

Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria **Período 01/01/2015 a 31/12/2015**



Fortaleza (CE)
Janeiro/2016

EXPEDIENTE

Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral

Flávio Jucá

Secretário Adjunto da Controladoria e Ouvidoria Geral

Antônio Marconi Lemos da Silva

Secretário Executivo

Paulo Roberto de Carvalho Nunes

Ouvidora Setorial

Maria Ivanilza Fernandes de Castro

Ouvidor Setorial Substituto

Tiago Feliciano Peixoto

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Setorial é o elo de ligação entre a sociedade e a Administração Pública, as manifestações registradas pelos cidadãos quando consolidadas podem servir de eficiente ferramenta para auxiliar ao gestor na correção de rumos e ajuste de políticas, gerando a melhoria da qualidade de vida da população.

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

Nesse sentido, a Ouvidoria atua como canal de intermediação do processo de participação popular, possibilitando ao cidadão contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados.

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

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

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

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

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

A seguir, são apresentadas as recomendações e encaminhamentos das recomendações do ano anterior:

- Ampliar a divulgação dos serviços da Ouvidoria, incluindo os meios de comunicação (Tv, Rádio, Busdoor) e afixação de cartazes, banners, nos equipamentos do Governo do Estado;
 - a CGE, em parceria com a Casa Civil, preparou uma campanha de mídia e divulgação dos canais disponíveis para o desempenho do controle social, mas que não foi possível executá-la ainda no exercício de 2015. Dessa forma, as tratativas com o referido órgão serão retomadas no exercício de 2016 para realizar divulgação das ferramentas de controle pela sociedade.
- Inserir na gravação de espera da Central de Atendimento divulgação das ações do governo para que os cidadãos tomem conhecimento sobre os investimentos, educando-os inclusive para que atuem como agente do controle social;
 - Não foi adotada providência para essa atividade.
- Divulgar internamente a Ouvidoria Setorial da CGE, produção de matéria sobre a função da ouvidoria e afixação em mural da CGE;
 - Não foi identificado nenhum trabalho específico de divulgação da Ouvidoria da CGE. Todavia foi feita divulgação no informativo “Comitê Informa” referente à designação da ouvidora.
- Verificar a viabilidade para a criação do Tele Atendente do Mês, como forma de valorização e motivação.
 - A sugestão foi aprovada pela gestão superior, também foi elaborada a proposta de implementação pela Central de Atendimento Telefônico. Atualmente, a proposta está em avaliação pela Coordenadoria de Fomento ao Controle Social, para posterior validação no Comitê da Qualidade da CGE.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

O Relatório de Ouvidoria apresenta informações extraídas do Sistema de Ouvidoria (SOU), além de demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores.

Apresenta os atendimentos da Ouvidoria no ano de forma quantitativa e qualitativa.

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

3.1.1 Total de Manifestações do Período

No exercício de 2015 foi registrado um total de 240 manifestações de Ouvidoria. Salienta-se que foram excluídas dos dados registrados em 2015, as manifestações de denúncias de anos anteriores, que não são tratadas no âmbito da Ouvidoria Setorial da CGE.

A quantidade de manifestações em 2015 foi 29% menor em relação ao exercício de 2014, ver Tabela 1.

3.1.3 Manifestações por Meio de Entrada

Ao analisar a Tabela 1 verificamos que tem as manifestações registradas por meios de entrada a “Internet” e “Telefone” concentraram a maior quantidade de demandas em 2015, apesar de ter havido um decréscimo na variação global do período de 2014 para 2015.

Os outros meios de entradas foram: carta, 06; e-mail, 04; Facebook, 04; Governo itinerante, 01; Presencial 02 e Twitter, 01.

Tabela 1: Meio de Entrada, Ceará, 2015

Meio de Entrada	2014	2015	% Variação (+) (-)
Carta	-	6	100%
E-mail	-	4	100%
Facebook	5	4	-20%
Governo itinerante	-	1	100%
Internet	107	73	-32%
Presencial	2	2	0%
Telefone	224	149	-29%
Twitter	-	1	100%
Total	338	240	-29%

Fonte: Ouvidoria (2015).

3.1.4 Tipo de Manifestação

As manifestações classificadas por Tipo que tiveram maior volume em 2015 foram Solicitação de Serviço, Sugestão e Reclamação. Significa que o cidadão está tomando conhecimento dos canais de apoio existentes no âmbito institucional do governo do Estado, conforme Tabela 2 e Gráfico 1.

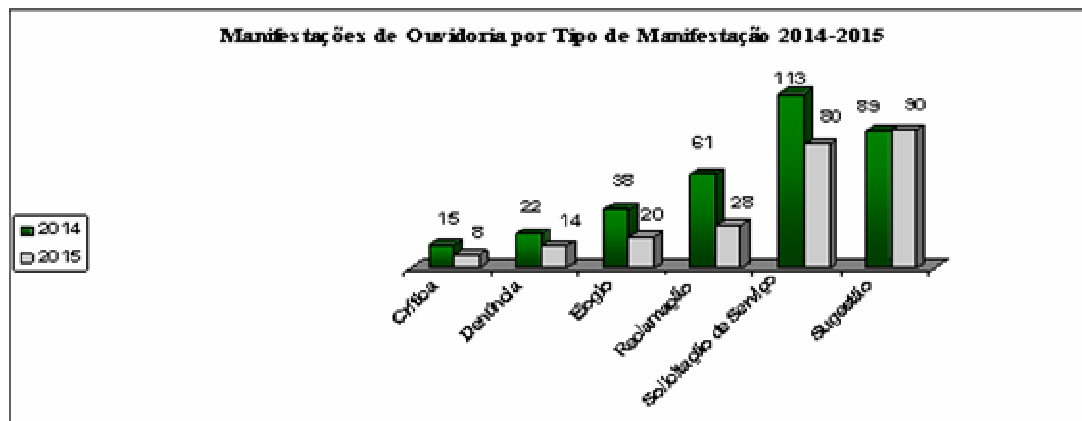
Tabela 2: Tipo de Manifestação, Ceará, 2015

Tipo	2014	2015	% Variação (+) (-)
Crítica	15	8	-47%
Denúncia	22	14	-36%
Elogio	38	20	-47%
Reclamação	61	28	-54%
Solicitação de Serviço	113	80	-29%
Sugestão	89	90	-1%

Total	338	240	-29%
--------------	------------	------------	-------------

Fonte: Ouvidoria (2015).

Gráfico 1: Manifestação de Ouvidoria por Tipo de Manifestação, Ceará, 2014-2015



Fonte: Ouvidoria (2015).

3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

A Tabela 3 destaca que o tipo de manifestação que apresentou maior representatividade foi o “Elogio”. No entanto, os que mais pedem atenção da Ouvidoria são: as reclamações (43), as críticas (10) e as denúncias (10).

Tabela 3: Tipo de Manifestação/Assunto, Ceará, 2015

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Crítica	Insatisfação com a resposta da instituição	3
	Serviço/atividade de responsabilidade de entidades da iniciativa privada	2
	Insatisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria	2
	Encaminhamento de resposta de manifestação	2
	Uso indevido de veículo oficial	1
Denúncia	Divulgação dos serviços da Ouvidoria	6
	Insatisfação com a resposta da instituição	1
	Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	1
	Sistema de segurança pública (tecnologia e comunicação)	1
	Portal da transparência	1
Elogio	Elogio à Ouvidoria	54
	Elogio a servidor público/colaborador	16
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	15
	Estrutura de funcionamento central de atendimento telefônico da ouvidoria geral do estado	2
	Projeto de identidade funcional - pensionista	1
Reclamação	Descumprimento do prazo de resposta das manifestações (decreto nº 30.474)	14

	Estrutura de funcionamento central de atendimento telefônico da Ouvidoria Geral do Estado	8	
	Competência do poder executivo municipal	8	
	Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	7	
	Insatisfação com a resposta da instituição	6	
Solicitação de Serviço	Recuperação de senha	3	9
	Encaminhamento de resposta de manifestação	2	
	Dados/informações referentes a Ouvidoria/sou	2	
	Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	1	
	Insatisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria	1	
Sugestão	Divulgação dos serviços da Ouvidoria	6	10
	Sistema de segurança pública (tecnologia e comunicação)	1	
	Portal da transparência	1	
	Medalha do mérito funcional	1	
	Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	1	
Total			170

Fonte: Ouvidoria (2015).

3.1.6 Programas Orçamentários

Ao realizar análise partir dos assuntos demandados na Ouvidoria Setorial da CGE foi possível enquadrar tais demandas nos seguintes Programas Orçamentários: 063 – Controle Interno Preventivo e Auditoria Governamental, 064 – Participação e Controle Social e 500 – Gestão e Manutenção da CGE.

Verifica-se na Tabela 4, que a maior parte das 113 demandas analisadas está relacionada ao programa “Participação e Controle Social”.

Tabela 4: Assuntos das Manifestações relacionados ao Programa, Ceará, 2015

Descrição do Programa	Assuntos das Manifestações relacionados ao Programa/Quantidade		Total
Gestão e Manutenção da CGE	Cobrança na ligação do 155	1	5
	Despacho/audiência com a gestão do órgão	1	
	Inoperância no atendimento (telefone) do 155	1	
	Medalha do mérito funcional	1	
	Problemas no acesso ao	1	

	sistema de Ouvidoria-SOU		
Controle Interno Preventivo e Auditoria	Canais de atendimento (Controle Social)	1	5
	Inoperância no sistema SINP - Sistema de Informações Culturais	1	
	Instruções para cadastro e operacionalização de sistemas	2	
	Sistemas Institucionais	1	
Participação e Controle Social	Descumprimento do prazo de resposta das manifestações (decreto nº 30.474)	9	90
	Elogio à Ouvidoria	53	
	Elogio a servidor público/colaborador	10	
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	9	
	Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	9	
Não se aplica	Competência do Poder Executivo Federal	1	13
	Competência do Poder Executivo Municipal	12	
Total			113

Fonte: Ouvidoria (2015).

A demanda por área do órgão demonstra que os cidadãos estão se reportando de forma coerente, pois se destacam: a Ouvidoria (121) e a Célula de ouvidoria (62).

Tabela 5: Unidades/Áreas mais demandadas do órgão, Ceará, 2015

Unidades	Tipo das Manifestações encaminhadas às áreas		Total
Ouvidoria	Crítica	12	121
	Denúncia	5	
	Elogio	51	
	Reclamação	34	

	Solicitação de Serviço	14	
	Sugestão	5	
Central de atendimento 155	Denúncia	1	30
	Elogio	20	
	Reclamação	8	
	Solicitação de Serviço	1	
Célula de ouvidoria (Celou)	Crítica	8	62
	Denúncia	2	
	Elogio	16	
	Reclamação	26	
	Solicitação de Serviço	7	
Não informado	Sugestão	3	18
	Elogio	4	
	Solicitação de Serviço	1	
Outros	Sugestão	4	
	Reclamação	12	
	Solicitação de Serviço	6	
Total			240

Fonte: Ouvidoria (2015).

3.1.8 Manifestações por Município

Verifica-se que o município de Fortaleza (CE) é o mais demandado pela população Cearense. Em segundo lugar, a cidade de Maracanaú (CE) e Caucaia (CE), em terceiro lugar Aracati (CE), além dos demais municípios que podem ser observados na Tabela 6. Salienta-se que 24 municípios apresentaram manifestações em quantidades entre 2 e uma manifestações e em outras manifestações não foram informados os municípios.

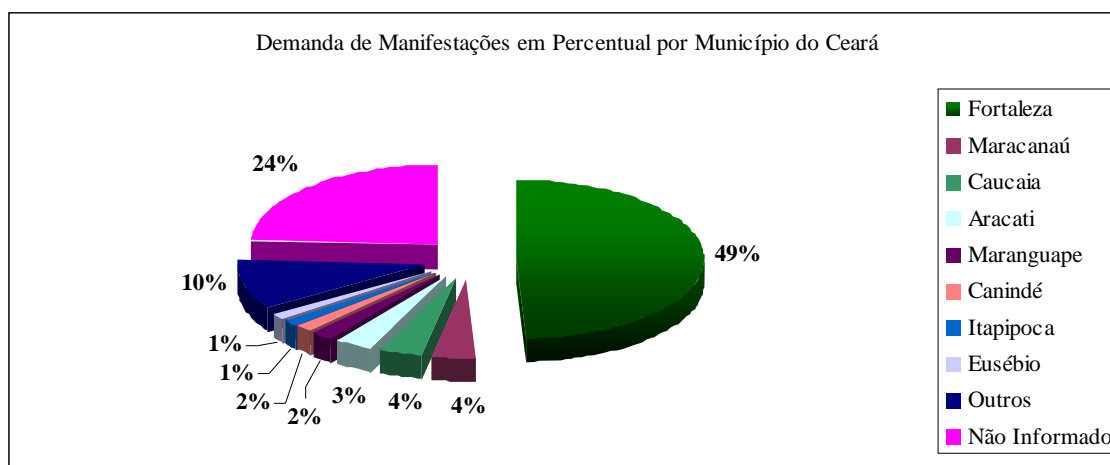
Tabela 6: Manifestações por municípios, Ceará, 2015

Municípios do Estado do Ceará	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	118
Maracanaú	9
Caucaia	9
Aracati	8
Maranguape	4
Canindé	4
Itapipoca	3
Eusébio	3

Outros	24
Não Informado	58
Total	240

Fonte: Ouvidoria (2015).

Gráfico 2: Manifestação por município, Ceará, 2015



Fonte: Ouvidoria (2015).

3.2 Resolutividade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado. De acordo com a Tabela 7 as manifestações respondidas no prazo atingiram 82%, no período esse fato ocorre devido às respostas a algumas manifestações dependerem de outros órgãos para finalização da resposta ou quando os setores responsáveis por responder não respondem em tempo hábil, atualmente está havendo uma articulação da gestão superior da CGE com a gestão dos órgãos que respondem fora do prazo que sanar essa fragilidade.

Tabela 7: Resolutividade das Manifestações, Ceará, 2015

Situação	Quantidade de Manifestações	Percentual %
Manifestações Respondidas no Prazo	197	82%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	43	18%
Manifestações não concluídas (em apuração)	0	0

Total	240	100%
--------------	------------	-------------

Fonte: Ouvidoria (2015).

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria da CGE

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

A amostra da pesquisa de satisfação do cidadão com a CGE totalizou 19. A coluna 3, da Tabela 7, demonstra que a maioria dos respondentes tomou conhecimento da Ouvidoria, via *Internet* (47,3%), a presteza do atendimento foi considerada boa e a maioria dos respondentes (84,21%) recomendaria a Ouvidoria para outros cidadãos.

Tabela 7: Resultado da pesquisa de satisfação, CGE, Ceará, 2015

Perguntas	Resultados		Percentual (Excelente, Ótimo, Bom e SIM) %
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	<i>Internet</i>	9	47,3 % dos usuários que responderam a pesquisa informaram que tomaram conhecimento da Ouvidoria por meio da <i>Internet</i> , e 31,5% informaram que tomaram conhecimento por meio de outros canais.
	Outros	6	
	Ouvidorias Setoriais	2	
	Informes Publicitários	2	
2. Presteza no Atendimento	Excelente	13	73,68% dos usuários que responderam a pesquisa avaliaram a presteza no atendimento como Excelente, Ótimo e Bom
	Ótimo	1	
	Bom	0	
	Regular	1	
	Insuficiente	4	
3. Qualidade da Resposta	Excelente	8	73,68% dos usuários que responderam a pesquisa avaliaram a qualidade da informação repassada como Excelente, Ótimo e Bom
	Ótimo	5	
	Bom	1	
	Regular	0	
	Insuficiente	5	
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim	16	84,21% dos usuários que responderam a pesquisa informaram que recomendariam a Ouvidoria para outras pessoas.
	Não	3	
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)			73,68%

Fonte: Ouvidoria (2015).

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

No que se refere às manifestações acerca de Elogios e Reclamações que ocorreram em maior quantidade estão sendo tomadas as medidas cabíveis, sendo informado aos responsáveis pelas respostas e no que se refere às Reclamações, que em sua maioria, se referem a atraso nas respostas às manifestações por parte das ouvidorias ligadas a rede de ouvidorias, está sendo comunicado aos Gestores dos órgãos que estão com atraso nas respostas ao cidadão.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A designação para Ouvidor Setorial ocorreu em outubro/2015.

No período de outubro a dezembro/ 2015, a Ouvidoria Setorial participou dos seguintes eventos relacionados ao cargo: Reuniões da Rede de Controle Social, Encontro de Controle Interno, Oficinas Construção de Relatórios Gerenciais, Palestras sobre Assédio Moral e PPA Participativo.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Pelo exíguo prazo de designação para a Ouvidoria Setorial não houve tempo suficiente para amadurecimento na definição de ações ou projetos inovadores capazes de mitigar as principais fragilidades detectadas no âmbito dos serviços prestados ao cidadão pela CGE. As atividades estratégicas serão traçadas a partir dos dados utilizados neste relatório e das experiências pragmáticas do período em exercício visando o aprimoramento das atividades em 2016.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial tem assento permanente no Comitê Executivo, que é a instância de deliberação participativa da CGE, onde são compartilhadas as ações e os projetos a serem desenvolvidos no âmbito de cada Coordenadoria, bem como possui comunicação direta com os Gestores, dando ciência e discutindo encaminhamentos a serem dadas as manifestações no intuito de instituir uma logística de eficácia e eficiência para melhorar os serviços prestados ao cidadão.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No desenvolvimentos das atividades de Ouvidoria que culminou com a elaboração desse Relatório foram empreendidos todos os esforços, buscando sempre atuar com imparcialidade, tempestividade, dedicação, objetividade, transparência e confidencialidade, no intuito de reportar com a máxima fidedignidade todas as informações para subsidiar a gestão superior da CGE a fim de aprimorar os serviços prestados pela Ouvidoria Setorial no âmbito desse Órgão de Controle aos cidadãos cearenses, pois.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Os principais pontos observados nas manifestações dos usuários dos serviços disponibilizados foram, contribuíram para as seguintes recomendações:

- Ampliar a divulgação dos serviços da Ouvidoria, incluindo os meios de comunicação (Tv, Rádio dentre outros) e afixação de cartazes, banners nos equipamentos do Governo do Estado.
- Divulgar a Ouvidoria Setorial no âmbito da CGE, por meio de produção de matéria sobre a função da Ouvidoria e afixação em locais de ampla visibilidade.
- Finalizar Projeto de Reconhecimento ao Teleatendente Padrão a partir do reconhecimento do desempenho das atividades inerentes à função teleatende da Central 155.

Fortaleza, 29 de Janeiro de 2016.

Maria Ivanilza Fernandes de Castro

OUVIDOR SETORIAL

10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto ciência do presente relatório assim como adotarei medidas para análise de viabilidade e implementação de recomendações apresentadas.

Fortaleza, 29 de Janeiro de 2016.

DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE