



**A SUA  
VOZ É  
A NOSSA  
FORÇA**

**Relatório de Gestão de  
Ouvidoria**

**Período de 01/01/2017 a 31/12/2017**



**EXPEDIENTE**

**Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral**  
Flávio Jucá

**Secretário Adjunto da Controladoria e Ouvidoria Geral**  
Antônio Marconi Lemos da Silva

**Secretário Executivo**  
Paulo Roberto de Carvalho Nunes

**Ouvidora Setorial**  
Maria Ivanilza Fernandes de Castro

**Ouvidora Setorial Substituta**  
Larisse Maria Ferreira Moreira

**SUMÁRIO**

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	4
<b>2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO DE 2016</b> .....	5
<b>3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO EXERCÍCIO DE 2017</b> .....	5
3.1 Ouvidoria em Números .....	5
3.1.1 Total de Manifestações .....	5
3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada .....	6
3.1.3 Tipo de Manifestação .....	7
3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto .....	7
3.1.5 Programa de Governo 7 Cearás .....	10
3.1.6 Unidades administrativas da CGE mais demandadas .....	14
3.1.7 Manifestações por Município .....	16
3.2 Resolubilidade das Manifestações .....	17
3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria .....	19
<b>4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO EXERCÍCIO DE 2017</b> .....	20
<b>5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS</b> .....	20
<b>6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS</b> .....	21
<b>7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO</b> .....	22
<b>8. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	22
8.1 Sugestões e Recomendações .....	22
<b>9. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO</b> .....	23



## 1. INTRODUÇÃO

A atuação da Ouvidoria Setorial contribui para o engajamento da sociedade no processo de construção e consolidação dos instrumentos voltados para o melhor funcionamento do Estado e para o fortalecimento das diretrizes e práticas da boa governança e da prestação de serviços públicos de qualidade ao cidadão, no âmbito do governo do Estado.

A Política de Ouvidoria Setorial da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual, com atuação ética, equânime e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão. Assim, cumpre à Ouvidoria Setorial dar o devido tratamento às demandas dos cidadãos relacionadas com os serviços prestados pela CGE à sociedade.

Nesse sentido, a Ouvidoria Setorial interage com as diversas áreas da instituição, buscando tornar viável a solução das demandas e oferecer um atendimento tempestivo, bem como aperfeiçoar os processos de trabalho, com reflexo na qualidade dos serviços prestados ao cidadão. Além disso, visa contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados ao cidadão.

A Ouvidoria da CGE está sempre disponível para receber sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e informações por meio dos seguintes canais: telefone 155 (ligação gratuita); site ([www.ouvidoria.ce.gov.br](http://www.ouvidoria.ce.gov.br)); *Facebook* ([www.facebook.com/Ouvidoria Ceara](http://www.facebook.com/OuvidoriaCeara)); *Twitter* (@OuvidoriaCeara) e *E-mails* ([ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br) e [cge@cge.ce.gov.br](mailto:cge@cge.ce.gov.br)). Além dos canais mencionados, a CGE disponibiliza aos cidadãos o atendimento presencial ou por correspondência.

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará foi instituído pela Lei nº. 13.875/2007 e alterações, sendo regulamentado pelo Decreto nº. 30.938/2012, com a finalidade de assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade, ao acesso à informação e à ampliação do espaço de participação e controle social.

A CGE tem por missão assegurar a adequada aplicação dos recursos públicos, contribuindo para uma gestão ética e transparente e para a oferta dos serviços públicos com qualidade, e tem como visão de futuro ser reconhecida pela sociedade cearense como instituição que assegura a adequada aplicação dos recursos e contribui para a entrega dos serviços públicos com qualidade.

Desse modo, a Ouvidoria Setorial da CGE está comprometida com a sua missão e visão, pois o cidadão tem a oportunidade de participar ativamente da gestão dos recursos públicos avaliando os serviços que são disponibilizados, apresentando *feedbacks* positivos ou negativos acerca desses serviços, proporcionando a oportunidade para a gestão do órgão reavaliar os tipos e a qualidade dos serviços prestados ao cidadão.



## 2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO DE 2016

A CGE alterou a sua estrutura organizacional por meio do Decreto Nº. 32.070, de 18 de outubro de 2016, incluindo no seu organograma a Ouvidoria Setorial, que está em processo de estruturação visando melhorar o atendimento ao público e o tratamento adequado das manifestações recebidas, considerando a política de acessibilidade e o espaço reservado para atendimento ao cidadão.

A Ouvidoria Setorial vem aprimorando o processo de apuração das demandas, inclusive com a articulação das áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria e a participação da gestão superior do órgão com as Secretarias que estão com demandas em atraso. Ademais busca a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e na satisfação do usuário que recorre à Ouvidoria. Em relação às demandas direcionadas à Coordenadoria de Fomento ao Controle Social (CFOCS), cujas solicitações estão vinculadas a ouvidoria setorial da CGE, os prazos estão sendo cumpridos. No entanto quando se trata de outras ouvidorias, os prazos estão sendo ultrapassados por depender de articulação com outros órgãos.

De outra parte, a Assessoria de Comunicação da CGE realizou divulgação interna da Ouvidoria Setorial, com *pop-up* na inicialização dos computadores do órgão, produzindo matéria que foi publicada na *Intranet*, com o objetivo de melhor comunicar sobre as atividades da Ouvidoria Setorial da CGE, no próprio ambiente interno.

A divulgação externa da Ouvidoria Setorial da CGE é realizada por meio da página web da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, nos *links* Ouvidoria Setorial e Quem é Quem, bem como pela participação em 5 (cinco) eventos da Ação Verdes Mares “Tô na Praça” que ocorreram em 2017 nos bairros: Conjunto Ceará, Jangurussu, Jardim das Oliveiras, Campus do Pici e Parque dois Irmãos no intuito de levar a Ouvidoria Setorial para mais próximo dos cidadãos.

## 3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO EXERCÍCIO DE 2017

### 3.1 Ouvidoria em Números

Neste Relatório é realizada a apresentação do atendimento anual da Ouvidoria, no exercício de 2017, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria (SOU) com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores.

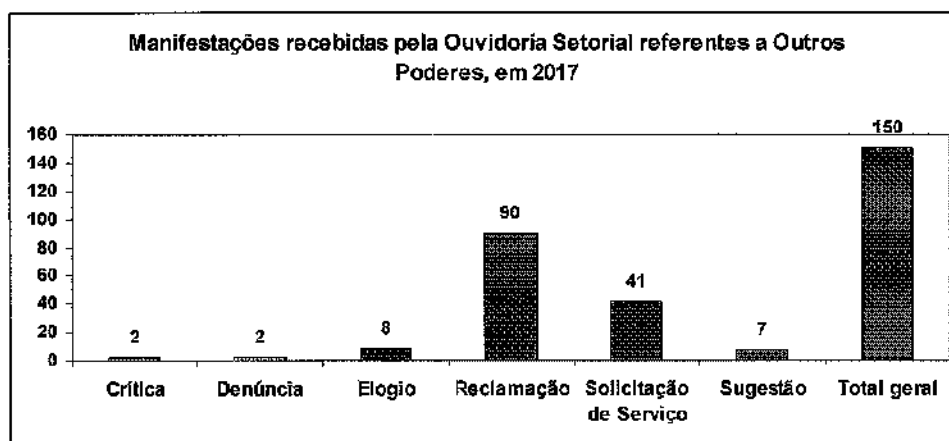
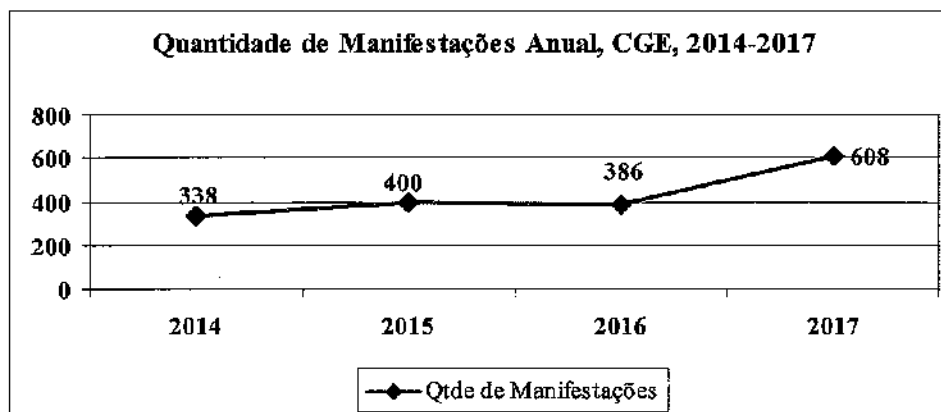
Desse modo, serão apresentados os relatórios do Sistema de Ouvidoria os quais serão estruturados da seguinte forma: Meio de Entrada, Tipo de Manifestação, Assunto, Tipificação/Assunto, Manifestações por Unidade, Programa de Governo 7 Ceará, Município, Resolubilidade, Tempo Médio de Resposta e Pesquisa de Satisfação.

#### 3.1.1 Total de Manifestações

No exercício de 2017 foi registrado um total de 608 manifestações, conforme gráfico a seguir. Além disso, foram recebidas e respondidas no SOU 150 manifestações referentes a outros Poderes, as quais não foram consideradas na estatística de 608



manifestações no exercício de 2017. Desta forma, o total de manifestações efetivamente respondidas foi de 758.



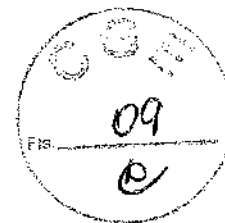
Em relação à evolução da quantidade das manifestações anual, no período de 2014 a 2015 constata-se que houve um aumento de 18%. No período de 2015 a 2016, houve uma redução de 4%, e no período de 2016 a 2017, um aumento de 58%.

A média foi de 51 manifestações por mês. Portanto, ficaram acima da média os meses de junho (52), julho (62), agosto (56), setembro (56), outubro (71) e novembro (58). Os meses com menor quantidade foram: março e abril (49), dezembro (46), janeiro (38) e fevereiro (28).

### 3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada

Meios de entrada são formas utilizadas pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria manifestando o seu pleito. Em 2017, foram utilizadas as modalidades: presencial (na CGE e na Ação Verdes Mares), por telefone (155 e pelo telefone da Ouvidoria Setorial da CGE), documental escrita (carta) e meio eletrônico (*e-mail, Facebook, Internet, e Twitter*).

Em 2017 houve um aumento de 58% no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial em relação ao exercício de 2016.



Meio de Entrada	2016	2017	% Variação (+) (-)
Carta	0	4	(↑100%)
E-mail	6	30	(↑400%)
Facebook	20	13	(↓35%)
Internet	95	160	(↑68%)
Presencial	0	37	(↑100%)
Telefone	263	364	(↑38%)
Twitter	2	0	(↓100%)
<b>Total Geral</b>	<b>386</b>	<b>608</b>	<b>(↑58%)</b>

### 3.1.3 Tipo de Manifestação

Os principais tipos de manifestação recebidas dos cidadãos pelos meios de entrada adotados pela CGE contemplaram: crítica, denúncia, elogio, reclamação, solicitação de serviço e sugestão, totalizando 608, no exercício de 2017, os quais podem ser categorizados em insatisfação do cidadão, solicitação de serviço e contribuição do cidadão, conforme indicado no quadro a seguir.

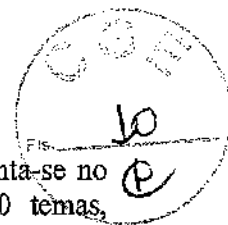
Categorias	Tipo de Manifestação	2016	2017	% Variação (+) (-)	Total Categoria
Insatisfação do cidadão	Crítica	23	19	(↓17%)	324
	Denúncia	4	22	(↑450%)	
	Reclamação	188	283	(↑51%)	
Solicitação de serviço	Solicitação de Serviço	38	51	(↑34%)	51
Contribuição do cidadão	Elogio	118	204	(↑73%)	233
	Sugestão	15	29	(↑93%)	
<b>Total Geral</b>		<b>386</b>	<b>608</b>	<b>(↑58%)</b>	<b>608</b>

Os tipos de manifestações, no total, apresentaram um aumento de 58%, contemplando cinco variações positivas e uma negativa no período de 2016-2017. A categoria contribuição do cidadão para melhoria dos serviços prestados à sociedade aumentou em 75%. Além disso, destacou-se uma redução de 17% nos tipos de manifestações referentes a crítica e um aumento de 450% no tipo denúncia.

De outra parte, apesar do tipo reclamação ter aumentado 51%, referente ao exercício de 2016, essa insatisfação não é diretamente vinculada aos serviços prestados pela CGE, mas decorrente da atividade de monitoramento exercida pela CFOCS, em relação às manifestações das demais Ouvidorias Setoriais pertencentes à rede de Ouvidoria do Governo do Estado, conforme análise detalhada realizada em cada manifestação desse tipo.

### 3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto

Este item apresenta as quantidades de manifestações apresentadas pelos cidadãos, de acordo com suas categorias, tipos e assuntos.



Inicialmente, em relação à categoria insatisfação do cidadão, apresenta-se no quadro a seguir, os assuntos mais demandados, limitados à quantidade de 10 temas, relativamente aos tipos reclamação, denúncia e crítica.

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Assuntos mais demandados das Manifestações</b>	<b>Total</b>
<b>Reclamação</b>	Descumprimento do prazo de resposta das manifestações (Decreto N° 30.474/2011)	150
	Descumprimento à lei de acesso à informação	22
	Insatisfação com a resposta da instituição	17
	Inoperância no atendimento (telefone) do 155	12
	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	10
	Insatisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria	8
	Conduta inadequada de servidor	6
	Inoperância no atendimento por telefone	6
	Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	6
	Não atendimento de ocorrências	6
<b>Denúncia</b>	Irregularidades em contratos e convênios	5
	Conduta inadequada de servidor	4
	Desvio de recursos públicos	4
	Irregularidades no repasse de recursos	2
	Irregularidades em processo de seleção/concurso	1
	Lotação indevida de professor/servidor	1
	Solicitação de auditorias (preventivas, especial e de contas de gestão)	1
	Benefícios, gratificações e ajuda de custo	1
	Licitação (processo licitatório)	1
Irregularidades em obras públicas	1	
<b>Crítica</b>	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	3
	Insatisfação com a resposta da instituição	3
	Portal da transparência	2
	Insatisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria	2
	Insatisfação com a gestão institucional	2
	Processo de exoneração/demissão	1
	Não cumprimento de horário de servidor	1
	Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	1
	Estrutura e funcionamento do site institucional	1
	Efetivo de Pessoal (Cargos efetivos, comissionados, temporários, estagiários e terceirização)	1

Na categoria insatisfação do cidadão foram contemplados 30 assuntos, sendo 10 para cada tipo de manifestação:



- a) no tipo reclamação destacaram-se: o descumprimento do prazo de resposta das manifestações - Decreto Nº. 30.474/2011 (150); o descumprimento à Lei de Acesso à Informação Nº. 15.175/2012 (22); a insatisfação com a resposta da instituição (17); a inoperância no atendimento (telefone) do 155 (12); a insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão (8); a conduta inadequada de servidor, a inoperância no atendimento por telefone e o não atendimento de ocorrências (6 manifestações em cada tipo);
- b) no tipo denúncia destacaram-se: irregularidades em contratos e convênios (5), conduta inadequada de servidor e o desvio de recursos públicos (4);
- c) no tipo crítica destacaram-se: o atendimento/serviço prestado pelo órgão e a insatisfação com a resposta da instituição (3 ocorrências em cada tipo); o Portal da Transparência; a insatisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria; e a insatisfação com a gestão institucional (2, em cada tipo).

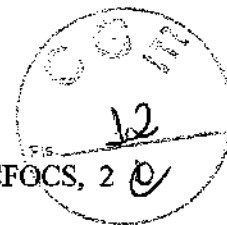
Conforme quadro a seguir, na categoria e tipo solicitação de serviço foram analisados 10 assuntos, destacando-se com 4 ocorrências irregularidades em contratos e convênios, descumprimento do prazo de resposta das manifestações (Decreto Nº. 30.474/2011), cancelamento de manifestação registradas e encaminhamento de resposta de manifestação; com 3 ocorrências destacaram-se concurso público e instruções para cadastro e operacionalização de sistemas, Portal da Transparência, registro de manifestação no sistema de Ouvidoria, solicitação de auditorias (preventivas, especial e de contas de gestão) e com 2 ocorrências apenas atualização/consulta de dados cadastrais.

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Assuntos mais demandados das Manifestações</b>	<b>Total</b>
<b>Solicitação de Serviço</b>	Procedimentos e orientações para solicitação de informação	4
	Descumprimento do prazo de resposta das manifestações (Decreto Nº 30.474/2011)	4
	Cancelamento de manifestação registrada	4
	Encaminhamento de resposta de manifestação	4
	Concurso público	3
	Instruções para cadastro e operacionalização de sistemas	2
	Portal da transparência	2
	Registro de manifestação no sistema de Ouvidoria	2
	Solicitação de auditorias (preventivas, especial e de contas de gestão)	2
	Atualização/consulta de dados cadastrais	2

A última categoria, denominada contribuição do cidadão, configurada no quadro a seguir, apresenta, em relação ao tipo elogio, composto por 6 assuntos, destaque para o tema elogio à Ouvidoria (109), dos quais 12 são referentes ao atendimento realizado pela Ouvidoria Setorial da CGE, 63 referentes aos serviços prestados pela Central de Atendimento, 29 referentes a CFOCS como fomentador do controle social e 5 referentes aos serviços prestados pela Célula de Monitoramento.

No assunto elogio a servidor público/colaborador (52), 10 se referem ao atendimento realizado pela Ouvidoria Setorial da CGE, 39 referentes aos colaboradores da

  
9



Central de Atendimento, 1 referente ao serviço prestado pelo coordenador da CFOCS, 2 referentes à Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTIC).

Quanto ao assunto elogio aos serviços prestados pelo órgão (37), elogio ao governador do estado (3), elogio ao dirigente/secretário do órgão (2).

No segundo tipo, sugestão, que contemplou 10 assuntos, mereceu destaque os canais de atendimento (controle social) (5), a divulgação dos serviços da Ouvidoria (4), o registro de manifestação no sistema de Ouvidoria e os sistemas institucionais (3, cada um).

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Elogio	Elogio à Ouvidoria	109
	Elogio a servidor público/colaborador	52
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	37
	Elogio ao governador do estado	3
	Elogio ao dirigente/secretário do órgão	2
	Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	1
Sugestão	Canais de atendimento (controle social)	5
	Divulgação dos serviços da Ouvidoria	4
	Registro de manifestação no sistema de Ouvidoria	3
	Sistemas institucionais	3
	Dados/informações não encontradas no Portal da Transparência	2
	Encaminhamento de resposta de manifestação	2
	Estrutura de funcionamento central de atendimento telefônico da Ouvidoria Geral do Estado	2
	Ampliação do atendimento e dos serviços	1
	Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	1
	Legislação, estatuto e regimento interno organizacional	1

### 3.1.5 Programa de Governo 7 Ceará

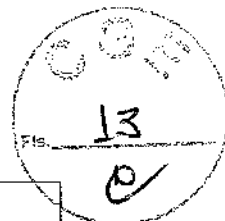
Este item aborda a análise das manifestações enquadrando-as no “Programa de Governo 7 Ceará”. As demandas são classificadas conforme o Eixo 1 – Ceará da Gestão Democrática por Resultados, no tema Transparência, Controle e Participação Social e, dentro dele, nos programas Participação e Controle Social; Auditoria Governamental; e Administração Geral. As informações são elencadas em diversos quadros a seguir, segmentando-as por tipificação e assunto, conforme disponíveis no SOU.

#### Programa: Participação e Controle Social

- Reclamação - 271 registros

Descumprimento do prazo de resposta das manifestações (Decreto Nº. 30.474/2011)	150
---	-----

  
10



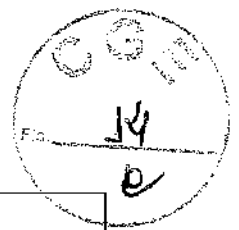
Descumprimento à lei de acesso à informação	22
Insatisfação com a resposta da instituição	17
Inoperância no atendimento (telefone) do 155	12
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	10
Insatisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria	8
Inoperância no atendimento por telefone	6
Dados/informações não encontradas no portal da transparência	4
Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	6
Não atendimentos às ocorrências	6
Estrutura de funcionamento central de atendimento telefônico da Ouvidoria geral do estado	3
Manifestação duplicada no sistema	3
Problemas no acesso ao sistema de Ouvidoria-SOU	3
Sistemas institucionais	3
Registro de manifestação no sistema de Ouvidoria	2
Aplicação de taxas (cobranças e reajustes)	2
Problemas no acesso ao site da cge	2
Encaminhamento de resposta de manifestação	1
Insatisfação com o governo do estado	1
Recuperação de senha	1
Conduta inadequada de policial (civil/perito)	1
Erro na selagem de notas fiscais	1
Assistência econômica/social pelo governo	1
Transporte escolar	1
Insuficiência no número de consultas e exames	1
Atendimento domiciliar (visita técnica) da CAGECE	1
Veículo leve sobre trilhos - vlt	1
Desapropriações - indenizações	1
Má utilização de recursos públicos	1

- **Denúncia - 1 registro**

Classificação de informações sigilosas	1
--	---

- **Crítica - 12 registros**

Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	3
Insatisfação com a resposta da instituição	3



Portal da transparência	2
Insatisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria	2
Insatisfação com a gestão institucional	2

- **Solicitação de Serviços – 41 registros**

Cancelamento de manifestação registrada	4
Descumprimento do prazo de resposta das manifestações (Decreto N°. 30.474/2011)	4
Encaminhamento de resposta de manifestação	4
Procedimentos e orientações para solicitação de informação	4
Instruções para cadastro e operacionalização de sistemas	2
Portal da transparência	2
Registro de manifestação no sistema de Ouvidoria	2
Poluição sonora	2
Atualização/consulta de dados cadastrais	2
Cursos, eventos e capacitação (Ouvidoria)	1
Divulgação dos serviços da Ouvidoria	1
Estrutura e funcionamento do site institucional	1
Insatisfação com a resposta da instituição	1
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	1
Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	1
Participação da Ouvidoria em eventos (educação social)	1
Problemas no acesso ao portal da transparência	1
Recuperação de senha	1
Sinalização/semáforos de rodovias estaduais	1
Unidade móvel caminhão do cidadão	1
Apoio a projetos culturais	1
Solicitação de blitz	1
Dados estatísticos Ouvidoria	1
Cumprimento/agradecimento a servidores públicos	1

- **Elogio – 204 registros**

Elogio à Ouvidoria	109
Elogio a servidor público/colaborador	52
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	37
Elogio ao governador do estado	3
Elogio ao dirigente/secretário do órgão	2



Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	1
--	---

- **Sugestão – 25 registros**

Canais de atendimento (controle social)	5
Divulgação dos serviços da Ouvidoria	4
Registro de manifestação no sistema de Ouvidoria	3
Sistemas institucionais	3
Dados/informações não encontradas no Portal da Transparência	2
Encaminhamento de resposta de manifestação	2
Estrutura de funcionamento central de atendimento telefônico da Ouvidoria geral do estado	2
Ampliação do atendimento e dos serviços	1
Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	1
Legislação, estatuto e regimento interno organizacional	1
Problemas no acesso ao portal da transparência	1

- **Programa: Auditoria Governamental**

- **Reclamação – 3 registros**

Licitação (processo licitatório)	1
Fiscalização de contratos e convênios	1
Irregularidades em contratos e convênios	1

- **Denúncia – 15 registros**

Desvio de recursos públicos	4
Irregularidades em obras públicas	1
Irregularidades em processo de seleção/concurso	1
Solicitação de auditorias (preventivas, especial e de contas de gestão)	1
Licitação (processo licitatório)	1
Irregularidades em contratos e convênios	5
Irregularidades no repasse de recursos	2

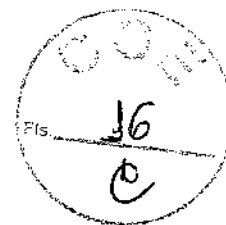
- **Solicitação de Serviço – 3 registros**

Solicitação de auditorias (preventivas, especial e de contas de gestão)	2
Fiscalização de contratos e convênios	1

- **Sugestão – 2 registros**

Fiscalização de contratos e convênios	1
Irregularidades em contratos e convênios	1

13

**Programa: Administração Geral****• Reclamação – 9 registros**

Efetivo de pessoal (cargos efetivos, comissionados, temporários, estagiários e terceirização)	1
Conduta inadequada de servidor	6
Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta, prazo, arquivamento)	2

**• Denúncia – 6 registros**

Conduta inadequada de servidor	4
Lotação indevida de professor/servidor	1
Benefícios, gratificações e ajuda de custo	1

**• Crítica – 7 registros**

Processo de exoneração/demissão	1
Não cumprimento de horário de servidor	1
Dados/informações não encontradas no portal da transparência	1
Estrutura e funcionamento do site institucional	1
Efetivo de Pessoal (cargos efetivos, comissionados, temporários, estagiários e terceirização)	1
Descumprimento do prazo de resposta das manifestações (Decreto Nº. 30.474/2011)	1
Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	1

**• Solicitação de Serviço – 7 registros**

Concurso público	3
Solicitação de documentos	1
Solicitação de emprego/estágio	1
PCCV - Plano de Cargos, Carreiras e Vencimentos	1
Carga horária de servidor/colaborador	1

**• Sugestão – 2 registros**

Fiscalização de contratos e convênios	1
Irregularidades em contratos e convênios	1

**3.1.6 Unidades administrativas da CGE mais demandadas**

De acordo com quadro detalhado a seguir apresentado, a análise quantitativa de manifestações por unidade administrativa da CGE, no período de 2016-2017 mostra que, apesar da variação percentual destacar-se na Ouvidoria Setorial (675%) e na Secretaria Executiva (SEXEC - 208%), em números absolutos a representatividade das manifestações



está na Coordenadoria de Fomento ao Controle Social (CFOCS) com um crescimento de 148 ocorrências (45%), haja vista realizar o acompanhamento dos prazos de resposta das Ouvidorias Setoriais dos órgãos e entidades da administração direta do Poder Executivo Estadual.

Ainda no quadro a seguir, observa-se que a Coordenadoria de Controle Interno Preventivo (COINP), apesar de não observar variação, recebeu 12 manifestações, as quais são importantes por essa coordenadoria realizar o acompanhamento e monitoramento da execução de convênios e instrumentos congêneres, denotando-se que o cidadão está ciente sobre onde deve fazer denúncias acerca da execução de transferências voluntárias.

Unidades Administrativas	Total de Manifestações		% Variação (+) (-)
	2016	2017	
Coordenadoria de Fomento ao Controle Social (CFOCS)	329	477	(↑45%)
Ouvidoria Setorial	7	54	(↑675%)
Secretaria Executiva (SEXEC)	12	37	(↑208%)
Coordenadoria de Controle Interno Preventivo (COINP)	12	12	0%
Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTIC)	6	12	(↑100%)
Coordenadoria de Administração e Finanças (COAFI)	6	5	(↓17%)
Assessoria de Comunicação (ASCOM)	9	4	(↓56%)
Coordenadoria de Auditoria Interna (CAINT)	2	4	100%
Assessoria de Desenvolvimento e Planejamento Institucional (ADINS)	0	1	(*)
Assessoria Jurídica (ASJUR)	0	1	(*)
Não identificada	3	1	(↓67%)
<b>Total Geral</b>	<b>386</b>	<b>608</b>	<b>(↑58%)</b>

(\*) Houve manifestação apenas no exercício de 2017.

De outra parte, analisando-se os registros por categoria de manifestação, observou-se que a insatisfação do cidadão destacou, em número de registros, as unidades: CFOCS (264), Direção Superior (28), Ouvidoria Setorial (13), COTIC (8), COINP (3), COAFI (1), CAINP (4), ADINS e ASJUR (1). Já na categoria prestação de serviços, o destaque foi para CFOCS (26), Ouvidoria Setorial (8), Direção Superior e COINP (5), COAFI (4), COTIC (2) e ASCOM (1). Por último, na contribuição do cidadão destacaram-se: CFOCS (187), Ouvidoria Setorial (33), Direção Superior e COINP (4), ASCOM (3) e COTIC (2).



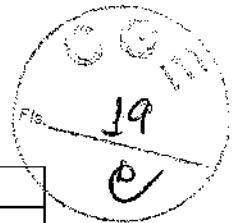
O quadro a seguir, por sua vez, detalha as quantidades de manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos de acordo com sua tipificação e segmentada por unidades administrativas da CGE.

Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo						Total
	Elogio	Sugestão	Solicitação de Serviço	Crítica	Denúncia	Reclamação	
Coordenadoria de Fomento ao Controle Social – CFOCS	173	14	26	13	5	246	477
Ouvidoria Setorial	27	6	8	1	1	11	54
Direção Superior	2	2	5	3	11	14	37
Coordenadoria de Controle Interno Preventivo – COINP	0	4	5		1	2	12
Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTIC	2	0	2	1	0	7	12
Coordenadoria de Administração e Finanças – COAFI	0	0	4	0	0	1	5
Assessoria de Comunicação – ASCOM	0	3	1	0	0	0	4
Coordenadoria de Auditoria Interna - CAINT	0	0	0	0	4	0	4
Assessoria de Desenvolvimento e Planejamento Institucional – ADINS	0	0	0	0	0	1	1
Assessoria Jurídica – ASJUR	0	0	0	0	0	1	1
Outros	0	0	0	1	0	0	1
<b>Total Geral</b>	<b>204</b>	<b>29</b>	<b>51</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>283</b>	<b>608</b>

### 3.1.7 Manifestações por Município

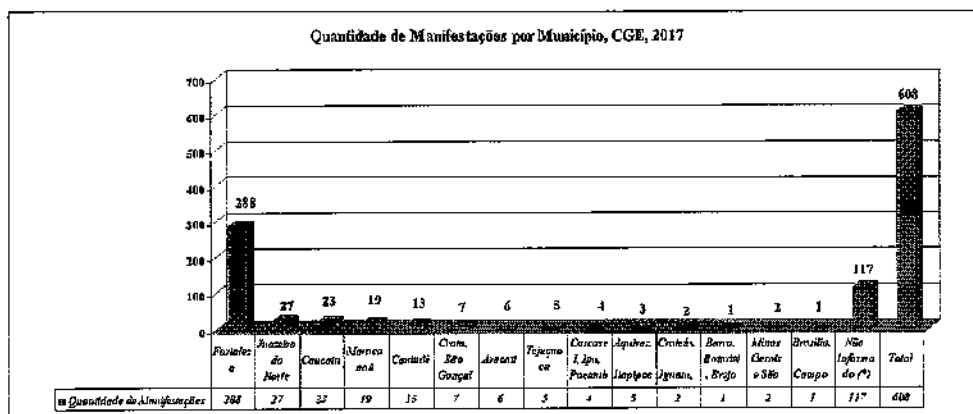
O quadro a seguir apresentado, permite demonstrar que os municípios de Fortaleza (288), Juazeiro do Norte (27), Caucaia (23), Maracanaú (19) e Canindé (13) destacam-se na quantidade de registros por origem geográfica das manifestações. Também houve registro de manifestações originadas de outros Estados ou municípios: Minas Gerais e São Paulo (2), Brasília, Campo Grande, Rio de Janeiro (1) e sem a devida identificação geográfica (117).

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	288
Juazeiro do Norte	27
Caucaia	23



Maracanaú	19
Canindé	13
Crato, São Gonçalo do Amarante, Sobral	7
Aracati	6
Tejuçuoca	5
Cascavel, Ipu, Pacatuba	4
Aquiraz, Itapipoca, Pindoretama, Russas, Ibaretama	3
Crateús, Iguatu, Itaitinga, Itapajé, Limoeiro do Norte, Jardim, Mombaça, Rodolfo Fernandes, Pedra Branca, Araripe, Ubajara	2
Barro, Baturité, Brejo Santo, Cariré, Eusébio, Forquilha, Guaiúba, Guaramiranga, Horizonte, Ibiapina, Independência, Itatira, Jijoca de Jericoacoara, Martinópolis, Milagres, Milhã, Morada Nova, Mucambo, Nova Russas, Ocara, Orós, Parambu, Pentecoste, Pires Ferreira, Quixadá, Redenção, Reriutaba, Santana do Acaraú, São Benedito, Tauá, Tianguá, Uruburetama, Viçosa do Ceará	1
Minas Gerais e São Paulo	2
Brasília, Campo Grande, Rio de Janeiro	1
Não Informado (*)	117
<b>Total</b>	<b>608</b>

Gráfico das manifestações da CGE por Município em 2017

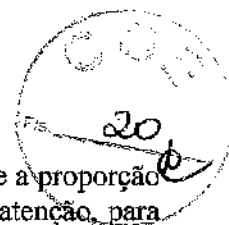


### 3.2 Resolubilidade das Manifestações

O prazo para atendimento das manifestações de ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias ou, quando prorrogadas, no prazo de 16 a 30 dias.

O número de manifestações respondidas no prazo e fora do prazo aumentaram em relação ao exercício de 2016, mas quando se observa a quantidade de manifestações

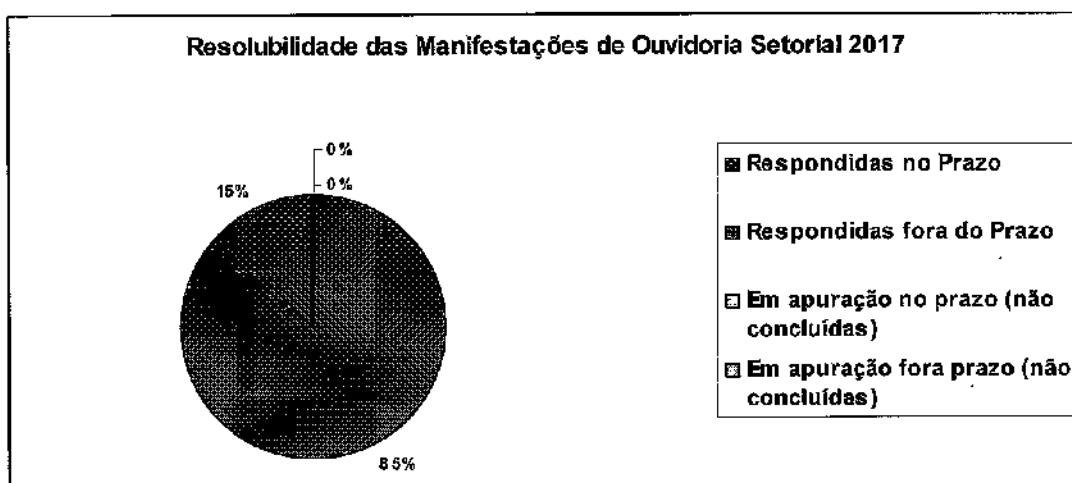
*[Handwritten signature]*  
17



recebidas a mais (72%) e que o aumento no prazo foi em 14%, depreende-se que a proporção de aumento no prazo foi menor, mas deve continuar sendo objeto de constante atenção, para que o cidadão tenha a suas manifestações respondidas no prazo.

Além disso, observe-se que não existem manifestações “em apuração” no prazo e fora do prazo (não concluídas) registradas, o que confirma resultado positivo na resolubilidade das demandas no exercício de 2017.

Situação	Quantidade de Manifestações		
	2015	2016	2017
Respondidas no prazo	258	301	518
Respondidas fora do prazo	131	79	90
Em apuração no prazo (não concluídas)	4	6	0
Em apuração fora prazo (não concluídas)	7	0	0
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>386</b>	<b>608</b>



### Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria Setorial

A Ouvidoria Setorial trabalha com metas de resolubilidade das manifestações de acordo com o previsto no Decreto Nº. 30.474/2011.

A quantidade de manifestações de Ouvidoria em 2017 foi 608. O tempo médio de resposta às 608 manifestações foi de 11 dias. Esse tempo de resposta permitiu que 85% das manifestações registradas no exercício fossem resolvidas no prazo previsto. Percebe-se que



apesar de ter havido um aumento de um dia no prazo médio de resposta, o número de manifestações aumentou em relação ao ano anterior.

Índice - Tempo Médio de Resposta (dias)	
2017	11
2016	10
2015	16

#### Quadro do Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial

Situação	Índice de Resolubilidade das Manifestações		
	2015	2016	2017
Respondidas no prazo	65%	79%	85%
Respondidas fora do prazo	33%	21%	15%

Houve uma melhoria no índice de resolubilidade. Constatou-se que, em 2016, 79% das manifestações foram respondidas no prazo e 21% fora. Por outro lado, em 2017, 85% foram respondidas dentro do prazo, enquanto as respondidas fora do prazo declinaram para 15%, confirmando a melhoria na resolução das demandas.

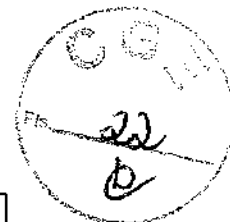
#### 3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A pesquisa de satisfação é disponibilizada para o cidadão respondê-la, de forma espontânea, após a conclusão da manifestação na Internet, por meio do Sistema de Ouvidoria (SOU). A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concordar em participar. Outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por essa via.

#### Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Índices
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet – 45	100% das pessoas que conhecem a Ouvidoria recomendariam para outras pessoas
	Informes Publicitários – 29	
	Ouvidoria – 10	
	Outros – 41	
2. Presteza no Atendimento	Excelente – 86	Excelente, Ótimo, Bom - 87,20%
	Ótimo – 12	
	Bom – 11	
	Regular – 7	
	Insuficiente – 9	
3. Qualidade da Resposta	Excelente – 83	Excelente, Ótimo, Bom - 86,40%
	Ótimo – 15	
	Bom – 10	

X @



	Regular – 4	
	Insuficiente – 13	
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim – 115	"Sim" = 92,00%
	Não – 10	
<b>Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)</b>		<b>88,53%</b>

Quanto às pessoas que responderam à pesquisa, 92% informaram que recomendariam a Ouvidoria para outras pessoas. Em relação à prestação no atendimento, em 2016, 88,57% dos usuários avaliaram o atendimento como Excelente, Ótimo e Bom, enquanto que em 2017 esse número passou para 87,20%. No que se refere à qualidade da resposta prestada pela CGE, em 2016, totalizou 87,14% com avaliação Excelente, Ótimo e Bom, enquanto em 2017 passou a 86,40%.

O percentual de usuários satisfeitos com o atendimento de Ouvidoria em 2017 foi de 88,53%, situando o percentual acima da meta de 82% e maior que o alcançado em 2016, que foi de 88,10%.

#### **4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO EXERCÍCIO DE 2017**

Verificou-se um elevado número de manifestações apresentadas à CGE que se referem a outras Setoriais (231 de um total de 608), haja vista que são decorrentes de reclamações pelo descumprimento de prazos, pelo descumprimento à Lei de Acesso à Informação e pela insatisfação com as respostas por parte desses outros Órgãos. Desta forma, tais manifestações são compartilhadas com as correspondentes Secretarias, sendo objeto de articulação com as Ouvidorias setoriais daqueles Órgãos para agilizar a apuração com relação à qualidade das respostas às demandas e, quando não são resolvidas, são repassadas para a Direção Superior da CGE.

Acrescente-se que a CGE, enquanto Órgão central do Sistema de Ouvidoria, por meio da CFOCS, produziu ranking de resolubilidade a partir do percentual das manifestações de ouvidoria respondidas no prazo por cada órgão/entidade, o que denota preocupação do Órgão com a solução das fragilidades relacionadas ao descumprimento de prazos para atendimento das manifestações apresentadas pelos cidadãos.

Além disso, destaque-se que a CFOCS foi demandada a adotar providências com relação a manifestações sob as categorias insatisfação do cidadão (189), prestação de Serviços (21) e contribuição do cidadão (119).

Em relação às denúncias é realizada uma análise prévia junto a Direção Superior da CGE para envio à área de Auditoria Interna Governamental, tendo em vista que essa área executa Plano Anual de Auditoria. Registre-se que em 2017 foram realizadas duas atividades de auditoria com insumos encaminhados pela Ouvidoria Setorial da CGE.

#### **5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

No exercício de 2017, a Ouvidoria Setorial da CGE participou dos seguintes cursos e eventos para capacitação profissional do cargo, evidenciando o comprometimento da



Direção Superior do órgão com o aprimoramento no desempenho da função de Ouvidor visando à qualidade e à transparência no atendimento das demandas dos cidadãos:

#### **Cursos e Treinamentos**

- Curso Cidadania Participativa: Controle Social ao Alcance de Todos.
- Treinamento com foco na Detecção de Casos de Fraude e Corrupção.
- Curso “Desburocratização e Defesa do Usuário de Serviços Públicos”.
- Curso de Normas Internacionais de Contabilidade Aplicada ao Setor Público.
- Curso de Formação de Auditores Internos – Nível Básico.
- Curso de Introdução à Gestão para Resultados.
- Programa de Capacitação Continuada de Ouvidores - TCE-CE

#### **Eventos**

- III Encontro de Ouvidorias.
- Congresso Internacional Sobre Combate A Corrupção: Atuação dos Tribunais de Contas e do Ministério Público.
- Oficina do projeto Sistema Público de Relacionamento com os Cidadãos do Ceará – “Cidadãos Primeiro”.
- 6º Encontro da RedeSIC.

Além dos cursos e eventos acima indicados, a Ouvidora Setorial da CGE ministrou a palestra “Evidenciação da Transparência do Controle Interno no Poder Executivo” na XIX Semana Acadêmica de Ciências Contábeis no Centro Universitário do Ceará.

## **6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS**

Na gestão da Ouvidoria Setorial da CGE foram desenvolvidas ações inovadoras a fim de mitigar as principais fragilidades detectadas no âmbito da Ouvidoria Setorial junto a Coordenadoria de Controle Social (CFOCS), que realiza o acompanhamento e monitoramento das manifestações de ouvidoria dos órgãos que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

Dentre essas ações, destaca-se a definição e implementação de indicadores de Ouvidoria que já foram utilizados sob a forma de teste durante o ano de 2017 e, a partir de 2018, serão implantados, após aprovação pelo Sistema de Gestão da Qualidade. O objetivo desses indicadores é monitorar os prazos de resposta às manifestações de ouvidoria por meio do índice de resolubilidade da Ouvidoria setorial e do tempo médio de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial, contribuindo para o aprimoramento das atividades executadas na Ouvidoria Setorial.

Além disso, a Ouvidoria Setorial participou de cinco eventos da Ação Verdes Mares “Tô na Praça”, que ocorreram em 2017, em parceria com a CFOCS, para estar mais próxima do cidadão e registrar as manifestações de ouvidoria nos bairros: Conjunto Ceará, Jangurussu, Jardim das Oliveiras, Campus do Pici e Parque Dois Irmãos, aproximando a Ouvidoria setorial dos cidadãos.



Durante esses eventos a Ouvidoria Setorial percebeu que seria interessante proceder à impressão de formulários para atendimento aos cidadãos nas filas, pois eram poucos os que visitavam o *stand* da Ouvidoria, contribuindo para que as demandas aumentassem significativamente, passando de cinco para 47 no último evento ocorrido, no Conjunto Ceará.

## 7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO

A Ouvidoria Setorial tem assento permanente no Comitê Executivo, instância de deliberação participativa da CGE, onde são compartilhadas as ações e os projetos a serem desenvolvidos no âmbito de cada Coordenadoria, bem como possui comunicação direta com os Gestores, dando ciência e discutindo encaminhamentos a serem adotados às manifestações, instituindo maior eficácia e melhor eficiência aos serviços prestados ao cidadão.

Além disso, tem assento permanente no Comitê da Qualidade, onde são monitoradas metas constantes do planejamento estratégico da CGE e discutidos e aprovados os mapas de processos e procedimentos e os indicadores da qualidade.

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto neste relatório, inclusive considerando as 608 manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos à CGE, são apresentadas a seguir sugestões e recomendações sobre diversos aspectos que impactam diretamente o exercício da atividade de Ouvidoria Setorial da CGE, inclusive com relação ao suporte tecnológico disponibilizado.

Inicialmente, destaque-se que vem sendo desenvolvido novo sistema informatizado, denominado Ceará Transparente, o qual integrará os recursos tecnológicos relativos à atividade de ouvidoria, bem como de serviço de informação ao cidadão e ao Portal da Transparência.

Nada obstante, ao analisar as informações disponibilizadas pela área de Tecnologia da Informação para um melhor acompanhamento por parte da Ouvidoria Setorial verifica-se a necessidade de alterações no SOU, e eventual implementação do Ceará Transparente, para contemplar relatórios de demandas de Ouvidoria que possam espelhar melhor as demandas registradas, bem como, possibilitar análises com maior confiabilidade das informações que serão manuseadas.

Assim, são apresentadas a seguir sugestões e recomendações para contribuir para melhoria dos indicadores e do desempenho da Ouvidoria Setorial da CGE.

### 8.1 Sugestões e Recomendações

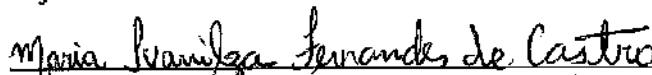
- Dar continuidade à divulgação dos serviços da Ouvidoria Setorial, incluindo os meios de comunicação (TV e Rádio, por exemplo) e afixação de cartazes e colocação de banners nos equipamentos do Governo do Estado.
- Dar continuidade à divulgação da Ouvidoria Setorial no âmbito da CGE, por meio de produção de matéria sobre a função da Ouvidoria e afixação em locais de ampla visibilidade.



- Implantar o Projeto de Reconhecimento ao Teleatendente Padrão a partir do reconhecimento do desempenho das atividades inerentes à função teleatendente da Central 155, o qual foi finalizado pela Coordenadoria de Fomento ao Controle Social - CFOCS e está no âmbito Assessoria de Gestão da Qualidade para análise e deliberação.
- Realizar alterações no Sistema de Ouvidoria – SOU de modo a disponibilizar os relatórios em arquivo de extensão .csv, .xls, ou .xlsx a fim de facilitar a manipulação das informações, pois atualmente esses arquivos só são disponibilizados em extensão .pdf. Em relação ao relatório de tempo médio de resposta às manifestações, faz-se necessário ter esse relatório desenvolvido especificamente para Ouvidoria Setorial CGE, haja vista o tempo de resposta ser o desta Setorial e não a data da finalização da manifestação, quando se refere às manifestações compartilhadas.
- Realizar alterações no Sistema de Ouvidoria – SOU de modo que os relatórios disponibilizados pelo SOU apresentem somente as demandas respondidas pelo Ouvidor Setorial.
- Analisar a possibilidade de agregar um profissional à equipe da Ouvidoria Setorial da CGE, considerando que a quantidade de manifestações apresentadas em 2017 (608) já a posiciona como de tipo 2 (de 301 a 1000 manifestações anuais de ouvidoria, de acordo com a Portaria Nº 70/2013, que disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo estadual, publicada no DOE de 23/09/2013).

É este o relatório que ora se submete à Direção Superior da CGE.

Fortaleza, 30 de janeiro de 2018.

  
\_\_\_\_\_  
Maria Ivanilza Fernandes de Castro  
Ouvidora Setorial da CGE

Ciente e de acordo.

À consideração e decisão do Sr. Secretário de Estado Chefe da CGE.

  
\_\_\_\_\_  
Paulo Roberto Nunes  
Secretário Executivo da CGE

## 9. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Atesto ciência ao presente relatório assim como informo que adotarei medidas para análise de viabilidade e implementação das sugestões e recomendações apresentadas.

Fortaleza, 30 de janeiro de 2018.

  
\_\_\_\_\_  
Flávio Jucá  
Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral