



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*



I Reunião da Rede de Controle Social Escola de Saúde Pública 19/02/2020

Coordenadoria de Ouvidoria



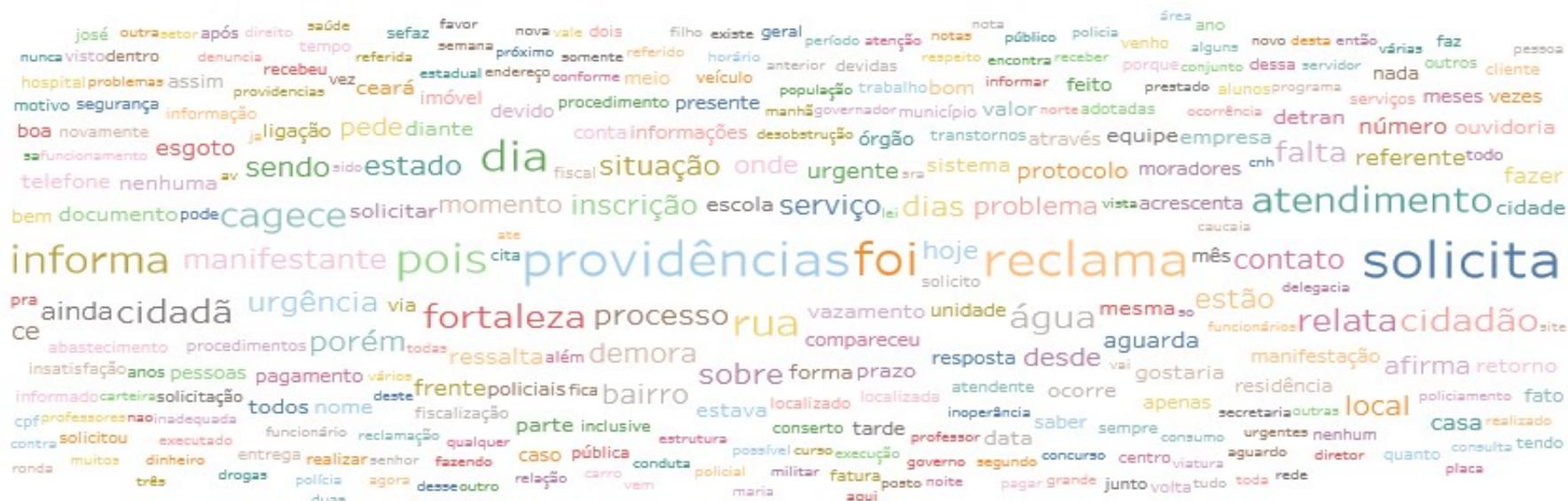
PAUTA COUVI

- Classificação das Manifestações**
- Ranking de Reclamações**
- Índice de Resolubilidade**
- Linguagem Simples**
- Metas 2020**
- Informes**





Classificação de Manifestação



ANÁLISE QUALIFICADA



INFORMAÇÕES GERENCIAIS



TOMADA DE DECISÃO



OUVIDORIA COMO FERRAMENTA DE GESTÃO



Classificação de Manifestação

MANIFESTAÇÃO: Utilização da plataforma Ceará Transparente

TIPO: Reclamação

ASSUNTO: Sistemas Corporativos

SUB-ASSUNTO: Melhoria nas funcionalidades

UNIDADE: Coordenadoria de Ouvidoria

SUB-UNIDADE: Célula de Gestão de Ouvidoria

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO: Participação e Controle Social

TIPO DE SERVIÇO: Atendimento de Ouvidoria



Classificação de Manifestação (Programa)

Dados Nota de Empenho – Ceará Transparente

Instrumento contratual

1001231

CPF/CNPJ do credor

07228258000199

Razão social do credor

CAIENA DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA

Secretaria/Órgão

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Unidade executora

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Função

DIREITOS DA CIDADANIA

Subfunção

DIREITOS INDIVIDUAIS, COLETIVOS E DIFUSOS

Programa de governo

PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

Ação de governo

Concepção e Desenvolvimento do Portal de Relacionamento com o Cidadão

Modalidade de licitação

LICITAÇÃO INTERNACIONAL

Fonte do recurso

OPERAÇÕES DE CRÉDITO EXTERNAS - TESOURO

Item de despesa

Desenvolvimento de Software Aplicativo

Projeto

4100010102016I

Classificação de Manifestação (Programa)

Dados Nota de Empenho – Estacionamento SEPLAG

Instrumento contratual

1091602

CPF/CNPJ do credor

20603680000145

Razão social do credor

REALIZA SEGURANÇA PATRIMONIAL LTDA-ME

Secretaria/Órgão

SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

Unidade executora

SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

Função

ADMINISTRAÇÃO

Subfunção

ADMINISTRAÇÃO GERAL

Programa de governo

GESTÃO E MANUTENÇÃO DA SEPLAG

Ação de governo

Manutenção e Funcionamento Administrativo - SEPLAG

Modalidade de licitação

PREGÃO

Fonte do recurso

RECURSOS ORDINÁRIOS

Item de despesa

Segurança e Vigilância

Projeto

4600018022016M

Classificação de Manifestação

Exemplos de Classificação Indevida: Tipo X Assunto

RECLAMAÇÃO:

- ❌ ASSÉDIO MORAL/SEXUAL
- ❌ ELOGIO ÀS ATIVIDADES DO ÓRGÃO
- ❌ ELOGIO À SERVIDOR
- ❌ NEPOTISMO
- ❌ DESVIO DE RECURSOS PÚBLICOS

DENÚNCIA:

- ❌ ENDEREÇO DE ÓRGÃOS/ENTIDADES...
- ❌ INFORMAÇÃO SOBRE SERVIÇOS... LEGISLAÇÃO...



Ranking Reclamações

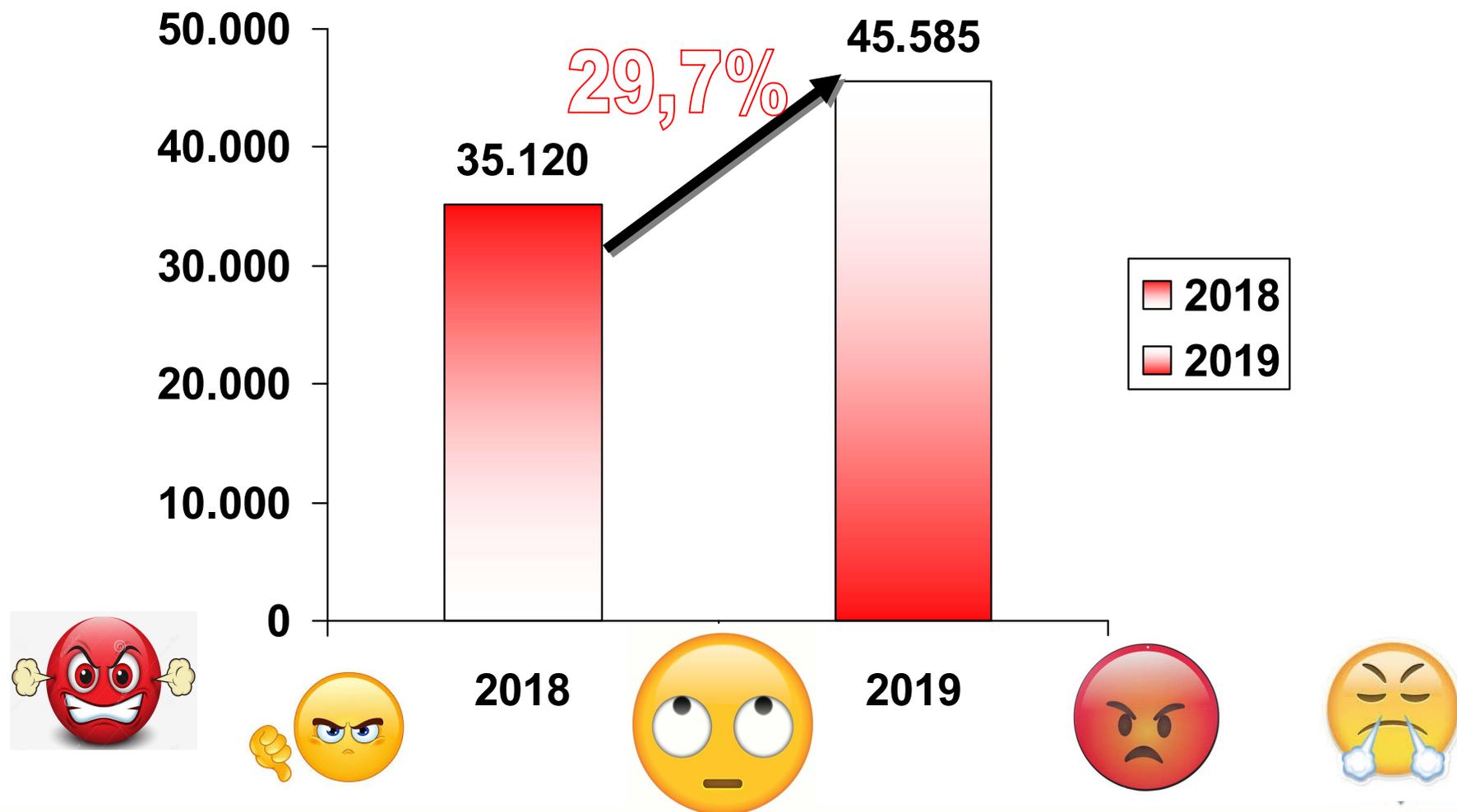
LEI 13.460/2017

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23; § 2º - O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o **ranking** das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.



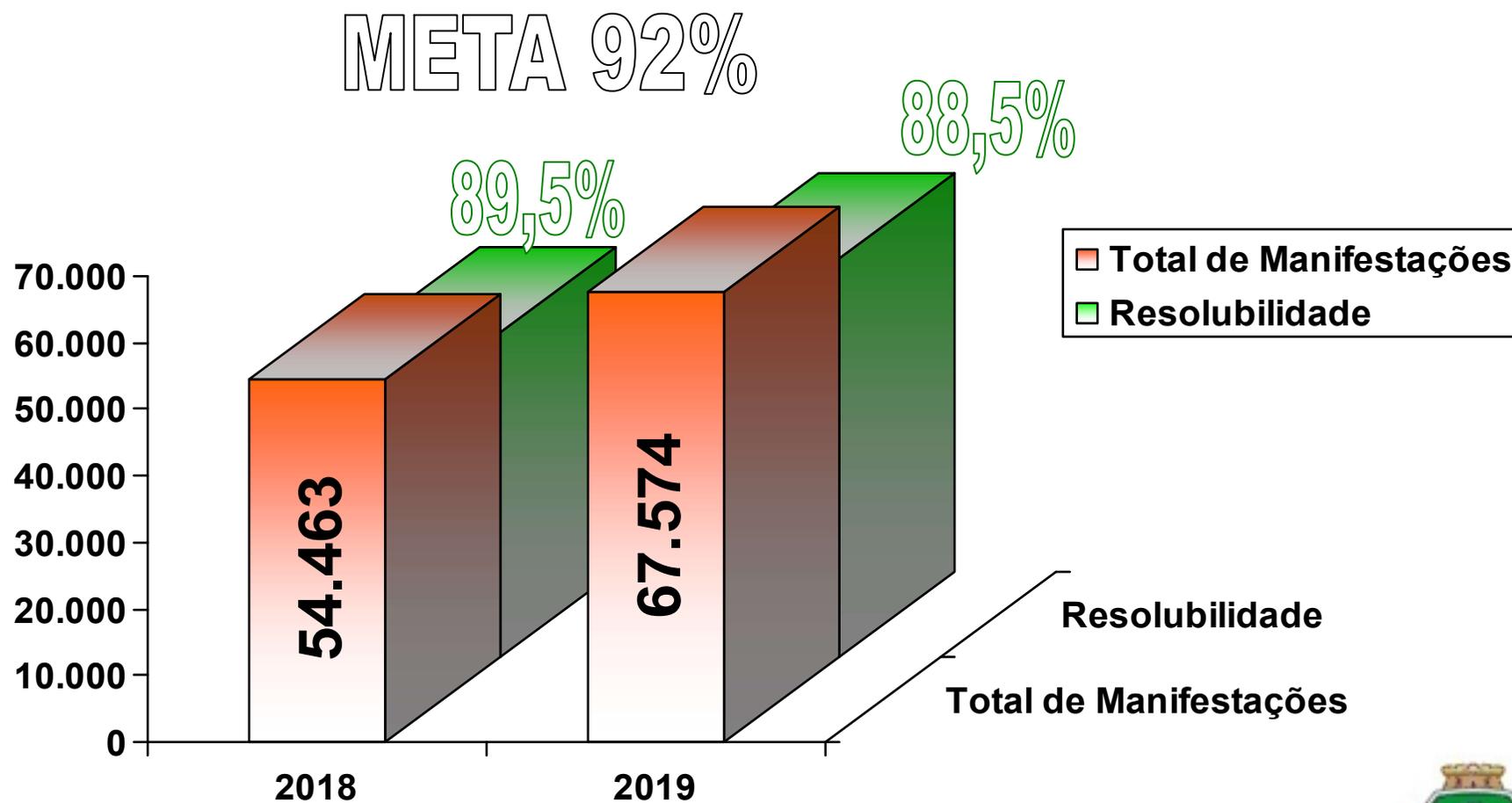
Ranking Reclamações



Ranking Reclamações

Assunto	Área
Falta de Água	Abastecimento de Água
Conduta de Servidor	Gestão Administrativa
Demora na Entrega CNH	Trânsito e Transporte
Assistência à Saúde	Saúde
Tramitação de Processos	Gestão Administrativa
Serviço de Mercadoria em Trânsito	Gestão Fiscal
Plano de Saúde do Servidor	Gestão Administrativa
Atendimento da Ouvidoria	Participação e Controle Social
Intensificação de Policiamento	Sistema de Segurança Pública
Funcionamento do Metrô	Trânsito e Transporte

Resolubilidade Geral



Resolubilidade Órgãos (Tipologia 1)

Órgão	Índice*
ADAGRI	22,54%
ADECE	100%
AESP	100%
CEASA	92,86%
CEE	100%
CEGÁS	95%
CIPP	100%
CASA MILITAR	66,67%
CODECE	100%
COGERH	93,36%



*Números em análise

Resolubilidade Órgãos (Tipologia 1)

Órgão	Índice*
EGP	75%
EMATERCE	100%
ESP	100%
ETICE	88,89%
FUNCAP	100%
FUNCEME	100%
FUNTELC	100%
IDACE	89,19%
IPECE	100%
NUTEC	100%



*Números em análise

Resolubilidade Órgãos (Tipologia 1)

Órgão	Índice
PGE	85,71%
SCIDADES	97,01%
S.D.A	100%
SEAS	83,21%
SECITECE	43,86%
SECULT	39,67%
SEDET	63,16%
SEJUV	94,5%
SEMA	56,09%
SETUR	92,41%



*Números em análise

Resolubilidade Órgãos (Tipologia 1)

Órgão	Índice*
SOHIDRA	17,19%
SRH	81,18%
URCA	25,19%
VICEGOV	50%
ZPE CEARÁ	100%



*Números em análise

Resolubilidade Órgãos (Tipologia 2)

Órgão	Índice*
ARCE	100%
CBMCE	83,54%
CASA CIVIL	99,17%
CGD	99,5%
CGE	97,4%
ISSEC	100%
ODH	90,12%
PEFOCE	82,67%
SEINFRA	100%
SEMACE	100%



*Números em análise

Resolubilidade Órgãos (Tipologia 2)

Órgão	Índice*
SOP	49,13%
SPS	82,33%
UECE	88,06%
UVA	99,76%



*Números em análise

Resolubilidade Órgãos (Tipologia 3)

Órgão	Índice*
CAGECE	100%
DETRAN	79,75%
JUCEC	90,94%
METROFOR	99,87%
POLÍCIA CIVIL	73,72%
PMCE	33,84%
SAP	95,85%
SEDUC	86,85%
SEFAZ	100%
SEPLAG	97,46%



*Números em análise

Resolubilidade Órgãos (Tipologia 3)

Órgão	Índice*
SESA	79,27%
SSPDS	80,98%



*Números em análise

**Avaliação das Respostas sem
Monitoramento da CGE**



Monitoramento / Avaliação - 61 Órgãos

42 Órgãos Monitorados	19 Órgãos Avaliados	
	ADECE	ETICE
	ARCE	FUNCAP
	CAGECE	FUNTELC
	CEGAS	IPECE
	CODECE	ODH
	CGD	SEFAZ
	CGE	SETUR
	CIPP/CE	SEINFRA
	EGP – CE	ZPE Ceará
	ESP – CE	



Funcionalidade de Avaliação de Respostas Plataforma Ceará Transparente

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

INÍCIO OUVIDORIA DIGITAL ACESSO À INFORMAÇÃO CONSULTA SIC/OUVIDORIA RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS USUÁRIOS BANCO DE RESPOSTAS AV. INTERNA OUVIDORIA SAIR

Início / Ouvidoria Digital / Manifestação

Manifestação

Informações básicas Ouvidorias e áreas Classificação Comentários Respostas Histórico Avaliação Interna - Ouvidoria

Avaliação interna do atendimento

Média de avaliação do órgão
0.0

Estrutura Textual (Redação, Gramática, Ortografia, etc) - Peso 1 na média

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Tratamento (Gentileza) - Peso 2 na média

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Qualidade da Resposta (Linguagem Cidadã) - Peso 5 na média

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Classificação da Manifestação (Assunto, Tipo, Programa, etc) - Peso 2 na média

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Média final do atendimento
-

Comentário

Enviar avaliação



Avaliação a *posteriori* das respostas das manifestações das Ouvidorias Setoriais que respondem diretamente ao cidadão, sem a validação da CGE.

- Tratamento (Gentileza/Clareza)
- Estrutura Textual (Redação, Gramática, Ortografia, etc)
- Classificação da Manifestação(Assunto, Tipo, Programa)
- Qualidade da Resposta (Linguagem Cidadã/Simples)

**Avaliação para a liberação do Órgão
Ranking geral das Ouvidorias Setoriais**



Outras Orientações

- ❖ Equipe de Monitoramento e Avaliação - CGE
- ❖ Conferir os números dos Processo (Viproc)
- ❖ Manifestação Finalizada Parcialmente/Reaberturas



Metas Institucionais

Publicadas no DOE do dia 10/02/2020



META	PRODUTO
Ampliar em 2% o número de atendimentos telefônicos de ouvidoria e acesso à informação, por meio da Central de Atendimento 155	116.400 Atendimentos Telefônicos Realizados
Realizar reuniões de alinhamento entre ouvidores setoriais e Central 155	02 Reuniões Realizadas
Promover oficina sobre atendimento aos teleatendentes	02 Oficinas Realizadas
Aumentar em 5% o número de registros de ouvidoria	71.368 Manifestações de Ouvidoria Registradas
Elaborar e promover curso de Tratamento de Denúncia de Ouvidoria	02 Capacitações Realizadas
Curso Certificação de Ouvidoria	01 Curso Realizado
Elaborar Relatório Consolidado de Gestão de Ouvidoria - Exercício 2019	01 Relatório Elaborado
Relatório consolidado de demandas da sociedade por serviços públicos	01 Relatório Emitido
Adaptar Ceará Transparente às exigências da LGPD e sobre as medidas de proteção ao denunciante	Plataforma Ceará Transparente Adaptada



META	PRODUTO
Inserir layout de destaque para registro de denúncia e adequar as funcionalidades no Ceará Transparente para o previsto na legislação de ouvidoria quanto a nova classificação de denúncias	Plataforma Ceará Transparente Adaptada
Elaborar e publicar Instrução Normativa sobre atuação e funcionamento da ouvidoria setorial	01 Instrução Normativa Publicada
Realizar avaliação de desempenho das ouvidorias setoriais referente ao exercício 2019	01 Avaliação de Desempenho Realizada
Publicar Manual de Ouvidoria	01 Manual de Ouvidoria Publicado
Realizar ações descentralizadas de ouvidoria ativa e de avaliação de serviços	06 Ações Descentralizadas Realizadas
Propor Decreto de Regulamentação da Carta de Serviços e a avaliação dos serviços	01 Minuta de Decreto Elaborada
Atualizar 28% dos órgãos cadastrados na Carta de Serviços e com a linguagem simples	17 Órgãos com os Serviços Atualizados
Propor Decreto de Regulamentação do Conselho de Usuário	01 Minuta de Decreto Elaborada
Elaborar e promover curso sobre avaliação de serviços	01 Curso Realizado
Integrar a Carta de Serviços ao Portal Único de Serviços	100% da Carta de Serviços Integrada



Linguagem Simples



Programa Estadual de Linguagem Simples

O Laboratório Íris promoveu nos meses de Janeiro e Fevereiro, oficinas realizadas na Casa Civil, que tiveram como objetivo a implantação e a capacitação, de servidores, para a disseminação e conscientização nos órgãos sobre a Linguagem Simples.



Programa Estadual de Linguagem Simples

“Linguagem Simples é um conjunto de práticas de comunicação que facilitam a leitura e a compreensão de textos e documentos.

Tem a intenção de minimizar as dúvidas de quem lê.

Considera o público-alvo para organizar as ideias, escolher as palavras mais familiares, estruturar as frases e determinar o design.”

Fonte: Site Comunica Simples



Programa Estadual de Linguagem Simples

Objetivos:

- Impactar positivamente na comunicação interna do governo, na confiança que o (a) cidadão (ã) deposita na gestão pública e no acesso aos serviços públicos pela população;
- Aproxima governo e cidadão (ã) por meio da comunicação simples e eficaz;
- Promove a participação social;
- Fortalece a transparência do governo;
- Contribui para a construção do Governo Digital;
- Reduz custos, entre eles os administrativos de atendimento ao (à) cidadão (ã), por ex.



Programa Estadual de Linguagem Simples



Programa Estadual de Linguagem Simples

MOVIMENTO PELO DIREITO DO(a) CIDADÃO(ã) DE ENTENDER!

29% analfabetos funcionais
34% alfabetismo elementar
25% alfabetismo intermediário
12% alfabetismo proficiente

Indicador de Alfabetismo Funcional - INAF BRASIL 2018



Programa Estadual de Linguagem Simples

Exemplo de Texto ajustado (Carta de Serviço)

Serviço: Registro de Ocorrências de Fraudes e Desvio de Dinheiro Público

Antes:

Combater os crimes praticados por funcionário público contra a Administração Pública em geral; crimes contra as finanças públicas; crimes previstos na Lei 8.666/93 (Lei de Licitações e Contratos Públicos); crimes de responsabilidades de Prefeitos e Vereadores (Decreto-lei nº. 201/67), no âmbito das esferas estadual e municipal. Exerce, portanto, importante papel no combate à corrupção.

Depois:

Registrar crimes praticados por funcionário público contra a Administração Pública em geral, crimes contra as finanças públicas, crimes de responsabilidades de Prefeitos e Vereadores, no âmbito das esferas estadual e municipal.



INFORMES:



- Portal Único de Serviços
- Órgãos que terão os serviços revisados em linguagem simples pela equipe da CGE: PC; SAP; DETRAN; CAGECE; SEFAZ; SESA; SPS; SEMACE; SEDUC; ADAGRI; SEDET; CEASA; PMCE; SSPDS; CBMCE; SECULT e METROFOR.
- Ofícios Carta de Serviços
- Próxima Reunião da Rede de Controle Social: CIPP (Ceará Portos)
- Visitas Técnicas às Ouvidorias
- Certificado de participação nas Reuniões da Rede de Controle Social
- Nova regra de funcionalidade no Ceará Transparente: Limitação de Reaberturas
- Entrega de Relatórios de Ouvidoria 2020: 28/02/2020
- Prazo para conclusão de Resposta Parcial



EQUIPE COORDENADORIA DE OUVIDORIA

Larisse Maria Ferreira Moreira

Jean Lopes

CEOUV

Maria **Thais** Pinheiro Holanda

Andreza Freire Castro

Christine Leite Mamede

Claudia Correia Cavalcante

Fernanda **Mara** Furtado Rocha

Fca. **Querobina** Mota Vasconcelos

Jacilda da Silva Rodrigues

João Henrique Soares Fernandes

Luciana Martins Valerio da Silveira

CEDES

Caroline Bastos Gabriel

Antônia **Geórgia** Peixoto de Oliveira

Wilma Tavares Barrero Colasso

CENTRAL 155

Antônia **Zeneide** Nascimento Araújo

Paula **Andreza** Bezerra Lima

Valdézia Maria Leal Costa

Lívia Crisóstomo Tobias de Sousa

☎ **Atendentes**

