

NUP 41001.000528/2023-51

26/07/2023 às 09:32

Assunto

ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA - COMUNICAÇÃO CIRCULAR

Órgão/Entidade

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO -
CGE

Nível de acesso

Restrito

Órgão/Unidade de abertura do processo

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO -
CGE
SECRETARIA EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
INTERNA - SECGE/SEXEC-PGI

Nível de prioridade

Normal

Interessado

CGE/SEXEC-PGI

Situação atual em 26/07/2023 às 13:33

Em análise

Unidade atual

EMPRESA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL
DO CEARÁ - EMATERCE
PRESIDENTE - PRESI



Acesse o processo
através do QR Code.

**OFÍCIO CIRCULAR N° 000002/2023/CGE/SEXEC-PGI****Fortaleza, 24 de julho de 2023****Assunto: Relatório de Gestão de Ouvidoria 2022.**

Senhor (a) Dirigente,

1. Cumprimentando-o(a) cordialmente, referimo-nos ao Relatório de Gestão de Ouvidoria referente ao exercício 2022, por meio do qual se analisou quantitativa e qualitativamente às demandas registradas pelos cidadãos, o qual segue em anexo, podendo ser acessado também no site da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, no endereço eletrônico <http://www.cge.ce.gov.br/relatorios-anuais>.
2. Cabe ressaltar que o relatório da sua ouvidoria setorial foi utilizado como insumo para a elaboração do Relatório de Gestão, importante também que seja disponibilizado no site institucional do seu órgão/entidade.
3. Quanto ao **Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2022**, as 84.311 manifestações registradas no ano foram analisadas quanto ao tipo de manifestação, assuntos mais recorrentes, às macrorregiões de planejamento, ao cumprimento do prazo regulamentar para apuração pelas ouvidorias setoriais e quanto à satisfação dos usuários, concluindo em orientações e recomendações a serem implementadas pelos órgãos e entidades estaduais.
4. Solicitamos que sejam observadas as recomendações e/ou orientações emitidas para o seu órgão/entidade, com auxílio do **Assessor de Controle Interno e Ouvidoria** no intuito de aperfeiçoar o serviço de ouvidoria.
5. Por fim, colocamo-nos à disposição para esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, por meio das colaboradoras Thaís Holanda (thais.holanda@cge.ce.gov.br) e Christine Mamede (christine.mamede@cge.ce.gov.br).

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto
Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral



OFÍCIO CIRCULAR N° 000002/2023/CGE/SEXEC-PGI

SUITE

Documento assinado eletronicamente por: **ALOISIO BARBOSA DE CARVALHO NETO**, em **25/07/2023**, às **17:47** (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento>, informando o código **A1D4-0FF9-D68C-5685**.



Relatório de Gestão de Ouvidoria



2022



GOVERNADOR
Elmano de Freitas da Costa

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORA 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

ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA
George Dantas Nunes

COORDENADORA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO
José Otacílio Junior

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

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

EQUIPE TÉCNICA

COORDENADORA DE OUVIDORIA - COUVI
Larisse Maria Ferreira Moreira

ARTICULADOR DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA – COUVI
José Benevides Lôbo Neto

ASSISTENTE TÉCNICO – COUVI
Jean Lopes dos Santos

AUDITORA DE CONTROLE INTERNO
Maria Antonizete de Oliveira Silva

ORIENTADORA DA CÉLULA DE GESTÃO DE OUVIDORIA
Maria Thais Pinheiro Holanda

ASSESSORA TÉCNICA DA CÉLULA DE GESTÃO DE OUVIDORIA
Christine Leite Mamede

ASSISTENTE TÉCNICA DA CÉLULA DE GESTÃO DE OUVIDORIA
Alaíde Maria Freitas Sales

MONITORAMENTO E VALIDAÇÃO DAS RESPOSTAS DE OUVIDORIA

Andreza Freire Castro
Claudia Correia Cavalcante
Fernanda Mara Furtado Rocha
Francisca Querobina Mota Vasconcelos
Jacilda da Silva Rodrigues
Lia Castelo Branco Martins

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

ASSISTENTE TÉCNICO DA CÉLULA DE MONITORAMENTO DAS DEMANDAS DA SOCIEDADE
Natália Teixeira Maroso

APOIO TÉCNICO
Bárbara Erika Fernandes do Vale
João Henrique Soares Fernandes

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

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

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

TELEATENDENTES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155

Francisca Soares da Silva
Francisco José Lopes Nunes
Francisca Jessica Gomes Moura
Francisca Juliana Roseira Abreu
Luiz Edevaldo Ferreira Oliveira
Maervi Siny Cordeiro Karan Aguiar
Marcinele de Abreu Freiras
Maria Alverlânia Vieira Chaves
Maria Dayane Almeida Silva
Maria Vanderline Freitas Almeida
Maria Lucilene Freitas Brasil
Maria Larissa Ricardo de Freitas
Michelle Silva Carvalho
Mídiã Carneiro de Lima
Roberta Honorato de Abreu Almeida

REDE DE OUVIDORIAS

Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual

Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará - AESP
Ricardo de Almeida Porto

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
Camila Moreira Rocha Rios

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
Moyses Loiola Weyne

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE
Maria Ivanilza Fernandes de Castro

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
Amilca Alves do Nascimento Rodrigues

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 Jose Barbosa Gomes

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
Sonara Capaverde

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

Polícia Civil – PC/CE
Jerffison Pereira da Silva

Polícia Militar do Ceará – PM/CE
Ten. Cel. Clauber Barbosa Melo

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

Secretaria da Articulação Política
Aguardando designação

Secretaria das Cidades - SCIDADES
Diana Karla de Brito Alves

Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior - SECITECE
André Ramos Silva

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 da Diversidade

Aguardando designação

Secretaria dos Direitos Humanos
Aguardando designação

Secretaria da Educação - SEDUC
Iranir Rodrigues Loiola

Secretaria do Esporte - SESPORTE
José Sérgio Carneiro Redes

Secretaria da Fazenda - SEFAZ
Jurandir Gurgel Gondim Filho

Secretaria da Infraestrutura – SEINFRA
Marília Kelvia Mota Costa

Secretaria da Igualdade Racial
Aguardando designação

Secretaria da Juventude
Aguardando designação

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
Aguardando designação

Secretaria da Pesca e Aquicultura
Aguardando designação

Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG
Ana Lucia Lima Gadelha

Secretaria dos Povos Indígenas
Aguardando designação

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

Secretaria dos Recursos Hídricos - SRH
Rachel de Souza Parente

Secretaria das Relações Internacionais
Aguardando designação

Secretaria da Saúde - SESA
Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz

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

Secretaria do Trabalho
Aguardando designação

Secretaria do Turismo - SETUR
Heitor Cavalcante Borborema

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

Superintendência Estadual do Meio Ambiente – SEMACE
Lene Simone de Queiroz Malveira Peixoto

Superintendência Estadual do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo - SEAS
Aguardando designação

Superintendência de Obras Hidráulicas - SOHIDRA
Luciana Lopes Brandão Amora

Superintendência de Obras Públicas – SOP
Francisco Abelardo Cavalcante Camurça

Vice Governadoria – VICEGOV
Michelle Oliveira Freitas

SUMÁRIO

SUMÁRIO	9
Seção I - Ouvidorias Setoriais	11
1. <i>INTRODUÇÃO</i>	11
2. <i>PROVIDÊNCIAS ADOTADAS EM RAZÃO DAS ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR</i>	13
3. <i>OUVIDORIA EM NÚMEROS - 2022</i>	16
3.1 Demonstrativo das Manifestações por Órgão e Entidades.....	16
3.2 Análise das manifestações dos órgãos mais demandados.....	22
3.3 Manifestações por Meio de Entrada.....	25
3.4 Manifestações de Ouvidoria por Macrorregião de Planejamento.....	27
3.5. Manifestações relacionadas ao Coronavírus (Covid-19).....	34
4. <i>INDICADORES DE OUVIDORIA</i>	35
4.1 Resolubilidade das Manifestações.....	35
4.2 Índice de Satisfação dos Usuários.....	39
Seção III – Análise das Manifestações de Ouvidoria	48
1. <i>TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS</i>	48
1.1. Sugestão.....	49
1.1.1. Meio de Entrada.....	49
1.1.2. Resolubilidade.....	50
1.1.3. Classificação das Respostas às Sugestões.....	50
1.1.4. Principais Assuntos.....	50
1.2. Elogio.....	51
1.2.1. Meio de Entrada.....	52
1.2.2. Resolubilidade.....	52
1.2.3. Classificação das Respostas aos Elogios.....	52
1.2.4. Principais Assuntos.....	53
1.3 - Solicitação.....	53
1.3.1. Meio de Entrada.....	54
1.3.2. Resolubilidade.....	54
1.3.3. Classificação das Respostas às Solicitações.....	54
1.3.4. Principais Assuntos.....	54
1.4. Reclamação.....	55
1.4.1. Meio de Entrada.....	56
1.4.2. Resolubilidade.....	56
1.4.3. Classificação das Respostas às Reclamações.....	56
1.4.4. Principais Assuntos.....	56
1.5. Denúncia.....	57
1.5.1. Meio de Entrada.....	59
1.5.2. Resolubilidade.....	60
1.5.3. Classificação das Denúncias (Contra o Estado).....	60
1.5.4. Principais Assuntos (Contra o Estado).....	61
1.5.5. Fragilidades detectadas no processo de apuração da Denúncia de Ouvidoria.....	61
1.5.6. Contextualização e Benefícios alcançados no tratamento/apuração de denúncias.....	62
1.5.7. Denúncias encaminhadas para a Coordenadoria de Correição da CGE.....	63
2. <i>ANÁLISE DAS DENÚNCIAS (CONTRA O ESTADO) DOS ÓRGÃOS: CGD, SAP, SPS, SEDUC e SESA</i>	64
2.1 Análise das Denúncias – CGD.....	64
2.1.1 Principais Assuntos.....	65
2.1.2 Unidades com maior concentração de denúncias.....	65

2.1.3 Classificação das Respostas	65
2.1.4 Denúncias classificadas como Procedente	66
2.2 Análise das Denúncias - SAP	66
2.2.1 Principais Assuntos.....	66
2.2.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias.....	67
2.2.3 Classificação das Respostas	67
2.2.4 Denúncias classificadas como Procedente	68
2.3 Análise das Denúncias – SPS	68
2.3.1 Principais Assuntos.....	68
2.3.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias.....	69
2.3.3 Classificação das Respostas	69
2.3.4 Denúncias classificadas como Procedente	70
2.4 Análise das Denúncias – Seduc.....	70
2.4.1 Principais Assuntos.....	70
2.4.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias.....	71
2.4.3 Classificação das Respostas	72
2.4.4 Denúncias classificadas como Procedente	72
2.5 Análise das Denúncias – SESA	73
2.5.1 Principais Assuntos.....	73
2.5.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias.....	74
2.5.3 Classificação das Respostas	74
2.5.4 Denúncias classificadas como Procedente	75
Seção III – Central Telefônica 155 em números	76
1. <i>Números Gerais</i>	77
1.1. Órgãos mais demandados nas Solicitações de Informação.....	78
1.2. Órgãos mais demandados nas manifestações de Ouvidoria	78
1.3 Preferência de Resposta.....	79
CONSIDERAÇÕES FINAIS, ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	80
FONTE DE INFORMAÇÕES E BASE LEGAL	82

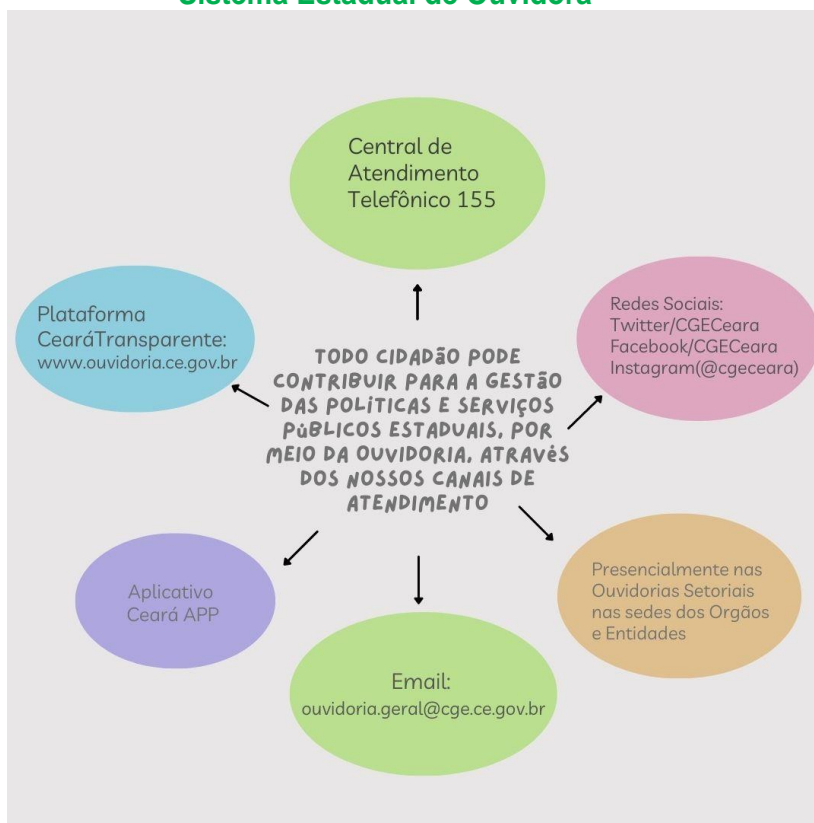
Seção I - Ouvidorias Setoriais

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 2022.

A Rede Estadual de Ouvidorias, regulamentada por meio do Decreto Estadual n.º 33.485/2020, tem um papel de atuar na apuração e nas respostas das manifestações apresentadas pelos cidadãos. Em conformidade com o modelo de gestão do Poder Executivo, o Sistema Estadual de Ouvidorias é formado atualmente por 61 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.

Figura 01
Canais de Atendimento
Sistema Estadual de Ouvidoria



Fonte: Assessoria de Comunicação CGE

Cabe ao Estado utilizar essas informações e contribuições apresentadas pela população, com aplicação no planejamento e na gestão das políticas públicas,

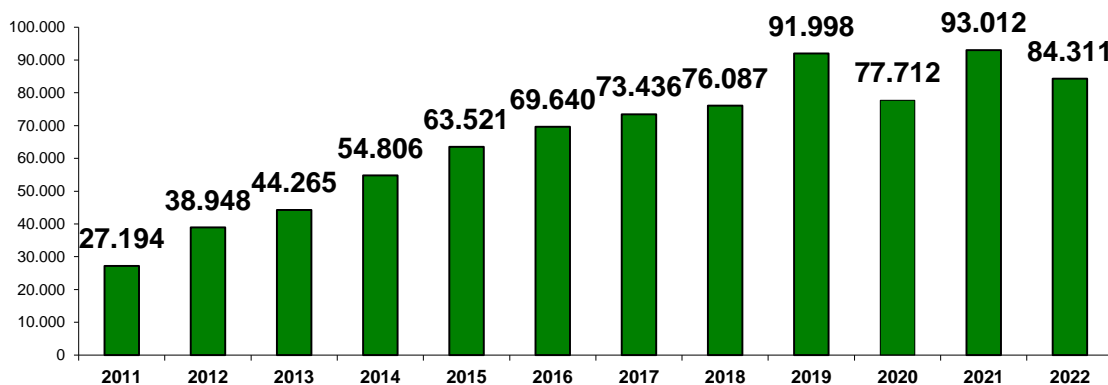
demonstrando que o engajamento da sociedade contribui coletivamente para a melhoria dos serviços e programas governamentais.

No ano de 2022, foram registradas 84.311 manifestações de ouvidoria, apresentando uma redução de 9,35% em relação ao ano de 2021.

Essa redução pode estar atribuída em face da consolidação dos benefícios sociais de enfrentamento à pandemia ofertados à população, alguns transformados em Políticas Públicas, sendo devidamente divulgadas e executadas pelos órgãos competentes, reduzindo assim a participação de cidadãos com demandas relacionadas a esses benefícios. Outro fator que pode ter contribuído foi a redução de demandas relacionadas ao Coronavírus (Covid-19), devido à redução dos números de casos.

O Gráfico a seguir mostra o quantitativo de manifestações registradas ao longo dos últimos 12 anos, no período de 2011 a 2022.

Gráfico 01
Manifestações de Ouvidoria
Evolução Anual 2011 a 2022



Fonte: Ceará Transparente - CT e Relatórios das Ouvidorias Setoriais 2011 a 2022 (SESA, ARCE e CAGECE)

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

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

Destaca-se que, no ano de 2022, foram registradas 1.565 manifestações, cuja competência não é do Governo do Estado, e 2.306 manifestações foram invalidadas por

não possuir objeto ou conteúdo de Ouvidoria, portanto, essas demandas não serão analisadas no presente relatório, conforme estabelece a Instrução Normativa nº 01/2020.

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

Nesta seção do relatório, analisou-se quais providências foram adotadas pelos órgãos e entidades estaduais quanto às 07 Orientações e as 03 Recomendações apresentadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado por meio do Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2021. Serão utilizadas para essa análise as informações prestadas na ferramenta AVIA e nos Relatórios de Gestão de Ouvidoria, prestados pelas Ouvidorias Setoriais e/ou Assessorias de Controle Interna e Ouvidoria.

ORIENTAÇÕES

Para DETRAN, PEFOCE, CAGECE, SEFAZ, SEDET, NUTEC, ARCE, ADAGRI, JUCEC, SEDUC (órgãos que possuem serviços mais acessados na Carta de Serviços)

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

Implementado: DETRAN; PEFOCE; CAGECE; NUTEC; ARCE; ADAGRI; JUCEC e SEFAZ

Não Implementado: SEDUC e SEDET

Para ADAGRI, ADECE, AESP, ARCE, CAGECE, Casa Civil, Casa Militar, CEARÁPREV, CEASA, CGD, CGE, COGERH, DETRAN, EGP, ESP, ETICE, FUNECE, ISSEC, JUCEC, METROFOR, NUTEC, PGE, PMCE, POLÍCIA CIVIL, SAP, SDA, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDET, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SESA, SETUR, SOP, SPS, SRH, SSPDS, URCA, UVA (órgãos que obtiveram índice de satisfação inferior a 84%)

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

Implementado: ADECE; CEASA; CGE; EGP; ETICE; SECULT; CAGECE; DETRAN; FUNECE; ISSEC; NUTEC; SEAS; SAP; ADAGRI; ARCE; COGERH; JUCEC; METROFOR; SEPLAG; SEMACE; SEDUC; SESA; SRH; SETUR e SEINFRA.

Implementado Parcialmente: CEARAPREV; PMCE e PC.

Não Implementado: AESP; CASA MILITAR; SECITECE; SEDET; SOP; URCA; ESP; S.D.A; SSPDS; SPS; SEFAZ; CGD; CASA CIVIL; PGE e UVA

Não Entregou Relatório: SEMA

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

Orientação 03 – Proporcionar atendimento de ouvidoria nas unidades descentralizadas, por meio de interlocutores de ouvidoria no âmbito das unidades de atendimento para dar celeridade no tratamento e apuração das manifestações oriundas da ouvidoria setorial, bem como disponibilizar atendimento de ouvidoria aos cidadãos.

Implementado: IDACE; COGERH; JUCEC; SEFAZ.

Implementado Parcialmente: PMCE

Não Implementado: SOP e PEFOCE

Para AESP, EGPCE, FUNECE, URCA e UVA.

Orientação 04 – Intensificar a divulgação dos canais de participação e missão da ouvidoria aos cursistas das escolas de governo e universidades, durante a realização dos cursos presenciais e EAD, na abertura ou no encerramento, e, dentro das possibilidades, incluir no material didático, orientando também o professor/instrutor sobre essa divulgação.

Implementado: AESP; EGP e FUNECE.

Não Implementado: URCA e UVA.

Para ARCE e CAGECE

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

Implementado: ARCE e CAGECE.

Para SESA e CGE

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

Não Implementado: CGE e SESA

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

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

Implementado: ADAGRI, CAGECE, CEARAPREV, DETRAN, ETICE, JUCEC, SAP, SECULT, SEFAZ, SEMACE e SESA.

Implementado Parcialmente: CIPP

Não Implementado: PEFOCE e UVA

RECOMENDAÇÕES

As informações da presente seção foram extraídas a partir do monitoramento da ferramenta AVIA, por meio da análise dos Plano de Ação para Sanar Fragilidade (PASF).

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

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

Implementado: ADAGRI, COGERH, DETRAN, FUNECE, FUNTELC, JUCEC, NUTEC, SEAS, SOP, SRH.

Não implementado: SECITECE, SESA, SOHIDRA, URCA, UVA.

Para: SESA

Recomendação 02 – Elaborar o Relatório de Gestão de Ouvidoria e entregar para a CGE, conforme dever do ouvidor previsto no inciso VIII, Art. 27 do Decreto Estadual 33.485/2020, no prazo de 40 dias, após encerramento do exercício, conforme inciso I, Art. 5º, da Instrução Normativa CGE 01/2020.

Implementado: SESA.

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

Recomendação 03 – Concluir a atualização da Carta de Serviços, de cada um dos seus serviços prestados, em linguagem simples, conforme previsto no Art. 7º da Lei 13.460/2017.

Implementado: PEFOCE, PGE, PMCE, SECULT, SPS.

Implementado Parcialmente: DETRAN.

Não implementado: URCA.

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 2022, como forma de aprimorar a oferta dos serviços públicos destinados à população pelo Governo do Estado.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS - 2022

Nesta seção, serão apresentados os números registrados no ano de 2022, com abordagem quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados no Ceará Transparente e dos relatórios apresentados pelas Ouvidorias Setoriais.

Os dados apresentados são referentes a 2022 e consideram a Rede de Ouvidores composta por 62 ouvidorias setoriais, quando a ouvidoria setorial da Fundação Estadual de Saúde – FUNSAÚDE estava atuante.

As ouvidorias setoriais mais demandadas pelos cidadãos no ano de 2022 foram **CAGECE, SESA, DETRAN, SEFAZ, SEDUC, PMCE, SPS, SAP, CGD e POLÍCIA CIVIL** o que corresponde a aproximadamente 80% das manifestações registradas na plataforma Ceará Transparente.

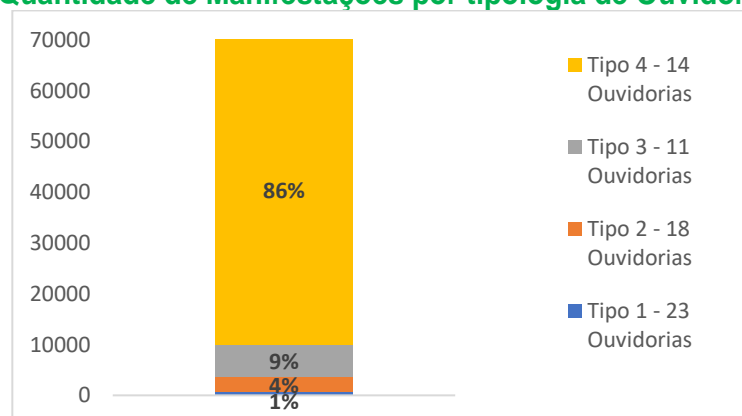
3.1 Demonstrativo das Manifestações por Órgão e Entidades

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

As ouvidorias que receberam, por meio do Ceará Transparente, até 80 manifestações no ano de 2022 estão classificadas como Tipo I; as ouvidorias que receberam entre 81 e 300 manifestações no ano de 2021 estão classificadas como Tipo II; as ouvidorias que receberam entre 301 e 1.000 manifestações no ano estão classificadas como Tipo III; e a Tipo IV são as que receberam mais de 1.000 manifestações no ano de 2022.

Como se pode observar no gráfico e na tabela a seguir, 14 Ouvidorias, que compõem o Tipo IV, foram responsáveis por receber aproximadamente 86% das manifestações de Ouvidoria no ano de 2022.

Gráfico 02
Quantidade de Manifestações por tipologia de Ouvidoria



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Tabela 01
Quantidade de manifestações por Tipo de Ouvidoria Setorial

Tipologia	Quantidade de Órgãos	Total de Manifestações
Tipo I	20	638
Tipo II	17	2.886
Tipo III	11	6.353
Tipo IV	14	60.706

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

Nas tabelas a seguir, serão apresentadas as manifestações de todos os órgãos e entidades nos anos de 2021 e 2022, por tipo de manifestação, bem como a variação percentual no registro de manifestações nos referidos anos. Não constarão nessa análise, dentre outras, de forma específica, as manifestações encaminhadas para a Coordenadoria de Correição e para a Coordenadoria de Ouvidoria, unidades de execução programática da CGE, as quais receberam 16 e 132 manifestações, respectivamente.

Tabela 02
Quantitativo Geral de Manifestações por Ouvidoria 2021 e 2022
TIPO I - Até 80 manifestações/ano

Órgão	Ano	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total Geral	Varição Percentual
ADAGRI	2022	00	00	11	25	33	69	↓ -27%
	2021	08	01	23	27	36	95	
CEASA	2022	00	02	09	02	17	30	↑ 30%
	2021	01	00	05	06	11	23	
CEGÁS	2022	00	04	04	03	09	20	↑ 25%
	2021	00	00	02	08	06	16	
CASA MILITAR	2022	01	00	19	03	46	69	↑ 165%
	2021	00	01	05	02	18	26	
EGPCE	2022	01	04	06	02	11	24	↓ -35%
	2021	04	06	08	05	14	37	
ESP/CE	2022	03	02	20	13	21	59	↓ -33%
	2021	12	03	28	09	36	88	
ETICE	2022	00	00	04	02	03	09	↓ -57%
	2021	00	00	13	01	07	21	
FUNCEME	2022	14	00	5	00	02	21	↑ 91%
	2021	01	00	05	02	03	11	
FUNTELC	2022	00	00	00	00	03	03	--
	2021	00	00	02	00	01	03	
IDACE	2022	05	04	52	02	11	74	↓ -39%
	2021	04	00	103	01	13	121	

Órgão	Ano	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total Geral	Varição Percentual
IPECE	2022	00	03	06	00	30	39	↓-25%
	2021	00	02	04	00	46	52	
NUTEC	2022	00	00	00	00	08	08	↓-47%
	2021	01	00	01	07	06	15	
SECITECE	2022	00	02	08	03	13	26	↓ -47%
	2021	01	06	21	02	19	49	
SEJUV	2022	01	06	28	01	32	68	↑8%
	2021	01	05	27	05	25	63	
SETUR	2022	00	10	09	01	16	36	↓-82%
	2021	00	15	51	02	135	203	
SOHIDRA	2022	01	00	09	06	19	35	↓ -37,5%
	2021	00	00	20	12	24	56	
SUPESP	2022	01	00	03	00	01	05	↑ 67%
	2021	00	00	02	00	01	03	
SRH	2022	01	00	10	13	07	31	↑3%
	2021	00	00	13	14	03	30	
VICEGOV	2022	02	00	06	01	00	09	↓ -80%
	2021	16	05	11	01	12	45	
ZPECE	2022	01	01	01	00	00	03	--
	2021	00	00	01	01	01	03	
TOTAL	2022	31	38	210	77	282	638	↓ -34%
	2021	49	44	345	105	417	960	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Na tabela acima, percebe-se que, no grupo de tipologia I, 11 Ouvidorias tiveram redução no número de demandas, 07 Ouvidorias tiveram redução, enquanto 02 ouvidorias ficaram estáveis no número de manifestações em comparação ao ano de 2021. De um modo geral, considerando o total de demandas, esse grupo de ouvidorias teve redução de 34%.

Tabela 03
Quantitativo Geral de Manifestações por Ouvidoria 2021 e 2022
TIPO II - De 81 a 300 manifestações/ano

Órgão	Ano	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total Geral	Varição Percentual
AESP/CE	2022	16	02	83	11	84	196	↑ 180%
	2021	09	04	23	10	24	70	
CEE	2022	12	03	44	51	50	160	↓ -2%
	2021	06	03	76	25	53	163	
CGE	2022	116	17	26	06	81	246	↓ -42%
	2021	120	11	81	10	203	425	
COGERH	2022	04	05	36	26	42	113	↓ -7%
	2021	02	00	37	31	51	121	
CIPP/CE	2022	45	03	07	12	51	118	↑ 71%
	2021	12	03	07	07	40	69	
EMATERCE	2022	03	00	35	32	139	209	↑ 79%
	2021	01	01	38	15	62	117	
SCIDADES	2022	07	01	30	16	74	128	↑ 47%
	2021	00	01	27	07	52	87	
SEINFRA	2022	00	02	25	03	77	107	↓ -73%
	2021	03	05	139	07	237	391	
SEDET	2022	03	01	69	04	143	220	↓ -64%
	2021	04	04	264	05	342	619	
SDA	2022	01	08	49	21	47	126	↓ -1%
	2021	04	03	50	10	60	127	
SECULT	2022	04	04	68	37	100	213	↓ -66%
	2021	03	11	128	37	452	631	
SEMA	2022	10	08	79	28	68	193	↓ -37%
	2021	12	14	142	17	123	308	
SEAS	2022	02	01	20	32	58	113	↑ 1%
	2021	00	01	15	44	52	112	
FUNCAP	2022	01	02	16	10	56	85	↑ 183%
	2021	01	01	07	08	13	30	
FUNSAÚDE	2022	07	03	80	46	81	217	--
	2021	00	00	00	00	00	00	
URCA	2022	01	02	36	27	93	159	↓ -9%
	2021	00	02	36	22	114	174	
UVA	2022	06	13	73	13	178	283	↑ 17%
	2021	08	04	90	13	126	241	
TOTAL	2022	238	75	776	375	1.422	2.886	↓ -22%
	2021	185	68	1160	268	2.004	3.685	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

Na tabela anterior, percebe-se que, no grupo de tipologia II, 09 Ouvidorias tiveram redução no número de demandas, 07 Ouvidorias tiveram aumento, enquanto 01 ouvidoria ficou estável no número de manifestações em comparação ao ano de 2021. De um modo geral, considerando o total de demandas, esse grupo de ouvidorias teve uma redução de 22%.

Tabela 04
Quantitativo Geral de Manifestações por Ouvidoria 2021 e 2022
TIPO III - de 301 a 1.000 manifestações/ano

Órgão	Ano	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total Geral	Varição Percentual
ADECE	2022	02	00	124	02	435	563	↓ -29%
	2021	06	05	397	01	385	794	
ARCE	2022	10	13	107	74	1.175	1.379	↑ 30%
	2021	11	06	70	51	925	1.063	
CASA CIVIL	2022	69	78	288	13	262	710	↓ -54%
	2021	121	170	549	53	652	1.545	
FUNECE	2022	11	12	109	104	383	619	↑ 44%
	2021	05	13	91	29	293	431	
ISSEC	2022	47	9	65	19	404	544	↑ 12%
	2021	36	06	58	07	380	487	
JUCEC	2022	04	01	216	06	271	498	↓ -39%
	2021	04	03	345	08	461	821	
PEFOCE	2022	03	03	105	12	189	312	↓ -9%
	2021	06	05	111	14	208	344	
PGE	2022	08	03	268	33	287	599	↑ 24%
	2021	04	03	210	31	234	482	
SSPDS	2022	42	25	186	55	553	861	↓ -47%
	2021	30	28	350	281	947	1.636	
SEMACE	2022	19	04	136	152	163	474	↑ 9%
	2021	12	04	146	145	128	435	
SOP	2022	14	16	226	16	277	549	↑ 40%
	2021	06	03	163	31	188	391	
TOTAL	2022	229	164	1.830	486	4.399	7.108	↓ -16%
	2021	241	246	2.490	651	4.801	8.429	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente e Ferramenta SOA, da Arce.

A Ouvidoria da Arce, no ano de 2022, recebeu 640 manifestações na plataforma Ceará Transparente, ficando com a tipologia tipo 3 na classificação das ouvidorias.

Na tabela acima, percebe-se que, no grupo de tipologia III, 06 Ouvidorias tiveram aumento no número de demandas, enquanto 05 Ouvidorias tiveram redução em

comparação ao ano de 2021. De um modo geral, considerando o total de demandas, esse grupo de ouvidorias teve redução de 16%.

Tabela 05
Quantitativo Geral de Manifestações por Ouvidoria 2021 e 2022
TIPO IV – Acima de 1.000 manifestações/ano

Órgão	Ano	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total Geral	Varição Percentual
CAGECE	2022	447	69	5.388	183	15.611	21.698	↓ -17%
	2021	605	119	4.342	246	20.792	26.104	
METROFOR	2022	19	45	135	09	835	1.043	↑ 20%
	2021	12	24	110	17	704	867	
CEARÁPREV	2022	50	04	483	13	611	1.161	↓ -58%
	2021	12	09	1.113	14	1.590	2.738	
CBMCE	2022	25	05	617	167	187	1.001	↑ 76%
	2021	18	07	265	127	152	569	
CGD	2022	02	11	47	1994	182	2.236	↑ 52%
	2021	09	04	81	1.014	360	1.468	
DETRAN	2022	51	39	1037	162	6.049	7.338	↑ 3%
	2021	65	34	1.328	138	5.573	7.138	
PCCE	2022	101	16	316	415	567	1.415	↑ 9%
	2021	98	14	237	367	588	1.304	
PMCE	2022	154	35	827	365	1238	2.619	↓ -10%
	2021	112	29	693	554	1.525	2.913	
SAP	2022	50	03	155	1406	643	2.257	↑ 16%
	2021	46	03	188	365	1.345	1.947	
SEDUC	2022	84	42	512	720	1.967	3.325	↑ 25%
	2021	43	41	745	312	1.520	2.661	
SEFAZ	2022	67	24	2.219	524	1.863	4.697	↓ -14%
	2021	44	15	2.479	584	2.365	5.487	
SESA	2022	8.046	565	3.518	543	8.425	21.097	↓ -13%
	2021	8.634	775	3.939	797	10.026	24.171	
SPS	2022	73	16	139	1.363	1.022	2.613	↑ 59%
	2021	140	21	229	255	996	1.641	
SEPLAG	2022	18	13	435	21	522	1.009	↑ 22%
	2021	22	13	365	16	411	827	
TOTAL	2022	9.187	887	15.828	7.885	39.722	73.509	↓ -8%
	2021	9.860	1.108	16.114	4.806	47.947	79.835	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente. Ferramentas SGO (Cagece) e Ouvweb (Sesa).

As Ouvidorias da Cagece e da Sesa, no ano de 2022, receberam 16.047 e 13.945 manifestações, na plataforma Ceará Transparente, respectivamente, ficando ambas com a tipologia tipo 4 na classificação das ouvidorias

Na tabela anterior, percebe-se que, no grupo de tipologia IV, 09 Ouvidorias tiveram aumento no número de demandas, enquanto 05 Ouvidorias tiveram redução. De um modo geral, considerando o total de demandas, esse grupo de ouvidorias teve redução de 8%.

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 2022, as quais correspondem a aproximadamente 80% de todas as demandas registradas na plataforma Ceará Transparente.

Quadro 01
Análise das principais manifestações das ouvidorias mais demandadas

Órgãos	Análise das manifestações
<p>CAGECE Representa aproximadamente 23% 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"> ▪ Insatisfação com os serviços prestados pela companhia; ▪ Orientações gerais sobre os atendimentos; ▪ Falta de água; ▪ Fatura de consumo da Cagece; ▪ Vazamento em Via Pública.
<p>SESA Representa aproximadamente 20% 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"> ▪ Assistência à Saúde; ▪ Elogio aos serviços prestados pelo órgão; ▪ Gestão dos equipamentos de saúde; ▪ Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão; ▪ Assistência Farmacêutica; ▪ Conduta inadequada de servidor/colaborador.

<p>DETRAN</p> <p>Representa aproximadamente 10% 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); ▪ Orientações sobre os serviços prestados pelo órgão; ▪ Atendimento telefônico; ▪ Conduta inadequada de servidor/colaborador; ▪ Certificado de Registro de Veículos (CRLV/CRV).
<p>SEFAZ</p> <p>Representa aproximadamente 7% 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"> ▪ Serviço de Mercadoria em Trânsito; ▪ Tramitação de processos fiscais; ▪ Serviço de fiscalização de Empresa; ▪ Orientações sobre serviços; ▪ Serviço de emissão de imposto sobre veículos automotor – IPVA; ▪ Serviço de cadastro de empresa.
<p>SEDUC</p> <p>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; ▪ Funcionamento da Escola e Procedimentos Escolares; ▪ Concurso público/Seleção; ▪ Conduta inadequada de professor; ▪ Falta de estrutura em escola; ▪ Alimentação escolar.

<p style="text-align: center;">PMCE</p> <p>Representa aproximadamente 4% das manifestações registradas</p>	<p>Os tipos de manifestações com maior número de registros foram as reclamações, solicitações diversas, denúncias e elogios relacionadas aos seguintes assuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Intensificação de Policiamento; ▪ Conduta Inadequada de Policial Militar; ▪ Poluição Sonora; ▪ Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão; ▪ Concurso Público/seleção; ▪ Tramitação de processos administrativos; ▪ Elogio aos serviços prestados.
<p style="text-align: center;">SPS</p> <p>Representa aproximadamente 4% das manifestações registradas</p>	<p>Os tipos de manifestações com maior número de registros foram as denúncias, solicitações diversas e elogios, relacionadas aos seguintes assuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Violação de Direitos Humanos (Pessoas em restrição de liberdade); ▪ Programas de proteção social básica; ▪ Estrutura e funcionamento do Vapt-Vupt; ▪ Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão; ▪ Conduta inadequada de servidor/colaborador; ▪ Elogio ao servidor público/colaborador; ▪ Estrutura e funcionamento das unidades de cidadania (casa do cidadão; balcão da cidadania; e Balcão da Cidadania).
<p style="text-align: center;">SAP</p> <p>Representa aproximadamente 3% das manifestações registradas</p>	<p>Os tipos de manifestações com maior número de registros foram as denúncias, reclamações e elogios, relacionadas aos seguintes assuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conduta inadequada de policial penal; ▪ Custódia de presos; ▪ Estrutura e funcionamento de unidades prisionais e cadeias públicas; ▪ Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão;

<p style="text-align: center;">CGD</p> <p style="text-align: center;">Representa aproximadamente 3% das manifestações registradas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elogio ao servidor público/colaborador. <p>O tipo de manifestação com maior número de registros foi a denúncia, relacionada aos seguintes assuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apuração de responsabilidade disciplinar (Policia Penal); ▪ Apuração de responsabilidade disciplinar (Servidores Policial Militar); ▪ Apuração e procedimentos sobre crimes diversos; ▪ Apuração de responsabilidade disciplinar (Servidores Polícia Civil); ▪ Conduta inadequada de servidor/colaborador; ▪ Tramitação de processo administrativo.
<p style="text-align: center;">POLÍCIA CIVIL</p> <p style="text-align: center;">Representa aproximadamente 2% das manifestações registradas</p>	<p>Os tipos de manifestações com maior número de registros foram as reclamações, denúncias, solicitações diversas e elogios, relacionadas aos seguintes assuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apuração e procedimentos sobre crimes diversos; ▪ Orientações sobre a prestação de serviços; ▪ Tráfico de Drogas; ▪ Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão; ▪ Conduta inadequada de servidor/colaborador; ▪ Elogio a servidor público/colaborador.

3.3 Manifestações por Meio de Entrada

De um modo geral, houve uma redução de 9,90% nos registros das manifestações de ouvidoria. Na plataforma Ceará Transparente, os meios de entrada que apresentaram maior redução foram o aplicativo Ceará APP, a Central de Atendimento 155 e pelo formulário eletrônico da plataforma Ceará Transparente. No tocante às ferramentas alternativas, apenas o SOA, da Arce, não apresentou redução nos registros de manifestações.

O formulário eletrônico disponibilizado na plataforma Ceará Transparente, onde o próprio cidadão registra sua demanda, teve redução de 13% nos registros, se

comparado com o ano de 2021, o que pode estar associado pelas mesmas razões apresentadas acima.

Tabela 06
Manifestações por Meio de Entrada

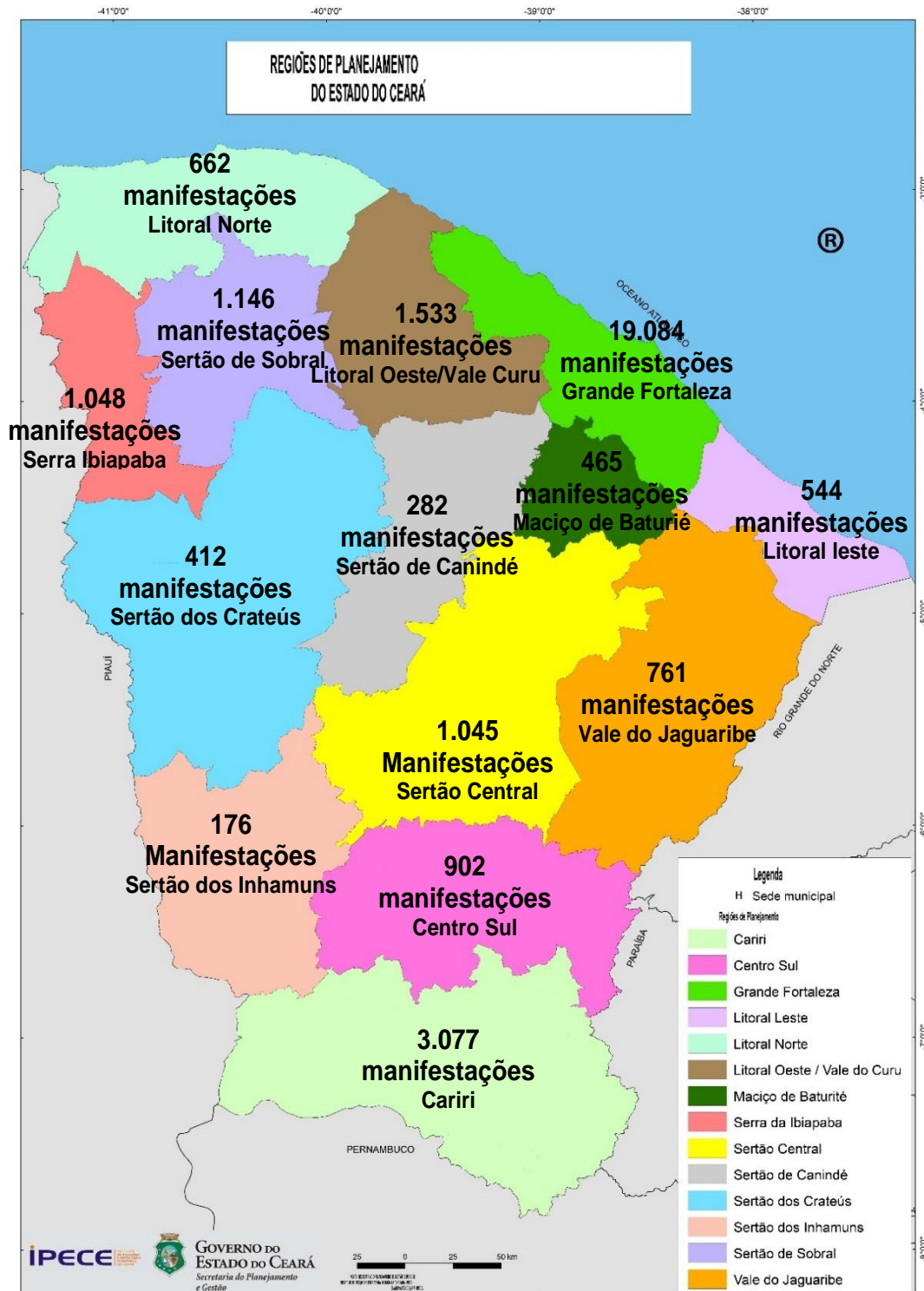
Sistema	Meio de Entrada	2021	2022	Variação
Ceará Transparente - CT	Telefone (Central 155)	29.729	26.024	↓-12,46%
	Formulário Eletrônico do CT	24.000	20.865	↓-13,05%
	Telefone Fixo (Diversos)	8.335	10.314	↑23,74%
	E-mail (Diversos)	3.441	3.655	↑6,20%
	Presencial (Diversos)	3.132	4.829	↑54,17%
	Caixa de Sugestões (SESA)	2.667	3.974	↑49,01%
	CearáApp	791	304	↓- 61,57%
	Redes Sociais* (CGE)	217	504	↑132,26%
	Carta (Diversos)	18	06	↓- 66,67%
	WhatsApp	02	194	↑9.600%
	Google Ferramentas	--	81	--
	Total CT		72.332	70.753
Ouvidoria do SUS/OuvWeb	SESA (Presencial, Caixa de Sugestão/Coletora, Telefone, E-mail, OuvidorSUS, Outros)	12.018	7.152	↓- 40,48%
Sistema de Ouvidoria da ARCE - SOA	Arce (Telefone, E-mail, Balcão, Portal e Carta)	530	755	↑42,44%
Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGO	CAGECE (Procon, Caixa de Sugestão, ARCE, Afcor, Portal, Telefone)	8.132	5.651	↓- 30,50%
	Total	93.012	84.311	↓- 9,35%

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

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

3.4 Manifestações de Ouvidoria por Macrorregião de Planejamento

Figura 2
Quantidade de Manifestações de Ouvidoria por Macrorregião de Planejamento



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

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

Destaca-se que em 35.199 demandas, o que representa 49,75% de todas as manifestações, não houve a identificação do município, principalmente nos registros anônimos, além disso, 1.512 (2,1%) demandas foram oriundas de outros estados brasileiros, o que será detalhado mais adiante.

Considerando apenas as manifestações registradas na plataforma Ceará Transparente com a identificação de municípios cearenses, foram totalizadas 35.621 demandas, conforme distribuição por macrorregião na tabela abaixo.

Tabela 07
Manifestações por Macrorregião/População/Meio de Entrada

Macrorregião de Planejamento	Quantidade de Manifestações 2021	Quantidade de Manifestações 2022	Percentual dos principais canais utilizados por População/Região da Região em 2022
Grande Fortaleza	24.076 demandas	19.084 demandas↓	Formulário CT: 7.992 Central 155: 7.703 Cx. de Sugestões: 1.402
Cariri	3.341 demandas	3.077 demandas↓	Formulário CT: 1.249 Central 155: 967 Presencial: 447
Litoral Oeste/Vale do Curu	1.303 demandas	1.533 demandas↑	Presencial: 867 Central 155: 318 Formulário CT: 241
Sertão de Sobral	1.051 demandas	1.146 demandas↑	Central 155: 380 Formulário CT: 379 Caixa de sugestões: 193
Serra da Ibiapaba	713 demandas	1.048 demandas↑	Central 155: 375 Formulário CT: 373 Presencial: 181
Sertão Central	952 demandas	1.045 demandas↑	Caixa de sugestões: 388 Formulário CT: 329 Central 155: 142
Centro Sul	767 demandas	902 demandas↑	Central 155: 357 Formulário CT: 298 Caixa de sugestões: 134
Vale do Jaguaribe	1.008 demandas	761 demandas↓	Formulário CT: 284 Caixa de sugestões: 203 Central 155: 166
Litoral Norte	545 demandas	662 demandas ↑	Formulário CT: 242 Central 155: 182 Presencial: 162

Macrorregião de Planejamento	Quantidade de Manifestações 2021	Quantidade de Manifestações 2022	Percentual dos principais canais utilizados por População/Região da Região em 2022
Litoral Leste	458 demandas	544 demandas↑	Central 155: 205 Formulário CT: 176 Presencial: 80
Maciço de Baturité	500 demandas	465 demandas↓	Central 155: 165 Formulário CT: 142 Presencial: 97
Sertão de Crateús	433 demandas	412 demandas↓	Formulário CT: 217 Central 155: 136 Caixa de sugestões: 27
Sertão de Canindé	283 demandas	282 demandas↓	Central 155: 106 Formulário CT: 89 Caixa de sugestões: 48
Sertão dos Inhamuns	191 demandas	176 demandas↓	Formulário CT: 90 Central 155: 56 Caixa de sugestões: 20

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.

De acordo com os números apresentados na tabela anterior, observa-se que 50% das macrorregiões apresentaram aumento ou redução nos registros de manifestações no ano de 2022 em comparação ao ano de 2021.

Foram apresentados também os canais mais utilizados pela população em cada macrorregião, tendo destaque para Central 155, Formulário eletrônico do Ceará Transparente, Caixa de Sugestões e Atendimento Presencial.

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

Tabela 08
Manifestações por Municípios

Macrorregião de Planejamento	Quantidade de Manifestações por Municípios	
Grande Fortaleza	Fortaleza	14.973
	Maracanaú	914
	Caucaia	767
	Pacajus	326
	Maranguape	319
Cariri	Juazeiro do Norte	1.445
	Crato	478
	Barbalha	155
	Várzea Alegre	115
	Mauriti	81
Litoral Oeste/Vale do Curu	Itapipoca	896
	Amontada	119
	Tururu	95
	Uruburetama	89
	Pentecoste	80

Sertão de Sobral	Sobral	788
	Massapê	57
	Frecheirinha	55
	Forquilha	32
	Meruoca	30
Serra da Ibiapaba	Tianguá	262
	São Benedito	215
	Ubajara	129
	Guaraciaba do Norte	114
	Viçosa do Ceará	79
Sertão Central	Quixadá	429
	Quixeramobim	245
	Pedra Branca	65
	Senador Pompeu	48
	Ibicuitinga	47
Centro Sul	Iguatu	420
	Icó	106
	Quixelô	80
	Cedro	61
	Jucás	52
Vale do Jaguaribe	Russas	161
	Morada Nova	134
	Limoeiro do Norte	132
	Jaguaribe	116
	Jaguaretama	36
Litoral Norte	Acaraú	148
	Camocim	138
	Jijoca de Jericoacoara	83
	Marco	53
	Bela Cruz	51
Litoral Leste	Aracati	301
	Beberibe	90
	Jaguaruana	61
	Fortim	37
	Icapuí	29
	Itaiçaba	26
Maçico de Baturité	Baturité	120
	Aracoiaba	54
	Redenção	50
	Itapiúna	39
	Ocara	37
Sertão de Crateús	Crateús	142
	Nova Russas	57
	Santa Quitéria	50
	Ipueiras	30
	Hidrolândia	29
Sertão de Canindé	Canindé	141
	Boa Viagem	69
	Paramoti	25
	Caridade	18
	Itatira	16
	Madalena	13
Sertão dos Inhamuns	Tauá	101
	Parambu	39
	Aiuaba	22
	Quiterianópolis	11
	Arneiroz	3

Fonte: Ceará Transparente - CT

Tabela 09
Manifestações por Regiões Brasileiras

Regiões	Quantidade de Manifestações 2022
Sudeste	564
Nordeste, sem Ceará	320
Sul	205
Centro-Oeste	126
Norte	78

Fonte: Ceará Transparente - CT

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

Origem da Manifestação	Quantidade de Manifestações 2021	Quantidade de Manifestações 2022	Canais Utilizados
Outros Estados do Brasil	1.512	1.176	Formulário do CT: 1.088
			Telefone fixo: 30
			E-mail: 27
			Presencial: 16
			Caixa de Sugestões: 06
			WhatsApp: 05
Não Informado	35.199	35.199	Ceará App: 04
			Telefone 155: 14.765
			Telefone: 9.589
			Internet: 7.552
			E-mail: 3.324
			Presencial: 1.540
			Caixa de sugestões: 1.019
			Reclame Aqui: 155
			Ceará App: 143
			WhatsApp: 125
			Google Ferramentas: 49
Instagram: 33			
Facebook: 16			
Carta: 01			

Fonte: Ceará Transparente - CT

Quadro 02
Principais Assuntos por Macrorregião/Órgão

Macrorregião de Planejamento/ Outros	Principais Assuntos - 2022
Grande Fortaleza	<ul style="list-style-type: none"> Elogio a servidor/serviços prestados: 2.345 Insatisfação com os serviços prestados: 1.835 Carteira Nacional de Habilitação: 1.329 Assistência à saúde: 703

	<ul style="list-style-type: none"> • Tramitação de processo administrativo: 684 • Falta de água: 513 • Fatura/Conta de Água: 458
Cariri	<ul style="list-style-type: none"> • Elogio a servidor/serviços prestados: 290 • Assistência à saúde: 264 • Falta de Água: 255 • Gestão dos equipamentos de saúde: 241 • Insatisfação com os serviços prestados: 210 • Tramitação de Processo Administrativo: 139 • Vazamento em via pública: 68
Vale do Jaguaribe	<ul style="list-style-type: none"> • Elogio a servidor/serviços prestados: 206 • Carteira Nacional de Habilitação: 48 • Assistência à saúde: 45 • Tramitação de Processo Administrativo: 43 • Gestão dos equipamentos de saúde: 42 • Insatisfação com os serviços prestados: 41
Litoral Oeste/Vale do Curu	<ul style="list-style-type: none"> • Assistência à Saúde: 695 • Elogio a servidor/serviços prestados: 288 • Carteira Nacional de Habilitação: 84 • Insatisfação com os serviços prestados: 77 • Falta de Água: 68
Serra da Ibiapaba	<ul style="list-style-type: none"> • Carteira Nacional de Habilitação: 362 • Elogio a servidor/serviços prestados: 190 • Insatisfação com os serviços prestados: 65 • Serviço de mercadoria em trânsito: 43 • Assistência à saúde: 36 • Tramitação de processo administrativo: 28
Sertão Central	<ul style="list-style-type: none"> • Elogio a servidor/serviços prestados: 370 • Assistência à saúde: 101 • Insatisfação com os serviços prestados: 86 • Gestão dos equipamentos de saúde: 81 • Tramitação de processo administrativo: 43 • Falta de água: 30
Sertão de Sobral	<ul style="list-style-type: none"> • Carteira Nacional de Habilitação: 191 • Elogio a servidor/serviços prestados: 171 • Assistência farmacêutica: 116 • Assistência à Saúde: 113 • Gestão dos equipamentos de saúde: 78 • Tramitação de processo administrativo: 49 • Insatisfação com os serviços prestados: 34
Centro Sul	<ul style="list-style-type: none"> • Assistência à Saúde: 206 • Carteira Nacional de Habilitação: 179 • Assistência farmacêutica: 68 • Tramitação de Processos administrativos: 38 • Orientações em saúde: 32

	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfação com os serviços prestados: 30 • Carteira de Motorista Popular: 26
Sertão de Canindé	<ul style="list-style-type: none"> • Elogio a servidor/serviços prestados: 65 • Carteira Nacional de Habilitação: 26 • Tramitação de Processos administrativos: 22 • Assistência à saúde: 20 • Insatisfação com os serviços prestados: 20
Maciço de Baturité	<ul style="list-style-type: none"> • Elogio a servidor/serviços prestados: 96 • Insatisfação com os serviços prestados: 47 • Falta de água: 40 • Carteira Nacional de Habilitação: 40 • Assistência à saúde: 23 • Assistência odontológica: 18
Sertão de Crateús	<ul style="list-style-type: none"> • Carteira Nacional de Habilitação: 92 • Insatisfação com os serviços prestados: 28 • Concurso público/seleção: 23 • Elogio a servidor/serviços prestados: 17 • Tramitação de processos administrativos: 16 • Carteira de Motorista Popular: 14
Litoral Leste	<ul style="list-style-type: none"> • Elogio a servidor/serviços prestados: 160 • Insatisfação com os serviços prestados: 37 • Carteira Nacional de Habilitação: 36 • Assistência à Saúde: 30 • Concurso público/Seleção: 24 • Conduta inadequada de servidor: 18
Litoral Norte	<ul style="list-style-type: none"> • Assistência à Saúde: 159 • Carteira Nacional de Habilitação: 101 • Elogio a servidor/serviços prestados: 56 • Insatisfação com os serviços prestados: 24 • Carteira de Motorista Popular: 18 • Tramitação de processo administrativo: 17
Sertão dos Inhamuns	<ul style="list-style-type: none"> • Tramitação de processos administrativos: 27 • Assistência à Saúde: 14 • Elogio a servidor/serviços prestados: 13 • Carteira de Motorista Popular: 12 • Insatisfação com os serviços prestados: 11 • Carteira Nacional de Habilitação: 10
Outras Regiões do Brasil	<ul style="list-style-type: none"> • Tramitação de processos administrativos e fiscais: 158 • Serviço de mercadoria em trânsito: 118 • Tramitação de processos fiscais: 78 • Concurso público/seleção: 68 • Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão: 67 • Tramitação de processo administrativo: 49 • Procedimentos para defesa de multa: 47

Não Informado	<ul style="list-style-type: none"> • Orientações sobre a prestação de serviços: 4.502 • Insatisfação com os serviços prestados: 3.677 • Fatura da Cagece: 1.379 • Conduta inadequada de policial penal 1.307 • Violação de Direitos Humanos conta pessoas em restrição de liberdade: 1.270 • Apuração de responsabilidade disciplinar: 1.251 • Conduta inadequada de servidor/colaborador: 1.205 • Assistência à saúde: 1.133 • Elogio a servidor/colaborador: 1.059 • Carteira Nacional de Habilitação: 1.057
----------------------	--

Fonte: Ceará Transparente - CT.

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

3.5. Manifestações relacionadas ao Coronavírus (Covid-19)

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

Conforme tabela a seguir, no ano de 2022, foram registradas 938 manifestações com assunto relacionado ao Coronavírus (Covid-19), redução de 84% em comparação ao ano de 2021. Os órgãos que mais tiveram manifestações com esse assunto foram: Sesa, Casa Civil, Seduc, Detran, PMCE, Metrofor e SPS.

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

Sub-assuntos das Manifestações	Quantitativo
Ações de prevenção e combate ao coronavírus	291
Portal Saúde digital	189
Passaporte de vacinação	85
Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados	81
Vacinação Covid-19 (irregularidades no procedimento de vacinação)	68
Falta de informações clínicas de pacientes	44
Dificuldade de obter informações clínicas de pacientes	37
Plataforma Conecte SUS	34

Vacinação Covid-19 (plano, calendário, grupos e etapas)	33
Casos suspeitos	16

Fonte: Ceará Transparente – CT

4. INDICADORES DE OUVIDORIA

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

- a) Índice de Manifestações Procedentes de Ouvidoria Respondidas no Prazo (resolubilidade), cuja meta estabelecida é de 94%;
- b) Média da Satisfação dos Usuários com as Ferramentas de Ouvidoria, cuja meta estabelecida é de 78%.

Tabela 12
Resultado Geral dos Indicadores de Ouvidoria em 2022

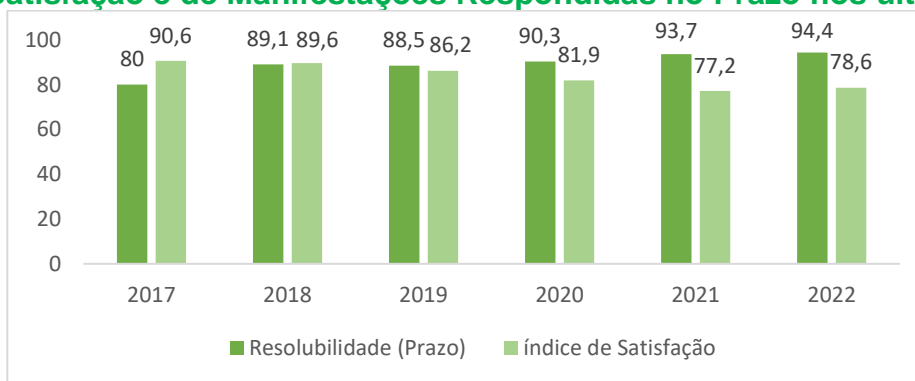
Índice de Resolubilidade em 2022 (Manifestações respondidas no prazo)	94,41%
Média da Satisfação em 2022	78,6%

Fonte: Ceará Transparente - CT

Percebe-se que no ano 2022, ambos os indicadores foram atingidos.

No gráfico a seguir, podemos acompanhar o desempenho dos índices de satisfação e de resolubilidade ao longo dos últimos anos.

Gráfico 03
Média de Satisfação e de Manifestações Respondidas no Prazo nos últimos 5 anos



Fonte: Ceará Transparente - CT

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

4.1 Resolubilidade das Manifestações

Neste tópico, será analisado o tempo de resposta às manifestações de ouvidoria registradas na plataforma Ceará Transparente, no ano de 2022, considerando a conclusão da apuração das manifestações no prazo regulamentar.

Os dados da resolubilidade que serão apresentados consideraram o prazo de resposta das ouvidorias setoriais de 20 dias, podendo ser prorrogável por mais 10 dias, como previsto no Decreto Estadual nº. 33.485/2020.

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

Tabela 13
Resolubilidade – Plataforma Ceará Transparente

Situação	2021	2022
Manifestações respondidas no prazo	93,70% (67.773)	94,41% (66.796)
Manifestações respondidas fora do prazo	5,33% (3.858)	5,19% (3.673)
Manifestações não concluídas (em atraso)	0,97% (701)	0,40% (284)

Fonte: Ceará Transparente – CT (Relatório de Resolubilidade)

O tempo médio de resposta de todas as ouvidorias setoriais no ano de 2022 foi de 08 dias, tendo como base as manifestações registradas em 2022 e finalizadas até o dia 04 de fevereiro de 2023, oportunidade em que não constavam mais demandas dentro do prazo legal no sistema.

Tabela 14
Resolubilidade – Tipos de Manifestação
Índice de Resolubilidade por Manifestação

Tipo de Manifestação	Índice de Resolubilidade
Elogio	99,20%
Sugestão	93,19%
Solicitação	96,33%
Reclamação	92,76%
Denúncia	94,42%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Serão apresentados os percentuais de cumprimento do prazo de resposta (índice de resolubilidade) e as quantidades de manifestações recebidas, no ano, de todas as ouvidorias setoriais por tipologia.

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

Órgão	Respondidas no prazo	Respondidas fora do prazo	Pendentes	Total	Índice de resolubilidade
CASA MILITAR	69	0	0	69	100%
CEASA	30	0	0	30	100%
CEGÁS	20	0	0	20	100%
ESP/CE	59	0	0	59	100%
ETICE	9	0	0	9	100%
FUNCEME	21	0	0	21	100%
FUNTELC	3	0	0	3	100%
IPECE	39	0	0	39	100%
VICEGOV	9	0	0	9	100%
ZPE CEARÁ	3	0	0	3	100%
SETUR	35	1	0	36	97,22%
SEJUV	66	2	0	68	97,06%
IDACE	72	2	0	74	97%
EGPCE	22	2	0	24	91,67%
SRH	28	3	0	31	90,32%
NUTEC	7	1	0	8	87,50%
SUPESP	4	1	0	5	80,00%
SECITECE	19	7	0	26	73,08%
SOHIDRA	16	19	0	35	45,71%
ADAGRI	19	48	1	68	27,94%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 94% foram: CASA MILITAR, CEASA, CEGÁS, ESP/CE, ETICE, FUNCEME, FUNTELC, IDACE, IPECE, SEJUV, SETUR, VICEGOV e ZPE CEARÁ.

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

Órgão	Respondidas no prazo	Respondidas fora do prazo	Pendentes	Total	Índice de resolubilidade
AESP/CE	196	0	0	196	100%
CGE	246	0	0	246	100%
CIDADES	128	0	0	128	100%
CIPP S/A	118	0	0	118	100%
EMATERCE	209	0	0	209	100%
FUNCAP	85	0	0	85	100%
FUNSAÚDE	217	0	0	217	100%
SDA	126	0	0	126	100%
SEDET	220	0	0	220	100%

SEINFRA	107	0	0	107	100%
SEMA	192	1	0	193	99,48%
CEE	159	1	0	160	99,38%
SEAS	110	3	0	113	97%
COGERH	104	9	0	113	92,04%
UVA	217	61	5	283	76,68%
URCA	78	43	38	159	49,06%
SECULT	45	160	8	213	21,13%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 94% foram: AESP/CE, CEE, CGE, CIDADES, CIPP S/A, EMATERCE, FUNCAP, FUNSAÚDE, S.D.A, SEAS, SEDET, SEINFRA e SEMA.

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

Órgão	Respondidas no prazo	Respondidas fora do prazo	Pendentes	Total	Índice de resolubilidade
ADECE	563	0	0	563	100%
ISSEC	544	0	0	544	100%
SEMACE	474	0	0	474	100%
CASA CIVIL	709	1	0	710	99,86%
ARCE	622	2	0	624	99,68%
SSPDS	854	7	0	861	99,19%
PGE	581	18	0	599	96,99%
FUNECE	577	41	1	619	93,21%
JUCEC	458	40	0	498	91,97%
PEFOCE	286	26	0	312	91,67%
SOP	421	128	0	549	76,68%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 94% foram: ADECE, ARCE, CASA CIVIL, ISSEC, PGE, SEMACE e SSPDS.

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

Órgão	Respondidas no prazo	Respondidas fora do prazo	Pendentes	Total	Índice de resolubilidade
CAGECE	16.047	0	0	16.047	100%
CBMCE	1.001	0	0	1.001	100%
CGD	2.236	0	0	2.236	100%
PCCE	1.415	0	0	1.415	100%

SEPLAG	1.009	0	0	1.009	100%
SPS	2.613	0	0	2.613	100%
SEFAZ	4.696	1	0	4.697	99,98%
METROFOR	1.042	1	0	1.043	99,90%
PMCE	2.616	3	0	2.619	99,89%
SAP	2.243	14	0	2.257	99,38%
SEDUC	3.124	201	0	3.325	93,95%
DETRAN	6.743	594	1	7.338	91,89%
SESA	11.742	2.053	149	13.944	84,21%
CEARAPREV	938	223	0	1.161	80,79%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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

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

- ❖ Ouvidoria não dispõe de ouvidor substituto e/ou não possui equipe adequada para realizar de maneira célere o tratamento das manifestações;
- ❖ Ausência de normativo que responsabilize administrativamente os servidores públicos que descumprem os prazos das manifestações de ouvidoria ou que afetem na qualidade na prestação desse serviço;
- ❖ Acúmulo de funções do servidor designado ouvidor, fato comum nas setoriais que possuem uma baixa quantidade de demanda (tipos I e II);
- ❖ Dificuldade na sensibilização das áreas internas no fornecimento de informações, principalmente nas setoriais que possuem uma quantidade maior de manifestações;
- ❖ Problemas sazonais ocorridos no decorrer do ano em virtude do afastamento de ouvidores e membros da equipe da ouvidoria por motivos diversos (nomeação, capacitação, licença, férias etc.);
- ❖ Não vinculação da ouvidoria à gestão do órgão e a falta de apoio por parte desta, bem como o não reconhecimento como área institucional por parte das demais áreas.

4.2 Índice de Satisfação dos Usuários

Neste tópico, será analisado o Índice de Satisfação de resposta às manifestações de ouvidoria registradas na plataforma Ceará Transparente, no ano de 2022. Esse índice é apurado a partir das pesquisas de satisfação respondidas pelos cidadãos ao receber a resposta da manifestação, objetivando medir o grau de satisfação dos usuários

quanto aos serviços prestados pelas ouvidorias setoriais, por meio da aplicação de um questionário.

A pesquisa de satisfação da plataforma Ceará Transparente é formada por um questionário de 8 (oito) perguntas, das quais 4 são relacionadas à atuação da ouvidoria e, portanto, são utilizadas para construir o índice de satisfação. Essas quatro perguntas buscam avaliar o canal utilizado pelo cidadão, a qualidade e o prazo da resposta oferecida pela ouvidoria, além de uma pergunta sobre a satisfação de um modo geral. Em cada pergunta é atribuída uma nota que varia de 1 a 5.

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

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

Tabela 19
Resultado Geral da Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Média/Nota 2021	Percentual da Média 2021	Média/Nota 2022	Percentual da Média 2022	Total de respondentes da pesquisa em 2022
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	3,85	77,0%	3,99	79,8%	6.493 Cidadãos responderam à pesquisa
Satisfação com o tempo de resposta	3,83	76,6%	3,86	77,2%	
Satisfação com o canal de registro da manifestação	4,15	83,0%	4,18	83,6%	
Qualidade da resposta	3,62	72,4%	3,67	73,4%	
Índice de Satisfação	3,86	77,2%	3,93	78,6%	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório da Pesquisa de Satisfação

De acordo com os resultados apresentados na tabela acima, no ano de 2022, os menores índices de satisfação atribuídos pelo cidadão na pesquisa foram associados à qualidade das respostas e ao tempo de resposta das manifestações.

Essa insatisfação pode estar relacionada com a falta de clareza nas respostas, utilização de linguagem técnica, com o não atendimento às expectativas dos cidadãos no

que corresponde à resolução do problema, bem como com a demora em fornecer as respostas.

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

Tabela 20
Pesquisa de Satisfação – Índice de Percepção

Índice de Percepção do Cidadão		
Perguntas	Média/Nota	Índice
Nota atribuída antes de registrar a manifestação sobre a percepção prévia quanto à qualidade do serviço de Ouvidoria.	3,62	72,2% Confiança
Nota atribuída após usar o serviço de Ouvidoria.	3,97	79,4% Satisfação
Índice de Expectativa	9,67% ↑	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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

Tabela 21
Pesquisa de Satisfação – Tipos de Manifestação

Índice de Satisfação por Manifestação		
Tipos de Manifestação	Percentual da Média	
	2021	2022
Elogio	96,6%	98,4%
Sugestão	86,9%	88,6%
Solicitação	81,4%	80,2%
Reclamação	74,6%	75,4%
Denúncias	67,1%	68,20%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente – Relatório da Pesquisa de Satisfação gerado em 14/02/2021 e 20/04/2022

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 2022, por terem apresentado os menores resultados e ficarem abaixo da meta estabelecida.

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

Tabela 22
Pesquisa de Satisfação – Índice de Resolutividade das Demandas

Índice de Resolutividade		
Você considera que a demanda foi resolvida?	Total de Respostas	Percentual
Sim	2.265	43,09%
Parcialmente	1.178	22,41%
Não	1.814	34,51%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Conforme se verifica na tabela acima, 3.443 cidadãos informaram, na pesquisa de satisfação, que as suas demandas foram resolvidas ou parcialmente resolvidas, o que corresponde a 65,5% dos cidadãos que responderam à pesquisa.

A seguir será apresentada a relação dos principais assuntos das manifestações de ouvidoria no ano de 2022, relacionado com os indicadores de prazo de resposta e de satisfação, a partir da percepção do cidadão.

Tabela 23
Assunto/Indicadores

Assuntos/Serviços	Índice do Prazo de Resposta	Percentual da Média da Pesquisa	Índice de Resolução	Total de Manifestações
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Diversos)	95,79%	72,80%	43%	6.289
Elogio a servidor público/colaborador (Diversos)	99,21%	98,40%	64%	4.026
Carteira Nacional de Habilitação - CNH (Detran)	95,44%	85,20%	63,88%	3.839
Assistência à saúde (Sesa)	81,94%	77,60%	42,39%	3.573
Falta de água (Cagece)	100%	82,20%	50,27%	2.121
Orientações sobre a prestação de serviços públicos (Diversos)	97,29%	73,40%	56,64%	2.030
Fatura da conta de água (Cagece)	100%	74,00%	40%	1.940
Conduta inadequada de servidor/colaborador (Diversos)	80,99%	74,20%	51,82%	1.810
Tramitação de processo administrativo (Diversos)	86,72%	78,60%	61%	1.755
Gestão dos equipamentos de saúde (Sesa)	85,45%	87,20%	48,71%	1.487

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nas tabelas a seguir, serão apresentados os índices de satisfação (geral) nos anos de 2021 e 2022, por tipo de ouvidoria setorial.

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

Órgão	Percentual da Média da Pesquisa 2021	Percentual da Média da Pesquisa 2022	Total de Respondentes	
			2021	2022
CEGÁS	--	100,00%	00	04
SRH	75%	97,50%	03	02
SETUR	81,8%	95,00%	11	02
FUNCEME	95%	92,50%	02	04
FUNTELC	95%	90,00%	01	01
IDACE	93,6%	90,00%	18	18
ESP/CE	53,3%	85,90%	15	11
IPECE	85%	84,95%	03	06
CEASA	58%	82,50%	04	02
SECITECE	76,4%	80,00%	07	01
SUPESP	100%	80,00%	01	01
CASA MILITAR	80%	78,85%	02	09
SEJUV	84%	75,85%	04	12
VICEGOV	90%	70,00%	01	01
EGP/CE	56%	69,00%	05	05
ADAGRI	62,5%	62,00%	03	05
ETICE	55%	60,00 %	01	01
SOHIDRA	86,3%	60,00%	08	02
NUTEC	65%	25,00%	02	01
ZPE CEARÁ	--	--	00	00

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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

Órgão	Percentual da Média da Pesquisa 2021	Percentual da Média da Pesquisa 2022	Total de Respondentes	
			2021	2022
AESP/CE	80,9%	89,75%	11	20
COGERH	76,1%	89,10%	08	11
SDA	74,4%	87,95%	17	17
CEE	87,2%	87,45%	23	30
CGE	55,7%	86,60%	43	35
CIPP/CE	90%	86,00%	04	21
SEMA	78,8%	81,25%	42	28
FUNCAP	85%	80,70%	03	07
SCIDADES	86,2%	79,00%	06	19
SEINFRA	69,6%	78,85%	18	13
EMATERCE	86,3%	74,50%	08	20
SEDET	69,6%	67,90%	32	12

SEAS	54,6%	66,50%	13	20
URCA	60%	64,60%	09	15
UVA	75,3%	64,35%	42	23
FUNSAÚDE	--	61,65%	--	27
SECULT	72,1%	44,20%	42	25

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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

Órgão	Percentual da Média da Pesquisa 2021	Percentual da Média da Pesquisa 2022	Total de Respondentes	
			2021	2022
ISSEC	76,3%	85,35%	26	65
ADECE	82,8%	84,70%	35	41
PEFOCE	85,8%	79,55%	35	34
JUCEC	71,7%	77,70%	53	46
ARCE	65,0%	76,05%	54	52
PGE	78,5%	76,05%	59	128
SOP	80,0%	75,30%	28	98
SSPDS	69,4%	73,35%	102	70
CASA CIVIL	76,2%	72,65%	110	87
SEMACE	58,0%	67,80%	27	31
FUNECE	69,6%	64,45%	75	112

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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

Órgão	Percentual da Média da Pesquisa 2021	Percentual da Média da Pesquisa 2022	Total de Respondentes	
			2021	2022
CBMCE	85,8%	85,60%	79	89
SESA	81,0%	84,55%	366	1.234
POLÍCIA CIVIL	73,5%	83,30%	98	127
SAP	79,8%	82,95%	84	92
METROFOR	74,2%	82,85%	54	100
CGD	76,2%	82,05%	142	159
CEARAPREV	77,0%	81,70%	261	187
SEPLAG	81,0%	78,15%	129	166
DETRAN	75,1%	78,00%	564	744
SPS	77,9%	77,95%	71	111
CAGECE	80,1%	77,40%	450	1.060
PMCE	79,3%	75,35%	250	267
SEFAZ	73,3%	74,45%	682	624
SEDUC	73,3%	69,50%	249	322

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

Seção II – Boas Práticas das Ouvidorias Setoriais

Nesta seção serão apresentadas as Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social que obtiveram pontuação na Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais no ano de 2022, de acordo com os critérios estabelecidos na Portaria/CGE nº. 97/2020. Para receber a pontuação é considerado o grau de proatividade das ouvidorias com a proposição de ações e projetos de boas práticas que promovam o aprimoramento do controle social, a disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Quadro 03
Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social – Relatórios 2022

Órgãos	Ação de Boas Práticas
ARCE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Integração de ferramentas internas de Ouvidoria, parceria com a Cagece; ▪ Criação de Painel de Ouvidoria, por meio da tecnologia de Power BI; ▪ Pesquisa Interna com usuários.
CAGECE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criação de grupo de trabalho para estudar normas visando auxiliar o trabalho da Ouvidoria; ▪ Análise qualitativa da Pesquisa de Satisfação pós-atendimento – Sua manifestação é importante.
CBMCE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Divulgação dos trabalhos e das ações da ouvidoria no site institucional do Corbo de Bombeiros; ▪ Palestras institucionais para as áreas internas do CBMCE; ▪ Capacitação de servidores acerca do Código de Ética; ▪ Capacitação dos futuros oficiais acerca da temática Ouvidoria.
CGE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ranking do Tempo Médio de Respostas; e ▪ Certificado do servidor/colaborador mais elogiado no ano.
CIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implantação de Pesquisa de Satisfação no atendimento ao público externo, com ações para sanar os problemas mencionados nas sugestões e reclamações apresentadas pelos cidadãos.
COGERH	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Palestras institucionais para os membros das Gerências Regionais da Cogeh, com abordagem em Ouvidoria e Acesso à Informação.
DETRAN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implantação de Visitas Técnicas às áreas internas do Detran objetivando a melhoria dos indicadores e da qualidade da resposta da Ouvidoria.
ESP/CE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inclusão e participação da Ouvidoria na VII ExpoESP, realizada no Centro de Eventos do Ceará.
FUNCAP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Projeto de alteração do Decreto nº 31.182, de 12 de abril de 2013, para criar e acrescentar, como órgão de assessoramento

	e subordinado ao Presidente da Funcap, a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria.
FUNCEME	Realização de palestras sobre Ouvidoria e o Ceará Transparente para os usuários/visitantes da Funceme.
FUNECE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inclusão do Alfabeto Braille no material de divulgação da Ouvidoria. ▪ Sugestão de inclusão do símbolo Braille para pessoas cegas nos sites institucionais da CGE e demais órgãos e entidades, objetivando facilitar o acesso e registro de manifestações por meio da plataforma Ceará Transparente.
FUNSAÚDE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criação de norma interna para apuração de denúncias e procedimentos administrativos disciplinares.
ISSEC	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implantação de atendimento de Ouvidoria por meio do aplicativo de mensagens WhatsApp.
METROFOR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criação do Mural de Elogios, espaço dedicado ao agradecimento a todos os servidores e colaboradores que fazem o Metrofor.
POLÍCIA CIVIL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Articulação com o Comitê Estadual de Enfrentamento ao Desaparecimento de Pessoas, para a padronização de atendimento e de procedimento em todas as Delegacias da Polícia Civil, em demandas relacionadas a desaparecimento de pessoas.
PGE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ação Ouvidoria com Você, que busca divulgar e melhorar o nosso relacionamento com as áreas internas que tanto nos apoiam com as manifestações, por meio dos elogios recebidos.
PMCE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monitoramento regular dos dados obtidos mensalmente na avaliação de satisfação, por meio de análise quanti-qualitativa.
SAP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Painel de Elogio: Reconhecendo servidores; ▪ Divulgação da Ouvidoria na página institucional de marcação de visitas no Instagram e na página de perguntas frequentes (LAI).
SEFAZ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criação do Atendimento por videoconferência - ferramenta facilita o diálogo com o cidadão-contribuinte, dinamiza o tempo e estimula a satisfação do usuário; ▪ Criação do DPA (Definição de Procedimentos Adotados) - Documento criado a partir da manifestação recebida, apresentando recomendações de impacto para a área responsável pelo atendimento ao cidadão.
SEINFRA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criação de Guia Institucional de Qualidade das Resposta das Demandas de Ouvidoria.
SEPLAG	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Efetivação da Rede Interna de Ouvidorias das vinculadas da SEPLAG, por meio da Portaria nº 193/2022, publicada no DOE.
SESA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implantação do monitoramento de demandas oriundas do ambiente Google Ferramentas, com sistemática de registros na plataforma Ceará Transparente no que for pertinente à Ouvidoria.
SPS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realização de Palestras objetivando a divulgação da Lei 13.460/17 e da atuação das Ouvidorias no Estado do Ceará, por meio de ciclos de palestras para as áreas internas do órgão.

SRH	▪ Criação da Cartilha sobre Ouvidoria e publicação no ambiente Intranet da SRH.
SSPDS	▪ Ouvidoria é Educação - A iniciativa pretende promover o fortalecimento da democracia participativa nas escolas com o envolvimento da comunidade escolar na gestão e promoção da melhoria da qualidade da educação.

Fonte: Relatórios das Ouvidorias Setoriais de 2022

Seção III – Análise das Manifestações de Ouvidoria

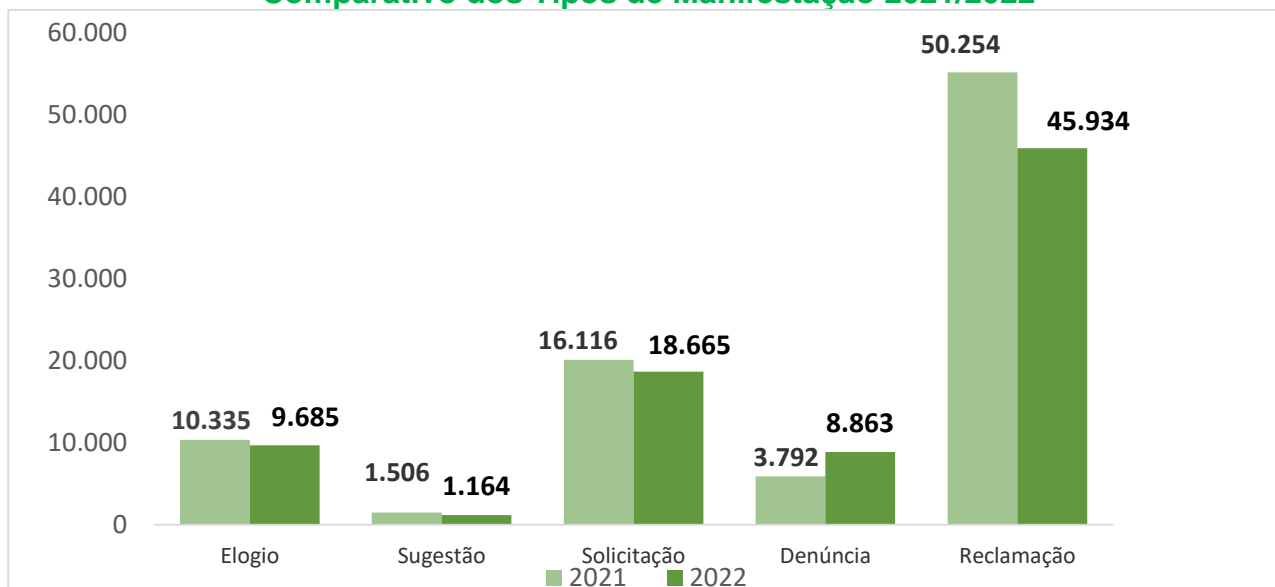
1. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS

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 e nas ferramentas da Arce, Cagece e Sesa nos anos de 2021 e 2022. Como se percebe nos números apresentados os tipos de manifestação tiveram redução de registros, exceto as denúncias.

Gráfico 04
Comparativo dos Tipos de Manifestação 2021/2022



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

Nos tópicos a seguir, será apresentado o detalhamento dos tipos de manifestações registradas na plataforma Ceará Transparente. No item referente à análise dos principais assuntos, serão apresentadas apenas as manifestações em que foram atribuídas as classificações em procedente e parcialmente procedente.

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 2022, na plataforma Ceará Transparente, **881** sugestões, representando **1,2%** de todas as demandas registradas, enquanto no ano de 2021 esse número foi de 904 sugestões, havendo redução de 2,5%

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

Tabela 28
Quantitativo de Sugestões 2020/2021

Ano	Total de Sugestões Ceará Transparente	Varição
2021	904	↓ -2,54%
2022	881	

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 2022.

Tabela 29
Órgãos com o maior quantitativo de Sugestões

Órgãos	Total de Sugestões	%
SESA	344	39,05%
CC	78	8,85%
METROFOR	45	5,11%
SEDUC	42	4,77%
DETRAN	39	4,43%
PMCE	35	3,97%
SSPDS	25	2,84%
SEFAZ	24	2,72%
CGE	17	1,93%
SPS	16	1,82%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.1.1. Meio de Entrada

Os principais canais que os cidadãos utilizaram para registrar sugestões, no ano de 2022, foram:

- ✓ **Formulário Eletrônico do CT: 41,43%** (365 Sugestões)
- ✓ **Caixa de Sugestões: 24,29%** (214 Sugestões)
- ✓ **Central de Atendimento 155: 22,36%** (197 Sugestões)

- ✓ **Presencial: 5,68%** (50 Sugestões)
- ✓ **Google Ferramentas: 2,61%** (23 Sugestões)
- ✓ **Outros Canais: 3,5%** (31 Sugestões)

1.1.2. Resolubilidade

Considerando apenas as manifestações tipificadas como sugestão, a resolubilidade, no ano de 2022, foi de 93,19%, sendo o quarto melhor índice de resolubilidade dentre os tipos de manifestações.

1.1.3. Classificação das Respostas às Sugestões

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

Tabela 30
Classificação das Respostas - Sugestões

Classificação	Total de Sugestões	%
Demanda Procedente	613	69,58%
Parcialmente Procedente	150	17,03%
Demanda Improcedente	63	7,15%
Não foi possível constatar	49	5,56%
Outros	06	0,68%

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 31
Principais assuntos das Sugestões

Assuntos	Total	%
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	138	76,24%
Gestão dos equipamentos de saúde	80	44,20%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	30	16,57%
Assistência à saúde	28	15,47%
Acordo de cooperação/parcerias institucionais	26	14,36%
Coronavírus (covid 19)	24	13,26%
Samu (Estrutura e funcionamento)	22	12,15%
Programas e projetos do governo do estado	22	12,15%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	21	11,60%
Estrutura e funcionamento das estações do metrô	20	11,05%

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 2022, na plataforma Ceará Transparente, 6.382 elogios, representando 9% de todas as demandas registradas, enquanto, no ano de 2021, esse número foi de 4.662, tendo aumento de 36,8%.

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

Tabela 32
Quantitativo de Elogios 2021/2022

Ano	Total de Elogios Ceará Transparente	Varição
2021	4.662	↑ 36,89%
2022	6.382	

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 2022.

Tabela 33
Órgãos com maior quantitativo de Elogios

Órgãos	Total de Elogios	%
SESA	5.106	80,01%
PMCE	154	2,41%
CGE	116	1,82%
PC	101	1,58%
CAGECE	90	1,41%
SEDUC	84	1,32%
SPS	73	1,14%
CC	69	1,08%
SEFAZ	67	1,05%
DETRAN	51	0,80%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Devido ao número expressivo de elogios registrados para a Sesa, relacionamos abaixo as unidades que mais receberam elogios no ano de 2022:

- HEMOCE (ATENDIMENTO AO DOADOR, DIREÇÃO DE HEMATOLOGIA);

- Hospital Geral Waldemar de Alcântara (PEDIATRIA, NÚCLEO ADMINISTRATIVO FINANCEIRO, COORDENAÇÃO ENF. UNIDADE CUIDADOS ESPECIAIS ADULTO, COORDENAÇÃO ENF. AVC);
- Hospital Leonardo da Vinci (CLÍNICA MÉDICA III, CLÍNICA MÉDICA I, CLÍNICA CIRÚRGICA IV, CLÍNICA MÉDICA II);
- Hospital Regional Sertão Central (DIREÇÃO DE PROCESSOS ASSISTENCIAIS).

1.2.1. Meio de Entrada

Os principais canais que os cidadãos utilizaram para registrar elogios, no ano de 2022, foram:

- ✓ **Caixa de Sugestões: 51,7%** (3.304 Elogios)
- ✓ **Presencial: 20,68%** (1.320 Elogios)
- ✓ **Central de Atendimento 155: 11%** (702 Elogios)
- ✓ **Formulário Eletrônico do CT: 9,9%** (636 Elogios)
- ✓ **E-mail: 3,5** (227 Elogios)
- ✓ **Outros Canais: 3%** (193 Elogios)

1.2.2. Resolubilidade

Considerando apenas as manifestações tipificadas como elogios, a resolubilidade dessas demandas, no ano de 2022, foi de 99,2%, na plataforma Ceará Transparente, sendo o melhor índice de resolubilidade dentre os tipos de manifestações.

1.2.3. Classificação das Respostas aos Elogios

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

Tabela 34
Classificação das Respostas - Elogios

Classificação	Total de Elogios	%
Demanda Procedente	6.289	98,54%
Parcialmente Procedente	70	1,10%
Demanda Improcedente	11	0,17%
Não foi possível constatar	08	0,13%
Outros	04	0,06%

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 35
Principais assuntos dos Elogios

Assuntos	Total	%
Satisfação com os serviços prestados por servidor	3.978	62,33%
Elogio ao atendimento prestado no órgão	1.561	24,46%
Gestão dos equipamentos de saúde	253	3,96%
Assistência à saúde	198	3,10%
Elogio ao governador do estado	72	1,13%

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 2022, foram registradas na plataforma Ceará Transparente, **17.115** solicitações, representando **24,1%** de todas as demandas registradas, enquanto no ano de 2021 esse número foi de **18.126**, representando aumento de 5,5%. Na tabela a seguir está demonstrado o quantitativo de registros apenas da plataforma Ceará Transparente. É sobre esse quantitativo que trata os próximos itens.

Tabela 36
Quantitativo de Solicitações 2021/2022

Ano	Total de Solicitações Ceará Transparente	Variação
2021	18.126	↓ -5,58%
2022	17.115	

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 2022.

Tabela 37
Órgãos com maior quantitativo de Solicitações

Órgãos	Total de Solicitações	%
CAGECE	5.330	31,14%
SEFAZ	2.219	12,97%
SESA	2.086	12,19%
DETRAN	1.037	6,06%
PMCE	827	4,83%
CBMCE	617	3,61%

SEDUC	512	2,99%
CEARAPREV	483	2,82%
SEPLAG	435	2,54%
PC	316	1,85%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.3.1. Meio de Entrada

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

- ✓ **Formulário Eletrônico do CT: 35,8%** (6.141 Solicitações)
- ✓ **Telefone fixo: 27,2%** (4.665 Solicitações)
- ✓ **Central de Atendimento 155: 15,6%** (2.672 Solicitações)
- ✓ **E-mail: 8,25%** (1.861 Manifestações)
- ✓ **Presencial: 4,8%** (1.412 Solicitações)
- ✓ **Outros Canais: 2,1%** (364 Manifestações)

1.3.2. Resolubilidade

Considerando apenas as manifestações tipificadas como solicitações, a resolubilidade dessas demandas, no ano de 2022, foi de 96,3, na plataforma Ceará Transparente, sendo o segundo melhor índice de resolubilidade dentre os tipos de manifestações.

1.3.3. Classificação das Respostas às Solicitações

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

Tabela 38
Classificação das Respostas - Solicitações

Classificação	Total de Solicitações	%
Demanda Procedente	12.516	73,13%
Parcialmente Procedente	2.635	15,40%
Demanda Improcedente	974	5,69%
Não foi possível constatar	890	5,20%
Outros	100	0,58%

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

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 39
Principais assuntos das Solicitações

Assuntos	Total	%
Assistência à saúde	1.227	7,17%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	1.224	7,15%
Tramitação de processo administrativo	704	4,11%
Serviço de mercadoria em trânsito	585	3,42%
Intensificação de policiamento	555	3,24%
Vazamento em via pública	526	3,07%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (Solicitação de providências)	371	2,17%
Concurso público/seleção	334	1,95%
Informação sobre servidor	272	1,59%
Carteira Nacional de Habilitação - CNH	270	1,58%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.4. Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa à política ou serviço público.

No ano de 2022, foram registradas na plataforma Ceará Transparente, 37.717 reclamações, representando 53,3% de todas as demandas registradas, enquanto no ano de 2021 esse número foi de 43.173, tendo redução de 12,6% no número de registros. Na tabela a seguir está demonstrado o quantitativo de registros apenas da plataforma Ceará Transparente, é sobre esse quantitativo que trata os próximos itens.

Tabela 40
Quantitativo de Reclamações 2021/2022

Ano	Total de Reclamações Ceará Transparente	Variação
2021	43.173	↓-12,64%
2022	37.717	

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 2022.

Tabela 41
Órgãos com maior quantitativo de Reclamações

Órgãos	Total de Reclamações	%
CAGECE	10.430	27,65%
DETRAN	6.049	16,04%
SESA	6.013	15,94%
SEDUC	1.967	5,22%
SEFAZ	1.863	4,94%
PMCE	1.238	3,28%
SPS	1.022	2,71%

METROFOR	835	2,21%
SAP	643	1,70%
CEARAPREV	611	1,62%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.4.1. Meio de Entrada

Os principais canais que os cidadãos utilizaram para registrar reclamações no ano de 2022 foram:

- ✓ **Central de Atendimento 155:** 46,6% (17.609 Reclamações)
- ✓ **Formulário eletrônico do CT:** 26,9% (10.159 Reclamações)
- ✓ **Telefone Fixo:** 14,4% (5.464 Reclamações)
- ✓ **Presencial:** 5,33% (2.009 Reclamações)
- ✓ **E-mail:** 3,8% (1.462 Reclamações)
- ✓ **Outros Canais:** 2,6% (1.014 Reclamações)

1.4.2. Resolubilidade

A resolubilidade das reclamações, em 2022, foi de 92,7%, sendo o 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 42
Classificação das Respostas - Reclamações

Classificação	Total de Reclamações	%
Demanda Procedente	17.890	47,43%
Parcialmente Procedente	11.529	30,57%
Demanda Improcedente	5.549	14,71%
Não foi possível constatar	2.421	6,42%
Outros	326	0,86%

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 43
Principais assuntos das Reclamações

Assuntos	Total	%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	3.960	10,50%
Carteira Nacional de Habilitação - CNH	3.177	8,42%
Falta de água	1.766	4,68%
Assistência à saúde	1.751	4,64%
Atendimento telefônico	982	2,60%
Fatura da conta de água/esgoto	975	2,59%
Tramitação de processo administrativo	898	2,38%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	844	2,24%
Gestão dos equipamentos de saúde	739	1,96%
Assistência farmacêutica	586	1,55%

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 separadas na plataforma Ceará Transparente, conforme definições a seguir:

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

A plataforma Ceará Transparente dispõe de um formulário específico para o registro de Denúncias de forma a estimular o cidadão a prestar todas as informações necessárias para a apuração das denúncias. No formulário são coletadas informações tais como: órgão denunciado; data da ocorrência; local da ocorrência; percepção sobre o fato; pessoas envolvidas e evidências. No quadro abaixo, serão apresentados os resultados referentes à percepção do cidadão sobre as denúncias apresentadas no ano de 2022.

Tabela 44
Quantitativo Total de Denúncias por tipo de percepção

Tipo de Percepção	Total de Denúncias Ceará Transparente
Certeza	7.818 (90,30%)

Suspeita	534 (6,17%)
Ouviu Falar	305 (3,52%)
Sem classificação	01 (0,01%)

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Como foi apresentado na tabela acima, 90,30% dos cidadãos que apresentaram denúncias em 2022 informaram ter certeza das informações que foram prestadas.

No ano de 2022, foram registradas 8.658 denúncias, representando 10,5% de todas as demandas registradas na plataforma Ceará Transparente, enquanto no ano de 2021 foram registradas 5.467 tendo, portanto, aumento de 58,37% no número de denúncias no ano de 2022.

Tabela 45
Quantitativo Total de Denúncias 2021/2022

Ano	Total de Denúncias Ceará Transparente	Variação
2021	5.467	↑ 58,37%
2022	8.658	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Tabela 46
Quantitativo de Denúncias por Tipo e Resolubilidade

Tipo de Denúncia	Total de Denúncias 2021	Total de Denúncias 2022	Resolubilidade em 2022
Denúncia contra o Estado	3.122	6.472	94,51%
Denúncia para o Estado	2.337	2.180	93,85%
Sem classificação	--	06	66,66%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Percebemos que na tabela anterior 74,75% das denúncias são relacionadas a situações em que os ilícitos e irregularidades são praticados por agentes públicos.

Tabela 47
Órgãos com maior quantitativo de Denúncias

Denúncia contra o Estado		Denúncia para o Estado	
Órgãos	Total	Órgãos	Total
CGD	1.973	SEFAZ	503
SAP	1.377	PC	324
SPS	1.326	PMCE	178
SEDUC	602	SEMACE	147
SESA	310	CAGECE	136
PMCE	187	CBMCE	135
DETRAN	95	SEDUC	117
PC	91	SESA	86

UECE	69	DETRAN	67
CAGECE	47	CEE	47

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 48
Assuntos mais demandados – Denúncias para o Estado

Assuntos	Total de Denúncias	%
Serviço de fiscalização de empresa	482	22,11%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	289	13,26%
Fiscalização ambiental	139	6,38%
Vistoria técnica em edificação	120	5,50%
Irregularidades nas ligações de água/esgoto (ligação clandestina)	112	5,14%
Tráfico de drogas	83	3,81%
Concurso Público/Seleção	76	3,49%
Intensificação de policiamento	66	3,03%
Coronavírus (Covid 19)	54	2,48%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	45	2,06%

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 2022, foram:

- ✓ **Central 155: 55,95%** (4.844 Denúncias)
- ✓ **Formulário eletrônico do CT: 41,1%** (3.564 Denúncias)
- ✓ **E-mail: 1,04%** (90 Denúncias)
- ✓ **Telefone fixo: 0,73%** (63 Denúncias)
- ✓ **CearáApp: 0,53%** (46 Denúncias)
- ✓ **Presencial: 0,44%** (38 Denúncias)
- ✓ **Outros Canais: 0,15%** (13 Denúncias)

Como se percebe, a maioria dos cidadãos opta por realizar o registro de denúncias pela Central de Atendimento Telefônico 155, o que demonstra a confiança e comodidade em apresentar essas demandas.

No caso das denúncias, muitos cidadãos optam por não se identificar, sendo registradas 6.923 denúncias anônimas (contra o estado e para o estado). No ano de 2022,

essa modalidade corresponde a aproximadamente 80% do total de denúncias. O número de registros de denúncias em anonimato aumentou 75,62% se comparado com o ano de 2021

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 denunciadores 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 2022, foi de **94,51%** e, de um modo geral, considerando todas as denúncias, o índice foi de **94,42%**, sendo o terceiro melhor índice de resolubilidade dentre os tipos de manifestações.

1.5.3. Classificação das Denúncias (Contra o Estado)

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

Tabela 49
Classificação das Denúncias (Contra o Estado)

Classificação	Total de Denúncias	%
Parcialmente Procedente	4.373	50,51%
Não foi possível constatar	1.799	20,78%
Demanda Improcedente	1.307	15,10%
Demanda Procedente	891	10,29%
Aguardando Resultado de apuração	214	2,47%
Outros	74	0,85%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Como demonstrado na tabela acima, 15,10% das denúncias foram classificadas como “improcedentes”, dessa forma não se utilizará esse tipo de classificação nas análises a seguir sobre os assuntos.

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

1.5.4. Principais Assuntos (Contra o Estado)

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

Tabela 50
Principais assuntos das Denúncias

Assuntos	Sub-assuntos	Total	%
Apuração de responsabilidade disciplinar de servidores (Polícia Penal, Polícia Militar, Polícia Civil e Bombeiros Militar)	Maus tratos, Tortura, Violência Física Etc.	1.855	28,66%
Violação de direitos humanos (Pessoas com restrição de liberdade; População em situação de rua; População LGBT; Criança e adolescente; Mulheres; Violência policial; Etc.)	Maus tratos, Abuso de autoridade, Propina Etc.	1.291	19,95%
Conduta inadequada de servidor/colaborador (diversos)	Tratamento indevido com o público, Abuso de autoridade, Desídia funcional etc.	251	3,88%
Conduta inadequada de Núcleo Gestor (Educação)	Constrangimento a aluno, Assédio Sexual a aluno, Atividade indevida em sala, Assédio Moral etc.	155	2,39%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	Procedimentos policiais, Ameaça, Violência doméstica etc.	136	2,10%
Concurso Público/Seleção	Irregularidades no processo	36	0,56%
Acúmulo Indevido de Cargos	Acúmulo Indevido de Cargos	35	0,54%
Assédio Moral	Perseguição, Comportamento agressivo, Violência verbal etc.	34	0,53%
Contratos e Convênios	Atrasos no pagamento do fornecedor e Atraso no repasse de recursos	20	0,31%
Uso indevido de carro oficial	Utilização em local irregular, Utilização sem autorização etc.	24	0,37%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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

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

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

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

- Falta de fluxo/procedimentos para o tratamento e apuração de denúncias;
- Fragilidade no procedimento de apuração preliminar pelas ouvidorias;
- Falta de compromisso dos gestores com a Ouvidoria, não proporcionando autonomia ao ouvidor na realização de suas atividades;
- Falta de comprometimento das áreas internas com o processo de apuração;
- Carência de infraestrutura e de pessoal para realização de atividades apuratórias, tais como visitas técnicas, inspeções e diligências;
- Falta de informações complementares e evidências não fornecidas pelo cidadão no teor da manifestação;
- Classificação inadequada do tipo da manifestação, sendo as denúncias em muitos casos qualificadas como “reclamação” e com assuntos impróprios ao conteúdo da demanda;
- Falta de preparo e qualificação do ouvidor para trabalhar esse tipo de demanda (denúncia) com as áreas internas e servidores, pelo fato de não querer se comprometer em decorrência de eventual corporativismo ou com receio de represálias;
- Em algumas situações, as denúncias em anonimato não recebem o mesmo tratamento e importância das denúncias identificadas, não havendo apuração adequada pelo fato do manifestante não se identificar;

1.5.6. 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 2022, foi elaborado e aplicado um projeto piloto de quantificação de benefícios obtidos a partir da atividade de ouvidoria. O piloto foi realizado com foco nas manifestações do tipo denúncia, pois a CGE acompanha todo o processo dessas demandas, desde o registro até a resposta final enviada ao cidadão. Foi utilizada a plataforma Ceará Transparente de forma rudimentar para o acompanhamento dos benefícios gerados, conforme fluxo definido pela Coordenadoria de Ouvidoria. Durante o ano foram monitoradas 74 denúncias pela equipe de triagem a CGE.

A seguir as principais informações e ações tomadas identificadas por meio desse monitoramento:

- Ciência da Ausência de Emissão de nota fiscal (nos casos de sonegação fiscal);
- Suspensão de recebimento de verba irregular (insalubridade);
- Detecção e interrupção de uso indevido de veículo oficial;
- Acúmulo indevido de cargos (com prejuízo financeiro);
- Acúmulo indevido de cargos (sem prejuízo financeiro);
- Suspensão de pagamento indevido de pensão;
- Fornecimento de cupom fiscal após intervenção do Estado;
- Cancelamento de aposentadoria por invalidez após reavaliação do Estado.

1.5.7. Denúncias encaminhadas para a Coordenadoria de Correição da CGE

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

Dentre as áreas competentes para proceder com a apuração está a Coordenadoria de Correição da CGE, responsável por apurar denúncias em desfavor de

membros da direção e gerência superior dos órgãos e entidades do Poder Executivo, seus ouvidores setoriais e substitutos, assim como seus assessores de controle interno e ouvidoria, dentre outras situações.

No ano de 2022, foram encaminhadas para a Coordenaria de Correição 16 denúncias.

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

- Demandas Improcedentes: 08 denúncias;
- Não foi possível constatar: 03 denúncias;
- Sem classificação: 02 denúncias;
- Procedente: 01 denúncia;
- Parcialmente Procedente: 01 denúncia;
- Aguardando resultado da apuração: 01 denúncia.

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

- Edital de Chamamento Público;
- Irregularidades Administrativas (substituto para licença de auxílio-doença).

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

As denúncias registradas para os órgãos CGD, SAP, SPS, SEDUC e SESA representam 86,34% de todas as denúncias, do tipo contra o Estado, registradas na plataforma Ceará Transparente no ano de 2022.

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 – CGD

A Ouvidoria da CGD recebeu 1.973 denúncias, no ano de 2022, na plataforma Ceará Transparente, das quais 99,44% foram classificadas como procedente ou parcialmente procedente, após a realização da apuração. As denúncias sem identificação (comunicações de irregularidades) de um modo geral totalizaram 1.674 demandas, o que corresponde a 84,85% para o período.

2.1.1 Principais Assuntos

Os principais assuntos da Ouvidoria da CGD estão relacionados à Apuração de Responsabilidade Disciplinar (Policiais Militares, Policiais Penais e Policiais Cíveis), conforme quadro a seguir, devido a essência de atuação da CGD.

Quadro 04
Principais assuntos/sub-assuntos - CGD

Principais Assuntos	Principais Sub-Assuntos Quantidade de Denúncias
Apuração de Responsabilidade Disciplinar (Policiais Penais)	<ul style="list-style-type: none"> • Maus tratos: 1.210 • Tortura: 09
Apuração de Responsabilidade Disciplinar (Policiais Militares)	<ul style="list-style-type: none"> • Abuso de autoridade: 164 • Propina: 33 • Agressão física: 32
Apuração e Procedimentos sobre crimes diversos	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos policiais: 86 • Ameaça: 08
Apuração de Responsabilidade Disciplinar (Policiais Cíveis)	<ul style="list-style-type: none"> • Abuso de autoridade: 20 • Desídia funciona: 12 • Ameaça: 08

Fonte: Ceará Transparente

No tocante ao prazo de resposta das manifestações, como apresentado no índice de resolubilidade, todas as denúncias foram respondidas dentro do prazo legal pela Ouvidoria da CGD. Importante esclarecer que, na maioria dos casos, a resposta enviada pela CGD não apresenta o resultado final das apurações de irregularidade, e sim o encaminhamento interno dentro do órgão.

2.1.2 Unidades com maior concentração de denúncias

Quadro 05
Unidades internas e equipamentos – CGD

Unidades	Subunidades Internas Quantidade de Denúncias
Grupo Tático de Atividade Correccional	<ul style="list-style-type: none"> • Células de Investigação Preliminar: 1.314
Coordenadoria de inteligência	<ul style="list-style-type: none"> • Célula de Monitoramento: 572 • Célula de Investigação Preliminar: 01
Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> • Ouvidoria: 63
Coordenadoria de Disciplina Civil	<ul style="list-style-type: none"> • Célula de Sindicância Civil: 16
Controlador Geral	<ul style="list-style-type: none"> • Controlador Geral: 04
Coordenadoria de Disciplina Militar	<ul style="list-style-type: none"> • Célula de Sindicância Militar: 01 • Célula de Conselho de Disciplina Militar: 01

Fonte: Ceará Transparente

2.1.3 Classificação das Respostas

Tabela 51

Classificação das Respostas das Denúncias – CGD

Classificação	Total de Denúncias
Parcialmente Procedente	1.960 (99,34%)
Aguardando Resultado de apuração	06 (0,30%)
Não foi possível constatar	03 (0,15%)
Demanda Improcedente	02 (0,10%)
Demanda Procedente	02 (0,10%)

Fonte: Ceará Transparente

2.1.4 Denúncias classificadas como Procedente

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

- Apuração de Responsabilidade Disciplinar (Policiais Penais): 1.274 denúncias;
- Apuração de Responsabilidade Disciplinar (Policiais Militares): 368 denúncias;
- Apuração e Procedimentos sobre crimes diversos: 105 denúncias;
- Apuração de Responsabilidade Disciplinar (Policiais Cíveis): 81 denúncias.

Apesar do alto índice de manifestações classificadas como “parcialmente procedentes” pela Ouvidoria da CGD, no tocante às providências adotadas, não foram apresentados resultados conclusivos para essas demandas, sendo informado nas respostas medidas relacionadas à abertura de investigação preliminar.

2.2 Análise das Denúncias - SAP

A Ouvidoria da SAP recebeu 1.377 denúncias, no ano de 2022, na plataforma Ceará Transparente, das quais 6,25% foram classificadas como procedente ou parcialmente procedente, após a realização da apuração. As denúncias sem identificação (comunicações de irregularidades) de um modo geral totalizaram 1.316 demandas, o que corresponde a 95,57% para o período.

2.2.1 Principais Assuntos

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

Quadro 06

Principais assuntos/sub - assuntos - SAP

Principais Assuntos	Principais Sub-Assuntos
---------------------	-------------------------

	Quantidade de Denúncias
Conduta Inadequada de Policial Penal	<ul style="list-style-type: none"> • Tortura, Maus Tratos e Abuso de autoridade: 1.296 • Tratamentos inadequado a família de presos: 05 • Não cumprimento de horário de trabalho: 02 • Suspeita de envolvimento com o crime organizado: 01

Fonte: Ceará Transparente

2.2.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias

Quadro 07
Unidades internas e equipamentos – SAP

Unidades	Equipamentos/Áreas Quantidade de Denúncias
Coordenadoria Especial da Administração Penitenciária	<ul style="list-style-type: none"> • Unidade Prisional Professor Olavo Oliveira II: 506 • Unidade Prisional de Aquiraz: 239 • Unidade Prisional Professor Clodoaldo Pinto: 180 • Unidade Prisional Professor José Jucá Neto: 101 • Unidade Prisional Regional do Cariri: 72 • Unidade Prisional Desembargador Francisco Adalberto de Oliveira Barros Leal: 54 • Unidade Prisional Professor José Sobreira Amorim: 44 • Unidade Prisional Francisco Hélio Viana de Araújo: 39 • Coordenadoria Especial da Administração Penitenciária: 29 • Unidade Prisional Elias Alves da Silva: 22
Outros	<ul style="list-style-type: none"> • Direção Superior: 04 • Coordenadoria Administrativa: 04 • Coordenadoria de Gestão de Pessoas: 04 • Coordenadoria de Inteligência: 03 • Coordenadoria de Execução à Saúde Prisional: 02 • Escola de Gestão Penitenciária e Formação para a Ressocialização: 01 • Assessoria de Controle Interno: 01 • Coordenadoria de Alternativas Penais: 01

Fonte: Ceará Transparente

2.2.3 Classificação das Respostas

Tabela 52
Classificação das Respostas das Denúncias – SAP

Classificação	Total de Denúncias
----------------------	---------------------------

Não foi possível constatar	1.017 (73,86%)
Demanda Improcedente	271 (19,68%)
Parcialmente Procedente	86 (6,25%)
Aguardando Resultado de apuração	03 (0,22%)

Fonte: Ceará Transparente

De acordo com o quadro acima, 73,86% das denúncias da Ouvidoria da SAP, após a apuração, foram classificadas como “não foi possível constatar”. Dentre os principais assuntos que foram classificados dessa forma estão: Tortura, Maus Tratos, Abuso de autoridade e Não cumprimento do horário de trabalho.

2.2.4 Denúncias classificadas como Procedente

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

- Conduta inadequada de policial penal;
- Conduta inadequada de servidor/colaborador;
- Estrutura e funcionamento de unidades prisionais;
- Uso indevido de veículo oficial;
- Atraso/falta de pagamento de pessoal;
- Custódia de presos;
- Outros.

2.3 Análise das Denúncias – SPS

A Ouvidoria da SPS recebeu 1.326 denúncias, no ano de 2022, na plataforma Ceará Transparente, das quais 98,42% foram classificadas como procedente ou parcialmente procedente, após a realização da apuração. As denúncias sem identificação (comunicações de irregularidades) de um modo geral totalizaram 1.272 demandas, o que corresponde a 95,93% para o período.

2.3.1 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 08 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: 852 • Tortura: 293 • Violência física: 135 • Outros: 12
Conduta inadequada de servidor/colaborador	<ul style="list-style-type: none"> • Não cumprimento de horário de trabalho: 07 • Tratamento indevido e desrespeitoso com colegas de trabalho: 05 • Tratamento indevido e desrespeitoso com o público: 04 • Irregularidades administrativas/ilícitos: 04

Fonte: Ceará Transparente

2.3.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias

Quadro 09 Unidades internas e equipamentos – SPS

Unidades	Equipamentos/Áreas Quantidade de Denúncias
Centro de Referência de Direitos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidades administrativas internas: 1.291
Coordenadoria de Administração	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Célula de Logística e Patrimônio: 05 ▪ Célula de Administração: 02 ▪ Célula de Administração/Núcleo de Almoxarifado: 01
Coordenadoria de Proteção Social Especial	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Célula de Atenção a Alta Complexidade - Núcleo Abrigo De Idosos: 02 ▪ Célula De Atenção A Alta Complexidade - Núcleo Casa Abrigo: 01 ▪ Célula de Atenção a Média Complexidade / Núcleo Centro de Referência Especializada de Assistência Social de Fortaleza: 01 ▪ Célula de Atenção a Alta Complexidade - Núcleo Abrigo Desembargador Olivio Câmara: 01
Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Secretário Executiva de Planejamento e Gestão Interna: 05
Coordenadoria de Inclusão Social	<ul style="list-style-type: none"> • Célula de Inclusão Produtiva: 05
Outros	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenadoria de Cidadania: 03 • Ouvidoria: 03 • Coordenadoria de Políticas Públicas para as Mulheres: 02 • Coordenadoria de Proteção Social Básica e Segurança Alimentar e Nutricional: 02 • Assessoria de Relações do Trabalho: 01 • Assessoria de Controle Interno: 01

Fonte: Ceará Transparente

2.3.3 Classificação das Respostas

Tabela 53 Classificação das Respostas das Denúncias – SPS

Classificação	Total de Denúncias
Parcialmente Procedente	1.289 (96,21%)

Não foi possível constatar	17 (1,28%)
Demanda Procedente	16 (1,21%)
Demanda Improcedente	4 (0,30%)

Fonte: Ceará Transparente

De acordo com a tabela acima, 96,21% das denúncias da Ouvidoria da SPS, após a apuração, foram classificadas como “parcialmente procedente”. Dentre os principais assuntos que foram classificados dessa forma, estão: Maus tratos, Tortura e Violência Física.

2.3.4 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:

- Violação de Direitos Humanos;
- Conduta inadequada de servidor;
- Coronavírus (Covid-19);
- Assédio Moral;
- Uso indevido de veículo oficial.

2.4 Análise das Denúncias – Seduc

A Ouvidoria da SEDUC recebeu 602 denúncias, no ano de 2022, na plataforma Ceará Transparente, das quais 42,36% foram classificadas como procedente ou parcialmente procedente, após a realização da apuração. As denúncias sem identificação (comunicações de irregularidades) de um modo geral totalizaram 412 demandas, o que corresponde a 66,78% para o período.

2.4.1 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 12 Principais assuntos/sub - assuntos – SEDUC

Principais Assuntos	Principais Sub-Assuntos Quantidade de Denúncias
---------------------	--

Conduta Inadequada Núcleo Gestor/Professor	<ul style="list-style-type: none"> • Atividade indevida nas unidades escolares: 70 • Assédio sexual a aluno: 39 • Constrangimento a aluno: 36 • Não cumprimento de horário: 22 • Assédio Moral: 19 • Desídia funcional: 15 • Relacionamento Interpessoal: 26 • Agressão verbal: 23
Concurso Público/Seleção	<ul style="list-style-type: none"> • Irregularidades no processo: 57 • Insatisfação com a comissão: 08 • Convocação de aprovados: 08 • Edital: 03
Acúmulo Indevido de Cargos	<ul style="list-style-type: none"> • Acúmulo Indevido de Cargos: 47
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	<ul style="list-style-type: none"> • Irregularidades Administrativas/Atos Ilícitos: 10 • Tratamento Indevido/Desrespeitoso com colegas de Trabalho: 08 • Abuso de Autoridade: 07 • Não Cumprimento de Horário de Trabalho: 04 • Desídia Funcional (Negligência, Desinteresse, Má Vontade, Outros): 04
Processo licitatório (Licitação)	<ul style="list-style-type: none"> • Irregularidade no Processo Licitatório: 17 • Insatisfação com a desclassificação: 8 • Não Cumprimento de Exigência com o Edital: 01 • Empresa Não Habilitada: 01

Fonte: Ceará Transparente

2.4.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias

Quadro 13 Unidades internas e equipamentos – SEDUC (mais demandadas)

Unidades	Equipamentos/Áreas Quantidade de Denúncias
Superintendência das Escolas Estaduais de Fortaleza – SEFOR 3	<ul style="list-style-type: none"> • EEMTI Presidente Humberto de Alencar Castelo Branco: 06 • EEEP Professor César Campelo: 06 • EEEP Leonel de Moura Brizola: 06
Superintendência das Escolas Estaduais de Fortaleza – SEFOR 2	<ul style="list-style-type: none"> • EEFM Helenita Mota: 09 • EEEP Maria Ângela da Silveira Borges: 08 • EEMTI Integrada 2 de Maio: 05
Superintendência das Escolas Estaduais de Fortaleza – SEFOR 1	<ul style="list-style-type: none"> • EEFM José Bezerra de Menezes: 06 • EEFM Dona Creusa do Carmo Rocha: 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: 03
Coordenadoria Regional de Desenvolvimento da Educação – CREDE 1	<ul style="list-style-type: none"> • EEEP Professora Alda Façanha: 05 • EEEP Professora Marly Ferreira Martins: 04 • EEM Dom Aloísio Lorscheider: 03 • EEEP Salaberga Torquato Gomes de Matos: 03

Coordenadoria Regional de Desenvolvimento da Educação – CREDE 14	<ul style="list-style-type: none"> • EEEP Antonio Rodrigues de Oliveira: 17 • Célula de Gestão de Administrativa-Financeira: 04 • EEEP Professor Plácido Aderaldo Castelo: 04
Coordenadoria Regional de Desenvolvimento da Educação – CREDE 3	<ul style="list-style-type: none"> • EEEP Júlio França: 11 • EEM Prof. Theolina de Muryllo Zacas: 06 • Célula de Gestão de Administrativo Financeira: 04
Coordenadoria Regional de Desenvolvimento da Educação – CREDE 6	<ul style="list-style-type: none"> • EEEP Gerardo José Dias Loiola: 10 • Célula de Gestão Administrativa Financeira: 03 • EEEP Monsenhor José Aloísio Pinto: 02 • EEM Coronel Apoliano: 02
Coordenadoria Regional de Desenvolvimento da Educação – CREDE 13	<ul style="list-style-type: none"> • EEM Florestan Fernandes: 08 • EEMTI Lions Club: 03
Coordenadoria Regional de Desenvolvimento da Educação – CREDE 12	<ul style="list-style-type: none"> • Célula de Gestão Administrativa Financeira: 08 • EEM José Martins Rodrigues: 03
Coordenadoria Regional de Desenvolvimento da Educação – CREDE 5	<ul style="list-style-type: none"> • EEM Grijalva Costa: 08 • EEM Professora Rosa Martins Camelo Melo: 03 • Célula De Desenvolvimento da Escola e Aprendizagem: 03 • Célula de Gestão Administrativa Financeira: 03
Coordenadoria Regional de Desenvolvimento da Educação – CREDE 7	<ul style="list-style-type: none"> • EEEP José Vidal Alves: 05 • CEJA Frei José Ademir de Almeida: 05

Fonte: Ceará Transparente

2.4.3 Classificação das Respostas

Tabela 55
Classificação das Respostas das Denúncias – SEDUC

Classificação	Total de Denúncias
Demanda Improcedente	290 (48,17%)
Parcialmente Procedente	189 (31,40%)
Demanda Procedente	66 (10,96%)
Não foi possível constatar	37 (6,15%)
Aguardando Resultado de apuração	20 (3,32%)

Fonte: 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.

2.4.4 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;
- Conduta inadequada de professor;
- Acúmulo indevido de cargos;
- Concurso Público/Seleção;
- Conduta Inadequada de professor/colaborador;
- Outros.

2.5 Análise das Denúncias – SESA

A Ouvidoria da SESA recebeu 310 denúncias, no ano de 2022, na plataforma Ceará Transparente, das quais 52,26% foram classificadas como procedente ou parcialmente procedente, após a realização da apuração. As denúncias sem identificação (comunicações de irregularidades) de um modo geral totalizaram 209 demandas, o que corresponde a 67,41% para o período.

2.5.1 Principais Assuntos

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

Quadro 10
Principais assuntos/sub-assuntos – SESA

Principais Assuntos	Principais Sub-Assuntos Quantidade de Denúncias
Conduta inadequada de servidores	<ul style="list-style-type: none"> • Tratamento Indevido/Desrespeitoso com Colegas de Trabalho: 30 • Tratamento indevido/desrespeitoso com o Público: 13 • Conduta Desonesta: 11 • Abuso De Autoridade: 10 • Ato Indisciplinar ou Insubordinação 09 • Desídia Funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros): 09
Gestão dos equipamentos de Saúde	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos (Insatisfação com áreas diversas; gestão de pessoas; administrativo etc.): 29 • Outros: 06
Assédio Moral	<ul style="list-style-type: none"> • Perseguição e comportamento agressivo: 11 • Violência verbal: 05 • Ataques à vida pessoal: 05 • Deterioração proposital das condições de trabalho: 03 • Prática de ações humilhantes: 03 • Insatisfação com o rito do processo: 03 • Outros: 02

Contratos e Convênios	<ul style="list-style-type: none"> Atraso no Pagamento de Fornecedor: 22 Atraso no Repasse de Recursos ao Parceiro: 07
Estrutura e Funcionamento do SAMU	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos (Insatisfação com áreas diversas; Gestão de pessoas; administrativo etc.): 19 Funcionamento do SAMU: 05

Fonte: Ceará Transparente

2.5.2 Unidades e Equipamentos com maior concentração de denúncias

Quadro 11
Unidades internas e equipamentos – SESA (mais demandadas)

Unidades (Sede e Sub-rede)	Equipamentos/Áreas Quantidade de Denúncias
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria: 39
Coordenação de Enfermagem	<ul style="list-style-type: none"> Coordenação de Enfermagem: 21
Emergência	<ul style="list-style-type: none"> Emergência: 19
Coordenação de Gestão de Pessoas	<ul style="list-style-type: none"> Coordenação de Desenvolvimento de Pessoas: 15
Secretaria Executiva de Atenção à Saúde e Desenvolvimento Regional	<ul style="list-style-type: none"> Secretaria Executiva de Atenção à Saúde e Desenvolvimento Regional: 13
Superintendência da Região de Fortaleza (Sede)	<ul style="list-style-type: none"> Superintendência da Região de Fortaleza: 11
Direção Superior	<ul style="list-style-type: none"> Secretário de Saúde: 11
Superintendência Geral	<ul style="list-style-type: none"> Superintendência Geral: 10

Fonte: Ceará Transparente

2.5.3 Classificação das Respostas

Tabela 54
Classificação das Respostas das Denúncias – SESA

Classificação	Total de Denúncias
Parcialmente Procedente	108 (34,84%)
Demanda Improcedente	93 (30,00%)
Demanda Procedente	54 (17,42%)
Não foi possível constatar	31 (10,00%)
Aguardando Resultado de apuração	18 (5,81%)
Sem classificação	6 (1,94%)

Fonte: Ceará Transparente

De acordo com a tabela acima, 52,26% das denúncias da Ouvidoria da SESA, após a apuração, foram classificadas como “procedente ou parcialmente procedente”. Dentre os principais assuntos que foram classificados dessa forma estão: Conduta inadequada de servidor, Problemas em contratos e convênios e Gestão dos equipamentos de saúde.

2.5.4 Denúncias classificadas como Procedente

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

- Conduta inadequada de servidores;
- Gestão dos equipamentos de saúde;
- Assédio Moral;
- Problemas em contratos e convênios;
- Estrutura e funcionamento do SAMU;
- Acúmulo indevido de cargos;
- Apuração e procedimentos sobre crimes diversos;
- Assistência à saúde.

Seção III – Central Telefônica 155 em números

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

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

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 Ipece e demais órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. No ano de 2022, a Central de Atendimento aplicou as pesquisas de satisfação em 05 (cinco) serviços, quais sejam: Programa Mais Infância – Perfil beneficiários – (SPS), Emissão de Certificado de Conformidade do Corpo de Bombeiros – Corpo de Bombeiros, Perfil de Visitantes em Presídios – SAP, Serviço de Registro Empresarial – Jucec e Serviço de Emissão de Carteira de Estudante – Metrofor.

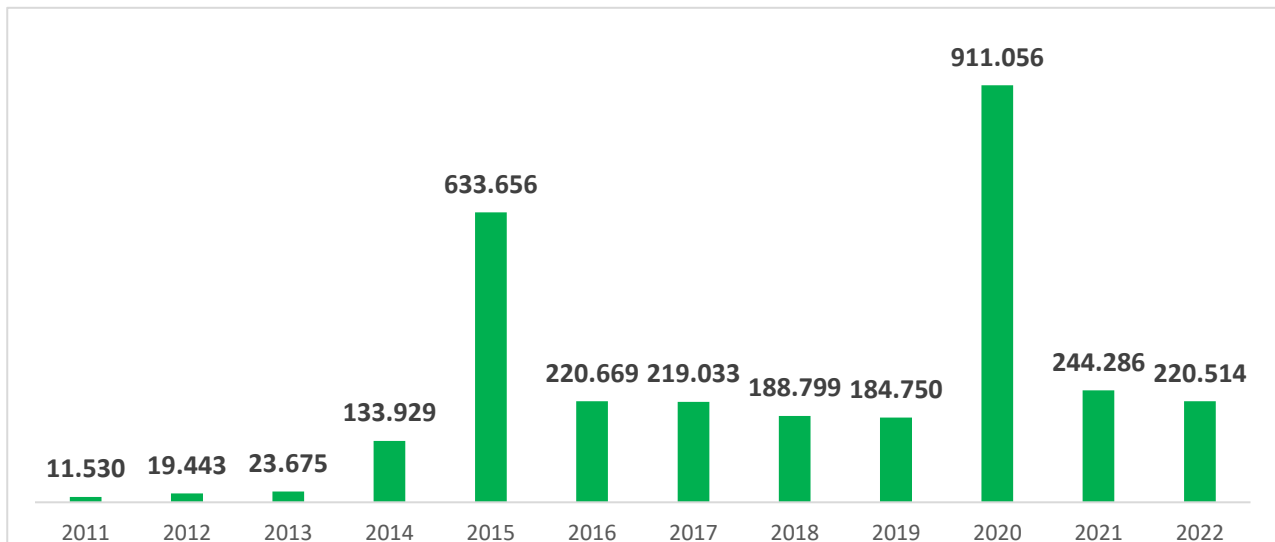
Com o objetivo de alinhar as informações inerentes aos serviços ofertados pelo governo do estado, no ano de 2022, a Célula da Central de Atendimento Telefônico 155 em parceria com a Célula de Gestão de Ouvidoria realizou treinamentos e reuniões:

- Reunião técnica: Ouvidorias do Departamentos Estadual de Trânsito – DETRAN e da Superintendência de Obras Públicas do Estado – SOP.
- Reunião técnica: Ouvidoria da SEDET e Célula Gestão de Ouvidoria/CGE– Programa Mais Emprego;
- Reunião técnica: Órgãos de Segurança Pública: Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social do Estado – SSPDS; Polícia Militar do Ceará – PM e Polícia Civil – PC.

1. Números Gerais

Seguem, abaixo, os números de ligações recebidas no período de 2011 a 2022 pela Central de Atendimento 155.

Gráfico 05
Ligações Recebidas – Central 155



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

No ano de 2022, a Central 155 recebeu o total de 220.514 ligações, das quais 134.533 foram atendidas, o que corresponde a 61%. Percebe-se que o número de ligações recebidas em 2022 foi menor que o ano de 2021, redução de quase 10%.

A seguir apresentamos o quantitativo de ligações atendidas dos últimos anos.

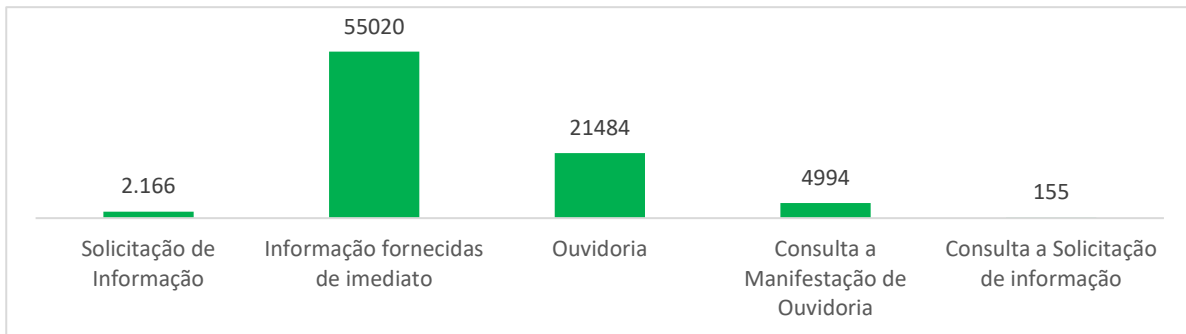
Gráfico 06
Ligações Atendidas – Central 155



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

Em relação aos registros de demandas, segue no gráfico a seguir o quantitativo realizado pela Central em 2022.

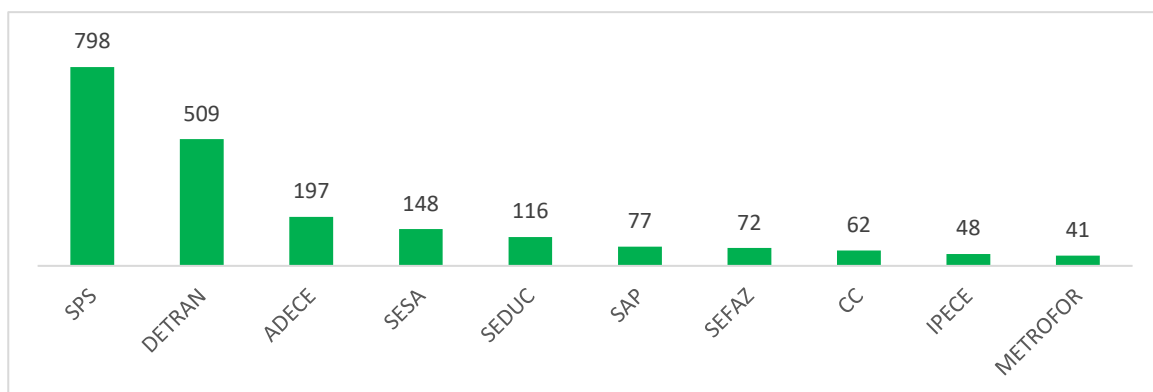
Gráfico 07
Registros realizados em 2022 – Central 155



Fonte: Ceará ransparente

1.1. Órgãos mais demandados nas Solicitações de Informação

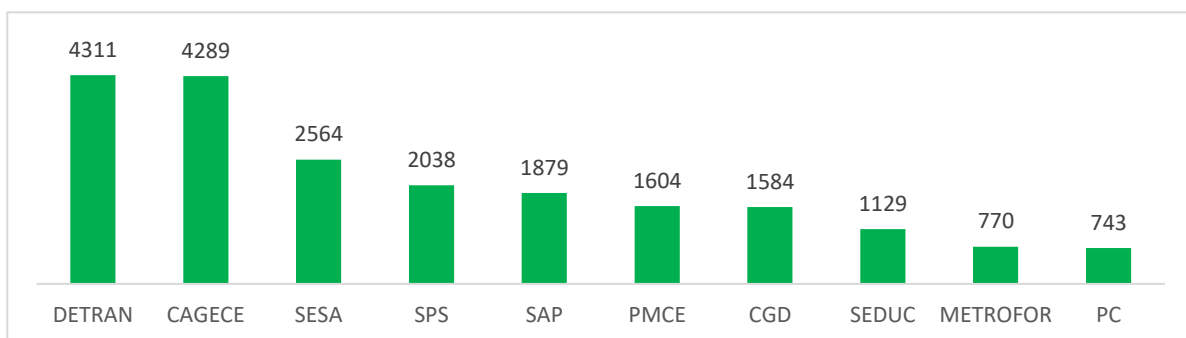
Gráfico 08
Órgãos mais demandados em 2022 – Central 155



Fonte: Ceará Transparente

1.2. Órgãos mais demandados nas manifestações de Ouvidoria

Gráfico 09
Órgãos mais demandados em 2022 – Central 155



Fonte: Ceará Transparente

1.3 Preferência de Resposta

Ao realizar o registro da demanda, o cidadão escolhe o meio pelo qual deseja receber a sua resposta, que pode ser das formas presencial, internet ou telefone. A Central 155 é responsável por fornecer as respostas tanto via telefone, como via WhatsApp.

No gráfico abaixo, estão os quantitativos de retornos realizados pela equipe da Central, por telefone e por WhatsApp.



Fonte: Ceará Transparente

CONSIDERAÇÕES FINAIS, ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

O Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2022 é uma ferramenta para a tomada de decisão gerencial. Nele se encontram informações e dados que possibilitam avaliar os serviços e produtos públicos.

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

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

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

Considerando a Portaria n.º 69/2020 da CGE, que dispõe sobre critérios para a emissão de orientações e recomendações, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, como órgão articulador e gestor da rede ouvidorias setoriais, com base nos dados e informações apresentadas nesse relatório, juntamente com o acompanhamento realizado da atuação das ouvidorias setoriais em 2022,

Apresentamos, 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 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.

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/justificativas

apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

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.

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.

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 Portaria nº 52/2020.

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.

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.

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.

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.

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 2022, foram as seguintes:

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

Última alteração: 26/07/2023, às 13:31

NUP: 41001.000528/2023-51

Assunto: ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA - COMUNICAÇÃO CIRCULAR

Data/Hora	Ocorrência	Usuário/Unidade	Observação
24/07/2023 às 15:21	Solicitação de assinatura	ANA CAROLINE SOUSA DA SILVA OLIVEIRA - CGE/SECGE/SEXEC-PGI	Solicitou assinatura do documento OFÍCIO CIRCULAR Nº 000002/2023/CGE/SEXEC-PGI (Ofício Circular) para: ALOISIO BARBOSA DE CARVALHO NETO
25/07/2023 às 17:47	Assinatura realizada	ALOISIO BARBOSA DE CARVALHO NETO - CGE/CGE/SECGE	Assinou o documento OFÍCIO CIRCULAR Nº 000002/2023/CGE/SEXEC-PGI (Ofício Circular)
26/07/2023 às 09:32	Processo Criado	ANA CAROLINE SOUSA DA SILVA OLIVEIRA - CGE/SECGE/SEXEC-PGI	Tramitado para EMATERCE/PRESI
26/07/2023 às 13:31	Atribuir responsável	INACIO MARIANO DA COSTA - EMATERCE/EMATERCE/PRESI	Atribuiu como responsável INACIO MARIANO DA COSTA - EMATERCE/PRESI