



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



OUVIDORIA DO CEARÁ



RELATÓRIO DE GESTÃO 2024



GOVERNADOR
Elmano de Freitas da Costa

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

SECRETÁRIO EXECUTIVO DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL
Antônio Marconi Lemos da Silva

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA
Marcelo de Sousa Monteiro

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

COORDENADORA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO
José Otacílio de Assis Júnior

COORDENADORA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS
Márcia Valéria Girão Ramos

COORDENADORA DA ASSESSORIA JURÍDICA
Ana Zélia Cavalcante

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO
Flávia Salcedo Coutinho

COORDENADOR DE CONTROLADORIA
Ítalo José Brígido Coelho

COORDENADORA DE AUDITORIA INTERNA
Bruno Jesus Martins Lobo

COORDENADORA DE OUVIDORIA
Larisse Maria Ferreira Moreira

COORDENADOR DA ÉTICA E TRANSPARÊNCIA
Kassyo Modesto da Silva

COORDENADOR DE CORREIÇÃO
Antonio Paulo da Silva

COORDENADOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA
Tiago Monteiro da Silva

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

MISSÃO INSTITUCIONAL

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

EQUIPE TÉCNICA

COORDENADORA DE OUVIDORIA - COUVI
Larisse Maria Ferreira Moreira

ARTICULADOR DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA – COUVI
José Benevides Lôbo Neto

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

ASSISTENTE TÉCNICO DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA - COUVI
Jean Lopes dos Santos

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 Alencar

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

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

TELEATENDENTES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155
Ana Jéssica Guerra Lima
Francisca Danívea Felix Sousa

Francisca Soares da Silva
Francisca Juliana Roseira Abreu
Francisco José Lopes Nunes
Francisco Genilson Silva Maciel
Maervi Siny Cordeiro Karan Aguiar
Marcilene de Abreu Freitas
Maria Alverlânia Vieira Chaves
Maria Amanda Lima de Sousa
Maria Dayane Almeida Silva
Maria Larissa Ricardo de Freitas
Maria Lidianne Pinheiro Nobre
Maria Lucilene Freitas Brasil
Midian Lima da Silva
Michelle Silva Carvalho
Paula Andreza Bezerra Lima
Roberta Honorato de Abreu Almeida
Ruannny Kelly Monteiro da Silva

REDE DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL

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

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

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

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

Casa Civil - CC
Cristiane Figueiredo Almeida Castros de Goes

Casa Militar – CM
Ten-Cel PM Alan César Bezerra de Menezes

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
Luciana Barroso de Oliveira

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

Controladoria Geral de Disciplina - CGD
Cel QOPM Francinilson Mota da Silva

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE
Élida dos Anjos Silva

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
Maria de Fátima Mendonça Osório

Escola de Gestão Pública – EGP/CE
Gabriel Gregório Matos – Ouvidor substituto

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 Janylle Bezerra Oliveira

Fundação Universidade Estadual do Ceará - FUNECE
Maria Aglaís Ferreira Cavalcante

Fundação Universidade Estadual Vale do Acaraú - UVA
Joyce Mazza Nunes Aragão

Fundação Universidade Regional do Cariri – URCA
Durval Mendes Neto

Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará - IDACE
Domingos Fernandes da Rocha Júnior

Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE
Rafaela Martins Leite Monteiro

Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará - ISSEC
Maria do Socorro Rufina Areal

Junta Comercial do Estado do Ceará - JUCEC
Mayara de Oliveira Ferreira

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

Polícia Civil – PC/CE
DPC Jerffison Pereira da Silva

Polícia Militar do Ceará – PM/CE
Cel. Nazareno Nunes Cordeiro Filho

Procuradoria-Geral do Estado do Ceará- PGE
Elizangela Ferreira Monteiro

Secretaria das Cidades - SCIDADES
Francisca Helena Nogueira Lima

Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior - SECITECE
Francisco Lucélio Ferreira de Moura

Secretaria da Cultura - SECULT
Alana Gabriela Soares de Lima

Secretaria do Desenvolvimento Agrário - SDA
Giovanni Santos Dumont Uchoa

Secretaria do Desenvolvimento Econômico - SDE
Sueli Mota Lima Gonçalves

Secretaria dos Direitos Humanos - SEDIH
Marcelo Borges Cavalcante

Secretaria da Educação - SEDUC
Olena Marta Bezerra Costa

Secretaria do Esporte - SESPORTE
José Sérgio Carneiro Redes

Secretaria da Fazenda - SEFAZ
Jurandir Gurgel Gondim Filho

Secretaria da Infraestrutura – SEINFRA
Ricardo Luiz Andrade Lopes

Secretaria de Administração Penitenciária e Ressocialização- SAP
Débora Gonçalves Lages Rebelo

Secretaria Estadual do Meio Ambiente e Mudança do Clima- SEMA
Karine Fatima Barros de Oliveira

Secretaria das Mulheres - SEM
Roberta Magda Ferreira Dias

Secretaria da Pesca e Aquicultura - SPA
Orlaneide Cristóvão

Secretaria da Proteção Animal - SEPA
Carmen Maria Sisnando de Sales

Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG
Ana Lucia Lima Gadelha

Secretaria de Proteção Social - SPS
Paulo Henrique Araújo Lima

Secretaria dos Recursos Hídricos - SRH
Rachel de Souza Parente

Secretaria da Saúde - SESA
Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz

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

Secretaria do Trabalho - SET
Edna Maria Martiniano de Lima

Secretaria do Turismo – SETUR
José Rômulo Magalhães Aguiar

Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública do Estado do Ceará - SUPESP
Cel. Marcos Antônio Marinho Russo

Secretaria Povos Indígenas - SEPINCE
Leiliane Maria Alves da Silva (Ouvidora Substituta)

Superintendência Estadual do Meio Ambiente – SEMACE
Heitor Cavalcante Borborema

Superintendência Estadual do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo - SEAS
Domingos Alves Evangelista Neto

Superintendência de Obras Hidráulicas - SOHIDRA
Luciana Lopes Brandão Amora

Superintendência de Obras Públicas – SOP
Francisco Abelardo Cavalcante Camurça

Vice Governadoria – VICEGOV
Michelle Oliveira Freitas

SUMÁRIO

Seção I - Ouvidorias Setoriais	9
1. INTRODUÇÃO	9
2. OUVIDORIA EM NÚMEROS - 2024	11
2.1 Classificação por tipo de Ouvidoria Setorial	11
2.2 Os 10 órgãos com maior Quantidade de Demandas	11
2.3 Análise das manifestações dos órgãos mais demandados	11
2.4 Manifestações por Meio de Entrada	14
2.5 Manifestações de Ouvidoria por Macrorregião de Planejamento	15
3. INDICADORES DE OUVIDORIA	16
3.2 Resolubilidade das Manifestações	17
3.3 Índice de Satisfação dos Usuários	21
Seção II – Análise das Manifestações de Ouvidoria	26
1. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS	26
1.1. Sugestão	27
1.1.1. Principais Assuntos	27
1.2 Elogio	28
1.2.1 Principais Assuntos	29
1.3 - Solicitação	29
1.3.1. Principais Assuntos	30
1.4. Reclamação	30
1.4.1. Principais Assuntos	31
1.5. Denúncia	32
1.5.1. Meio de Entrada	34
1.5.3. Principais Assuntos (Contra o Estado)	35
1.5.4. Análise das denúncias dos órgãos mais demandados (Contra o Estado)	37
1.5.5 Benefícios Alcançados no Tratamento/Apuração de Denúncias	40
Seção III Célula da Central Telefônica 155 em números	42
CONSIDERAÇÕES FINAIS, ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	46
FONTE DE INFORMAÇÕES E BASE LEGAL	48

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 2024.

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

A Rede Estadual de Ouvidorias, regulamentada por meio do Decreto Estadual n.º 33.485/2020, tem um papel de atuar no tratamento e nas respostas das manifestações apresentadas pelos cidadãos. Em conformidade com o modelo de gestão do Poder Executivo, o Sistema Estadual de Ouvidorias é formado atualmente por 68 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.

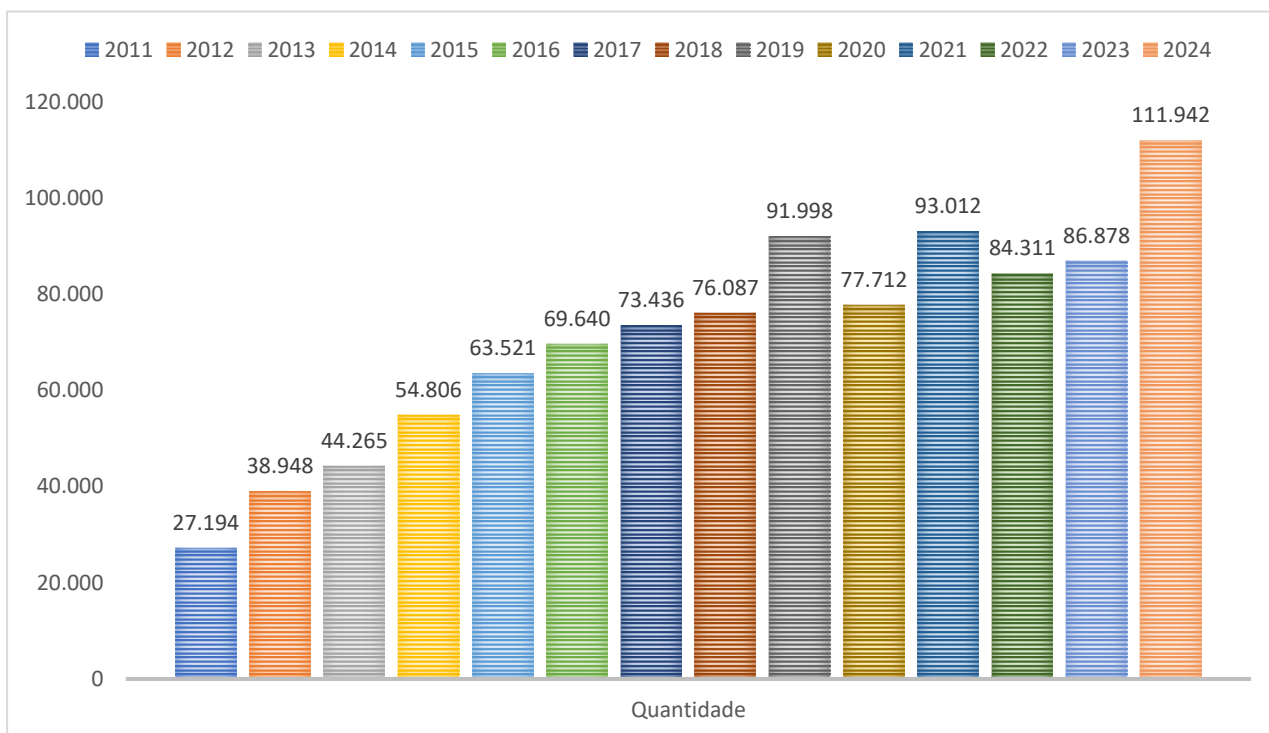
A Secretaria dos Povos Indígenas (SEPINCE) integrou a rede das Ouvidorias, em 2024, saindo da situação de sub rede da Casa Civil para rede.

No ano de 2024, foram registradas 100.069 manifestações de ouvidoria, apresentando aumento de 30,40% de aumento em relação ao ano de 2023.

Esse crescimento pode estar relacionado a novos programas e políticas públicas que foram implementados ao longo do ano, onde a população pode contribuir com o seu aprimoramento a partir da sua utilização e experiência na qualidade de usuário do serviço público. Outros dois fatores que podem ter contribuído com o aumento dessa participação foram as ações de divulgação da ouvidoria realizadas pela CGE e setoriais junto à população e a conquista de uma maior credibilidade das ouvidorias.

O Gráfico a seguir mostra o quantitativo de manifestações registradas ao longo dos últimos 14 anos, compreendendo o período de 2011 a 2024. Nessas informações estão contabilizados 11.873 atendimentos prestados, em 2024, pelas Ouvidorias da ARCE, CAGECE e SESA, oriundos de suas ferramentas específicas, os quais não serão detalhados no presente relatório.

Gráfico 1
Manifestações de Ouvidoria
Evolução Anual 2011 a 2024



Fonte: Ceará Transparente e Relatórios das Ouvidorias Setoriais ARCE (SOA), CAGECE(SGO) E SESA (OUVIWEB)
*2024: Ceará Transparente – CT: 100.069 manifestações e Relatórios das Ouvidorias Setoriais: ARCE - SOA: 680 manifestações; CAGECE - SGO: 7.028 manifestações e SESA - OUVIWEB: 4.165 manifestações.

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

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

Destaca-se que, no ano de 2024, foram registradas 1.964 manifestações, cuja competência não é do Governo do Estado, e 22.942 manifestações que foram invalidadas por não possuir objeto ou conteúdo de Ouvidoria, portanto, essas demandas não serão analisadas no presente relatório, conforme estabelece a Instrução Normativa nº 01/2020.

2. OUVIDORIA EM NÚMEROS - 2024

2.1 Classificação por tipo de Ouvidoria Setorial

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

As ouvidorias que receberam até 80 manifestações no ano de 2024 estão classificadas como Tipo I; as ouvidorias que receberam entre 81 e 300 manifestações no ano de 2024 estão classificadas como Tipo II; as ouvidorias que receberam entre 301 e 1.000 manifestações no ano de 2024 estão classificadas como Tipo III; e a Tipo IV são as que receberam mais de 1.000 manifestações no ano de 2024.

Como se pode observar no gráfico e na figura a seguir, 17 Ouvidorias, que compõem o Tipo IV, foram responsáveis por receber, aproximadamente, 88,97% das manifestações de Ouvidoria no ano de 2024.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

2.2 Os 10 órgãos com maior Quantidade de Demandas.

Nesta seção, serão apresentados os números registrados no ano de 2024, com abordagem quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados no Ceará Transparente e dos relatórios apresentados pelas Ouvidorias Setoriais.

As ouvidorias setoriais mais demandadas pelos cidadãos no ano de 2024 foram **CAGECE, SESA, DETRAN, SAP, PEFOCE, SEDUC, SEFAZ, PMCE, SEDIH e CBMCE** o que corresponde a aproximadamente 79,01% das manifestações registradas na plataforma Ceará Transparente.

2.3 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 2024, as quais

correspondem a aproximadamente 77,89% de todas as demandas registradas na plataforma Ceará Transparente.

Quadro 2
Análise das principais manifestações das ouvidorias mais demandadas

Órgão	Análise das manifestações
CAGECE 20.643 Representa 20,63% das manifestações	- Falta de Água; - Insatisfação com as Atividades e Procedimentos da Companhia; - Fatura da CAGECE; - Vazamento em Via Pública; - Descumprimento de Prazo de Serviços.
SESA 17.366 Representa 17,35% das manifestações	- Elogio a Servidor Público/Colaborador; - Assistência à Saúde; - Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão; - Gestão Administrativa dos Equipamentos de Saúde; - Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão.
DETRAN 7.399 Representa 7,39% das manifestações	- Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão. - Carteira Nacional de Habilitação - CNH; - Tramitação de Processo Administrativo; - Procedimentos para defesa de multa; - Procedimentos relativo a Veículos.
SAP 6.684 Representa 6,53% das manifestações	- Conduta Inadequada de Policial Penal; - Estrutura e Funcionamento de Unidades Prisionais e Cadeias Públicas; - Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão; - Custódia de Presos; - Concurso Público/Seleção.
PEFOCE	Procedimento para a Emissão da Carteira de Identidade (RG);



6.538 Representa 6,53% das manifestações	▪ Atividade Criminalísticas, Papiloscópicas e Laboratoriais; ▪ Atividade de Perícias Médicas – Legal; ▪ Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão; ▪ Procedimento para Emissão do Atestado de Antecedentes Criminais (folha corrida).
SEDUC 5.035 Representa 5,03% das manifestações	▪ Conduta Inadequada de Núcleo Gestor; ▪ Funcionamento da Escola e Procedimentos Escolares; ▪ Conduta Inadequada de Professor; ▪ Concurso Público/Seleção. ▪ Falta de Estrutura em Escola.
SEFAZ 4.979 Representa 4,98% das manifestações	▪ Serviço de Mercadoria em Trânsito; ▪ Serviço de fiscalização de Empresa; ▪ Orientação Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos; ▪ Tramitação de Processos Fiscais; ▪ Serviço de Emissão de Imposto sobre Veículo Automotor (IPVA).
PMCE 3.799 Representa 3,80% das manifestações	▪ Intensificação de Policiamento; ▪ Conduta Inadequada de Policial Militar; ▪ Poluição Sonora; ▪ Elogio a Servidores; ▪ Tramitação de Processo Administrativo.
SEDIH 2.773 Representa 2,77% das manifestações	▪ Violação de Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade; ▪ Violação de Direitos Humanos Contra Pessoa Idosa; ▪ Violação de Direitos Humanos Contra Criança e Adolescente; ▪ Apuração e Procedimento sobre Crimes Diversos.



CBMCE

2.731

Representa 2,73% das manifestações

- Certificado de Conformidade;
- Vistoria Técnica em Edificação;
- Análise de Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico;
- Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador.
- Restituição de Taxas e Tributos.

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

2.4 Manifestações por Meio de Entrada

No ano de 2024, houve aumento de 30,40% nos registros das manifestações de ouvidoria. Os meios de entrada que apresentaram maior aumento em números absolutos e percentualmente foram; Central Telefônica 155, Formulário eletrônico do Ceará Transparente - CT, Telefone Fixo, Caixa de Sugestões, Presencial, Email e Reclame Aqui.

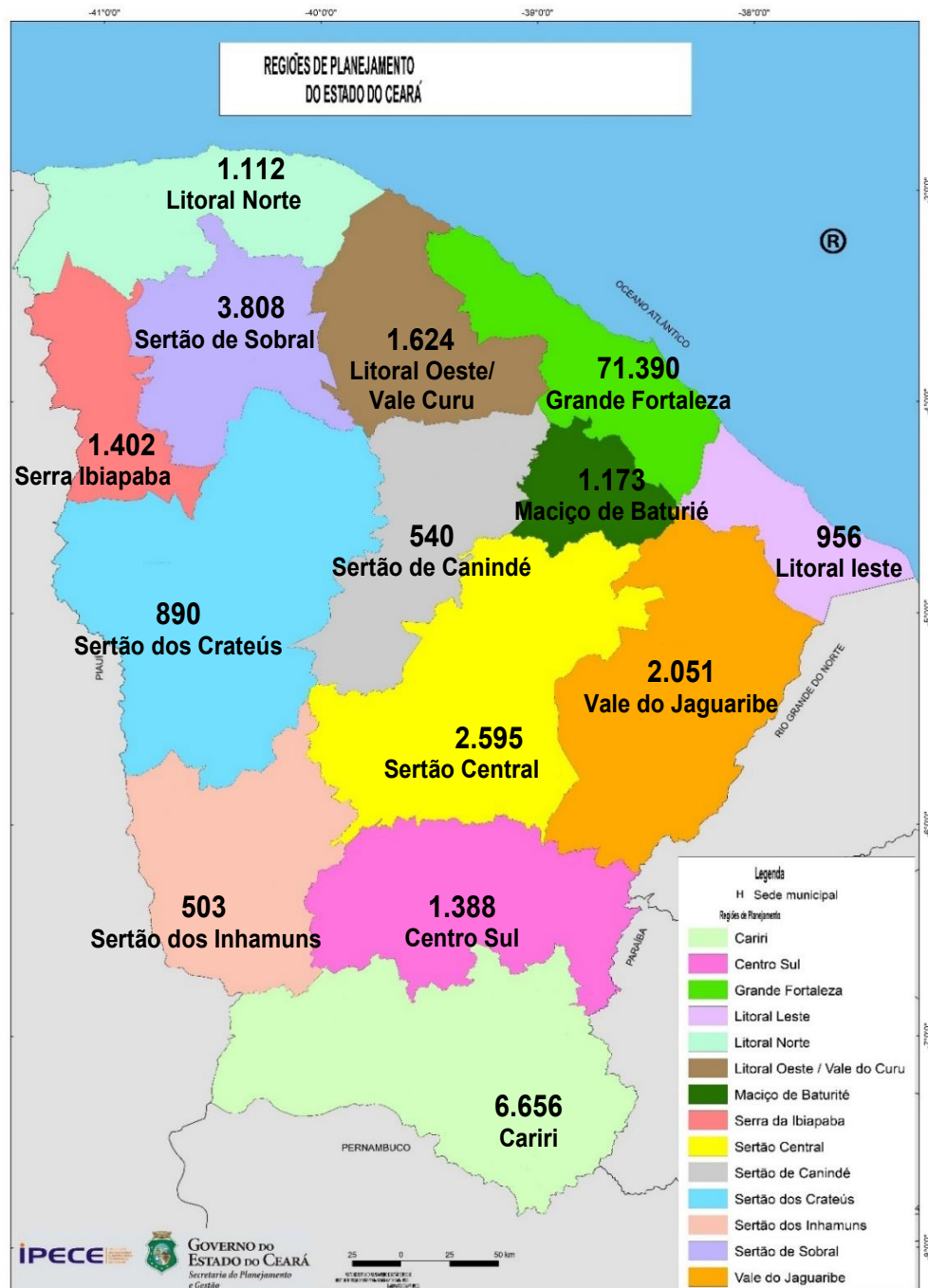
Tabela 1
Manifestações por Meio de Entrada

Sistema	Meio de Entrada	2023	2024	Variação
Ceará Transparente – CT	Central de Atendimento 155	21.939	36.934	↑ 68,35%
	Formulário eletrônico do CT	27.978	36.367	↑ 29,98%
	Telefone fixo (diversos)	12.226	8.926	↓ 26,99%
	Caixa de sugestões (Sesa)	5.448	6.226	↑ 14,28%
	Presencial (diversos)	4.507	5807	↑ 28,84%
	E-mail (diversos)	2.738	3.533	↑ 29,04%
	Reclame Aqui (diversos)	773	687	↓ 11,13%
	Cidadão on-line – Telegram	415	598	↑ 44,10%
	Ceará App (diversos)	266	168	↓ 36,84%
	WhatsApp (diversos)	171	322	↑ 88,30%
	Atendimento Virtual (Sefaz)	138	177	↑ 28,26%
	Google Ferramentas (Sesa)	57	192	↑ 236,84%
	Instagram	50	62	↑ 24,00%
	Facebook	14	01	↓ 92,86%
	Carta (diversos)	12	67	↑ 458,33%
	Governo Itinerante (diversos)	9	2	↓ 77,78%
	Twitter	1	0	↓ 100%
	Total CT	76.742	100.069	↑ 30,40%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente. *As ferramentas Cidadão On-line e Atendimento Virtual começaram a funcionar em 2023.

2.5 Manifestações de Ouvidoria por Macrorregião de Planejamento

Figura 1
Quantidade de Manifestações de Ouvidoria por Macrorregião de Planejamento



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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

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

Na tabela abaixo apresentamos o quantitativo de manifestações por região geográfica brasileira.

Tabela 2
Manifestações por Regiões Brasileiras

Regiões	Quantidade de Manifestações 2024
Sudeste	450
Nordeste, sem Ceará	253
Sul	132
Centro-Oeste	82
Norte	61

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

3. INDICADORES DE OUVIDORIA

A CGE possui dois indicadores, relacionados abaixo, para o acompanhamento do desempenho das ouvidorias setoriais:

- a) Índice de Manifestações Procedentes de Ouvidoria Respondidas no Prazo (Resolubilidade), cuja meta estabelecida é de 94%;
- b) Índice de Satisfação dos Usuários com as Ferramentas de Ouvidoria, cuja meta estabelecida é de 67%.

Tabela 3
Resultado Geral dos Indicadores de Ouvidoria em 2024

Índice de Resolubilidade em 2024 (Manifestações respondidas no prazo)	92,55%
Índice de Satisfação em 2024	60%

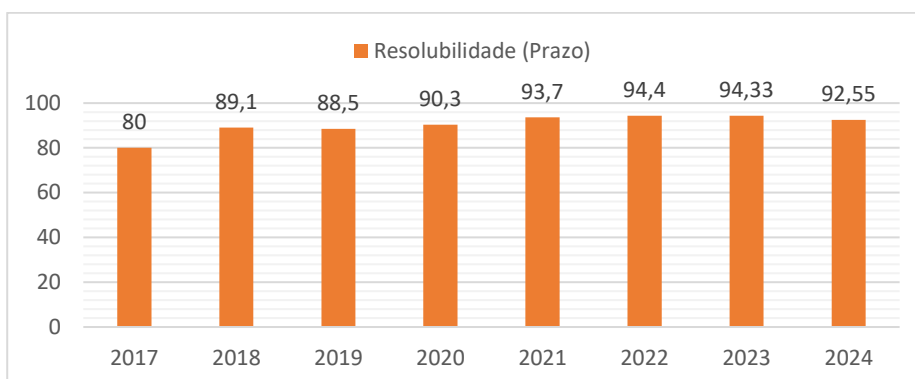
Fonte: Plataforma Ceará Transparente

No ano 2024, o índice de manifestações respondidas no prazo não foi atingido. Sobre o índice de satisfação é importante destacar que a regra do cálculo utiliza como parâmetro a escala *likert*, considerando as notas-médias igual ao superior a 4 dentro da escala de 1 a 5.

3.1. Índice de Manifestações Respondidas no Prazo

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

Gráfico 2
Índice de Manifestações Respondidas no Prazo nos últimos 7 anos



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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

3.2 Resolubilidade das Manifestações

Neste tópico, será analisado o tempo de resposta às manifestações de ouvidoria registradas na plataforma Ceará Transparente, no ano de 2024, 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.

3.2.1 Resolubilidade – Plataforma Ceará Transparente

Tabela 4
Resolubilidade das Manifestações

Situação	2023	2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	72.419	92.612
Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	3.937	7.022
Manifestações Pendentes Fora do Prazo	419	435

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

O tempo médio de resposta de todas as ouvidorias setoriais no ano de 2024 foi de 8,73 dias, considerando a data de corte o dia 04 de fevereiro de 2025, oportunidade em que não constavam mais demandas dentro do prazo legal no sistema.

3.2.2 Índice de Resolubilidade por Tipos de Manifestação

Tabela 5
Resolubilidade por Tipos de Manifestação

Tipo de Manifestação	Índice de Resolubilidade
Elogio	99,47%
Solicitação	95,06%
Sugestão	96,11%
Reclamação	90,46%
Denúncia	93,65%

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 6
Resolubilidade – Ouvidorias Tipo I
Até 80 manifestações/ano

Órgão	Total	Índice de Resolubilidade
Casa Militar	69	84,06%
CEARAPAR	13	84,62%
CEASA	26	92,31%
CEGÁS	22	100%
EGP	20	100%
ETICE	27	100%
FUNCAP	17	100%
FUNCEME	13	100%
FUNTELC	4	100%
IPECE	7	100%
NUTEC	8	100%
SDE	36	75%
SECITECE	78	74,36%
SEM	72	100%
SEPINCE	2	100%
SESPORTE	80	98,75%
SET	45	97,78%
SOHIDRA	63	44,44%
SPA	7	57,14%
SUPESP	35	62,89%
VICEGOV	35	91,43%
ZPE	5	100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 94% foram: CEGÁS, EGP, ETICE, FUNCAP, FUNCEME, FUNTELC, IPECE, NUTEC, SEM, SEPINCE, SESPORTE, SET e ZPE.

Tabela 7
Resolubilidade – Ouvidorias Tipo II
De 81 a 300 manifestações/ano

Órgão	Total	Índice de Resolubilidade
ADAGRI	153	96,08%
ADECE	263	99,62%
CEE	157	98,73%
CIPP S/A	190	100%
COGERH	147	83,67%
EMATERCE	99	100%
ESPCE	94	100%
IDACE	109	100%
SCIDADES	282	99,65%
SEINFRA	299	83,28%
SEMA	217	98,16%
SEPA	185	18,38%
SETUR	90	94,44%
URCA	204	36,27%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 94% foram: ADAGRI, ADECE, CEE, CIPP, EMATERCE, ESPCE, IDACE, SCIDADE, SEMA e SETUR.

Tabela 8
Resolubilidade – Ouvidorias Tipo III
De 301 a 1.000 manifestações/ano

Órgão	Total	Índice de Resolubilidade
AESP/CE	355	100%
CEARAPREV	626	84,50%
CGE	330	99,39%
ISSEC	812	100%
JUCEC	435	100%
PGE	524	100%
SDA	313	100%
SEAS	411	100%
SECULT	315	90,16%
SEMACE	454	98,24%
SEPLAG	963	100%
SOP	587	99,83%
SRH	526	99,05%
UECE	884	84,16%
UVA	310	32,59%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 94% foram: AESP/CE, CGE, ISSEC, JUCEC, PGE, SDA, SEAS, SEMACE, SEPLAG, SOP e SRH.

Tabela 9
Resolubilidade – Ouvidorias Tipo IV
Acima de 1.000 manifestações/ano

Órgão	Total	Índice de Resolubilidade
ARCE	1426	100%
CAGECE	20643	100%
CASA CIVIL	1942	99,69%
CBMCE	2731	99,93%
CGD	1001	100%
DETRAN	7399	94,59%
METROFOR	1570	100%
PEFOCE	6538	53,72%
PMCE	3799	96,58%
POLÍCIA CIVIL	1979	100%
SAP	6684	98,55%
SEDIH	2773	99,03%
SEDUC	5035	89,91%
SEFAZ	4979	100%
SESA	17366	86,87%
SPS	1851	100%
SSPDS	1322	99,70%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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

Os principais fatores observados nos acompanhamentos realizados ao longo de 2024, pela CGE, para o baixo índice de cumprimento do prazo de resposta em algumas setoriais foram:

- ❖ Ouvidoria não dispõe de ouvidor substituto e/ou não possui equipe adequada para realizar de maneira célere o tratamento das manifestações;
- ❖ Acúmulo de funções do servidor designado ouvidor;
- ❖ Dificuldade na sensibilização das áreas internas no fornecimento de informações, principalmente nas setoriais que possuem uma quantidade maior de manifestações;
- ❖ Falta de apoio por parte da gestão superior o órgão/entidade, bem como o não reconhecimento da ouvidoria como área institucional por parte das demais áreas.



3.3 Índice de Satisfação dos Usuários

Neste tópico, será analisada a Satisfação do usuário em relação às respostas das manifestações de ouvidoria registradas na plataforma Ceará Transparente, no ano de 2024. Essa satisfação é apurada a partir das pesquisas respondidas pelos cidadãos ao receber a resposta da manifestação.

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



Tabela 10
Resultado Geral da Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Nota Média 2023	Nota Média 2024	Total de respondentes da pesquisa em 2024
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	3,85	3,76	7.082 Cidadãos responderam à pesquisa
Satisfação com o tempo de resposta	3,74	3,63	
Satisfação com o canal de registro da manifestação	4,09	4,01	
Qualidade da resposta	3,5	3,4	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente: Relatório da Pesquisa de Satisfação

De acordo com os resultados apresentados na tabela acima, no ano de 2024, as menores notas de satisfação foram atribuídas à qualidade das respostas das manifestações.

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



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

3.3.1 Índice de Percepção da Qualidade da Ouvidoria

Quadro 3
Percepção do Cidadão

Índice de Percepção do Cidadão	
Perguntas	Média/Nota
Nota atribuída antes de registrar a manifestação sobre a percepção prévia quanto à qualidade do serviço de Ouvidoria.	3,52
Nota atribuída após usar o serviço de Ouvidoria.	3,74
Incremento do Índice de Expectativa	+6,25%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

No questionário da pesquisa de satisfação, também é disponibilizada uma pergunta para mensurar a resolatividade 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?”**

3.3.2 Índice de Resolutividade das Demandas

Tabela 11
Resolutividade

Índice de Resolutividade		
Você considera que a demanda foi resolvida?	Total de Respostas	Percentual
Sim	2.996	42,30%
Parcialmente	1.505	21,25%
Não	2.581	36,44%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Conforme se verifica na tabela acima, 4.501 cidadãos informaram que as suas demandas foram resolvidas ou parcialmente resolvidas, o que corresponde a 63,55% dos cidadãos que responderam à pesquisa. Vale ressaltar que, conforme verificado em estudos realizados, a satisfação do usuário está diretamente relacionada à resolatividade de sua demanda.

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



3.3.3 Índice de Satisfação por Tipos de Manifestação

Tabela 12
Satisfação por Tipo de Manifestação

Tipos de Manifestação	2024
Elogio	97%
Sugestão	77%
Solicitação	70%
Reclamação	57%
Denúncias	43%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Como se pode perceber nos resultados apresentados na tabela anterior, as manifestações tipificadas como “reclamação” e “denúncia” tiveram impacto direto no índice geral de satisfação no ano de 2024 por terem apresentado os menores resultados e ficarem abaixo da meta estabelecida.

Nas tabelas a seguir, serão apresentados os índices de satisfação de 2024, por tipo de ouvidoria setorial.

Tabela 13
Satisfação – Ouvidorias Tipo I
Até 80 manifestações/ano

Órgão	Total de Respondentes	Índice de Satisfação
Casa Militar	02	50%
CEARAPAR	01	100%
CEASA	05	50%
CEGÁS	05	40%
EGP	07	57%
ETICE	05	80%
FUNCAP	01	100%
FUNCEME	02	100%
FUNTELC	--	--
IPECE	01	100%
NUTEC	--	--
SDE	04	50%
SECITECE	--	--
SEM	08	63%
SEPINCE	--	--
SESPORTE	09	44%
SET	02	50%
SOHIDRA	04	50%
SPA	01	100%
SUPESP	01	100%
VICEGOV	02	00
ZPE	01	100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de satisfação de 67% foram: CEARAPAR, ETICE, FUNCAP, FUNCEME, IPECE, SPA, SUPESP e ZPE.

Tabela 14
Satisfação – Ouvidorias Tipo II
De 81 a 300 manifestações/ano

Órgão	Total de Respondentes	Índice de Satisfação
ADAGRI	14	79%
ADECE	16	63%
CEE	25	60%
CIPP S/A	33	94%
COGERH	21	62%
EMATERCE	12	67%
ESPCE	12	58%
IDACE	20	70%
SCIDADES	22	68%
SEINFRA	18	61%
SEMA	28	46%
SEPA	08	50%
SETUR	03	33%
URCA	15	27%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de satisfação de 67% foram: ADAGRI, CIPP/CE, EMATERCE, IDACE e SCIDADES.

Tabela 15
Satisfação – Ouvidorias Tipo III
De 301 a 1.000 manifestações/ano

Órgão	Total de Respondentes	Índice de Satisfação
AESP/CE	58	81%
CEARAPREV	96	68%
CGE	38	45%
ISSEC	61	59%
JUCEC	45	60%
PGE	78	65%
SDA	23	74%
SEAS	59	86%
SECULT	57	79%
SEMACE	31	55%
SEPLAG	118	63%
SOP	102	64%
SRH	04	75%
UECE	132	42%
UVA	--	--

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de satisfação de 67% foram: AESP/CE, CEARAPREV, SDA, SEAS, SECULT e SRH.

Tabela 16
Satisfação – Ouvidorias Tipo IV
Acima de 1.000 manifestações/ano

Órgão	Total de Respondentes	Índice de Satisfação
ARCE	121	41%
CAGECE	1.382	69%
Casa Civil	61	51%
CBMCE	268	79%
CGD	111	68%
DETRAN	675	52%
METROFOR	125	58%
PEFOCE	359	69%
PMCE	191	49%
Polícia Civil	181	42%
SAP	109	58%
SEDIH	20	65%
SEDUC	479	47%
SEFAZ	416	60%
SESA	1.029	67%
SPS	127	42%
SSPDS	79	52%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de satisfação de 67% foram: CAGECE, CBMCE, CGD, PEFOCE e SESA.

Seção II – Análise das Manifestações de Ouvidoria

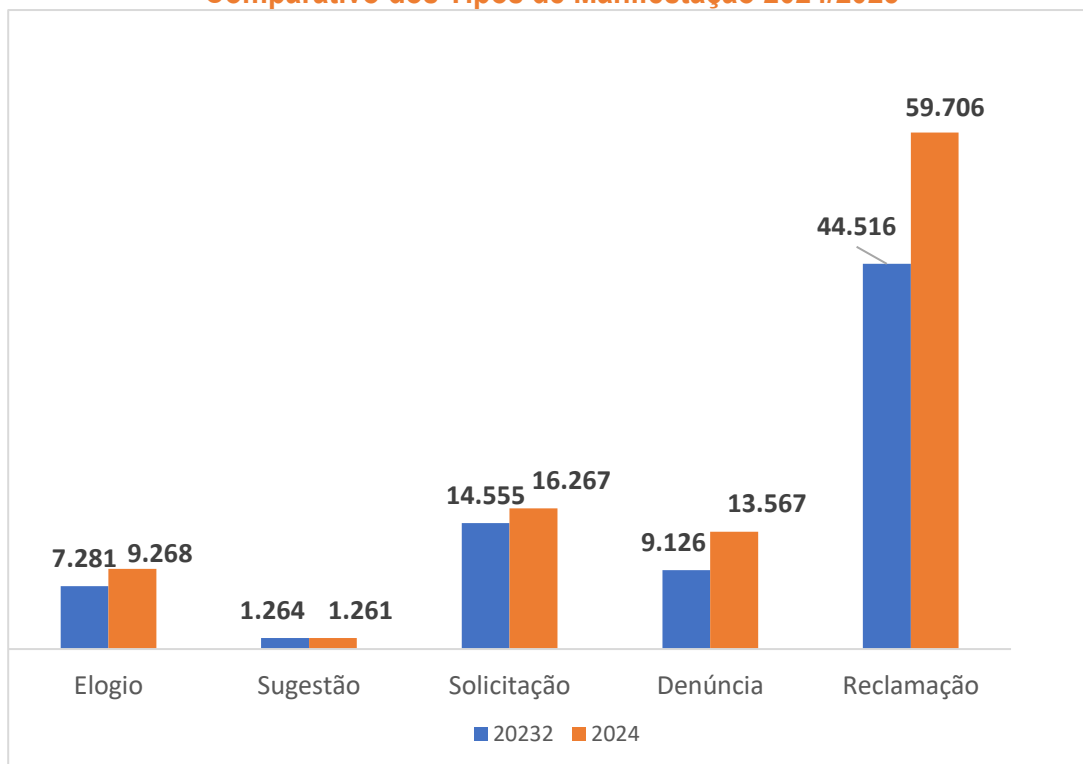
1. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS

O Decreto nº. 33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, institui os tipos de manifestações de ouvidoria, as quais consistem nas demandas apresentadas pelos cidadãos, compreendendo: sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia.

Dessa forma, nessa seção serão analisados os tipos de manifestações de forma a trazer informações para auxiliar a administração pública estadual.

O gráfico abaixo apresenta o comparativo do quantitativo de manifestações, por tipologia, registradas na plataforma Ceará Transparente. Como se percebe nos números apresentados, os tipos de manifestação tiveram aumento de registros, exceto as sugestões, que foi registrado quantitativo próximo ao de 2023.

Gráfico 3
Comparativo dos Tipos de Manifestação 2024/2025



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

1.1. Sugestão

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

Foram registradas, no ano de 2024, na plataforma Ceará Transparente, **1.261** sugestões, representando **1,26%** de todas as demandas registradas.

Tabela 17
Quantitativo de Sugestões 2023/2024

Ano	Total de Sugestões Ceará Transparente	Variação
2023	1.264	↓0,23 %
2024	1.261	

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 2024.

Tabela 18
Órgãos com o maior Quantitativo de Sugestões

Órgãos	Total de Sugestões	%
SESA	581	46,07%
CASA CIVIL	93	7,38%
SEDUC	72	5,71%
METROFOR	59	4,68%
PMCE	49	3,89%
SSPDS	35	2,78%
DETRAN	34	2,70%
CBMCE	27	2,14%
SEPLAG	26	2,06%
CAGECE	25	1,98%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.1.1. Principais Assuntos

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

Tabela 19
Principais Assuntos das Sugestões

Assuntos	Total	%
Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	385	30,48%
Gestão Administrativa dos Equipamentos de Saúde	85	6,73%
Insatisfação com os serviços Prestados pelo Órgão	65	5,15%
Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais	51	4,04%
Assistência à Saúde	40	3,17%
Orientações em Saúde	32	2,53%
Concurso Público/Seleção	32	2,53%
Melhorias na Segurança Pública	27	2,14%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos Órgãos Públicos	23	1,82%
Insatisfação de Policiamento	21	1,66%

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 2024, na plataforma Ceará Transparente, **9.268** elogios, representando **9,26%** de todas as demandas registradas.

As manifestações de elogio só podem ser registradas na plataforma Ceará Transparente de forma identificada, de modo a evitar o autoelogio e registros de demandas fraudulentas e tendenciosas.

Tabela 20
Quantitativo de Elogios 2023/2024

Ano	Total de Elogios Ceará Transparente	Varição
2023	7.281	↑ 27,29%
2024	9.268	

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 2024.

Tabela 21
Órgãos com maior Quantitativo de Elogios

Órgãos	Total de Elogios	%
SESA	7.069	76,27%
PMCE	322	3,47%
PCCE	201	2,17%
SEDUC	184	1,99%
CGE	177	1,91%
CAGECE	111	1,20%
CIPP	93	1,00%
AESP	90	0,97%
SSPDS	90	0,97%
SRH	88	0,95%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Como podemos observar na tabela acima, a Ouvidoria da SESA é responsável por quase 76,27% dos elogios registrados na plataforma Ceará Transparente. Dessa forma, apresentaremos a relação das Ouvidorias da sub-rede da SESA que mais registraram elogios no ano de 2024.

- ❖ Hemocentro Regional de Sobral – 1.028 Elogios
- ❖ Hemoce (Central) – 574 Elogios
- ❖ Hospital Geral Waldemar Alcântara – 528 Elogios
- ❖ Hospital Leonardo da Vinci – 502 Elogios
- ❖ Hospital São José - 480 Elogios



- ❖ Centro de Especialidades Odontológicas (Crato) – 445 Elogios
- ❖ Hospital Regional Norte – 407 Elogios
- ❖ Hospital Albert Sabin – 288 Elogios
- ❖ Hospital Regional do Sertão Central – 283 Elogios
- ❖ Hospital Regional Vale do Jaguaribe – 275 Elogios
- ❖ Policlínica de Campos Sales – 230 Elogios

1.2.1 Principais Assuntos

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

Tabela 22
Principais Assuntos dos Elogios

Assuntos	Total	%
Elogio ao Servidor Público/Colaborador	6.463	69,73%
Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	2.211	23,86%
Elogio a Servidores	225	2,43%
Elogio ao Governador do Estado	88	0,95%
Sistema Adutora Banabuiú – Sertão Central	81	0,87%
Assistência à Saúde	81	0,87%
Orientações em Saúde	44	0,47%
Assistência Odontológica	13	0,14%
Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	11	0,12%
Gestão Administrativa dos Equipamentos de Saúde	7	0,08%

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 2024, foram registradas na plataforma Ceará Transparente, **16.267** solicitações, representando **16,26%** de todas as demandas registradas.

Tabela 23
Quantitativo de Solicitações 2023/2024

Ano	Total de Solicitações Ceará Transparente	Variação
2023	14.555	↑ 11,76%
2024	16.267	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Na tabela a seguir serão apresentados os 10 órgãos que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como solicitação no ano de 2023.



Tabela 24
Órgãos com maior Quantitativo de Solicitações

Órgãos	Total de Solicitações	%
SEFAZ	2.624	16,13%
CAGECE	2.399	14,75%
CBMCE	2.001	12,30%
SESA	1.821	11,19%
DETRAN	1.081	6,65%
SEDUC	639	3,93%
PMCE	575	3,53%
PEFOCE	464	2,85%
SEPLAG	300	1,84%
CASA CIVIL	299	1,84%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.3.1. Principais Assuntos

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

Tabela 25
Principais Assuntos das Solicitações

Assuntos	Total	%
Serviço de Mercadoria em Trânsito	1.212	7,43%
Certidão de Conformidade	969	5,94%
Vazamento em via Pública	922	5,65%
Tramitação de Processo Administrativo	866	5,31%
Assistência à Saúde	709	4,35%
Vistoria Técnica em Edificação	586	3,59%
Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	585	3,59%
Gestão Administrativa de Equipamentos de Saúde	497	3,05%
Fatura da CAGECE	388	2,38%
Concurso Público/Seleção	382	2,34%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.4. Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa à política ou serviço público.

No ano de 2024, foram registradas na plataforma Ceará Transparente, **59.706** reclamações, representando **59,66%** de todas as demandas registradas.

Tabela 26
Quantitativo de Reclamações 2023/2024

Ano	Total de Reclamações Ceará Transparente	Variação
2023	44.516	↑ 34,12%
2024	59.706	

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 2024.

Tabela 27
Órgãos com maior Quantitativo de Reclamações

Órgãos	Total de Reclamações	%
CAGECE	17.697	29,64%
SESA	7.289	12,21%
PEFOCE	6.028	10,10%
DETRAN	5.987	10,03%
SAP	3.024	5,06%
SEDUC	2.867	4,80%
PMCE	2.154	3,61%
SEFAZ	1.707	2,86%
CASA CIVIL	1.429	2,39%
SPS	1.428	2,39%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.4.1. Principais Assuntos

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

Tabela 28
Principais Assuntos das Reclamações

Assuntos	Total	%
Procedimento para Emissão da Carteira de Identidade (RG)	5.785	9,67%
Insatisfação com os Serviços prestados pelo Órgão	5.516	9,22%
Falta de Água	4.727	7,90%
Insatisfação com as Atividades e Procedimentos da Companhia	3.359	5,61%
Assistência Técnica à Saúde	2.620	4,38%
Fatura da CAGECE	2.580	4,31%
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	1.871	3,13%
Tramitação de Processo Administrativo	1.695	2,83%
Carteira Nacional de Habilitação - CNH	1.690	2,82%
Descumprimento de Prazos de Serviços	1.618	2,70%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Os principais assuntos apontados no ano de 2024 referente ao tipo de manifestação “Reclamação”, aponta na sua maioria procedimentos de emissão de documentação e insatisfação com os serviços prestados pelo órgão. Podemos também observar que os números de manifestações aparecem na sua maioria em relação a oferta de serviços essenciais ao cidadão.

Quanto aos assuntos da tabela acima, destacamos a seguir a que estão relacionados:

- **Insatisfação com os serviços prestados pelos órgãos:** Demora na entregue Serviço/Produto – Demora no Atendimento – Formalidades e Burocracia.
- **Conduta inadequada de servidor/colaborador:** Tratamento indevido/desrespeitoso com o público – Desídia Funcional (Negligência, Desinteresse, má vontade, outros) – Não cumprimento de horário de trabalho.
- **Tramitação de processo administrativo:** Processos diversos – Pensão – Gratificação.
- **Descumprimento de prazos de serviços:** muitas demandas relacionadas à Cagece: Religação de água – Transferência de Ligação – Substituição da chave geral.

1.5. Denúncia

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

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

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

A plataforma Ceará Transparente dispõe de um formulário específico para o registro de Denúncias de forma a estimular o cidadão a prestar todas as informações necessárias para a apuração das denúncias. No formulário, são coletadas informações tais como: órgão denunciado; data da ocorrência; local da ocorrência; percepção sobre o fato; pessoas envolvidas e evidências.

No ano de 2024, foram registradas **13.567** denúncias, representando **13,56%** de todas as demandas registradas na plataforma Ceará Transparente. Assim, observou-se

uma elevação bastante significativa dos registros de denúncias em relação ao ano anterior, como demonstrado na tabela a seguir:

Tabela 29
Quantitativo Total de Denúncias 2023/2024

Ano	Total de Denúncias Ceará Transparente	Variação
2023	9.126	↑ 48,66%
2024	13.567	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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

Tabela 30
Quantitativo Total de Denúncias por tipo de percepção

Tipo de Percepção	Total de Denúncias Ceará Transparente
Certeza	12.571
Suspeita	705
Ouvir falar	291

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Conforme apresentado na tabela acima, 92,66% dos cidadãos que apresentaram denúncias em 2024 informaram ter certeza das informações que foram prestadas.

Tabela 31
Quantitativo de Denúncias por Tipo e Resolubilidade

Tipo de Denúncia	Total de Denúncias 2023	Total de Denúncias 2024	Resolubilidade em 2024
Denúncia contra o Estado	6.515	10.543	93,43%
Denúncia para o Estado	2.613	3.024	94,41%
Sem classificação	--	--	--

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Percebemos que na tabela anterior 77,71% das denúncias são relacionadas a situações em que há relatos de ilícitos e irregularidades praticados por agentes públicos, ou seja, são demandas Contra o Estado.



Tabela 32
Órgãos com maior quantitativo de Denúncias

Denúncia contra o Estado		Denúncia para o Estado	
Órgãos	Total	Órgãos	Total
SAP	3.319	SEFAZ	546
SEDIH	2.606	PC	391
SEDUC	1.173	CBMCE	295
CGD	821	CAGECE	273
SESA	520	PMCE	230
PMCE	469	SEMACE	185
PC	281	SEDUC	100
DETRAN	157	SESA	84
CAGECE	138	ADAGRI	79
SEAS	116	DETRAN	74

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 33
Assuntos mais demandados – Denúncias “Para o Estado”

Assuntos	Total de Denúncias	%
Serviço de Fiscalização de Empresa	518	17,13%
Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos	343	11,34%
Vistoria técnica em edificação	262	8,66%
Irregularidades nas ligações de água/esgoto (ligação clandestina)	211	6,98%
Fiscalização ambiental	166	5,49%
Intensificação de policiamento	119	3,94%
Cuidado com os animais	96	3,17%
Tráfico de drogas	80	2,65%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	79	2,61%
Programa Ceará Sem Fome	67	2,22%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.5.1. Meio de Entrada

Os principais canais que os cidadãos utilizaram para registrar denúncias, no ano de 2024, foram:

Tabela 34
Quantitativo de denúncias por principais Canais de Atendimento

Canais de Atendimento	Quantidade de Denúncias	%
Formulário Eletrônico do CT	8.233	60.68%
Central de Atendimento 155	4.786	35.28%
E-mail	239	1.76%
Telefone fixo	105	0.77%
Presencial	88	0.65%
Ceará App	33	0.24%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente



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

Isso mostra a consolidação da plataforma Ceará Transparente como principal porta de entrada das possíveis irregularidades na Administração Pública Estadual observadas pelos cidadãos. Nesse tipo de manifestação, a importância desse meio de entrada é ainda mais evidente que nas demandas de ouvidoria de forma geral, em que a Central 155 voltou a ser mais utilizada para os registros em 2024.

Os tópicos a seguir apresentam as análises das denúncias do tipo “contra o Estado”.

1.5.2. 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 35
Classificação das Denúncias (Contra o Estado)

Classificação	Total de Denúncias	%
Não foi possível constatar	4.887	46.35%
Parcialmente Procedente	2.687	25.49%
Demanda Improcedente	1.974	18.72%
Demanda Procedente	665	6.31%
Aguardando Resultado de apuração	257	2.44%
Não compete ao Poder Executivo Estadual	7	0.07%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Como demonstrado na tabela acima, somando-se as denúncias classificadas como “parcialmente procedente” e “procedente” obtém-se um percentual de 44,21% das denúncias registradas Contra o Estado. Sobre essas demandas será realizado adiante um detalhamento dos assuntos abordados por elas.

As denúncias classificadas como “Não foi possível constatar”, que aparecem em maior número e percentual (46,35%), ocorrem devido a 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.

1.5.3. Principais Assuntos (Contra o Estado)

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

Tabela 36
Principais assuntos das Denúncias

Assuntos	Total	%
Conduta inadequada de policial penal	3.018	28.63%
Violação de Direitos Humanos contra pessoas em restrição de liberdade	2.588	24.55%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	1.119	10.61%
Apuração de responsabilidade disciplinar (polícia penal)	381	3.61%
Conduta inadequada de policial militar	346	3.28%
Conduta inadequada de núcleo gestor	336	3.19%
Assédio moral	332	3.15%
Conduta inadequada de professor	270	2.56%
Concurso público/seleção	225	2.13%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	215	2.04%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Percebe-se da tabela acima uma grande concentração de denúncias “parcialmente procedente” ou “procedente” em apenas 3 (três) temas, totalizando 63,79% de todas assim classificadas. Ademais, constata-se que esses temas, especialmente os 2 (dois) mais frequentes, têm forte relação com o Sistema Penitenciário e seus atores.

Discriminação dos assuntos e órgãos envolvidos

- **Conduta inadequada de policial penal:** Demandas relacionadas a desvios de condutas e de comportamentos com a prática de atos ilícitos/irregulares por parte de policiais penais no desempenho de suas funções no âmbito do sistema penitenciário. Órgãos envolvidos: SAP
- **Violação de Direitos Humanos contra pessoas em restrição de liberdade:** Demandas relacionadas a descumprimento e desrespeito aos direitos fundamentais contra pessoas em restrição de liberdade. Órgão envolvido: SEDIH.
- **Conduta inadequada de servidor/colaborador:** Demandas relacionadas a desvios de condutas e de comportamento com a prática de atos ilícitos/irregulares por parte de servidores e colaboradores no âmbito do Poder Executivo Estadual. Órgãos envolvidos: SESA, POLÍCIA CIVIL, DETRAN, SAP, SEDUC etc.
- **Apuração de responsabilidade disciplinar (polícia penal):** Demandas relacionadas a atuação da CGD como órgão correicional na apuração das demandas relacionadas a desvios de condutas e de comportamentos com a prática de atos ilícitos/irregulares por parte de policiais penais no âmbito do sistema penitenciário. Órgãos envolvidos: CGD.
- **Conduta inadequada de policial militar:** Demandas relacionadas a desvios de condutas e de comportamentos com a prática de atos ilícitos/irregulares por parte de

policiais militares no desempenho de suas funções no âmbito da segurança pública.

Órgãos envolvidos: PMCE e SSPDS.

- **Conduta inadequada de núcleo gestor:** Demandas relacionadas a desvios de condutas e de comportamentos com a prática de atos ilícitos/irregulares ou indesejáveis por parte de gestores educacionais no desempenho de suas funções no âmbito das escolas públicas estaduais. Órgãos envolvidos: SEDUC.
- **Assédio moral:** Demandas relacionadas a práticas de assédio moral no âmbito do serviço público, conduta que, de forma repetitiva e prolongada, constrange ou humilha o servidor, violando sua dignidade e causando danos psicológicos. Órgãos envolvidos: SESA, CAGECE, SEAS, DETRAN, PMCE, SEDUC, SECULT Etc.
- **Conduta inadequada de professor:** Demandas relacionadas a desvios de condutas e de comportamentos com a prática de atos ilícitos/irregulares ou indesejáveis por parte de professores no desempenho de suas funções no âmbito das escolas e universidades públicas estaduais. Órgãos envolvidos: SEDUC, UECE, URCA e UVA.
- **Concurso público/seleção:** Demandas relacionadas a irregularidades no processo do certame que comprometem a sua lisura, relacionadas a erros técnicos, fraudes e favorecimentos indevidos. Órgãos envolvidos: SEDUC, UECE, SEPLAG, ESP, SESA e SEAS.
- **Apuração e procedimentos sobre crimes diversos:** Demandas relacionadas a crimes diversificados praticados por particulares (cidadãos), que ensejam apuração e investigação por parte dos órgãos policiais e fiscalizatórios. Órgãos envolvidos: POLÍCIA CIVIL, CGD, PMCE, SSPDS, SAP, SEFAZ, SEMA, DETRAN etc.

1.5.4. Análise das denúncias dos órgãos mais demandados (Contra o Estado)

Tabela 37
Quantitativo e percentual de denúncias por órgãos mais demandados

Órgãos	Quantidade de denúncias	Percentual
SAP	3.319	31,48%
SEDIH	2606	24,72%
SEDUC	1173	11,13%
CGD	821	7,79%
SESA	520	4,93%
SOMATÓRIO	8.439	80,04%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Como pode-se observar da tabela acima, mais de 80% das denúncias típicas de Ouvidoria (Tipologia Contra o Estado) concentram-se em apenas 5 das 68 (7,35%) ouvidorias setoriais do Sistema de Ouvidoria do Ceará. O que demonstra clara necessidade de priorização de ações por parte da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado no âmbito desses órgãos e entidades.



Ademais, nota-se ainda que todos esses órgãos e entidades tratam das áreas mais sensíveis no âmbito das Políticas Públicas, quais sejam: saúde, educação e segurança. No caso da segurança pública, importante esclarecer, não em seu viés fiscalizador e preventivo (policimento ostensivo), mas sim no viés punitivo, pela natureza das atividades realizadas pela CGD.

Cabe salientar que as 3 setoriais, SAP, SEDIH e CGD, muitas vezes tratam a mesma manifestação, cada uma no âmbito de sua competência, notadamente quando a demanda envolve o tratamento das pessoas privadas de liberdade, que é a principal temática abordada nesse tipo de denúncia. Sendo a SAP, responsável direta pelo Sistema Penitenciário do Estado, a CGD, na qualidade de órgão correicional é o órgão competente para tratar as demandas que envolvam os agentes de segurança pública, já a SEDIH é a instituição promotora e defensora dos Direitos Humanos.

Já SESA e SEDUC tratam demandas no âmbito de suas missões institucionais, saúde e educação, respectivamente, principalmente abordando o assunto conduta inadequada de servidor/colaborador (ou de forma mais específica conduta inadequada de núcleo gestor e/ou de professor), no exercício de suas competências.

A seguir apresenta-se os principais assuntos das denúncias de cada um desses 5 órgãos/entidades:

Tabela 38
Quantitativo e percentual dos assuntos das denúncias da SAP

Assuntos	Quantidade de denúncias	Percentual
Conduta inadequada de policial penal	3.018	90,93%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	104	3,13%
Custódia de presos	59	1,78%
Estrutura e funcionamento de unidades prisionais e cadeias públicas	54	1,63%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	32	0,96%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Tabela 39
Quantitativo e percentual dos assuntos das denúncias da SEDIH

Assuntos	Quantidade de denúncias	Percentual
Violação de direitos humanos contra pessoas em restrição de liberdade	2.581	99,04%
Violação de direitos humanos contra crianças e adolescentes	9	0,35%



Assuntos	Quantidade de denúncias	Percentual
Conduta inadequada de servidor/colaborador	3	0,12%
Assédio sexual	2	0,08%
Violação de direitos humanos contra população de indígenas, de quilombolas, de ciganos e outras comunidades	2	0,08%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Tabela 40

Quantitativo e percentual dos assuntos das denúncias da SEDUC

Assuntos	Quantidade de denúncias	Percentual
Conduta inadequada de núcleo gestor	336	28,64%
Conduta inadequada de professor	214	18,24%
Concurso público/seleção	137	11,68%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	98	8,35%
Processo licitatório (licitação)	80	6,82%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Tabela 41

Quantitativo e percentual dos assuntos das denúncias da CGD

Assuntos	Quantidade de denúncias	Percentual
Apuração de responsabilidade disciplinar (polícia penal)	381	46,41%
Apuração de responsabilidade disciplinar (servidores polícia militar)	186	22,66%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	63	7,67%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	60	7,31%
Apuração de responsabilidade disciplinar (servidores polícia civil)	57	6,94%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Tabela 42

Quantitativo e percentual dos assuntos das denúncias da SESA

Assuntos	Quantidade de denúncias	Percentual
Conduta inadequada de servidor/colaborador	220	42,31%
Assédio moral	126	24,23%
Assistência à saúde	39	7,5%
Acúmulo indevido de cargos	16	3,08%
Assédio sexual	13	2,50%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente



Ao analisar esses quadros demonstrativos dos assuntos mais abordados nas denúncias recebidas por essas 5 instituições, rapidamente percebe-se que as setoriais SAP e SEDIH têm uma grande concentração de demandas referentes a um único tema, visto que 90,93% das denúncias da SAP são relacionadas à “Conduta inadequada de policial penal” e na SEDIH, o assunto “Violação de direitos humanos contra pessoas em restrição de liberdade” representa 99,04% das denúncias.

Já nas outras 3 setoriais, SEDUC, CGD e SESA, apesar de apresentarem em apenas 5 assuntos a grande maioria de suas demandas, mais de 70% nos 3 casos, já é possível identificar uma certa variabilidade de assuntos no topo da lista dos mais abordados. Contudo, ainda é possível identificar que ações saneadoras no âmbito dessas 5 temáticas apresentadas, resolveriam ou, no mínimo, amenizariam, cerca de 80% dos problemas dessas instituições.

Destaca-se o assunto “Concurso público/seleção” ter uma representação tão elevada na SEDUC esse ano devido à ocorrência das seleções públicas para professores para atender necessidades temporárias das Escolas Estaduais para o ano letivo de 2024.

No tocante à CGD, órgão central correicional dos órgãos do sistema de segurança pública e sistema penitenciário, tem como objetivo institucional a apuração de responsabilidade disciplinar. Nesse sentido, os principais assuntos da ouvidoria da CGD estão relacionados à postura inadequada de servidores de órgãos que estão sob sua atuação institucional, cabendo a essas instituições a adoção de ações preventivas e educativas para sanar essa problemática.

1.5.5 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 às irregularidades na administração pública.

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;

- Cumprimento dos regulamentos relacionados aplicáveis aos agentes públicos;
- Otimização de recursos públicos;
- Atuação com profissionais compromissados;
- Ampliação e melhoria na qualidade na prestação de serviços públicos;
- Ampliação de programas e projetos sociais e institucionais.

No ano de 2024, foi dada continuidade ao projeto piloto de monitoramento da quantificação de benefícios obtidos a partir da atividade de ouvidoria. O trabalho foi realizado com foco nas manifestações do tipo denúncia, pois a CGE acompanha todo o processo dessas demandas, desde o registro até a resposta final enviada ao cidadão. Foi utilizada a plataforma Ceará Transparente para o acompanhamento dos benefícios gerados, conforme fluxo definido pela Coordenadoria de Ouvidoria. Durante o ano foram monitoradas 34 denúncias pela equipe de triagem a CGE.

A seguir são listadas as principais ações adotadas que foram identificadas por meio desse monitoramento:

- Afastamento de servidor temporário (benefício não financeiro);
- Realização de vistoria em edifício em desacordo (benefício não financeiro);
- Desligamento de servidor em decorrência de acúmulo indevido de cargos (benefício não financeiro);
- Exclusão de beneficiário(a) irregular do Programa Ceará Sem Fome (benefício financeiro);
- Emissão, pela CAGECE, de uma nova fatura correta para o usuário, com o refaturamento da competência, considerando 2 vezes a média anterior (benefício não financeiro);
- Autuação do contribuinte (benefício financeiro);
- Adequação na prestação de serviço (benefício não financeiro);
- Desenquadramento de MEI e reenquadramento para Microempresa (benefício financeiro);
- Lavratura de Termo de Embargo, pela SEMACE, para a paralização imediata de atividade irregular de uma empresa em funcionamento sem licença ambiental e que não realizou a regularização da atividade, conforme notificação emitida anteriormente (benefício não financeiro).

Seção III Célula da 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 07h às 20h e atua como um canal de fácil acesso ao cidadão, se fortalecendo como suporte para o governo, frente às demandas da sociedade, recebendo demandas por meio do tri-dígito 155 e pelo cidadão on-line, acolhendo as manifestações de ouvidoria e solicitações de informação.

Ao longo de seus 17 anos a serviço do cidadão cearense, a Central 155, por meio de seus profissionais, atendeu mais de 1,65 milhões de ligações. Só no último ano de 2024, foram 214.290 atendimentos, que resultaram no registro de 33.529 manifestações de ouvidoria, 70.074 acessos a informação e 7.266 consultas.

Ampliando as suas atividades institucionais e contribuindo para o fortalecimento da participação social, a Central de Atendimento 155 participou da aplicação das avaliações dos serviços públicos realizadas pela CGE, em parceria com Ipece e demais órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. No ano de 2024, a equipe da Central 155 aplicou as pesquisas de satisfação em 03 (três) serviços, quais sejam:

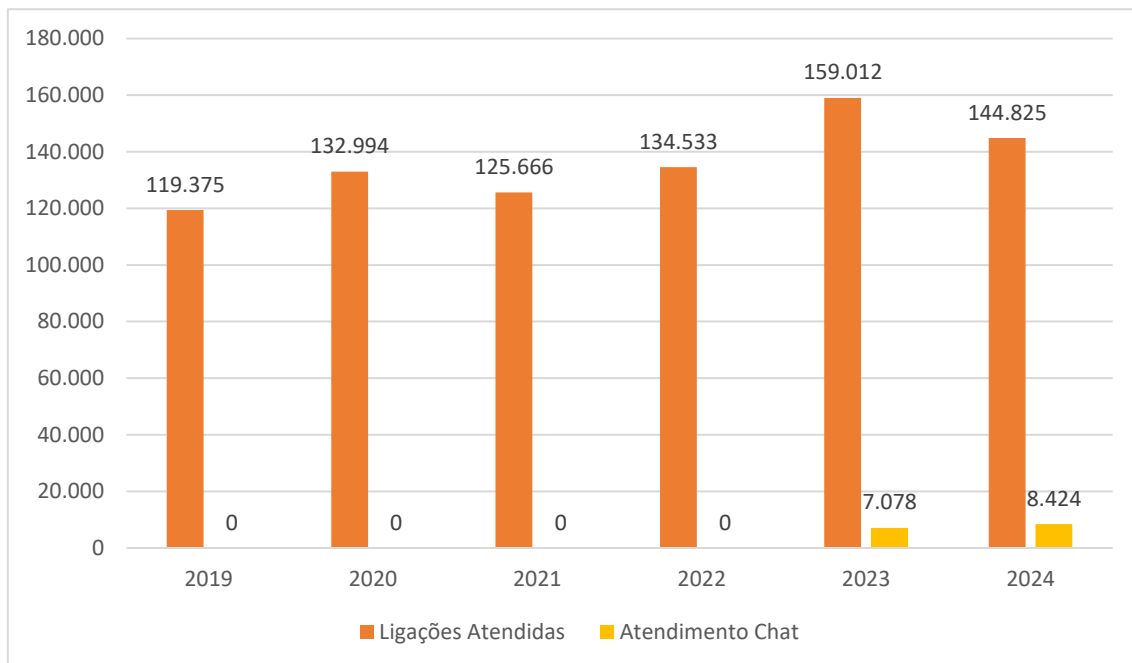
- Avaliação de Serviço, na perspectiva do cidadão, com significância estatística, com os usuários dos serviços da Casa de Cuidados, gerenciada pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH);
- Avaliação de Serviço, na perspectiva do cidadão, com significância estatística, com os Usuários dos serviços dos Hospitais gerenciados pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH);
- Avaliação de Serviço, na perspectiva do cidadão, com significância estatística, com os Usuários dos serviços das UPA's gerenciadas pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH).

Com o objetivo de alinhar as informações inerentes aos serviços ofertados pelo governo do estado, no ano de 2024, a Célula da Central de Atendimento 155, em parceria com a Célula de Gestão de Ouvidoria, participou de treinamentos e reuniões com as Ouvidorias Setoriais tais como: Polícia Civil, SPS, PEFOCE, SEDIH, UVA, Casa Civil, Secretaria das Cidades e CBMCE.

1. Central de Atendimento em números

Nesse tópico serão apresentados os números referentes aos atendimentos prestados pela Central 155 por meio de ligações e a ferramenta cidadão online.

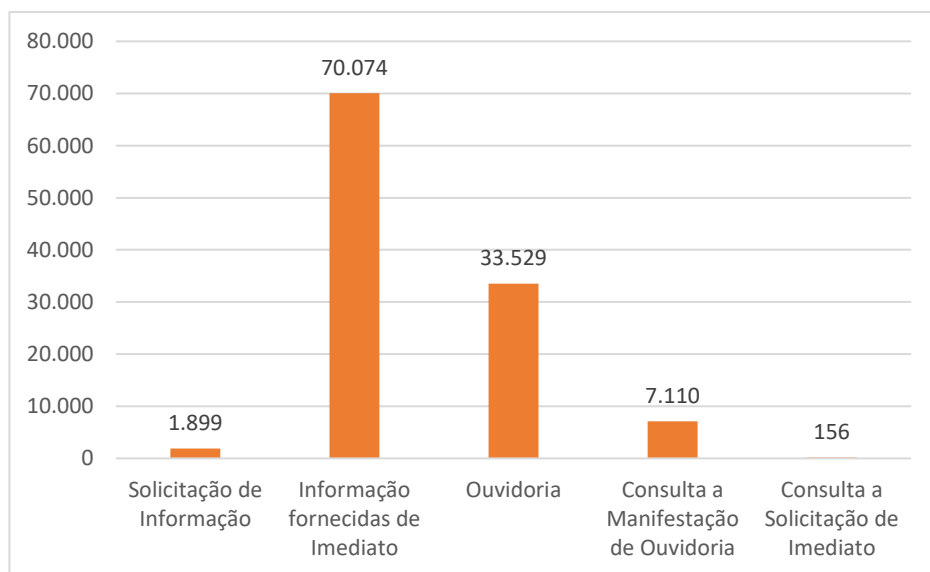
Gráfico 4
Atendimento Central 155



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

Em relação aos registros de demandas, segue no gráfico abaixo o quantitativo de demandas atendidas pela Célula da Central 155 em 2024:

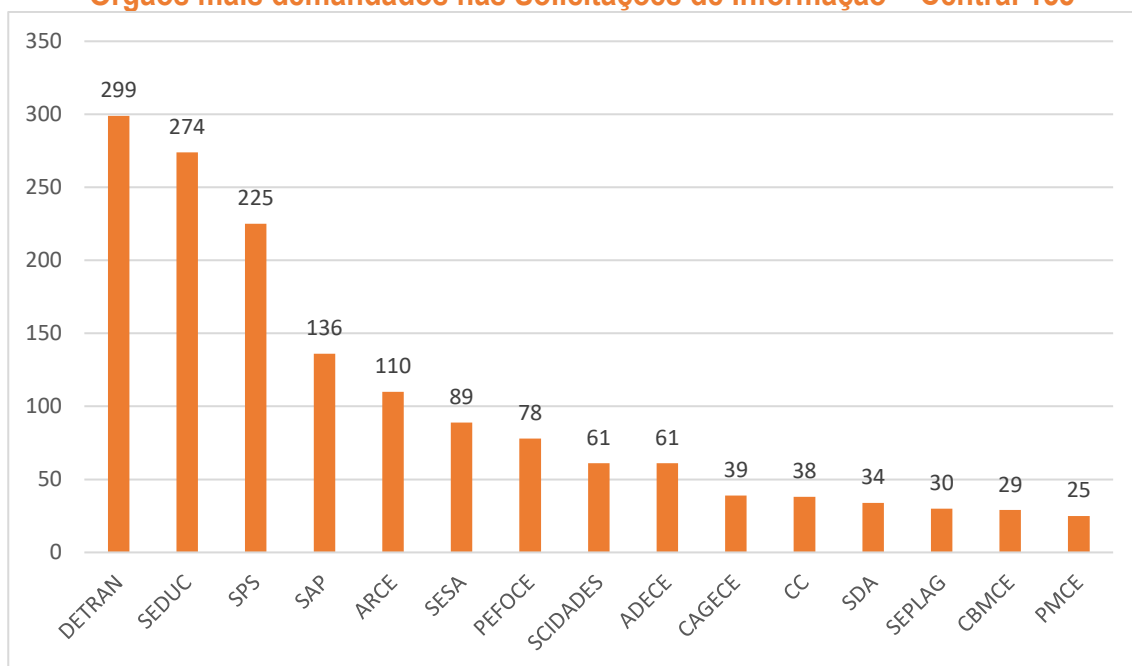
Gráfico 5
Demandas Central 155



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

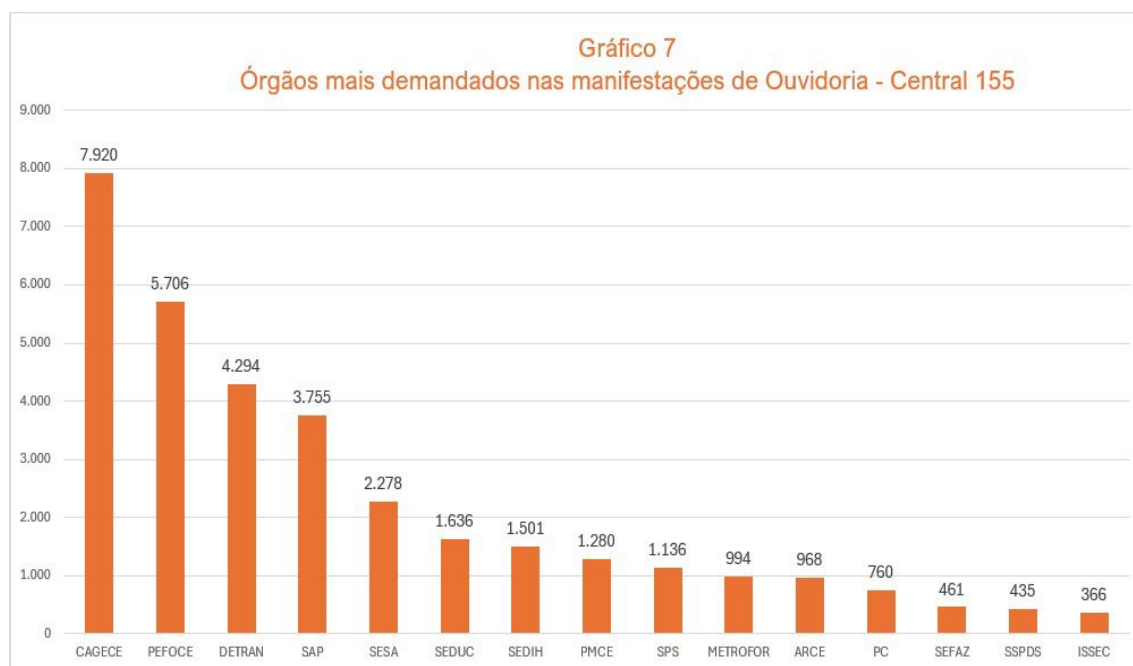


Gráfico 6
Órgãos mais demandados nas Solicitações de Informação – Central 155



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Gráfico 7
Órgãos mais demandados nas manifestações de Ouvidoria – Central 155



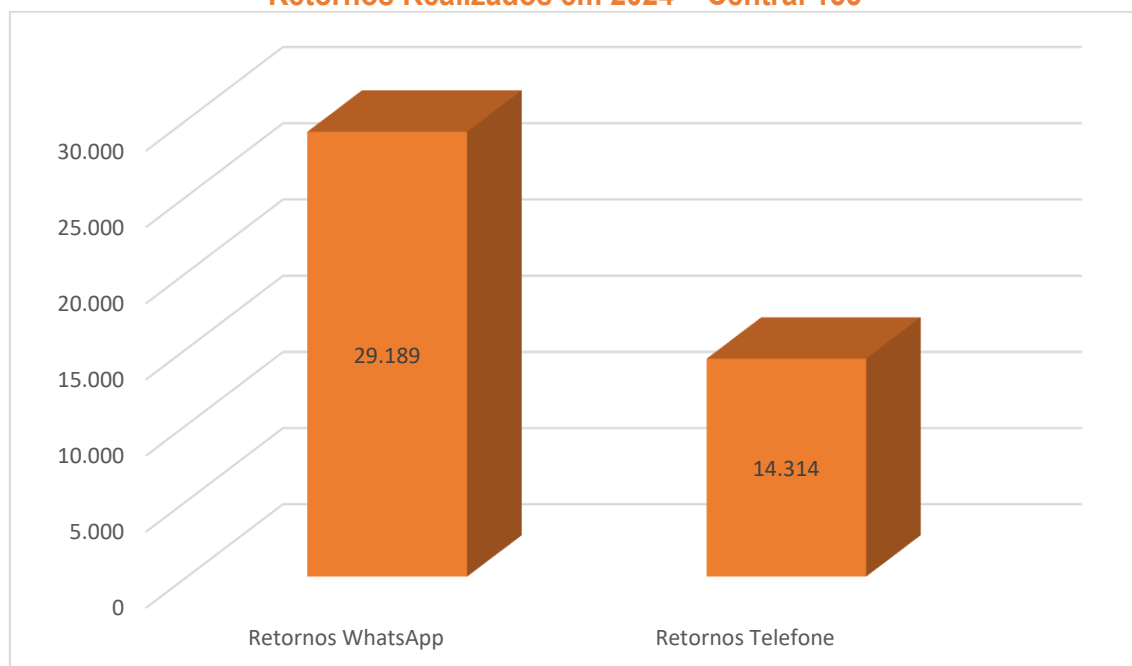
Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Ao realizar o registro da demanda, o cidadão opta o meio que deseja receber a sua resposta, pode ser das formas; presencial, internet, e-mail, WhatsApp ou Telefone.

A Central 155 é responsável por fornecer as respostas tanto via telefone, como via WhatsApp.

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

Gráfico 8
Retornos Realizados em 2024 – Central 155



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

A Central 155 também fornece informações e orientações gerais acerca dos programas de governo, e para isso mantém comunicação frequente com os órgãos e entidades estaduais para melhor atender ao cidadão. Destacamos abaixo os programas de governo e assuntos mais demandados e atendidos pela Central de Atendimento 155 no ano de 2024:

- Ceará sem Fome (SDA e SPS) - 17.584;
- Mais Infância Ceará (SPS) - 7.213;
- Carteira de Identidade Nacional (PEFOCE) - 6.688;
- Vale Gás (SPS) - 5.825.
- Entrada Moradia (SCIDADES) - 2.725;
- Ceará Credi (SDE) – 836;
- CNH popular (DETRAN) – 635;
- Pé de Meia (SEDUC) – 468;
- Agenda do Caminhão do Cidadão (SPS) - 424;
- Carteira de Estudante Macrorregião – Vai e Vem (ARCE) - 381;
- Pet Móvel e Vet + Ceará (SEPA) – 267;

CONSIDERAÇÕES FINAIS, ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

O Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2024 é uma ferramenta para a tomada de decisão gerencial. Nele se encontram informações e dados que possibilitam avaliar os serviços e produtos públicos.

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

Nesse sentido, foram apresentados no relatório os dados qualitativos e quantitativos referentes às ouvidorias setoriais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

O Relatório de Gestão Consolidado é um instrumento gerencial onde podemos perceber o desempenho das Ouvidorias Setoriais, suas realizações e ações ao longo do ano.

Considerando a Portaria n.º 08/2025 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 2024, apresenta, a seguir, orientações a serem analisadas, bem como recomendações em que devem ser traçados planos de ações para acompanhamento no Sistema Integrado de Controle Interno - AVIA, pela gestão dos órgãos e entidades estaduais.

ORIENTAÇÕES

PARA: ADECE, ARCE, CASA CIVIL, CASA MILITAR, CEASA, CEE, CGE, CEGÁS, COGERH, DETRAN, EGP/CE, ESP/CE, ISSEC, JUCEC, METROFOR, PC, PGE, PM, SAP, SDE, SEDIH, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEM, SEMA, SEMACE, SEPA, SEPLAG, SESPORTE, SET, SETUR, SOP, SOHIDRA, SPS, SSPDS, UECE, URCA e VICEGOV.
(índice de satisfação menor que 67%)

Orientação 01 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.



Para: SOP (orientação não implementada em 2023 e em 2024)

Orientação 02 – Proporcionar, nas unidades descentralizadas, interlocutores de ouvidoria com o objetivo de dar maior celeridade ao tratamento e à apuração das manifestações encaminhadas pela ouvidoria setorial

Para: URCA e UVA (orientação não implementadas em 2023 e 2024)

Orientação 03 – Divulgar os canais de participação e missão da ouvidoria aos usuários (docentes e discentes) das universidades, durante a realização dos cursos presenciais e EAD, na abertura ou no encerramento, e, dentro das possibilidades, incluir no material didático, orientando também o professor sobre essa divulgação.

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

Orientação 04 - Elaborar procedimentos internos e um plano de ação com o objetivo de dar celeridade ao tratamento de denúncias respondidas parcialmente .

Para: FUNECE

Orientação 05: Criar a sub-rede de ouvidorias internas sob a coordenação da Ouvidoria Setorial da FUNECE, no âmbito dos 07 (sete) Campus Universitários, em atendimento à Resolução nº 1504/CONSU/UECE, de 19 de agosto de 2019.

RECOMENDAÇÕES

As implementações das recomendações emitidas serão monitoradas pelo sistema Avia.

Para: CASA MILITAR, CEARAPAR, CEARAPREV, CEASA, COGERH, PEFOCE, SDE, SECITECE, SECULT, SEINFRA, SEPA, SESA, SOHIDRA, SEDUC, SPA, SUPESP, UECE, URCA, UVA, VICEGOV (resolubilidade abaixo de 94%).

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

Para: CEGÁS e UVA

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

Para: CBMCE, CGD e METROFOR

Recomendação 03: Incluir a Ouvidoria Setorial na estrutura organizacional do órgão/entidade, na qualidade de órgão de assessoramento, vinculada diretamente à direção superior, conforme prevê o disposto no Art. 14, §7º, do Decreto 33.485/2020.

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 2024, 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 07/2025, que disciplina os critérios para a Emissão de Orientações e Recomendações pela CGE;
- Portaria nº 08/2025, que disciplina os critérios de avaliação das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo.
- Instrução Normativa nº01/2020, estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial.
- Instrução Normativa nº02/2023, estabelece procedimento e critérios para o tratamento e o encaminhamento das denúncias.