUNCEME, PMCE, POLÍCIA CIVIL, SSPDS e SECULT.

Não Implementado: ADECE, CBMCE, EGP, IPECE, JUCEC, METROFOR, PGE, SCIDADES, SECITECE, SEINFRA, SEMACE, SETUR, SRH e VICEGOV.

Não Informado: AESP, CASA MILITAR, CEASA, CEE, CGD, CGE, CODECE, DETRAN, EMATERCE, ESP, FUNTELC, IDACE, ISSEC, PEFOCE, SDA, SEAS, SEDET, SEFAZ, SEJUV, SESA, SOHIDRA, SPS, UECE, URCA, UVA e ZPE.

Não Entregaram o Relatório: ETICE, NUTEC e SOP.

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.

Implementado: ARCE, CAGECE, CASA CIVIL, CEGÁS, CIPP, COGERH, EGP, ISSEC, JUCEC, METROFOR, PMCE, POLÍCIA CIVIL, SAP, SCIDADES, SECULT, SEDUC, SEJUV, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SETUR e SSPDS.

Implementado Parcialmente: FUNCAP, FUNCEME e IPECE.

Não Implementado: ADAGRI, ADECE, CBMCE, DETRAN, PGE, SECITECE, SEINFRA e VICEGOV.

Não Informado: AESP, CASA MILITAR, CEASA, CEE, CGD, CGE, CODECE, EMATERCE, ESP, FUNTELC, IDACE, PEFOCE, SDA, SEAS, SEDET, SEJUV, SEFAZ, SESA, SOHIDRA, SPS, SRH, UECE, URCA, UVA e ZPE.

Não Entregaram o Relatório: ETICE, NUTEC e SOP.

Orientação 05 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização 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.

Implementado: CAGECE, CASA CIVIL, DETRAN, FUNCAP, FUNCEME, METROFOR, SAP, SECULT, SEPLAG e SESA.

Implementado Parcialmente: CEGÁS, SETUR, SPS e SSPDS.

Não Implementado: ADAGRI, ADECE, ARCE, CIPP, COGERH, EGP, IPECE, JUCEC, PGE, PMCE, POLÍCIA CIVIL, SCIDADES, SECITECE, SEDUC, SEINFRA, SEMA e SEMACE.

Não Informado: AESP, CASA MILITAR, CBMCE, CEASA, CEE, CGD, CGE, CODECE, EMATERCE, ESP, FUNTELC, IDACE, ISSEC, PEFOCE, SDA, SEAS, SEDET, SEFAZ, SEJUV, SESA, SOHIDRA, SRH, UECE, URCA, UVA, VICE GOV e ZPE.

Não Entregaram o Relatório: ETICE, NUTEC e SOP.

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.

Implementado: CAGECE, CEGÁS, SAP, SEDUC, SEMA, SEMACE, SESA e UECE.

Implementado Parcialmente: SPS e PEFOCE.

Não Implementado: ADAGRI, PMCE e COGERH.

Não Informado: ARCE, CBMCE, CEASA, CGD, CGE, DETRAN, EMATERCE, ESP, FUNCEME, IDACE, JUCEC, METROFOR, POLÍCIA CIVIL, SDA, SEAS, SECITECE, SEDET, SEFAZ, SETUR, SSPDS, URCA, UVA.

Não Entregou o Relatório: SOP.

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.

Implementado: SESA e CAGECE.

Não Implementado: ADAGRI, UECE, PEFOCE, PMCE, SAP, SEMACE e SECITECE.

Não Informado: CBMCE, CEASA, DETRAN, EMATERCE, ESP, FUNCEME, IDACE, JUCEC, METROFOR, POLÍCIA CIVIL, SEAS, SEDET, SEDUC, SEFAZ, SPS, URCA, UVA.

Não Entregaram o Relatório: ETICE, NUTEC e SOP.

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”.

Implementado: CAGECE e CIPP.

Não Implementado: ADAGRI, CASA CIVIL, DETRAN, EGP, FUNCAP, IPECE, METROFOR, PGE, SAP e SECULT.

Não Informado: ADECE, AESP, ARCE, CASA MILITAR, CBMCE, CEASA, CEE, CEGÁS, CGD, CGE, CODECE, EMATERCE, ESP, FUNCEME, UECE, FUNTELC, IDACE, ISSEC, JUCEC, PMCE, POLÍCIA CIVIL, SDA, SEAS, SECITECE, SEDET, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEJUV, SEMA, SEMACE, SESA, SETUR, SPS, SSPDS, URCA, UVA, VICE GOV e ZPE.

Não Entregaram o Relatório: ETICE, NUTEC e SOP.

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.

Implementado: CAGECE.

Implementado Parcialmente: CIPP.

Não Implementado: ADAGRI e PGE.

Não Informado: ARCE, CEE, CEGÁS, DETRAN, SPS, SRH e ZPE.

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.

Não Implementado: SEDUC.

Não Informado: UECE, URCA e UVA.

Para: SEDUC, UECE, UVA e URCA

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

Não Implementado: SEDUC.

Não Informado: UECE, UVA e URCA.

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 na material didático e orientando também o instrutor sobre essa divulgação.

Não Implementado: EGP.

Não Informado: AESP e ESP.

RECOMENDAÇÕES

Para: CASA CIVIL, CASA MILITAR, CBMCE, CEASA, CEE, CGD, CODECE, COGERH, DETRAN, EMATERCE, ESP, ETICE, FUNTELC, IDACE, IPECE, JUCEC, METROFOR, PC, PEFOCE, PGE, PMCE, SDA, SAP, SCIDADES, SEAS, SECITECE,

SECULT, SEDET, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEJUV, SEMA, SEMACE, SESA, SETUR, SOHIDRA, SOP, SPS, SRH, SSPDS, UECE, URCA, UVA, VICEGOV, ZPE CEARÁ

Recomendação 1) 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, em consonância com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

Implementado: DETRAN, IPECE, METROFOR, POLICIA CIVIL, SECULT, SEDET, SEFAZ, SEMA, SEMACE, ZPE CEARÁ.

Implementado Parcialmente: COGERH, PEFOCE, SCIDADES.

Não Implementado: CASA MILITAR, CBMCE, CEASA, CEE, CGD, CODECE, ESP, JUCEC, PGE, PM, SAP, SDA, SEAS, SECITECE, SEDUC, SEINFRA, SETUR, SOHIDRA, SRH, SSPDS, URCA, UVA, VICEGOV.

Não Informado: CASA CIVIL, EMATERCE, FUNTELC, IDACE, SEJUV, SESA, SPS e UECE.

Não Entregaram o Relatório: ETICE, SOP.

Para: PMCE e SESA

Recomendação 02 - Criação de procedimentos e de 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, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o expressivo número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.

Não Implementado: PMCE

Não Informado: SESA

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.

Implementado: SOHIDRA

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.º33.485/2020.

Não Implementado: URCA

Para: Casa Civil

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

Não Implementado: Casa Civil

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.

Não Informado: CGE

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, e poderá apresentar novas recomendações com base no foi detectado no ano de 2020, como forma de aprimorar a oferta dos serviços públicos destinados à população pelo Governo do Estado.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS - 2020

Nesta seção, serão apresentados os números registrados no ano de 2020, com abordagem quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados no Ceará Transparente e dos relatórios apresentados pelas Ouvidorias Setoriais.

As ouvidorias setoriais mais demandadas pelos cidadãos no ano de 2020 foram **CAGECE, DETRAN, SESA, SEFAZ, PMCE, SSPDS, SEDUC, CASA CIVIL, SAP, UECE, SPS e POLÍCIA CIVIL**, representando 81,9% do total das 61.602 manifestações registradas na plataforma Ceará Transparente.

3.1 Demonstrativo das Manifestações por Órgão e Entidades

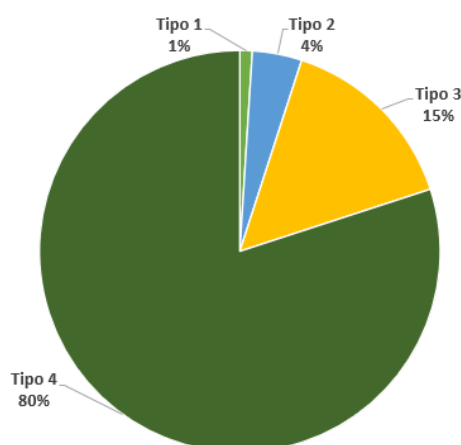
As 62 Ouvidorias Setoriais que compõem o Sistema Estadual de Ouvidorias são divididas em quatro tipos, levando em consideração volume de manifestações recebidas anualmente.

As ouvidorias que receberam, por meio do Ceará Transparente, até 80 manifestações no ano de 2020 estão classificadas como Tipo I, as ouvidorias que

receberam entre 81 e 300 manifestações no ano de 2020 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 são as que receberam mais de 1.000 manifestações no ano de 2020.

Como se pode observar no gráfico e na tabela a seguir, 13 Ouvidorias, que compõem o Tipo IV, foram responsáveis por receber 83,61% das manifestações de Ouvidoria no ano de 2020.

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	21	579
Tipo II	15	1.782
Tipo III	13	7.469
Tipo IV	13	51.508

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

Nas tabelas a seguir serão apresentadas as manifestações de todos os órgãos e entidades nos anos de 2019 e 2020, por tipo de manifestação, bem como a variação percentual no registro de manifestações nos referidos anos. Não constarão nessa análise, dentre outras, de forma específica, as manifestações registradas para a Coordenadoria de Correição e para Coordenadoria de Ouvidoria, unidades da CGE, que receberam em 2020, 25 e 04 manifestações, respectivamente.

Tabela 02
Quantitativo Geral de Manifestações por Ouvidoria 2019 e 2020
TIPO I - Até 80 manifestações/ano

Órgão	Ano	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total Geral	Varição Percentual
ADECE	2020	00	00	05	01	01	07	↓ - 61,11%
	2019	01	03	06	01	07	18	
AESP/CE	2020	00	00	09	09	06	34	↑ 6,25%
	2019	00	04	07	09	12	32	
CEASA	2020	00	04	08	04	20	36	↑ 157,14%
	2019	00	02	05	00	07	14	
CEGÁS	2020	00	00	14	09	12	35	↑ 75,00%
	2019	00	00	05	01	14	20	
CASA MILITAR	2020	03	01	04	01	05	14	↑ 133,33%
	2019	00	00	00	00	06	06	
CODECE	2020	00	00	02	00	03	05	↑ 150,00%
	2019	00	00	01	00	01	02	
CIPP S/A	2020	01	08	04	10	48	71	↓ - 37,16%
	2019	01	05	08	13	86	113	
EGPCE	2020	03	01	10	01	09	24	↓ - 14,28%
	2019	01	07	09	00	11	28	
ETICE	2020	00	00	09	02	05	16	↓ - 11,11%
	2019	00	00	13	02	03	18	
FUNCAP	2020	00	00	06	02	08	16	↓ - 50,00%
	2019	00	01	13	00	18	32	
FUNCEME	2020	04	00	04	00	11	19	↓ - 32,14%
	2019	06	01	06	09	06	28	
FUNTELC	2020	01	01	01	01	02	06	↑ 100,00%
	2019	00	00	02	00	01	03	
IPECE	2020	00	00	08	00	48	56	↑ 409,09%
	2019	00	00	10	01	00	11	
NUTEC	2020	01	00	01	03	08	13	↑ 8,33%
	2019	00	00	00	03	09	12	
SECITECE	2020	00	05	11	01	25	42	↓ - 26,31%
	2019	01	04	16	14	22	57	
SEDET	2020	02	02	15	00	38	57	↓ - 40,00%
	2019	01	04	22	05	63	95	
SEJUV	2020	01	04	17	04	15	41	↓ - 62,38%
	2019	01	05	41	07	55	109	

SOHIDRA	2020	01	00	11	03	25	40	↓ - 37,50%
	2019	00	00	28	03	33	64	
SUPESP	2020	00	02	01	00	01	04	-
	2019	-	-	-	-	-	-	
VICEGOV	2020	29	03	08	02	03	45	↑ 462,50%
	2019	00	03	01	02	02	08	
ZPECE	2020	00	00	05	02	01	08	↑ 300,00%
	2019	00	00	01	01	00	02	
TOTAL	2020	46	31	153	55	294	589	↓ - 12,35%
	2019	12	39	194	71	356	672	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Na tabela acima, percebe-se que, no grupo de tipologia I, 11 Ouvidorias tiveram redução no número de demandas, enquanto que 10 Ouvidorias tiveram aumento. De um modo geral, considerando o total de demandas, esse grupo de ouvidorias teve uma redução de 12,35%, se comparado com o ano de 2019, sendo essa a menor redução dentre os 4 grupos.

Tabela 03
Quantitativo Geral de Manifestações por Ouvidoria 2019 e 2020
TIPO II - De 81 a 300 manifestações/ano

Órgão	Ano	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total Geral	Varição Percentual
ADAGRI	2020	00	00	30	16	36	82	↓ - 42,25%
	2019	08	02	54	17	61	142	
CEE	2020	06	02	82	06	63	159	↑ 18,66%
	2019	15	00	82	00	37	134	
COGERH	2020	01	02	70	20	63	156	↓ - 0,64%
	2019	03	02	70	15	67	157	
EMATERCE	2020	05	01	38	08	70	122	↑ 8,93%
	2019	10	12	28	10	52	112	
ESP/CE	2020	01	03	23	05	52	84	↑ 20,00%
	2019	02	02	21	18	27	70	
IDACE	2020	01	01	68	03	17	90	↑ 21,62%
	2019	02	00	46	04	22	74	
SDA	2020	06	01	46	09	46	108	↓ - 41,62%
	2019	01	12	75	05	92	185	
SEAS	2020	01	01	11	31	66	110	↓ - 16,03%
	2019	03	01	20	28	79	131	
SCIDADES	2020	01	02	32	02	77	114	↓ - 57,78%

	2019	03	03	84	06	174	270	
SECULT	2020	01	05	47	11	66	130	↑ 7,44%
	2019	03	11	31	12	64	121	
SEMA	2020	13	17	58	20	37	145	↑ 23,93%
	2019	03	13	53	04	44	117	
SETUR	2020	00	20	31	01	65	117	↓ - 50,63%
	2019	00	28	29	01	179	237	
SRH	2020	01	03	45	11	23	83	↓ - 4,60%
	2019	00	01	65	06	15	87	
URCA	2020	04	08	27	08	65	112	↓ - 14,50%
	2019	00	11	27	32	61	131	
UVA	2020	01	04	54	06	105	170	↓ - 59,23%
	2019	32	17	77	32	259	417	
TOTAL	2020	42	70	662	157	851	1.782	↓ - 25,28%
	2019	85	115	762	190	1.233	2.385	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

Na tabela acima, percebe-se que, no grupo de tipologia II, 09 Ouvidorias tiveram redução no número de demandas, enquanto que 06 Ouvidorias tiveram aumento. De um modo geral, considerando o total de demandas, esse grupo de ouvidorias teve uma redução de 25,28%, se comparado com o ano de 2019.

Tabela 04
Quantitativo Geral de Manifestações por Ouvidoria 2019 e 2020
TIPO III - de 301 a 1.000 manifestações/ano

Órgão	Ano	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total Geral	Varição Percentual
ARCE	2020	06	11	125	36	880	1.058	↓ - 28,13%
	2019	01	12	127	57	1.275	1.472	
CBMCE	2020	13	08	271	63	100	455	↓ - 19,33%
	2019	11	07	332	48	166	564	
CEARAPREV	2020	00	01	143	07	163	314	-
	2019	-	-	-	-	-	-	
CGD	2020	04	03	64	545	362	978	↓ - 1,51%
	2019	05	11	71	444	462	993	
CGE	2020	151	19	71	03	243	487	↓ - 43,44%
	2019	170	37	106	15	533	861	
ISSEC	2020	35	07	81	26	495	644	↓ - 29,39%
	2019	52	19	90	03	748	912	
METROFOR	2020	17	27	120	04	640	808	↓ - 47,05%

	2019	120	157	213	05	1.031	1.526	
PEFOCE	2020	03	04	57	14	246	324	↓ - 35,59%
	2019	13	03	89	27	371	503	
PGE	2020	04	03	112	19	185	323	↑ 70,00%
	2019	01	04	65	10	110	190	
SEINFRA	2020	04	01	189	03	191	388	↑ 14,12%
	2019	02	04	149	02	183	340	
SEMACE	2020	21	02	218	80	133	454	↓ - 27,36%
	2019	21	07	321	40	236	625	
SEPLAG	2020	16	27	392	13	427	875	↓ - 17,76%
	2019	32	25	357	29	621	1.064	
SOP	2020	08	13	269	19	309	618	↑ 19,31%
	2019	11	21	223	07	256	518	
TOTAL	2020	282	126	2.112	832	4.374	6.668	↓ - 30,31%
	2019	439	307	2.143	687	5.992	9.568	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Foram contabilizadas ao total de manifestações as demandas oriundas da ferramenta SOA, da Arce.

