



**Ouvidoria
do Ceará**

Relatório de **Gestão de Ouvidoria** **2021**

CGE



**CONTROLADORIA
E OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO**
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

GOVERNADORA
Maria Izolda Cela De Arruda Coelho

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 DA ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA
Isabelle Pinto Camarão Azevedo

COORDENADORA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO
Rita de Cássia Holanda Matos

COORDENADORA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS
Márcia Valéria Girão Ramos

COORDENADORA DA ASSESSORIA JURÍDICA
Ana Zélia Cavalcante

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
Kassy 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

José Benevides Lôbo Neto

ASSISTENTE TÉCNICO – COUVI

Jean Lopes dos Santos

AUDITORA DE CONTROLE INTERNO

Maria Antonizete de Oliveira Silva

ORIENTADORA DA CÉLULA DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Maria Thais Pinheiro Holanda

ASSESSORA TÉCNICA DA CÉLULA DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Christine Leite Mamede

ASSISTENTE TÉCNICA DA CÉLULA DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Alaíde Maria Freitas Sales

MONITORAMENTO E VALIDAÇÃO DAS RESPOSTAS DE OUVIDORIA

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

Natália Teixeira Maroso

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

Marcinele de Abreu Freiras

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
Heitor Cavalcante Borborema

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

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

Casa Civil - CC
Camila Moreira Rocha Rios

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

Central de Abastecimento do Ceará S/A - CEASA
Dalva Uchoa Lima de Medeiros

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 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
Tem. Cel. José Edir Paixão de Sousa

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
Lorena Bastos Ximenes

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 - FUNCME
Ana Célia Cristino Belchior Martins

Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará - NUTEC
Marilene Bezerra Viana

Fundação de Teleducação do Ceará - FUNTELC
Estela Maria Landim Gonzaga

Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará - CEARAPREV
Maria Jamylle Bezerra

Fundação Universidade Estadual do Ceará - FUNECE
Maria Jose Barbosa Gomes

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

Renata Nunes Pereira Melo

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

Jurandir Gurgel Gondim Filho

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
Larisa Vicente Barbosa

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 - 2021	17
3.1 Demonstrativo das Manifestações por Órgão e Entidades	18
3.2 Análise das manifestações dos órgãos mais demandados	23
3.3 Manifestações por Meio de Entrada	28
3.4 Manifestações de Ouvidoria por Macrorregião de Planejamento	30
3.5. Manifestações com assunto Coronavírus.....	37
4. INDICADORES DE OUVIDORIA	38
4.1 Resolubilidade das Manifestações	38
4.2 Índice de Satisfação dos Usuários	43
Seção II – Boas Práticas das Ouvidorias Setoriais	49
Seção III – Análise das Manifestações de Ouvidoria	52
1. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS.....	52
1.1. Sugestão	53
1.1.1. Meio de Entrada	54
1.1.2. Resolubilidade	54
1.1.3. Classificação das Respostas às Sugestões	54
1.1.4. Principais Assuntos.....	54
1.2. Elogio.....	55
1.2.1. Meio de Entrada	56
1.2.2. Resolubilidade	56
1.2.3. Classificação das Respostas aos Elogios	56
1.2.4. Principais Assuntos.....	57
1.3 - Solicitação	57
1.3.1. Meio de Entrada	58
1.3.2. Resolubilidade	58
1.3.3. Classificação das Respostas às Solicitações	59
1.3.4. Principais Assuntos.....	59
1.4. Reclamação	59
1.4.1. Meio de Entrada	60
1.4.2. Resolubilidade	61
1.4.3. Classificação das Respostas às Reclamações	61
1.4.4. Principais Assuntos.....	61
1.5. Denúncia	62
1.5.1. Meio de Entrada	64
1.5.2. Resolubilidade	65
1.5.3. Classificação das Denúncias (Contra o Estado)	65
1.5.4. Principais Assuntos (Contra o Estado)	66
1.5.6. Fragilidades detectadas no processo de apuração da Denúncia de Ouvidoria	66
1.5.7. Contextualização e Benefícios alcançados no tratamento/apuração de denúncias	67
1.5.8. Denúncias encaminhadas para a Coordenadoria de Correição da CGE	69
2. ANÁLISE DAS DENÚNCIAS (CONTRA O ESTADO) DOS ÓRGÃOS: CGD, SAP, PMCE, SESA e SEDUC	69
2.1 Análise das Denúncias – CGD	70
2.1.1 Principais Assuntos.....	70
2.1.2 Unidades com maior concentração de denúncias.....	70

2.1.3 Classificação das Respostas	71
2.2 Análise das Denúncias - SAP	71
2.2.1 Principais Assuntos.....	72
2.2.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias	72
2.2.3 Classificação das Respostas	72
2.2.4 Denúncias classificadas como Procedente	73
2.3 Análise das Denúncias – PMCE.....	73
2.3.1 Principais Assuntos.....	73
2.3.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias	74
2.3.3 Classificação das Respostas	75
2.3.4 Denúncias classificadas como Procedente	75
2.4 Análise das Denúncias – SESA	76
2.4.1 Principais Assuntos.....	76
2.4.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias	77
2.4.3 Classificação das Respostas	77
2.4.4 Denúncias classificadas como Procedente	78
2.5 Análise das Denúncias - SEDUC	78
2.5.1 Principais Assuntos.....	78
2.5.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias	79
2.5.3 Classificação das Respostas	80
2.5.4 Denúncias classificadas como Procedente	80
Seção III – Central Telefônica 155 em números	81
1. Números Gerais.....	83
1.1. Órgãos mais demandados nas Solicitações de Informação	85
1.2. Órgãos mais demandados nas manifestações de Ouvidoria	85
1.3 Preferência de Resposta.....	86
CONSIDERAÇÕES FINAIS, ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	87
FONTE DE INFORMAÇÕES E BASE LEGAL	90

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, e à Lei Nacional n.º 13.460/2017, é apresentado neste relatório um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria, no exercício de 2021.

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 atualmente por 62 Ouvidorias Setoriais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, sendo coordenado pela Controladoria e Ouvidoria Geral - CGE, enquanto órgão central. Em 2021, a Rede era composta por 61 Ouvidorias Setoriais que serão objeto de análise nesse relatório.

A Companhia de Desenvolvimento do Ceará – Codece deixou de fazer parte da Rede de Ouvidorias em agosto de 2021, em decorrência de sua extinção. Por sua vez, a rede contará com mais uma integrante no ano de 2022, com a inclusão da Ouvidoria da Fundação Regional de Saúde - Funsauúde, inserida no sistema no mês de fevereiro de 2022.

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

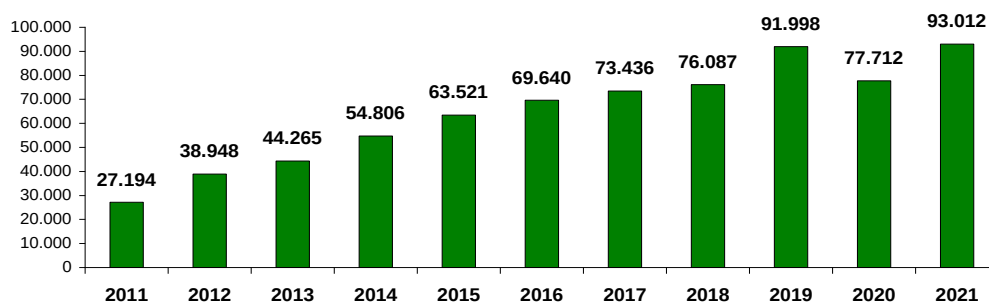


Cabe ao Estado utilizar essa contribuição da população, melhorando o planejamento e o controle das políticas públicas, mostrando à sociedade que a sua participação contribui coletivamente para a melhoria dos serviços.

No ano de 2021, foram registradas 93.012 manifestações de ouvidoria, apresentando aumento de 19,6% em relação ao ano de 2020. Atribuímos esse aumento à criação e expansão de alguns benefícios sociais de enfrentamento à pandemia ofertados à população, que culminou na participação do cidadão em busca de informações e orientações, por meio da ouvidoria. O fator pandemia também contribuiu para esse aumento, considerando que muitas ouvidorias da sub-rede da Secretaria da Saúde - Sesa tiveram crescimento no registro das demandas na plataforma Ceará Transparente, com assuntos relacionados à vacinação, orientações gerais, protocolos médicos etc. Outro fator que contribuiu com esse crescimento foi o aumento nos registros das manifestações nas ferramentas internas da Arce e Sesa.

O Gráfico a seguir mostra o quantitativo de manifestações registradas no período de 2011 a 2021.

Gráfico 01
Manifestações de Ouvidoria
Evolução Anual 2011 a 2021



Fonte: Ceará Transparente - CT e Relatórios das Ouvidorias Setoriais 2011 a 2021 (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 na plataforma Ceará Transparente.

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 2021, foram registradas 1.725 manifestações, cuja competência não do é Governo do Estado, e 2.997 manifestações foram invalidadas por não possuir objeto ou conteúdo de Ouvidoria, portanto, essas demandas 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 09 Orientações e as 03 Recomendações apresentadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado por meio do Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2021. Utilizou-se para essa análise os relatórios das ouvidorias setoriais e os dados gerenciais do Ceará Transparente.

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.

Implementado: ADAGRI, ADECE, AESP/CE, CEE, CBMCE, CAGECE, CEASA, CEGÁS, CGE, CIPP/CE, EMATERCE, FUNCAP, FUNCEME, IPECE, ISSEC, METROFOR, PGE, SAP, SCIDADES, SDA, SEDUC, SEDET, SEFAZ, SEINFRA, SEJUV, SEMA, SEPLAG, SOHIDRA, SRH, SUPESP e VICEGOV.

Implementado Parcialmente: ARCE, CASA CIVIL, COGERH, DETRAN, EGP/CE, ESP/CE, ETICE, JUCEC, PEFOCE, PMCE, POLÍCIA CIVIL, SEAS, SECITECE, SECULT, SEMACE, SETUR, SPS, SSPDS e UVA.

Não Implementado: CASA MILITAR, CEARÁPREV, CGD, IDACE, FUNTELC, NUTEC, SOP, SRH, FUNECE, URCA e ZPE/CE.

Não Entregou o Relatório: SESA.

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.

Implementado: ADAGRI, AESP/CE, CAGECE, CBMCE, CEGÁS, CEARÁPREV, DETRAN, EGP/CE, FUNCAP, FUNCEME, ISSEC, METROFOR, POLÍCIA CIVIL, PMCE, SAP, SDA, SEDET, SEFAZ, SEINFRA, SEMA, SEPLAG, SETUR e SOHIDRA.

Implementado Parcialmente: ARCE, CASA CIVIL, CASA MILITAR, CEE, CGE, CIPP/CE, COGERH, ESP/CE, ETICE, EMATERCE, IPECE, JUCEC, PEFOCE, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEMACE, SPS, SSPDS, SUPESP.

Não Implementado: ADECE, CEASA, CGD, IDACE, FUNTELC, NUTEC, SEAS, SCIDADES, SEJUV, SOP, SRH, FUNECE, UVA, URCA, VICEGOV e ZPE/CE.

Não Entregou o Relatório: SESA.

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.

Implementado: ADAGRI, AESP/CE, CAGECE, CEE, CBMCE, CEASA, CEGÁS, CIPP/CE, CGD, EGP/CE, ETICE, FUNCAP, FUNCEME, ISSEC, METROFOR, POLÍCIA CIVIL, PGE, SAP, SEAS, SEDET, SCIDADES, SDA, SEDUC, SEINFRA, SEJUV, SEMA, SEPLAG, SETUR, SOHIDRA, SUPESP, SPS, SEFAZ, VICEGOV e ZPE/CE.

Implementado Parcialmente: ARCE, CASA CIVIL, COGERH, DETRAN, ESP/CE, IPECE, JUCEC, PEFOCE, PMCE, SECULT, SEMACE, SSPDS e UVA.

Não Implementado: ADECE, CASA MILITAR, CEARÁPREV, CGE, EMATERCE, IDACE, FUNTELC, NUTEC, SECITECE, SOP, SRH, FUNECE e URCA.

Não Entregou o Relatório: SESA.

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.

Implementado: ADAGRI, AESP/CE, ADECE, CAGECE, CASA CIVIL, CASA MILITAR, CEGÁS, CGE, CGD, CIPP/CE, DETRAN, EGP/CE, FUNCAP, FUNCEME, ISSEC, IPECE, METROFOR, SCIDADES, S.D.A, SEDET, SEFAZ, SEINFRA, SEMA, SETUR, SAP, SEDUC, SEMACE, SEPLAG e SOHIDRA.

Implementado Parcialmente: ARCE, CEASA, CEE, CBMCE, COGERH, ESP/CE, EMATERCE, ETICE, IDACE, JUCEC, PEFOCE, PMCE, POLÍCIA CIVIL, SECITECE, SECULT, SPS, SRH, SSPDS, SUPESP e SEJUV.

Não Implementado: CEARÁPREV, FUNTELC, NUTEC, PGE, SEAS, SOP, FUNECE, UVA, URCA, VICEGOV e ZPE/CE.

Não Entregou o Relatório: SESA.

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.

Implementado: ADAGRI, CBMCE, DETRAN e POLÍCIA CIVIL.

Implementado Parcialmente: PEFOCE, PMCE, JUCEC.

Não Implementado: COGERH, IDACE, SEFAZ e SOP

Para AESP, EGP/CE, ESP/CE, FUNECE, 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.

Implementado: ESP/CE

Implementado Parcialmente: AESP e EGP/CE.

Não Implementado: FUNECE, URCA e UVA

Para ARCE, CAGECE e SESA

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

Implementado: ARCE e CAGECE

Não Entregou o Relatório: SESA.

Para ADAGRI, ADECE, AESP, ARCE, CASA CIVIL, CASA MILITAR, CBMCE, CEASA, CEE, CEGÁS, CGD, CIPP/CE, CODECE, COGERH, DETRAN, EGP, EMATERCE, ETICE, FUNCAP, FUNCEME, FUNECE, 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, 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.

Implementado: ADAGRI, AESP, ARCE, CASA CIVIL, CBMCE, CEE, CEGÁS, CGD, CIPP/CE, FUNCAP, METROFOR, SEAS, SCIDADES, SDA, SEJUV, SPS, SRH, SEFAZ e VICEGOV

Implementado Parcialmente: ADECE, CEASA, COGERH, EGP, ETICE, EMATERCE, FUNCEME, IDACE, IPECE, JUCEC, PEFOCE, PMCE, SEDET, SOHIDRA, SUPESP, SSPDS, UVA e ZPE/CE.

Não Implementado: CASA MILITAR, DETRAN, FUNTELC, NUTEC, PGE, SECITECE, SOP, FUNECE e URCA.

Não Entregou o Relatório: SESA.

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

Implementado: CASA CIVIL, CBMCE, CEE, CGD, JUCEC, METROFOR, PEFOCE, SDA, SEINFRA, SEJUV, SETUR, SEDUC e SPS.

Implementado Parcialmente: CASA MILITAR, CEASA, COGERH, EMATERCE, ESP/CE, FUNCEME, POLÍCIA CIVIL, SAP, SEAS, SEDET, SOHIDRA, SRH e SSPDS.

Não Implementado: DETRAN, FUNTELC, IDACE, PMCE, PGE, SECITECE, SCIDADES, SOP, FUNECE, UVA, URCA, VICEGOV e ZPE/CE.

Não Entregou o Relatório: SESA

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.

Não Implementado: SOP

Não Entregou o Relatório: SESA

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.

Implementado: FUNTELC e SEAS

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.

Implementado: ETICE, NUTEC e SOP.

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 2021, como forma de aprimorar a oferta dos serviços públicos destinados à população pelo Governo do Estado.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS - 2021

Nesta seção, serão apresentados os números registrados no ano de 2021, 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 2021 foram **CAGECE, SESA, DETRAN, SEFAZ, PMCE, CEARÁPREV, SEDUC, SAP, SPS, SSPDS, CASA CIVIL, CGD e POLÍCIA CIVIL** o que corresponde a 83,78% das manifestações registradas na plataforma Ceará Transparente.

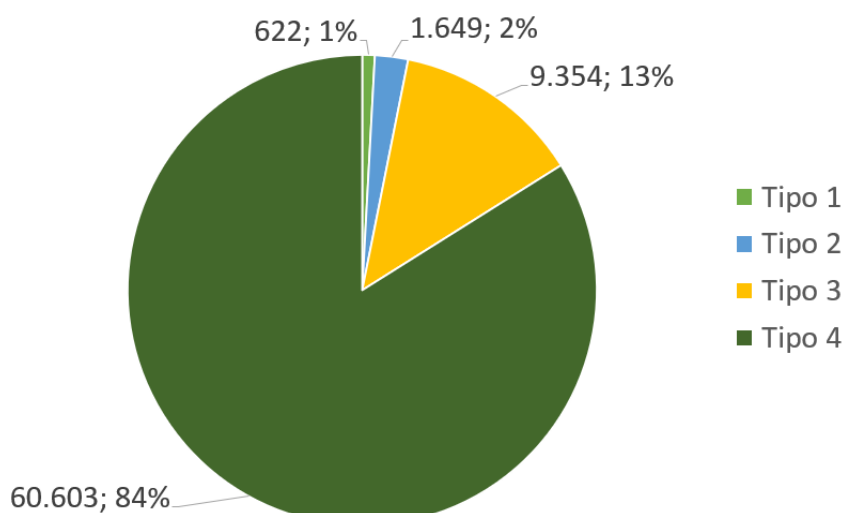
3.1 Demonstrativo das Manifestações por Órgão e Entidades

As 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 2021 estão classificadas como Tipo I, as ouvidorias que receberam entre 81 e 300 manifestações no ano de 2021 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 2021.

Como se pode observar no gráfico e na tabela a seguir, 13 Ouvidorias, que compõem o Tipo IV, foram responsáveis por receber 83,78% das manifestações de Ouvidoria no ano de 2021.

Gráfico 02
Porcentagem de Manifestações por tipologia de Ouvidoria



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Tabela 01
Quantidade de manifestações por Tipo de Ouvidoria Setorial

Tipologia	Quantidade de Órgãos	Total de Manifestações
Tipo I	19	622
Tipo II	12	1.649
Tipo III	17	9.354
Tipo IV	13	60.603

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

Nas tabelas a seguir serão apresentadas as manifestações de todos os órgãos e entidades nos anos de 2020 e 2021, 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 no ano de 2021, 20 e 17 manifestações, respectivamente.

Tabela 02
Quantitativo Geral de Manifestações por Ouvidoria 2020 e 2021
TIPO I - Até 80 manifestações/ano

Órgão	Ano	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total Geral	Varição Percentual
AESPI/CE	2021	09	04	23	10	24	70	↑ 105,9%
	2020	00	00	09	09	06	34	
CEASA	2021	01	00	05	06	11	23	↓ -36,1%
	2020	00	04	08	04	20	36	
CEGÁS	2021	00	00	02	08	06	16	↓ -54,3%
	2020	00	00	14	09	12	35	
CASA MILITAR	2021	00	01	05	02	18	26	↑ 85,7%
	2020	03	01	04	01	05	14	
CIPP/CE	2021	12	03	07	07	40	69	↓ -2,8%
	2020	01	08	04	10	48	71	
EGPCE	2021	04	06	08	05	14	37	↑ 54,2%
	2020	03	01	10	01	09	24	
ETICE	2021	00	00	13	01	07	21	↑ 31,3%
	2020	00	00	09	02	05	16	
FUNCAP	2021	01	01	07	08	13	30	↑ 87,5%
	2020	00	00	06	02	08	16	
FUNCEME	2021	01	00	05	02	03	11	↓ -42,1%
	2020	04	00	04	00	11	19	
FUNTELC	2021	00	00	02	00	01	3	↓ -50%
	2020	01	01	01	01	02	06	
IPECE	2021	00	02	04	00	46	52	↓ -7,1%
	2020	00	00	08	00	48	56	
NUTEC	2021	01	00	01	07	06	15	↑ 15,4%
	2020	01	00	01	03	08	13	
SECITECE	2021	01	06	21	02	19	49	↑ 15,4%
	2020	00	05	11	01	25	42	
SEJUV	2021	01	05	27	05	25	63	↑ 53,7%
	2020	01	04	17	04	15	41	
SOHIDRA	2021	00	00	20	12	24	56	↑ 40%
	2020	01	00	11	03	25	40	
SUPESP	2021	00	00	02	00	01	03	↓ -25%

	2020	00	02	01	00	01	04	
SRH	2021	00	00	13	14	03	30	↓ -63,9%
	2020	01	03	45	11	23	83	
VICEGOV	2021	16	05	11	01	12	45	0%
	2020	29	03	08	02	03	45	
ZPECE	2021	00	00	01	01	01	3	↓ - 62,5%
	2020	00	00	05	02	01	08	
TOTAL	2021	47	33	177	91	274	622	↑ 5,6%
	2020	46	31	153	55	294	589	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Na tabela acima, percebe-se que, no grupo de tipologia I, 09 Ouvidorias tiveram aumento no número de demandas, e o mesmo quantitativo de 09 Ouvidorias teve redução e 01 ouvidoria ficou estável. De um modo geral, considerando o total de demandas, esse grupo de ouvidorias teve um aumento de 5,6%, se comparado com o ano de 2020.

Tabela 03
Quantitativo Geral de Manifestações por Ouvidoria 2020 e 2021
TIPO II - De 81 a 300 manifestações/ano

Órgão	Ano	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total Geral	Varição Percentual
ADAGRI	2021	08	01	23	27	36	95	↑ 15,9%
	2020	00	00	30	16	36	82	
CEE	2021	06	03	76	25	53	163	↑ 2,5%
	2020	06	02	82	06	63	159	
COGERH	2021	02	00	37	31	51	121	↓ -22,4%
	2020	01	02	70	20	63	156	
EMATERCE	2021	01	01	38	15	62	117	↓ -4,1%
	2020	05	01	38	08	70	122	
ESP/CE	2021	12	03	28	09	36	88	↑ 4,8%
	2020	01	03	23	05	52	84	
SCIDADES	2021	00	01	27	07	52	87	↓ -23,7%
	2020	01	02	32	02	77	114	
IDACE	2021	04	00	103	01	13	121	↑ 34,4%
	2020	01	01	68	03	17	90	
SDA	2021	04	03	50	10	60	127	↑ 17,6%
	2020	06	01	46	09	46	108	
SEAS	2021	00	01	15	44	52	112	↑ 1,8%
	2020	01	01	11	31	66	110	

SETUR	2021	00	15	51	02	135	203	↑ 73,5%
	2020	00	20	31	01	65	117	
URCA	2021	00	02	36	22	114	174	↑ 55,4%
	2020	04	08	27	08	65	112	
UVA	2021	08	04	90	13	126	241	↑ 41,8%
	2020	01	04	54	06	105	170	
TOTAL	2021	45	34	574	206	790	1.649	↓ -7,4%
	2020	42	70	662	157	851	1.782	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

Na tabela acima, percebe-se que, no grupo de tipologia II, 09 Ouvidorias tiveram aumento no número de demandas, enquanto 03 Ouvidorias tiveram redução. De um modo geral, considerando o total de demandas, esse grupo de ouvidorias teve uma redução de 7,4%, se comparado com o ano de 2020.

Tabela 04
Quantitativo Geral de Manifestações por Ouvidoria 2020 e 2021
TIPO III - de 301 a 1.000 manifestações/ano

Órgão	Ano	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total Geral	Varição Percentual
ADECE	2021	06	05	397	01	385	794	↑ 11.243%
	2020	00	00	05	01	01	07	
ARCE	2021	11	06	70	51	925	1.063	↑ 0,47%
	2020	06	11	125	36	880	1.058	
CBMCE	2021	18	07	265	127	152	569	↑ 25,1%
	2020	13	08	271	63	100	455	
CGE	2021	120	11	81	10	203	425	↓ -12,7%
	2020	151	19	71	03	243	487	
FUNECE	2021	05	13	91	29	293	431	↓ -70,3%
	2020	04	10	802	15	621	1.452	
ISSEC	2021	36	06	58	7	380	487	↓ -24,4%
	2020	35	07	81	26	495	644	
JUCEC	2021	04	03	345	08	461	821	↓ -20,4%
	2020	09	07	324	08	684	1.032	
METROFOR	2021	12	24	110	17	704	867	↓ -7,3%
	2020	17	27	120	04	640	808	
PEFOCE	2021	06	05	111	14	208	344	↑ 6,2%
	2020	03	04	57	14	246	324	
PGE	2021	04	03	210	31	234	482	↑ 49,2%
	2020	04	03	112	19	185	323	

SECULT	2021	03	11	128	37	452	631	↑ 385,4%
	2020	01	05	47	11	66	130	
SEDET	2021	04	04	264	05	342	619	↑ 986%
	2020	02	02	15	00	38	57	
SEINFRA	2021	03	05	139	07	237	391	↑ 0,8%
	2020	04	01	189	03	191	388	
SEMA	2021	12	14	142	17	123	308	↑ 112,4%
	2020	13	17	58	20	37	145	
SEMACE	2021	12	04	146	145	128	435	↓ -4,2%
	2020	21	02	218	80	133	454	
SEPLAG	2021	22	13	365	16	411	827	↓ -5,5%
	2020	16	27	392	13	427	875	
SOP	2021	06	03	163	31	188	391	↓ -36,7%
	2020	08	13	269	19	309	618	
TOTAL	2021	284	137	3.085	553	5.826	9.885	↑ 48,2%
	2020	282	126	2.112	832	4.374	6.668	

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 aumento no número de demandas, enquanto 08 Ouvidorias tiveram redução. De um modo geral, considerando o total de demandas, esse grupo de ouvidorias teve aumento de 48,2%, se comparado com o ano de 2020.

Tabela 05
Quantitativo Geral de Manifestações por Ouvidoria 2020 e 2021
TIPO IV – Acima de 1.000 manifestações/ano

Órgão	Ano	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total Geral	Varição Percentual
CAGECE	2021	605	119	4.342	246	20.792	26.104	↑ 11,3%
	2020	705	56	1.952	116	20.613	23.442	
CASA CIVIL	2021	121	170	549	53	652	1.545	↓ -30,4%
	2020	180	326	658	23	1.034	2.221	
CEARÁPREV	2021	12	09	1.113	14	1.590	2.738	↑ 772%
	2020	00	01	143	07	163	314	
CGD	2021	09	04	81	1.014	360	1.468	↑ 50,1%
	2020	04	03	64	545	362	978	
DETRAN	2021	65	34	1.328	138	5.573	7.138	↑ 2,7%
	2020	52	63	1.408	125	5.301	6.949	
PCCE	2021	98	14	237	367	588	1.304	↓ -2,2%

	2020	120	24	369	241	580	1.334	
PMCE	2021	112	29	693	554	1.525	2.913	↓ -30,3%
	2020	138	70	1.052	478	2.443	4.181	
SAP	2021	46	03	188	365	1.345	1.947	↑ 13,9%
	2020	113	18	225	291	1.063	1.710	
SEDUC	2021	43	41	745	312	1.520	2.661	↑ 19,6%
	2020	37	73	554	311	1.250	2.225	
SEFAZ	2021	44	15	2.479	584	2.365	5.487	↑ 9,5%
	2020	85	21	2.689	304	1.913	5.012	
SESA	2021	8.634	775	3.939	797	10.026	24.171	↑ 75,2%
	2020	4.132	513	2.307	536	6.308	13.796	
SPS	2021	140	21	229	255	996	1.641	↑ 22,9%
	2020	44	27	222	21	1.021	1.335	
SSPDS	2021	30	28	350	281	947	1.636	↓ -36,4%
	2020	55	67	489	108	1.853	2.572	
TOTAL	2021	9.959	1.262	16.273	4.980	48.279	80.753	↑ 20%
	2020	5.674	1.275	13.051	2.577	44.684	67.261	

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, 09 Ouvidorias tiveram aumento no número de demandas, enquanto 04 Ouvidorias tiveram redução. De um modo geral, considerando o total de demandas, esse grupo de ouvidorias teve aumento de 20%, se comparado com o ano de 2020.

3.2 Análise das manifestações dos órgãos mais demandados

A seguir será realizada a análise sucinta dos números de manifestações apresentadas pelas 13 Ouvidorias mais demandadas no ano de 2021, as quais correspondem a 83,78% 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 24,8% das manifestações registradas	As manifestações com maior número de registros foram as reclamações e solicitações diversas , relacionadas aos seguintes assuntos: ▪ Insatisfação com os Serviços Prestados; ▪ Faturas (Contas de água);

	▪ Atendimento Telefônico; ▪ Falta de Água; ▪ Descumprimento de prazos e serviços; ▪ Vazamento em Via Pública; ▪ Desobstrução da Rede de Esgoto.
SESA Representa 16,8% das manifestações registradas	As manifestações com maior número de registros foram as reclamações, elogios e solicitações diversas, relacionadas aos seguintes assuntos: ▪ Assistência à Saúde; ▪ Coronavírus (Covid-19); ▪ Elogio a servidores/serviços prestados; ▪ Gestão dos equipamentos de saúde; ▪ Conduta inadequada de servidores; ▪ Assistência Farmacêutica.
DETRAN Representa 9,8% 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; ▪ CNH Popular; ▪ Orientações sobre os serviços do órgão; ▪ Atendimento telefônico; ▪ Conduta inadequada de servidor.
SEFAZ Representa 7,5% 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 Fiscalização de Empresa; ▪ Serviço de Mercadoria em Trânsito; ▪ Serviço de Cadastro de Empresa; ▪ IPVA; ▪ Orientações sobre orientação de serviços; ▪ Insatisfação com os Serviços Prestados pelo órgão.
PMCE Representa 4,0% das manifestações registradas	As manifestações com maior número de registros foram as reclamações, solicitações diversas e denúncias, relacionadas aos seguintes assuntos: ▪ Conduta Inadequada de Policial; ▪ Intensificação de Policiamento; ▪ Coronavírus (Covid-19) – Atividades policiais contra descumprimento das medidas de isolamento; ▪ Poluição Sonora; ▪ Insatisfação com os Serviços Prestados; ▪ Apuração e procedimentos sobre crimes diversos; ▪ Tramitação de processo administrativo.
CEARÁPREV Representa 3,7% das manifestações registradas	As manifestações com maior número de registros foram as reclamações e solicitações diversas, relacionadas aos seguintes assuntos: ▪ Informação sobre servidor; ▪ Tramitação de processo administrativo; ▪ Servidor on-line (Orientações e funcionamento); ▪ Elogio a servidores/serviços prestados.
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; ▪ Informação sobre servidor; ▪ Tramitação de processo administrativo; ▪ Conduta Inadequada de Servidor (Núcleo Gestor, Professores, Servidores e Colaboradores); ▪ Funcionamento da Escola e Procedimentos Escolares; ▪ Concurso Público/Seleção; ▪ Processo licitatório.
SAP Representa 2,7% 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; ▪ Custódia de presos; ▪ Conduta inadequada de policial penal; ▪ Estrutura e funcionamento de unidades prisionais e cadeias públicas; ▪ Insatisfação com os Serviços Prestados; ▪ Violação de direitos humanos contra pessoas em restrição de liberdade; ▪ Elogio a servidores/serviços prestados.
SPS Representa 2,2% das manifestações registradas	As manifestações com maior número de registros foram as reclamações, denúncias e solicitações diversas, relacionadas aos seguintes assuntos: ▪ Coronavírus (Covid-19) – Vale gás de cozinha; ▪ Estrutura e funcionamento do Vapt-Vupt; ▪ Programas de proteção social básica; ▪ Violação de Direitos Humanos contra pessoas em

	restrição de liberdade; ▪ Insatisfação com os Serviços Prestados; ▪ Elogio a servidores/serviços prestados; ▪ Estrutura e funcionamento do Balcão da Cidadania.
SSPDS Representa 2,2% das manifestações registradas	As manifestações com maior número de registros foram as reclamações, denúncias e solicitações diversas, relacionadas aos seguintes assuntos: ▪ Coronavírus (Covid-19) – Atividades policiais contra descumprimento das medidas de isolamento; ▪ Poluição Sonora; ▪ Estrutura e funcionamento da CIOPS; ▪ Melhorias na segurança pública; ▪ Insatisfação com os Serviços Prestados; ▪ Apuração e procedimentos sobre crimes diversos; ▪ Concurso público/Seleção.
CASA CIVIL Representa 2,1% das manifestações registradas	As manifestações com maior número de registros foram as reclamações e solicitações diversas, relacionadas aos seguintes assuntos: ▪ Coronavírus (Covid-19) – Ações e prevenção e combate ao coronavírus; ▪ Acordo de cooperação/parcerias institucionais; ▪ Programas e projetos do governo do estado; ▪ Insatisfação com os Serviços Prestados; ▪ Elogio ao Governador; ▪ Concurso público/Seleção; ▪ Melhorias na segurança pública.
CGD Representa 2,0%	As manifestações com maior número de registros foram as reclamações e denúncias, relacionadas aos seguintes assuntos:

das manifestações registradas	▪ Apuração de responsabilidade disciplinar (Policia Militar, Policial Penal, Policial Civil, Bombeiro Militar); ▪ Tramitação de processo administrativo; ▪ Conduta inadequada de servidor; ▪ Apuração e procedimentos sobre crimes diversos; ▪ Orientações sobre a prestação de serviços.
POLÍCIA CIVIL Representa 1,8% 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; ▪ Conduta inadequada de servidor/colaborador; ▪ Boletim de ocorrência (B.O.); ▪ Insatisfação com os Serviços Prestados; ▪ Elogio a servidores/serviços prestados; ▪ Tráfico de Drogas; ▪ Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos.

3.3 Manifestações por Meio de Entrada

De um modo geral, houve aumento de 17,4% nos registros das manifestações de ouvidoria. Os meios de entrada que apresentaram redução foram apenas a Central 155 e as Redes Sociais.

A redução nos registros da Central de Atendimento 155 deve-se ao número expressivo de atendimentos realizados em 2020, em virtude da alta busca por informações relacionadas à pandemia e aos programas sociais lançados pelo governo. Importante destacar que a Central tem cada vez mais se confirmado como o principal canal de atendimento utilizado pelos cidadãos.

O formulário eletrônico disponibilizado na plataforma Ceará Transparente, onde o próprio cidadão registra sua demanda, teve aumento de 7% nos registros, se comparado com o ano de 2020.

No tocante às manifestações provenientes das ferramentas gerenciadas pela Arce, Cagece e Sesa, todas tiveram aumento nos registros, com exceção no sistema SGO da Cagece que teve pequena redução.

Tabela 06
Manifestações por Meio de Entrada

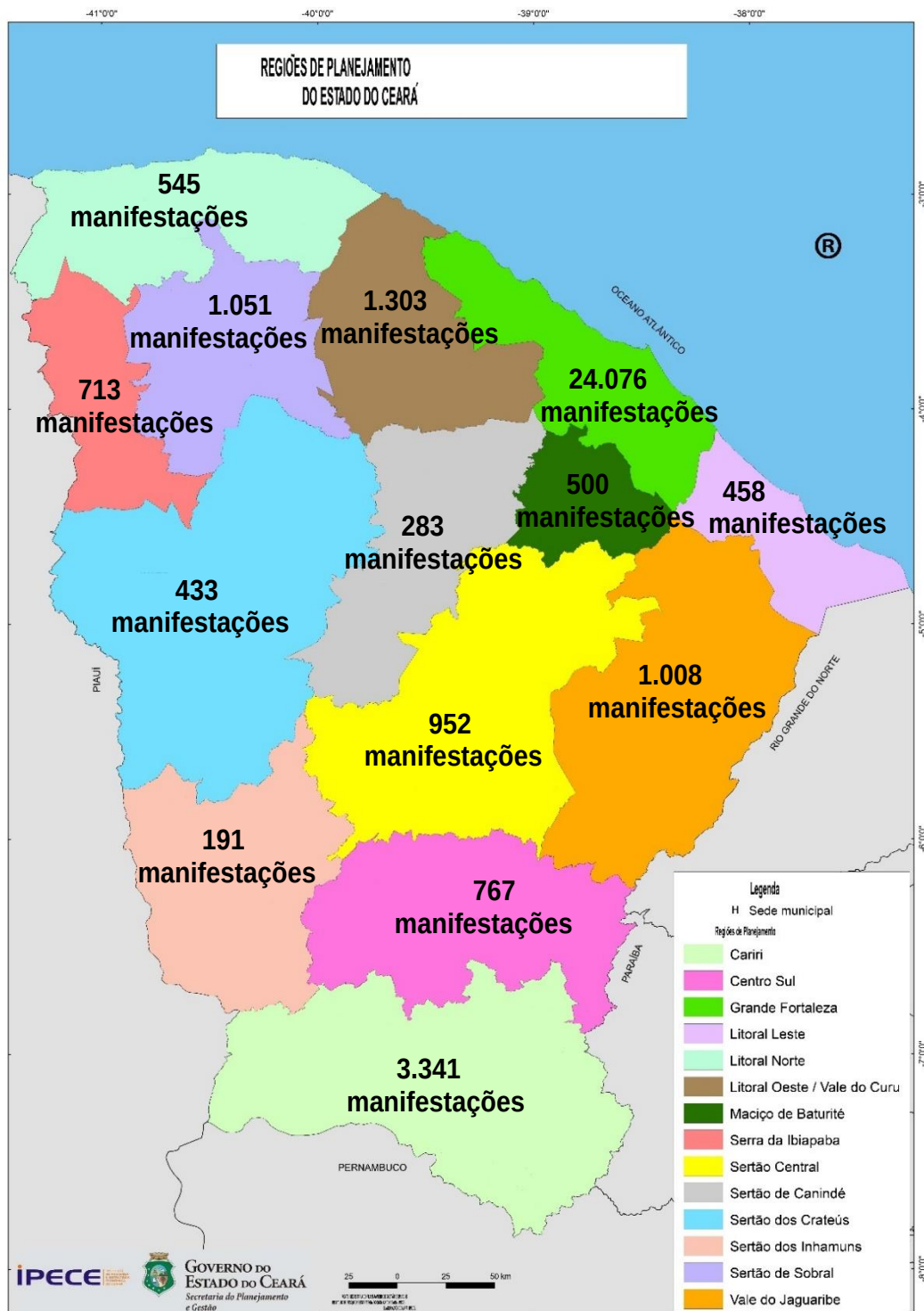
Sistema	Meio de Entrada	2020	2021	Variação
Ceará Transparente – CT	Telefone (Central 155)	32.125	29.729	↓ - 8%
	Internet (Ceará Transparente)	22.315	24.000	↑ 7%
	Telefone Fixo (Diversos)	2.809	8.335	↑ 66,2%
	E-mail (Diversos)	1.449	3.441	↑ 57,8%
	Presencial (Diversos)	1.258	3.132	↑ 59,8%
	Caixa de Sugestões (SESA)	905	2.667	↑ 66%
	CearáApp	302	791	↑ 61,8%
	Redes Sociais* (CGE)	426	217	↓ - 96,3%
	Carta (Diversos)	13	18	↑ 27,7%
	WhatsApp	--	02	--
	Total CT	61.602	72.332	↑ 17,4%
Ouvidoria do SUS/OuvWeb	SESA (Presencial, Caixa de Sugestão/Coletora, Telefone, E-mail, OuvidorSUS, Outros)	7.457	12.018	↑ 61,1%
Sistema de Ouvidoria da ARCE - SOA	Arce (Telefone, E-mail, Balcão, Portal e Carta)	357	530	↑ 48,4%
Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGO	CAGECE (Procon, Caixa de Sugestão, ARCE, Afcor, Portal, Telefone)	8.296	8.132	↓ -1,9%
	Total	77.712	93.012	↑ 19,6%

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 em sua demanda.

Destaca-se que em 35.199 demandas, o que representa 48,6% de todas as manifestações, não houve a identificação do município, principalmente nos registros anônimos, além disso, 1.512 (2,1%) demandas foram oriundas de outros estados brasileiros, o que será detalhado mais adiante.

Considerando apenas as manifestações registradas na plataforma Ceará Transparente com a identificação de municípios cearenses (35.621 demandas) e fazendo a relação com a população residente estimada no Estado do Ceará em 2021, que foi de 9.240.580 habitantes, foi obtido o índice de participação da população na Ouvidoria de **0,38%**. 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 conseguiria atingir 1% da população cearense.

Tabela 07
Manifestações por Macrorregião/População/Meio de Entrada

Macrorregião de Planejamento	Quantidade de Manifestações 2020 vs. População da Região	Quantidade de Manifestações 2021 vs. População da Região	Percentual do Meio de Entrada Utilizado por População/Região da Região em 2021
Grande Fortaleza	22.833 demandas 0,55% da população	24.076 demandas↑ 0,58% da população	Central 155: 11.912 Internet: 9.789 Cx. de Sugestões: 826
Cariri	2.432 demandas 0,24% da população	3.341 demandas↑ 0,32% da população	Internet: 1.434 Central 155: 1.201 Presencial: 501
Litoral Oeste/Vale do Curu	1.181 demandas 0,24% da população	1.303 demandas↑ 0,32% da população	Presencial: 516 Central 155: 449 Internet: 279
Sertão de Sobral	903 demandas 0,18% da população	1.051 demandas↑ 0,21% da população	Internet: 458 Central 155: 421 Presencial: 91
Vale do Jaguaribe	760 demandas 0,19% da população	1.008 demandas↑ 0,25% da população	Presencial: 516 Central 155: 449 Internet: 279
Sertão Central	707 demandas 0,18% da população	952 demandas↑ 0,24% da população	Internet: 328 Caixa de sugestões: 298 Central 155: 213
Serra da Ibiapaba	745 demandas 0,20% da população	713 demandas↓ 0,19% da população	Central 155: 340 Internet: 317 Outros: 56
Centro Sul	597 demandas 0,15% da população	767 demandas↑ 0,19% da população	Central 155: 310 Internet: 256 Caixa de sugestões: 94
Litoral Norte	518 demandas 0,13% da população	545 demandas ↑ 0,13% da população	Internet: 254 Central 155: 146 Presencial: 114

Maciço de Baturité	504 demandas 0,20% da população	500 demandas↓ 0,20% da população	Central 155: 211 Internet: 133 Presencial: 127
Litoral Leste	375 demandas 0,18% da população	458 demandas↑ 0,22% da população	Internet: 205 Central 155: 196 Outros: 57
Sertão de Crateús	336 demandas 0,10% da população	433 demandas↑ 0,12% da população	Internet: 284 Central 155: 118 Outros: 31
Sertão de Canindé	260 demandas 0,12% da população	283 demandas↑ 0,14% da população	Central 155: 131 Internet: 118 Outros: 34
Sertão dos Inhamuns	217 demandas 0,16% da população	191 demandas↓ 0,14% da população	Internet: 100 Central 155: 61 Outros: 30

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 2021 (Dados IPECE/IBGE).

De acordo com os números apresentados na tabela anterior, observa-se que praticamente todas as macrorregiões apresentaram aumento nos registros de manifestações no ano de 2021, com exceção das macrorregiões Serra da Ibiapaba, Maciço do Baturité e Sertão dos Inhamuns, que tiveram redução nos registros. Foram apresentados também os canais mais utilizados pela população em cada macrorregião, tendo destaque para Central 155, Internet (Formulário Ceará Transparente), Caixa de Sugestões e Atendimento Presencial.

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	19.038
	Maracanaú	1.191
	Caucaia	1.043
	Maranguape	417
	Eusébio	384
Cariri	Juazeiro do Norte	1.716
	Crato	476
	Barbalha	181
	Várzea Alegre	115
	Missão Velha	88
Litoral Oeste/Vale do Curu	Itapipoca	810
	Tururu	99
	Umirim	71
	Amontada	68
	Itapajé	61
Sertão de Sobral	Sobral	664
	Massapê	56
	Santana do Acaraú	42

	Frecheirinha	39
	Cariré	36
Vale do Jaguaribe	Russas	245
	Morada Nova	203
	Limoeiro do Norte	188
	Jaguaribe	73
	Tabuleiro do Norte	61
Serra da Ibiapaba	Tianguá	232
	São Benedito	100
	Viçosa do Ceará	85
	Carnaubal	59
	Ipu	54
Sertão Central	Quixadá	432
	Quixeramobim	209
	Mombaça	58
	Ibicuitinga	53
	Pedra Branca	44
Centro Sul	Iguatu	311
	Icó	115
	Acopiara	78
	Quixelô	60
	Cedro	50
Litoral Norte	Acaraú	132
	Camocim	69
	Itarema	63
	Jijoca de Jericoacoara	60
	Granja	48
Maçço de Baturité	Baturité	123
	Redenção	63
	Aracoiaba	61
	Itapiúna	53
	Capistrano	40
Litoral Leste	Aracati	224
	Beberibe	83
	Jaguaruana	56
	Fortim	44
	Icapuí	30
	Itaiçaba	21
Sertão de Crateús	Crateús	120
	Santa Quitéria	83
	Nova Russas	64
	Independência	42
	Ipueiras	34
Sertão de Canindé	Canindé	167
	Boa Viagem	54
	Paramoti	19
	Caridade	16
	Madalena	14
	Itatira	13
Sertão dos Inhamuns	Tauá	106
	Parambu	46
	Arneiroz	15
	Aiuaba	12
	Quiterianópolis	12

Fonte: Ceará Transparente - CT

Tabela 09
Manifestações por Regiões Brasileiras

Regiões	Quantidade de Manifestações 2021
Sudeste	743
Nordeste, exceto Ceará	375
Sul	177
Centro-Oeste	136
Norte	81

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 2020	Quantidade de Manifestações 2021	Canais Utilizados
Outros Estados do Brasil	1.272	1.512	Internet: 1.446
			E-mail: 19
			Presencial: 18
			Ceará App: 06
			Telefone: 16
			Caixa de Sugestões: 06
			Redes Sociais: 01
Não Informado	17.774	35.199	Telefone 155: 13.694
			Internet: 8.262
			Telefone: 7.764
			E-mail: 3.208
			Caixa de sugestões: 948
			Presencial: 750
			Ceará App: 363
			Redes Sociais: 199
			Carta: 11
			WhatsApp: 01

Fonte: Ceará Transparente - CT

Quadro 02
Principais Assuntos por Macrorregião/Órgão

Macrorregião de Planejamento/ Outros	Principais Assuntos - 2021
Grande Fortaleza	• Insatisfação com os serviços prestados: 2.528 • Coronavírus-Covid-19: 2.213 • Carteira Nacional de Habilitação: 1.303 • Elogio a servidor/serviços prestados: 1.163 • Informação sobre servidores: 965 • Fatura/Conta de Água: 953

Cariri	• Insatisfação com os serviços prestados: 317 • Gestão dos equipamentos de saúde: 306 • Falta de Água: 256 • Assistência à saúde: 245 • Carteira Nacional de Habilitação: 179 • Coronavírus-Covid-19: 178
Vale do Jaguaribe	• Elogio a servidor/serviços prestados: 159 • Insatisfação com os serviços prestados: 120 • Carteira Nacional de Habilitação: 67 • Gestão dos equipamentos de saúde: 53 • Tramitação de Processo Administrativo: 50
Litoral Oeste/Vale do Curu	• Assistência à Saúde: 514 • Falta de Água: 119 • Elogio a servidor/serviços prestados: 102 • Insatisfação com os serviços prestados: 73 • Coronavírus-Covid-19: 47
Serra da Ibiapaba	• Carteira Nacional de Habilitação: 134 • Insatisfação com os serviços prestados: 63 • Falta de Água: 39 • Coronavírus-Covid-19: 37 • Tramitação de processos fiscais: 28 • Informação sobre servidor: 26
Sertão Central	• Elogio a servidor/serviços prestados: 297 • Falta de Água: 62 • Assistência à saúde: 59 • Coronavírus-Covid-19: 48 • Gestão dos equipamentos de saúde: 48 • Insatisfação com os serviços prestados: 48
Sertão de Sobral	• Carteira Nacional de Habilitação: 115 • Assistência à Saúde: 90 • Assistência farmacêutica: 88 • Coronavírus-Covid-19: 68 • Insatisfação com os serviços prestados: 66 • Informação sobre servidores: 49
Centro Sul	• Carteira Nacional de Habilitação: 127 • Assistência à Saúde: 82 • Insatisfação com os serviços prestados: 49 • Orientações em saúde: 44 • Tramitação de Processos administrativos: 43 • Coronavírus-Covid-19: 33
Sertão de Canindé	• Carteira Nacional de Habilitação: 24 • Elogio a servidor/serviços prestados: 20 • Insatisfação com os serviços prestados: 19 • Tramitação de Processos administrativos: 16

	• Coronavírus-Covid-19: 15 • CNH Popular: 14
Maciço de Baturité	• Elogio a servidor/serviços prestados: 125 • Insatisfação com os serviços prestados: 51 • Falta de água: 50 • Carteira Nacional de Habilitação: 30 • Coronavírus-Covid-19: 27 • Informação sobre servidores: 18
Sertão de Crateús	• Informação sobre servidores: 29 • Carteira Nacional de Habilitação: 27 • Coronavírus-Covid-19: 24 • Insatisfação com os serviços prestados: 24 • Falta de água: 22 • CNH Popular 22
Litoral Leste	• Elogio a servidor/serviços prestados: 55 • Insatisfação com os serviços prestados: 41 • Coronavírus-Covid-19: 24 • Tramitação de processos administrativos: 19 • Falta de água: 17 • Ceará Credi - Programa de microcrédito: 16
Litoral Norte	• Assistência à Saúde: 103 • Carteira Nacional de Habilitação: 56 • Coronavírus-Covid-19: 30 • Informação sobre servidores: 23 • Insatisfação com os serviços prestados: 21 • Tramitação de processos administrativos: 16
Sertão dos Inhamuns	• Elogio a servidor/serviços prestados: 27 • Insatisfação com os serviços prestados: 21 • Assistência à Saúde: 11 • Tramitação de processos administrativos: 10 • Carteira Nacional de Habilitação: 09 • Fatura da Cagece: 09
Outras Regiões do Brasil	• Tramitação de processos administrativos e fiscais: 121 • Orientação sobre a prestação de serviços: 79 • Concurso público/seleção: 42 • Serviço de mercadoria em trânsito: 31 • Aeroportos regionais: 11
Não Informado	• Insatisfação com os serviços prestados: 3.531 • Coronavírus-Covid-19: 3.030 • Atendimento telefônico: 2.892 • Fatura da Cagece: 1.874 • Conduta inadequada de servidor: 1.210 • Descumprimento de prazos e serviços: 900 • Orientações sobre a prestação de serviços: 884

	Falta de água: 798
--	--

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.

3.5. Manifestações com assunto Coronavírus

Desde 2020, foram disponibilizadas 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, é 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 acerca dessa temática.

Conforme tabela a seguir, no ano de 2021, foram registradas 5.849 manifestações com assunto relacionado ao Coronavírus (Covid-19), um aumento de 5,6% em referência ao ano de 2020. Os órgãos que mais tiveram manifestações com esse assunto foram: Sesa, Casa Civil, Seduc, SSPDS, Secult, PMCE, SPS, Setur, Seinfra e Metrofor.

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

Sub-assuntos das Manifestações	Quantitativo
Vacinação Covid-19 (plano, calendário, grupos e etapas)	1.512
Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados	1.134
Ações de prevenção e combate ao coronavírus	1.010
Auxílio financeiro para os profissionais do setor de eventos	580
Vale gás de cozinha	269
Programa especial de alimentação estudantil	144
Vacinação Covid-19 (irregularidades no procedimento de vacinação. Exemplo: grupos prioritários e etapas)	122
Isenção na conta de energia	114
Funcionamento de escolas e procedimentos escolares - aula on-line	111
Insatisfação com as ações e medidas adotadas pelo governo do estado	107
Plano de retomada das atividades econômicas/reabertura do comércio e de atividades diversas	104

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 2021

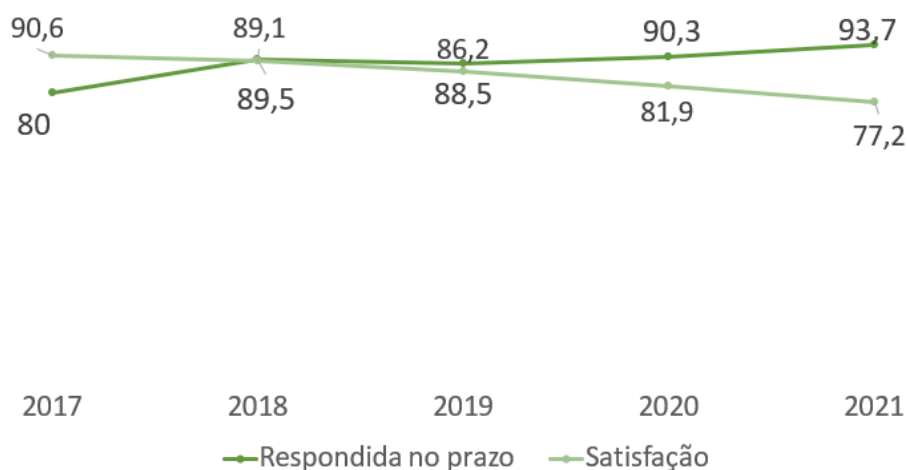
Índice de Resolubilidade em 2021 (Manifestações respondidas no prazo)	93,7%
Índice de Satisfação em 2021	77,25%

Fonte: Ceará Transparente - CT

Percebe-se que em 2021, o resultado do índice de resolubilidade foi alcançado, enquanto o índice de satisfação não foi atingido.

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 2021, 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 20 dias, podendo ser prorrogável por mais 10 dias, como previsto no Decreto Estadual nº. 33.485/2020.

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	2020	2021
Manifestações respondidas no prazo	90,32%% (55.640)	93,70% (67.773)
Manifestações respondidas fora do prazo	9,07% (5.587)	5,33% (3.858)
Manifestações não concluídas (em atraso)	0,61% (375)	0,97% (701)

Fonte: Ceará Transparente – CT (Relatório de Resolubilidade) Índice de 2020 coletados em 05/03/2021 e Índice de 2021 coletados em 03/02/2022;

O tempo médio de resposta de todas as ouvidorias setoriais no ano de 2021 foi de **08 dias**, tendo como base as manifestações finalizadas até o dia 03 de fevereiro de 2022.

Tabela 14
Resolubilidade – Tipos de Manifestação

Índice de Resolubilidade por Manifestação	
Tipo de Manifestação	Índice de Resolubilidade
Elogio	99,0%
Sugestão	94,0%
Solicitação	94,2%
Reclamação	93,1%
Denúncia	90,6%

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 tipologia.

Tabela 15
Resolubilidade – Ouvidorias Tipo I
Até 80 manifestações/ano

Órgão	Respondidas no prazo	Respondidas fora do prazo	Pendentes	Total	Índice de resolubilidade
AESP/CE	70	0	0	70	100%
CEASA	23	0	0	23	100%
CEGÁS	16	0	0	16	100%
CASA MILITAR	26	0	0	26	100%
CIPP/CE	69	0	0	69	100%
EGPCE	37	0	0	37	100%
ETICE	21	0	0	21	100%
FUNCAP	30	0	0	30	100%
FUNCEME	11	0	0	11	100%
FUNTELC	2	1	0	3	66,67%
IPECE	51	1	0	52	98,08%
NUTEC	6	9	0	15	40%
SECITECE	36	12	1	49	73,47%
SEJUV	63	0	0	63	100%
SOHIDRA	42	13	1	56	75%
SUPESP	3	0	0	3	100%
SRH	25	5	0	30	83,33%
VICEGOV	44	1	0	45	97,78%
ZPECE	3	0	0	3	100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório de resolubilidade gerado em 02/02/2022

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 90% foram: AESP, CEASA, CEGAS, CASA MILITAR, CIPP/CE, EGPCE, ETICE, FUNCAP, FUNCEME, IPECE, SEJUV, SUPESP, VICEGOV e ZPECE

Tabela 16
Resolubilidade – Ouvidorias Tipo II
De 81 a 300 manifestações/ano

Órgão	Respondidas no prazo	Respondidas fora do prazo	Pendentes	Total	Índice de resolubilidade
ADAGRI	35	48	12	95	36,84%
CEE	163	0	0	163	100%
COGERH	101	20	0	121	83,47%
EMATERCE	117	0	0	117	100%
ESP/CE	88	0	0	88	100%
SCIDADES	87	0	0	87	100%
IDACE	118	3	0	121	97,52%
SDA	127	0	0	127	100%

SEAS	99	13	0	112	88,39%
SETUR	202	1	0	203	99,51%
URCA	89	50	35	174	51,15%
UVA	214	27	0	241	88,80%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório de resolubilidade gerado em 02/02/2022

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 90% foram: CEE, SCIDADES, EMATERCE, ESP/CE, IDACE, SDA e SETUR.

Tabela 17
Resolubilidade – Ouvidorias Tipo III
De 301 a 1.000 manifestações/ano

Órgão	Respondidas no prazo	Respondidas fora do prazo	Pendentes	Total	Índice de resolubilidade
ADECE	792	2	0	794	99,75%
ARCE	533	0	0	533	100%
CBMCE	568	1	0	569	99,82%
CGE	423	2	0	425	99,53%
FUNECE	346	64	21	431	80,28%
ISSEC	487	0	0	487	100%
JUCEC	627	189	5	821	76,37%
METROFOR	867	0	0	867	100%
PEFOCE	329	15	0	344	95,64%
PGE	478	4	0	482	99,17%
SECULT	570	50	11	631	90,33%
SEDET	619	0	0	619	100%
SEINFRA	391	0	0	391	100%
SEMA	307	1	0	308	99,68%
SEMACE	435	0	0	435	100%
SEPLAG	825	2	0	827	99,76%
SOP	166	114	111	391	42,46%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório de resolubilidade gerado em 02/02/2022

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 90% foram: ADECE, ARCE, CBMCE, CGE, ISSEC, METROFOR, PEFOCE, PGE, SECULT, SEDET, SEINFRA, SEMA, SEMACE e SEPLAG.

Tabela 18
Resolubilidade – Ouvidorias Tipo IV
Acima de 1.000 manifestações/ano

Órgão	Respondidas no prazo	Respondidas fora do prazo	Pendentes	Total	Índice de resolubilidade
CAGECE	17.972	0	0	17.972	100%
CASA CIVIL	1.536	9	0	1.545	99,42%
CEARÁPREV	2.480	242	16	2.738	90,58%
CGD	1.468	0	0	1.468	100%
DETRAN	5.894	1.201	43	7.138	82,57%
PCCE	1.303	1	0	1.304	99,92%
PMCE	2.787	126	0	2.913	95,67%
SAP	1.933	14	0	1.947	99,28%
SEDUC	2.452	208	1	2.661	92,15%
SEFAZ	5.485	2	0	5.487	99,96%
SESA	10.331	1.366	456	12.153	85,01%
SPS	1.641	0	0	1.641	100%
SSPDS	1.632	4	0	1.636	99,76%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório de resolubilidade gerado em 02/02/2022

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 90% foram: CAGECE, CASA CIVIL, CEARÁPREV, CGD, PCCE, PMCE, SAP, SEDUC, SEFAZ, SPS e SSPDS.

Os principais fatores observados nos acompanhamentos realizados, pela CGE, junto às Ouvidorias Setoriais para o baixo índice de cumprimento do prazo de resposta em algumas setoriais, foram:

- ❖ 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 2021. 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.

É verificada ainda junto ao cidadão sua percepção quanto à resolução de sua demanda apresentada à ouvidoria, sendo extraído o indicador de resolutividade que será detalhado mais adiante.

Tabela 19
Resultado Geral da Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Média/Nota 2020	Índice 2020	Média/Nota 2021	Índice 2021	Total de respondentes da pesquisa em 2021
Satisfação com o Serviço	4,16	83,2%	3,85	77,0%	4.488 Cidadãos

de Ouvidoria					responderam à pesquisa Amostra de 6,3%
Satisfação com o tempo de resposta	3,97	79,4%	3,83	76,6%	
Satisfação com o canal de registro da manifestação	4,34	86,8%	4,15	83,0%	
Qualidade da resposta	3,91	78,2%	3,62	72,4%	
Índice de Satisfação	4,09	81,9%	3,86	77,2%	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório da Pesquisa de Satisfação gerado em 03/02/2022.

De acordo com os resultados apresentados na tabela acima, no ano de 2021, 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 3,83 e 3,62, respectivamente.

Essa insatisfação pode estar relacionada com a falta de clareza nas respostas, com o não atendimento às expectativas dos cidadãos no que corresponde à resolução do problema, 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 20
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.	3,49	69,8% Confiança
Nota atribuída após usar o serviço de Ouvidoria.	3,91	78,2% Satisfação
Índice de Expectativa	12% ↑	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório da Pesquisa de Satisfação gerado em 03/02/2022.

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

Tabela 21
Pesquisa de Satisfação – Tipos de Manifestação

Índice de Satisfação por Manifestação	
Tipos de Manifestação	Índice de Satisfação
Elogio	96,6%

Sugestão	86,9%
Solicitação	81,4%
Reclamação	74,6%
Denúncias	67,1%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório da Pesquisa de Satisfação gerado em 14/02/2021

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 2021, por terem apresentado os menores resultados.

No questionário da pesquisa de satisfação também é disponibilizada uma pergunta para mensurar a resolutividade das manifestações. O objetivo da pergunta é medir o índice de resolução das demandas apresentadas pelos cidadãos, por meio da pergunta: **“Você considera que a demanda foi resolvida?”**

Tabela 22
Pesquisa de Satisfação – Índice de Resolutividade das Demandas

Índice de Resolutividade		
Você considera que a demanda foi resolvida?	Total de Respostas	Percentual
Sim	1.469	32,7%
Parcialmente	1.175	26,2%
Não	1.844	41,1%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório da Pesquisa de Satisfação gerado em 03/02/2022.

Conforme se verifica na tabela acima, 2.644 cidadãos informaram, na pesquisa de satisfação, que as suas demandas foram resolvidas ou parcialmente resolvidas, o que corresponde a 58,9% dos cidadãos que responderam à pesquisa.

A seguir será apresentada a relação dos principais assuntos das manifestações de ouvidoria no ano de 2021, relacionado com os indicadores de prazo de resposta e de satisfação, a partir da percepção do cidadão.

Tabela 23
Assunto/Indicadores

Assuntos/Serviços	Índice do Prazo de Resposta	Índice de Satisfação	Índice de Resolução	Total de Manifestações
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos)	92,78%	75,45%	49,0%	6.999
Coronavírus-Covid-19 (Diversos)	89,7%	70,6%	50,6%	5.849
Atendimento telefônico (Diversos)	98,0%	83,8%	62,0%	3.527
Fatura da conta de água (Cagece)	100%	71,5%	36,8%	3.025
Carteira Nacional de Habilitação - CNH (Detran)	89,3%	80,1%	73,5%	2.990
Elogio a servidor público/colaborador (Diversos)	98,7%	96,8%	98,6%	2.663

Assistência à saúde (Sesa)	83,4%	75,7%	45,0%	2.435
Tramitação de processo administrativo (Diversos)	86,5%	76,0%	57,7%	2.066
Informação sobre servidor (Diversos)	97,2%	76,7%	62,0%	2.053
Falta de água (Cagece)	100%	83,0%	56,6%	2.002

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório da Pesquisa de Satisfação gerado em 02/03/2022.

Nas tabelas a seguir, serão apresentados os índices de satisfação (geral) nos anos de 2020 e 2021, por tipo de ouvidoria setorial.

Tabela 24
Satisfação – Ouvidorias Tipo I
Até 80 manifestações/ano

Órgão	Índice de Satisfação 2020	Índice de Satisfação 2021	Variação Índices 2020/2021	Total de Respondentes	
				2020	2021
AESP/CE	90%	80,9%	-10,1% ↓	01	11
CEASA	83,7%	58%	-30,7% ↓	04	04
CEGÁS	92,1%	--	--	07	00
CASA MILITAR	--	80%	--	00	02
CIPP/CE	81%	90%	11,1% ↑	05	04
EGP/CE	--	56%	--	00	05
ETICE	100%	55%	-45,0% ↓	02	01
FUNCAP	90%	85%	-5,6% ↓	03	03
FUNCEME	87,5%	95%	8,6% ↑	04	02
FUNTELC	95%	95%	0,0%	01	01
IPECE	88,7%	85%	-4,2% ↓	04	03
NUTEC	--	65%	--	00	02
SECITECE	100%	76,4%	-23,6% ↓	03	07
SEJUV	80,7%	84%	4,1% ↑	08	04
SOHIDRA	97%	86,3%	-11,0% ↓	05	08
SUPESP	--	100%	--	00	01
SRH	98,3%	75%	-23,7% ↓	03	03
VICEGOV	100%	90%	-10,0% ↓	01	01
ZPE CEARÁ	--	--	--	00	00

Fonte: Plataforma Ceará Transparente - Relatórios da Pesquisa de Satisfação de 2021 gerados em 03, 04 e 07/02/2022

Tabela 25
Satisfação – Ouvidorias Tipo II
De 81 a 300 manifestações/ano

Órgão	Índice de Satisfação 2020	Índice de Satisfação 2021	Variação Índices 2020/2021	Total de Respondentes	
				2020	2021
ADAGRI	31,6%	62,5%	97,78% ↑	03	03
CEE	75,5%	87,2%	15,50% ↑	20	23
COGERH	91,5%	76,1%	-16,83% ↓	13	08
EMATERCE	98,2%	86,3%	-12,12% ↓	11	08

ESP/CE	83,1%	53,3%	-35,86% ↓	11	15
IDACE	93,6%	93,6%	0,00%	15	18
SCIDADES	98%	86,2%	-12,04% ↓	15	06
S.D.A	98,6%	74,4%	-24,54% ↓	15	17
SEAS	90,8%	54,6%	-39,87% ↓	06	13
SETUR	84,2%	81,8%	-2,85% ↓	07	11
URCA	71,5%	60%	-16,08% ↓	10	09
UVA	76,2%	75,3%	-1,18% ↓	16	42

Fonte: Plataforma Ceará Transparente - Relatórios da Pesquisa de Satisfação de 2021 gerados em 03, 04 e 07/02/2022

Tabela 26
Satisfação – Ouvidorias Tipo III
De 301 a 1.000 manifestações/ano

Órgão	Índice de Satisfação 2020	Índice de Satisfação 2021	Variação Índices 2020/2021	Total de Respondentes	
				2020	2021
ADECE	--	82,8%	--	00	35
ARCE	79,4%	65,0%	-18,14% ↓	71	54
CBMCE	83%	85,8%	3,37% ↑	33	79
CGE	81,6%	55,7%	-31,74% ↓	64	43
FUNECE	71,7%	69,6%	-2,93% ↓	30	75
ISSEC	74%	76,3%	3,11% ↑	88	26
JUCEC	77,2%	71,7%	-7,12% ↓	61	53
METROFOR	83,7%	74,2%	-11,35% ↓	94	54
PEFOCE	81,6%	85,8%	5,15% ↑	32	35
PGE	86,5%	78,5%	-9,25% ↓	42	59
SECULT	64,6%	72,1%	11,61% ↑	15	42
SEDET	78%	69,6%	-10,77% ↓	05	32
SEINFRA	86,9%	69,6%	-19,91% ↓	55	18
SEMA	82,7%	78,8%	-4,72% ↓	11	42
SEMACE	84,2%	58,0%	-31,12% ↓	28	27
SEPLAG	86,3%	81,0%	-6,14% ↓	183	129
SOP	86,9%	80,0%	-7,94% ↓	58	28

Fonte: Plataforma Ceará Transparente - Relatórios da Pesquisa de Satisfação de 2021 gerados em 03, 04 e 07/02/2022

Tabela 27
Satisfação – Ouvidorias Tipo IV
Acima de 1.000 manifestações/ano

Órgão	Índice de Satisfação 2020	Índice de Satisfação 2021	Variação Índices 2020/2021	Total de Respondentes	
				2020	2021
CAGECE	83,4%	80,1%	-3,96% ↓	2.074	450
CASA CIVIL	82,7%	76,2%	-7,86% ↓	155	110
CEARAPREV	76,4%	77,0%	0,79% ↑	60	261
CGD	74,4%	76,2%	2,42% ↑	30	142
DETRAN	78,8%	75,1%	-4,70% ↓	803	564
POLÍCIA CIVIL	81,1%	73,5%	-9,37% ↓	144	98

PMCE	78,8%	79,3%	0,63% ↑	235	250
SAP	87,4%	79,8%	-8,70% ↓	134	84
SEDUC	82,7%	73,3%	-11,37% ↓	304	249
SEFAZ	79,6%	73,3%	-7,91% ↓	482	682
SESA	84%	81,0%	-3,57% ↓	595	366
SPS	81,3%	77,9%	-4,18% ↓	144	71
SSPDS	70,8%	69,4%	-1,98% ↓	135	102

Fonte: Plataforma Ceará Transparente - Relatórios da Pesquisa de Satisfação de 2021 gerados em 03, 04 e 07/02/2022

Seção II – 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 2021, 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 – Relatórios 2021

Órgãos	Ação de Boas Práticas
ARCE	▪ Monitoramento da Ouvidoria da Enel (Painel de informações – Dashboard) sobre a prestação do serviço de energia elétrica.
CAGECE	▪ Abertura da Loja conceito da Ouvidoria Setorial no Shopping Rio Mar Fortaleza; ▪ Criação da Linha Direta para atendimento e desburocratização as demandas dos cidadãos provenientes do Procon Municipal; ▪ Criação da Resolução das prerrogativas de negociação para solucionar as reclamações dos clientes junto à Ouvidoria.
CBMCE	▪ Campanha de Divulgação dos Canais da Ouvidoria nas unidades descentralizadas do órgão; ▪ Atendimento WhatsApp para registro de manifestações.
CGE	▪ Atendimento virtual por meio do aplicativo WhatsApp, via agendamento; ▪ Pesquisa com servidores e colaboradores para coleta de ideias e/ou ações inovadoras para melhoria dos serviços e da atuação da Ouvidoria Setorial; ▪ Divulgação da relação dos servidores/colaboradores elogiados durante o ano por meio de cartaz (arte) na intranet.
CIDADES	▪ Divulgação dos canais oficiais da Ouvidoria Geral no Instagram institucional do órgão.
CIPP/CE	▪ Projeto de incentivo à cultura do elogio (reconhecimento pelo serviço prestado); ▪ Transparência Ouvidoria – Painéis estatísticos trimestrais; ▪ Atendimento WhatsApp para registro de manifestações.
ESP	▪ Cultura do elogio, estimulando e reconhecendo os serviços prestados;

	▪ Divulgação dos serviços da ouvidoria no órgão; ▪ Criação do layout do cartaz da ouvidoria (identificação visual); ▪ Criação de página (site) da divulgação de informações da ouvidoria; ▪ Elaboração de boletins informativos e dados da ouvidoria; ▪ Momento Ouvidoria nos cursos EAD (Divulgação da ouvidoria nos cursos à distância).
FUNCAP	▪ Atendimento WhatsApp para registro de manifestações; ▪ Apresentação de proposta e edição em normas do órgão (INs 05/2017 e 01/2021 Funcap) objetivando a transparência na concessão de bolsas, a partir de demandas oriundas da ouvidoria.
ISSEC	▪ Criação de painel de elogio de servidores e credenciadas elogiados na ouvidoria.
JUCEC	▪ Atendimento WhatsApp para registro de manifestações.
METROFOR	▪ Semana da Gentileza (orientações e sensibilização quanto ao sentimento de coletividade e bem-estar no transporte público).
POLÍCIA CIVIL	▪ Criação da página institucional da Ouvidoria Polícia Civil, com a disponibilização de informações gerenciais da ouvidoria; ▪ Realização de Curso básico para servidores em parceria com a CGE; ▪ Criação de procedimento (ação) para o compartilhamento de demandas com outros entes federativos; ▪ Palestra sobre Ouvidoria para os alunos do curso de formação de delegados, com a participação da Ouvidoria Setorial.
PMCE	▪ Reuniões de alinhamento interno no âmbito da Ouvidoria Setorial (Estratégia e planejamento nas ações e melhoria dos resultados e clima organizacional).
SEDET	▪ Capacitação dos servidores e colaboradores da Sedet por meio de treinamento sobre o gerenciamento dos processos da ouvidoria.
SEDUC	▪ Reconhecimento profissional a servidores e colaboradores elogiados na ouvidoria, por meio de publicação no DOE; ▪ Criação de Relatório de Denúncia da Ouvidoria; ▪ Realização de estudo e estabelecimento de metas sobre o perfil das manifestações reabertas.
SEINFRA	▪ Projeto Café com a Ouvidoria (Aproximação institucional com foco na melhoria dos resultados).
SEMA	▪ Ouvidoria: um elo entre a Sema e o cidadão (Alcançando novos públicos); ▪ Projeto Diálogos de ouvidoria; ▪ Criação da Identificação visual da ouvidoria setorial; ▪ Informes de ouvidoria – a opinião do cidadão interferindo nas decisões governamentais; ▪ Boletins mensais de ouvidoria – debatendo temas sensíveis (Empatia e assédio); ▪ Gerenciamento de riscos da ouvidoria; ▪ Ouvidoria itinerante (Divulgando e descentralizando o serviço de ouvidoria).

SEMACE	▪ Diálogos ambientais (Disseminando as ações e importância da ouvidoria).
SEPLAG	▪ Projeto Ouvir – Reconhecimento dos profissionais que contribuíram para ouvidoria; ▪ Planejamento para criação Rede Interna de Ouvidorias do Planejamento e Gestão.
SPS	▪ Serviço de acolhimento ao manifestante durante o procedimento apuratório de denúncias, vítima de Violação de Direitos Humanos.
SRH	▪ Parceria entre órgãos vinculados: SRH, Cogerh e Gerências de Bacias, no tratamento e apuração das manifestações de ouvidoria.
SSPDS	▪ Premiação Amigos da Ouvidoria, aos profissionais que contribuíram com a ouvidoria; ▪ Projeto Ouvir Cíclico (Ouvindo e cuidando dos profissionais de ouvidoria); ▪ Realização do Encontro com a Ouvidoria e áreas institucionais; ▪ Elaboração do Boletim da Ouvidoria, focando no elogio.
SUPESP	▪ Criação de folder institucional relativo à Ouvidoria Setorial da Supesp.

Fonte: Relatórios das Ouvidorias Setoriais de 2021

Seção III – Análise das Manifestações de Ouvidoria

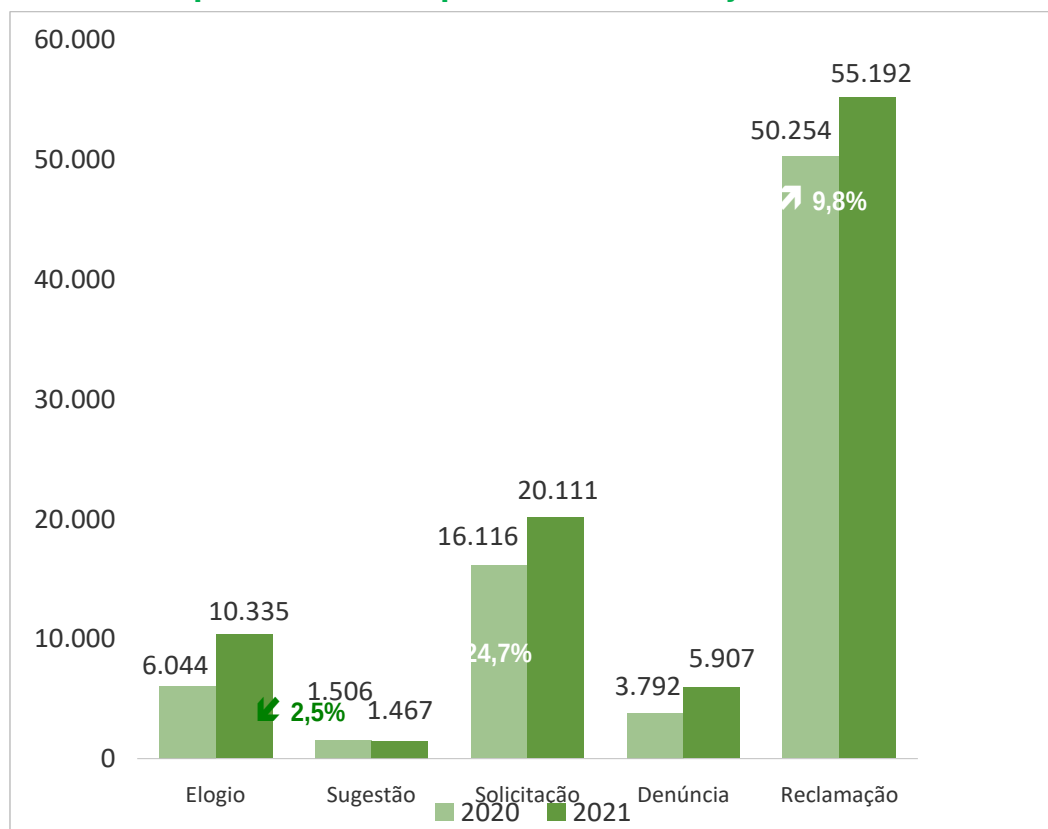
1. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS

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 administração 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 2020 e 2021. Com exceção das sugestões, que tiveram redução de 2,5%, todos os demais tipos de manifestações tiveram aumento.

Gráfico 04
Comparativo dos Tipos de Manifestação 2020/2021



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 serviço público ou aprimoramento de um já existente.

Foram registradas, no ano de 2021, em todas as ferramentas, **1.467** sugestões, representando **1,6%** de todas as demandas registradas, enquanto no ano de 2020 esse número foi de 1.506 sugestões, havendo redução de 2,5%. Na tabela a seguir está demonstrado o quantitativo de registros apenas da plataforma Ceará Transparente, é sobre esse quantitativo que trata os próximos itens.

Tabela 28
Quantitativo de Sugestões 2020/2021

Ano	Total de Sugestões Ceará Transparente	Variação
2020	1.213	↓ -25,4%
2021	904	

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 2021.

Tabela 29
Órgãos com o maior quantitativo de Sugestões

Órgãos	Total de Sugestões	%
SESA	308	34,07%
CASA CIVIL	170	18,81%
SEDUC	41	4,54%
DETRAN	34	3,76%
PMCE	29	3,21%
SSPDS	28	3,10%
CAGECE	25	2,77%
METROFOR	24	2,65%
SPS	21	2,32%
SEFAZ	15	1,66%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.1.1. Meio de Entrada

Os principais canais que os cidadãos utilizaram para registrar sugestões, no ano de 2021, foram:

- ✓ **Internet: 45,35%** (410 Sugestões)
- ✓ **Central de Atendimento 155: 28,2%** (255 Sugestões)
- ✓ **Caixa de Sugestões: 17,7%** (160 Sugestões)
- ✓ **Presencial: 4,4%** (40 Sugestões)
- ✓ **Outros Canais: 4,3%** (39 Sugestões)

Para sugerir, os principais canais utilizados pelos cidadãos foram a Internet (Ceará Transparente) e a Central de Atendimento 155, o que corresponde a 73,5% de todos os registros.

1.1.2. Resolubilidade

Considerando apenas as manifestações tipificadas como sugestão, a resolubilidade, no ano de 2021, foi de 94%, sendo o terceiro melhor 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 30
Classificação das Respostas - Sugestões

Classificação	Total de Sugestões	%
Demanda Procedente	653	72,23%
Parcialmente Procedente	124	13,72%
Não foi possível constatar	58	6,42%
Demanda Improcedente	48	5,31%
Outros	21	2,32%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Observa-se que 5,3% 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 31
Principais assuntos das Sugestões

Assuntos	Total	%
Coronavírus (Covid 19)	182	21,77%
Estrutura e funcionamento dos órgãos públicos	75	8,97%
Gestão dos estabelecimentos de saúde	58	6,94%
Orientações sobre o serviço de saúde	33	3,95%
Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais	33	3,95%
Concurso público/seleção	33	3,95%
Melhorias na segurança pública	19	2,27%
Assistência à saúde	16	1,91%
Programas e Projetos do Governo do Estado	14	1,67%
Reajuste Salarial	13	1,56%
Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)	12	1,44%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatórios de Dados Brutos – 03/02/2022

1.2. Elogio

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

Foram registrados, no ano de 2021, em todas as ferramentas, **10.335** elogios, representando **11,1%** de todas as demandas registradas, enquanto, no ano de 2020, esse número foi de 6.044, tendo aumento de 71%.

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. Na tabela a seguir está demonstrado o quantitativo de registros apenas da plataforma Ceará Transparente, é sobre esse quantitativo que trata os próximos itens.

Tabela 32
Quantitativo de Elogios 2020/2021

Ano	Total de Elogios Ceará Transparente	Variação
2020	2.422	↑ 92,4%
2021	4.662	

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 2021.

Tabela 33
Órgãos com maior quantitativo de Elogios

Órgãos	Total de Elogios	%
SESA	3.516	75,42%

SPS	140	3,00%
CASA CIVIL	121	2,60%
CGE	120	2,57%
PMCE	112	2,40%
POLÍCIA CIVIL	98	2,10%
DETRAN	65	1,39%
CAGECE	56	1,20%
SAP	46	0,99%
SEFAZ	44	0,94%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.2.1. Meio de Entrada

Os principais canais que os cidadãos utilizaram para registrar elogios, no ano de 2021, foram:

- ✓ **Caixa de Sugestões: 46,7%** (2.182 Elogios)
- ✓ **Central de Atendimento 155: 17,6%** (824 Elogios)
- ✓ **Presencial: 17,1%** (801 Elogios)
- ✓ **Internet: 14,1%** (660 Elogios)
- ✓ **Outros Canais: 4,1%** (195 Elogios)

Percebe-se que, para elogiar, o cidadão tem preferência por três canais: caixa de sugestões, central de atendimento 155 e presencial, o que corresponde a 81,4% 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 2021, foi de 99%, 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 34
Classificação das Respostas - Elogios

Classificação	Total de Elogios	%
Demanda Procedente	4.568	97,98%

Parcialmente Procedente	56	1,20%
Outros	18	0,43%
Não foi possível constatar	18	0,39%
Improcedente	2	0,3%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatórios de Dados Brutos – 03/02/2022

Apenas 2 manifestações de elogio foram classificadas como “improcedentes”, dessa forma não serão contempladas 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 35
Principais assuntos dos Elogios

Assuntos	Total	%
Satisfação com os serviços prestados por servidor	2.616	56,36%
Elogio ao atendimento prestado no órgão	1.348	29,04%
Assistência à saúde	250	5,41%
Gestão das unidades de saúde	121	2,61%
Elogio ao governador do estado	97	2,10%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatórios de Dados Brutos – 03/02/2022

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 2021, foram registradas em todas as ferramentas, **20.111** solicitações, representando **21,6%** de todas as demandas registradas, enquanto no ano de 2020 esse número foi de 16.116, representando um aumento de 24,7%. Na tabela a seguir está demonstrado o quantitativo de registros apenas da plataforma Ceará Transparente, é sobre esse quantitativo que trata os próximos itens.

Tabela 36
Quantitativo de Solicitações 2020/2021

Ano	Total de Solicitações Ceará Transparente	Variação
2020	14.569	↑ 24,2%
2021	18.126	

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 2021.

Tabela 37
Órgãos com maior quantitativo de Solicitações

Órgãos	Total de Solicitações	%
CAGECE	4249	23,44%
SEFAZ	2479	13,68%
SESA	2065	11,39%
DETRAN	1328	7,33%
CEARAPREV	1113	6,14%
SEDUC	745	4,11%
PMCE	693	3,82%
CASA CIVIL	549	3,03%
ADECE	397	2,19%
SEPLAG	365	2,01%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório de Dados Brutos, de 03/02/2022

1.3.1. Meio de Entrada

Os principais canais que os cidadãos utilizaram para registrar solicitações no ano de 2021 foram:

- ✓ **Internet: 41,8%** (7.583 Solicitações)
- ✓ **Central de Atendimento 155: 20,2%** (3.674 Solicitações)
- ✓ **Telefone: 18,4%** (3.344 Solicitações)
- ✓ **E-mail: 12,7%** (2.313 Manifestações)
- ✓ **Presencial: 4,8%** (876 Solicitações)
- ✓ **Outros Canais: 1,8%** (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 62% 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 2021, foi de 94,2%, na plataforma Ceará Transparente, sendo o segundo 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 38
Classificação das Respostas - Solicitações

Classificação	Total de Solicitações	%
Demanda Procedente	11.712	64,61%
Parcialmente Procedente	2.497	13,78%
Demanda Improcedente	2.441	13,47%
Não foi possível constatar	1.078	5,95%
Outros	398	2,30%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatórios de Dados Brutos – 03/02/2022

Como demonstrado na tabela acima, 13,4% 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 39
Principais assuntos das Solicitações

Assuntos	Total	%
Atendimento Telefônico	997	6,49%
Coronavírus (Covid 19)	991	6,46%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	974	6,34%
Tramitação de processos administrativos	814	5,30%
Informação sobre servidor	792	5,16%
Assistência à saúde	762	4,96%
Conserto de vazamento em via pública	609	3,97%
Ceará-Credi – Programa de microcrédito	492	3,21%
Tramitação de processos fiscais	487	3,17%
Serviço de mercadoria em trânsito	384	2,50%
Faturas da conta de água	383	2,49%
Intensificação de policiamento	375	2,44%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatórios de Dados Brutos – 03/02/2022

1.4. Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa à política ou serviço público.

No ano de 2021, foram registradas em todas as ferramentas, **55.192** reclamações, representando **59,3%** de todas as demandas registradas, enquanto no ano de 2020 esse número foi de 50.254, tendo aumento de 9,8% no número de registros. Na tabela a seguir está demonstrado o quantitativo de registros apenas da plataforma Ceará Transparente, é sobre esse quantitativo que trata os próximos itens.

Tabela 40
Quantitativo de Reclamações 2020/2021

Ano	Total de Reclamações Ceará Transparente	Variação
2020	39.864	↑ 8,3%
2021	43.173	

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 2021.

Tabela 41
Órgãos com maior quantitativo de Reclamações

Órgãos	Total de Reclamações	%
CAGECE	13.462	31,18%
SESA	5.806	13,45%
DETRAN	5.573	12,91%
SEFAZ	2.365	5,48%
CEARAPREV	1.590	3,68%
PMCE	1.525	3,53%
SEDUC	1.520	3,52%
SAP	1.345	3,12%
SPS	996	2,31%
SSPDS	947	2,19%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório de Dados Brutos 03/02/2022

1.4.1. Meio de Entrada

Os principais canais que os cidadãos utilizaram para registrar reclamações no ano de 2021 foram:

- ✓ **Central de Atendimento 155:** 54,1% (23.389 Reclamações)
- ✓ **Internet:** 27,2% (11.769 Reclamações)
- ✓ **Telefone Fixo:** 11,2% (4.847 Reclamações)
- ✓ **Presencial:** 3,1% (1.376 Reclamações)
- ✓ **E-mail:** 2,1% (930 Reclamações)
- ✓ **Outros Canais:** 2,0% (862 Reclamações)

A Central de Atendimento Telefônico 155 vem sendo o principal canal utilizado pelos cidadãos para os registros de reclamações, o que corresponde a 54,1% de dos registros, seguido da internet que foi o segundo percentual mais demandado com 27,2% dos registros.

1.4.2. Resolubilidade

A resolubilidade das reclamações, em 2021, foi de 93,1%, 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 42
Classificação das Respostas - Reclamações

Classificação	Total de Reclamações	%
Demanda Procedente	23.327	54,03%
Parcialmente Procedente	8.973	20,78%
Demanda Improcedente	7.012	16,24%
Não foi possível constatar	2.915	6,75%
Outros	946	2,19%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatórios de Dados Brutos – 03/02/2022

Como demonstrado na tabela acima, 16,2% 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 43
Principais assuntos das Reclamações

Assuntos	Total	%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	6.473	14,99%
Coronavírus (Covid 19)	3.791	8,78%
Fatura da Cagece	2.514	5,82%
Carteira Nacional de Habilitação – CNH	2.237	5,18%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	1.876	4,35%
Falta de água	1.765	4,09%
Descumprimento de prazos de serviços	1.215	2,81%
Assistência à saúde	1.202	2,78%
Atendimento telefônico	1.168	2,71%
Tramitação de processo administrativo	1.012	2,34%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatórios de Dados Brutos – 03/02/2022

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.

A plataforma Ceará Transparente dispõe de um formulário específico para o registro de Denúncias de forma a estimular o cidadão a prestar todas as informações necessárias para a apuração das denúncias. No formulário são coletadas informações tais como: órgão denunciado; data da ocorrência; local da ocorrência; percepção sobre o fato; pessoas envolvidas e evidências. No quadro abaixo, serão apresentados os resultados referentes à percepção do cidadão sobre as denúncias apresentadas no ano de 2021.

Tabela 44
Quantitativo Total de Denúncias por tipo de percepção

Tipo de Percepção	Total de Denúncias Ceará Transparente
Certeza	4.809 (87,98%)
Suspeita	531 (9,71%)
Ouvir Falar	126 (2,31%)

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Como foi apresentado na tabela acima, 87,98% dos cidadãos que apresentaram denúncias em 2021 informaram ter certeza das informações que foram prestadas.

No ano de 2021, foram registradas **5.467** denúncias, representando **7,6%** de todas as demandas registradas na plataforma Ceará Transparente, enquanto no ano de 2020 foram registradas 3.528, tendo, portanto um aumento de 54,96% no número de denúncias.

Tabela 45
Quantitativo Total de Denúncias 2020/2021

Ano	Total de Denúncias Ceará Transparente	Variação
2020	3.528	↑ 54,96%
2021	5.467	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Tabela 46
Quantitativo de Denúncias por Tipo e Resolubilidade

Tipo de Denúncia	Total de Denúncias 2020	Total de Denúncias 2021	Resolubilidade em 2021
Denúncia contra o Estado	2.594	3.122	88,95%
Denúncia para o Estado	934	2.337	92,85%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório de Dados Brutos – 03/02/2022

Como já mencionado, no ano de 2020 a classificação da tabela anterior só iniciou no sistema a partir do mês julho, o que pode justificar o aumento nesses dados. Na tabela a seguir serão apresentados os órgãos que concentraram o maior volume de manifestações, por tipo denúncia, em 2021.

Tabela 47
Órgãos com maior quantitativo de Denúncias

Denúncia contra o Estado		Denúncia para o Estado	
Órgãos	Total	Órgãos	Total
CGD	986	SEFAZ	563
SAP	355	PC	280
PMCE	315	PMCE	237
SESA	277	SSPDS	222
SEDUC	255	SESA	181
SPS	221	SEMACE	136
DETRAN	87	CAGECE	111
PC	86	CBMCE	107
CAGECE	68	SEDUC	57
SSPDS	58	DETRAN	51

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório de Dados Brutos – 03/02/2022

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 48
Assuntos mais demandados – Denúncias para o Estado

Assuntos	Total de Denúncias	%
Serviço de fiscalização de empresa	510	21,82%
Coronavírus - Covid 19 (Descumprimento de medidas)	426	18,23%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	267	11,42%
Fiscalização ambiental	129	5,52%
Irregularidades nas ligações de água/esgoto (ligação clandestina)	97	4,15%
Vistoria técnica em edificação	96	4,11%
Intensificação de policiamento	65	2,78%
Tráfico de drogas	58	2,48%
Concurso público/seleção	41	1,75%
Poluição Sonora	35	1,5%

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 2021, foram:

- ✓ **Internet: 65,4%** (3.578 Denúncias)
- ✓ **Central 155: 29,0%** (1.587 Denúncias)
- ✓ **CearáApp: 2,0%** (113 Denúncias)
- ✓ **E-mail: 1,4%** (79 Denúncias)
- ✓ **Telefone fixo: 1,1%** (61 Denúncias)
- ✓ **Outros Canais: 0,9%** (49 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 tem condição de acompanhar 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 3.942 denúncias anônimas (contra o estado e para o estado), no ano de 2021, o que corresponde a 72,1% do total de denúncias. O número de registros de denúncias em anonimato aumentou 57,1% se comparado com o ano de 2020.

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 denunciante 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. Caso seja detectada a má-fé nessa forma de participação e acarrete danos a terceiros, o responsável poderá receber as sanções previstas na legislação vigente por meio das instâncias competentes.

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 2021, foi de **88,9%** e, de um modo geral, considerando todas as denúncias, o índice foi de **90,6%**, 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 49
Classificação das Denúncias (Contra o Estado)

Classificação	Total de Denúncias	%
Parcialmente Procedente	2.124	38,85%
Não foi possível constatar	1.085	19,85%
Demanda Improcedente	1.004	18,36%
Demanda Procedente	911	16,66%
Aguardando Resultado de apuração	179	3,27%
Outros	164	3,00%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Como demonstrado na tabela acima, 18,36% 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 50
Principais assuntos das Denúncias

Assuntos	Sub-assuntos	Total	%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Abuso de Poder/Autoridade; Tortura; Maus tratos; Desídia funcional; Tratamento indevido e desrespeitoso com o público; Não cumprimento do horário de trabalho; Propina/Extorsão; Etc.	697	29,3%
Apuração de responsabilidade disciplinar de servidores (Polícia Militar; Polícia Penal; Polícia Civil, CBMCE e Pefoce)	Maus tratos; Agressão física; Escalas irregulares; Torturas; Etc.	682	28,7%
Violação de direitos humanos (Pessoas com restrição de liberdade; População em situação de rua; População LGBT; Criança e adolescente; Mulheres; Violência policial; Etc.)	Abuso de autoridade; Desídia funcional; Propina; Agressão física, Extorsão	290	12,2%
Coronavírus/Covid-19	Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados; Etc.	104	4,4%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	Procedimentos policiais; Ameaça; Etc.	78	3,3%
Assédio moral	Violência verbal; Deterioração proposital das condições de trabalho; Ataques à vida pessoal; Etc.	65	2,7%
Acúmulo indevido de cargo	Acúmulo indevido de cargo	56	2,4%
Nepotismo	Contratação de parentes por empresa e Nepotismo cruzado	28	1,2%
Concurso público/seleção	Irregularidades no processo; Nomeação; Convocação de aprovados; Etc.	19	0,8%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatórios de Dados Brutos extraído em 03/02/2022

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 algumas situações, as denúncias em anonimato não recebem o mesmo tratamento e importância das denúncias identificadas, não havendo apuração adequada pelo fato do manifestante não se identificar.

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.

No ano de 2021 foi elaborado e aplicado um projeto piloto de quantificação de benefícios obtidos a partir da atividade de ouvidoria. O piloto foi realizado com foco nas manifestações do tipo denúncia, pois a CGE acompanha todo o processo dessas demandas, desde o registro até a resposta final enviada ao cidadão. Foi utilizada a plataforma Ceará Transparente de forma rudimentar para o acompanhamento dos benefícios gerados, conforme fluxo definido pela Coordenadoria de Ouvidoria.

Os resultados apresentados a seguir são referentes ao período de 13 de abril de 2021 até o dia 16 de novembro de 2021. Durante esse intervalo foram monitoradas 175 denúncias pela equipe de triagem a CGE.

A seguir as principais informações acerca desse monitoramento das ações realizadas a partir de irregularidades detectadas:

- Ciência da Ausência de Emissão de nota fiscal (nos casos de sonegação fiscal);
- Suspensão do pagamento indevido de auxílio concedido;
- Exoneração de Servidores;
- Anulação de cotação de preço no processo licitatório;
- Notificação a empresa cobrando o atendimento às especificações exigidas;

- Embargo de obras;
- Punição disciplinar de servidores;
- Ciência de ligações clandestinas de água.

1.5.8. Denúncias encaminhadas para a Coordenadoria de Correição da CGE

A Portaria nº 52/2020 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, dentre outras situações.

No ano de 2021, a Coordenaria de Correição recebeu 17 denúncias, referentes aos seguintes órgãos: CAGECE; CGE; SEAS, SEPLAG e SSPDS.

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

- Demanda Improcedente: 10 denúncias;
- Não foi possível constatar: 3 denúncias;
- Sem classificação: 2 denúncias;
- Parcialmente Procedente: 01 denúncia;
- Aguardando resultado da apuração: 01 denúncia.

Considerando apenas a denúncia que foi classificada como “parcialmente procedente” pela Coordenadoria de Correição, após a realização da apuração, essa demanda está relacionada a:

- Conduta inadequada de servidor (Prevaricação).

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

As denúncias registradas para os órgãos CGD, SAP, PMCE, SESA e SEDUC representam 70% de todas as denúncias, do tipo contra o Estado, registradas na plataforma Ceará Transparente no ano de 2021.

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 2021, 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, Policiais Penais e Policiais Cíveis), conforme quadro a seguir, devido a essência de atuação da CGD.

Quadro 04
Principais assuntos/sub-assuntos - CGD

Principais Assuntos	Principais Sub-Assuntos Quantidade de Denúncias
Apuração de Responsabilidade Disciplinar (Policiais Militares)	• Abuso de autoridade: 169 • Agressão física: 30 • Propina: 25
Apuração de Responsabilidade Disciplinar (Policiais Penais)	• Maus tratos: 180 • Agressão física: 11 • Tortura: 09
Apuração de Responsabilidade Disciplinar (Policiais Cíveis)	• Abuso de autoridade: 47 • Propina: 10 • Desídia funcional: 08

Fonte: Ceará Transparente

No tocante ao prazo de resposta das manifestações, como apresentado no índice de resolubilidade, todas as denúncias foram respondidas dentro do prazo legal pela Ouvidoria da CGD. Importante esclarecer que, na maioria dos casos, 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	Subunidades Internas Quantidade de Denúncias
Grupo Tático de	• Células de Investigação Preliminar: 742

Atividade Correccional	
Coordenadoria de Disciplina Civil	• Célula de Sindicância Civil: 99 • Célula de Processo Administrativo Disciplinar Penitenciário: 01
Ouvidoria	• Ouvidoria: 100
Coordenadoria de inteligência	• Célula de Atividade de campo: 11 • Célula de Monitoramento: 21
Controlador Geral	• Controlador Geral: 07
Célula Regional de Disciplina	• Sertão Central: 01

Fonte: Ceará Transparente

2.1.3 Classificação das Respostas

Tabela 51
Classificação das Respostas das Denúncias – CGD

Classificação	Total de Denúncias
Parcialmente Procedente	939 (95,23%)
Não foi possível constatar	37 (3,75%)
Demanda Procedente	05 (0,51%)
Demanda Improcedente	03 (0,30%)
Aguardando Resultado de apuração	01 (0,10%)
Outros	01 (0,10%)

Fonte: Ceará Transparente

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: 241 denúncias
- Maus tratos: 181 denúncias
- Processos diversos: 133 denúncias
- Agressão física: 44 denúncias
- Propina: 33 denúncias

Apesar do alto índice de manifestações classificadas como “parcialmente 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 - SAP

A Ouvidoria da SAP recebeu 355 denúncias, no ano de 2021, na plataforma Ceará Transparente, atingindo a resolubilidade de 98,3% (respostas no prazo) para esse

tipo de manifestação. As denúncias sem identificação (comunicações de irregularidades) totalizaram 312 demandas, o que corresponde a 87,8% para o período.

2.2.1 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 06
Principais assuntos/sub - assuntos - SAP

Principais Assuntos	Principais Sub-Assuntos Quantidade de Denúncias
Conduta Inadequada de Policial Penal	• Tortura, Maus Tratos e Abuso de autoridade: 188 • Não cumprimento de horário de trabalho: 04 • Suspeita e envolvimento de crime e de irregularidades: 02
Violação de Direitos Humanos contra pessoas em restrição e liberdade	• Maus Tratos: 60 • Violência física e tortura: 11

Fonte: Ceará Transparente

2.2.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias

Quadro 07
Unidades internas e equipamentos – SAP

Unidades	Equipamentos/Áreas Quantidade de Denúncias
Coordenadoria Especial da Administração Penitenciária	• Casa de privação provisória de liberdade professor Clodoaldo Pinto: 62 • Coordenadoria especial da administração penitenciária: 52 • Instituto Presídio Professor Olavo Oliveira II: 43 • Casa de privação provisória de liberdade Elias Alves da Silva: 36 • Casa de privação provisória de liberdade professor José Jucá Neto: 34 • Penitenciária Francisco Hélio Viana de Araújo: 30

Fonte: Ceará Transparente

2.2.3 Classificação das Respostas

Tabela 52
Classificação das Respostas das Denúncias – SAP

Classificação	Total de Denúncias
Demanda Improcedente	210 (59,1%)
Não foi possível constatar	107 (30,1%)

Aguardando Resultado de apuração	18 (5,0%)
Parcialmente Procedente	15 (4,2%)
Demanda Procedente	05 (1,4%)

Fonte: Ceará Transparente

De acordo com o quadro acima, 59,1% 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 Não cumprimento do horário de trabalho.

No tocante às unidades internas, a Coordenadoria Especial da Administração Penitenciária foi a que mais apresentou respostas classificadas como “improcedente”, após o procedimento de apuração.

2.2.4 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:

- Conduta inadequada de policial penal;
- Violação de Direitos Humanos;
- Custódia de presos;
- Outros.

2.3 Análise das Denúncias – PMCE

A Ouvidoria da PMCE recebeu 315 denúncias, no ano de 2021, na plataforma Ceará Transparente, atingindo a resolubilidade de 86,6% (respostas no prazo) para esse tipo de manifestação. As denúncias sem identificação (comunicações de irregularidades) totalizaram 216 demandas, o que corresponde a 68,5% para o período.

2.3.1 Principais Assuntos

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

Quadro 08
Principais assuntos/sub - assuntos – PMCE

Principais Assuntos	Principais Sub-Assuntos Quantidade de Denúncias
Conduta Inadequada de Policial Militar	• Abuso de Poder/ Abuso de Autoridade: 114 • Desídia Funcional (Negligência, Desinteresse, Má Vontade, Outros): 24 • Irregularidades Administrativas/Vantagens Indevidas: 20

	• Propina/Extorsão: 15 • Benefício indevido em escala: 14 • Uso indevido de veículo oficial: 12 • Prática de Ameaça: 11
--	--

Fonte: Ceará Transparente

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

- Abuso de Poder/ Abuso de Autoridade;
- Desídia Funcional (Negligência, Desinteresse, Má Vontade, Outros);
- Propina/Extorsão;
- Benefício indevido em escala.

2.3.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias

Quadro 09
Unidades internas e equipamentos – PMCE

Unidades	Equipamentos/Áreas Quantidade de Denúncias
Comando de Policiamento da Capital	▪ 1ª CIA/21º BPM AIS 05 (Maraponga): 07 ▪ 1ª CIA/6º BPM AIS 05 (Parangaba): 07 ▪ 1ª CIA/5º BPM AIS 04 (Centro): 06 ▪ 1ª CIA/8º BPM AIS 01 (Meireles): 06 ▪ 1ª CIA/22º BPM AIS 10 (Papicu): 06
Comando de Policiamento do Interior/Sul	▪ 2ª CIA/1º BPM AIS 18 (Aracati): 06 ▪ 5ª CIA/2º BPM AIS 19 (Crato): 06 ▪ 1ª CIA/10º BPM AIS 21 (Iguatu): 06 ▪ 1ª CIA/9º BPM AIS 20 (Quixadá): 06 ▪ 2ª CIA/9º BPM AIS 20 (Sen. Pompeu): 06
Comando de Policiamento da Região Metropolitana	▪ 1ª CIA/12ºBPM AIS 11 (Itambé-Caucaia): 11 ▪ 1ª CIA/25ºBPM AIS 13 (Eusébio): 04 ▪ 1ª CIA/24ºBPM AIS 12 (Maranguape): 04
Comando de Policiamento do Interior/Norte	▪ 3ª CIA/3ºBPM AIS 14(Camocim): 05 ▪ 1ª CIA/4ºBPM AIS 15(Canindé): 04 ▪ 1ª CIA/11ºBPM AIS 17(Itapipoca): 04 ▪ 3ª CIA/4ºBPM AIS 15(Guaramiranga): 03 ▪ 1ª CIA/4ºBPM AIS 15(Canindé): 03 ▪ 2ª CIA/7ºBPM AIS 16(Nova Russas): 03 ▪ 1ª CIA/3ºBPM AIS 14(Sobral): 03
Comando de Policiamento Especializado	• Batalhão de Policiamento Rodoviário Estadual: 12 • Batalhão de Policiamento de Guardas Externos dos Presídios: 05 • 1ª CIA/Batalhão de Policiamento Turístico (Fortaleza): 04

Fonte: Ceará Transparente

2.3.3 Classificação das Respostas

Tabela 53
Classificação das Respostas das Denúncias – PMCE

Classificação	Total de Denúncias
Não foi possível constatar	154 (48,8%)
Parcialmente Procedente	97 (30,7%)
Demanda Improcedente	33 (10,4%)
Demanda Procedente	27 (8,5%)
Aguardando resultado da apuração	04 (1,2%)

Fonte: Ceará Transparente

De acordo com a tabela acima, 48,8% 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 Sul e Comando de Policiamento da Região Metropolitana foram as que mais apresentaram respostas com a classificação “não foi possível constatar”.

O elevado percentual de denúncias com a classificação “não foi possível constatar”, pode estar indicando eventuais fragilidades na capacidade de apuração de denúncias pelas áreas competentes Polícia Militar, no entanto, importante registrar que esse percentual reduziu se comparado ao ano de 2020, quando 58,3% denúncias foram classificadas como “não foi possível constatar”.

2.3.4 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;
- Uso indevido de veículo oficial;
- Desídia funcional;
- Descumprimento de medidas de enfrentamento ao Coronavírus por parte de estabelecimentos privados;
- Prática de ameaça;
- Irregularidades Administrativas/Vantagens Indevidas;
- Propina/Extorsão;
- Outros.

2.4 Análise das Denúncias – SESA

A Ouvidoria da SESA recebeu 277 denúncias, no ano de 2021, na plataforma Ceará Transparente, atingindo a resolubilidade de 48,7% (respostas no prazo) para esse tipo de manifestação. As denúncias sem identificação (comunicados de irregularidades) totalizaram 183 demandas, o que corresponde a 66% em 2021.

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: 24 • Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho: 23 • Tratamento indevido/desrespeitoso com o público: 17 • Desídia Funcional: 11 • Não cumprimento do horário de trabalho: 10
Gestão dos equipamentos de Saúde	• Recursos humanos (Insatisfação com áreas diversas/Gestão de pessoas): 24 • Outros: 05
Coronavírus-Covid 19	• Ações de prevenção e combate ao Coronavírus: 07 • Vacinação (Irregularidades): 06 • Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados: 03 • Casos suspeitos: 03
Assédio Moral	• Violência verbal: 11 • Insatisfação com o rito do processo: 03 • Deterioração proposital das condições de trabalho: 02 • Ataques à vida pessoal: 02 • Violência física: 02
Assistência à Saúde	• Atendimentos médicos (consultas e procedimentos): 11 • Transferência de pacientes: 03

Fonte: Ceará Transparente

No tocante às manifestações respondidas fora do prazo, pela Ouvidoria da SESA, as demandas relacionadas à Conduta de Servidores e Assédio Moral 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 (Sede e Sub-rede)	Equipamentos/Áreas Quantidade de Denúncias
Coordenação de Enfermagem (Unidades de Saúde)	Coordenação de Enfermagem: 18
Secretaria Executiva de Atenção à Saúde e Desenvolvimento Regional (Sede)	Secretaria Executiva de Atenção à Saúde e Desenvolvimento Regional: 16
Superintendência da Região de Fortaleza (Sede)	Superintendência da Região de Fortaleza: 13
Coordenação de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (Sede)	Coordenação de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas: 11
Ouvidoria Setorial (Sede)	Ouvidoria: 11
Emergência (Unidades de Saúde)	- Hospital Infantil Albert Sabin: 06 - Hospital de Messejana: 04 - Hospital Regional Norte: 04 - Hospital Regional do Cariri: 01

Fonte: Ceará Transparente

2.4.3 Classificação das Respostas

Tabela 54
Classificação das Respostas das Denúncias – SESA

Classificação	Total de Denúncias
Demanda Improcedente	87 (31,4%)
Demanda Procedente	73 (26,3%)
Parcialmente Procedente	61 (22,0%)
Não foi possível constatar	14 (5,0%)
Aguardando Resultado de apuração	02 (0,17%)
Outros	30 (14,4%)

Fonte: Ceará Transparente

De acordo com a tabela acima, 31,4% 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 e Gestão dos equipamentos de saúde.

No tocante às unidades internas, Superintendência da Região de Fortaleza e Coordenadoria Administrativa 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:

- Conduta inadequada de servidores;
- Coronavírus (Covid 19);
- Assédio Moral;
- Assistência à saúde;
- Gestão dos equipamentos de saúde;
- Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão.

2.5 Análise das Denúncias - SEDUC

A Ouvidoria da SEDUC recebeu 255 denúncias, no ano de 2021, atingindo a resolubilidade de 90,6% (respostas no prazo) para esse tipo de manifestação. As denúncias sem identificação (comunicações de irregularidades) totalizaram 179 demandas, o que corresponde a 70,1% em 2021.

2.5.1 Principais Assuntos

Os principais assuntos da Ouvidoria da SEDUC estão relacionados à Conduta de Servidores, Acúmulo indevido de cargos, Coronavírus (Covid 19) e Assédio Moral.

No quadro abaixo será apresentado o detalhamento desses assuntos.

Quadro 12
Principais assuntos/sub - assuntos – SEDUC

Principais Assuntos	Principais Sub-Assuntos Quantidade de Denúncias
Conduta Inadequada/Núcleo Gestor	• Atividade indevida nas unidades escolares: 33 • Relacionamento Interpessoal: 10 • Insatisfação com a metodologia pedagógica: 04 • Constrangimento a aluno: 03
Acúmulo Indevido de Cargos	• Acúmulo Indevido de Cargos: 43
Coronavírus (Covid 19)	• Funcionamento de escolas e procedimentos escolares durante a pandemia: 13 • Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados: 11 • Ações de prevenção e combate ao

	coronavírus: 10
Assédio Moral	• Deterioração proposital das condições de trabalho: 15 • Violência verbal: 07 • Ataques à vida pessoal: 04 • Insatisfação com o rito do processo: 01
Conduta Inadequada/Professor	• Assédio Sexual a aluno: 05 • Agressão verbal/física: 03 • Atividade indevida em sala de aula: 02 • Não cumprimento de conteúdo programático: 02
Concurso Público/Seleção	• Irregularidades no processo: 06 • Informações sobre o edital: 03

Fonte: Ceará Transparente

Demandas relacionadas à Conduta inadequada do núcleo Gestor e Acúmulo indevido de cargos são as que possuem o maior quantitativo de atrasos nas respostas.

2.5.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias

Quadro 13 Unidades internas e equipamentos – SEDUC

Unidades	Equipamentos/Áreas Quantidade de Denúncias
Superintendência das Escolas Estaduais de Fortaleza – SEFOR 3	• EEFM Doutor Gentil Barreira: 17 • EEFM Prof. Adalgisa Bonfim Soares: 08 • EEFM Prof. César Campelo: 02
Coordenadoria Regional de Desenvolvimento da Educação – CREDE 1	• Célula de Gestão de Administrativa-Financeira: 04 • EEM Dom Aloísio Lorscheider: 03
Superintendência das Escolas Estaduais de Fortaleza – SEFOR 1	• EEFM José Bezerra de Menezes: 08 • EEFM Dona Hilza Diogo de Oliveira: 03 • EEFM Heráclito de Castro e Silva: 02 • EEMTI José Valdo Ribeiro Ramos: 02
Coordenadoria Regional de Desenvolvimento da Educação – CREDE 3	• Célula de Gestão de Administrativo-Financeira: 05 • EEM Prof. Theolina de Muryllo Zacas: 05 • EEEP Júlio França: 03
Coordenadoria Regional de Desenvolvimento da Educação – CREDE 6	• EEM Elza Goersch: 04 • EEEP Prof. Lysia Pimentel Gomes Sampaio Sales: 04 • EEM Huet Arruda: 02
Superintendência das Escolas Estaduais de Fortaleza – SEFOR 2	• EEFM Padre Rocha: 04 • EEFM Com. Miguel Gurgel: 03 • EEMTI Deputado Paulino Rocha: 02

Fonte: Ceará Transparente

2.5.3 Classificação das Respostas

Tabela 55
Classificação das Respostas das Denúncias – SEDUC

Classificação	Total de Denúncias
Demanda Improcedente	120 (47,0%)
Parcialmente Procedente	97 (37,6%)
Não foi possível constatar	17 (6,6%)
Demanda Procedente	14 (5,4%)
Aguardando Resultado de apuração	07 (2,7%)
Sem classificação	01 (0,3%)

Fonte: Ceará Transparente

De acordo com o quadro acima, 47% das denúncias da Ouvidoria da SEDUC, após a apuração, foram classificadas como “improcedente”. Dentre os principais assuntos que foram classificados dessa forma, estão: Conduta inadequada do núcleo gestor; Coronavírus (Covid 19); Acúmulo indevido de cargos e Nepotismo.

No tocante às unidades internas, as Superintendências das Escolas Estaduais de Fortaleza 1, 2 e 3 e as Coordenadorias Regionais de Desenvolvimento da Educação 3, 6 e 20, foram as que mais apresentaram respostas com a classificação “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 SEDUC, após a realização da apuração, algumas dessas demandas estão relacionadas aos seguintes assuntos:

- Acúmulo indevido de cargos;
- Atividade indevida na unidade escolar;
- Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados para o enfrentamento à Covid 19;
- Deterioração proposital das condições de trabalho (Assédio Moral);
- Relacionamento interpessoal;
- Violência verbal (Assédio Moral).

Seção III – Central Telefônica 155 em números

A Célula da Central de Atendimento Telefônico 155, unidade integrante da 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.

A Central 155, no ano de 2021, 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 às 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, proporcionando celeridade nos atendimentos com o fornecimento de informações de qualidade e de forma tempestiva.

Ampliando as suas atividades institucionais e contribuindo para o fortalecimento da participação social, a Central de Atendimento 155 participou da aplicação das avaliações dos serviços públicos realizadas pela CGE, em parceria com Ipece e demais órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. No ano de 2021 a Central de Atendimento aplicou as pesquisas de satisfação em 06 (seis) serviços, quais sejam: o Auxílio Catador (Sema), as ações Jovem Bolsista, Jovem Estagiário e Jovem Aprendiz (SPS), além de serviços da Coordenadoria de Tributação (Sefaz).

Com o objetivo de alinhar as informações inerentes aos serviços ofertados pelo governo do estado, no ano de 2021 a Central de Atendimento Telefônico 155 em

parceria com a Célula de Gestão de Ouvidoria participou de treinamentos e reuniões com as Ouvidorias Setoriais:

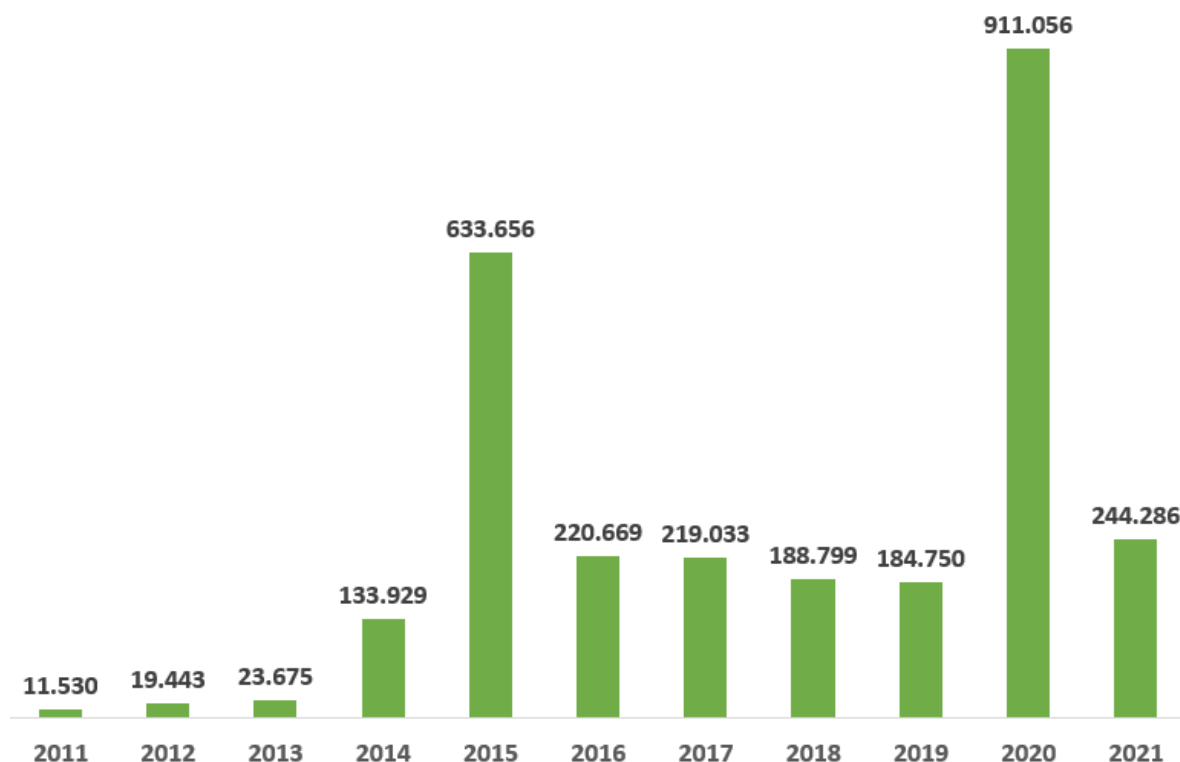
- Treinamento para o atendimento das demandas relacionadas ao Ceará Credi (Sedet/Adece);
- Reunião técnica para o alinhamento e discussão sobre o tratamento de manifestações especiais (Sesa e Ouvidoria do Hospital de Saúde Mental);
- Oficina de orientação e categorização de manifestações Especiais de Ouvidoria (EGPCE e Hospital de Saúde Mental);
- Reunião técnica de alinhamento para aplicação da pesquisa de satisfação para avaliação de serviços (Ipece, Couvi e SPS);
- Reunião técnica e alinhamento para o atendimento de demandas relacionadas ao sistema penitenciário (SAP);
- Reunião técnica e alinhamento para o atendimento de demandas relacionadas ao Coronavírus – Covid-19 (Sesa);
- Reunião técnica e alinhamento para o atendimento de demandas relacionadas ao Programa Mais Emprego (Sedet/Adece).

A Central de Atendimento Telefônico 155, ao longo de 2021 realizou outras atividades institucionais no âmbito da Coordenadoria de Ouvidoria, objetivando otimizar seus processos e o atendimento, a exemplo da reformulação dos critérios e procedimentos da avaliação do sistema de qualidade no atendimento da ouvidoria-SQAO e do mapeamento/desenho do fluxo do processo de atendimento da Central Telefônica 155.

1. Números Gerais

Seguem, abaixo, os números de ligações recebidas no período de 2011 a 2021 pela Central de Atendimento 155.

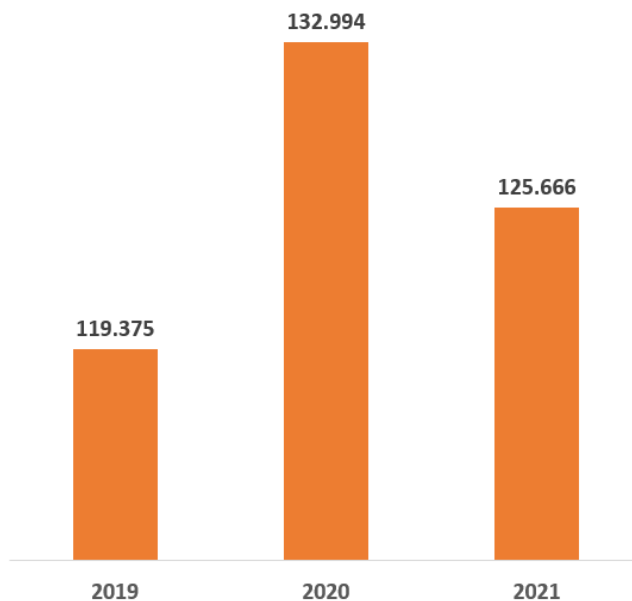
Gráfico 05
Ligações Recebidas – Central 155



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

No ano de 2021 a Central 155 recebeu o total de 244.286 ligações, das quais 125.666 foram atendidas, o que corresponde a 51,44%. Percebe-se que o número de ligações recebidas em 2021 foi bem menor que o ano de 2020, primeiro ano em que os programas sociais de enfrentamento à pandemia foram lançados pelo Governo do Estado. A seguir apresentamos o quantitativo de ligações atendidas dos últimos anos.

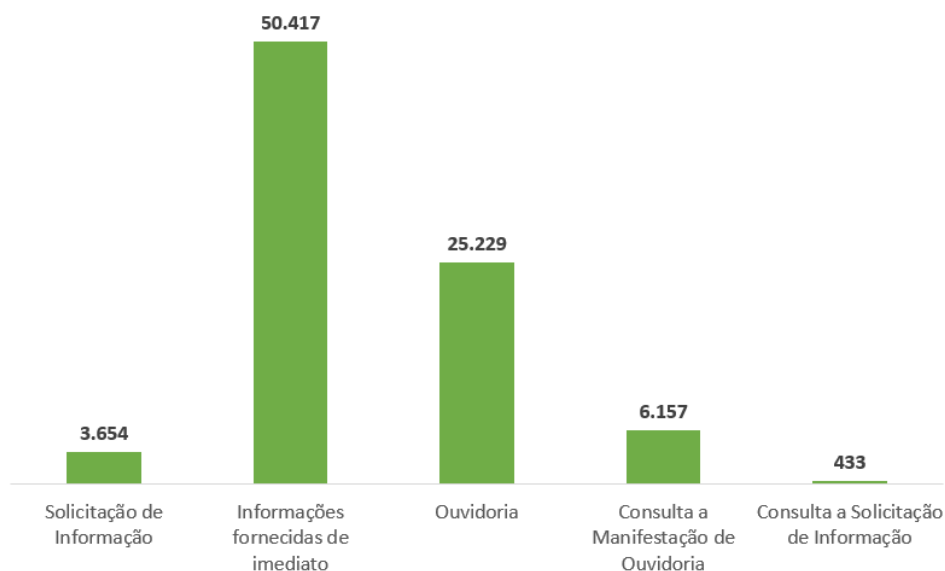
Gráfico 06
Ligações Atendidas – Central 155



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

Em relação aos registros de demandas, segue no gráfico abaixo o quantitativo realizado pela Central em 2021:

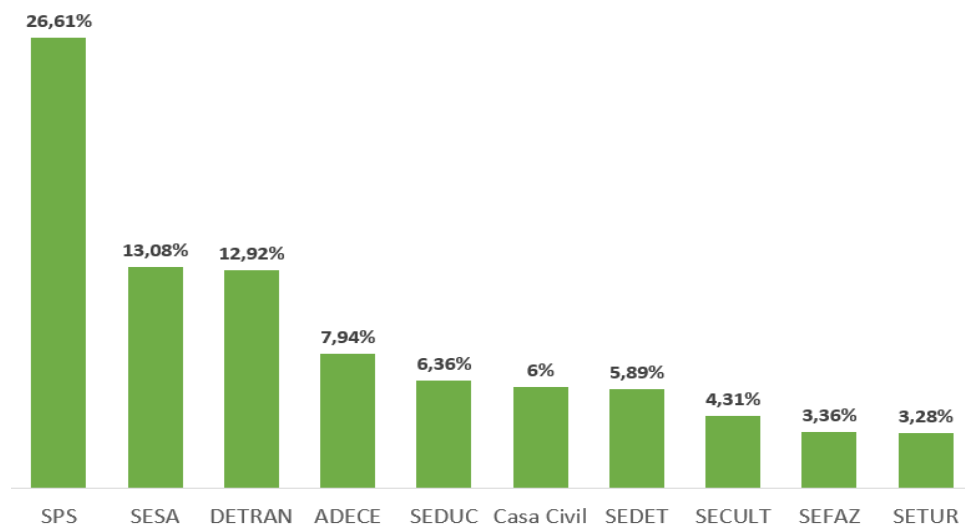
Gráfico 07
Registros realizados em 2021 – Central 155



Fonte: Ceará Transparente

1.1. Órgãos mais demandados nas Solicitações de Informação

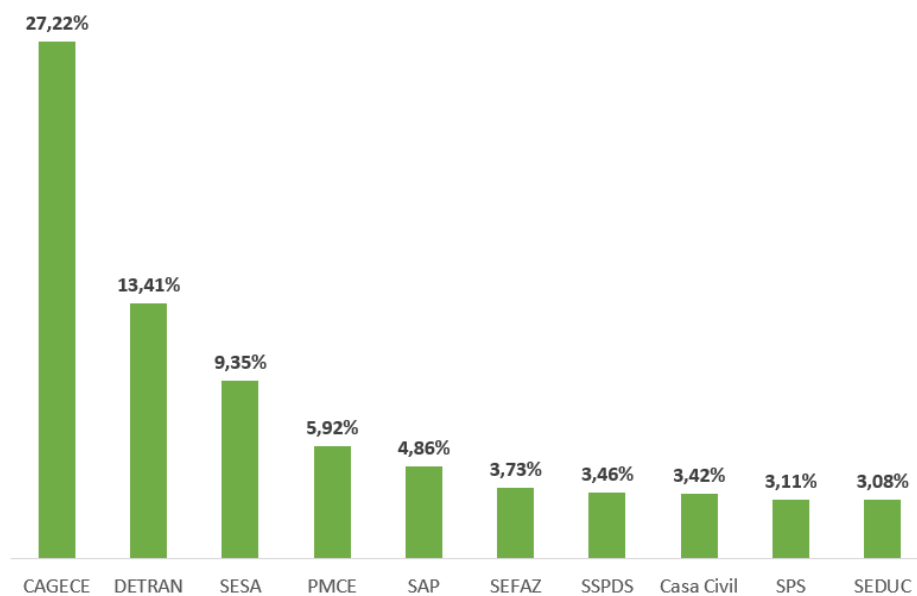
Gráfico 08
Órgãos mais demandados em 2021 – Central 155



Fonte: Ceará Transparente

1.2. Órgãos mais demandados nas manifestações de Ouvidoria

Gráfico 09
Órgãos mais demandados em 2021 – Central 155



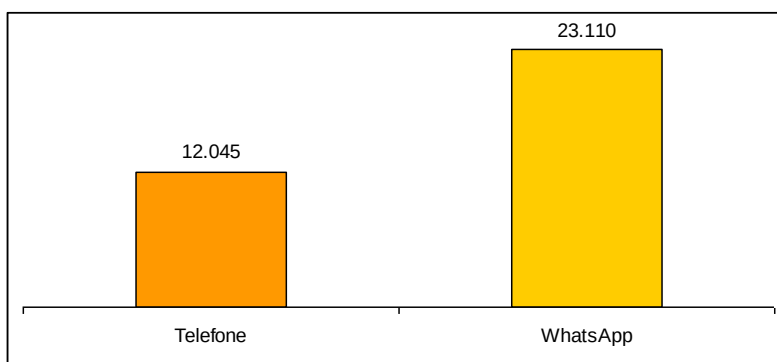
Fonte: Ceará Transparente

1.3 Preferência de Resposta

Ao realizar o registro da demanda, o cidadão escolhe o meio pelo qual deseja receber a sua resposta, que pode ser das formas presencial, internet ou telefone. 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, por telefone e por WhatsApp.

Gráfico 10
Retornos realizados em 2021 – Central 155



Fonte: Ceará Transparente

CONSIDERAÇÕES FINAIS, ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

O Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2021 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 2021, 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 DETRAN, PEFOCE, CAGECE, SEFAZ, SEDET, NUTEC, ARCE, ADAGRI, JUCEC, SEDUC (órgãos que possuem serviços mais acessados na Carta de Serviços)

Orientação 01 - Proporcionar atendimentos itinerantes aos usuários da ouvidoria, nas ações e eventos institucionais organizados pelo órgão/entidade, objetivando divulgar os canais de participação e o recebimento de manifestações.

Para ADAGRI, ADECE, AESP, ARCE, CAGECE, Casa Civil, Casa Militar, CEARÁPREV, CEASA, CGD, CGE, COGERH, DETRAN, EGP, ESP, ETICE, FUNECE, ISSEC, JUCEC, METROFOR, NUTEC, PGE, PMCE, POLÍCIA CIVIL, SAP, SDA, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDET, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEMA, SEMACE, SEPLAG,

SESA, SETUR, SOP, SPS, SRH, SSPDS, URCA, UVA (órgãos que obtiveram índice de satisfação inferior a 84%)

Orientação 02 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

Para COGERH, IDADE, JUCEC, PEFOCE, PMCE, SOP e SEFAZ (órgãos e entidades que possuem serviços descentralizados ao cidadão)

Orientação 03 – 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, EGPC, FUNECE, URCA e UVA.

Orientação 04 – 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 e CAGECE

Orientação 05 – Apresentar estudo realizado para integração das ferramentas informatizadas de utilização interna com a plataforma Ceará Transparente.

Para SESA e CGE

Orientação 06 – Realizar estudo para integração das ferramentas informatizadas de utilização interna com a plataforma Ceará Transparente.

Para ADAGRI, CAGECE, CEARAPREV, CIPP, DETRAN, ETICE, JUCEC, PEFOCE, SAP, SECULT, SEFAZ, SEMACE, SESA, UVA.

Orientação 07 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das manifestações respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020.

RECOMENDAÇÕES

Para: ADAGRI, COGERH, DETRAN, FUNECE, FUNTELC, JUCEC, NUTEC, SEAS, SECITECE, SESA, SOHIDRA, SOP, SRH, URCA, UVA (resolubilidade abaixo de 90%)

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 número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.

Para: SESA

Recomendação 02 – 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.

Para DETRAN, PEFOCE, PGE, PMCE, SECULT, SPS e URCA

Recomendação 03 – Concluir a atualização da Carta de Serviços, de cada um dos seus serviços prestados, em linguagem simples, conforme previsto no Art. 7º da Lei 13.460/2027.

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 2021, 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 encaminhamento das denúncias.
- Instrução Normativa nº 01/2020, estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial.