

OFÍCIO SEEXEC-PGI Nº /2022

Fortaleza, 08 de fevereiro de 2022

Excelentíssimo Senhor

ALOÍSIO BARBOSA DE CARVALHO NETO

Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral

Centro Administrativo Gov. Virgílio Távora – Cambéba

60.839-900 – Fortaleza / CE

Assunto: Encaminha Relatório Anual de Ouvidoria da Casa Civil

Senhor Secretário,

Com saudações cordiais, e para efeito do que prescreve o Decreto Estadual nº 33.485/2020 encaminhamos a Vossa Excelência, em anexo, o relatório anual de Ouvidoria da Casa Civil, referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

Sendo o que se nos apresenta para o momento, renovamos protestos de elevada estima e consideração, colocando-nos à disposição para eventuais informações que se fizerem necessárias.

Atenciosamente,



Francisco José Moura Cavalcante

SECRETÁRIO-EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

CASA CIVIL



Relatório de Gestão de OUVIDORIA 2021

Período de 01/01/2021 a 31/12/2021



EXPEDIENTE

Direção Superior:

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CASA CIVIL

Francisco das Chagas Cipriano Vieira

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA (CC)

Francisco José Moura Cavalcante

SECRETÁRIA EXECUTIVA DE COMUNICAÇÃO, PUBLICIDADE E EVENTO

Carmem Silva de Castro Cavalcante

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE ACOMPANHAMENTO DE PROJETOS ESPECIAIS

José Flávio Barbosa Jucá de Araújo

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE REGIONALIZAÇÃO E MODERNIZAÇÃO

Célio Fernando Bezerra Melo

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Camila Moreira Rocha Rios

RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

Estefânia da Silva Pinho

OUVIDOR SUBSTITUTO

Manuela Esteves de Carvalho Lira

COLABORADORES:

Cristiane Figueiredo Almeida Castro de Gois

Masor Costa Matos



1. INTRODUÇÃO

O ouvidor defende os direitos e os interesses do cidadão dentro da instituição. Recebe, avalia e encaminha as demandas, buscando soluções, observando rigorosamente, as determinações legais relativas ao sigilo dos usuários. Nesse sentido, todos os temas da Ouvidora da Casa Civil serão tratados em breves tópicos, discorrendo-se resumidamente as intenções, decisões e ações empreendidas pela setorial com o propósito de responder e atender a contento as demandas enviadas pelo cidadão. Assim, teremos uma visão geral dos esforços empreendidos pelo setor no sentido de proporcionar maior aprimoramento e eficiência aos serviços de competência da instituição e de consolidação da gestão participativa com a administração superior e demais setores internos.

Regulamentada pelo Decreto Estadual Nº 30.938/2012, a Rede de Ouvidoria tem um papel relevante no processo de comunicação e aproximação entre o cidadão e a administração pública, principalmente quando aquele necessita expressar seu entendimento de postulação, de denúncia, de satisfação ou insatisfação em relação aos serviços que lhe são prestados pelo Governo do Estado. A Rede é formada por órgãos (setoriais) pertencentes à Estrutura Administrativa do Poder Executivo do Estado do Ceará e tem a coordenação da ilustrada Controladoria e Ouvidoria do Estado – CGE. Dentre as setoriais, destaca-se a CASA CIVIL, cujas competências encontram-se dispostas na Lei Estadual Nº 14.868, de 25 de janeiro de 2011 e Decreto nº. 30.800, de 30 de dezembro de 2011, e tem como missão ***“Prestar Assessoria Superior ao Governador do Estado e colaborar para que as ações do Governo sejam implementadas e conhecidas pelos cidadãos, contribuindo para a otimização da gestão estadual e a melhoria da qualidade dos serviços ofertados ao cidadão.”***

Dentre os canais facilitadores de atendimento e comunicação entre o cidadão e a ouvidoria, encontramos: **Telefone:**155 (ligação gratuita), **Site:** www.cearatransparente.ce.gov.br; **Rede Sociais:** www.facebook.com/cgeceara, **Twitter:** twitter.com/cgeceara, **Facebook:** /CGECeara e **E-mail:** ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br, por **Carta** ou **pessoalmente** nas sedes das setoriais.

Por meio do Ceará Transparente as manifestações (solicitação de serviços, denúncias, reclamações, dúvidas, elogios, sugestões, críticas, opiniões, comentários, outros) do cidadão são recebidas e distribuídas à setorial competente, onde são devidamente tratadas e respondidas. No cumprimento dos Arts. 8º e 9º do Decreto Estadual Nº 30.474, de 29 de março de 2011, a setorial Casa Civil apresenta o seu **Relatório Anual** com um quadro geral do resultado de atuação das atividades por ela desenvolvidas e apresenta a resolução das demandas recebidas no período compreendido entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

Com efeito, o relatório será dividido em seções, abordando os seguintes temas: Providências Quanto às Recomendações do Relatório de Gestão do Exercício Anterior, Análise das Manifestações de Ouvidoria do Período, incluindo: Análise das Manifestações/Ouvidoria em Números (Meio de Entrada, Tipologia, Assuntos e subassuntos, Manifestações por Unidade, Resolutividade, Município, Tempo Médio de Resposta, Pesquisa de Satisfação), Providências Quanto às Principais Manifestações do Período, Comprometimento com as Atividades da Rede de Ouvidorias, Ações e Projetos Inovadores Propostos, Boas Práticas, Atuação Junto à Gestão do Órgão/Entidade, Considerações Finais, Sugestões e Recomendações, Pronunciamento do Dirigente do Órgão/Entidade.

2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Todas as orientações serão devidamente seguidas e cumpridas no ano de 2022 dentro do planejamento das atividades da Casa Civil, de acordo com as exigências da CGE.

Orientação 01 - Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente (...)

Orientação 02 - Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016) (...)





Orientação 03 – Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial (...)

Orientação 04 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo (...)

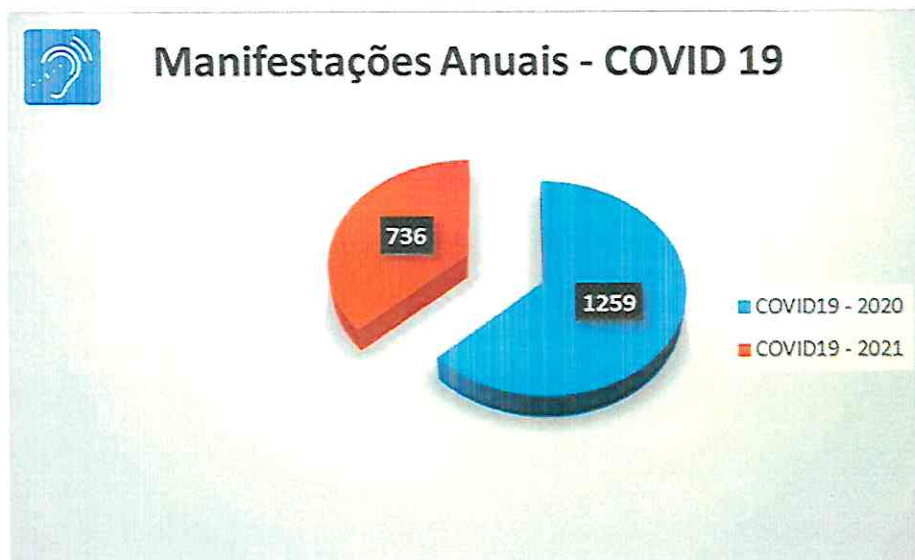
Orientação 09 - Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade (...)

Orientação 10 - Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário (...)

3. COVID 19

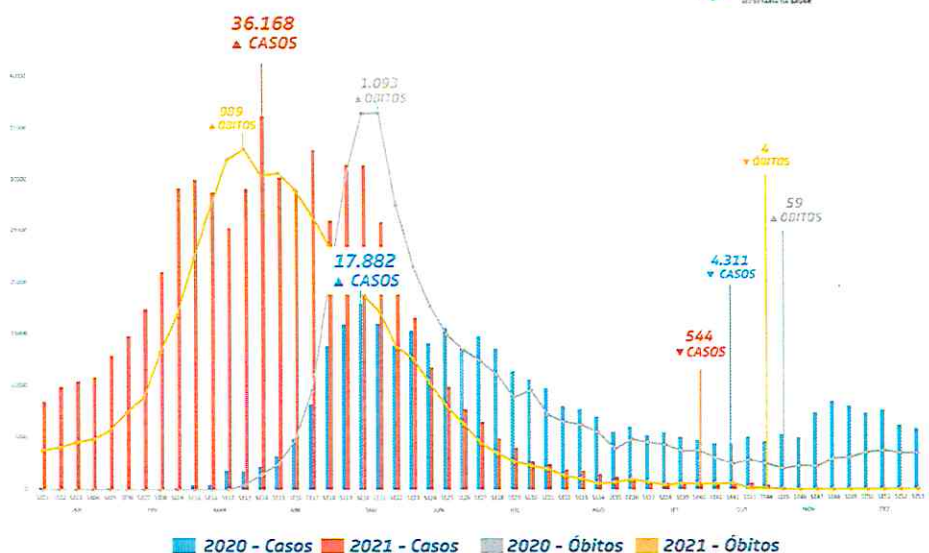
No ano de 2020, percebe-se um aumento considerável dos números das manifestações de Ouvidoria da Casa Civil referente ao Covid, totalizando 1.259 manifestações. Já em 2021, as manifestações referentes ao Covid caíram consideravelmente registrando um total de 736.

Esses dados confirmam que a vacinação contra a **Covid-19**, independente do imunizante disponível, contribuíram radicalmente para reduzir o número de casos graves, internações e mortes causadas pela doença.



Fonte: Ceará Transparente

EVOLUÇÃO ÓBITOS E CASOS 2020 X 2021 NO CEARÁ



A eficácia da vacina em doenças contagiosas está comprovada há décadas. Com a Covid-19 não seria diferente. Apesar do tempo exíguo para o desenvolvimento dos imunobiológicos, sempre acreditamos que o avanço da vacinação seria um divisor de águas para o enfrentamento da pandemia no Brasil, que é referência mundial nas campanhas de imunização, e para o controle da doença.





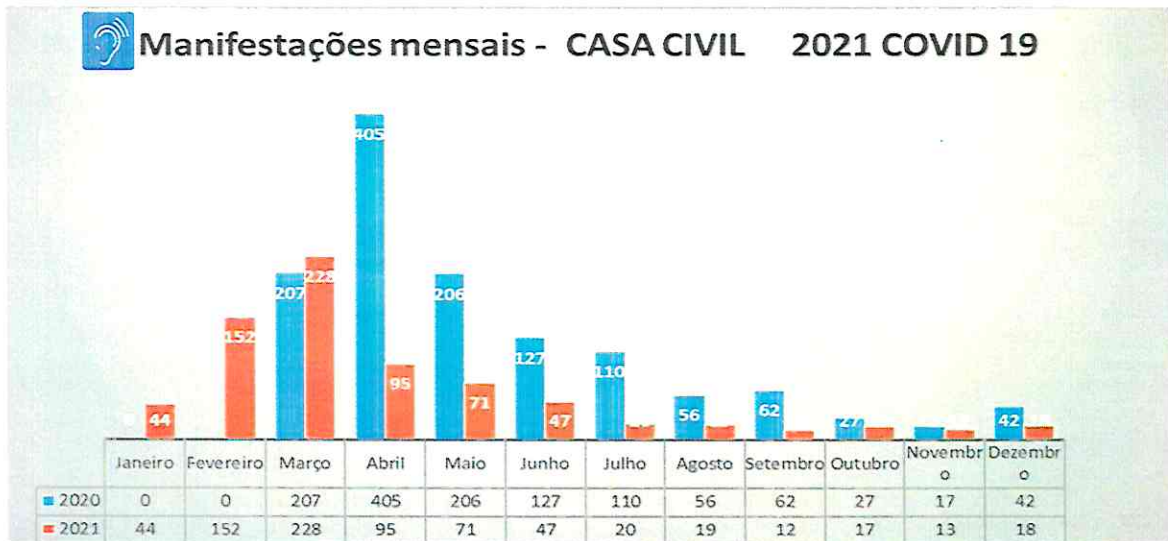
O gráfico acima, desenvolvido pela Secretaria Executiva de Vigilância e Regulação (Sevir) da Secretaria de Saúde do Estado (SESA), também comprova a eficácia da vacina. Foram cruzados os números de casos e óbitos confirmados por Covid-19 no Ceará em cada uma das 53 Semanas Epidemiológicas de 2020 e 2021. Os números mostram que o primeiro semestre deste ano é quando há o pico mais substancial da pandemia, com maior número de óbitos e casos.

Entretanto, no segundo semestre, mesmo com mais variantes de preocupação circulando no Estado, menos restrições de isolamento social e com a retomada das atividades econômicas e de lazer, algum fator fez os indicadores caírem para níveis mais baixos do que os observados em 2020 – entre os meses de julho e novembro. O motivo, evidentemente, é a vacinação de mais de 6,6 milhões de cearenses com a primeira dose e 5,3 milhões com imunização completa (segunda dose ou dose única), conforme mostra o gráfico.

No momento em que a campanha de vacinação contra a doença foi universalizada, em maio, após as fases de grupos prioritários, a velocidade da imunização foi impulsionada, garantindo um controle maior da pandemia no Estado. Os dados do gráfico mostram, por exemplo, que, no momento mais controlado do segundo semestre de 2020, os casos estavam em 4.311 por semana; em 2021, esse número caiu para 554 casos. A mesma diminuição é observada nos óbitos. A semana mais controlada do segundo semestre do ano passado teve 59 mortes. Na de 2021, somente quatro.

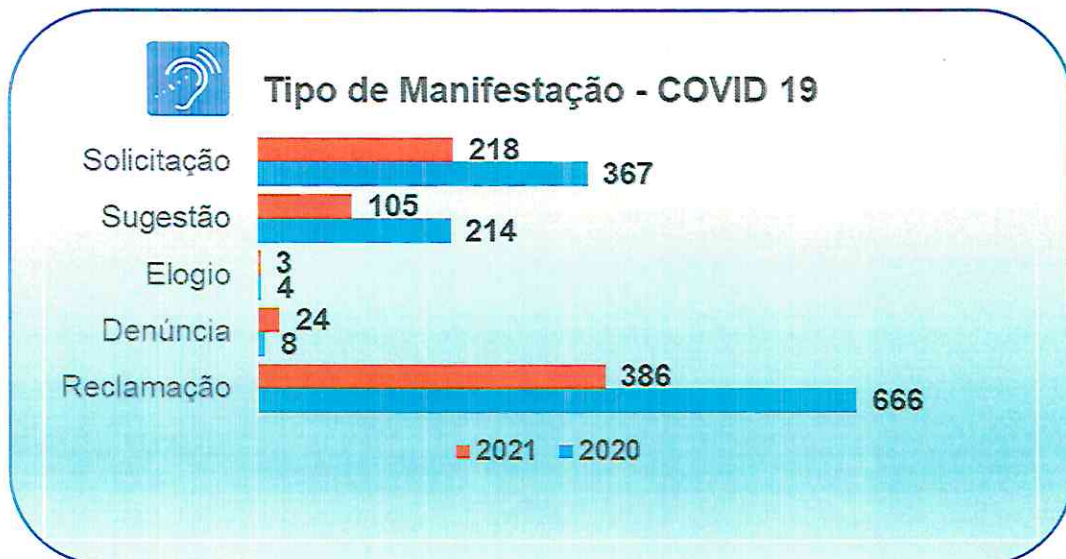
3.1 Manifestação / mês covid 19

Já o gráfico abaixo, mostra a quantidade das manifestações de Covid mês a mês tanto em 2020, como em 2021. Em 2020, nota-se que no mês de abril foram registradas 405 manifestações referente ao Covid. Já em 2021, o mês de março apontou o maior registro com 228 manifestações.



Fonte: Ceará

3.2 Manifestação /tipo /covid 19



Fonte: Ceará Transparente

Nota-se que a **reclamação** foi recorrente com a maioria dos casos de manifestações no assunto COVID. Destaque também para o número de **denúncias** aqui registradas. Em 2021 foram muitas manifestações enfatizando o descumprimento do decreto estadual, principalmente em bares de bairros mais



periféricos. O funcionamento de feiras, igrejas e festas, de forma ilegal também foram bastante denunciados. Ressaltamos ainda que todos os descumprimentos aos decretos, publicados no Diário Oficial do Estado, foram comunicados ao CIOPS através do telefone 190, bem com a Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS).

As **solicitações** aumentaram devido aos serviços e ajudas do Governo prestadas à sociedade, com o intuito de diminuir os danos e prejuízos que a pandemia trouxe à cidade e ao Estado. Podemos citar o vale gás, o pagamento das contas de água e luz, o auxílio emergencial aos profissionais de eventos, entre outros.

Pode-se concluir que a excepcionalidade do cenário atual se revelou inédita e, particularmente grave na história recente da humanidade. A pandemia teve proporções globais e repercutiu fortemente em todos os setores do país e do mundo.

Portanto, vale ressaltar que, mesmo com a queda do número de mortes, medidas têm ainda tem sido adotadas pelas autoridades públicas brasileiras, na tentativa de conter os avanços da Covid-19: leis, decretos legislativos, medidas provisórias e outros normativos buscam enfrentar essa situação de emergência em saúde pública, não sendo exclusividade do Governo Estadual do Ceará, porém uma preocupação constante do Governador Camilo Santana, que não mediu esforços para conter a disseminação do vírus.

3.3 Assuntos mais demandados covid 19

Os cinco assuntos mais relevantes no que se refere ao Covid foram: ações de prevenção e combate ao coronavírus (259), descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privado, insatisfação com as ações e medidas adotadas pelo Governo do Estado, plano de retomada das atividades econômicas, vacinação covid 19(plano, calendário, grupos e etapas).

Nota-se no gráfico abaixo, o assunto **descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados** foi o assunto mais demandado com 259 manifestações. Enfatizamos que todos os descumprimentos aos decretos,





publicados no Diário Oficial do Estado, foram comunicados ao CIOPS através do telefone 190, bem com a Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS).

Com o intuito de facilitar ainda mais o acesso da população aos serviços oferecidos pela segurança pública, o aplicativo 190 Ceará, criado em 2017 pela Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS), inovou e lançou novas funcionalidades voltadas ao combate à criminalidade, e tudo ao alcance das mãos.

O aplicativo conta com opções de registros para denúncias acerca do descumprimento do Decreto Estadual nº 33.519, que estabelece medidas de combate à pandemia do novo coronavírus (Covid-19) em todo o Estado. O app traz ainda um link fácil para acessar a Delegacia Eletrônica e registrar Boletim de Eletrônico de Ocorrência (BEO). O serviço já está disponível para ser utilizado e pode ser baixado nas lojas virtuais dos sistemas operacionais Android ou iOS.

O dispositivo tem como função permitir ao cidadão uma agilidade no processo de comunicação de uma ocorrência policial ou bombeirística. Utilizando um aparelho móvel com acesso à internet, o cidadão aciona o 190 e cria ocorrências relacionadas a roubo, disparo de arma de fogo e incêndio, sem precisar passar pelo atendimento telefônico. Após os dados serem registrados no app, eles são enviados para o Núcleo de Despacho da Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança (Ciops) da SSPDS.

<i>Assunto</i>	<i>Sub assunto</i>	<i>Quantidade</i>
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	259
CORONAVÍRUS (COVID 19)	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVAD	200
CORONAVÍRUS (COVID 19)	INSATISFAÇÃO COM AS AÇÕES E MEDIDAS ADOTADAS PELO GOVERNO DO ESTADO	72
CORONAVÍRUS (COVID 19)	PLANO DE RETOMADA DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS/REABERTURA DO COMÉRCIO E DE ATIVIDADES DIVERSAS	45



CORONAVÍRUS (COVID 19)	VACINAÇÃO COVID 19 (PLANO, CALENDÁRIO, GRUPOS E ETAPAS)	39
CORONAVÍRUS (COVID 19)	ORIENTAÇÕES GERAIS (PREVENÇÃO E PLANO DE CONTINGÊNCIA)	28
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AUXÍLIO FINANCEIRO PARA OS PROFISSIONAIS DO SETOR DE EVENTOS	15
CORONAVÍRUS (COVID 19)	VACINAÇÃO COVID 19 (IRREGULARIDADES NO PROCEDIMENTO DE VACINAÇÃO. EX: GRUPOS PRIORITÁRIOS E ETAPAS)	15
CORONAVÍRUS (COVID 19)	ISENÇÃO DE FATURAS DA CAGECE E SUSPENSÃO DA TARIFA DE CONTINGÊNCIA	15
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES PARA SERVIDORES PÚBLICOS (HOME OFFICE, SUSPENSÃO DE FÉRIAS, ETC)	10
CORONAVÍRUS (COVID 19)	PASSAPORTE DE VACINAÇÃO	8



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

<i>Assunto</i>	<i>Sub assunto</i>	<i>Quantidade</i>
<i>CORONAVÍRUS (COVID 19)</i>	ISENÇÃO NA CONTA DE ENERGIA	8
<i>CORONAVÍRUS (COVID 19)</i>	FUNCIONAMENTO DE ESCOLAS E PROCEDIMENTOS ESCOLARES - AULA PRESENCIAL	7
<i>CORONAVÍRUS (COVID 19)</i>	PROGRAMA ESPECIAL DE ALIMENTAÇÃO ESTUDANTIL	7
<i>CORONAVÍRUS (COVID 19)</i>	GRATIFICAÇÃO COVID	2
<i>CORONAVÍRUS (COVID 19)</i>	AUXÍLIO CESTA BÁSICA	1
<i>CORONAVÍRUS (COVID 19)</i>	FUNCIONAMENTO DE ESCOLAS E PROCEDIMENTOS ESCOLARES - AULA ON-LINE	1
<i>CORONAVÍRUS (COVID 19)</i>	FUNCIONAMENTO DE ESCOLAS E PROCEDIMENTOS ESCOLARES - AULA REMOTA	1
<i>CORONAVÍRUS (COVID 19)</i>	LEITOS DE UTIS	1
<i>CORONAVÍRUS (COVID 19)</i>	VALE GÁS DE COZINHA	1
<i>CORONAVÍRUS (COVID 19)</i>	INFORMAÇÃO SOBRE CASOS CONFIRMADOS (ESTATÍSTICA)	1



4. OUVIDORIA EM NÚMEROS

4.1 Total de manifestações por período

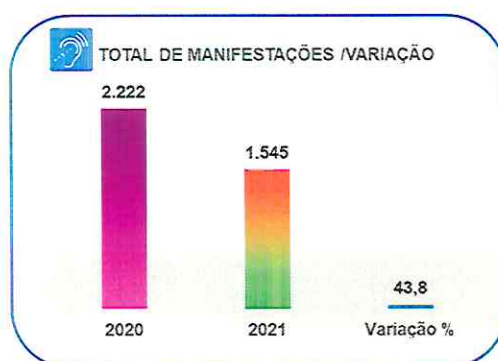
O gráfico abaixo mostra que o período de 2020 foi o de maior número de manifestações registradas no Sistema de Transparência da Casa Civil. Desse total de 2.222, 1.259 foram relacionadas ao Covid, dados já discorrido acima. Verifica-se um aumento considerável das demandas de 2019 para 2020. Já em 2021, quando o Governo do Estado começa a controlar a situação da pandemia, os números já apresentam queda, apresentando uma variação de 43,8% (tabela3.3)



4.2 Total de manifestações do mês/variação

Total de manifestações /variação

2020	2021	Variação %
2.222	1.545	43,8



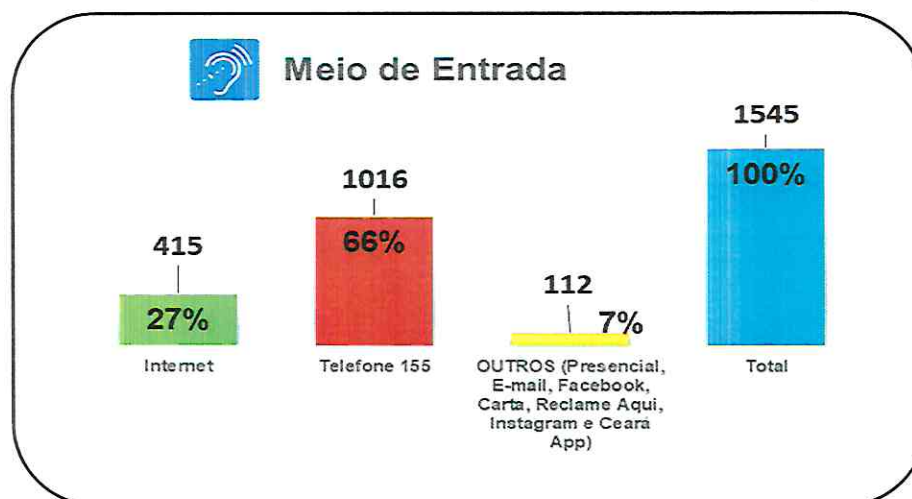
Fonte: Ceará Transparente

Destaque considerável das manifestações em 2020, totalizando 2.222 pela setorial Casa Civil, onde se observa uma variação de 43,8% em relação ao mesmo período do ano passado. Essa queda deve-se a diminuição de casos e mortes por conta do coronavírus que teve início em meados de março de 2020 (pandemia).

4.3 Total de manifestações por meio de entrada

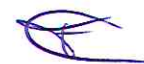
Os meios de entrada em 2020, também aumentaram consideravelmente. Isso mostra a maior participação do cidadão com a ouvidoria e com as questões da sociedade de forma geral. O meio de entrada mais usado em 2020 foi o telefone, através da Central 155 com um total de 1.511 manifestações. Em seguida, aparece a internet com 621 manifestações. Já em 2021, foram 1016 manifestações registradas por telefone e 415 pela internet.





Fonte: Ceará Transparente

Meio de Entrada			
DESCRIÇÃO	2020	2021	VARIAÇÃO
TELEFONE	1	0	-100%
INTERNET	621	415	-33,17%
PRESENCIAL	2	1	-50%
EMAIL	36	92	155,55%
FACEBOOK	23	1	-95,65%
CARTA	1	2	100%
TELEFONE 155	1511	1016	-32,75%
RECLAME AQUI	1	3	200%
INSTAGRAM	17	2	-88,23%
TWITTER	5	0	-100%
CEARÁ APP	4	13	225%
TOTAL	2222	1.545	-30,46%

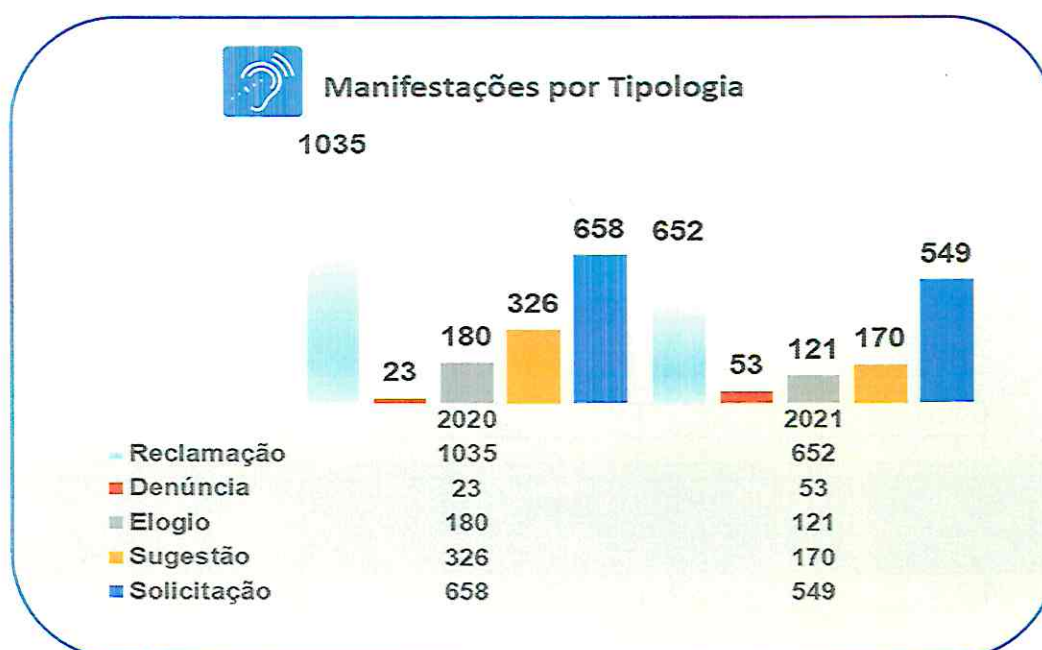


4.4 Tipo de manifestação

Na tipologia, as reclamações aparecem como as mais frequentes. Em 2020, foram 1035 manifestações. Já em 2021 foram 652. Em seguida aparecem as solicitações. Em 2020, foram registradas 658 manifestações do tipo solicitação. Já em 2021, 549, também apresentando queda.

Essa queda está relacionada com muitas decisões tomadas pelo Governador Camilo Santana através dos decretos de isolamento social com o objetivo de minimizar os efeitos da Covid-19 no Estado, obedecendo a critérios técnicos, sanitários e epidemiológicos.

Vale ressaltar que o plano responsável pelas atividades econômicas e comportamentais do Estado do Ceará foi elaborado pelo Grupo de Trabalho Estratégico, envolvendo o Poder Executivo, setor produtivo, sociedade civil e, como observadores, Ministério Público Federal, Ministério Público Estadual e Ministério Público do Trabalho.

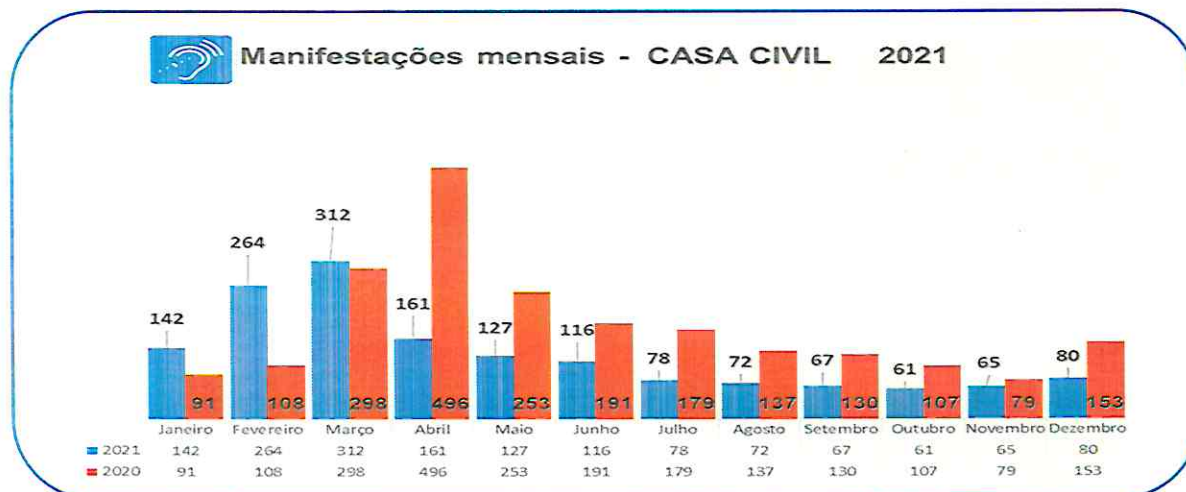


Fonte: Ceará Transparente



4.5 Total de manifestações por mês

Em 2020, o mês de abril disparou com o maior número de manifestações, se compararmos com 2021. Em seguida aparece o mês de março, com 298 manifestações em 2020 e 312 em 2021.



Fonte: Ceará Transparente

4.6. Total de manifestações por assunto

Em 2020 e 2021 os assuntos mais demandados foram relacionados ao coronavírus. Desde o final do ano de 2019, o mundo se voltou para a cidade chinesa de Wuhan, onde apareceram os primeiros casos de Covid-19, e a partir de então assistimos à disseminação do vírus em vários países. No início de 2020, foram diagnosticados os primeiros casos no Brasil, a partir daí o vírus se espalhou e várias providências foram tomadas a nível federal, estadual e municipal, à medida que os casos passaram a ser notificados.

Chegando ao Ceará, o Governador do Estado publicou o Decreto de nº 33.510, de 16 de março de 2020, e desde então surgiram outros subsequentes, os quais determinaram diversas restrições sociais à população cearense, desde o isolamento social, até a medida mais extrema, que foi o “*lockdown*”.

Vale reforçar que o Ceará reforçou o seu sistema público de saúde para garantir atendimento às pessoas infectadas pelo novo coronavírus. O Estado investiu na

reestruturação do sistema de saúde, aquisição de equipamentos e insumos para enfrentamento ao coronavírus no estado.

Manifestações por tipo/ assunto

Assunto	Quantidade	Porcentagem
CORONAVÍRUS (COVID 19)	736	47,64%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	113	7,31%
PROGRAMAS E PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO	109	7,06%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	92	5,95%
ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO	85	5,50%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	58	3,75%
MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	57	3,69%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	41	2,65%
REAJUSTE SALARIAL	41	2,65%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	21	1,36%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	21	1,36%
INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	17	1,10%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	12	0,78%
DIÁRIO OFICIAL (DOE)	12	0,78%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	11	0,71%
APOIO ÀS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA SOCIEDADE CIVIL	10	0,65%
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	9	0,58%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	9	0,58%
AUDIÊNCIA COM O GOVERNADOR	8	0,52%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	8	0,52%
EMPREGO/ESTÁGIO	8	0,52%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	8	0,52%
ELOGIO A PROGRAMAS E PROJETOS GOVERNAMENTAIS	6	0,39%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	6	0,39%
MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)	4	0,26%
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	4	0,26%
EVENTOS INSTITUCIONAIS DO GOVERNO DO ESTADO	4	0,26%
MONITORAMENTO E EXECUÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS	4	0,26%
Sem assunto	3	0,19%
CEARÁ CREDI - PROGRAMA DE MICROCRÉDITO	3	0,19%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	3	0,19%
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	3	0,19%
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	2	0,13%
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA OUVIDORIA	2	0,13%



ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	2	0,13%
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	2	0,13%
POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	1	0,06%
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS - DISCRIMINAÇÃO ÉTNICO-RACIAL	1	0,06%
DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NA INSTITUIÇÃO	1	0,06%
PROPAGANDAS DO GOVERNO DO ESTADO	1	0,06%
APOIO A EVENTOS	1	0,06%
SITES INSTITUCIONAIS	1	0,06%
SALÁRIO DE SERVIDORES	1	0,06%
FROTA DE VEÍCULOS	1	0,06%
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	1	0,06%
ASSÉDIO MORAL	1	0,06%
ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	1	0,06%

4.7 Manifestações por assunto e sub/assunto

Destaque para os subassuntos: ações de prevenção e combate ao coronavírus, descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados, insatisfação com as ações e medidas adotadas pelo Governo do Estado, Plano de retomadas das atividades, vacinação covid (Plano, calendário, grupos e etapas), orientações gerais.

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	259	16,76%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	200	12,94%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	Sem subassunto	113	7,31%
ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO	Sem subassunto	85	5,50%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	INSATISFAÇÃO COM AS AÇÕES E MEDIDAS ADOTADAS PELO GOVERNO DO ESTADO	72	4,66%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	PLANO DE RETOMADA DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS/REABERTURA DO COMÉRCIO E DE ATIVIDADES DIVERSAS	45	2,91%
PROGRAMAS E PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO	INVESTIMENTO	43	2,78%
PROGRAMAS E PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO	IMPLANTAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS	41	2,65%



CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO REAJUSTE SALARIAL	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	41	2,65%
	Sem subassunto	41	2,65%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	VACINAÇÃO COVID 19 (PLANO, CALENDÁRIO, GRUPOS E ETAPAS)	39	2,52%
MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	EFETIVO DE POLICIAL	34	2,20%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	31	2,01%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	ORIENTAÇÕES GERAIS (PREVENÇÃO E PLANO DE CONTINGÊNCIA)	28	1,81%
PROGRAMAS E PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO	MELHORIAS NAS AÇÕES GOVERNAMENTAIS	25	1,62%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	23	1,49%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	Sem subassunto	21	1,36%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	Sem subassunto	21	1,36%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DESATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES	21	1,36%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	18	1,17%
INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	FRAGILIDADE NO PROCEDIMENTO DE APURAÇÃO	16	1,04%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AUXÍLIO FINANCEIRO PARA OS PROFISSIONAIS DO SETOR DE EVENTOS	15	0,97%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	VACINAÇÃO COVID 19 (IRREGULARIDADES NO PROCEDIMENTO DE VACINAÇÃO. EX: GRUPOS PRIORITÁRIOS E ETAPAS)	15	0,97%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	ISENÇÃO DE FATURAS DA CAGECE E SUSPENSÃO DA TARIFA DE CONTINGÊNCIA	15	0,97%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Sem subassunto	11	0,71%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES PARA SERVIDORES PÚBLICOS (HOME OFFICE, SUSPENSÃO DE FÉRIAS, ETC)	10	0,65%
MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	UNIDADES POLICIAIS	10	0,65%
APOIO ÀS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA SOCIEDADE CIVIL	PATROCÍNIO GOVERNAMENTAL (EVENTOS E PROJETOS CULTURAIS)	10	0,65%
MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA	9	0,58%
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	Sem subassunto	9	0,58%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS	9	0,58%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	PASSAPORTE DE VACINAÇÃO	8	0,52%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	ISENÇÃO NA CONTA DE ENERGIA	8	0,52%



AUDIÊNCIA COM O GOVERNADOR	Sem subassunto	8	0,52%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO EMPREGO/ESTÁGIO	Sem subassunto	8	0,52%
DIÁRIO OFICIAL (DOE)	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA SERVIÇOS DE TERCEIRIZAÇÃO	8	0,52%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	CONSULTA A PUBLICAÇÕES (LEIS, ATOS OFICIAIS, CONVÊNIOS, CONTRATOS E CORRELATOS)	8	0,52%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	FUNCIONAMENTO DE ESCOLAS E PROCEDIMENTOS ESCOLARES - AULA PRESENCIAL	7	0,45%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	PROGRAMA ESPECIAL DE ALIMENTAÇÃO ESTUDANTIL	7	0,45%
ELOGIO A PROGRAMAS E PROJETOS GOVERNAMENTAIS	ESCLARECIMENTOS/ORIENTAÇÕES ACERCA DO EDITAL DE REGULAMENTAÇÃO DO CONCURSO/SELEÇÃO	7	0,45%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	Sem subassunto	6	0,39%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO	6	0,39%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	6	0,39%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DESORGANIZAÇÃO	5	0,32%
MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	FORMALIDADES E BUROCRACIAS	5	0,32%
MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)	QUALIFICAÇÃO DO SERVIDOR/POLICIAL	4	0,26%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	Sem subassunto	4	0,26%
EVENTOS INSTITUCIONAIS DO GOVERNO DO ESTADO	ABUSO DE AUTORIDADE	4	0,26%
MONITORAMENTO E EXECUÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS	Sem subassunto	4	0,26%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	ALOCÇÃO DE RECURSOS	4	0,26%
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	Sem assunto	3	0,19%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	Sem subassunto	3	0,19%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	3	0,19%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	SERVIDORES ATIVOS (EFETIVOS E COMISSIONADOS)	3	0,19%
CEARÁ CREDI - PROGRAMA DE MICROCRÉDITO	UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	3	0,19%
	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	3	0,19%
	DIVERSOS (LOCAL DE PROVA, INSCRIÇÕES, CRONOGRAMA, CONDUTA DE APLICADOR, CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO, ETC)	3	0,19%
	DIFICULDADES PARA REALIZAR O CADASTRO NO PROGRAMA	2	0,13%



CORONAVÍRUS (COVID 19)	GRATIFICAÇÃO COVID	2	0,13%
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA OUVIDORIA	Sem subassunto	2	0,13%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	GESTÃO FISCAL/ANÁLISE DO PROCESSO	2	0,13%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ESTÁGIO PROBATÓRIO	2	0,13%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	2	0,13%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	2	0,13%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	NÃO CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DO EXPEDIENTE	2	0,13%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	MAU ATENDIMENTO	2	0,13%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	LOTAÇÃO DE SERVIDOR	2	0,13%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	SERVIÇOS DIVERSOS (CAIXA ELETRÔNICO, ESTACIONAMENTO, ETC)	2	0,13%
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Sem subassunto	2	0,13%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	2	0,13%
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	Sem subassunto	2	0,13%
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	BENEFÍCIOS DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO (ALIMENTAÇÃO E TRANSPORTE)	2	0,13%
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	SALÁRIO DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO	2	0,13%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	APROPRIAÇÃO INDÉBITA	2	0,13%
DIÁRIO OFICIAL (DOE)	DEMORA DA PUBLICAÇÃO DAS LEIS, ATOS OFICIAIS, CONVÊNIOS, CONTRATOS E CORRELATOS	2	0,13%
DIÁRIO OFICIAL (DOE)	PROBLEMAS NO CONSULTA DO DOE	2	0,13%
CEARÁ CREDI - PROGRAMA DE MICROCRÉDITO	INSATISFAÇÃO COM A FALTA DE INFORMAÇÕES	1	0,06%
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	CORREÇÃO/ALTERAÇÃO DE DADOS PESSOAIS DE SERVIDOR	1	0,06%
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	ATUALIZAÇÃO DE DEPENDENTES DE SERVIDOR	1	0,06%
INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	AUSÊNCIA DE PROVAS E ELEMENTOS DE CONVICÇÃO	1	0,06%
POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	ESCLARECIMENTOS SOBRE AÇÕES ADMINISTRATIVAS (LEI DO SILÊNCIO)	1	0,06%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AUXÍLIO CESTA BÁSICA	1	0,06%

CORONAVÍRUS (COVID 19)	FUNCIONAMENTO DE ESCOLAS E PROCEDIMENTOS ESCOLARES - AULA ON-LINE	1	0,06%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	FUNCIONAMENTO DE ESCOLAS E PROCEDIMENTOS ESCOLARES - AULA REMOTA	1	0,06%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	LEITOS DE UTIS	1	0,06%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	VALE GÁS DE COZINHA	1	0,06%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	INFORMAÇÃO SOBRE CASOS CONFIRMADOS (ESTATÍSTICA)	1	0,06%
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS - DISCRIMINAÇÃO ÉTNICO-RACIAL	ATOS DISCRIMINATÓRIOS RACIAIS	1	0,06%
DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NA INSTITUIÇÃO	Sem subassunto	1	0,06%
PROPAGANDAS DO GOVERNO DO ESTADO APOIO A EVENTOS	INSATISFAÇÃO COM A VEICULAÇÃO	1	0,06%
	Sem subassunto	1	0,06%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1	0,06%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	LICENÇAS E AFASTAMENTOS	1	0,06%
SITES INSTITUCIONAIS	DIFICULDADES DE ACESSO	1	0,06%
SALÁRIO DE SERVIDORES	ABONO PECUNIÁRIO DE FÉRIAS	1	0,06%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	INSUFICIÊNCIA DE MATERIAL	1	0,06%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	APOSENTADORIA	1	0,06%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	BENEFÍCIOS E GRATIFICAÇÕES	1	0,06%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	TEMPO DE SERVIÇO E DE CONTRIBUIÇÃO	1	0,06%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	CARGO E FUNÇÃO DE SERVIDOR	1	0,06%
FROTA DE VEÍCULOS	Sem subassunto	1	0,06%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	DESPESAS CORRENTES (ÁGUA, LUZ, TELEFONE, MANUTENÇÃO, ETC)	1	0,06%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ATENDIMENTO	1	0,06%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ATENDIMENTO À LEGISLAÇÕES E NORMAS LEGAIS	1	0,06%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	1	0,06%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	EQUIPAMENTOS COM DEFEITO/SUCATEADO	1	0,06%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	NECESSIDADE DE MANUTENÇÃO E REFORMA	1	0,06%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ESTRUTURA FÍSICA	1	0,06%
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	Sem subassunto	1	0,06%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	NOMEAÇÃO	1	0,06%



ASSÉDIO MORAL	VIOLÊNCIA VERBAL	1	0,06%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	DESAPARECIMENTO DE PESSOA	1	0,06%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	CRIME CONTRA AS FINANÇAS PÚBLICAS	1	0,06%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	AMEAÇA	1	0,06%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	AÇÕES DE FACÇÕES CRIMINOSAS	1	0,06%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	ENRIQUECIMENTO ILÍCITO	1	0,06%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	DANOS AO PATRIMÔNIO	1	0,06%
ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	1	0,06%

4.8 Tipo de serviços

Na tabela abaixo, identificamos que grande parte das manifestações, no total de 1541, não foram informados o tipo de serviço. Em seguida, aparece o Apoio à Implantação de Políticas Públicas, com 3 demandas.

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
NÃO SE APLICA	1	0,1%
APOIO À IMPLANTAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS	3	0,2%
NÃO INFORMADO	1.541	99,7%

4.9 Programa orçamentário

As demandas relacionadas à Gestão Administrativa do Ceará se destacam com 1.491. Em seguida, o Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública com 40 manifestações. Logo depois, aparece a comunicação institucional com 3.



PROGRAMA ORÇAMENTARIO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	3	0,2%
FORTALECIMENTO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	40	3%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	1.491	97%
SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA COM A SOCIEDADE	5	0,3%
NÃO INFORMADA	3	0,2%
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL E APOIO ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS	2	0,1%
SEGURANÇA PÚBLICA CIDADÃ	1	0,1%
TOTAL	1.545	100%

4.10 Manifestações por unidade interna

Verificamos na tabela que a unidade mais demanda foi a Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna com 1.113 manifestações. Em seguida, aparece a Assessoria Especial do Governador com 162.

Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcentagem
ASSESSORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS		4	0,26%
ASSESSORIA ESPECIAL DE ACOLHIMENTO AOS MOVIMENTOS SOCIAIS		3	0,19%
ASSESSORIA ESPECIAL DO GOVERNADOR		162	10,49%
ASSESSORIA JURÍDICA		5	0,32%
CASA MILITAR		2	0,13%
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRO	CÉLULA DE GESTÃO DE PESSOAS	2	0,13%
COORDENADORIA DA ADMINISTRAÇÃO PALACIANA	CÉLULA DE SERVIÇOS GERAIS	2	0,13%
COORDENADORIA DE ATOS E PUBLICAÇÃO OFICIAIS		9	0,58%
COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO		3	0,19%
COORDENADORIA DE		1	0,06%

DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO			
COORDENADORIA DE PROJETOS ESPECIAIS		1	0,06%
COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	CÉLULA DE ANÁLISE DE SISTEMA	1	0,06%
COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	CÉLULA DE SUPORTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	0,06%
COORDENADORIA ESPECIAL DE CERIMONIAL		1	0,06%
GABINETE DO SECRETÁRIO		2	0,13%
OUVIDORIA		48	3,11%
SECRETARIA EXECUTIVA		137	8,87%
SECRETARIO DE ESTADO CHEFE DA CASA CIVIL		37	2,39%
SECRETÁRIO EXECUTIVO DE COMUNICAÇÃO, PUBLICIDADE E EVENTOS		8	0,52%
SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA		1113	72,04%
		3	0,19%
TOTAL		1545	100,00%

4.11 Manifestações por Municípios

No gráfico abaixo, percebe que há uma enorme tendência há não identificação dos municípios em 801 manifestações. No município de Fortaleza foram cadastradas 475 demandas. Destaque também para participação de alguns municípios como Itapipoca(17), Maracanaú(18), Caririçu(11), Caucaia(14), Juazeiro do Norte(12), Morava Nova(17), São Gonçalo do Amarante(12), Sobral(14), entre outros.

Manifestações por Município

ITEM	MUNICÍPIO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	Fortaleza	475	30,7%
02	Indefinido	801	51,8%
03	Itapipoca	17	1,1%
04	Maracanaú	18	1,2%
05	Caririçu	11	0,7%

06	Caucaia	14	0,9%
07	Juazeiro do Norte	12	0,8%
08	Morada Nova	17	1,1%
09	São Gonçalo do Amarante	12	0,8%
10	Sobral	14	0,9%
11	Tururu	10	0,6%
12	Outros (Abreu e Lima, Acopiara, Altaneira, Apuiarés, Aquiraz, Aracati, Aracoiaba, Aracoiaba, Araripe, Assaré, Barreira, Baturité, Beberibe, Boa Viagem, Bodocó, Brasília, Campos Sales, Canindé, Cariré, Carnaubal, Cascavel, Crateús, Crato, Croatá, Deputado Irapuan Pinheiro, Eusébio, Garopaba, Graça, Granja, Guaiúba, Guaraciaba do Norte, Horizonte, Ibareta, Iguatu, Independência, Ipu, Iruçuca, Itaitinga, Itapajé, Jijoca de Jericoacoara, Limoeiro do Norte, Manaus, Maranguape, Missão Velha, Morrinhos, Nova Olinda, Nova Russas, Pacajus, Pacatuba, Pacoti, Palmácia, Paracuru, Pedra Branca, Pentecoste, Quixeramobim, Quixeré, Recife, Redenção, Reriutaba, Rio de Janeiro, Russas, São José dos Campos, Tianguá, Timon, Várzea Alegre, Vila Velha,	144	9,3%

5. INDICADORES DA OUVIDORIA

5.1- Resolubilidade das manifestações

Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Relatório de Resolubilidade	2020	2021
Total de Manifestações finalizadas no prazo	2.207	1.536
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	15	09
Total	2.222	1.545





índice da resolubilidade

Relatório de Resolubilidade	2020 %	2021 %
Total de Manifestações finalizadas no prazo	99,32%	99,42%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0,68%	0,58%
Total	100%	100%

Através dos dados mostrados nas tabelas, é possível demonstrar a resolutividade do *feedback* ao cidadão após o registro da manifestação no sistema Ceará Transparente. Ressalta-se que até o dia 31 de dezembro de 2020, a setorial Casa Civil foi eficaz respondendo 2.207 das manifestações dentro do prazo, o que significa um índice de 99,32%. Já em 2021, foram um total 1.536 manifestações que também foram respondidas, correspondendo a 99,42%, todas dentro do prazo estabelecido pela Lei.

Mesmo com o número considerável de manifestações por conta do covid19, a Ouvidoria conseguiu desempenhar com maestria a resposta de todas as manifestações dentro do prazo plausível.

5.2 Ações para melhoria da resolubilidade

A Ouvidoria da Casa Civil, ano após ano, vem respondendo suas demandas dentro do prazo, com um índice de resolubilidade de 99,42%. Neste sentido, firmamos o compromisso de continuar trabalhando de forma a atender o disposto legal, em prol do interesse público.

5.3 Tempo média de resposta

Tempo médio de resposta	
TEMPO MÉDIO PARA RESPONDE 2020	3 dias
TEMPO MÉDIO PARA RESPONDE 2021	3 dias



A setorial Casa Civil trabalha de modo a responder todas as demandas recebidas. A resposta do gestor responsável pela subunidade correspondente à demanda, assim como o feedback ao cidadão, tem que ser concluída no prazo de 15 dias, podendo ser prorrogado ainda por mais 10 dias nos termos da legislação vigente. A prorrogação varia de acordo com a complexidade e o número de agentes internos e externos envolvidos. O tempo médio da resposta da ouvidoria é calculada em dias úteis, entre a data de recebimento da demanda e a data de resposta final da setorial ao demandante. Conforme quadro abaixo, em 2020, mesmo com a pandemia do covid19, o tempo médio de resposta da Casa Civil foi de 3 dias. Em 2021, conseguimos manter o mesmo tempo médio de resposta das manifestações.

5.4 Satisfação do usuário da ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 84%. Nesse sentido, a casa Civil fechou o ano com a meta de 76,3%.

5.5 Índice geral de satisfação

Com o objetivo de aferir o grau de qualidade do serviço prestado pela setorial Casa Civil, têm-se oferecido aos cidadãos a opção, não obrigatória, de avaliar a resposta e a atuação no que se refere aos fatores: satisfação com o serviço prestado pela ouvidoria, tempo de retorno da resposta, canal ou meio utilizado para o registro da demanda e qualidade da resposta apresentada. Os resultados obtidos estão detalhados no quadro abaixo. O índice de satisfação do usuário com a setorial alcançou o nível de 76,3% em quatro itens de avaliação

Resultados da Pesquisa de Satisfação	
DESCRIÇÃO	2021
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,8
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,9
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,18
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,37
Média	3,81
Índice de Satisfação:	76,3%

5.6 Ações para melhoria do índice

- Instigar mais cidadãos a responder a pesquisa de satisfação, mesmo que a mesma tenha que se tornar obrigatória para que seja finalizado o atendimento no sistema Ceará Transparente;
- Melhorar a qualidade das respostas, no sentido de viabilizar a demanda exigida pelo cidadão
- Envolver mais as áreas internas buscando mais credibilidade e segurança nas respostas.

5.7 Amostra de respondentes

Do total de 1.545 manifestações, apenas 110 dos usuários participaram da pesquisa de satisfação, ou seja apenas 7% do total. Podemos considerar esse número de respondentes muito baixo, se compararmos com o total de manifestações, o que acaba implicando negativamente na nota final da pesquisa de satisfação.



Amostra de Respondentes	
DESCRIÇÃO	2021
Total de pesquisas respondidas	110
Total de Manifestações finalizadas	1.545
Representação da Amostra	7%

5.8 Índice de expectativa do cidadão com a ouvidoria

As 110 pessoas que responderam à pesquisa de satisfação, avaliaram a Ouvidoria com uma nota de 3,38. Posterior ao atendimento prestado ao cidadão pela Ouvidoria, a nota atribuída ao serviço passou para 3,77. Ou seja, as expectativas do cidadão em relação a Ouvidoria foram atendidas, representada com um percentual de 11,54%. Ou seja, superamos as expectativas do cidadão em 11,54%.

Índice de expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	
DESCRIÇÃO	2021
Quantidade de pesquisa realizada	110
Expectativas do Cidadão	11,54%

5.9 Motivos das manifestações

As manifestações mais demandas no ano foram relacionadas ao COVID. Os cinco assuntos mais relevantes no que se refere ao Covid foram: ações de prevenção e combate ao coronavírus (259), descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privado, insatisfação com as ações e medidas adotadas pelo Governo do Estado, plano de retomada das atividades econômicas, vacinação covid 19(plano, calendário, grupos e etapas). O assunto descumprimento de Medidas por parte de estabelecimentos Públicos e privados foi o assunto mais demandado com 259 manifestações.





5.10 Análise dos pontos recorrentes

O assunto descumprimento de Medidas por parte de estabelecimentos Públicos e privados foi o assunto mais demandado e bastante recorrente. Muitas foram as denúncias envolvendo os mais diversos setores da sociedade e economia, onde os cidadãos descumpriam o decreto determinado pelo Governador Camilo Santana durante a pandemia.

5.11 Providências adotadas pelo órgão quanto às principais manifestações apresentadas

Em 2021, as manifestações referentes ao Covid caíram consideravelmente registrando um total de 736. Esses dados confirmam que a vacinação contra a **Covid-19**, independente do imunizante disponível, contribuíram radicalmente para reduzir o número de casos graves, internações e mortes causadas pela doença. Podemos concluir que a vacinação segue como o meio mais eficiente para proteger a população da Covid-19 e suas variantes.

5.12 Análise das manifestações e providências

- falta de clareza em alguns assuntos demandados pelos cidadãos, dificultando uma resposta mais concisa e objetiva;
- o recebimento pelo sistema de manifestação de competência de outro órgão do estado não pertencentes à setorial;
- o compromisso de alguns colaboradores de subunidades internas de se permitirem responder dentro do prazo e através do sistema pedido de informação lhe enviados;

Como **providências**, pensando na melhoria das manifestações, iremos adotar reuniões com os coordenadores das áreas internas para que possam se envolver mais nas respostas das demandas, enriquecendo assim a qualidade das mesmas.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Benefício financeiro I – A Ouvidoria da Casa Civil não gera nenhum recurso ou benefício financeiro.

Benefício não financeiro II – A ouvidoria estimula a comunicação dos funcionários e melhora o relacionamento dentro da instituição. Além disso, todas as reclamações e impressões coletadas podem servir como evidências para ajudar as áreas internas que tem o cidadão como o público-alvo, como é o caso da Casa Civil.

Um bom exemplo é a realização de reuniões de planejamento mensal na sala. Entregamos também bimestralmente à Secretaria Executiva de Regionalização e Modernização, instalada na Casa Civil após a pandemia, relatórios da Ouvidoria como parâmetro para a missão desse setor, cujo objetivo é acelerar esforços para a retomada da economia no Estado, além de planejar, articular e integrar as ações que estão sendo tocadas pelas diferentes secretarias do Estado para trazer maior modernização e eficiência para a máquina pública.

Outros benefícios;

- a) dar conhecimento ao cidadão dos serviços prestados pelo Governo do Estadual do Ceará;
- b) disponibilizar ao cidadão dados que contribuem para esclarecimentos das atividades, de projetos e, principalmente, de recursos aplicados pelo governo estadual;
- c) transparência das ações executadas pelo Poder Executivo Estadual, onde o cidadão poderá ser um fiscal da coisa pública, exercendo sua cidadania; e
- d) aproximar o cidadão das políticas públicas, exercendo seus direitos; e conhecimento ao público em geral o papel do Poder Executivo no desenvolvimento do Estado.
- e) Integração, assertividade, credibilidade





7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA

Participação no ano de 2021 da Ouvidoria Setorial nas Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social com presença confirmada.

I Reunião - 24/02/2021

II Reunião - 28/04/2021

III Reunião - 30/06/2021

IV Reunião - 18/08/2021

- Foi justificado a ausência da Ouvidora Camila Moreira Rocha Rios, na IV Reunião de Rede de Ouvidoria, que aconteceu no dia 18/08/2021. A Casa Civil estava representada pela colaboradora Estefânia Pinho, a qual não fez a devida inscrição durante o evento. Infelizmente não tiramos foto e não temos nenhuma evidência. Justificativa enviada também por email a CEOUV no dia 06 de janeiro de 2022

V Reunião - 27/10/2021

VI Reunião - 15/12/2021

8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

O ano de 2020 e 2021 foram dois anos atípicos por conta da pandemia do coronavírus. Durante alguns meses as atividades da ouvidoria foram desempenhadas remotamente, no formato “*home office*”. Nesse sentido, várias ideias ficaram impossibilitadas de serem colocadas em prática. Porém no período ainda presencial a Ouvidoria de destacou em alguns quesitos. São eles:

- Apresentação de relatórios mensais com os números do Covid levando ao conhecimento da alta gestão durante a reunião do Comitê Gestor
- A Ouvidoria participou de reuniões com a Comissão de Controle Interno e Comitê Gestor para tomada de decisões durante o período de levantamento de informações e evidências para a prestação de contas (PCA) da Casa Civil, que acontece anualmente junto ao Tribunal de Contas

Ressalta-se também a realização de reuniões mensal com a Secretaria Executiva de Regionalização e Modernização, instalada na Casa Civil após a pandemia.





Os relatórios da Ouvidoria são usados como parâmetro para a missão desse setor, cujo objetivo é acelerar esforços para a retomada da economia no Estado, além de planejar, articular e integrar as ações que estão sendo tocadas pelas diferentes secretarias do Estado para trazer maior modernização e eficiência para a máquina pública.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No exercício de 2021, a Ouvidoria buscou executar e cumprir como setorial da Casa Civil suas ações e atividades com transparência junto à população cearense, à população em geral e ao cliente interessado. Para isso, manteve agilidade na resposta para que o prazo legal assinado não fosse prejudicado, impulsionando o “*feedback*” no que se refere à pandemia de COVID-19, assunto considerado mais demandado junto ao Sistema Ceará Transparente.

Portanto, este trabalho tem como escopo garantir a transparência da setorial no desempenho de suas atribuições, além de servir como ferramenta de gestão para auxiliar no processo de criação de políticas públicas voltadas à qualificação dos serviços prestados pelo Governo do Estado. Quanto aos procedimentos de coleta de dados, foram utilizadas as fontes técnicas contidas no Relatório de Gestão da Transparência de 2021 da Controladoria e Ouvidoria do Ceará – CGE. Objetiva-se no exercício de 2022, o saneamento de todas as recomendações orientadas pela CGE.

Diante do exposto, pode-se afirmar que dificuldades ainda existem, mas a adoção de medidas complementares no sentido de conscientizar e deixar mais claro o teor da Ouvidoria a todos os envolvidos no fluxo informacional do “*feedback*” às demandas da Ouvidoria, desenvolvida pela Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna da Casa Civil e pela Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria da Casa Civil, teve significado e ganho importante para gestão como todo.



10. SUGESTÕES DE MELHORIAS

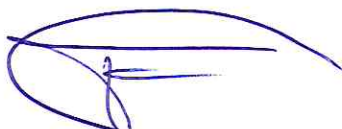
- Cadastrar mais assuntos para Casa Civil já que recebemos manifestações variadas;
- Diminuir o compartilhamento de demandas que não competem à Casa Civil otimizando assim o tempo e a qualidade das respostas ao cidadão.
- ampliar a divulgação da criação do novo código de ética dentro do órgão
- Pensar em uma nova estratégia para aplicar a pesquisa de satisfação ao cidadão, já que o resultado sempre é insatisfatório pela pequeno número de participantes que avaliam, diante do montante de manifestações.

11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Havendo tomado conhecimento das informações, apresentado pelo presente relatório elaborado pelo Ouvidoria da Casa Civil, atesto que a referida setorial recebeu durante o exercício de 2021, o total de 1.545 (Mil quinhentos e quarenta e cinco) manifestações as quais foram, em sua totalidade, devidamente respondidas.

Assim sendo, ressaltamos que o conhecimento das informações processadas no sistema de ouvidoria é de extrema importância para a administração pública, já que permite a identificação de falhas, recomendações e inadequações na rotina administrativa, possibilitando que sejam sanadas de forma mais rápida, e, como consequência, tornando o serviço público mais eficiente e proporcionando a elevação do nível de satisfação dos cidadãos. Não obstante isso, entendemos que um atendimento de forma eficaz é preciso e é o anseio de todo cidadão/usuário. Para isso, é importante que a setorial tenha os instrumentos necessários para qualificar o seu serviço e dinamizar os procedimentos relativos a todos que a ela recorrem.

Fortaleza, 08 de fevereiro de 2022.



Francisco José Moura Cavalcante

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna da Casa Civil



Camila Moreira Rocha Rios – Titular

Coordenadora da Assessoria de Controle Interno e de Ouvidoria