



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



OUVIDORIA DO CEARÁ

RELATÓRIO DE GESTÃO
2023

GOVERNADOR
Elmano de Freitas da Costa

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
Marcelo de Sousa Monteiro

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA
Lariça Loiola Gonçalves Alexandrino

COORDENADORA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO
José Otacílio de Assis Júnior

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
Ítalo José Brígido Coelho

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

Promover instituições públicas fortes e confiáveis, adotando ações de controle que contribuam para a aplicação dos recursos públicos de forma regular, ética, eficiente, transparente e sustentável.

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

AUDITORES DE CONTROLE INTERNO
Antonio Samuel de Carvalho Colares
Maria Antonizete de Oliveira Silva
Natália Cecília de França

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
Aláide 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 TÉCNICA DA CÉLULA DE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155
Lara Monteiro Tobias

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

TELEATENDENTES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155

Alani Beatriz Chaves
Ana Jéssica Guerra Lima
Francisca Soares da Silva
Francisco José Lopes Nunes
Francisca Danívea Felix Sousa
Francisca Juliana Roseira Abreu
Maervi Siny Cordeiro Karan Aguiar
Marcilene Abreu de Freitas
Maria Alverlânia Vieira Chaves
Maria Amanda Lima de Sousa
Maria Dayane Almeida Silva
Maria Lidiane Pinheiro Nobre
Maria Lucilene Freitas Brasil
Maria Larissa Ricardo de Freitas
Michelle Silva Carvalho
Mídiã Lima da Silva
Paula Andreza Bezerra Lima
Roberta Honorato de Abreu Almeida

REDE DE OUVIDORIAS

Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual

Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará - AESP
DPC Demóstenes Carvalho Rolim Cartaxo

Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará - ADAGRI
Vinicius Andrade de Sales

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

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

Casa Civil - CC
Manuela Esteves de Carvalho Lira, substituta

Casa Militar – CM
Elisângela Nascimento Feitosa de Araújo

Central de Abastecimento do Ceará S/A - CEASA
Gilberto Costa Bastos

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
Liana Mendes de Saboya

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
Gabriela Alves da Silva

Companhia de Gás do Ceará - CEGÁS
Paulo Sérgio Souto Mota

Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos - COGERH
Lucivânia Figueiredo de Sousa

Companhia de Participação e Gestão de Ativos de Ceará – CearaPar
João Francisco Freitas Peixoto

Conselho Estadual de Educação do Ceará – CEE
Maria Cláudia Leite Coelho

Controladoria Geral de Disciplina - CGD
Ten. Cel. Moyses Loiola Weyne

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE

Adriana Lima Barbosa Cavalcante

Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará - CBMCE

Ten. 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

Francisco Jares Freire

Escola de Gestão Pública – EGP/CE

Gabriel Gregório Matos

Escola de Saúde Pública do Ceará – ESP/CE

Dellane Emanuelle Pinheiro Gadelha Damasceno

Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico - FUNCAP

Marília Rego Gonçalves Matos

Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos - FUNCEME

Ana Célia Cristino Belchior Martins

Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará - NUTEC

Marilene Bezerra Viana

Fundação de Teleducação do Ceará - FUNTELC

Estela Maria Landim Gonzaga

Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará - CEARAPREV

Maria Jamylle Bezerra Oliveira

Fundação Universidade Estadual do Ceará - FUNECE

Maria Aglais Ferreira Cavalcante

Fundação Universidade Estadual Vale do Acaraú - UVA

José Reginaldo Feijão Parente

Fundação Universidade Regional do Cariri - URCA

Durval Mendes Neto

Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará - IDACE

Domingos Fernandes da Rocha Júnior

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

Mayara de Oliveira Ferreira

Perícia Forense do Estado do Ceará - PEFOCE

José Heriberto Gomes Silveira

Polícia Civil – PC/CE

DPC Jerffison Pereira da Silva

Polícia Militar do Ceará – PM/CE

Ten. Cel. Clauber Barbosa Melo

Procuradoria-Geral do Estado do Ceará- PGE

Elizangela Ferreira Monteiro

Secretaria das Cidades - SCIDADES

Francisca Helena Nogueira Lima

Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior - SECITECE

Francisco Lucélio Ferreira de Moura

Secretaria da Cultura - SECULT

Alana Gabriela Soares de Lima

Secretaria do Desenvolvimento Agrário - SDA

Giovanni Santos Dumont Uchoa

Secretaria do Desenvolvimento Econômico - SDE

Sueli Mota Lima Gonçalves

Secretaria dos Direitos Humanos - SEDIH

Marcelo Borges Cavalcante

Secretaria da Educação - SEDUC

Olena Marta Bezerra Costa

Secretaria do Esporte - SESPORTE

José Sérgio Carneiro Redes

Secretaria da Fazenda - SEFAZ

Jurandir Gurgel Gondim Filho

Secretaria da Infraestrutura – SEINFRA

Joaquim Firmino Filho - respondendo

Secretaria de Administração Penitenciária e Ressocialização- SAP

Débora Gonçalves Lages Rebelo

Secretaria Estadual do Meio Ambiente e Mudança do Clima- SEMA

Karine Fatima Barros de Oliveira

Secretaria das Mulheres - SEM

Taís Lemos de Sá

Secretaria da Pesca e Aquicultura - SPA

Orlaneide Cristóvão

Secretaria da Proteção Animal - SEPA

Eraldo Accioly Ferreira Filho

Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG

Ana Lucia Lima Gadelha

Secretaria de Proteção Social - SPS

Paulo Henrique Araújo Lima

Secretaria dos Recursos Hídricos - SRH

Rachel de Souza Parente

Secretaria da Saúde - SESA

Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz

Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social - SSPDS

Jefferson Renan Gomes Coutinho

Secretaria do Trabalho - SET

Edna Maria Martiniano de Lima

Secretaria do Turismo – SETUR

Davi Aragão Linhares

Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública do Estado do Ceará - SUPESP

Rafael Barbosa Gonçalves

Superintendência Estadual do Meio Ambiente – SEMACE

Heitor Cavalcante Borborema

Superintendência Estadual do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo - SEAS

Domingos Alves Evangelista Neto

Superintendência de Obras Hidráulicas - SOHIDRA

Francisco Hemirton Lemos Peixoto, substituto

Superintendência de Obras Públicas – SOP

Francisco Abelardo Cavalcante Camurça

Vice Governadoria – VICEGOV

Michelle Oliveira Freitas

SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	9
Seção I - Ouvidorias Setoriais	11
1. INTRODUÇÃO.....	11
2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS EM RAZÃO DAS ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR.....	13
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS - 2023	16
3.1 Manifestações por Órgão e Entidades	16
3.2 Análise das manifestações dos órgãos mais demandados	17
3.3 Manifestações por Meio de Entrada	20
3.4 Manifestações de Ouvidoria por Macrorregião de Planejamento	22
4. INDICADORES DE OUVIDORIA	28
4.1 Resolubilidade das Manifestações	29
4.2 Índice de Satisfação dos Usuários	33
Seção II – Boas Práticas das Ouvidorias Setoriais	39
Seção III – Análise das Manifestações de Ouvidoria	42
1. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS.....	42
1.1. Sugestão	42
1.1.1. Meio de Entrada	43
1.1.2. Resolubilidade	43
1.1.3. Classificação das Respostas às Sugestões	44
1.1.4. Principais Assuntos	44
1.2. Elogio.....	44
1.2.1. Meio de Entrada	46
1.2.2. Resolubilidade	46
1.2.3. Classificação das Respostas aos Elogios	46
1.2.4. Principais Assuntos	46
1.3 - Solicitação	47
1.3.1. Meio de Entrada	48
1.3.2. Resolubilidade	48
1.3.3. Classificação das Respostas às Solicitações	48
1.3.4. Principais Assuntos	48
1.4. Reclamação.....	49
1.4.1. Meio de Entrada	50
1.4.2. Resolubilidade	50
1.4.3. Classificação das Respostas às Reclamações	50
1.4.4. Principais Assuntos	50
1.5. Denúncia	51
1.5.1. Meio de Entrada	53
1.5.2. Resolubilidade	54
1.5.4. Principais Assuntos (Contra o Estado).....	55
1.5.5. Fragilidades detectadas no processo de apuração da Denúncia de Ouvidoria	55
1.5.6. Contextualização e Benefícios alcançados no tratamento/apuração de denúncias.....	56
2. ANÁLISE DAS DENÚNCIAS (CONTRA O ESTADO) DOS ÓRGÃOS: SAP, CGD, SEDUC, SPS e SEDIH	57
2.1 Análise das Denúncias – SAP	58
2.1.1 Principais Assuntos	58
2.1.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias . Erro! Indicador não definido.	
2.1.3 Classificação das Respostas	59

2.1.4 Denúncias classificadas como Procedente	59
2.2 Análise das Denúncias – CGD	59
2.2.1 Principais Assuntos	59
2.2.2 Unidades com maior concentração de denúncias	60
2.2.3 Classificação das Respostas	60
2.2.4 Denúncias classificadas como Procedente	61
2.3 Análise das Denúncias – Seduc	61
2.3.1 Principais Assuntos	61
2.3.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias	62
2.3.3 Classificação das Respostas	63
2.3.4 Denúncias classificadas como Procedente	64
2.4 Análise das Denúncias – SPS	64
2.4.1 Principais Assuntos	64
2.4.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias	65
2.4.3 Classificação das Respostas	65
2.4.4 Denúncias classificadas como Procedente	65
2.5 Análise das Denúncias – SEDIH	66
2.5.1 Principais Assuntos	66
2.5.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias	66
2.5.3 Classificação das Respostas	66
2.5.4 Denúncias classificadas como Procedente	67
Seção IV – Central Telefônica 155 em números	68
CONSIDERAÇÕES FINAIS, ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	72
FONTE DE INFORMAÇÕES E BASE LEGAL	75

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 2023.

O Relatório de Gestão de Ouvidoria é um importante instrumento de gestão, que tem por objetivo dar transparência das ações e dos resultados das Ouvidorias Setoriais a partir das contribuições da sociedade para a melhoria dos serviços e programas governamentais, possibilitando ao Estado a utilização dessas informações gerenciais na tomada de decisão, na gestão de políticas públicas e no planejamento governamental.

A Rede Estadual de Ouvidorias, regulamentada por meio do Decreto Estadual n.º 33.485/2020, tem um papel de atuar no tratamento 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 67 Ouvidorias Setoriais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, sendo coordenado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE, na qualidade de órgão central.

No ano de 2023, passaram a integrar a Rede Estadual de Ouvidorias as seguintes secretarias: CEARAPAR, SEDIH, SEM, SEPA, SPA e SET, as quais tiveram ouvidorias setoriais devidamente instituídas em suas estruturas administrativas. As secretarias vinculadas à Casa Civil também passaram a integrar a Rede de Ouvidorias, por meio da implementação de sub-rede, sob a coordenação daquela Ouvidoria Setorial. A sub-rede de ouvidorias da Casa Civil é formada pelas seguintes secretárias: Secretaria da Articulação Política (SEAP), Secretaria da Diversidade (SEDIV), Secretaria da Igualdade Racial (SEIR), Secretaria da Juventude (SEJUV), Secretaria dos Povos Indígenas (SEPINCE) e Secretaria das Relações Internacionais (SRI).

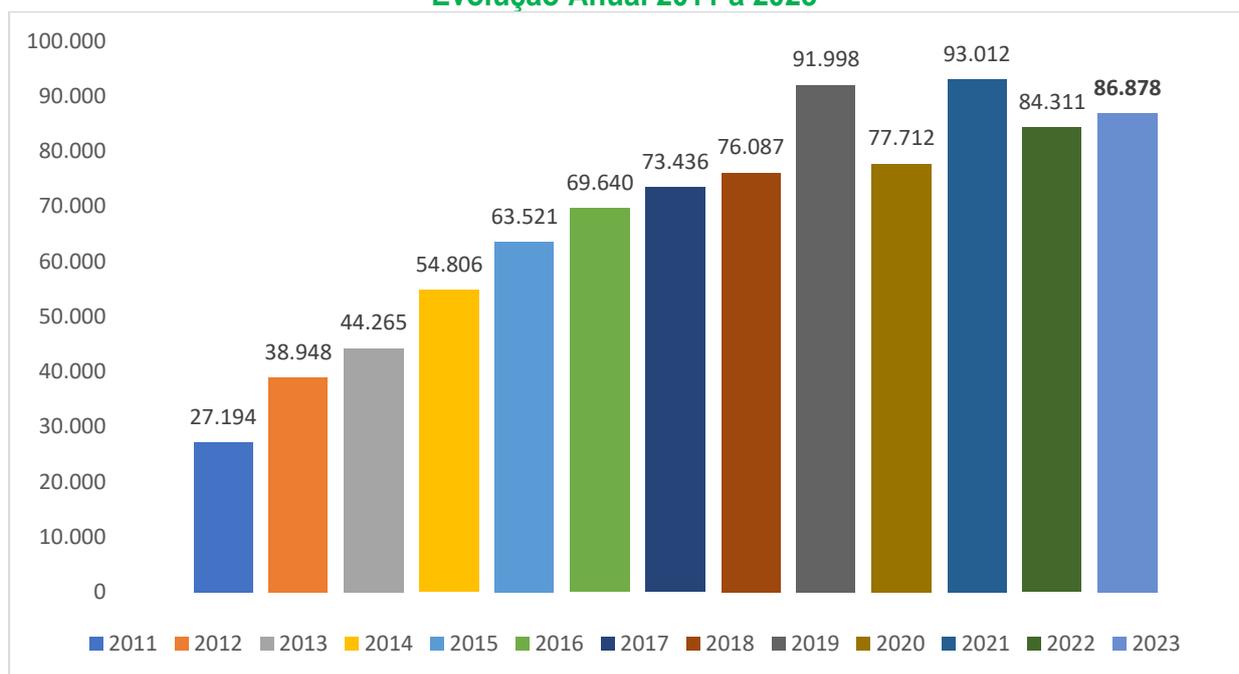
No ano de 2023, foram registradas 76.742 manifestações de ouvidoria, apresentando aumento de 8,5% de aumento em relação ao ano de 2022.

Esse crescimento pode estar relacionado aos novos programas e políticas públicas que foram implementados ao longo do ano, onde a população pode contribuir com o seu aprimoramento a partir da sua utilização e experiência na qualidade de usuário do serviço público. Outro fator que pode ter contribuído com o aumento dessa participação são

ações de divulgação da ouvidoria realizadas pelas setoriais junto à população nos órgãos e entidade.

O Gráfico a seguir mostra o quantitativo de manifestações registradas ao longo dos últimos 13 anos, compreendendo o período de 2011 a 2023. Nessas informações estão contabilizados 10.136 atendimentos prestados pelas Ouvidorias da Arce, Cagece e Sesa, oriundos de suas ferramentas específicas, os quais não serão detalhados no presente relatório.

Gráfico 01
Manifestações de Ouvidoria
Evolução Anual 2011 a 2023



Fonte: Ceará Transparente e Relatórios das Ouvidorias Setoriais ARCE (SOA), CAGECE(SGO) E SESA (OUVIWEB)
*2023: Ceará Transparente – CT: 76.742 manifestações e Relatórios das Ouvidorias Setoriais: ARCE - SOA: 392 manifestações; CAGECE - SGO: 5.443 manifestações e SESA - OUVIWEB: 4.301 manifestações.

As manifestações de ouvidoria registradas na plataforma Ceará Transparente (CT) seguem um fluxo definido pela Coordenadoria de Ouvidoria. A equipe da Central de Atendimento Telefônico 155 e a equipe de Monitoramento da CGE atuam em articulação com a Rede de Ouvidorias no tratamento das demandas registradas na plataforma Ceará Transparente, sob a coordenação e orientação da CGE.

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 2023, foram registradas 1.760 manifestações, cuja competência não é do Governo do Estado, e 4.047 manifestações que 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 07 Orientações e as 02 Recomendações apresentadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado por meio do Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2022. Serão utilizadas para essa análise as informações prestadas nos Relatórios de Gestão de Ouvidoria, elaborados pelas Ouvidorias Setoriais e/ou Assessorias de Controle Interna e Ouvidoria.

ORIENTAÇÕES

Para SEDET e SEDUC (orientação não implementada em 2022)

Orientação 01 – Promover a divulgação da ouvidoria e seus canais, bem como possibilitar atendimentos aos cidadãos, nas ações e eventos institucionais organizados pelo órgão/entidade, objetivando divulgar os canais de participação e o recebimento de manifestações.

Não Implementado: SEDUC e SDE

Para AESP, CASA CIVIL, CASA MILITAR, CGD, CEARAPREV, ESP, PGE, POLÍCIA CIVIL, SECITECE, SDA, SEDET, SEFAZ, SEMA, SOP, SPS, SSPDS, URCA e UVA (orientação não implementada em 2022)

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

Implementado: CASA MILITAR e ESP.

Implementado Parcialmente: AESP, CEARAPREV, SEFAZ, SOP e SSPDS.

Não Implementado: CASA CIVIL, PGE, POLÍCIA CIVIL, SDA, URCA e UVA.

Não Informado: CGD, SECITECE, SDE, SEMA e SPS.

Para: PEFOCE, PMCE e SOP (orientação não implementada em 2022)

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.

Implementado: PEFOCE.

Não Implementado: PMCE e SOP.

Para: URCA e UVA (orientação não implementadas em 2022)

Orientação 04 – Intensificar a divulgação dos canais de participação e missão da ouvidoria aos usuários (docentes e discentes) das 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 sobre essa divulgação.

Não Informado: URCA e UVA.

Para: CIPP S/A, COGERH, DETRAN, SECULT, SEDUC, SEMACE, SEFAZ, SEPLAG, SESA, URCA, UECE e UVA. (órgãos com denúncias finalizadas parcialmente com prazo superior a 6 meses)

Orientação 05 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das denúncias respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020 e com a Instrução Normativa nº 02/2023.

Implementado: CIPP, SECULT, SEFAZ e SEPLAG.

Implementado Parcialmente: DETRAN, SEDUC, SEMACE e SESA.

Não Implementado: COGERH.

Não Informado: UECE, URCA e UVA.

Para: CEGÁS, CGD, CASA MILITAR, SEAS, SEJUV, SOHIDRA e VICEGOV. (órgãos com alto volume de manifestações não encaminhadas às áreas internas por meio do Ceará Transparente).

Orientação 06: Criar procedimentos para utilização da plataforma Ceará Transparente no encaminhamento de manifestações às áreas internas para realização do atendimento e apuração das demandas, objetivando evitar a abertura de processos administrativos pela Ouvidoria ou encaminhamentos por outros meios não seguros.

Implementado: CASA MILITAR, CEGÁS, SEAS e VICEGOV.

Não Implementado: SEJUV

Não Informado: CGD e SOHIDRA.

Para: CAGECE, DETRAN, SESA, SEDUC, SEFAZ, PMCE, SPS, METROFOR, SAP e CEARAPREV. (órgãos que mais receberam reclamação)

Orientação 07: Realizar o planejamento para avaliação dos serviços, com significância estatística, do órgão/entidade com base nos assuntos/temas apresentados nas reclamações recebidas pela Ouvidoria, conforme previsto na Lei 13.460/2017.

Implementado: CAGECE, SEFAZ e SESA.

Implementado Parcialmente: DETRAN e SEDUC.

Não Implementado: PMCE

Não Informado: CEARAPREV, METROFOR, SAP e SPS.

RECOMENDAÇÕES

Para: ADAGRI, CEARAPREV, COGERH, DETRAN, EGPCE, FUNECE, JUCEC, NUTEC, PEFOCE, SECITECE, SECULT, SESA, SOHIDRA, SOP, SRH, SUPESP, URCA e UVA (resolubilidade abaixo de 94%)

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.

Implementado: ADAGRI, CEARAPREV, DETRAN, EGPCE, FUNECE, JUCEC, NUTEC, SRH, SECULT e SOP.

Implementado Parcialmente: PEFOCE, SESA, SOHIDRA e SUPESP.

Não Implementado: COGERH, URCA e UVA.

Para: SEMA

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.

Implementado: SEMA

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, como órgão central e gestor do Sistema Estadual de Ouvidoria, avaliará, junto à gestão dos órgãos e entidades, as

recomendações que não foram atendidas e que possam impactar nos resultados e processos no âmbito da gestão pública, podendo apresentar novas recomendações com base no foi detectado no ano de 2023, como forma de aprimorar a oferta dos serviços públicos destinados à população pelo Governo do Estado.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS - 2023

Nesta seção, serão apresentados os números registrados no ano de 2023, 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 2023 foram **CAGECE, SESA, DETRAN, SEFAZ, SEDUC, SAP, PMCE, CBMCE, CASA CIVIL, SPS e POLÍCIA CIVIL** o que corresponde a aproximadamente 80% das manifestações registradas na plataforma Ceará Transparente.

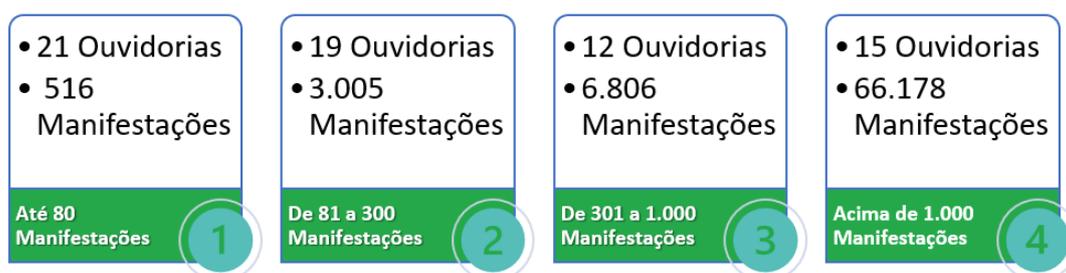
3.1 Manifestações por Órgão e Entidades

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 até 80 manifestações no ano de 2023 estão classificadas como Tipo I; as ouvidorias que receberam entre 81 e 300 manifestações no ano de 2023 estão classificadas como Tipo II; as ouvidorias que receberam entre 301 e 1.000 manifestações no ano de 2023 estão classificadas como Tipo III; e a Tipo IV são as que receberam mais de 1.000 manifestações no ano de 2023.

Como se pode observar no gráfico e na figura a seguir, 15 Ouvidorias, que compõem o Tipo IV, foram responsáveis por receber, aproximadamente, 86% das manifestações de Ouvidoria no ano de 2023.

Figura 01
Quantidade de manifestações por Tipo de Ouvidoria Setorial



Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

No grupo de tipologia I, 07 Ouvidorias tiveram redução no número de demandas (CEASA, CASA MILITAR, EGP, FUNCEME, FUNTELC, IPECE, SDE), 09 Ouvidorias tiveram aumento (CEGÁS, ETICE, NUTEC, SECITECE, SETUR, SOHIDRA, SUPESP, VICEGOV, ZPE) , enquanto 05 ouvidorias não foi possível calcular variação por não fazerem parte da Rede de Ouvidorias em 2023 (SEM, SEPA, SET, SPA, CEARAPAR). Destacamos que a Ouvidoria da SEDIH não teve variação de manifestações considerando que foi criada em 2023. A Ouvidoria da SEPA, criada em dezembro de 2023, não recebeu demandas nesse período. De um modo geral, considerando o total de demandas, esse grupo de ouvidorias teve redução de 7,35%, em relação ao ano de 2022.

No grupo de tipologia II, 14 Ouvidorias tiveram aumento no número de demandas (ADAGRI, COGERH, ESP, FUNCAP, IDACE, SCIDADES, SDA, SEAS, SECULT, SEINFRA, SEMA, SESPORTE, SRH, URCA), enquanto 05 Ouvidorias tiveram redução (AESP, CEE, CIPP S/A, EMATERCE, UVA). De um modo geral, considerando o total de demandas, esse grupo de ouvidorias teve aumento de 20%, em relação ao ano de 2022.

No grupo de tipologia III, 06 Ouvidorias tiveram aumento no número de demandas (CGE, FUNECE, ISSEC, PEFOCE, SEMACE, SOP), enquanto 05 Ouvidorias tiveram redução (ADECE, ARCE, JUCEC, PGE, SEPLAG). Destacamos que a Ouvidoria da SEDIH não teve variação de manifestações considerando que foi criada em 2023. De um modo geral, considerando o total de demandas, esse grupo de ouvidorias teve ligeiro aumento de 0,21, %, em relação ao ano de 2022.

No grupo de tipologia IV, 09 Ouvidorias tiveram aumento no número de demandas (CBMCE, CASA CIVIL, DETRAN, METROFOR, POLÍCIA CIVIL, PMCE, SAP, SEDUC, SSPDS), enquanto 06 Ouvidorias tiveram redução (CAGECE, CEARAPREV, CGD, SEFAZ, SESA, SPS). De um modo geral, considerando o total de demandas, esse grupo de ouvidorias teve uma redução de 10,66%, em relação ao ano de 2022.

3.2 Análise das manifestações dos órgãos mais demandados

A seguir será realizada a análise sucinta dos números de manifestações apresentadas pelas 10 Ouvidorias mais demandadas no ano de 2023, as quais correspondem a aproximadamente 77% de todas as demandas registradas na plataforma Ceará Transparente.

Quadro 01
Análise das principais manifestações das ouvidorias mais demandadas

Órgãos	Análise das manifestações
<p style="text-align: center;">CAGECE</p> <p style="text-align: center;">16.118</p> <p>Representa aproximadamente 21% das manifestações registradas</p>	<p>Os tipos de manifestações com maior número de registros foram as reclamações e solicitações diversas, relacionadas aos seguintes assuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de água; ▪ Insatisfação com os serviços prestados pela companhia; ▪ Fatura de consumo da Cagece; ▪ Vazamento em Via Pública; ▪ Estrutura e funcionamento do atendimento telefônico.
<p style="text-align: center;">SESA</p> <p style="text-align: center;">14.820</p> <p>Representa aproximadamente 19,31% das manifestações registradas</p>	<p>Os tipos de manifestações com maior número de registros foram as reclamações, elogios e solicitações diversas, relacionadas aos seguintes assuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elogio a servidor e aos serviços prestados pelo órgão ▪ Assistência à Saúde; ▪ Gestão administrativa dos equipamentos de saúde; ▪ Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão; ▪ Conduta inadequada de servidor/colaborador.
<p style="text-align: center;">DETRAN</p> <p style="text-align: center;">7.341</p> <p>Representa aproximadamente 9,57% das manifestações registradas</p>	<p>Os tipos de manifestações com maior número de registros foram as reclamações e solicitações diversas, relacionadas aos seguintes assuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carteira Nacional de Habilitação - CNH; ▪ Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão; ▪ Carteira de Motorista Popular (CNH Popular); ▪ Procedimentos para defesa de multa; ▪ Orientações sobre os serviços prestados pelo órgão.
<p style="text-align: center;">SEFAZ</p> <p style="text-align: center;">4.168</p> <p>Representa aproximadamente</p>	<p>Os tipos de manifestações com maior número de registros foram as solicitações diversas e reclamações, relacionadas aos seguintes assuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Serviço de Mercadoria em Trânsito;

<p>5,43% das manifestações registradas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Serviço de fiscalização de Empresa; ▪ Tramitação de processos fiscais; ▪ Orientações sobre serviços; ▪ Serviço de emissão de imposto sobre veículos automotor – IPVA.
<p>SEDUC 3.829 Representa aproximadamente 5% das manifestações registradas</p>	<p>Os tipos de manifestações com maior número de registros foram as reclamações, denúncias e solicitações diversas, relacionadas aos seguintes assuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conduta inadequada de núcleo gestor; ▪ Conduta inadequada de professor; ▪ Funcionamento da Escola e Procedimentos Escolares; ▪ Falta de estrutura em escola; ▪ Conduta inadequada de servidor/colaborador.
<p>SAP 3.352 Representa aproximadamente 4,37% das manifestações registradas</p>	<p>Os tipos de manifestações com maior número de registros foram as reclamações e denúncias, relacionadas aos seguintes assuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conduta inadequada de policial penal; ▪ Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão; ▪ Custódia de presos; ▪ Estrutura e funcionamento de unidades prisionais e cadeias públicas; ▪ Conduta inadequada de servidor/colaborador.
<p>PMCE 2.901 Representa aproximadamente 3,78% das manifestações registradas</p>	<p>Os tipos de manifestações com maior número de registros foram as reclamações, solicitações diversas e denúncias relacionadas aos seguintes assuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Intensificação de Policiamento; ▪ Conduta Inadequada de Policial Militar; ▪ Poluição Sonora; ▪ Tramitação de processos administrativos.

<p>CBMCE</p> <p>2.707</p> <p>Representa aproximadamente 3,53% das manifestações registradas</p>	<p>Os tipos de manifestações com maior número de registros foram as solicitações diversas e reclamações relacionadas aos seguintes assuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificado de conformidade; ▪ Vistoria técnica em edificação; ▪ Análise de projeto de segurança de incêndio e pânico; ▪ Tramitação de processos administrativos; ▪ Conduta inadequada de servidor/colaborador.
<p>CASA CIVIL</p> <p>2.017</p> <p>Representa aproximadamente 2,63% das manifestações registradas</p>	<p>Os tipos de manifestações com maior número de registros foram as reclamações e solicitações diversas relacionadas aos seguintes assuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Melhorias na segurança pública; ▪ Concurso público/seleção; ▪ Acordo de cooperação/parcerias institucionais; ▪ Programas e projetos do Governo do Estado; ▪ Tramitação de processos administrativos.
<p>SPS</p> <p>1.834</p> <p>Representa aproximadamente 2,39% das manifestações registradas</p>	<p>Os tipos de manifestações com maior número de registros foram as reclamações e denúncias, relacionadas aos seguintes assuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Violação de Direitos Humanos (Pessoas em restrição de liberdade); ▪ Estrutura e funcionamento do Vapt-Vupt (relacionadas ao agendamento on line da Carteira de Identidade); ▪ Programas de proteção social básica; ▪ Programa Ceará sem fome (relacionadas aos beneficiários não contemplados); ▪ Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão.

3.3 Manifestações por Meio de Entrada

De um modo geral, houve aumento de aproximadamente 8,5% nos registros das manifestações de ouvidoria. Os meios de entrada que apresentaram maior aumento em

números absolutos e percentualmente foram; Formulário eletrônico do Ceará Transparente - CT, Telefone fixo, Caixa de sugestões e Plataforma Reclame Aqui.

Os principais meios de entrada que apresentaram redução no número de registros em 2023 foram: Central 155, Presencial, E-mail e aplicativo Ceará App.

Tabela 01
Manifestações por Meio de Entrada

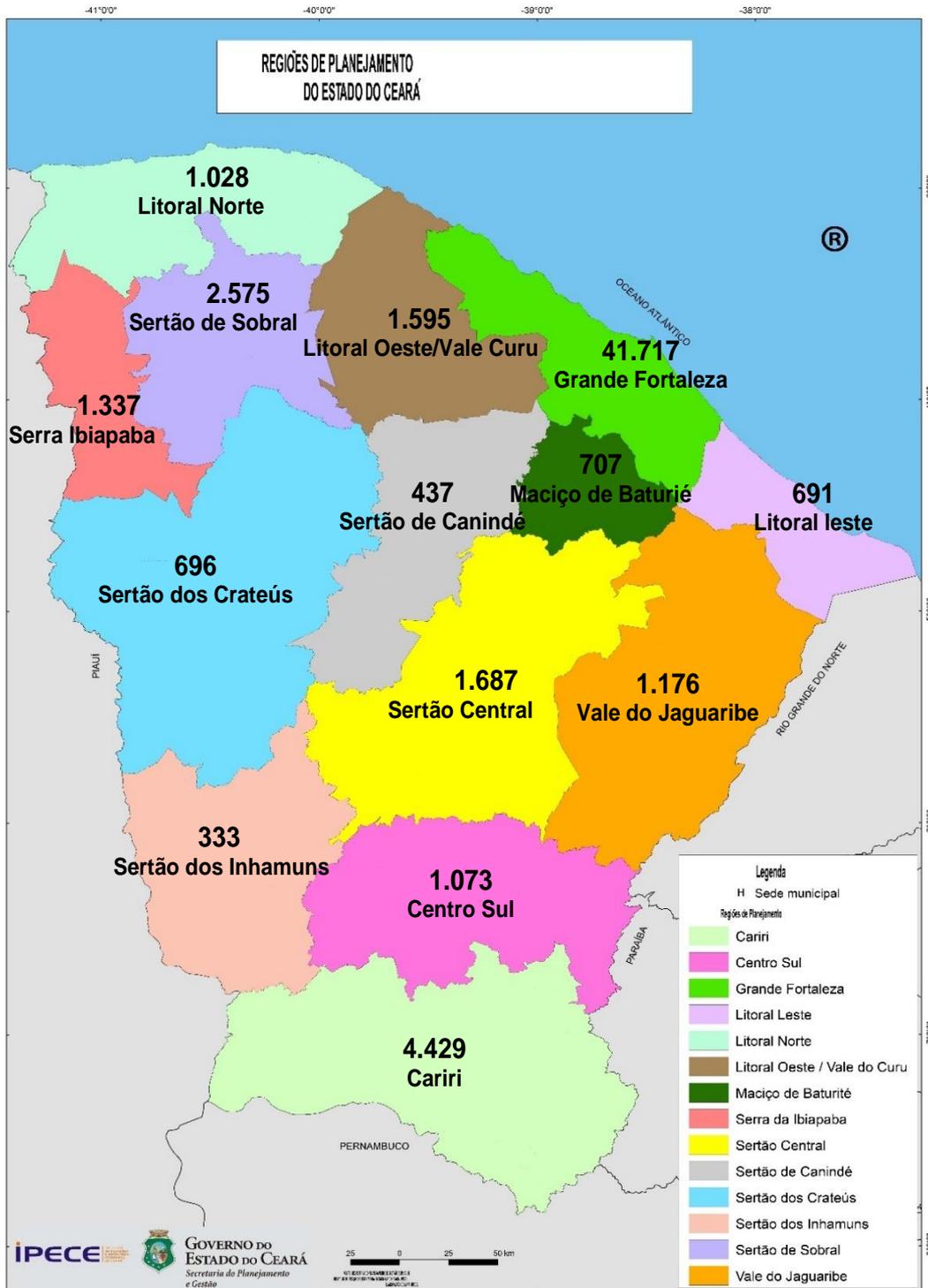
Sistema	Meio de Entrada	2022	2023	Variação
Ceará Transparente - CT	Formulário eletrônico do CT	20.865	27.978	34,09%
	Central de Atendimento 155	26.024	21.939	-15,70%
	Telefone fixo (diversos)	10.314	12.226	18,54%
	Caixa de sugestões (Sesa)	3.974	5.448	37,09%
	Presencial (diversos)	4.829	4.507	-6,67%
	E-mail (diversos)	3.655	2.738	-25,09%
	Reclame Aqui (diversos)	449	773	72,16%
	Cidadão on-line	--	415	--
	Ceará App (diversos)	304	266	-12,50%
	WhatsApp (diversos)	194	171	-11,86%
	Atendimento Virtual (Sefaz)	--	138	--
	Google Ferramentas (Sesa)	81	57	-29,63%
	Instagram	39	50	28,21%
	Facebook	16	14	-12,50%
	Carta (diversos)	06	12	100,00%
	Governo Itinerante (diversos)	--	9	--
	Twitter	0	1	--
Total CT		70.753	76.742	8,46%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

*As ferramentas Cidadão On-line e Atendimento Virtual começaram a funcionar em 2023.

3.4 Manifestações de Ouvidoria por Macrorregião de Planejamento

Figura 02
Quantidade de Manifestações de Ouvidoria por Macrorregião de Planejamento



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

O mapa do Estado do Ceará apresentado está dividido por macrorregiões de planejamento, com o quantitativo de manifestações registradas por macrorregião, a partir do município/ocorrência informado na demanda pelo cidadão na plataforma Ceará Transparente.

Destaca-se que em 16.270 demandas, o que representa 21% de todas as manifestações, não houve a identificação do município, principalmente nos registros anônimos, além disso, 991 (1,3%) demandas foram oriundas de outros estados brasileiros, o que será detalhado mais adiante.

Considerando as manifestações com a identificação de municípios cearenses, foram registradas 59.481 demandas (77,5%), conforme distribuição por macrorregião na tabela abaixo.

Tabela 02
Manifestações por Macrorregião/População/Meio de Entrada

Macrorregião de Planejamento	Quantidade de Manifestações 2022	Quantidade de Manifestações 2023	Percentual dos principais canais utilizados por População/Região da Região em 2023
Grande Fortaleza	19.084 demandas	41.717 demandas	Formulário CT: 17.357 Central 155: 10.924 Telefone: 8.249
Cariri	3.077 demandas	4.428 demandas	Formulário CT: 1.828 Central 155: 865 Presencial: 559
Sertão de Sobral	1.146 demandas	2.575 demandas	Caixa de sugestões: 975 Formulário CT: 833 Central 155: 258
Sertão Central	1.045 demandas	1.697 demandas	Caixa de sugestões: 570 Formulário CT: 531 Central 155: 180
Litoral Oeste/Vale do Curu	1.533 demandas	1.595 demandas	Formulário CT: 519 Presencial: 464 Central 155: 346
Serra da Ibiapaba	1.048 demandas	1.337 demandas	Formulário CT: 548 Caixa de sugestões: 289 Central 155: 257
Vale do Jaguaribe	761 demandas↓	1.176 demandas	Formulário CT: 600 Caixa de sugestões: 277 Central 155: 146
Centro Sul	902 demandas	1.063 demandas	Formulário CT: 584 Central 155: 208 Caixa de sugestões: 151
Litoral Norte	662 demandas	1.028 demandas	Formulário CT: 481 Central 155: 165 Presencial: 158
Maciço de Baturité	465 demandas	707 demandas	Formulário CT: 253 Central 155: 224 Telefone fixo: 126
	412 demandas	696 demandas	Formulário CT: 383 Central 155: 112

Macrorregião de Planejamento	Quantidade de Manifestações 2022	Quantidade de Manifestações 2023	Percentual dos principais canais utilizados por População/Região da Região em 2023
Sertão de Crateús			Caixa de sugestões: 107
Litoral Leste	544 demandas	691 demandas	Formulário CT: 296 Central 155: 206 Telefone fixo: 74
Sertão de Canindé	282 demandas	437 demandas	Formulário CT: 172 Central 155: 146 Telefone e Presencial: 98
Sertão dos Inhamuns	176 demandas	333 demandas	Formulário CT: 236 Central 155: 55 Caixa de sugestões: 31

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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.

Foram apresentados também os canais mais utilizados pela população em cada macrorregião, tendo destaque para o Formulário eletrônico do Ceará Transparente, Central 155, 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 03
Manifestações por Municípios

Macrorregião de Planejamento	Quantidade de Manifestações por Municípios	
Grande Fortaleza	Fortaleza	32.040
	Itaitinga	2.101
	Caucaia	1.715
	Maracanaú	1.637
	Maranguape	596
Cariri	Juazeiro do Norte	2.487
	Crato	558
	Campos Sales	284
	Barbalha	209
	Missão Velha	104
Litoral Oeste/Vale do Curu	Itapipoca	1.016
	Pentecoste	153
	Itapajé	114
	Tururu	50
	Amontada	42
Sertão de Sobral	Sobral	2.042
	Varjota	86
	Forquilha	83
	Massapê	67
	Mucambo	37
Serra da Ibiapaba	Tianguá	548
	São Benedito	189

	Ubajara	150
	Guaraciaba do Norte	127
	Viçosa do Ceará	115
Sertão Central	Quixeramobim	634
	Quixadá	614
	Pedra Branca	95
	Banabuiú	79
	Ibicuitinga	68
Centro Sul	Iguatu	628
	Icó	111
	Acopiara	82
	Quixelô	49
	Jucás	39
Vale do Jaguaribe	Russas	420
	Limoeiro do Norte	296
	Morada Nova	139
	Jaguaribe	74
	Alto Santo	40
Litoral Norte	Acaraú	234
	Camocim	205
	Granja	151
	Jijoca de Jericoacoara	127
	Marco	78
Litoral Leste	Aracati	405
	Beberibe	112
	Jaguaruana	77
	Icapuí	46
	Fortim	42
	Itaiçaba	9
Maciço de Baturité	Baturité	199
	Redenção	95
	Aracoiaba	68
	Itapiúna	56
	Guaramiranga	55
Sertão de Crateús	Crateús	219
	Nova Russas	104
	Santa Quitéria	81
	Ipueiras	61
	Independência	43
Sertão de Canindé	Canindé	298
	Madalena	45
	Boa Viagem	42
	Caridade	24
	Itatira	19
	Paramoti	9
Sertão dos Inhamuns	Tauá	248
	Parambu	41
	Quiterianópolis	16
	Arneiroz	15
	Aiuaba	13

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Tabela 04
Manifestações por Regiões Brasileiras

Regiões	Quantidade de Manifestações 2023
Sudeste	462
Nordeste, sem Ceará	267
Sul	133

Centro-Oeste	86
Norte	43

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Tabela 05
Manifestações por Meio de Entrada
Outros Estados e Manifestações sem a identificação do Município

Origem da Manifestação	Quantidade de Manifestações 2022	Quantidade de Manifestações 2023	Canais Utilizados
Outros Estados do Brasil	1.176	991	Formulário do CT: 918
			Cidadão on-line: 22
			Atendimento virtual: 15
			E-mail: 14
			Telefone fixo: 13
			Presencial: 03
Não Informado	35.199	16.270	Outros: 11
			Central 155: 7.845
			Formulário CT: 2.441
			Telefone fixo: 2.250
			E-mail: 1.608
			Presencial: 960
			Caixa de sugestões: 704
			Reclame Aqui: 238
			Cidadão on-line – Chat: 100
			WhatsApp: 55
			Ceará App: 21
			Instagram: 20
			Atendimento Virtual: 10
			Cidadão on-line – Telegram: 8
Facebook: 5			
Carta: 3			
Twitter: 1			
Google Ferramentas: 1			

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Quadro 02
Principais Assuntos por Macrorregião/Órgão

Macrorregião de Planejamento/ Outros	Principais Assuntos - 2023
Grande Fortaleza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elogio ao servidor público/colaborador ▪ Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão ▪ Insatisfação com as atividades e procedimentos da companhia ▪ Melhorias na segurança pública ▪ Falta de água

Cariri	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de água ▪ Gestão administrativa dos equipamentos de saúde ▪ Assistência à saúde ▪ Elogio aos serviços prestados pelo órgão ▪ Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão
Vale do Jaguaribe	<ul style="list-style-type: none"> • Elogio aos serviços prestados pelo órgão • Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão • Estrutura e funcionamento do órgão/entidade • Gestão administrativa dos equipamentos de saúde • Melhorias na segurança pública
Litoral Oeste/Vale do Curu	<ul style="list-style-type: none"> • Assistência à saúde • Falta de água • Elogio a servidor e aos serviços prestados pelo órgão • Carteira nacional de habilitação - CNH • Conduta inadequada de servidor/colaborador
Serra da Ibiapaba	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão • Elogio a servidor e aos serviços prestados pelo órgão • Carteira nacional de habilitação - CNH • Falta de água • Estrutura e funcionamento do órgão/entidade
Sertão Central	<ul style="list-style-type: none"> • Elogio a servidor e aos serviços prestados pelo órgão • Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão • Gestão administrativa dos equipamentos de saúde • Assistência à saúde • Falta de água
Sertão de Sobral	<ul style="list-style-type: none"> • Elogio a servidor e aos serviços prestados pelo órgão • Assistência à saúde • Conduta inadequada de servidor/colaborador • Gestão administrativa dos equipamentos de saúde • Estrutura e funcionamento do órgão/entidade
Centro Sul	<ul style="list-style-type: none"> • Assistência à saúde • Orientações em saúde • Carteira nacional de habilitação - CNH • Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão • Tramitação de processo administrativo
Sertão de Canindé	<ul style="list-style-type: none"> • Edital público cultural - editais diversos • Assistência à saúde • Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão • Elogio aos serviços prestados pelo órgão • Carteira nacional de habilitação - CNH
Maciço de Baturité	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de água • Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão • Elogio ao servidor público/colaborador • Carteira nacional de habilitação - CNH • Assistência à saúde

Sertão de Crateús	<ul style="list-style-type: none"> • Elogio aos serviços prestados pelo órgão • Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão • Carteira nacional de habilitação - CNH • Apuração de responsabilidade disciplinar (servidores polícia militar) • Tramitação de processo administrativo
Litoral Leste	<ul style="list-style-type: none"> • Elogio ao servidor público/colaborador • Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão • Assistência à saúde • Fiscalização ambiental • Carteira nacional de habilitação - CNH
Litoral Norte	<ul style="list-style-type: none"> • Assistência à saúde • Carteira nacional de habilitação - CNH • Elogio aos serviços prestados pelo órgão • Informação sobre servidor • Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão
Sertão dos Inhamuns	<ul style="list-style-type: none"> • Serviço de mercadoria em trânsito • Falta de água • Conduta inadequada de servidor/colaborador • Apuração e procedimentos sobre crimes diversos • Assistência à saúde
Outras Regiões do Brasil	<ul style="list-style-type: none"> • Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos • Serviço de mercadoria em trânsito • Tramitação de processos fiscais • Serviço de cadastro de empresa • Tramitação de processo administrativo
Não Informado	<ul style="list-style-type: none"> • Carteira nacional de habilitação - CNH • Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão • Assistência à saúde • Elogio ao servidor público/colaborador • Falta de água

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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

4. 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 94%;

b) Índice de Satisfação dos Usuários com as Ferramentas de Ouvidoria, cuja meta estabelecida é de 67%.

Tabela 06
Resultado Geral dos Indicadores de Ouvidoria em 2023

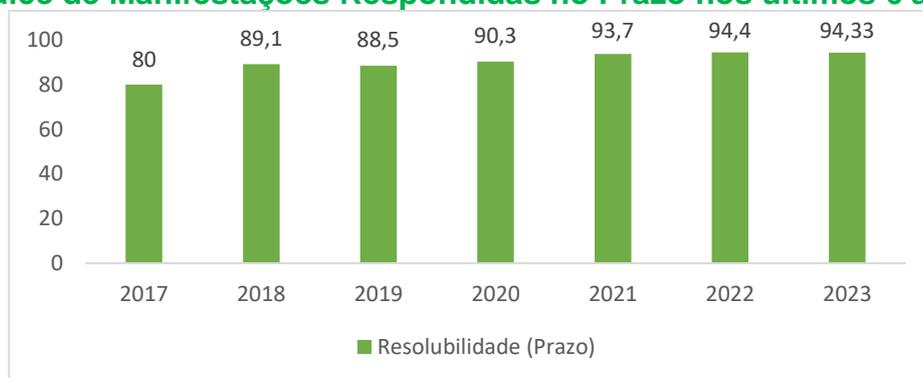
Índice de Resolubilidade em 2023 (Manifestações respondidas no prazo)	94,33%
Índice de Satisfação em 2023	63%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

No ano 2023, o índice de manifestações respondidas no prazo foi atingido. Sobre o índice de satisfação, importante destacar que a regra do cálculo foi alterada no ano 2023. O novo cálculo teve como parâmetro a escala *likert*, considerando as notas-médias igual ao superior a 4 dentro da escala de 1 a 5.

No gráfico a seguir, podemos acompanhar o desempenho do índice de resolubilidade ao longo dos últimos anos.

Gráfico 02
Índice de Manifestações Respondidas no Prazo nos últimos 6 anos



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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 2023, 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.

Tabela 07
Resolubilidade – Plataforma Ceará Transparente

Situação	2022	2023
Manifestações respondidas no prazo	94,41% (66.796)	94,33% (72.419)

Manifestações respondidas fora do prazo	5,19% (3.673)	5,13% (3.937)
Manifestações não concluídas (em atraso)	0,40% (284)	0,55% (419)

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

O tempo médio de resposta de todas as ouvidorias setoriais no ano de 2023 foi de 9 (nove) dias, tendo como base as manifestações registradas em 2023 e finalizadas até o dia 02 de fevereiro de 2024, oportunidade em que não constavam mais demandas dentro do prazo legal no sistema.

Tabela 08
Resolubilidade – Tipos de Manifestação

Índice de Resolubilidade por Manifestação	
Tipo de Manifestação	Índice de Resolubilidade
Elogio	99,22%
Solicitação	96,10%
Sugestão	94,78%
Reclamação	93,28%
Denúncia	92,77%

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 09
Resolubilidade – Ouvidorias Tipo I
Até 80 manifestações/ano

Órgão	Respondidas no prazo	Respondidas fora do prazo	Pendentes	Total	Índice de resolubilidade
CEARAPAR	2	0	0	2	100%
CEASA	18	7	0	25	72%
CEGÁS	38	0	0	38	100%
CASA MILITAR	25	0	0	25	100%
EGP	17	1	0	18	94,44%
ETICE	29	0	0	29	100%
FUNCEME	11	0	0	11	100%
FUNTELC	1	0	0	1	100%
IPECE	5	3	0	8	62,5%
NUTEC	12	0	0	12	100%
SDE	58	0	0	58	100%
SECITECE	45	12	0	57	78,95%
SEM	2	0	0	2	100%
SEPA	0	0	0	0	--
SET	20	1	0	21	95,24%

SETUR	52	6	0	58	89,66%
SOHIDRA	55	11	1	67	82,09%
SPA	3	0	0	3	100%
SUPESP	10	0	25	35	28,57%
VICEGOV	23	10	0	33	69,7%
ZPE	13	0	0	13	100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 94% foram: CEARAPAR, CEGÁS, CASA MILITAR, EGP, ETICE, FUNCEME, FUNTELC, NUTEC, SDE, SEM, SET, SPA e ZPE.

Tabela 10
Resolubilidade – Ouvidorias Tipo II
De 81 a 300 manifestações/ano

Órgão	Respondidas no prazo	Respondidas fora do prazo	Pendentes	Total	Índice de resolubilidade
ADAGRI	136	25	1	162	83,95%
AESP/CE	142	7	0	149	95,3%
CEE	131	0	0	131	100%
CIPP S/A	105	0	0	105	100%
COGERH	129	19	0	148	87,16%
EMATERCE	106	0	0	106	100%
ESP	96	0	0	96	100%
FUNCAP	87	0	0	87	100%
IDACE	111	1	0	112	99,11%
SCIDADES	142	0	0	142	100%
SDA	162	2	0	164	98,78%
SEAS	172	6	0	178	96,63%
SECULT	218	45	1	264	82,58%
SEINFRA	244	0	0	244	100%
SEMA	212	36	0	248	85,48%
SESPORTE	95	1	0	96	98,96%
SRH	87	3	0	90	96,67%
URCA	78	78	58	214	36,45%
UVA	74	175	20	269	27,51%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 94% foram: CEE, CIPP S/A, EMATERCE, ESP, FUNCAP, IDACE, SCIDADES, SDA, SEAS, SEINFRA, SESPORTE e SRH

Tabela 11
Resolubilidade – Ouvidorias Tipo III
De 301 a 1.000 manifestações/ano

Órgão	Respondidas no prazo	Respondidas fora do prazo	Pendentes	Total	Índice de resolubilidade
ISSEC	565	0	0	565	100%
ARCE	792	0	0	792	100%
SEPLAG	874	0	0	874	100%
CGE	315	1	0	316	99,68%
ADECE	543	3	0	546	99,45%
SEMACE	537	3	0	540	99,44%
PGE	510	6	0	516	98,84%
SOP	621	12	0	633	98,1%
SEDIH	519	14	4	537	96,65%
UECE	626	17	6	649	96,46%
JUCEC	454	17	0	471	96,39%
PEFOCE	317	49	1	367	86,38%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 94% foram: ADECE, ARCE, CGE, ISSEC, JUCEC, PGE, SEDIH, SEMACE, SEPLAG, SOP e UECE.

Tabela 12
Resolubilidade – Ouvidorias Tipo IV
Acima de 1.000 manifestações/ano

Órgão	Respondidas no prazo	Respondidas fora do prazo	Pendentes	Total	Índice de resolubilidade
CAGECE	16.118	0	0	16.118	100%
CBMCE	2.707	0	0	2.707	100%
CC	2.015	2	0	2.017	99,9%
CEARAPREV	925	186	0	1.111	83,26%
CGD	1.513	2	0	1.515	99,87%
DETRAN	6.806	532	3	7.341	92,71%
METROFOR	1.147	0	0	1.147	100%
PC	1.828	0	0	1.828	100%
PMCE	2.898	3	0	2.901	99,9%
SAP	3.338	14	0	3.352	99,58%
SEDUC	3.499	325	5	3.829	91,38%
SEFAZ	4.168	0	0	4.168	100%
SESA	12.250	2.289	281	14.820	82,66%
SPS	1.834	0	0	1.834	100%
SSPDS	1.490	0	0	1.490	100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 94% foram: CAGECE, CBMCE, CASA CIVIL, CGD, METROFOR, POLÍCIA CIVIL, PMCE, SAP, SEFAZ, SPS e SSPDS.

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

- ❖ Ouvidoria não dispõe de ouvidor substituto e/ou não possui equipe adequada para realizar de maneira célere o tratamento das manifestações;
- ❖ 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;
- ❖ Falta de apoio por parte da gestão superior o órgão/entidade, bem como o não reconhecimento da ouvidoria como área institucional por parte das demais áreas.

4.2 Índice de Satisfação dos Usuários

Neste tópico, será analisada a Satisfação do usuário em relação às respostas das manifestações de ouvidoria registradas na plataforma Ceará Transparente, no ano de 2023. Essa satisfação é apurada a partir das pesquisas respondidas pelos cidadãos ao receber a resposta da manifestação.

A pesquisa de satisfação da ouvidoria disponibilizada na 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.

Índice de Satisfação 2023

63%

Tabela 13
Resultado Geral da Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Nota Média 2022	Nota Média 2023	Total de respondentes da pesquisa em 2023
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	3,99	3,85	6.508 Cidadãos responderam à pesquisa
Satisfação com o tempo de resposta	3,86	3,74	
Satisfação com o canal de registro da manifestação	4,18	4,09	
Qualidade da resposta	3,67	3,5	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório da Pesquisa de Satisfação

De acordo com os resultados apresentados na tabela acima, no ano de 2023, as menores notas de satisfação foram atribuídas à qualidade das respostas das manifestações.

Essa insatisfação pode estar relacionada com a falta de clareza nas respostas, utilização de linguagem técnica, o não atendimento às expectativas dos cidadãos no que corresponde à resolução do problema, bem como com o fornecimento de respostas genéricas que não abordam às questões trazidas pelos cidadãos.

No questionário, existem outras perguntas relacionadas à percepção do cidadão quanto à atuação da ouvidoria antes e após utilizar o serviço, em que também são atribuídas notas que variam de 1 a 5, sendo possível calcular o índice de percepção pelo cidadão antes e após o uso do serviço.

Tabela 14
Pesquisa de Satisfação – Índice de Percepção da Qualidade da Ouvidoria

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.	3,59	71,8% Confiança
Nota atribuída após usar o serviço de Ouvidoria.	3,85	77% Satisfação
Índice de Expectativa	7,24%	<input type="checkbox"/>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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 15
Pesquisa de Satisfação – Índice de Resolutividade das Demandas

Índice de Resolutividade		
Você considera que a demanda foi resolvida?	Total de Respostas	Percentual
Sim	2.830	43,48%
Parcialmente	1.502	23,08%
Não	2.176	33,44%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Conforme se verifica na tabela acima, 4.332 cidadãos informaram que as suas demandas foram resolvidas ou parcialmente resolvidas, o que corresponde a 66,56% dos cidadãos que responderam à pesquisa.

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

Tabela 16
Pesquisa de Satisfação – Tipos de Manifestação

Índice de Satisfação por Manifestação	
Tipos de Manifestação	2023
Elogio	97,30%
Sugestão	85,23%
Solicitação	71,27%
Reclamação	59,13%
Denúncias	46,68%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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 2023 por terem apresentado os menores resultados e ficarem abaixo da meta estabelecida.

A seguir será apresentada a relação dos principais assuntos das manifestações de ouvidoria no ano de 2023, relacionado com os indicadores de prazo de resposta e de satisfação, a partir da percepção do cidadão.

Tabela 17
Assunto/Indicadores

Assuntos/Serviços	Tempo médio de resposta	Índice de satisfação do cidadão	Índice de Resolução	Total de Manifestações
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	13 dias	53,87%	60,05%	4.330

Tramitação de processo administrativo	10 dias	53,39%	54,80%	1.684
Assistência à saúde	20 dias	69,53%	78,40%	3.715
Carteira Nacional de habilitação - CNH	6 dias	70,82%	76,26%	3.034
Conduta inadequada de servidor/colaborador	20 dias	46,06%	53,53%	2.601
Falta de água	7,5 dias	68,58%	74,34%	3.316
Insatisfação com as atividades e procedimentos da companhia	8 dias	59,52%	68,10%	2.763
Fatura da Cagece	8 dias	52,54%	58,76%	2.039
Gestão administrativa dos equipamentos de saúde	16 dias	81,50%	86,71%	1.327
Atendimento telefônico	10 dias	75,93%	79,01%	2.256

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nas tabelas a seguir, serão apresentados os índices de satisfação de 2023, por tipo de ouvidoria setorial.

Tabela 18
Satisfação – Ouvidorias Tipo I
Até 80 manifestações/ano

Órgão	Índice de Satisfação	Total de respondentes
CASA MILITAR	100%	03
CEARAPAR	100%	01
CEASA	75%	04
CEGÁS	100%	03
EGP/CE	100%	04
ETICE	33%	06
FUNCEME	--	00
FUNTELC	--	00
IPECE	--	00
NUTEC	100%	02
SECITECE	43%	07
SDE	33%	03
SEPA	--	00
SEM	--	00
SET	--	00
SETUR	--	00
SOHIDRA	80%	05
SPA	--	00
SUPESP	--	00
VICEGOV	40%	05
ZPE CEARÁ	75%	04

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Tabela 19
Satisfação – Ouvidorias Tipo II
De 81 a 300 manifestações/ano

Órgão	Índice de Satisfação	Total de Respondentes
ADAGRI	46%	13
AESP/CE	68%	19
CEE	67%	21
CIPP/CE	87%	15
COGERH	40%	20
EMATERCE	71%	17
ESP/CE	47%	19
FUNCAP	54%	13
IDACE	91%	22
SCIDADES	64%	11
SDA	64%	28
SEAS	80%	25
SECULT	61%	28
SEINFRA	83%	12
SESPORTE	50%	10
SEMA	56%	32
SRH	80%	05
URCA	48%	21
UVA	28%	18

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Tabela 20
Satisfação – Ouvidorias Tipo III
De 301 a 1.000 manifestações/ano

Órgão	Índice de Satisfação	Total de Respondentes
ADECE	44%	34
ARCE	59%	66
CGE	59%	46
ISSEC	49%	51
JUCEC	61%	36
PEFOCE	66%	47
PGE	48%	115
SEDIH	67%	03
SEMACE	55%	56
SEPLAG	65%	148
SOP	72%	86
UECE	42%	98

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Tabela 21
Satisfação – Ouvidorias Tipo IV
Acima de 1.000 manifestações/ano

Órgão	Índice de Satisfação	Total de Respondentes
CAGECE	67%	1.200
CBMCE	77%	318
CASA CIVIL	53%	97
CEARAPREV	60%	159
CGD	42%	152
DETRAN	58%	705
METROFOR	72%	95
PMCE	65%	231
POLÍCIA CIVIL	62%	167
SAP	74%	104
SEDUC	56%	359
SEFAZ	64%	500
SESA	73%	1.000
SPS	63%	102
SSPDS	36%	74

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Seção II – Boas Práticas das Ouvidorias Setoriais

Nesta seção serão apresentadas as Boas Práticas de Ouvidoria que obtiveram pontuação na Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais no ano de 2023, 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/Participação Social – Relatórios 2023

Órgãos	Ação de Boas Práticas
ADAGRI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolução das demandas com maior celeridade; ▪ Benchmarking entre as ouvidorias setoriais das vinculadas (SDE, ADAGRI, ADECE e JUCEC).
AESP/CE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reestruturação organizacional da Ouvidoria; ▪ Programa de sensibilização junto às áreas internas.
ARCE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realização de Fórum para discussão do resultado da pesquisa interna da Ouvidoria; ▪ Pós atendimento da Ouvidoria.
CAGECE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encontros realizados com gestores das Unidades de Negócio do interior e de outras áreas estratégicas da Companhia; ▪ Oficinas de Ouvidoria e Qualidade das Respostas para todos os gestores de Núcleo das Unidades de Negócio; ▪ Novo fluxo de denúncias com a inclusão dos procedimentos adotados com relação às denúncias de terceiros; ▪ Workshop de Eneagrama como ferramenta de crescimento pessoal e profissional para os membros da equipe da Ouvidoria.
CASA CIVIL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Workshop Conexão, Inclusão e Gestão (Sub-rede de ouvidorias da Casa Civil).
CASA MILITAR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Café com reserva.
CBMCE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ações para mediação de conflitos; ▪ Resgate da História da Ouvidoria do CBMCE (Edição de livro); ▪ Campanha de divulgação da ouvidoria.
CGD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realização da palestra: “Diálogo sobre Orientação Sexual, Identidade de Gênero e Expressão de Gênero: Avanços e Desafios”; ▪ Adequação no Sistema de Registro de Processos da CGD (Sisproc) para qualificação das pessoas ouvidas no que tange à raça, identidade de gênero e orientação sexual.
CGE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criação de pesquisa de satisfação para avaliação dos serviços do órgão;

CIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implantação de campanha interna na secretaria em combate ao Assédio Moral; ▪ Implantação de campanha interna na secretaria em combate ao Racismo Institucional.
CIPP S/A	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Amigo Secreto do Elogio; ▪ Assédio Moral e Sexual no Ambiente de Trabalho; ▪ Cargo Ouvidor; ▪ Ouvidoria na Integração; ▪ Uma faísca de Gentileza.
COGERH	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realização do I Seminário sobre Assédios Moral e Sexual no trabalho: Construindo relações saudáveis.
DETRAN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desenvolvimento de ação itinerante em conjunto com a Escola de Trânsito.
ESP/CE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Divulgação dos Serviços da Ouvidoria mensalmente no e-mail da Lista de Servidores e nas Redes Sociais da instituição; ▪ Direcionamento ao Canal de Ouvidoria institucional no site da ESP Virtual (portal EAD da ESP/CE); ▪ Divulgação semanal da página da Ouvidoria via aplicativo de mensagens para colaboradores; ▪ Inclusão do vídeo na página da Ouvidoria da ESP/CE; ▪ Apresentação da animação sobre formas de acionar a Ouvidoria nos eventos que acontecem no auditório da ESP/CE (externos e internos) e na recepção do órgão; ▪ Inclusão do ícone de Ouvidoria nos destaques do perfil do Instagram da Escola de Saúde Pública do Ceará - ESP/CE.
ETICE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realização da Palestra “Prevenção de Combate ao Assédio Moral”.
FUNCAP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Articulação da Ouvidoria na publicação da Lei Estadual nº 18.403/2023 aos 27 de junho de 2023, que instituiu novos valores a título de Bolsas da Funcap, a partir das manifestações recebidas sobre o tema; ▪ Articulação da Ouvidoria na publicação Instrução Normativa nº 04/2019 de Mestrado e Doutorado, de modo a permitir que os estudantes de mestrado e doutorado possam, concomitantemente, receber bolsas e trabalhar, a partir das manifestações recebidas sobre o tema.
IDACE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realização de palestras institucionais acerca do papel da Ouvidoria, em eventos agropecuários.
ISSEC	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Articulação da Ouvidoria na inclusão de exame nos serviços do Issec, a partir de manifestação de usuário.
JUCEC	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reuniões periódicos com as áreas internas objetivando a disseminação dos resultados e fragilidades detectadas.
METROFOR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acolhida de jovens aprendizes contribuir para o seu engajamento enquanto cidadão; ▪ Divulgação dos canais de atendimento da ouvidoria nas mídias sociais; ▪ Visitação e o acolhimento de uma criança portadora de Transtorno de Espectro Autista (TEA), que foi solicitada através de uma manifestação de ouvidoria; ▪ Relatórios de gestão com compartilhamento de dados.
PCCE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Articulação da Ouvidoria para alteração no procedimento referente ao registro de ocorrências de trânsito para o recebimento do DPVAT, a partir de manifestações de cidadãos.

PMCE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Treinamento para os policiais militares que são relações públicas das unidades que possuem mídia social da PMCE; ▪ Avaliação preliminar da maturidade da ouvidoria da PMCE (Modelo de Maturidade CGU).
SAP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ações de Ouvidoria Ativa nas unidades prisionais.
SEAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Campanha de divulgação da Ouvidoria (folder informativo); ▪ WhatsApp como canal de comunicação com a Ouvidoria; ▪ Criação do Canal “Ouvidoria Seas”; ▪ Canal “Fale com o Ouvidor”.
SECULT	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criação do Pannel da Ouvidoria; ▪ Elaboração de Documento com Orientações sobre a Ouvidoria; ▪ Ciclo de Visitas aos Espaços Culturais.
SEDUC	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1º Café com a Ouvidoria da SEDUC; ▪ 1ª Formação em Ouvidoria 2023; ▪ Oficina Prática de Sindicância ano 2023; ▪ Pesquisa de satisfação das escolas da rede estadual.
SEFAZ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fluxo de processos internos referente às denúncias; ▪ Ações advindas das DPAs (Definição de Procedimentos Adotados).
SEINFRA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criação de Panfleto Informativo dos Canais de Atendimento de Ouvidoria e atualização da Identidade Visual da Ouvidoria SEINFRA; ▪ Participação da Ouvidoria SEINFRA nos Encontros Regionais de Planejamento Participativo do Plano Plurianual 2024-2027; ▪ Desenvolvimento de Dashboard (painel de monitoramento) da Ouvidoria SEINFRA.
SESPORTE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criação do Fluxo das Manifestações da Ouvidoria e divulgação junto às áreas internas.
SPS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Café com Ouvidor (Ouvidoria e áreas internas).
SSPDS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Game Show Conhecimento em Ação; ▪ Certificado Reconhecimento e Prêmio Excelência em Elogios; ▪ Avaliação de Satisfação - Restaurante do Centro de Convivência do CISP; ▪ Cartilha Ouvidoria Transparente: Conhecendo o Canal de Comunicação da SSPDS; ▪ Ouvidoria in Foco; ▪ Rede Colaborativa de Ouvidorias em Segurança.

Fonte: Relatórios das Ouvidorias Setoriais de 2023

Seção III – Análise das Manifestações de Ouvidoria

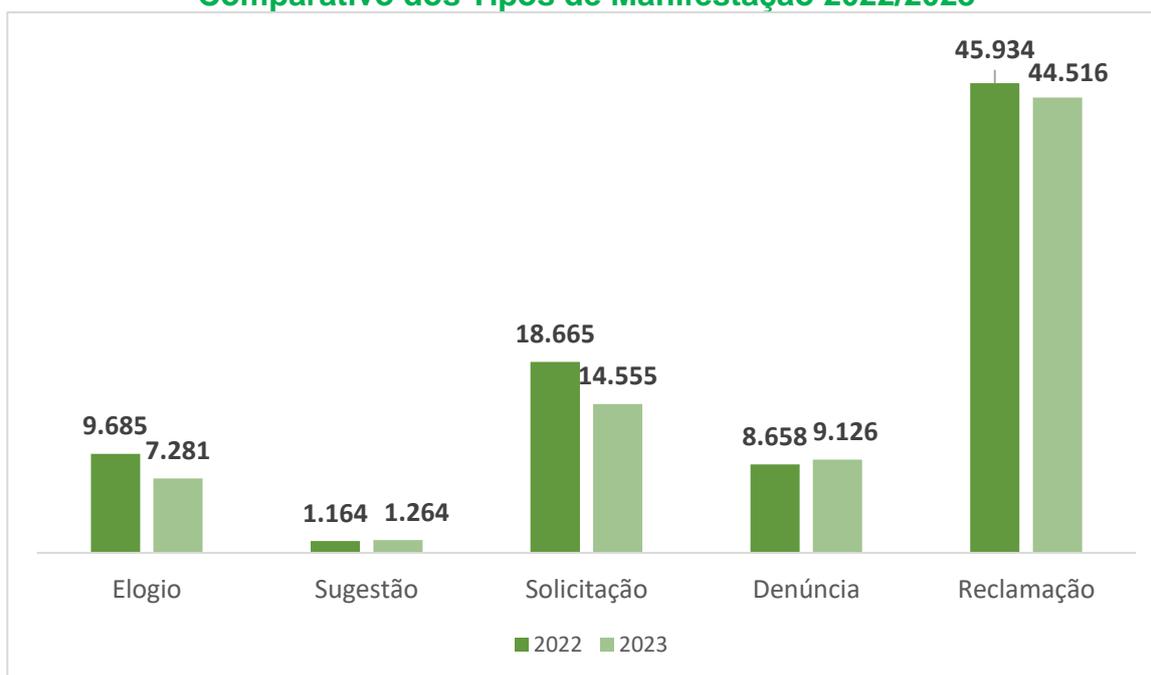
1. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS

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 a administração pública estadual.

O gráfico abaixo apresenta o comparativo do quantitativo de manifestações, por tipologia, registradas na plataforma Ceará Transparente. Como se percebe nos números apresentados os tipos de manifestação tiveram redução de registros, exceto as denúncias.

Gráfico 03
Comparativo dos Tipos de Manifestação 2022/2023



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

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 2023, na plataforma Ceará Transparente, **1.264** sugestões, representando **1,65%** de todas as demandas registradas, enquanto no ano de 2022 esse número foi de 1.164 sugestões, havendo aumento de 43,47%

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 22
Quantitativo de Sugestões 2022/2023

Ano	Total de Sugestões Ceará Transparente	Variação
2022	1.164	↑ 8,6 %
2023	1.264	

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 2023.

Tabela 23
Órgãos com o maior quantitativo de Sugestões

Órgãos	Total de Sugestões	%
SESA	548	43,35%
CASA CIVIL	102	8,07%
SEDUC	69	5,46%
DETRAN	54	4,27%
METROFOR	53	4,19%
SSPDS	46	3,64%
SAP	37	2,93%
PMCE	30	2,37%
CAGECE	28	2,22%
SPS	22	1,74%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.1.1. Meio de Entrada

Os principais canais que os cidadãos utilizaram para registrar sugestões, no ano de 2023, foram:

Tabela 24
Quantitativo de sugestões por Canais de Atendimento

Canais de Atendimento	Quantidade de sugestões	Percentual
Formulário Eletrônico da CT	520	41,14%
Caixa de sugestões	436	34,49%
Central de Atendimento 155	160	12,66%
Presencial	57	4,51%
Telefone fixo	42	3,32%
E-mail	34	2,69%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.1.2. Resolubilidade

Considerando apenas as manifestações tipificadas como sugestão, a resolubilidade, no ano de 2023, foi de 94,78%, 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 25
Classificação das Respostas - Sugestões

Classificação	Total de Sugestões	%
Demanda Procedente	873	69,07%
Parcialmente Procedente	202	15,98%
Não foi possível constatar	115	9,10%
Demanda Improcedente	62	4,91%
Outros	12	0,95%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.1.4. Principais Assuntos

Na tabela a seguir serão apresentados os principais assuntos das sugestões cuja classificação atribuída foi como “**procedente**” ou “**parcialmente procedente**”.

Tabela 26
Principais assuntos das Sugestões

Assuntos	Total	%
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	282	26,23%
Gestão administrativa dos equipamentos de saúde	100	9,30%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	52	4,84%
Acordo de cooperação/parcerias institucionais	39	3,63%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	36	3,35%
Concurso público/seleção	36	3,35%
Assistência à saúde	29	2,70%
Programas e projetos do Governo do Estado	25	2,33%
Melhorias na segurança pública	23	2,14%
Comunicação	22	2,05%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.2. Elogio

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

Foram registrados, no ano de 2023, na plataforma Ceará Transparente, **7.281** elogios, representando **9,5%** de todas as demandas registradas, enquanto, no ano de 2022, esse número foi de 9.685, tendo reduzido 24,8%.

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 e tendenciosas.

Tabela 27
Quantitativo de Elogios 2022/2023

Ano	Total de Elogios Ceará Transparente	Varição
2022	9.685	↓ 24,8%
2023	7.281	

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 2023.

Tabela 28
Órgãos com maior quantitativo de Elogios

Órgãos	Total de Elogios	%
SESA	5.771	79,26%
PMCE	195	2,68%
POLÍCIA CIVIL	184	2,53%
SEDUC	161	2,21%
CGE	142	1,95%
SPS	98	1,35%
CAGECE	98	1,35%
CASA CIVIL	68	0,93%
DETRAN	52	0,71%
SSPDS	50	0,69%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Como podemos observar na tabela acima a Ouvidoria da SESA é responsável por quase 80% dos elogios registrados na plataforma Ceará Transparente. Dessa forma, apresentaremos a relação das Ouvidorias da sub-rede da SESA que mais registraram elogios no ano de 2023.

- ❖ Hemocentro Regional de Sobral – 960 Elogios
- ❖ Hospital Geral Waldemar Alcântara – 536 Elogios
- ❖ Hospital Leonardo da Vinci – 493 Elogios
- ❖ Hemoce (Central) – 422 Elogios
- ❖ Hospital Regional Norte – 373 Elogios
- ❖ Hospital Regional do Sertão Central – 358 Elogios

- ❖ Centro de Especialidades Odontológicas (Itapipoca) – 215 Elogios
- ❖ Hospital São José - 203 Elogios
- ❖ Hemocentro Regional de Quixadá – 202 Elogios
- ❖ Policlínica de Campos Sales – 195 Elogios

1.2.1. Meio de Entrada

Os principais canais que os cidadãos utilizaram para registrar elogios, no ano de 2023, foram:

Tabela 29
Quantitativo de elogios por Canais de Atendimento

Canais de Atendimento	Quantidade de Elogios	%
Caixa de sugestões	4.262	58,54%
Presencial	1.115	15,31%
Formulário Eletrônico da CT	742	10,19%
Central de Atendimento 155	657	9,02%
E-mail	214	2,94%
Telefone fixo	199	2,73%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.2.2. Resolubilidade

Considerando apenas as manifestações tipificadas como elogios, a resolubilidade dessas demandas, no ano de 2023, foi de 99,21%, 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 30
Classificação das Respostas - Elogios

Classificação	Total de Elogios	%
Demanda Procedente	7206	98,97%
Parcialmente Procedente	55	0,76%
Não foi possível constatar	12	0,16%
Demanda Improcedente	5	0,07%
Outros	3	0,04%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.2.4. Principais Assuntos

Na tabela a seguir serão apresentados os principais assuntos dos elogios cuja classificação atribuída foi como “**procedente**” ou “**parcialmente procedente**”.

Tabela 31
Principais assuntos dos Elogios

Assuntos	Total	%
Satisfação com os serviços prestados por servidor	4.476	61,64%
Elogio ao atendimento prestado no órgão	2.205	30,37%
Assistência à saúde	297	4,09%
Gestão dos equipamentos de saúde	109	1,5%
Elogio ao governador do estado	69	0,95%
Elogio às atividades de ouvidoria	54	0,74%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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 2023, foram registradas na plataforma Ceará Transparente, **14.555** solicitações, representando **19%** de todas as demandas registradas, enquanto no ano de 2022 esse número foi de 18.665, representando redução de 22%.

Tabela 32
Quantitativo de Solicitações 2022/2023

Ano	Total de Solicitações Ceará Transparente	Variação
2022	18.665	↓ 22%
2023	14.555	

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 2023.

Tabela 33
Órgãos com maior quantitativo de Solicitações

Órgãos	Total de Solicitações	%
CAGECE	2.267	15,58%
CBMCE	2.193	15,07%
SEFAZ	2.024	13,91%
SESA	1.656	11,38%
DETRAN	1.146	7,87%
PMCE	701	4,82%
SEDUC	496	3,41%
CEARAPREV	417	2,86%
SAP	285	1,96%
CASA CIVIL	273	1,88%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.3.1. Meio de Entrada

Os principais canais que os cidadãos utilizaram para registrar solicitações no ano de 2023 foram:

Tabela 34
Quantitativo de solicitações por Canais de Atendimento

Canais de Atendimento	Quantidade de Solicitações	%
Formulário Eletrônico do CT	7.846	53,91%
Central de Atendimento 155	2.190	15,05%
Telefone fixo	1.872	12,86%
E-mail	1.111	7,63%
Presencial	981	6,74%
Caixa de sugestões	155	1,06%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.3.2. Resolubilidade

Considerando apenas as manifestações tipificadas como solicitações, a resolubilidade dessas demandas, no ano de 2023, foi de 96,10%, 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 35
Classificação das Respostas - Solicitações

Classificação	Total de Solicitações	%
Demanda Procedente	9.623	66,11%
Parcialmente Procedente	2.733	18,78%
Demanda Improcedente	1.036	7,12%
Não foi possível constatar	1.031	7,08%
Aguardando Resultado de apuração	61	0,42%
Aguardando classificação	36	0,25%
Não compete ao Poder Executivo Estadual	30	0,21%
Outros	5	0,04%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.3.4. Principais Assuntos

Na tabela a seguir serão apresentados os principais assuntos das solicitações cuja classificação atribuída foi como “**procedente**” ou “**parcialmente procedente**”.

Tabela 36
Principais assuntos das Solicitações

Assuntos	Total	%
Vazamento em via pública	1.071	8,54%
Certificado de conformidade	1.065	8,50%
Assistência à saúde	801	6,39%
Serviço de mercadoria em trânsito	679	5,42%
Tramitação de processo administrativo	530	4,23%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	515	4,11%
Intensificação de policiamento	476	3,80%
Vistoria técnica em edificação	437	3,49%
Gestão administrativa dos equipamentos de saúde	343	2,74%
Informação sobre servidor	335	2,67%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.4. Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa à política ou serviço público.

No ano de 2023, foram registradas na plataforma Ceará Transparente, **44.516** reclamações, representando **58%** de todas as demandas registradas, enquanto no ano de 2022 esse número foi de 45.934, tendo uma redução de 3% no número de registros

Tabela 37
Quantitativo de Reclamações 2022/2023

Ano	Total de Reclamações Ceará Transparente	Variação
2022	45.934	↓3%
2023	44.516	

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 2023.

Tabela 38
Órgãos com maior quantitativo de Reclamações

Órgãos	Total de Reclamações	%
CAGECE	13.379	30,05%
SESA	6.321	14,20%
DETRAN	5.903	13,26%
SEDUC	2.155	4,84%
SAP	1.572	3,53%
SEFAZ	1.558	3,50%
CC	1.526	3,43%
PMCE	1.441	3,24%
SSPDS	1.136	2,55%
METROFOR	918	2,06%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.4.1. Meio de Entrada

Os principais canais que os cidadãos utilizaram para registrar reclamações no ano de 2023 foram:

Tabela 39
Quantitativo de reclamações por Canais de Atendimento

Canais de Atendimento	Quantidade de Reclamações	%
Central de Atendimento 155	16.019	35,98%
Formulário Eletrônico CT	13.836	31,08%
Telefone fixo	9.231	20,74%
Presencial	2.309	5,19%
E-mail	1.229	2,76%
Reclame Aqui	756	1,70%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.4.2. Resolubilidade

A resolubilidade das reclamações, em 2023, foi de 93,28%, sendo o segundo menor índice de resolubilidade dentre os tipos de manifestações.

1.4.3. Classificação das Respostas às Reclamações

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

Tabela 40
Classificação das Respostas - Reclamações

Classificação	Total de Reclamações	%
Demanda Procedente	21.115	47,43%
Parcialmente Procedente	13.325	29,93%
Demanda Improcedente	5.956	13,38%
Não foi possível constatar	3.683	8,27%
Aguardando classificação	252	0,57%
Aguardando Resultado de apuração	144	0,32%
Outros	41	0,09%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.4.4. Principais Assuntos

Na tabela a seguir serão apresentados os principais assuntos das reclamações cuja classificação atribuída foi como “**procedente**” ou “**parcialmente procedente**”.

Tabela 41
Principais assuntos das Reclamações

Assuntos	Total	%
Falta de água	2.910	8,45%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	2.880	8,36%
Carteira nacional de habilitação - CNH	2.433	7,06%

Assistência à saúde	2.277	6,61%
Estrutura e funcionamento do atendimento telefônico	2.018	5,86%
Insatisfação com as atividades e procedimentos da companhia	1.848	5,37%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	1.082	3,14%
Descumprimento de prazos de serviços	1.055	3,06%
Fatura da Cagece	1.031	2,99%
Tramitação de processo administrativo	944	2,74%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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 diferenciadas 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 ano de 2023, foram registradas **9.126** denúncias, representando **11,9%** de todas as demandas registradas na plataforma Ceará Transparente, enquanto no ano de 2022 foram registradas 8.658 havendo, portanto, um aumento de 5,41% no número de denúncias no ano de 2023.

Tabela 42
Quantitativo Total de Denúncias 2022/2023

Ano	Total de Denúncias Ceará Transparente	Varição
2022	8.658	↑ 5,4%
2023	9.126	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

No registro de sua manifestação na plataforma Ceará Transparente o cidadão indica sua percepção acerca da denúncia apresentada. No quadro abaixo, serão apresentados os resultados referentes à percepção do cidadão sobre essas demandas.

Tabela 43
Quantitativo Total de Denúncias por tipo de percepção

Tipo de Percepção	Total de Denúncias Ceará Transparente
Certeza	7.883
Suspeita	976
Ouviu falar	267

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Conforme apresentado na tabela acima, 86% dos cidadãos que apresentaram denúncias em 2023 informaram ter certeza das informações que foram prestadas.

Tabela 44
Quantitativo de Denúncias por Tipo e Resolubilidade

Tipo de Denúncia	Total de Denúncias 2022	Total de Denúncias 2023	Resolubilidade em 2023
Denúncia contra o Estado	6.472	6.515	91,82%
Denúncia para o Estado	2.180	2.613	95,10%
Sem classificação	06	--	--

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Percebemos que na tabela anterior 71,40% das denúncias são relacionadas a situações em que há relatos de ilícitos e irregularidades praticados por agentes públicos.

Tabela 45
Órgãos com maior quantitativo de Denúncias

Denúncia contra o Estado		Denúncia para o Estado	
Órgãos	Total	Órgãos	Total
SAP	1.384	SEFAZ	517
CGD	1.266	POLÍCIA CIVIL	384
SEDUC	904	CAGECE	232
SPS	647	SEMACE	220
SEDIH	513	PMCE	207
SESA	408	SESA	116
PMCE	327	CBMCE	113
POLÍCIA CIVIL	124	ADAGRI	104
CAGECE	114	DETRAN	84
DETRAN	102	SPS	67

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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 46
Assuntos mais demandados – Denúncias para o Estado

Assuntos	Total de Denúncias	%
Serviço de fiscalização de empresa	488	18,68%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	283	10,83%
Fiscalização ambiental	212	8,11%
Irregularidades nas ligações de água/esgoto (ligação clandestina)	201	7,69%
Intensificação de policiamento	146	5,59%
Vistoria técnica em edificação	106	4,06%
Atraso/falta de pagamento de pessoal (Ex.: terceirizado/cooperado)	76	2,91%
Tráfico de drogas	75	2,87%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	52	1,99%
Fiscalização/inspeção defesa agropecuária	46	1,76%

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 2023, foram:

Tabela 47
Quantitativo de denúncias por principais Canais de Atendimento

Canais de Atendimento	Quantidade de Denúncias	%
Formulário Eletrônico do CT	5.034	55,16%
Central de Atendimento 155	2.913	31,92%
Telefone fixo	882	9,66%
E-mail	150	1,64%
Ceará App	74	0,81%
Presencial	45	0,49%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Como demonstrado acima, a maioria dos cidadãos opta por realizar o registro de denúncias por meio do formulário eletrônico da plataforma Ceará Transparente, não precisando de auxílio de terceiros para apresentar sua demanda, podendo registrá-la a qualquer momento e lugar.

No caso das denúncias, muitos cidadãos optam por não se identificar, sendo registradas 6.619 denúncias anônimas (contra o estado e para o estado), no ano de 2023, o que corresponde a aproximadamente 72,53% do total de denúncias. O número de registros de denúncias em anonimato reduziu em 4,39% se comparado com o ano de 2022.

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 e retaliações, 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 2023, foi de **91,82%** e, de um modo geral, considerando todas as denúncias, o índice foi de **92,77%**, 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 48
Classificação das Denúncias (Contra o Estado)

Classificação	Total de Denúncias	%
Parcialmente Procedente	3.058	47,57%
Demanda Improcedente	1.352	21,03%
Não foi possível constatar	1.265	19,68%
Demanda Procedente	494	7,68%
Aguardando Resultado de apuração	254	3,95%
Não compete ao Poder Executivo Estadual	6	0,09%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Como demonstrado na tabela acima, 55,25% das denúncias foram classificadas como “parcialmente procedente” ou “procedente”. Adiante será detalhado os assuntos e subassuntos dessas demandas.

No tocante às demandas “improcedentes” isso 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 cuja classificação atribuída foi como “parcialmente procedente” ou “procedente”.

Tabela 49
Principais assuntos das Denúncias

Assuntos	Sub-assuntos	Total	%
Violação de direitos humanos (Pessoas com restrição de liberdade)	Maus tratos, Abuso de autoridade, Propina etc.	1.087	30,60%
Apuração de responsabilidade disciplinar de servidores (Polícia Penal, Polícia Militar, Polícia Civil e Bombeiros Militar)	Maus tratos, Tortura, Violência Física etc.	933	26,27%
Conduta inadequada de servidor/colaborador (diversos)	Tratamento indevido com o público, Abuso de autoridade, Desídia funcional etc.	508	14,30%
Conduta inadequada de Núcleo Gestor (Educação)	Constrangimento a aluno, Assédio Sexual a aluno, Atividade indevida em sala, Assédio Moral etc.	240	6,76%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	Procedimentos policiais, Ameaça, Violência doméstica etc.	140	3,94%
Assédio Moral	Perseguição, Comportamento agressivo, Violência verbal etc.	118	3,32%
Acúmulo Indevido de Cargos	No Poder Executivo, Outro Poder, Iniciativa Privada.	56	1,58%
Concurso Público/Seleção	Irregularidades no processo	45	1,27%
Uso indevido de carro oficial	Utilização em local irregular, Utilização sem autorização etc.	25	0,70%
Assédio Sexual	Abordagem constrangedora; Comentários sexuais; Intimidação e humilhação; Prática de gestos físicos e verbais de natureza sexual; Violação da liberdade sexual; Violência sexual e Vítima de chantagem sexual	25	0,70%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.5.5. Fragilidades detectadas no processo de apuração da Denúncia de Ouvidoria

Um processo de apuração frágil pode refletir em impactos negativos para a ouvidoria e para a administração pública como um todo, desestimulando a participação social, pois o cidadão tende a perder a credibilidade nas instituições.

O alcance de melhores resultados dependerá de uma ação conjunta de toda a organização, desde o recebimento e tratamento das denúncias pela ouvidoria até o comprometimento da gestão superior e das áreas responsáveis pelo 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 análise 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 a 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 algumas situações, as denúncias em anonimato não recebem o mesmo tratamento e importância das denúncias identificadas, não havendo apuração adequada pelo fato de o manifestante não se identificar.

1.5.6. 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 2023, foi dada continuidade ao projeto piloto de quantificação de benefícios obtidos a partir da atividade de ouvidoria. O trabalho 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. Durante o ano foram monitoradas 58 denúncias pela equipe de triagem a CGE.

A seguir as principais informações e ações adotadas que foram identificadas por meio desse monitoramento:

- Rescisão de contrato temporário de professores com acúmulo indevido;
- Regularização de empresa com pendências de obrigações acessórias e principal, com alteração de regime de MEI para ME;
- Empresa incluída em ação fiscal, sendo esta resguardada por sigilo;
- Regularização da situação beneficiária no âmbito da Previdência Estadual;
- Exoneração de servidora de cargo de coordenação;
- Desligamento/demissão de servidor em decorrência de acúmulo indevido de cargos.

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

As denúncias registradas para os órgãos SAP, CGD, SEDUC, SPS e SEDIH, totalizaram 4.714 demandas, representando 75% de todas as denúncias, do tipo contra o Estado, registradas na plataforma Ceará Transparente no ano de 2023.

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

2.1 Análise das Denúncias – SAP

A Ouvidoria da SAP recebeu 1.384 denúncias, no ano de 2023, na plataforma Ceará Transparente, das quais 5,27% foram classificadas como procedente ou parcialmente procedente, após a realização da apuração. As denúncias sem identificação (comunicações de irregularidades) de um modo geral totalizaram 1.147 demandas, o que corresponde a 82,87% para o período.

2.1.1 Principais Assuntos

Os principais assuntos da Ouvidoria da SAP estão relacionados à Conduta Inadequada de Policial Penal, conforme quadro a seguir.

Quadro 04
Principais assuntos/sub - assuntos - SAP

Principal Assunto	Principais Subassuntos	Subunidades respondentes – Quantidade de denúncias
Conduta Inadequada de Policial Penal	Tortura, maus tratos e abuso de autoridade	<ul style="list-style-type: none">▪ Unidade Prisional Elias Alves da Silva: 437▪ Unidade Prisional Professor José Jucá Neto: 190▪ Unidade Prisional Professor Clodoaldo Pinto: 103
	Tratamento inadequada às famílias de presos	<ul style="list-style-type: none">▪ Unidade Prisional De Aquiraz: 04▪ Unidade Prisional Professor Clodoaldo Pinto 4
	Não cumprimento de horário de trabalho	<ul style="list-style-type: none">▪ Unidade Prisional de Triagem e Observação Criminológica: 01▪ Unidade Prisional Regional de Sobral: 01▪ Unidade Prisional Agente Penitenciário Luciano Andrade de Lima: 01
	Suspeita de envolvimento com o crime organizado	<ul style="list-style-type: none">▪ Coordenadoria de Inteligência: 03▪ Célula de Segurança Tecnológica Prisional: 01▪ Célula de Segurança, Controle e Disciplina: 01
	Suspeita de facilitar a entrada de drogas e objetos não permitidos na unidade	<ul style="list-style-type: none">▪ Coordenadoria e Inteligência: 02

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

*Quantitativo de demandas procedentes e parcialmente procedentes: 73.

Das denúncias referentes ao assunto “Conduta Inadequada de Policial Penal”, apenas **3,5%** foram classificadas como: “procedente” ou “parcialmente procedente”, após a apuração/análise realizada.

2.1.2 Classificação das Respostas

Tabela 50
Classificação das Respostas das Denúncias – SAP

Classificação	Total de Denúncias	%
Não foi possível constatar	820	59,25%
Demanda Improcedente	476	34,39%
Parcialmente Procedente	70	5,06%
Aguardando Resultado de apuração	15	1,08%
Demanda Procedente	3	0,22%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

De acordo com o quadro acima, 59,25% das denúncias da Ouvidoria da SAP, após a apuração, foram classificadas como “não foi possível constatar”. Dentre os principais subassuntos que foram classificados dessa forma estão: Tortura, Maus Tratos e Abuso de autoridade.

2.1.3 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 (42 denúncias);
- Conduta inadequada de servidor/colaborador (9 denúncias);
- Estrutura e funcionamento de unidades prisionais (6 denúncias);
- Apuração e procedimentos sobre crimes diversos (4 denúncias);
- Custódia de presos (4 denúncias);
- Assédio Moral (2 denúncias);
- Outros (3 denúncias).

2.2 Análise das Denúncias – CGD

A Ouvidoria da CGD recebeu 1.266 denúncias, no ano de 2023, na plataforma Ceará Transparente, das quais 98,89% foram classificadas como procedente ou parcialmente procedente, após a realização da apuração. As denúncias sem identificação (comunicações de irregularidades) de um modo geral totalizaram 836 demandas, o que corresponde a 66% para o período.

2.2.1 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 05
Principais assuntos/sub-assuntos– CGD

Principais Assuntos	Principais Sub-Assuntos Quantidade de Denúncias
Apuração de Responsabilidade Disciplinar (Policiais Penais)	<ul style="list-style-type: none"> • Maus tratos: 553 • Negligência nas vistorias: 10
Apuração de Responsabilidade Disciplinar (Policiais Militares)	<ul style="list-style-type: none"> • Abuso de autoridade: 129 • Agressão física: 31 • Propina: 26
Apuração e Procedimentos sobre crimes diversos	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos policiais: 88 • Ameaça: 04
Apuração de Responsabilidade Disciplinar (Policiais Cíveis)	<ul style="list-style-type: none"> • Abuso de autoridade: 21 • Desídia funcionária: 11 • Postagens indevidas na internet: 05

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Importante esclarecer que, na maioria dos casos, a resposta enviada pela CGD não apresenta o resultado das apurações de irregularidade, e sim um número de protocolo do processo administrativo de encaminhamento interno para que seja realizada a apuração.

2.2.2 Unidades com maior concentração de denúncias

Quadro 06
Unidades internas e equipamentos – CGD

Unidades	Subunidades Respondentes Quantidade de Denúncias
Grupo Tático de Atividade Correccional	<ul style="list-style-type: none"> • Células de Investigação Preliminar: 1.088
Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> • Ouvidoria: 165
Coordenadoria de inteligência	<ul style="list-style-type: none"> • Célula de Monitoramento: 13

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

2.2.3 Classificação das Respostas

Tabela 51
Classificação das Respostas das Denúncias – CGD

Classificação	Total de Denúncias	%
Parcialmente Procedente	1.251	98,82%
Aguardando Resultado de apuração	7	0,55%
Demanda Improcedente	4	0,32%
Não foi possível constatar	3	0,24%
Demanda Procedente	1	0,08%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

2.2.4 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:

- Apuração de Responsabilidade Disciplinar - Policiais Penais (571 denúncias);
- Apuração de Responsabilidade Disciplinar - Policiais Militares (296 denúncias);
- Apuração e Procedimentos sobre crimes diversos (109 denúncias);
- Apuração de Responsabilidade Disciplinar - Policiais Civis (66 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 apenas medidas relacionadas à abertura de investigação preliminar.

2.3 Análise das Denúncias – Seduc

A Ouvidoria da SEDUC recebeu 904 denúncias, no ano de 2023, na plataforma Ceará Transparente, das quais 43,47% foram classificadas como procedente ou parcialmente procedente, após a realização da apuração. As denúncias sem identificação (comunicações de irregularidades) de um modo geral totalizaram 653 demandas, o que corresponde a 72,23% para o período.

2.3.1 Principais Assuntos

Os principais assuntos da Ouvidoria da SEDUC estão relacionados à Conduta de Servidores, Concurso Público/Seleção, Acúmulo indevido de cargos e Processo Licitatório (Licitação).

No quadro a seguir será apresentado o detalhamento desses assuntos.

Quadro 07
Principais assuntos/sub - assuntos – SEDUC

Principais Assuntos	Principais Sub-Assuntos Quantidade de Denúncias
Conduta Inadequada Núcleo Gestor/Professor	<ul style="list-style-type: none">• Constrangimento a aluno: 123• Desídia funcional: 44

	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionamento Interpessoal: 64 • Atividade indevida nas unidades escolares: 39 • Assédio Moral: 29 • Agressão verbal/física: 22 • Assédio Sexual a aluno: 21
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	<ul style="list-style-type: none"> • Tratamento Indevido/Desrespeitoso com colegas de Trabalho: 17 • Desídia Funcional (Negligência, Desinteresse, Má Vontade, Outros): 10 • Abuso de Autoridade: 09 • Irregularidades Administrativas/Atos Ilícitos: 08 • Conduta desonesta: 06
Eleição Escolar	<ul style="list-style-type: none"> • Irregularidades no processo eleitoral: 52 • Procedimentos sobre a eleição: 05
Acúmulo Indevido de Cargos	<ul style="list-style-type: none"> • Âmbito do Poder Executivo: 57 • Âmbito de Outros Poderes: 14 • Âmbito da Iniciativa Privada: 08
Concurso Público/Seleção	<ul style="list-style-type: none"> • Irregularidades no processo: 15 • Insatisfação com a comissão: 08 • Edital: 07 • Convocação de aprovados: 05
Assédio Sexual	<ul style="list-style-type: none"> • Práticas de gestos físicos ou verbais de natureza sexual: 16 • Abordagem constrangedora: 09 • Comentários sexuais: 02 • Chantagem sexual: 02
Assédio Moral	<ul style="list-style-type: none"> • Perseguição e comportamento agressivo: 08 • Deterioração proposição das condições de trabalho: 08 • Insatisfação com o rito do processo: 05 • Violência verbal: 04

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

2.3.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias

Quadro 08

Unidades internas e equipamentos – SEDUC (mais demandadas)

Unidades	Equipamentos/Áreas Quantidade de Denúncias
Superintendência das Escolas Estaduais de Fortaleza – SEFOR 1	<ul style="list-style-type: none"> • EEFM José Bezerra de Menezes: 39 • CEJA Monsenhor Hélio Campos: 10 • EEFM Dona Hilza Diogo de Oliveira: 05 • EEMTI Monsenhor Dourado: 05 • Colégio da Polícia Militar do Ceará: 05
Coordenadoria Regional de Desenvolvimento da Educação – CREDE 1	<ul style="list-style-type: none"> • EEM Telma Mara Pires: 15 • EEMTI Albaniza Rocha Sarasate: 10 • EEMTI Raul Tavares Cavalcante: 08 • EEEP Prof. Fca. Estrela Torquato Firmeza: 07

Superintendência das Escolas Estaduais de Fortaleza – SEFOR 2	<ul style="list-style-type: none"> • Colégio Estadual Justiniano de Serpa: 12 • EEFM Padre Rocha: 08 • EEMTI Visconde do Rio Branco: 05 • EEMTI Mirian Porto Mota: 05 • EEFM Almirante Tamandaré: 05 • EEFM Polivalente Modelo De Fortaleza: 05
Superintendência das Escolas Estaduais de Fortaleza – SEFOR 3	<ul style="list-style-type: none"> • EEEP Paulo VI: 07 • EEMTI Estado Do Maranhão: 07 • EEEP Leonel De Moura Brizola: 06 • Instituto de Educação Do Ceará: 04 • EEFM Professor Hermenegildo Firmeza: 04
Coordenadoria Regional de Desenvolvimento da Educação – CREDE 7	<ul style="list-style-type: none"> • EEEP José Vidal Alves: 16 • EEM Júlia Catunda: 05 • Célula de Gestão Administrativa Financeira: 04
Coordenadoria Regional de Desenvolvimento da Educação – CREDE 2	<ul style="list-style-type: none"> • EEM Josefa Braga Barroso: 13 • EEM Nossa Senhora da Assunção: 05 • Célula de Gestão Administrativa Financeira: 04 • EEM Edite Alcântara Mota: 03
Coordenadoria Regional de Desenvolvimento da Educação – CREDE 5	<ul style="list-style-type: none"> • EEM Grijalva Costa: 20 • Célula de Gestão Administrativa Financeira: 05 • EEM Doutor Júlio de Carvalho: 03 • EEEP José Victor Fontenelle Filho: 03
Coordenadoria Regional de Desenvolvimento da Educação – CREDE 14	<ul style="list-style-type: none"> • EEEP Antonio Rodrigues de Oliveira: 32 • EEM Marechal Humberto de Alencar Castelo Branco: 03 • Célula de Gestão Administrativa Financeira: 02
Coordenadoria Regional de Desenvolvimento da Educação – CREDE 9	<ul style="list-style-type: none"> • EEM Walderi Machado de Almeida: 24 • EEM Padre Arimatéia Diniz: 05 • EEM Francisca Moreira de Souza: 03 • EEEP José Maria Falcão: 03
Coordenadoria Regional de Desenvolvimento da Educação – CREDE 12	<ul style="list-style-type: none"> • Célula De Gestão Administrativa Financeira: 14 • EEMTI Cônego Luiz Braga Rocha: 03 • Célula de Desenvolvimento da Escola e Aprendizagem: 03 • EEM Abraão Baquit: 03 • Liceu de Banabuiú Jacob Nobre De Oliveira Benevides: 03

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

2.3.3 Classificação das Respostas

Tabela 52
Classificação das Respostas das Denúncias – SEDUC

Classificação	Total de Denúncias	%
Demanda Improcedente	332	36,73%
Parcialmente Procedente	322	35,62%
Não foi possível constatar	113	12,50%
Demanda Procedente	71	7,85%
Aguardando Resultado de apuração	60	6,64%
Sem classificação	06	0,66%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

De acordo com o quadro acima, 42,36% das denúncias da Ouvidoria da SEDUC, após a apuração, foram classificadas como “procedente ou parcialmente procedente”. Dentre os principais assuntos que foram classificados dessa forma, estão: Conduta inadequada do núcleo gestor e de professor; Concurso Público/Seleção e Acúmulo indevido de cargos.

2.3.4 Denúncias classificadas como Procedente

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

- Conduta inadequada do núcleo gestor (120 denúncias)
- Conduta inadequada de professor (98 denúncias)
- Conduta Inadequada de professor/colaborador (44 denúncias)
- Acúmulo indevido de cargos (24 denúncias)
- Processo Licitatório (12 denúncias)

2.4 Análise das Denúncias – SPS

A Ouvidoria da SPS recebeu 647 denúncias, no ano de 2023, na plataforma Ceará Transparente, das quais 93,81% foram classificadas como procedente ou parcialmente procedente, após a realização da apuração. As denúncias sem identificação (comunicações de irregularidades) de um modo geral totalizaram 526 demandas, o que corresponde a 81,29% para o período.

2.4.1 Principais Assuntos

Os principais assuntos da Ouvidoria da SPS estão relacionados à Violação de Direitos Humanos contra pessoas em restrição de liberdade, conforme quadro abaixo.

Quadro 09
Principais assuntos/sub - assuntos – SPS

Principais Assuntos	Principais Sub-Assuntos Quantidade de Denúncias
Violação de Direitos Humanos contra pessoas em restrição de liberdade	<ul style="list-style-type: none"> • Maus tratos: 411 • Violência física: 114 • Tortura: 58 • Outros: 07
Conduta inadequada de servidor/colaborador	<ul style="list-style-type: none"> • Tratamento indevido e desrespeitoso com colegas de trabalho: 25 • Outros: 12

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

2.4.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias

Quadro 10
Unidades internas e equipamentos – SPS

Unidades	Equipamentos/Áreas Quantidade de Denúncias
Centro de Referência de Direitos Humanos	▪ Unidades administrativas internas: 578
Coordenadoria de Proteção Social Especial	▪ Célula de Atenção a Alta Complexidade - Núcleo Abrigo De Idosos: 19 ▪ Célula de Atenção a Média Complexidade / Núcleo Centro de Referência Especializada de Assistência Social de Fortaleza: 03 ▪ Célula de Atenção A Alta Complexidade - Núcleo Abrigo Tia Júlia: 02 ▪ Célula de Atenção a Alta Complexidade - Núcleo Abrigo Desembargador Olivio Câmara: 01

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

2.4.3 Classificação das Respostas

Tabela 53
Classificação das Respostas das Denúncias – SPS

Classificação	Total de Denúncias	%
Parcialmente Procedente	602	93,04%
Não foi possível constatar	38	5,87%
Demanda Procedente	5	0,77%
Demanda Improcedente	2	0,31%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

De acordo com a tabela acima, 93,81% das denúncias da Ouvidoria da SPS, após a apuração, foram classificadas como “parcialmente procedente”. Dentre os principais subassuntos que foram classificados dessa forma, estão: Maus tratos, Tortura e Violência Física.

2.4.4 Denúncias classificadas como Procedente

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

- Violação de Direitos Humanos contra pessoas em restrição de liberdade (585 denúncias);
- Conduta inadequada de servidor/colaborador (12 denúncias);
- Programas de proteção social básica (02 denúncias);
- Convênios e Instrumentos congêneres (02 denúncias).

2.5 Análise das Denúncias – SEDIH

A Ouvidoria da SEDIH recebeu 513 denúncias, no ano de 2023, na plataforma Ceará Transparente, das quais 98% foram classificadas como procedente ou parcialmente procedente, após a realização da apuração. As denúncias sem identificação (comunicações de irregularidades) totalizaram 479 demandas, o que corresponde a 93,37% para o período.

2.5.1 Principais Assuntos

Os principais assuntos da Ouvidoria da SEDIH estão relacionados à Conduta de Servidores, à Gestão dos equipamentos de saúde e ao Assédio Moral, conforme quadro a seguir.

Quadro 11
Principais assuntos/sub-assuntos – SEDIH

Principais Assuntos	Principais Sub-Assuntos Quantidade de Denúncias
Violação de Direitos Humanos contra pessoas em restrição de liberdade	<ul style="list-style-type: none">• Maus tratos: 507• Violência física: 02• Prisão arbitrária: 01
Violação de Direitos Humanos contra crianças e adolescentes	<ul style="list-style-type: none">• Bullying/Violência Psicológica: 01
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	<ul style="list-style-type: none">• Abuso de autoridade: 01
Violação de Direitos Humanos – Moradia e conflitos urbanos	<ul style="list-style-type: none">• Moradia e conflitos urbanos: 01

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

2.5.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias

Quadro 12
Unidades internas e equipamentos – SEDIH (mais demandadas)

Unidades	Quantidade de Denúncias
Centro de Referência de Direitos Humanos	504
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria	08
Secretaria Executiva de Direitos Humanos	01

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

2.5.3 Classificação das Respostas

Tabela 54
Classificação das Respostas das Denúncias – SEDIH

Classificação	Total de Denúncias	%
Parcialmente Procedente	503	98,05%
Aguardando Resultado de apuração	9	1,75%
Sem classificação	1	0,19%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

De acordo com a tabela acima, 98% das denúncias da Ouvidoria da SEDIH, após a apuração, foram classificadas como “procedente ou parcialmente procedente”. O principal assunto classificado dessa forma foi: Violação de Direitos Humanos contra pessoas em restrição de liberdade

2.5.4 Denúncias classificadas como Procedente

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

- Violação de Direitos Humanos contra pessoas em restrição de liberdade (512 denúncias);
- Conduta inadequada de servidor/colaborador (01 denúncia);
- Violação de Direitos Humanos contra crianças e adolescentes (01 denúncia).

Seção IV – 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 Célula da 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.

Ampliando as suas atividades institucionais e contribuindo para o fortalecimento da participação social, a Célula da Central de Atendimento 155 participou da aplicação das avaliações dos serviços públicos realizadas pela CGE, em parceria com o Ipece e demais órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. No ano de 2023 a Central de Atendimento aplicou as pesquisas de satisfação em 03 (três) serviços, quais sejam:

- Serviço de Ouvidoria com foco nos usuários da Central 155 (CGE);
- Residência em Área Profissional da Saúde (ESP);
- Cadastro do Produtor Rural (Adagri).

Com o objetivo de alinhar as informações inerentes aos serviços ofertados pelo governo do estado, no ano de 2023 a Célula da Central de Atendimento 155 em parceria com a Célula de Gestão de Ouvidoria participou de treinamentos e reuniões com as Ouvidorias Setoriais:

- Reunião Técnica com Seinfra e Cidades;
- Reunião Técnica com a equipe da Ouvidoria da Cagece;
- Reunião Técnica com a equipe da Ouvidoria da Sesa;
- Reunião Técnica, equipe da Ouvidoria do Detran;
- Reunião Técnica, equipe Metrofor;
- Reunião Técnica com a equipe da SPS, SDA e Coordenação Ceará sem Fome;
- Reunião técnica para o alinhamento e discussão sobre os Órgãos de Segurança Pública; Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social do Estado – SSPDS; Polícia Militar do Ceará – PM e Polícia Civil – PC.

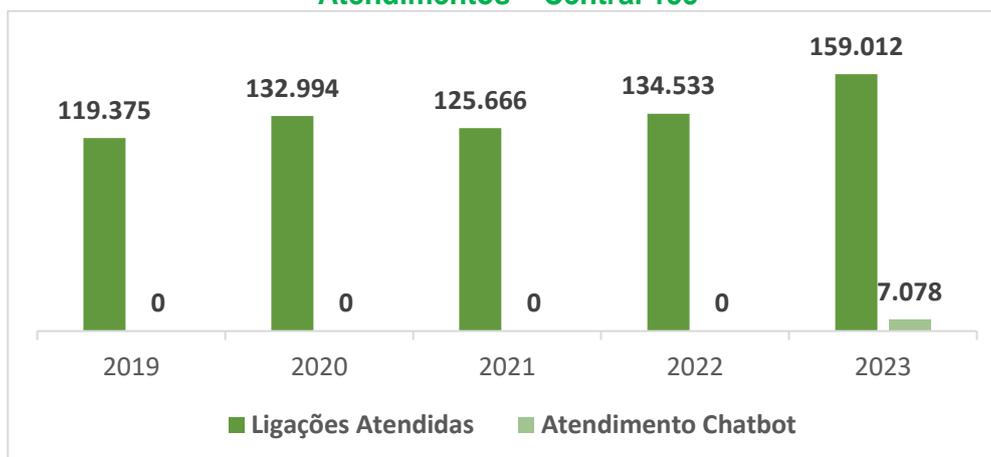
A Célula da Central de Atendimento 155, ao longo de 2023 realizou outras atividades institucionais no âmbito da Coordenadoria de Ouvidoria, com o objetivo de otimizar seus processos e oferecer um atendimento de qualidade, realizou 195 (cento e noventa e cinco) reuniões para acompanhar, alinhar e ou elogiar os atendimentos, monitorados por meio de amostragem dos áudios das gravações de atendimento, realizados pela equipe de atendentes da Célula da Central 155, com os devidos registros na ferramenta Sistema de Qualidade no Atendimento da Ouvidoria – SQAQO.

Em, 1º (primeiro) de fevereiro de 2023 foi implementado o serviço de atendimento, cidadão on-line, ferramenta que possibilita atender de forma humanizada até 08 (oito) cidadãos simultâneos pelo canal chatbot ou telegram. A nova modalidade se consolida dia a dia, contribuindo com a efetividade dos processos de forma rápida e interativa.

1. Central de Atendimento em números

Nesse tópico serão apresentados os números referentes aos atendimentos prestados pela Central 155.

Gráfico 04
Atendimentos – Central 155

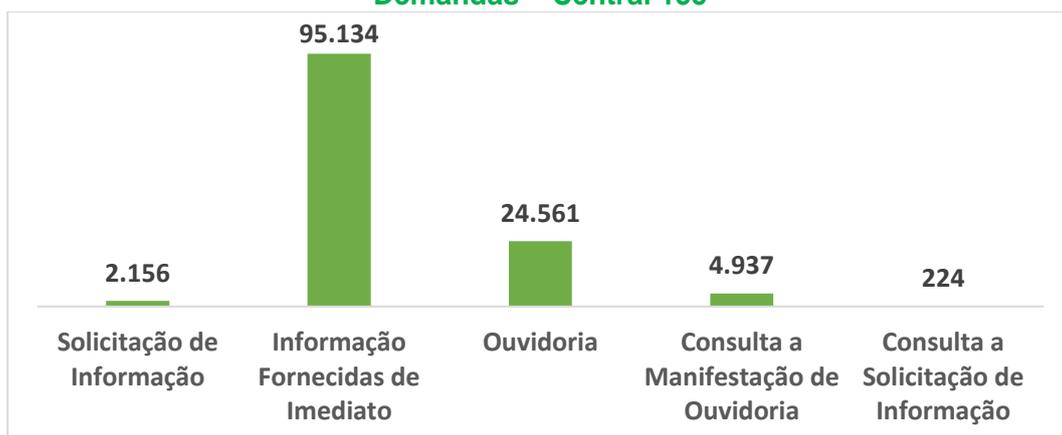


Fonte: Empresa Dígito Tecnologia e Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – Etice

No ano de 2023, a Célula da Central 155 recebeu o total de 270.120 ligações, das quais 159.012 foram atendidas, o que corresponde a, 64,03%. O número de ligações recebidas em 2023 foi maior que o ano de 2022 (220.514), contribuíram para o aumento da demanda e participação da sociedade programas sociais implementados pelo Governo do Estado, a exemplo do cartão Ceará Sem Fome.

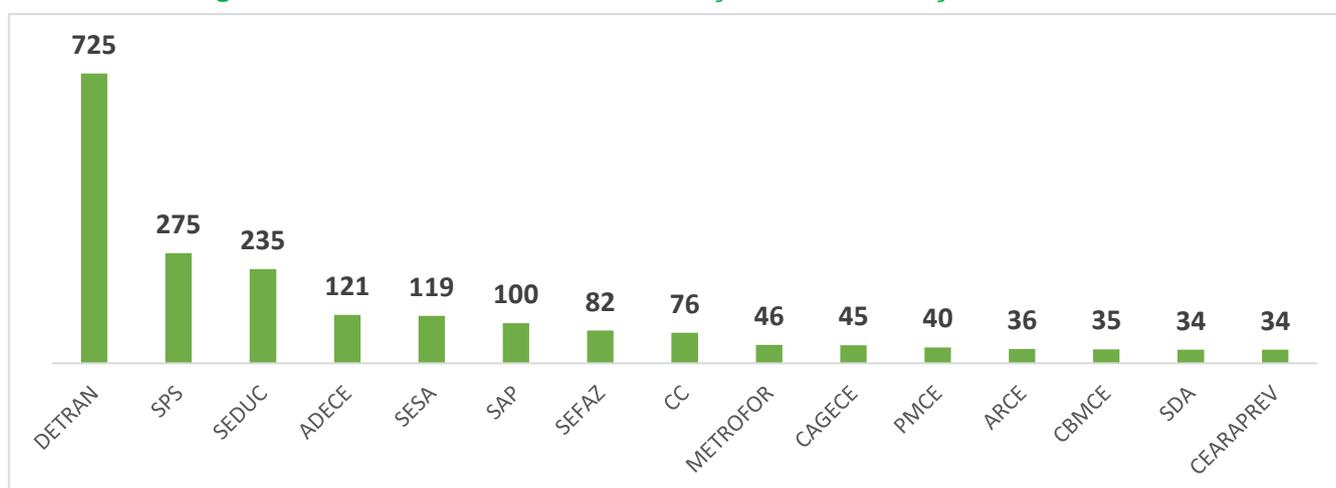
Em relação aos registros de demandas, segue no gráfico abaixo o quantitativo de demandas atendidas pela Célula da Central 155 em 2023:

Gráfico 05
Demandas – Central 155



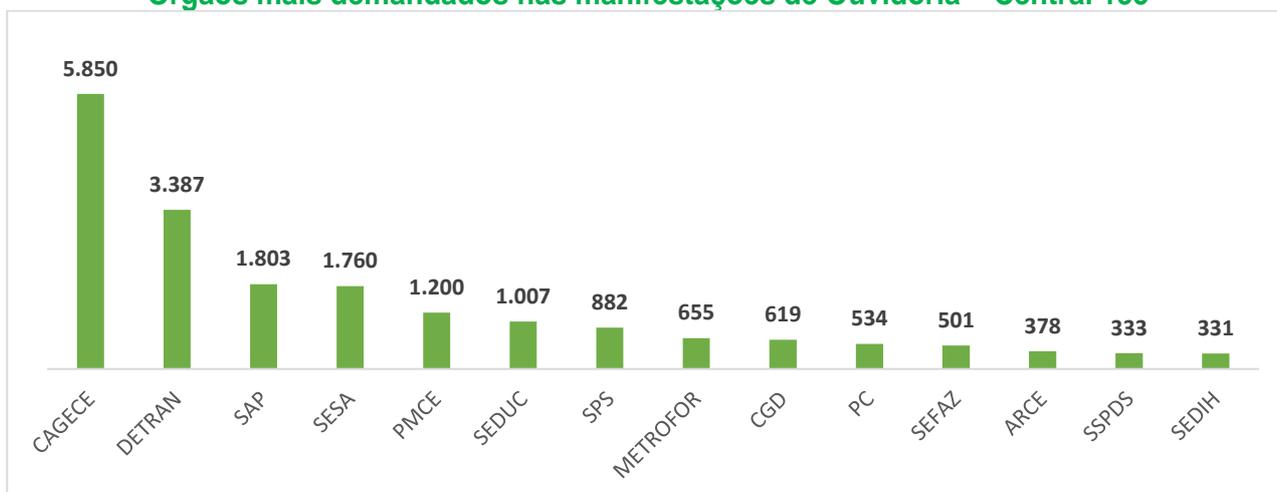
Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Gráfico 06
Órgãos mais demandados nas Solicitações de Informação – Central 155



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Gráfico 07
Órgãos mais demandados nas manifestações de Ouvidoria – Central 155



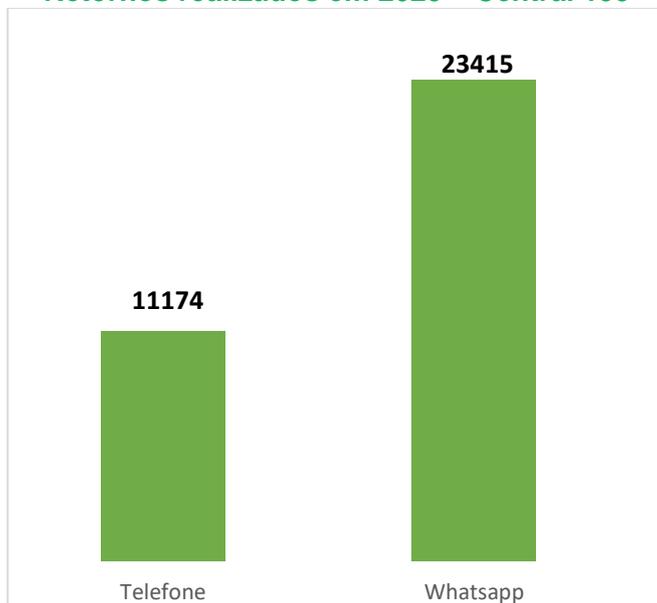
Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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, e-mail, WhatsApp 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 08
Retornos realizados em 2023 – Central 155



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

CONSIDERAÇÕES FINAIS, ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

O Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2023 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, que, por meio da Ouvidoria ele informa, reclama, solicita, denuncia e elogia o que está bom e aponta o que precisa melhorar na prestação dos serviços 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 2023, apresenta, a seguir, orientações a serem analisadas, bem como recomendações em que devem ser traçados planos de ações para acompanhamento no Sistema Integrado de Controle Interno - AVIA, pela gestão dos órgãos e entidades estaduais.

ORIENTAÇÕES

Para: ADAGRI, ADECE, ARCE, CASA CIVIL, CEARAPREV, CGD, CGE, COGERH, DETRAN, ESP, ETICE, FUNCAP, ISSEC, JUCEC, PGE, PMCE, SCIDADE, SDA, SDE, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEFAZ, SEMA, SEMACE, SESPORTE, SPS, SSPDS, UECE, URCA, UVA, VICEGOV (orientação não implementada em 2023 e/ou índice de satisfação menor que 67%)

Orientação 01 - 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: PMCE e SOP (orientação não implementada em 2023)

Orientação 02 – 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: URCA e UVA (orientação não implementadas em 2023)

Orientação 03 – Divulgar os canais de participação e missão da ouvidoria aos usuários (docentes e discentes) das 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 sobre essa divulgação.

Para: ADAGRI, CEGÁS, COGERH, DETRAN, PMCE, SAP, SDE, SECITECE, SEDUC, SEMACE, SESA, URCA e UVA. (órgãos/entidades com denúncias finalizadas parcialmente com prazo superior a 6 meses)

Orientação 04 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das denúncias respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020 e com a Instrução Normativa CGE nº 02/2023.

Para: CASA CIVIL, CEARAPREV, DETRAN, METROFOR, PMCE, SAP, SEDUC e SSPDS. (orientação não implementada em 2023 e/ou órgãos/entidades que mais receberam reclamação 2023)

Orientação 05: Realizar o planejamento para avaliação dos serviços, com ou sem significância estatística, do órgão/entidade com base nos assuntos/temas apresentados nas reclamações recebidas pela Ouvidoria, conforme previsto na Lei 13.460/2017.

Para: CAGECE, CBMCE, CGD, DETRAN, METROFOR

Orientação 06: Incluir a Ouvidoria Setorial na estrutura organizacional do órgão/entidade, na qualidade de órgão de assessoramento, vinculada diretamente à direção superior, conforme prevê o disposto no Art. 14, §7º, do Decreto 33.485/2020.

Para: FUNECE

Orientação 07: Criar a sub-rede de ouvidorias internas sob a coordenação da Ouvidoria Setorial da FUNECE, no âmbito dos 07 (sete) Campus Universitários, em atendimento à Resolução nº 1504/CONSU/UECE, de 19 de agosto de 2019.

Para: CEARAPAR, CGD, SCIDADES, FUNECE, SEDIH, SEPA.

Orientação 08 - Viabilizar a capacitação do Ouvidor Setorial para o cumprimento dos requisitos que necessitam ser desenvolvidos e para o aprimoramento no desempenho de sua função, indicados no Art. 25, do Decreto Estadual nº 33.485/2020, em especial a participação no curso de certificação em ouvidoria.

RECOMENDAÇÕES

As implementações das recomendações emitidas serão monitoradas pelo sistema Avia.

Para: ADAGRI, CEARAPREV, CEASA, COGERH, DETRAN, IPECE, PEFOCE, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEMA, SESA, SETUR, SOHIDRA, SUPESP, URCA, UVA e VICEGOV (resolubilidade abaixo de 94%).

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: CEGÁS, SEFAZ e UVA.

Recomendação 02 - Garantir a capacitação do Ouvidor Setorial para o cumprimento dos requisitos que necessitam ser desenvolvidos e para o aprimoramento no desempenho de sua função, indicados no Art. 25, do Decreto Estadual nº 33.485/2020, em especial a participação no curso de certificação em ouvidoria.

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 2023, 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 (REVOGADA).
- Instrução Normativa nº01/2020, estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial.
- Instrução Normativa nº02/2023, estabelece procedimento e critérios para o tratamento e o encaminhamento das denúncias
- Decreto nº 34.697, de 18 de abril de 2022, que dispõe sobre a Carta dos Serviços prestados ao usuário dos órgãos e entidades da administração pública do Poder Executivo do Estado do Ceará, e dá outras providências.