Na tabela acima, percebe-se que, no grupo de tipologia III, 09 Ouvidorias tiveram redução no número de demandas, enquanto 04 Ouvidorias tiveram aumento. De um modo geral, considerando o total de demandas, esse grupo de ouvidorias teve uma redução de 30,31%, se comparado com o ano de 2019, sendo essa a maior redução dentre os 4 grupos.

Tabela 05
Quantitativo Geral de Manifestações por Ouvidoria 2019 e 2020
TIPO IV – Acima de 1.000 manifestações/ano

Órgão	Ano	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total Geral	Varição Percentual
CAGECE	2020	705	56	1952	116	20.613	23.442	↓ - 26,49%
	2019	520	65	2.750	82	28.473	31.890	
CASA CIVIL	2020	180	326	658	23	1.034	2.221	↑ 129%
	2019	125	122	305	17	398	967	
DETRAN	2020	52	63	1.408	125	5.301	6.949	↑ 31,34%
	2019	102	58	938	77	4.116	5.291	
FUNECE	2020	4	10	802	15	621	1.452	↑ 248,20%
	2019	32	17	77	32	259	417	
JUCEC	2020	9	7	324	8	684	1.032	↓ - 24,62%
	2019	03	15	357	07	987	1.369	
PCCE	2020	120	24	369	241	580	1.334	↑ 7,15%

	2019	76	12	427	110	620	1.245	
PMCE	2020	138	70	1.052	478	2.443	4.181	↑ 5,45%
	2019	220	86	965	463	2.231	3.965	
SAP	2020	113	18	225	291	1.063	1.710	↓ - 5,37%
	2019	49	27	202	298	1.231	1.807	
SEDUC	2020	37	73	554	311	1.250	2.225	↓ - 24,55%
	2019	42	45	556	533	1.773	2.949	
SEFAZ	2020	85	21	2.689	304	1.913	5.012	↓ - 1,24%
	2019	43	37	2.507	24	2.464	5.075	
SESA	2020	4.132	513	2.307	536	6.308	13.796	↓ - 33,67%
	2019	7.837	853	4.063	427	7.619	20.799	
SPS	2020	44	27	222	21	1.021	1.335	↑ 41,27%
	2019	46	30	140	24	705	945	
SSPDS	2020	55	67	489	108	1.853	2.572	↑ 124,43%
	2019	27	85	236	77	721	1.146	
TOTAL	2020	5.674	1.275	13.051	2.577	44.684	67.261	↓ - 13,62%
	2019	9.122	1.452	13.523	2.171	51.597	77.865	

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.

Na tabela acima, percebe-se que, no grupo de tipologia IV, 07 Ouvidorias tiveram redução no número de demandas, enquanto que 06 Ouvidorias tiveram aumento. De um modo geral, considerando o total de demandas, esse grupo de ouvidorias teve uma redução de 13,62%, se comparado com o ano de 2019.

3.2 Análise das manifestações dos órgãos mais demandados

A seguir será realizada a análise sucinta dos números de manifestações apresentadas pelas 12 Ouvidorias mais demandadas no ano de 2020, as quais correspondem a 80,37% de todas as demandas registradas na plataforma Ceará Transparente.

Quadro 01 Análise das principais manifestações das ouvidorias mais demandadas

Órgãos	Análise das manifestações
CAGECE Representa 24,6% das manifestações registradas	As manifestações com maior número de registros foram as reclamações e solicitações diversas , relacionadas aos seguintes assuntos: - Falta de Água; - Insatisfação com os Serviços Prestados;

	▪ Faturas (Contas de água); ▪ Vazamento em Via Pública; ▪ Desobstrução da Rede de Esgoto; ▪ Atendimento Telefônico (0800).
DETRAN Representa 11,2% das manifestações registradas	As manifestações com maior número de registros foram as reclamações e solicitações diversas, relacionadas aos seguintes assuntos: ▪ Carteira de Habilitação; ▪ Insatisfação com os Serviços Prestados; ▪ Certificado de Registro de Veículo; ▪ Orientações sobre os serviços do órgão; ▪ Procedimentos relativos a veículos; ▪ Procedimentos para defesa de multa.
SESA Representa 10,2% das manifestações registradas	As manifestações com maior número de registros foram as reclamações, elogios e solicitações diversas, relacionadas aos seguintes assuntos: ▪ Coronavírus (Covid-19); ▪ Assistência à Saúde; ▪ Elogio a servidores; ▪ Elogio aos serviços prestados pelo órgão; ▪ Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos; ▪ Assistência Farmacêutica.
SEFAZ Representa 8,14% das manifestações registradas	As manifestações com maior número de registros foram as solicitações diversas e reclamações, relacionadas aos seguintes assuntos: ▪ Tramitação de Processos Fiscais; ▪ Serviço de Mercadoria em Trânsito;

	▪ Serviço de Fiscalização de Empresa; ▪ IPVA; ▪ Insatisfação com os Serviços Prestados pelo órgão; ▪ Serviço de Cadastro de Empresa.
PMCE Representa 6,79% das manifestações registradas	As manifestações com maior número de registros foram as reclamações e solicitações diversas, relacionadas aos seguintes assuntos: ▪ Conduta Inadequada de Policial; ▪ Coronavírus (Covid-19) – Atividades policiais contra descumprimento das medidas de isolamento; ▪ Intensificação de Policiamento; ▪ Poluição Sonora; ▪ Insatisfação com os Serviços Prestados; ▪ Informação sobre legislação.
SSPDS Representa 4,18% das manifestações registradas	As manifestações com maior número de registros foram as reclamações e solicitações diversas, relacionadas aos seguintes assuntos: ▪ Estrutura e funcionamento da CIOPS; ▪ Coronavírus (Covid-19) – Atividades policiais contra descumprimento das medidas de isolamento; ▪ Poluição Sonora; ▪ Melhorias na segurança pública; ▪ Insatisfação com os Serviços Prestados; ▪ Orientações sobre a prestação dos serviços
SEDUC Representa 3,6% das manifestações registradas	As manifestações com maior número de registros foram as reclamações e solicitações diversas, relacionadas aos seguintes assuntos: ▪ Coronavírus (Covid-19) – Programa especial de alimentação estudantil;

	▪ Conduta Inadequada de Servidor (Núcleo Gestor, Professores, Servidores e Colaboradores); ▪ Matrícula de aluno em escola pública; ▪ Informação sobre servidor; ▪ Tramitação de processo administrativo; ▪ Funcionamento da Escola e Procedimentos Escolares.
CASA CIVIL Representa 3,6% das manifestações registradas	As manifestações com maior número de registros foram as reclamações e solicitações diversas, relacionadas aos seguintes assuntos: ▪ Coronavírus (Covid-19) – Normativos sobre medidas de isolamento social; ▪ Insatisfação com os Serviços Prestados; ▪ Tramitação de Processos Administrativos; ▪ Programas e projetos do governo do estado; ▪ Melhorias na segurança pública; ▪ Acordo de cooperação/parcerias institucionais.
SAP Representa 2,78% das manifestações registradas	As manifestações com maior número de registros foram as reclamações, denúncias e solicitações diversas, relacionadas aos seguintes assuntos: ▪ Efetivo de presos no sistema penitenciário do Ceará; ▪ Insatisfação com os Serviços Prestados; ▪ Custódia de presos; ▪ Estrutura e funcionamento de unidades prisionais e cadeias públicas; ▪ Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos;

	▪ Violação de direitos humanos contra pessoas em restrição de liberdade.
UECE Representa 2,36% das manifestações registradas	As manifestações com maior número de registros foram as reclamações e solicitações diversas, relacionadas aos seguintes assuntos: ▪ Vestibular; ▪ Insatisfação com os Serviços Prestados; ▪ Conduta inadequada de professor; ▪ Cursos ofertados pela universidade (presencial e à distância); ▪ Diploma e histórico; ▪ Concurso/seleção organizado pela CEV/UECE.
SPS Representa 2,17% das manifestações registradas	As manifestações com maior número de registros foram as reclamações e solicitações diversas, relacionadas aos seguintes assuntos: ▪ Coronavírus (Covid-19) – Vale gás de cozinha; ▪ Estrutura e funcionamento do VAPT VUPT; ▪ Estrutura e funcionamento do Balcão da Cidadania; ▪ Estrutura e funcionamento da Casa do Cidadão; ▪ Programas de proteção social básica; ▪ Insatisfação com os Serviços Prestados.
POLÍCIA CIVIL Representa 2,17% das manifestações registradas	As manifestações com maior número de registros foram as reclamações, denúncias e solicitações diversas, relacionadas aos seguintes assuntos: ▪ Apuração e procedimentos sobre crimes diversos; ▪ Tráfico de Drogas; ▪ Conduta inadequada de servidor/colaborador; ▪ Insatisfação com os Serviços Prestados;

	▪ Boletim de ocorrência (B.O); ▪ Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos.
--	---

3.3 Manifestações por Meio de Entrada

Apesar da redução nos registros de 16,8%, a Central de Atendimento Telefônico 155, no ano de 2020, confirma-se como o principal canal de atendimento utilizado pelos cidadãos. Em seguida, vem o formulário eletrônico disponibilizado na plataforma Ceará Transparente, onde o próprio cidadão registra sua demanda, tendo aumento de 18% nos registros, se comparado com o ano de 2019. O principal motivo para a redução de registros de manifestação de ouvidoria, na Central 155, foi a grande procura dos cidadãos por informações sobre os programas sociais lançados pelo governo em decorrência da pandemia, o que gerou um “congestionamento” no canal 155.

No tocante às manifestações provenientes das ferramentas gerenciadas pela Arce, Cagece e Sesa, houve redução nos registros em todos esses sistemas.

Tabela 06
Manifestações por Meio de Entrada

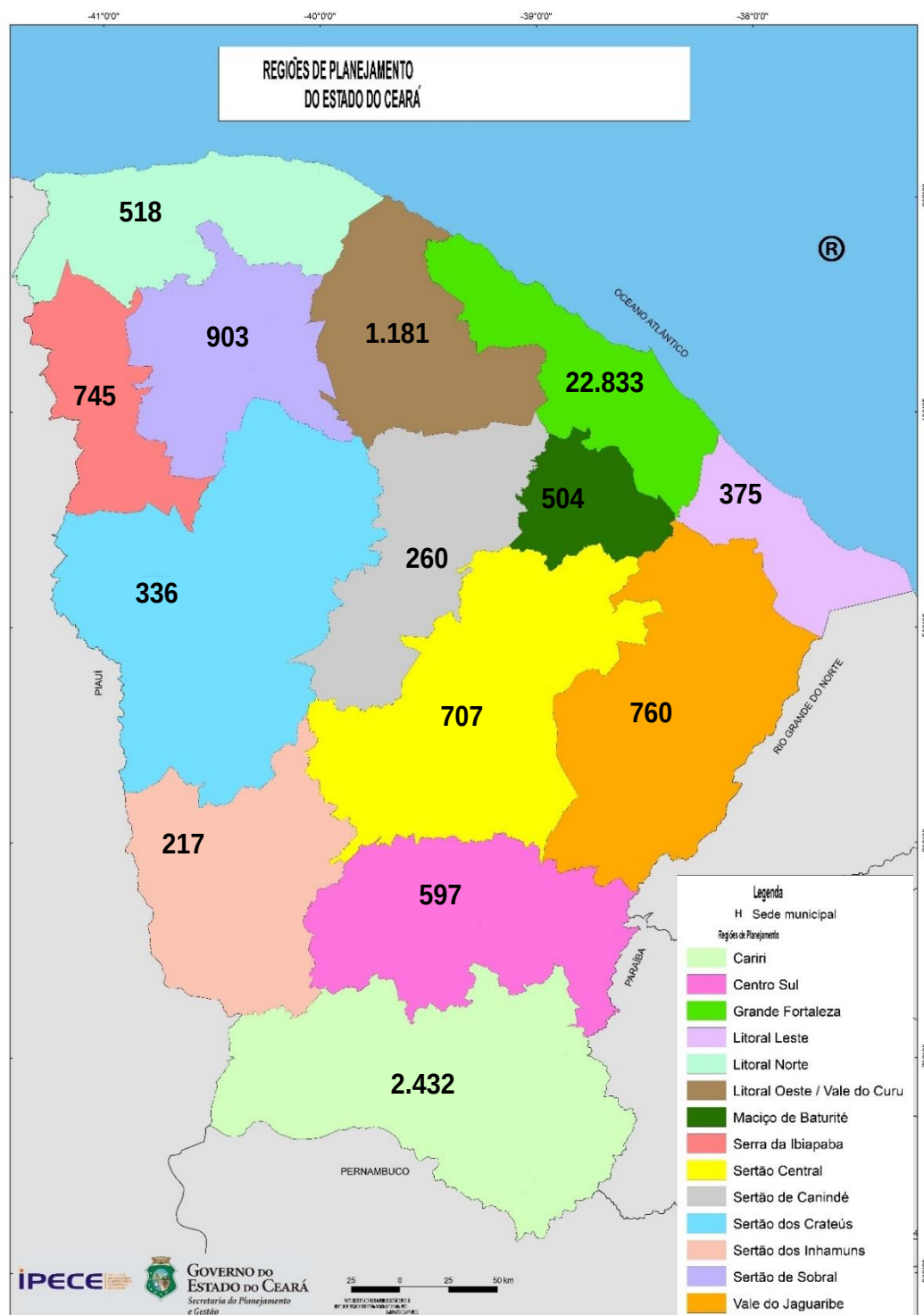
Sistema	Meio de Entrada	2019	2020	Variação
Ceará Transparente – CT	Telefone (Central 155)	38.625	32.125	↓ - 16,83
	Internet (Ceará Transparente)	18.913	22.315	↑ 17,99
	Telefone Fixo (Diversos)	2.586	2.809	↑ 8,62
	E-mail (Diversos)	1.166	1.449	↑ 24,27
	Presencial (Diversos)	4.035	1.258	↓ - 68,82
	Caixa de Sugestões (SESA)	856	905	↑ 5,72
	Redes Sociais* (CGE)	449	426	↓ - 5,12
	CearáApp	-	302	-
	Carta (Diversos)	14	13	↓ - 7,14
	Total CT	66.645	61.602	↓ - 7,57
Ouvidoria do SUS/OuvWeb	SESA (Presencial, Caixa de Sugestão/Coletora, Telefone, E-mail, OuvidorSUS, Outros)	14.750	7.457	↓ - 49,44%
Sistema de Ouvidoria da ARCE - SOA	Arce (Telefone, E-mail, Balcão, Portal e Carta)	796	357	↓ - 55,15%
Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGO	CAGECE (Procon, Caixa de Sugestão, ARCE, Afcor, Portal, Telefone)	9.807	8.296	↓ - 15,40%
	Total	91.998	77.712	↓ - 15,53%

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

Figura 2
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.

O mapa do Estado do Ceará apresentado está dividido por macrorregião de planejamento, com o quantitativo de manifestações registradas por macrorregião, identificando o município informado pelo cidadão.

Destaca-se que em 14.774 demandas, o que representa 24% de todas as manifestações, não houve a identificação do município, principalmente nos registros anônimos, além disso 1.272 (2,1%) demandas foram oriundas de outros estados brasileiros.

Considerando apenas as manifestações registradas na plataforma Ceará Transparente com identificação de municípios cearenses (32.368 demandas) e fazendo a relação com a população residente estimada no Estado do Ceará em 2020 (9.187.103 habitantes), foi obtido o índice de participação da população na Ouvidoria de **0,35%**. Esse índice melhora um pouco, quando leva em consideração que a maioria dos registros anônimos podem ter sido oriundos de municípios cearenses, mesmo assim, não se consegue atingir nem 1% da população cearense.

Tabela 07
Manifestações por Macrorregião/População/Meio de Entrada

Macrorregião de Planejamento	Quantidade de Manifestações 2019 vs. População da Região	Quantidade de Manifestações 2020 vs. População da Região	Percentual do Meio de Entrada Utilizado por População/Região da Região em 2020
Grande Fortaleza	29.812 0,72%	22.833 demandas 0,55% da população	Central 155: 13.359 Internet: 8.762 Outros: 712
Cariri	2.852 0,27%	2.432 demandas 0,24% da população	Central 155: 1.277 Internet: 1.092 Outros: 62
Litoral Oeste/Vale do Curu	1.498 0,37%	1.181 demandas 0,24% da população	Central 155: 611 Internet: 244 Outros: 326
Sertão de Sobral	967 0,19%	903 demandas 0,18% da população	Central 155: 461 Internet: 410 Outros: 32
Vale do Jaguaribe	683 0,17%	760 demandas 0,19% da população	Central 155: 357: Internet: 287 Outros: 116
Serra da Ibiapaba	1.123 0,30%	745 demandas 0,20% da população	Central 155: 371 Internet: 346 Outros: 28
Sertão Central	1.031 0,25%	707 demandas 0,18% da população	Internet: 255 Central 155: 239 Outros: 213
Centro Sul	796 0,20%	597 demandas 0,15% da população	Central 155: 352 Internet: 236 Outros: 08
			Internet: 207

Litoral Norte	462 0,11%	518 demandas 0,13% da população	Central 155: 150 Presencial: 148 Outros: 13
Maciço de Baturité	815 0,35%	504 demandas 0,20% da população	Central 155: 294 Internet: 111 Outros: 99
Litoral Leste	490 0,23%	375 demandas 0,18% da população	Central 155: 187 Internet: 152 Outros: 36
Sertão de Crateús	389 0,11%	336 demandas 0,10% da população	Internet: 179 Central 155: 149 Outros: 08
Sertão de Canindé	332 0,15%	260 demandas 0,12% da população	Central 155: 164 Internet: 90 Outros: 06
Sertão dos Inhamuns	277 0,20%	217 demandas 0,16% da população	Central 155: 127 Internet: 89 Outros: 01

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 2020 (Dados IPECE).

De acordo com os números apresentados na tabela anterior, observa-se que todas as macrorregiões apresentaram redução nos registros de manifestações no ano de 2020.

Na tabela abaixo, serão apresentados os municípios que concentraram o maior número de registro de manifestações por macrorregião.

Tabela 08
Manifestações por Municípios

Macrorregião de Planejamento	Quantidade de Manifestações por Municípios	
Grande Fortaleza	Fortaleza	17.903
	Maracanaú	1.323
	Caucaia	971
	Maranguape	444
	Pacatuba	344
Cariri	Juazeiro do Norte	1.296
	Crato	296
	Barbalha	153
	Missão Velha	81
	Lavras da Mangabeira	57
Litoral Oeste/Vale do Curu	Itapipoca	594
	Tururu	235
	Itapajé	58
	Umirim	55
	Uruburetama	51
Sertão de Sobral	Sobral	522
	Cariré	99
	Reriutaba	60
	Massapê	36
	Santana do Acaraú	31
	Russas	170
	Morada Nova	165

Vale do Jaguaribe	Limoeiro do Norte	131
	Jaguaribe	64
	Iracema	49
Serra da Ibiapaba	Tianguá	268
	São Benedito	107
	Ubajara	96
	Guaraciaba do Norte	61
	Carnaubal	56
Sertão Central	Quixadá	287
	Quixeramobim	125
	Ibicuitinga	75
	Senador Pompeu	58
	Pedra Branca	41
Centro Sul	Iguatu	243
	Acopiara	75
	Cedro	63
	Quixelô	54
	Icó	47
Litoral Norte	Acaraú	151
	Jijoca de Jericoacoara	53
	Camocim	51
	Itarema	43
	Bela Cruz	38
Maciço de Baturité	Baturité	109
	Redenção	67
	Acarape	65
	Pacoti	62
	Aracoiaba	46
Litoral Leste	Aracati	193
	Beberibe	94
	Jaguaruana	30
	Fortim	26
	Itaíçaba	19
	Icapuí	13
Sertão de Crateús	Crateús	91
	Santa Quitéria	68
	Nova Russas	47
	Ipueiras	40
	Hidrolândia	26
Sertão de Canindé	Canindé	174
	Boa Viagem	28
	Caridade	18
	Paramoti	17
	Itatira	14
	Madalena	9
Sertão dos Inhamuns	Tauá	134
	Parambu	47
	Aiuaba	21
	Quiterianópolis	8
	Arneiroz	7

Fonte: Ceará Transparente - CT

Tabela 09
Manifestações por Regiões Brasileiras

Regiões	Quantidade de Manifestações 2020
Sudeste	600
Nordeste, exceto Ceará	283
Sul	229

Centro-Oeste	104
Norte	56

Fonte: Ceará Transparente - CT

Tabela 10
Manifestações por Meio de Entrada
Outros Estados e Manifestações sem a identificação do Município

Origem da Manifestação	Quantidade de Manifestações 2019	Quantidade de Manifestações 2020	Canais Utilizados (%)
Outros Estados do Brasil	1.399	1.272	Internet: 1.244
			E-mail: 06
			Central 155: 08
			Carta: 06
			Telefone: 03
			Caixa de Sugestões: 03
			Redes Sociais: 02
Não Informado	23.719	17.774	Telefone 155: 8.248
			Internet: 6.276
			Ceará App: 129
			Telefone: 42
			Caixa de sugestões: 27
			E-mail: 25
			Presencial: 20
			Carta: 04
			Instagram: 02
			Reclame Aqui: 01

Fonte: Ceará Transparente - CT

Quadro 02
Principais Assuntos por Macrorregião/Órgão

Macrorregião de Planejamento/ Outros	Principais Assuntos - 2020
Grande Fortaleza	• Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 2.843 • Coronavírus-Covid-19 (Diversos órgãos): 1.740 • Fatura/Conta de Água Cagece: 1.467 • Carteira Nacional de Habilitação (Detran): 973 • Tramitação de processos fiscais (Sefaz): 505
Cariri	• Falta de Água (Cagece): 372 • Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 311 • Carteira Nacional de Habilitação (Detran): 184 • Coronavírus-Covid-19 (Diversos órgãos): 77 • Tramitação de processos administrativos (Diversos órgãos): 62

Vale do Jaguaribe	• Elogios a serviços prestados por órgãos públicos e a servidores (Sesa): 90 • Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 47 • Coronavírus-Covid-19 (Diversos órgãos): 43 • Carteira Nacional de Habilitação (Detran): 41 • Tramitação de Processo Administrativo (Diversos órgãos): 23
Litoral Oeste/Vale do Curu	• Assistência à Saúde (Sesa): 310 • Falta de Água (Cagece): 131 • Elogio a servidores/serviços (Diversos órgãos): 199 • Coronavírus-Covid-19 (Diversos órgãos): 46 • Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 32
Serra da Ibiapaba	• Falta de Água (Cagece): 114 • Carteira Nacional de Habilitação (Detran): 96 • Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 61 • Recuperação do Teleférico de Ubajara (Setur): 103 • Tramitação de processos fiscais (Sefaz): 28
Sertão Central	• Elogio aos serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 102 • Gestão/estrutura de unidades de saúde (Sesa): 95 • Falta de Água (Cagece): 75 • Carteira Nacional de Habilitação (Detran): 51 • Coronavírus-Covid-19 (Diversos órgãos): 37
Sertão de Sobral	• Assistência à Saúde (Sesa): 123 • Falta de Água (Cagece): 102 • Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 56 • Carteira Nacional de Habilitação (Detran): 55 • Tramitação de Processos administrativos (Diversos órgãos): 55
Centro Sul	• Carteira Nacional de Habilitação (Detran): 133 • Falta de Água (Cagece): 51 • Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 47 • Tramitação de Processos administrativos (Diversos: órgãos): 41 • Assistência Farmacêutica (Sesa): 16
Sertão de Canindé	• Estrutura e Funcionamento Balcão da Cidadania e Procedimentos para emissão de RGs (SPS): 36 • Engenharia e operação de infraestrutura de rodovias (SOP): 24 • Coronavírus-Covid-19 (Diversos órgãos): 21

	- Elogio a servidores/serviços (Diversos órgãos): 15 - Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 13
Maciço de Baturité	- Falta de água (Cagece): 110 - Orientações sobre a prestação de serviços públicos (Diversos órgãos): 50 - Coronavírus-Covid-19 (Diversos órgãos): 48 - Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 40 - Carteira Nacional de Habilitação (Detran): 19
Sertão de Crateús	- Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 37 - Falta de água (Cagece): 30 - Carteira Nacional de Habilitação (Detran): 20 - Coronavírus-Covid-19 (Diversos órgãos): 12 - Serviço de Emissão de Imposto Sobre Veículo Automotor – IPVA (Sefaz): 12
Litoral Leste	- Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 32 - Elogio a servidores/serviços (Diversos órgãos): 28 - Falta de água (Cagece): 23 - Carteira Nacional de Habilitação (Detran): 18 - Coronavírus-Covid-19 (Diversos órgãos): 13
Litoral Norte	- Assistência à Saúde (Sesa): 91 - Elogio a servidores/serviços (Diversos órgãos): 47 - Falta de água (Cagece): 45 - Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 38 - Carteira Nacional de Habilitação (Detran): 28
Sertão dos Inhamuns	- Falta de água (Cagece): 35 - Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 18 - Carteira Nacional de Habilitação (Detran): 18 - Tramitação de Processos administrativos (Diversos: órgãos): 09 - Assistência à Saúde (Sesa): 07
Outras Regiões do Brasil	- Serviço de Mercadoria em Trânsito (Sefaz): 81 - Tramitação de Processos (Sefaz e Jucec): 172 - Orientações sobre a prestação de serviços públicos (Diversos órgãos): 84 - Procedimentos para defesa de multa (Detran): 48 - Serviço de cadastro de empresa (Sefaz): 44 - Concurso Público/Seleção: 23 - Ações de divulgação do turismo estadual (Setur): 13

	• Aeroportos (Setur): 06
Não Informado	• Coronavírus-Covid-19 (Diversos órgãos): 2.702 • Vestibular (Uece e Urca): 1.168 • Conduta Inadequada de servidor/colaborador (Diversos órgãos): 977 • Intensificação de Policiamento (PMCE): 860 • Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos órgãos): 674 • Conduta Inadequada de Policial (PMCE): 621

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.

No ano de 2020, foram criadas categorias de assuntos relacionadas ao Coronavírus (Covid-19), no módulo de Ouvidoria da plataforma Ceará Transparente, visando facilitar a identificação e qualificação dessas demandas e proporcionar maior celeridade no tratamento e encaminhamento. A partir dessa classificação, foi possível obter informações gerenciais nos relatórios de forma mais otimizada, auxiliando as ouvidorias setoriais na análise e na tomada de decisão pela gestão do órgão/entidade.

Conforme tabela a seguir, no ano de 2020, foram registradas 5.536 manifestações com assunto relacionado ao Coronavírus (Covid-19), sendo os órgãos mais acionados Casa Civil, SSPDS, PMCE, SPS, SEDUC, METROFOR, DETRAN, ARCE, CEE, URCA e SEAS.

Tabela 11
Assuntos das manifestações relacionadas ao Coronavírus (Covid-19)

Sub-assuntos das Manifestações	Quantitativo
Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados	2.090
Ações de prevenção e combate ao Coronavírus	1.790
Vale gás de cozinha	448
Programa especial de alimentação estudantil	245
Orientações gerais (prevenção e plano de contingência)	194
Insatisfação com as ações e medidas adotadas pelo governo do estado	135
Plano de retomada das atividades econômicas/reabertura do comércio e de atividades	135
Ações para servidores públicos - <i>homeoffice</i> , suspensão de férias etc.	120
Casos suspeitos	102
Falta/dificuldade de informações clínicas de pacientes	75

Informação sobre casos confirmados - estatística	34
Programa estadual de incentivo às doações para a saúde	26
Falta de estrutura em unidade de saúde	25
Comunicação de resultados para secretaria da saúde	20
Canais de comunicação (teleatendimento em saúde)	19
Isenção de faturas da Cagece e suspensão da tarifa de contingência	17
Falta de EPIs e insumos hospitalares	16
Elevação de preços de insumos e serviços relacionados ao enfrentamento da Covid 19	13
Rede de atendimento emergencial	09
Isenção na conta de energia	07
<i>Fakenews</i>	06
Higienização especial de transporte público	03
Irregularidades na aquisição de bens e serviços hospitalares	03
Declaração para circulação excepcional	02
Abuso de instrumentos sonoros e sinais acústicos	01
Leitos de UTIS	01

Fonte: Ceará Transparente - CT

4. INDICADORES DE OUVIDORIA

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

a) Índice de Manifestações Procedentes de Ouvidoria Respondidas no Prazo (resolubilidade), cuja meta estabelecida é de 90%;

b) Índice de Satisfação do Usuário com as Ferramentas de Ouvidoria, cuja meta estabelecida é de 84%.

Tabela 12
Resultado Geral dos Indicadores de Ouvidoria em 2020

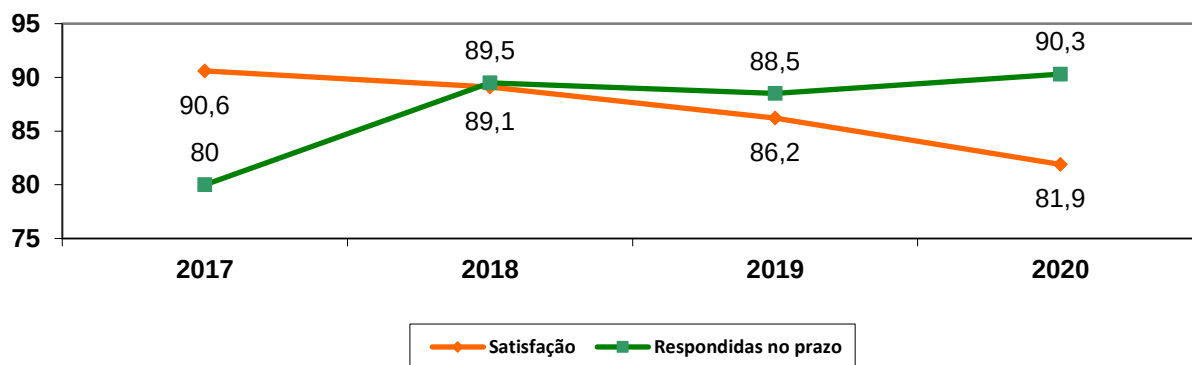
Índice de Resolubilidade em 2020 (Manifestações respondidas no prazo)	90,3%
Índice de Satisfação em 2020	81,9%

Fonte: Ceará Transparente - CT

Percebe-se que em 2020, o resultado do índice de resolubilidade foi alcançado, diferente do índice de satisfação.

No gráfico a seguir, podemos acompanhar o desempenho dos índices de satisfação e de resolubilidade 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 geral e específica, por ouvidoria setorial.

4.1 Resolubilidade das Manifestações

Neste tópico, será analisado o tempo de resposta às manifestações de ouvidoria registradas na plataforma Ceará Transparente, no ano de 2020, considerando a conclusão da apuração das manifestações no prazo regulamentar.

Os dados da resolubilidade que serão apresentados consideraram o prazo de resposta das ouvidorias setoriais de 15 dias prorrogáveis por igual período. Diferente do previsto no Decreto Estadual nº. 33.485/2020 (20 dias prorrogáveis por mais 10 dias), tendo em vista que a plataforma Ceará Transparente ainda não foi adaptada para o novo prazo regulamentar. Vale destacar que o referido decreto instituiu um prazo de 18 meses para adequações na plataforma Ceará Transparente, dentre elas a alteração do prazo.

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.

Tabela 13
Resolubilidade – Plataforma Ceará Transparente

Situação	2019	2020
Manifestações respondidas no prazo	88,5% (59.011)	90,32%% (55.640)
Manifestações respondidas fora do prazo	10,6% (7.117)	9,07% (5.587)
Manifestações não concluídas (em atraso)	0,9% (506)	0,61% (375)

Fonte: Ceará Transparente – CT (Relatório de Resolubilidade) Índice de 2019 coletados em 04/04/2020 e Índice de 2020 coletados em 05/03/2021

O tempo médio de resposta de todas as ouvidorias setoriais no ano de 2020 foi de **10 dias**, tendo como base as manifestações finalizadas até o dia 05 de março de 2020.

Tabela de Tipo de Manifestação
Resolubilidade – Tipos de Manifestação

Índice de Resolubilidade por Manifestação	
Tipo de Manifestação	Índice de Resolubilidade
Elogio	97,7%
Sugestão	92,33%
Solicitação	91,63%
Reclamação	90,12%
Denúncia	81,44%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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 por tipo de ouvidoria.

Tabela 14
Resolubilidade – Ouvidorias Tipo I
Até 80 manifestações/ano

Órgão	Respondidas no prazo	Respondidas fora do prazo	Pendentes	Total	Índice de resolubilidade
ADECE	7	0	0	07	100,00%
AESP/CE	24	0	0	24	100,00%
CASA MILITAR	14	0	0	14	100,00%
CEASA	30	6	0	36	83,33%
CEGÁS	35	0	0	35	100,00%
CIPP S/A	71	0	0	71	100,00%
CODECE	5	0	0	05	100,00%

EGPCE	15	9	0	24	62,50%
ETICE	15	1	0	16	93,75%
FUNCAP	16	0	0	16	100,00%
FUNCEME	19	0	0	19	100,00%
FUNTELC	4	2	0	06	66,67%
IPECE	55	1	0	56	98,21%
NUTEC	12	1	0	13	92,31%
SECITECE	30	12	0	42	71,43%
SEDET	57	0	0	57	100,00%
SEJUV	37	4	0	41	90,24%
SOHIDRA	11	29	0	40	27,50%
SUPESP	2	2	0	04	50,00%
VICEGOV	36	9	0	45	80,00%
ZPE CEARÁ	8	0	0	08	100,00%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório de Resolubilidade, gerado em 05/03/2021

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 90% foram: Adece, Aesp/CE, Casa Militar, Cegás, CIPP S/A, Codece, Etice, Funcap, Funceme, Ipece, Nutec, Sedet, Sejuv e ZPE Ceará.

Tabela 15
Resolubilidade – Ouvidorias Tipo II
De 81 a 300 manifestações/ano

Órgão	Respondidas no prazo	Respondidas fora do prazo	Pendentes	Total	Índice de resolubilidade
ADAGRI	24	57	01	82	29,27%
CEE	153	06	00	159	96,23%
CIDADES	106	08	00	114	92,98%
COGERH	137	19	00	156	87,82%
EMATERCE	121	01	00	122	99,18%
ESP/CE	84	00	00	84	100,00%
IDACE	78	12	00	90	86,67%
SDA	108	00	00	108	100,00%
SEAS	101	09	00	110	91,82%
SECULT	103	26	01	130	79,23%
SEMA	144	01	00	145	99,31%
SETUR	114	03	00	117	97,44%
SRH	72	11	00	83	86,75%
URCA	69	34	09	112	61,61%
UVA	135	35	00	170	79,41%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório de Resolubilidade, gerado em 05/03/2021

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 90% foram: CEE, SCidades, Ematerce, Esp/Ce, SDA, Seas, Sema e Setur.

Tabela 16
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	701	00	00	701	100,00%
CBMCE	360	95	00	455	79,12%
CEARAPREV	261	53	00	314	83,12%
CGD	978	00	00	978	100,00%
CGE	485	20	00	487	99,59%
ISSEC	644	00	00	644	100,00%
METROFOR	803	5	00	808	99,38%
PEFOCE	271	53	00	324	83,64%
PGE	318	50	00	323	98,45%
SEINFRA	388	00	00	388	100,00%
SEMACE	454	00	00	454	100,00%
SEPLAG	875	00	00	875	100,00%
SOP	324	168	126	618	52,43%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório de Resolubilidade, gerado em 05/03/2021

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 90% foram: Arce, CGD, CGE, Issec, Metrofor, PGE, Seinfra, Semace e Seplag.

Tabela 17
Resolubilidade – Ouvidorias Tipo IV
Acima de 1.000 manifestações/ano

Órgão	Respondidas no prazo	Respondidas fora do prazo	Pendentes	Total	Índice de resolubilidade
CAGECE	15.146	00	00	15.146	100,00%
CASA CIVIL	2.206	15	00	2.221	99,32%
DETRAN	5.031	1.875	43	6.949	72,40%
JUCEC	568	462	02	1.032	55,04%
PCCE	1.334	00	00	1.334	100,00%
PMCE	3.381	668	132	4.181	80,87%
SAP	1.687	23	00	1.710	98,65%
SEDUC	2.086	139	00	2.225	93,75%
SEFAZ	5.012	00	00	5.012	100,00%
SESA	5.223	1.082	34	6.339	82,39%
SPS	1.311	24	00	1.335	98,20%

SSPDS	2.083	489	00	2.572	80,99%
UECE	1.373	55	24	1.452	94,56%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório de Resolubilidade, gerado em 05/03/2021

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 90% foram: Cagece, Casa civil, Polícia Civil, SAP, Seduc, Sefaz, SPS e Uece.

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:

- ❖ Atividades remotas em muitos órgãos devido à pandemia, inclusive a de ouvidoria, dificultou a interação do ouvidor com as áreas internas, bem como o procedimento de apuração de muitas demandas;
- ❖ Ouvidoria não dispõe de ouvidor substituto e/ou não possui equipe adequada para realizar de maneira célere o tratamento das manifestações;
- ❖ Ausência de normativo que responsabilize administrativamente os servidores públicos que descumprem os prazos das manifestações de ouvidoria ou que afetem na qualidade na prestação desse serviço;
- ❖ Acúmulo de funções do servidor designado ouvidor, fato comum nas setoriais que possuem uma baixa quantidade de demanda (tipos I e II);
- ❖ 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.

4.2 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 2020. 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.

A pesquisa de satisfação da plataforma Ceará Transparente é formada por um questionário de 8 (oito) perguntas, das quais 4 são relacionadas à atuação da ouvidoria e, portanto, são utilizadas para construir o índice de satisfação. Essas quatro perguntas buscam avaliar 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.

As outras perguntas do questionário são relacionadas à percepção do cidadão com as atividades de ouvidoria antes e após utilizar o serviço, onde são atribuídas notas que variam de 1 a 5, sendo possível calcular o índice de percepção pelo cidadão antes e após o uso do serviço.

Tabela 18
Resultado Geral da Pesquisa de Satisfação

Total de respondentes da pesquisa em 2020	Perguntas	Média/Nota 2019	Índice 2019	Média/Nota 2020	Índice 2020
6.382 Cidadãos responderam à pesquisa Amostra de 10,6%	Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	4,43	88,6%	4,16	83,2%
	Satisfação com o tempo de resposta	4,13	82,6%	3,97	79,4%
	Satisfação com o canal de registro da manifestação	4,49	89,8%	4,34	86,8%
	Qualidade da resposta	4,19	83,8%	3,91	78,2%
Índice Geral de Satisfação		4,31	86,2%	4,09	81,9%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório da Pesquisa de Satisfação gerado em 05/03/2021

De acordo com os resultados apresentados na tabela acima, no ano de 2020, os menores índices de satisfação atribuídos pelo cidadão na pesquisa foram associados à qualidade e ao prazo da resposta das manifestações, ficando com as médias de 3,91 e 3,97, respectivamente.

Essa insatisfação pode estar relacionada com a falta de clareza nas respostas, com o não atendimento às expectativas dos cidadãos, bem como com a demora em fornecer as respostas.

Na tabela abaixo será apresentado o índice de percepção do cidadão ao utilizar o serviço de ouvidoria.

Tabela 19
Pesquisa de Satisfação – Índice de Percepção

Índice de Percepção do Cidadão		
Perguntas	Média/Nota	Índice
Nota atribuída antes de registrar a manifestação sobre a percepção prévia quanto à qualidade do serviço de Ouvidoria.	3,58	71,6% Confiança
Nota atribuída após usar o serviço de Ouvidoria.	4,19	83,8% Satisfação
Índice de Expectativa	17% ↑	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório da Pesquisa de Satisfação gerado em 05/03/2021

Na tabela a seguir serão apresentados os índices de satisfação atribuídos pelos cidadãos a partir do tipo de manifestação.

Tabela 20
Pesquisa de Satisfação – Tipos de Manifestação

Índice de Satisfação por Manifestação	
Tipos de Manifestação	Índice de Satisfação
Elogio	98,45%
Sugestão	86,85%
Solicitação	83,75%
Reclamação	80,30%
Denúncias	69,35%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório da Pesquisa de Satisfação gerado em 20/03/2021

Como se pode perceber nos resultados apresentados na tabela anterior, as manifestações tipificadas como “reclamação” e “denúncia” tiveram impacto direto no índice geral de satisfação no ano de 2020, por terem apresentado os menores resultados.

Em agosto de 2020, foi inserida uma nova pergunta na pesquisa de satisfação de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente. O objetivo da pergunta é medir o índice de resolução das demandas apresentadas pelos cidadãos. Após a inserção no sistema, 1.413 cidadãos responderam a nova pergunta, que tem a seguinte abordagem: **“Você considera que a demanda foi resolvida?”**

Tabela 21
Pesquisa de Satisfação – Índice de Resolutividade das Demandas

Índice de Resolutividade		
Você considera que a demanda foi resolvida?	Total de Respostas	Percentual
Sim	495	35,03%
Parcialmente	390	27,60%
Não	528	37,37%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório da Pesquisa de Satisfação gerado em 05/03/2021

Conforme se verifica na tabela acima, 885 cidadãos informaram, na pesquisa de satisfação, que as suas demandas foram resolvidas ou parcialmente resolvidas, o que corresponde a 62,63% dos cidadãos que responderam à pesquisa.

A seguir será apresentada a relação dos assuntos das manifestações de ouvidoria em que o cidadão indicou, na pesquisa de satisfação, que houve resolução parcial ou total de sua demanda.

- ✓ Tramitação de Processos Administrativos;
- ✓ Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão;
- ✓ Tramitação de Processos Fiscais;
- ✓ Carteira Nacional de Habilitação;
- ✓ Coronavírus (Covid 19);
- ✓ Intensificação de Policiamento;
- ✓ Apuração e procedimento sobre crimes diversos;
- ✓ Conduta de servidor/colaborador;
- ✓ Programa sua nota tem valor;
- ✓ Serviço de emissão de certificado de registro de veículo (CRLV/CRV);
- ✓ Informações sobre servidores;
- ✓ Fatura (Conta de água) da CAGECE;
- ✓ Serviço de cadastro de empresa;
- ✓ Serviço de mercadoria em trânsito;
- ✓ Poluição sonora.

Nas tabelas a seguir, serão apresentados os índices de satisfação (geral) nos anos de 2019 e 2020, por tipo de ouvidoria setorial.

Tabela 22
Satisfação – Ouvidorias Tipo I
Até 80 manifestações/ano

Órgão	Índice de Satisfação 2019	Índice de Satisfação 2020	Total de Respondentes 2019 2020		Variação Índices 2019/2020
ADECE	--	--	00	00	--
AESP/CE	100%	90%	02	01	↓ - 10,0%
CASA MILITAR	--	--	00	00	--
CEASA	--	83,7%	00	04	--
CEGÁS	88,7%	92,1%	04	07	↑ 3,8%
CIPP S/A	91,5	81%	10	05	↓ - 11,5%
CODECE	100%	--	01	00	--
EGP/CE	70,0%	--	03	00	--
ETICE	80,0%	100%	04	02	↑ 25,0%
FUNCAP	72,0%	90%	05	03	↑ 25,0%
FUNCEME	73,7%	87,5%	04	04	↑ 18,7%
FUNTELC	100%	95%	02	01	↓ -5,0%
IPECE	100%	88,7%	01	04	↓ -11,3%
NUTEC	--	--	00	00	--
SECITECE	83,7%	100%	09	03	↑ 19,5%
SEDET	69,2%	78%	07	05	↑ 12,7%
SEJUV	92%	80,7%	12	08	↓ -12,3%
SOHIDRA	88,3%	97%	03	05	↑ 9,9%
SUPESP	--	--	--	00	--
VICEGOV	--	100%	00	01	--
ZPE CEARÁ	--	--	00	00	--

Fonte: Plataforma Ceará Transparente - Relatório da Pesquisa de Satisfação gerado em 05/03/2021

Tabela 23
Satisfação – Ouvidorias Tipo II
De 81 a 300 manifestações/ano

Órgão	Índice de Satisfação 2019	Índice de Satisfação 2020	Total de Respondentes 2019 2020		Variação Índices 2019/2020
ADAGRI	80,8%	31,6%	06	03	↓ - 60,9%
CEE	87,0%	75,5%	27	20	↓ -13,2%
SCIDADES	90,4%	98%	31	15	↑ 8,4%
COGERH	73,0%	91,5%	13	13	↑ 25,3%
EMATERCE	96,7%	98,2%	14	11	↑ 1,6%
ESP/CE	70%	83,1%	03	11	↑ 18,7%
IDACE	92,3%	93,6%	17	15	↑ 1,4%
SDA	84,6%	98,6%	15	15	↑ 16,5%
SEAS	69,2%	90,8%	07	06	↑ 31,2%
SECULT	71,4%	64,6%	14	15	↓ - 9,5%
SEMA	76,4%	82,7%	14	11	↑ 8,2%
SETUR	85,3%	84,2%	14	07	↓ - 1,3%
SRH	90,0%	98,3%	02	03	↑ 9,2%

URCA	89,0%	71,5%	05	10	↓ - 19,7%
UVA	85,5%	76,2%	30	16	↓ - 10,9%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente - Relatório da Pesquisa de Satisfação gerado em 05/03/2021

Tabela 24
Satisfação – Ouvidorias Tipo III
De 301 a 1.000 manifestações/ano

Órgão	Índice de Satisfação 2019	Índice de Satisfação 2020	Total de Respondentes		Variação Índices 2019/2020
			2019	2020	
ARCE	91,2%	79,4%	102	71	↓ -12,9%
CBMCE	86,9%	83%	63	33	↓ - 4,5%
CEARAPREV	--	76,4%	--	60	--
CGD	56,2%	74,4%	25	30	↑ 32,4%
CGE	70,9%	81,6%	114	64	↑ 15,1%
ISSEC	87,1%	74%	188	88	↓ - 15,0%
METROFOR	87,8%	83,7%	233	94	↓ - 4,7%
PEFOCE	86,8%	81,6%	77	32	↓ - 6,0%
PGE	81,4%	86,5%	35	42	↑ 6,3%
SEINFRA	91,7%	86,9%	91	55	↓ -5,2%
SEMACE	77,8%	84,2%	55	28	↑ 8,2%
SEPLAG	83,3%	86,3%	146	183	↑ 3,6%
SOP	87,0%	86,9%	100	58	↓ -0,1%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente - Relatório da Pesquisa de Satisfação gerado em 05/03/2021

Tabela 25
Satisfação – Ouvidorias Tipo IV
Acima de 1.000 manifestações/ano

Órgão	Índice de Satisfação 2019	Índice de Satisfação 2020	Total de Respondentes		Variação Índices 2019/2020
			2019	2020	
CAGECE	88,1%	83,4%	4.822	2.074	↓ - 5,3%
CASA CIVIL	86,2%	82,7%	86	155	↓ - 4,1%
DETRAN	88,5%	78,8%	974	803	↓ - 11,0%
JUCEC	81,7%	77,2%	114	61	↓ - 5,5%
POLICIA CIVIL	85,1%	81,1%	81	144	↓ -4,7%
PMCE	73,3%	78,8%	248	235	↑ 7,5%
SAP	87,9%	87,4%	120	134	↓ -0,6%
SEDUC	76,0%	82,7%	314	304	↑ 8,8%
SEFAZ	79,1%	79,6%	431	482	↑ 0,6%
SESA	86,8%	84%	714	595	↓ -3,2%
SPS	86,8%	81,3%	149	144	↓ -6,3%
SSPDS	82,6%	70,8%	77	135	↓ -14,3%
UECE	77,5%	71,7%	53	30	↓ - 7,5%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente - Relatório da Pesquisa de Satisfação gerado em 05/03/2021

5. BOAS PRÁTICAS DAS OUVIDORIAS SETORIAIS

Nesta seção serão apresentadas as Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social que obtiveram pontuação na Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais no ano de 2020, de acordo com os critérios estabelecidos na Portaria/CGE nº. 97/2020. Para receber a pontuação é considerado o grau de proatividade das ouvidorias com a proposição de ações e projetos de boas práticas que promovam o aprimoramento do controle social, a disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Quadro 03
Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

Órgãos	Tipo da Ouvidoria	Ação de Boas Práticas
ARCE	III	▪ Proposta de Alteração de Resolução da ARCE no tocante à prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário; ▪ Criação de Painel de Dados de Ouvidoria (<i>Business Intelligence</i> - Power Bi).
CAGECE	IV	▪ Visitas Virtuais com as áreas internas da companhia (unidades de negócio); ▪ Curso de Atendimento de Ouvidoria para colaboradores das unidades; ▪ Palestras sobre Ouvidoria para Estagiários do Programa Primeiro Emprego; ▪ Revisão do Fluxo de Tratamento Denúncia com a realização de <i>benchmarking</i> com empresas nacionais sobre o tema.
CASA CIVIL	IV	▪ Apresentação de Relatórios Mensais de Ouvidoria sobre a Covid-19 ao Comitê Executivo do órgão.
CBMCE	III	▪ Criação de Grupo de <i>WhatsApp</i> (comunicação interna) para tratamento de manifestações; ▪ Criação de Interlocutores de ouvidoria no Colégio do CBMCE para atendimento às demandas.
CGD	III	▪ Identificação dos processos oriundos da área de ouvidoria, por meio de tarjeta padronizada, para celeridade na tramitação e tratamento.
CGE	III	▪ Guia de Orientações Técnicas sobre Qualidade da Resposta das Demandas de Ouvidoria; ▪ Boletim Informativo da Ouvidoria Setorial.
CIPP S/A	I	▪ Pesquisa de Satisfação com Público Interno - "Conhecendo a Ouvidoria através do Público Interno"; ▪ Participação da Ouvidoria no Coaud (Comitê de Auditoria Estatutária).

COGERH	II	▪ Inserção das informações da Ouvidoria em página da Agenda institucional do órgão fornecida aos servidores; ▪ Criação de Serviço de agendamento para a ouvidoria durante a pandemia.
FUNCEME	I	▪ Painel de Elogios a Servidores.
METROFOR	III	▪ Blitz socioeducativas, com a inserção da temática ouvidoria;
PCCE	IV	▪ Realização de Visitas às Unidades Policiais (Delegacias); ▪ Apoio para realização da pesquisa de satisfação sobre as atividades do órgão; ▪ Realização de Ciclo de Palestras com Delegados sobre a temática Ouvidoria; ▪ Reconhecimento com registro funcional aos Operadores Internos que contribuem com os resultados da Ouvidoria Setorial.
PGE	III	▪ Contato humanizado sobre a situação de manifestações visando o acolhimento do cidadão.
SECULT	II	▪ Criação de Canais de Comunicação - Grupos internos de WhatsApp e E-Mail para tratamento de manifestações.
SEFAZ	IV	▪ Dinamização dos atendimentos das Denúncias relacionadas à Sonegação Fiscal, com o acesso ao sistema interno no tratamento e análise preliminar.
SEMA	II	▪ Mensagens informativas da Ouvidoria durante a realização de eventos institucionais; ▪ Pesquisa de Satisfação em equipamentos; ▪ Aprimoramento dos Boletins de Ouvidoria (Formato e Público alvo); ▪ Criação de Cartão Digital para servidores elogiados na ouvidoria; ▪ Elaboração de Fluxo interno de Denúncias.
SEMACE	III	▪ Criação de plano de ação para o monitoramento e implementação das Orientações e Recomendações de Ouvidoria.
SEPLAG	III	▪ Pesquisa de Satisfação sobre a Ouvidoria com público interno; ▪ Reuniões com Áreas Internas para apresentar resultado da pesquisa.
ZPE CEARÁ	I	▪ Apresentação Institucional da Ouvidoria para novos funcionários; ▪ Inclusão do tema no DSS (Diários Semanais de Segurança).

Fonte: Relatórios das Ouvidorias Setoriais

Seção II – Análise das Manifestações de Ouvidoria

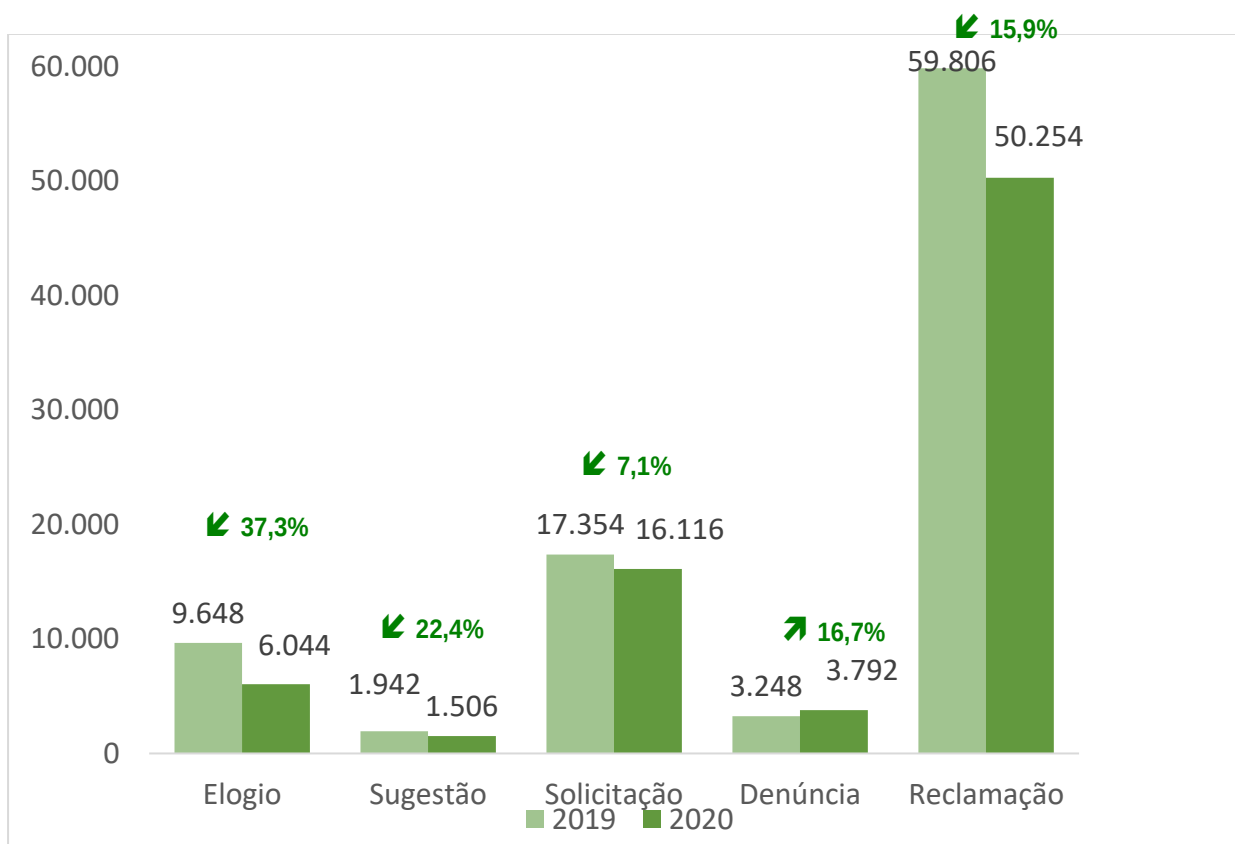
1. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS

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 2019 e 2020. Com exceção das denúncias, que tiveram aumento de 16,7%, todos os outros tipos tiveram redução.

Gráfico 04
Comparativo dos Tipos de Manifestação 2019/2020



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

Nos tópicos a seguir, será apresentado o detalhamento dos tipos de manifestações registradas na plataforma Ceará Transparente. Nos itens referentes às análises dos principais assuntos, não serão consideradas as manifestações “improcedentes”.

1.1. Sugestão

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

Foram registradas, no ano de 2020, **1.213** sugestões, representando **2%** de todas as demandas registradas, enquanto que no ano de 2019 esse número foi de 1.299, portanto houve uma redução no registro de sugestão de 6,6%.

Tabela 26
Quantitativo de Sugestões 2019/2020

Ano	Total de Sugestões Ceará Transparente	Variação
2019	1.299	↓ - 6,6%
2020	1.213	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Na tabela a seguir são apresentados os órgãos que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como sugestão no ano de 2020.

Tabela 27
Órgãos com o maior quantitativo de Sugestões

Órgãos	Total de Sugestões	%
CASA CIVIL	326	26,88%
SESA	249	20,53%
SEDUC	73	6,02%
PMCE	70	5,77%
SSPDS	67	5,52%
DETRAN	63	5,19%
CAGECE	27	2,23%
METROFOR	27	2,23%
SEPLAG	27	2,23%
SPS	27	2,23%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.1.1. Meio de Entrada

Os principais canais que os cidadãos utilizaram para registrar sugestões, no ano de 2020, foram:

- ✓ **Internet: 46,08%** (559 Sugestões)
- ✓ **Central de Atendimento 155: 41,5%** (504 Sugestões)
- ✓ **Caixa de Sugestões: 7,2%** (88 Sugestões)
- ✓ **Presencial: 2,3%** (28 Sugestões)
- ✓ **Outros Canais: 2,8%** (34 Sugestões)

Para sugerir, os principais canais utilizados pelos cidadãos foram a Internet (Ceará Transparente) e a Central de Atendimento 155, representando 87,6% 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 2020, foi de 92,33%, 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 classifica a manifestação de ouvidoria sob o aspecto da sua procedência, conforme tabela a seguir.

Tabela 28
Classificação das Respostas - Sugestões

Classificação	Total de Sugestões	%
Demanda Procedente	943	77,74%
Parcialmente Procedente	146	12,04%
Demanda Improcedente	68	5,61%
Não foi possível constatar	52	4,29%
Aguardando Resultado de apuração	01	0,08%
Outros	01	0,08%
Sem Classificação	02	0,16%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Observa-se que 5,6% das manifestações foram classificadas como “improcedentes”, dessa forma não será utilizado 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 29
Principais assuntos das Sugestões

Assuntos	Total	%
Coronavírus (Covid 19)	402	35,17%
Melhoria na estrutura física dos órgãos públicos	53	4,64%
Melhoria na segurança pública	52	4,55%
Gestão dos estabelecimentos de saúde	40	3,50%
Orientações Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	36	3,15%
Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais	29	2,54%
Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria etc.)	29	2,54%
Melhoria no Atendimento e Prestação de serviços	26	2,27%
Reajuste Salarial	25	2,19%
Programas e Projetos do Governo do Estado	24	2,10%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatórios de Dados Brutos – 05/03/2021

1.2. Elogio

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

Foram registrados, no ano de 2020, **2.422** elogios, representando **3,9%** de todas as demandas registradas, enquanto que, no ano de 2019, esse número foi de 2.833, tendo redução de 14,5%.

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 30
Quantitativo de Elogios 2019/2020

Ano	Total de Elogios Ceará Transparente	Variação
2019	2.833	↓ - 3,9%
2020	2.422	

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 2020.

Tabela 31
Órgãos com maior quantitativo de Elogios

Órgãos	Total de Elogios	%
SESA	1.131	46,70%
CASA CIVIL	180	7,43%
CGE	151	6,23%
PMCE	138	5,70%
POLÍCIA CIVIL	120	4,95%
SAP	113	4,67%
CAGECE	86	3,55%
SEFAZ	85	3,51%
SSPDS	55	2,27%
DETRAN	52	2,15%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.2.1. Meio de Entrada

Os principais canais que os cidadãos utilizaram para registrar elogios, no ano de 2020, foram:

- ✓ **Central 155: 41,3%** (1.002 Elogios)
- ✓ **Caixa de Sugestões: 24,8%** (602 Elogios)
- ✓ **Internet: 17,4%** (423 Elogios)
- ✓ **Presencial: 14,4%** (350 Elogios)
- ✓ **Outros Canais: 1,8%** (45 Elogios)

Percebe-se que, para elogiar, o cidadão tem preferência por 2 (dois) canais: Central de Atendimento 155 e Caixa de Sugestões, totalizando 66,2% de todos os canais. Os elogios são registrados presencialmente nas ouvidorias setoriais e nos equipamentos públicos, principalmente na área de saúde.

1.2.2. Resolubilidade

Considerando apenas as manifestações tipificadas como elogios, a resolubilidade dessas demandas, no ano de 2020, foi de 97,7%, 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 classifica a manifestação de ouvidoria sob o aspecto da sua procedência, conforme tabela a seguir.

Tabela 32
Classificação das Respostas - Elogios

Classificação	Total de Elogios	%
Demanda Procedente	2.362	97,52%
Parcialmente Procedente	43	1,78%
Demanda Improcedente	9	0,37%
Não foi possível constatar	8	0,33%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatórios de Dados Brutos – 05/03/2021

Como demonstrado na tabela acima, 0,37% das manifestações foram classificadas como “improcedentes”, dessa forma não se utilizará 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 33
Principais assuntos dos Elogios

Assuntos	Total	%
Satisfação com os serviços prestados por servidor	1247	51,68%
Elogio ao atendimento prestado no órgão	627	25,98%
Assistência à saúde	263	10,90%
Elogio ao governador do estado	133	5,51%
Elogio às atividades da ouvidoria	54	2,24%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatórios de Dados Brutos – 05/03/2021

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 2020, foram registradas **14.569** solicitações, representando **23,7%** de todas as demandas registradas, enquanto que no ano de 2019 esse número foi de 14.706, tendo redução de 0,9%.

Tabela 34
Quantitativo de Solicitações 2019/2020

Ano	Total de Solicitações Ceará Transparente	Varição
2019	14.706	↓ - 0,9%
2020	14.569	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Na tabela a seguir serão apresentados os 10 órgãos que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como solicitação no ano de 2020.

Tabela 35
Órgãos com maior quantitativo de Solicitações

Órgãos	Total de Solicitações	%
SEFAZ	2.689	18,46%
CAGECE	1.590	10,91%
DETRAN	1.408	9,66%
SESA	1.127	7,74%
PMCE	1.052	7,22%
UECE	802	5,50%
CASA CIVIL	658	4,52%
SEDUC	554	3,80%
SSPDS	489	3,36%
SEPLAG	392	2,69%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório de Dados Brutos, de 05/03/2021

1.3.1. Meio de Entrada

Os principais canais que os cidadãos utilizaram para registrar solicitações no ano de 2020 foram:

- ✓ **Internet: 55,6%** (8.103 Solicitações)
- ✓ **Central 155: 30,8%** (4.488 Solicitações)
- ✓ **E-mail: 8,6%** (592 Manifestações)
- ✓ **Presencial: 3,2%** (475 Solicitações)
- ✓ **Telefone: 2,09%** (304 Solicitações)
- ✓ **Outros Canais: 2,3%** (336 Manifestações)

Para apresentar solicitações diversas, o cidadão tem preferência por 2 (dois) canais: Internet (plataforma Ceará Transparente) e Central 155. O acesso a esses dois canais pelo cidadão corresponde a 86,4% 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 2020, foi de 91,63%, 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 classifica a manifestação de ouvidoria sob o aspecto da sua procedência, conforme tabela abaixo.

Tabela 36
Classificação das Respostas - Solicitações

Classificação	Total de Solicitações	%
Demanda Procedente	9.149	62,80%
Parcialmente Procedente	1.979	13,58%
Demanda Improcedente	1.991	13,67%
Não foi possível constatar	1.119	7,68%
Aguardando Resultado de apuração	206	1,41%
Outros	125	0,86%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatórios de Dados Brutos – 05/03/2021

Como demonstrado na tabela acima, 13,6% das solicitações foram classificadas como “improcedentes”, dessa forma não se utilizará 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 37
Principais assuntos das Solicitações

Assuntos	Total	%
Coronavírus (Covid 19)	1.286	10,26%
Intensificação de policiamento	628	5,01%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	602	4,80%
Tramitação de processos fiscais	579	4,62%
Conserto de vazamento em via pública	519	4,14%
Serviço de mercadoria em trânsito	444	3,54%
Tramitação de processo administrativo	423	3,37%
Assistência à saúde	369	2,94%
Serviço de fiscalização de empresa	306	2,44%
Serviço de emissão de imposto sobre veículo automotor – IPVA	294	2,34%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatórios de Dados Brutos – 05/03/2021

1.4. Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa à política ou serviço público.

No ano de 2020, foram registradas **39.864** reclamações, representando **64,7%** de todas as demandas registradas, enquanto no ano de 2019 esse número foi de 44.825, tendo redução de 11,1% no número de registros.

Tabela 38
Quantitativo de Reclamações 2019/2020

Ano	Total de Reclamações Ceará Transparente	Variação
2019	44.825	↓ - 64,7%
2020	39.864	

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 2020.

Tabela 39
Órgãos com maior quantitativo de Reclamações

Órgãos	Total de Reclamações	%
CAGECE	13.338	33,46%
DETRAN	5.301	13,30%
SESA	3.519	8,83%
PMCE	2.443	6,13%
SEFAZ	1.913	4,80%
SSPDS	1.853	4,65%
SEDUC	1.250	3,14%
SAP	1.063	2,67%
CASA CIVIL	1.034	2,59%
SPS	1.021	2,56%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório de Dados Brutos 05/03/2021

1.4.1. Meio de Entrada

Os principais canais que os cidadãos utilizaram para registrar reclamações no ano de 2020 foram:

- ✓ **Central 155:** 63,3% (25.234 Reclamações)
- ✓ **Internet:** 26,9% (10.741 Reclamações)
- ✓ **Telefone Fixo:** 6,1% (2.469 Reclamações)
- ✓ **E-mail:** 1,2% (504 Reclamações)
- ✓ **Presencial:** 0,98% (391 Reclamações)
- ✓ **Outros Canais:** 1,32% (525 Manifestações)

A Central de Atendimento Telefônico 155 vem sendo o principal canal utilizado pelos cidadãos para os registros de reclamações, o que corresponde a 63,3% de todos os canais para o registro desse tipo de demanda.

1.4.2. Resolubilidade

A resolubilidade das reclamações, em 2020, foi de 90,1%, sendo o quarto melhor índice de resolubilidade dentre os tipos de manifestações.

1.4.3. Classificação das Respostas às Reclamações

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

Tabela 40
Classificação das Respostas - Reclamações

Classificação	Total de Reclamações	%
Demanda Procedente	24.380	61,16%
Demanda Improcedente	6.770	16,98%
Parcialmente Procedente	5.259	13,19%
Não foi possível constatar	2.899	7,27%
Aguardando Resultado de apuração	306	0,77%
Outros	259	0,63%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatórios de Dados Brutos – 05/03/2021

Como demonstrado na tabela acima, 16,9% das reclamações foram classificadas como “improcedentes”, dessa forma não se utilizará 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 41
Principais assuntos das Reclamações

Assuntos	Total	%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	4.260	12,94%
Coronavírus (Covid 19)	3.310	10,05%
Falta de água	3.109	9,44%
Carteira Nacional de Habilitação – CNH	1.498	4,55%
Estrutura e Funcionamento da CIOPS	790	2,40%
Conduta Inadequada de Policial Militar	561	1,70%
Assistência à saúde	552	1,68%
Assistência farmacêutica	530	1,61%
Tramitação de processo administrativo	524	1,59%
Vazamento em via pública	510	1,55%
Poluição sonora	496	1,51%

1.5. Denúncia

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

De acordo com o Decreto nº 33.485/2020, as denúncias registradas na plataforma Ceará Transparente são subdivididas em “Denúncia contra o estado (Poder Executivo)” e “Denúncia para o estado”. A partir do dia 24/07/2020 essas denúncias tiveram suas classificações separadas na plataforma Ceará Transparente, conforme definições a seguir:

- **DENÚNCIA CONTRA O ESTADO (PODER EXECUTIVO):** ato cometido por servidor, colaborador, órgão, entidade ou prestador de serviço público e que acarreta algum dano para o Estado ou para o serviço público.
- **DENÚNCIA PARA O ESTADO:** ato cometido por pessoa física ou jurídica que não possua vínculo com o Estado, que enseja a necessidade de atuação do Poder de Polícia do estado para a sua resolução e possível reparação de danos causados a terceiros.

No ano de 2020, foram registradas **3.528** denúncias, representando **5,7%** de todas as demandas registradas, enquanto no ano de 2019 foi registrado 2.982, tendo, portanto um aumento de 18,31% no número de registros.

Tabela 42
Quantitativo Total de Denúncias 2019/2020

Ano	Total de Denúncias Ceará Transparente	Variação
2019	2.982	↑ 18,31%
2020	3.528	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Tabela 43
Quantitativo de Denúncias por Tipo e Resolubilidade

Tipo de Denúncia	Total de Denúncias	Resolubilidade
Denúncia contra o Estado	2.594	79%
Denúncia para o Estado	934	88%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório de Dados Brutos – 05/03/2021

Como já mencionado, a classificação da tabela anterior só iniciou no sistema em julho de 2020. Na tabela a seguir serão apresentados os órgãos que concentraram o maior volume de manifestações, por tipo denúncia, em 2020.

Tabela 44
Órgãos com maior quantitativo de Denúncias

Denúncia contra o Estado		Denúncia para o Estado	
Órgãos	Total	Órgãos	Total
CGD	535	SEFAZ	280
PMCE	386	POLÍCIA CIVIL	104
SEDUC	299	PMCE	92
SESA	285	SSPDS	62
SAP	285	CAGECE	56
POLÍCIA CIVIL	137	DETRAN	49
DETRAN	75	SEMACE	46
CAGECE	49	CBMCE	31
SSPDS	46	SESA	28
SEMACE	34	ISSEC	23

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório de Dados Brutos – 05/03/2021

Na tabela a seguir, serão apresentados os assuntos mais demandados do tipo de denúncia “para o Estado”. As análises das denúncias “contra o Estado” serão realizadas em tópico mais adiante.

Tabela 45
Assuntos mais demandados – Denúncias para o Estado

Assuntos	Total de Denúncias	%
Serviço de fiscalização de empresa (Sonegação fiscal)	216	23,1%
Coronavírus-Covid 19 (Descumprimento de medidas de isolamento social etc.)	96	10,3%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos (Ações de facções, fraudes, homicídio etc.)	95	10,2%
Programa sua nota tem valor	57	6,1%
Irregularidades nas ligações de água/esgoto (ligação clandestina)	47	5,0%
Fiscalização ambiental (Desmatamento, APPs, Extração mineral, saneamento ambiental etc.)	44	4,7%
Intensificação de policiamento	33	3,5%
Tráfico de drogas	32	3,4%
Vistoria técnica em edificação (Irregularidades de projetos de segurança de incêndio)	26	2,8%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.5.1. Meio de Entrada

Os principais canais que os cidadãos utilizaram para registrar denúncias de um modo geral, no ano de 2020, foram:

- ✓ **Internet: 70,4%** (2.489 Denúncias)
- ✓ **Central 155: 25,3%** (897 Denúncias)
- ✓ **E-mail: 1,6%** (59 Denúncias)
- ✓ **CearáApp: 1,3%** (46 Denúncias)
- ✓ **Outros Canais: 1,2%** (43 Denúncias)

Como se percebe, 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 o registro.

No caso das denúncias, muitos cidadãos optam por não se identificar, sendo registradas 2.509 denúncias anônimas (contra o estado e para o estado), no ano de 2020, o que corresponde a 71% do total de denúncias.

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

Independente da origem da demanda, as denúncias anônimas possibilitam a segurança aos denunciantes 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 ilícitos ou irregularidades que tenha conhecimento.

Nos tópicos a seguir, as análises serão voltadas para as denúncias do tipo “contra o Estado”.

1.5.2. Resolubilidade

Considerando apenas as manifestações classificadas como “Contra o Estado”, a resolubilidade alcançada, no ano de 2020, foi de **79%** e, de um modo geral, considerando todas as denúncias, o índice foi de **81,4%**, sendo o menor índice de resolubilidade dentre os tipos de manifestações.

1.5.3. Classificação das Denúncias (Contra o Estado)

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

Tabela 46
Classificação das Denúncias (Contra o Estado)

Classificação	Total de Denúncias	%
Parcialmente Procedente	625	24,09%
Demanda Improcedente	568	21,90%
Não foi possível constatar	550	21,20%
Aguardando Resultado de apuração	410	15,81%
Demanda Procedente	366	14,11%
Pendentes de Classificação	75	2,89%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Como demonstrado na tabela acima, 21,9% das denúncias foram classificadas como “improcedentes”, dessa forma não se utilizará 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 denunciante; fragilidade nos procedimentos de apuração; falta de maturidade dos órgãos no tratamento de denúncias.

1.5.4. Principais Assuntos (Contra o Estado)

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

Tabela 47
Principais assuntos das Denúncias

Assuntos	Total	%
Abuso de autoridade/ Abuso do poder Agressão física	365	18,7%
Maus tratos (Violação de Direitos Humanos)	156	8,0%
Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	83	4,3%
Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	74	3,8%
Propina/extorsão	67	3,4%
Coronavírus (Covid 19) Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados	66	3,4%
Assédio sexual a aluno	59	3,0%
Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	46	2,4%
Não cumprimento de horário de trabalho	34	1,7%
Assédio Moral (Violência sexual)	33	1,7%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatórios de Dados Brutos extraído em 05/03/2021

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 estão elencadas situações observadas na condução de apuração de denúncia de ouvidoria que podem fragilizar o resultado:

- 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 possibilitam à instituição adotar mecanismos para o aperfeiçoamento e fortalecimento dos seus controles, inclusive reaver recursos de possíveis danos causados ao erário, bem como 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. Denúncias encaminhadas para a Coordenadoria de Correição da CGE

No ano de 2020, foi publicada a Portaria nº 52/2020, que estabelece os critérios a serem considerados quando do recebimento de denúncias de Ouvidoria, por meio do Sistema de Ouvidoria Estadual, visando regulamentar o seu encaminhamento às unidades competentes para a devida apuração.

Dentre as áreas competentes para proceder com a apuração está a Coordenadoria de Correição da CGE, responsável por apurar denúncias em desfavor de membros da direção e gerência superior dos órgãos e entidades do Poder Executivo, seus ouvidores setoriais e substitutos, assim como seus assessores de controle interno e ouvidoria.

No ano de 2020, a Coordenaria de Correição recebeu 25 denúncias, referentes aos seguintes órgãos: **SEAS** (8), **DETRAN** (4), **CAGECE** (3), **PGE** (2), **SOHIDRA** (2), **PEFOCE** (1), **SDA** (1), **SEMACE** (1), **SESA** (1), **SOP** (1) e **SRH** (1).

Quanto à procedência dessas denúncias, após a apuração realizada pela Coordenadoria de Correição, foi atribuída a seguinte classificação:

- Parcialmente Procedente: 5 denúncias
- Demanda Improcedente: 5 denúncias
- Não foi possível constatar: 3 denúncias

- Aguardando Resultado de apuração: 3 denúncias
- Sem classificação: 7 denúncias
- Não compete ao Estado: 2 denúncias

Considerando apenas as denúncias que foram classificadas como “parcialmente procedente” pela Coordenadoria de Correição, após a realização da apuração, essas demandas estão relacionadas ao seguinte assunto:

- Abuso de autoridade e Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho.

2. ANÁLISE DAS DENÚNCIAS (CONTRA O ESTADO) DOS ÓRGÃOS: CGD, PMCE, SEDUC, SESA e SAP

As denúncias registradas para os órgãos CGD, PMCE, SEDUC, SESA e SAP representam 69% de todas as denúncias, do tipo contra o Estado, registradas na plataforma Ceará Transparente no ano de 2020.

Nesta seção, serão apresentadas a análise detalhada e o perfil dessas 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 – CGD

A Ouvidoria da CGD recebeu 535 denúncias, no ano de 2020, na plataforma Ceará Transparente, atingindo a resolubilidade de 100% (respostas no prazo) para esse tipo de manifestação. As denúncias sem identificação (comunicações de irregularidades) totalizaram 323 demandas, o que corresponde a 70% para o período.

2.1.1 Principais Assuntos

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

Quadro 04
Principais assuntos/sub-assuntos - CGD

Principais Assuntos	Principais Sub-Assuntos Quantidade de Denúncias
Apuração de Responsabilidade Disciplinar (Policiais Militares)	• Abuso de autoridade: 97 • Agressão física: 16 • Postagens indevidas na internet: 14
Apuração de Responsabilidade Disciplinar (Agentes Penitenciários)	• Maus tratos: 73 • Agressão física: 12 • Escala extraordinária irregular: 06

Apuração de Responsabilidade Disciplinar (Policiais Civis)	• Abuso de autoridade: 40 • Constrangimento ilegal: 07 • Envolvimento com tráfico de drogas: 04 • Não cumprimento de horário: 04 • Violência doméstica/familiar: 04
--	---

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. 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.

2.1.2 Unidades com maior concentração de denúncias

Quadro 05
Unidades internas e equipamentos – CGD

Unidades	Sub-Unidades Internas Quantidade de Denúncias
Grupo Tático de Atividade Correcional	• Células de Investigação Preliminar: 521
Ouvidoria	• Ouvidoria: 09
Coordenadoria de inteligência	• Célula de Atividade de campo: 02
Célula Regional de Disciplina	• Cariri: 01 • Inhamuns: 01 • Vale do Acaraú: 01

Fonte: Ceará Transparente

2.1.3 Classificação das Respostas

Tabela 48
Classificação das Respostas das Denúncias – CGD

Classificação	Total de Denúncias
Parcialmente Procedente	272 (50,8%)
Aguardando Resultado de apuração	225 (42,1%)
Não foi possível constatar	27 (5,0%)
Demanda Procedente	11 (2,1%)

Fonte: Ceará Transparente

Importante destacar que não houve classificação de resposta como “improcedente”.

2.1.4 Denúncias classificadas como Procedente

Considerando apenas as denúncias que foram classificadas como “procedente” ou “parcialmente procedente”, pela Ouvidoria da CGD, após a realização da apuração, algumas dessas demandas estão relacionadas aos seguintes assuntos:

- Abuso de autoridade: 173 denúncias
- Maus tratos: 73 denúncias
- Agressão física: 28 denúncias
- Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho: 21 denúncias
- Processos diversos: 20 denúncias

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.

2.2 Análise das Denúncias – PMCE

A Ouvidoria da PMCE recebeu 386 denúncias, no ano de 2020, na plataforma Ceará Transparente, atingindo a resolubilidade de 42,7% (respostas no prazo) para esse tipo de manifestação. As denúncias sem identificação (comunicações de irregularidades) totalizaram 244 demandas, o que corresponde a 63,2% para o período.

2.2.1 Principais Assuntos

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

Quadro 06
Principais assuntos/sub - assuntos – PMCE

Principais Assuntos	Principais Sub-Assuntos Quantidade de Denúncias
Conduta Inadequada de Policial Militar	• Abuso de Poder/ Abuso de Autoridade: 138 • Exigência de Vantagem Indevida: 40 • Irregularidades Administrativas/Vantagens Indevidas: 25 • Propina/Extorsão: 24 • Desídia Funcional (Negligência, Desinteresse, Má Vontade, Outros): 22 • Tratamento Indevido/Desrespeitoso com o Público: 14 • Prática de Ameaça: 14 • Envolvimento político/partidário: 11 • Postagens indevidas na internet: 09

Fonte: Ceará Transparente

As manifestações que foram respondidas fora do prazo pela Ouvidoria da PMCE foram classificadas com os seguintes assuntos:

- Abuso de Poder/ Abuso de Autoridade;
- Tratamento Indevido/Desrespeitoso com o Público;
- Propina/Extorsão;
- Prática de Ameaça.

2.2.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias

Quadro 07
Unidades internas e equipamentos – PMCE

Unidades	Equipamentos/Áreas Quantidade de Denúncias
Comando de Policiamento da Capital	▪ 2ªCIA/18ºBPM/AIS 06 (Antônio Bezerra): 13 ▪ 18ºBPM/AIS 06 (Antônio Bezerra): 10 ▪ 1ªCIA/18ºBPM/AIS 06 (Antônio Bezerra): 08 ▪ 17ºBPM/AIS 02 (Conj. Ceará): 07 ▪ 2ªCIA/17ºBPM/AIS 02 (Conj. Ceará): 06
Comando de Policiamento do Interior/Sul	▪ 2ªCIA/1ºBPM/AIS 18 (Aracati): 19 ▪ 1ªCIA/2ºBPM/AIS 19 (Juazeiro do Norte): 06 ▪ 4ªCIA/1ºBPM/AIS 18 (Limoeiro do Norte): 06 ▪ 3ªCIA/1ºBPM/AIS 18 (Jaguaribe): 04 ▪ 5ªCIA/2ºBPM/AIS 19 (Crato): 04
Comando de Policiamento do Interior/Norte	▪ 2ªCIA/4ºBPM/AIS 15 (Baturité): 10 ▪ 1ªCIA/3ºBPM/AIS 14 (Sobral): 07 ▪ 1ªCIA/11ºBPM/AIS 17 (Itapipoca): 06 ▪ 3ªCIA/11ºBPM/AIS 17 (Acaraú): 06 ▪ 3ªCIA/3ºBPM/AIS 14 (Camocim): 04
Comando de Policiamento da Região Metropolitana 2ªCRPM	▪ 1ªCIA/12ºBPM/AIS 11 (Itambé-Caucaia): 04 ▪ 1ªCIA/14ºBPM/AIS 12 (Pajuçara-Maracanaú): 04 ▪ 1ªCIA/14ºBPM/AIS 12 (Pajuçara): 03
Comando de Policiamento Especializado	• Batalhão de Policiamento Rodoviário Estadual: 18 • Regimento de Polícia montada: 06

Fonte: Ceará Transparente

2.2.3 Classificação das Respostas

Tabela 49
Classificação das Respostas das Denúncias – PMCE

Classificação	Total de Denúncias
Não foi possível constatar	225 (58,3%)
Parcialmente Procedente	58 (15%)
Demanda Improcedente	32 (8,3%)
Aguardando Resultado de apuração	18 (4,7%)

Demanda Procedente	07 (1,3%)
Sem classificação	46 (1,8%)

Fonte: Ceará Transparente

De acordo com a tabela acima, 58,3% 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, Abuso de autoridade, Propina/Extorsão e Irregularidades administrativas.

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

Não se pode deixar de observar o elevado percentual de denúncias com a classificação “não foi possível constatar”, o que pode estar indicando eventuais fragilidades na capacidade de apuração de denúncias pela Polícia Militar.

2.2.4 Denúncias classificadas como Procedente

Considerando apenas as denúncias que foram classificadas como “procedente” ou “parcialmente procedente”, pela Ouvidoria da PMCE, após a realização da apuração, algumas dessas demandas estão relacionadas aos seguintes assuntos:

- Abuso de Poder/Autoridade;
- Desídia funcional;
- Prática de ameaça;
- Acúmulo indevido de cargos;
- Disparo de viatura fora do serviço;
- Irregularidades Administrativas/Vantagens Indevidas;
- Tratamento indevido/desrespeitoso com o público;
- Outros.

No tocante às providências adotadas pelo órgão, após a apuração das referidas denúncias, foram adotadas algumas medidas, tais como:

- Encaminhamento de demandas a unidades policiais;
- Intensificação de policiamento;
- Orientações sobre o cumprimento medidas de isolamento social.

2.3 Análise das Denúncias - SEDUC

A Ouvidoria da SEDUC recebeu 299 denúncias, no ano de 2020, atingindo a resolubilidade de 91,3% (respostas no prazo) para esse tipo de manifestação. As denúncias sem identificação (comunicações de irregularidades) totalizaram 224 demandas, o que corresponde a 75% para o período.

2.3.1 Principais Assuntos

Os principais assuntos da Ouvidoria da SEDUC estão relacionados à Conduta de Servidores, Processo eleitoral (eleições gerais), Acúmulo indevido de cargos e Coronavírus (Covid 19).

No quadro abaixo será apresentado o detalhamento desses assuntos.

Quadro 08
Principais assuntos/sub - assuntos – SEDUC

Principais Assuntos	Principais Sub-Assuntos Quantidade de Denúncias
Conduta Inadequada/Professor	• Assédio Sexual a aluno: 52 • Atividade indevida em sala de aula: 07 • Constrangimento a aluno: 06 • Não cumprimento de horário: 06 • Agressão verbal: 03
Conduta Inadequada/Núcleo Gestor	• Atividade indevida nas unidades escolares: 20 • Assédio Sexual a aluno: 18 • Agressão verbal: 16 • Relacionamento Interpessoal: 12
Processo Eleitoral (Eleições Oficiais)	• Conduta vedada a agentes públicos no período eleitoral: 15 • Propaganda eleitoral no ambiente de trabalho: 09 • Assédio a servidor de cunho eleitoral: 04 • Orientações e esclarecimentos sobre o processo eleitoral: 03
Acumulo Indevido de Cargos	• Acúmulo Indevido de Cargos: 20
Conduta Inadequada/Servidor/Colaborador	• Desídia funcional: 09 • Não cumprimento de horário de trabalho: 04 • Tratamento indevido/desrespeitoso com o público: 03
Coronavírus (Covid 19)	• Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados: 08 • Ações de prevenção e combate ao coronavírus: 04

	• Orientações gerais (prevenção e plano de contingência); Ações para servidores públicos (<i>homeoffice</i>, suspensão de férias etc.) e Programa especial de alimentação estudantil: 03
Processo Licitatório (Licitação)	• Irregularidades no processo: 10 • Desclassificação: 02 • Propostas fora do prazo: 01
Irregularidades em Crede/Sefor	• Irregularidades em Crede/Sefor: 11
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	• Falsidade ideológica (Fraudes e Falsificações): 01 • Estupro: 01 • Crime contra a administração estadual: 01 • Apropriação indébita: 01 • Furto: 01
Assédio Moral/Sexual	• Deterioração proposital das condições de trabalho: 04 • Invasão de privacidade íntima: 01

Fonte: Ceará Transparente

Demandas relacionadas à Conduta de Servidores são as que possuem o maior quantitativo de atrasos nas respostas.

2.3.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias

Quadro 09 Unidades internas e equipamentos – SEDUC

Unidades	Equipamentos/Áreas Quantidade de Denúncias
Superintendência das Escolas Estaduais de Fortaleza – SEFOR 1	• EEEP Presidente Roosevelt: 27 • EEFM Heráclito de Castro e Silva: 16 • Colégio Militar do Corpo de Bombeiros: 03 • EEFM Doutor César Cals: 03
Superintendência das Escolas Estaduais de Fortaleza – SEFOR 3	• EEFM Doutor Gentil Barreira: 05 • EEM Governador Adauto Bezerra: 05 • EEFM Joaquim Alves: 04
Coordenadoria Regionais de Desenvolvimento da Educação – CREDE 1	• EEEP Professora Marly Ferreira Martins: 07 • Celula de Gestão de Administrativa-Financeira: 05 • Célula de Desenvolvimento e Aprendizagem: 03
Superintendência das Escolas Estaduais de Fortaleza – SEFOR 2	• EEFM Walter de Sá Cavalcante: 08 • EEFM Padre Rocha: 03 • EEEP Maria José Medeiros: 02
Coordenadoria Regionais de Desenvolvimento da Educação – CREDE 3	• Célula de Gestão de Administrativo-Financeira: 07 • EEEP Júlio França: 07 • EEEP Marta Maria Giffoni De Sousa: 02

	EEM Liceu de Acaraú Maria Alice Ramos Gomes: 02
--	---

Fonte: Ceará Transparente

2.3.3 Classificação das Respostas

Tabela 50
Classificação das Respostas das Denúncias – SEDUC

Classificação	Total de Denúncias
Demanda Improcedente	133 (44,5%)
Parcialmente Procedente	104 (34,8%)
Demanda Procedente	29 (9,7%)
Não foi possível constatar	29 (9,7%)
Aguardando Resultado de apuração	04 (1,3%)

Fonte: Ceará Transparente

De acordo com o quadro acima, 44,5% das denúncias da Ouvidoria da SEDUC, após a apuração, foram classificadas como “improcedente”. Dentre os principais assuntos que foram classificados dessa forma, estão: Assédio Sexual a Aluno, Atividade indevida na unidade escolar e Conduta vedada a agentes públicos no período eleitoral.

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 e 3, foram as que mais apresentaram respostas com a classificação “improcedente”, após o procedimento de apuração.

2.3.4 Denúncias classificadas como Procedente

Considerando apenas as denúncias que foram classificadas como “procedente” ou “parcialmente procedente”, pela Ouvidoria da SEDUC, após a realização da apuração, algumas dessas demandas estão relacionadas aos seguintes assuntos:

- Assédio sexual a aluno;
- Atividade indevida na unidade escolar;
- Agressão verbal;
- Acúmulo indevido de cargos;
- Relacionamento interpessoal;
- Constrangimento a aluno;
- Atividade indevida em sala de aula;
- Não cumprimento de horário;
- Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros);

- Insatisfação com a metodologia pedagógica;
- Estrutura física precária (falta de manutenção);
- Insatisfação com a desclassificação;
- Conduta vedada a agentes públicos no período eleitoral;

No tocante às providências adotadas, pelo órgão, após a apuração das referidas denúncias, foram adotadas algumas medidas, tais como:

- Notificações de empresas referentes à licitação;
- Bloqueio de benefício pago indevidamente a servidor falecido;
- Afastamento de professor efetivo (assédio à aluno);
- Desligamento de professor temporário (assédio à aluno);
- Realização de sindicância para apurar responsabilidade de servidores (assédio à aluno);
- Exoneração de servidor de cargo comissionado (assédio moral);
- Abertura de Processo Administrativo Disciplinar – PAD (suposta acumulação ilícita de cargos do professor).

2.4 Análise das Denúncias – SESA

A Ouvidoria da SESA recebeu 285 denúncias, no ano de 2020, na plataforma Ceará Transparente, atingindo a resolubilidade de 57% (respostas no prazo) para esse tipo de manifestação. As denúncias sem identificação (comunicados de irregularidades) totalizaram 223 demandas, o que corresponde a 78,2% para o período.

2.4.1 Principais Assuntos

Os principais assuntos da Ouvidoria da SESA estão relacionados à Conduta de Servidores, Coronavírus e Assédio Moral/Sexual, conforme quadro a seguir.

Quadro 10
Principais assuntos/sub-assuntos – SESA

Principais Assuntos	Principais Sub-Assuntos Quantidade de Denúncias
Conduta inadequada de servidores	• Abuso de autoridade: 29 • Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho: 23 • Desídia Funcional: 18 • Tratamento indevido/desrespeitoso com o público: 07 • Não cumprimento do horário de trabalho: 06
Coronavírus-Covid 19	• Ações de prevenção e combate ao Coronavírus: 16

	• Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados: 13 • Ações para servidores públicos (<i>homeoffice</i>, suspensão de férias etc.): 03 • Casos confirmados (estatística): 03
Assédio Moral/Sexual	• Violência verbal: 10 • Invasão de privacidade íntima: 04 • Deterioração proposital das condições de trabalho: 03 • Ataques à vida pessoal: 02 • Insatisfação com o rito do processo: 01

Fonte: Ceará Transparente

No tocante às manifestações respondidas fora do prazo, pela Ouvidoria da SESA, as demandas relacionadas à Conduta de Servidores e Coronavírus-Covid 19 são as que possuem maior quantitativo de atrasos nas respostas.

2.4.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias

Quadro 11
Unidades internas e equipamentos – SESA

Unidades	Equipamentos/Áreas Quantidade de Denúncias
Assessoria de Controle Interno e Integridade	• Assessoria de Controle Interno e Integridade: 45
Direção Geral	• Unidades Diversas: 29
Emergência	• Acolhimento: 06 • Ambulatórios: 03 • Posto IV: 01 • Reanimação: 01 • Sem Classificação: 05
Superintendência da Região de Fortaleza	• Superintendência da Região de Fortaleza: 16
Ouvidoria	• Ouvidoria: 12

Fonte: Ceará Transparente

2.4.3 Classificação das Respostas

Tabela 51
Classificação das Respostas das Denúncias – SESA

Classificação	Total de Denúncias
Demanda Improcedente	109 (38,2%)
Demanda Procedente	80 (28,1%)
Parcialmente Procedente	38 (13,3%)
Não foi possível constatar	38 (13,3%)
Aguardando Resultado de apuração	11 (3,9%)
Sem Classificação	15 (3,2%)

Fonte: Ceará Transparente

De acordo com a tabela acima, 38,2% das denúncias da Ouvidoria da SESA, após a apuração, foram classificadas como “improcedente”. Dentre os principais assuntos que foram classificados dessa forma estão: Conduta inadequada de servidor, Coronavírus (Covid 19) e Assédio Moral/Sexual.

No tocante às unidades internas, Assessoria de Controle Interno e Integridade, Direção Geral e Superintendência da Região de Fortaleza foram as que mais apresentaram respostas com a classificação “improcedente”, após o procedimento de apuração.

2.4.4 Denúncias classificadas como Procedente

Considerando apenas as denúncias que foram classificadas como “procedente” ou “parcialmente procedente”, pela Ouvidoria da SESA, após a realização da apuração, algumas dessas demandas estão relacionadas aos seguintes assuntos:

- Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho;
- Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados;
- Violência verbal;
- Abuso de autoridade;
- Ações de prevenção e combate ao coronavírus;
- Tratamento indevido/desrespeitoso com o público;
- Invasão de privacidade íntima;
- Consulta/atendimento/tratamento (clínica médica);
- Casos confirmados (estatística);
- Ataques à vida pessoal;
- Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros);
- Não cumprimento de horário de trabalho;
- Não cumprimento de normas e procedimentos;
- Utilização de veículo sem autorização;
- Recursos humanos (insatisfação - médico);
- Internação.

No tocante às providências adotadas, pelo órgão, após a apuração das referidas denúncias, foram adotadas algumas medidas, tais como:

- Aplicação de advertência e solicitação de retratação;
- Notificação de empresas para o devido cumprimento de benefícios trabalhistas;
- Regularização dos repousos de profissionais de saúde;

- Aplicação de advertência a servidores devido a atendimento inadequado a usuários;
- Exoneração de servidor de cargo comissionado (assédio moral).

2.5 Análise das Denúncias - SAP

A Ouvidoria da SAP recebeu 285 denúncias, no ano de 2020, na plataforma Ceará Transparente, atingindo a resolubilidade de 94,7% (respostas no prazo) para esse tipo de manifestação. As denúncias sem identificação (comunicações de irregularidades) totalizaram 231 demandas, o que corresponde a 81% para o período.

2.5.1 Principais Assuntos

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

Quadro 12
Principais assuntos/sub - assuntos - SAP

Principais Assuntos	Principais Sub-Assuntos Quantidade de Denúncias
Conduta Inadequada de Servidor/Agente Penitenciário	• Tortura, Maus Tratos e Abuso de autoridade: 60 • Tratamento indevido/desrespeito com o público: 22 • Desídia funcional: 21 • Não cumprimento de horário de trabalho: 20 • Propina/Extorsão: 07
Violação de Direitos Humanos	• Maus Tratos: 48 • Violência física e tortura: 11

Fonte: Ceará Transparente

As demandas relacionadas à Conduta Inadequada de Servidor/Agente Penitenciário foram as que apresentaram o maior quantitativo de atrasos nas respostas.

2.5.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias

Quadro 13
Unidades internas e equipamentos – SAP

Unidades	Equipamentos/Áreas Quantidade de Denúncias
Coordenadoria Especial da Administração Penitenciária	• Coordenadoria especial da administração penitenciária: 59 • Centro de execução da penal e integração social Vasco Damasceno Weyne: 22

	• Casa de privação provisória de liberdade professor Clodoaldo Pinto: 20 • Penitenciária Francisco Hélio Viana de Araújo: 19 • Casa de privação provisória de liberdade agente penitenciário Luciano Andrade de Lima: 15
Coordenadoria Especial do Sistema Prisional	• Coordenadoria Especial do Sistema Prisional: 37
Coordenadoria de Inteligência	• Coordenadoria de Inteligência: 15

Fonte: Ceará Transparente

2.5.3 Classificação das Respostas

Tabela 52
Classificação das Respostas das Denúncias – SAP

Classificação	Total de Denúncias
Demanda Improcedente	116 (40,7%)
Não foi possível constatar	75 (26,3%)
Aguardando Resultado de apuração	61 (21,4%)
Parcialmente Procedente	22 (7,7%)
Demanda Procedente	11 (3,9%)

Fonte: Ceará Transparente

De acordo com o quadro acima, 40,7% das denúncias da Ouvidoria da SAP, após a apuração, foram classificadas como “improcedente”. Dentre os principais assuntos que foram classificados dessa forma estão: Tortura, Maus Tratos, Abuso de autoridade e Desídia funcional.

No tocante às unidades internas, Coordenadoria Especial da Administração Penitenciária e Coordenadoria Especial do Sistema Prisional foram as que mais apresentaram respostas classificadas como “improcedente”, após o procedimento de apuração.

2.5.4 Denúncias classificadas como Procedente

Considerando apenas as denúncias que foram classificadas como “procedente” ou “parcialmente procedente”, pela Ouvidoria da SAP, após a realização da apuração, algumas dessas demandas estão relacionadas aos seguintes assuntos:

- Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros);
- Não cumprimento do horário de trabalho;
- Utilização indevida de bens públicos;
- Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho

No tocante às providências adotadas pelo órgão, após a apuração das referidas denúncias, foram adotadas algumas medidas, tais como:

- Abertura de processos para o aprofundamento da apuração pelas áreas competentes;
- Aplicação de advertência referente à postura de servidor;
- Adoção de procedimento administrativo quanto ao uso de celular em cela.

Seção III – Central Telefônica 155 em números

A Central de Atendimento Telefônico 155, que integra a Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, foi criada em 26 de janeiro de 2008 e localiza-se na cidade de Canindé.

A Central 155 funciona de segunda a sexta-feira, das 07 às 20 horas e atua como um canal de fácil acesso ao cidadão, bem como uma ferramenta de suporte para o governo, frente às demandas da sociedade, recebendo ligações dos cearenses e acolhendo as manifestações de ouvidoria e solicitações de informação.

Especialmente no ano de 2020, desempenhou papel relevante para realização de atendimentos referentes a informações e orientações acerca dos benefícios sociais concedidos pelo governo em decorrência da pandemia, tais como: vale alimentação aos estudantes de escolas públicas estaduais e vale gás. Essa atuação foi possível devido a parcerias realizadas com a Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos - SPS e Secretaria de Educação do Estado - SEDUC.

Outra ação importante, em meio à pandemia, foi a possibilidade de transferência de ligação direta da Central de Atendimento 155 para o número do Plantão Coronavírus nos casos em que o cidadão precisasse de atendimento médico ou psicológico.

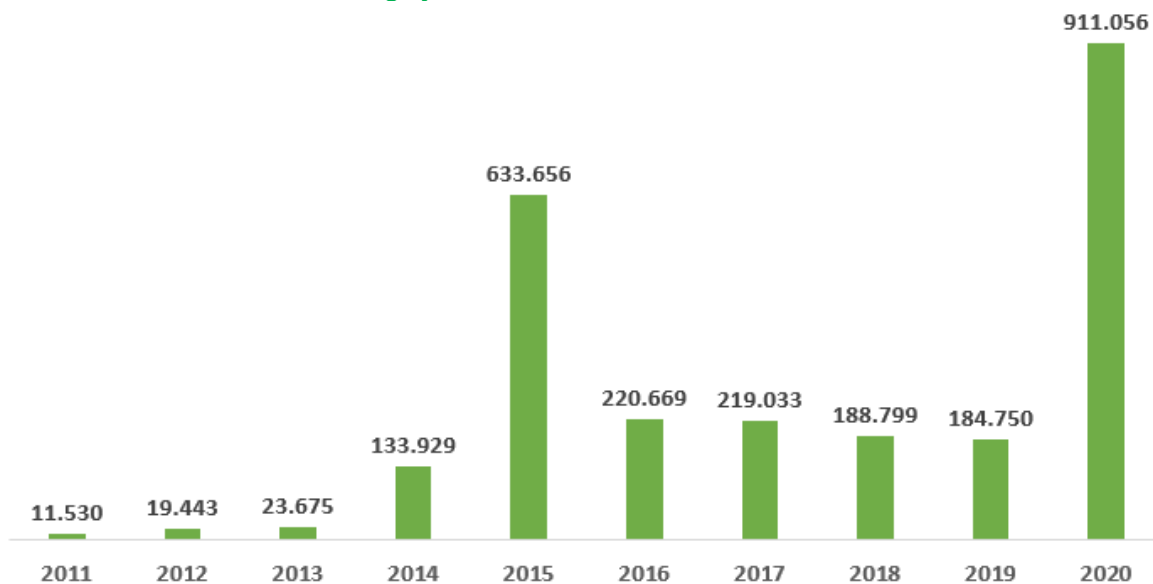
Ao longo de 2020, com o objetivo de alinhar as informações inerentes aos serviços ofertados pelo governo do estado, a CGE promoveu reuniões entre Ouvidorias Setoriais do Estado e a equipe da Central. Os órgãos que participaram dessas reuniões de alinhamento foram: SEPLAG, SESA, SPS, CASA CIVIL, DETRAN, SSPDS, PM, CEARÁPREV e CAGECE.

Além dos órgãos e entidades estaduais, a CGE promoveu reunião de alinhamento da Central 155 com órgãos municipais da Prefeitura de Fortaleza para um melhor encaminhamento de demandas, como a CGM, AGEFIS e a CENTRAL 156 da Prefeitura de Fortaleza.

1. Números Gerais

Seguem, abaixo, os números de ligações recebidas ao longos dos últimos anos na Central 155.

Gráfico 05
Ligações Recebidas – Central 155

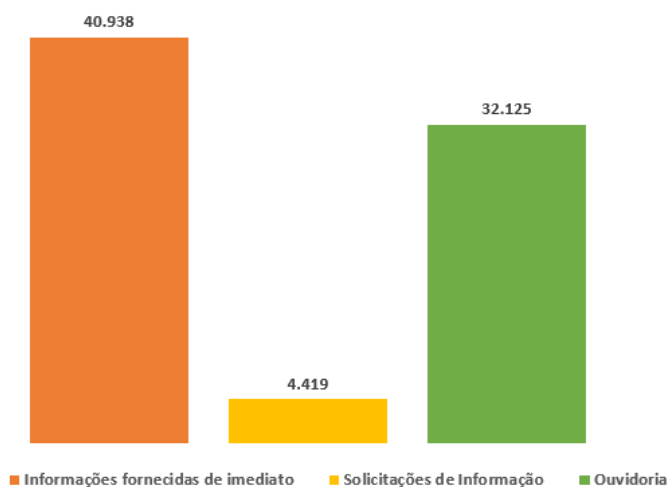


Fonte: Empresa Dígito Tecnologia e Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – Etice

O número expressivo de ligações no ano de 2020 foi em decorrência da pandemia ocasionada pela Covid 19. De todas as ligações recebidas, foram atendidas 132.994 chamadas pela equipe de colaboradores da Central.

Em relação aos registros de demandas, segue no gráfico abaixo o quantitativo realizado pela Central em 2020:

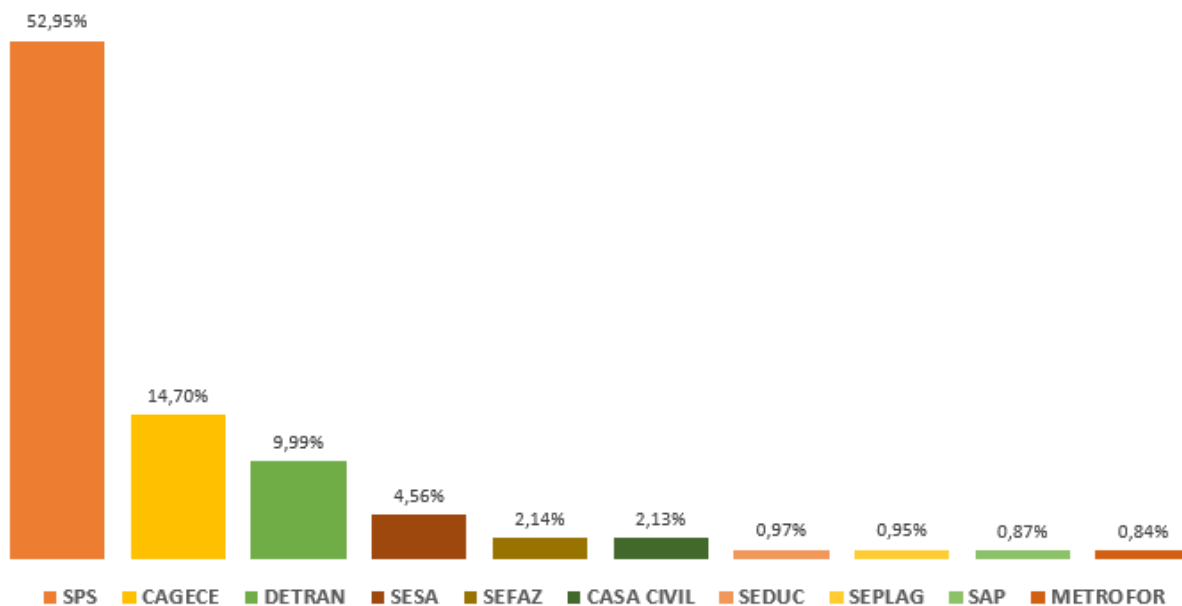
Gráfico 06
Registros realizados em 2020 – Central 155



Fonte: Ceará Transparente

1.1. Órgãos mais demandados

Gráfico 07
Órgãos mais demandados em 2020 – Central 155



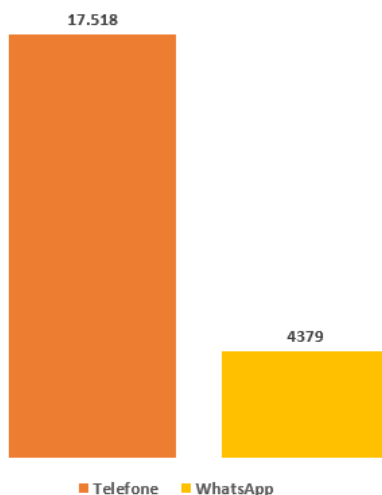
Fonte: Ceará Transparente

1.2 Preferência de Resposta

Ao realizar o registro da demanda, o cidadão seleciona o meio de preferência de resposta. A Central 155 é responsável por fornecer as respostas tanto via telefone, como via WhatsApp.

No gráfico abaixo, estão os quantitativos de retornos realizados pela equipe da Central, no entanto vale ressaltar que a opção por WhatsApp somente foi possível a partir do dia 28/08/2020.

Gráfico 08
Retornos realizados em 2020 – Central 155



Fonte: Ceará Transparente

CONSIDERAÇÕES FINAIS, ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

O Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2020 é uma ferramenta para a tomada de decisão gerencial. Nele se encontram 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, reclama, denuncia e elogia o que está bom e o que precisa melhorar na prestação dos serviços e produtos públicos.

Nesse sentido, foram apresentados, ao longo do relatório, dados qualitativos e quantitativos referentes às ouvidorias de órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual.

No Relatório de Gestão, podemos perceber o desempenho das Ouvidorias Setoriais, suas realizações e ações de boas práticas. Essas informações são importantes para fundamentar as orientações e recomendações emitidas a seguir.

Considerando a Portaria n.º 69/2020 da CGE, que dispõe sobre critérios para a emissão de orientações e recomendações, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, como órgão articulador e gestor da rede ouvidorias setoriais, com base nos dados e informações apresentadas nesse relatório, juntamente com o acompanhamento realizado da atuação das ouvidorias setoriais em 2020, apresenta, a seguir, orientações a serem analisadas, bem como recomendações em que devem ser traçados planos de ações pela gestão dos órgãos e entidades estaduais.

ORIENTAÇÕES

Para todos os órgãos

Orientação 01 - Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020;

Orientação 02 - Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

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/entidade, 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, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º1/2020.

Orientação 04 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização 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 ADAGRI, CBMCE, COGERH, DETRAN, IDADE, JUCEC, PEFOCE, PMCE, POLÍCIA CIVIL, SOP e SEFAZ (órgãos e entidades que possuem serviços descentralizados ao cidadão)

Orientação 05 – Proporcionar atendimento de ouvidoria nas unidades descentralizadas, por meio 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 AESP, EGPCE, ESP, UECE, URCA e UVA.

Orientação 07 – Intensificar a divulgação dos canais de participação e missão da ouvidoria aos cursistas das escolas de governo e universidades, durante a realização dos cursos presenciais e EAD, na abertura ou no encerramento, e, dentro das possibilidades, incluir no material didático, orientando também o professor/instrutor sobre essa divulgação.

Para ARCE, CAGECE e SESA

Orientação 08 - Realizar estudo e articulação para integração das ferramentas informatizadas de utilização interna com a plataforma Ceará Transparente.

Para ADAGRI, ADECE, AESP, ARCE, CASA CIVIL, CASA MILITAR, CBMCE, CEASA, CEE, CEGÁS, CGD, CIPP/CE, CODECE, COGERH, DETRAN, EGP, EMATERCE, ETICE, FUNCAP, FUNCEME, FUNTELC, IDACE, IPECE, JUCEC, METROFOR, NUTEC, PEFOCE, PGE, PMCE, SDA, SEAS, SCIDADES, SECITECE, SEDET, SEFAZ, SEJUV, SESA, SOHIDRA, SOP, SPS, SRH, SSPDS, SUPESP, URCA, UVA, UECE, VICEGOV e ZPE/CE

Orientação 09 - Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à

área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade, em conformidade com o art. 27, IX do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

Para: CASA CIVIL, CASA MILITAR, CBMCE, CEASA, CEE, CGD, SCIDADE, CODECE, COGERH, DETRAN, EMATERCE, ESP, FUNTELC, IDACE, JUCEC, METROFOR, PC, PEFOCE, PGE, PM, SDA, SEDET, SEAS, SECITECE, SEDUC, SEINFRA, SAP, SESA, SEJUV, SETUR, SOHIDRA, SOP, SRH, SSPDS, SPS, UECE, URCA, UVA, VICEGOV, ZPE CEARÁ.

Orientação 10 - 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, em consonância com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

RECOMENDAÇÕES

Para: SESA e SOP

Recomendação 01 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o expressivo número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.

Para FUNTELC e SEAS

Recomendação 02 – Designar/nomear servidores para as funções ou cargos de Ouvidor e Ouvidor Substituto, por meio de ato a ser publicado no Diário Oficial do Estado, conforme modelo disponibilizado na Instrução Normativa nº 01/2020, levando em consideração os requisitos definidos no Art. 25, do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

Para ETICE, NUTEC e SOP

Recomendação 03 – Elaborar o Relatório de Gestão de Ouvidoria e entregar para a CGE, conforme dever do ouvidor previsto no inciso VIII, Art. 27 do Decreto Estadual 33.485/2020, no prazo de 40 dias, após encerramento do exercício, conforme inciso I, Art. 5º, da Instrução Normativa CGE 01/2020.

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 2020, foram as seguintes:

- Plataforma Ceará Transparente, ferramenta regulamentada pelo Decreto nº 33.485/2020;
- Relatório de Gestão de Ouvidorias, disponível no sítio institucional da CGE e na Plataforma Ceará Transparente;
- Dados e Informações dos Relatórios das Ouvidorias Setorial, disponíveis nos sítios institucionais dos órgãos e entidades e na Plataforma Ceará Transparente;
- Dados das manifestações de ouvidorias das ferramentas institucionais SOA (ARCE), SGO (CAGECE) e OuvWeb (SESA);
- Lei Nacional nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Lei Estadual nº 16.710/2018, dispõe do modelo de gestão do Poder Executivo;
- Decreto Estadual nº 33.276/2019, trata da estrutura organizacional da CGE;
- Decreto Estadual nº 33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria;
- Portaria nº 70/2013, que disciplina os critérios de avaliação das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo.
- Portaria nº 52/2020, estabelece procedimento e critérios para o tratamento e o encaminhamentos das denúncias.
- Instrução Normativa nº 01/2020, estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial.