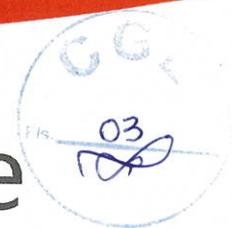


Relatório de Gestão de OUVIDORIA

2019



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*



EXPEDIENTE

Direção Superior

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

Paulo Roberto de Carvalho Nunes

Ouvidoras

Coordenadora da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Denise Andrade Araújo

Ouvidora Setorial

Maria Ivanilza Fernandes de Castro



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO DE 2018	5
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PREFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	5
3.1 Total de manifestações do período	6
3.2 Manifestações por meio de entrada.....	7
3.3 Tipo de manifestações	7
3.3.1 Manifestação por tipo/assunto	8
3.3.2 Manifestação por assunto/subassunto	9
3.4 Manifestação por programa orçamentário.....	10
3.5 Manifestações por unidades administrativas da CGE.....	11
3.6 Manifestações por município	12
4. INDICADORES OUVIDORIA	15
4.1 Resolubilidade das manifestações	15
4.1.1 Ações para a melhoria do índice de resolubilidade	16
4.1.2 Tempo médio de resposta	16
4.2 Satisfação dos usuários da ouvidoria	17
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	18
5.1 Motivo das manifestações	18
5.2 Análise dos pontos recorrentes	19
5.3 Providências apresentadas pelo órgão quanto às principais manifestações.	19
6. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	19
7. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA	20
8. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	21
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
10. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES	22
11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO	23

ANEXOS



1. INTRODUÇÃO

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

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

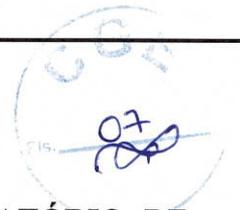
Nesse sentido, a Ouvidoria Setorial interage com as diversas áreas da instituição, buscando tornar viável a solução das demandas e oferecer um atendimento tempestivo, bem como aperfeiçoar os processos de trabalho, com reflexo na qualidade dos serviços prestados ao cidadão. Além disso, visa contribuir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

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

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará foi instituído pela Lei nº. 13.875/2007 e alterações, atualmente estabelecido pela Lei nº. 16.710/2018, sendo regulamentado pelo Decreto nº. 30.938/2012, com a finalidade de assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade, ao acesso à informação e à ampliação do espaço de participação e controle social.

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

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



2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO DE 2018

A CGE alterou a sua estrutura organizacional por meio do Decreto Nº. 33.276/2019, incluindo no seu organograma a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (ASCOU), a qual contempla as competências da Ouvidoria Setorial.

Em relação à divulgação dos serviços da Ouvidoria Setorial, a CGE disponibiliza o Relatório Anual da Ouvidoria Setorial no seu sítio institucional, link <<https://www.cge.ce.gov.br/ouvidoria-geral/>>, bem como divulga trimestralmente a apuração dos indicadores de resultado da atividade, conjuntamente com os demais indicadores da CGE, na *intranet* do órgão e no sítio institucional, link <<https://www.cge.ce.gov.br/painel-de-controle-da-qualidade/>>.

Além disso, as instalações da CGE dispõem de *banners*, de placas de sinalização indicando o local de atendimento ao cidadão, de condições adequadas de acessibilidade e de espaço reservado para a realização dos atendimentos.

No tocante à importância do atendimento tempestivo das manifestações por parte das áreas internas da CGE, a Ouvidora Setorial efetua o acompanhamento contínuo e realiza articulação no sentido de sensibilizá-las para que as respostas sejam encaminhadas com celeridade e qualidade.

Acerca do Projeto de Reconhecimento ao Teleatendente Padrão, conforme visita da Ouvidora Setorial à Central de Atendimento 155, realizada no âmbito da Auditoria do Sistema de Gestão da Qualidade, em setembro de 2019, constatou-se que o referido projeto foi implantado e vem sendo utilizado para selecionar anualmente o teleatendente padrão, o qual é homenageado por ocasião do Dia do Ouvidor.

Quanto ao funcionamento da Plataforma Ceará Transparente, ao longo do exercício de 2019, foram constatadas inconsistências nos dados gerados e em algumas funcionalidades, as quais foram reportadas à Coordenadoria de Ouvidoria (COUVI) em articulação com a Coordenadoria de Tecnologia da Informação (COTIC). Referidas áreas vêm envidando esforços no sentido de sanar as fragilidades, que devem permanecer como ponto de atenção durante o exercício de 2020.

Com relação à possibilidade de agregar um profissional à equipe da Ouvidoria Setorial da CGE, a necessidade persiste considerando o quantitativo de demandas recebidas no exercício de 2019, no total de 856. Com a estruturação da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, as atividades da Ouvidoria Setorial são realizadas, de forma exclusiva, por uma servidora, com apoio da coordenadora. No entanto, há necessidade de dois profissionais exclusivos para a atividade de ouvidoria. O assunto continua em análise pela Gestão Superior da CGE.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PREFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Neste Relatório é realizada a apresentação do atendimento anual da Ouvidoria, no exercício de 2019, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores.

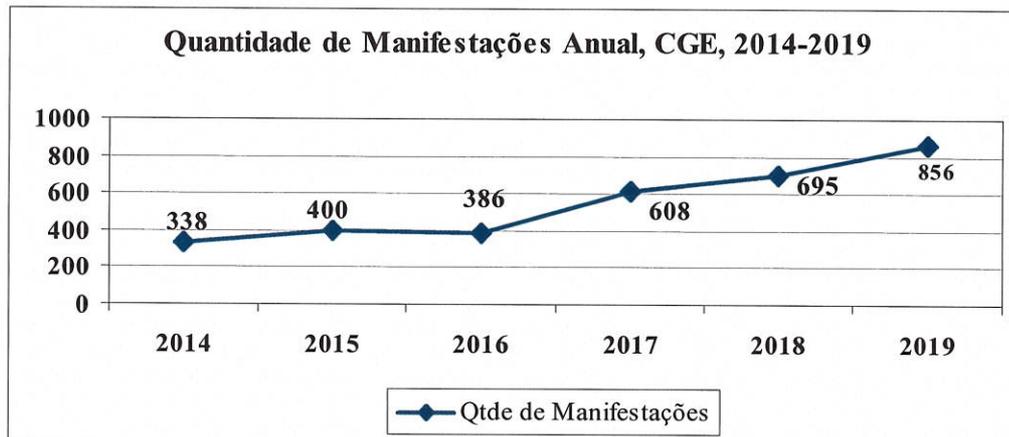
Desse modo, serão apresentadas as análises dos dados estruturados da seguinte forma: Meio de Entrada, Tipo de Manifestação, Assunto e Subassunto, Tipificação/Assunto, Tipo de Serviços, Programa Orçamentário, Manifestações por Unidade, Município.



3.1 Total de manifestações do período

No exercício de 2019 foi registrado um total de 856 manifestações, conforme gráfico a seguir. Além disso, foram recebidas e respondidas 13 manifestações referentes a outros Poderes, as quais não foram consideradas na estatística de 856 manifestações no exercício de 2019. Desta forma, o total de manifestações efetivamente respondidas foi de 869.

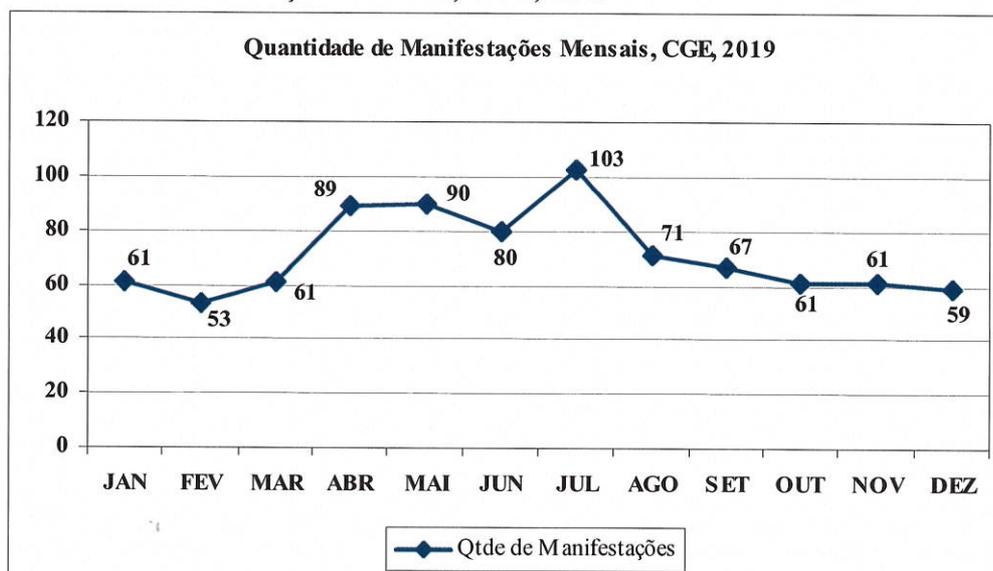
Gráfico 1 - Manifestações anuais, CGE, 2014 a 2019



Fonte: elaborado pela ASCOU

Em relação à evolução da quantidade anual das manifestações, no período de 2014 a 2019 constata-se que houve um aumento de 153%. A média foi de 71 manifestações por mês, conforme apresentado no Gráfico 2. Nos meses de abril a julho a quantidade de manifestações recebidas foi acima da média mensal, considerando um quantitativo de demandas registradas, de um único cidadão, além do esperado.

Gráfico 2 – Manifestações mensais, CGE, 2019



Fonte: elaborado pela ASCOU



3.2 Manifestações por meio de entrada

Meios de entrada são formas utilizadas pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria manifestando o seu pleito. Na tabela 1 apresenta-se a distribuição das manifestações recebidas por meio de entrada, para os exercícios de 2018 e 2019.

Em 2019, os meios mais utilizados foram telefone 155 e *internet*, da mesma forma que ocorreu em 2018. Observou-se, no entanto, que em 2019, a representatividade de utilização do canal *internet* cresceu em relação a 2018, de 25% para 36%. Por outro lado, a representatividade de utilização do Telefone 155 decresceu, de 60% para 55%. No cômputo geral, em 2019 houve um aumento de 23% no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial em relação ao exercício de 2018.

Tabela 1 – Manifestações por meio de entrada, CGE, 2019

Meio de Entrada	2018	%	2019	%	% Variação (+) (-)
Telefone 155	417	60%	471	55%	(↑13%)
<i>Internet</i>	177	25%	305	36%	(↑72%)
<i>E-mail</i>	37	5%	37	4%	0%
Presencial	21	3%	19	2%	(↓10%)
<i>Facebook</i>	40	6%	18	2%	(↓55%)
<i>Twitter</i>	0	0%	3	0%	-
Telefone	0	0%	2	0%	-
<i>Instagram</i>	1	0%	1	0%	0%
Caixa de Sugestões	1	0%	0	0%	(↓100%)
Reclame Aqui	1	0%	0	0%	(↓100%)
Total Geral	695	-	856	-	(↑23%)

Fonte: elaborado pela ASCOU

3.3 Tipo de manifestação

Os principais tipos de manifestações recebidas dos cidadãos pelos meios de entrada adotados pela CGE contemplaram: reclamação, denúncia, solicitação, elogio e sugestão, totalizando 856, no exercício de 2019, os quais podem ser categorizados em insatisfação do cidadão, solicitação e contribuição do cidadão, conforme indicado na Tabela 2 e no Gráfico 3.

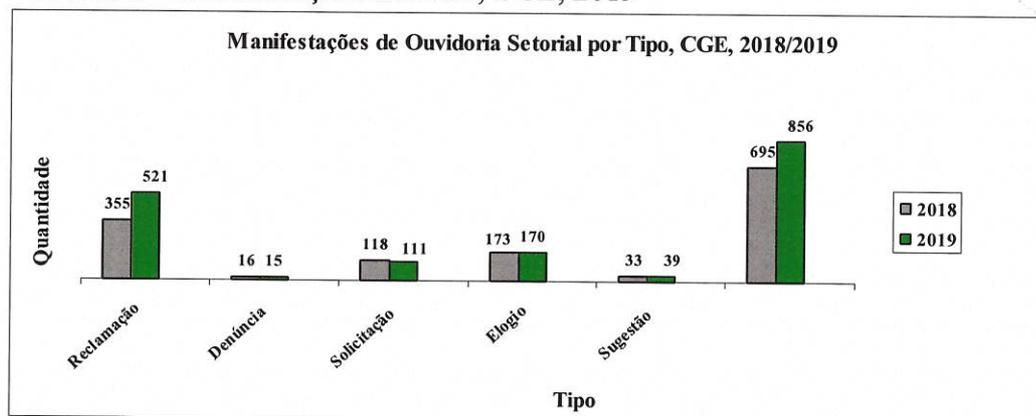
Tabela 2 – Manifestações por Categoria e Tipo, CGE, 2018 e 2019

Categorias	Tipo de Manifestação	2018	2019	% Variação (+) (-)	Total Categoria
Insatisfação do Cidadão	Reclamação	355	521	47%	536
	Denúncia	16	15	-6%	
Solicitação	Solicitação	118	111	-6%	111
Contribuição do Cidadão	Elogio	173	170	-2%	209
	Sugestão	33	39	18%	
Total Geral		695	856	23%	856

Fonte: elaborado pela ASCOU



Gráfico 3 – Manifestações mensais, CGE, 2019



Fonte: elaborado pela ASCOU

Observa-se, nos dados apresentados, que o tipo de manifestação mais demandado pelos cidadãos é a reclamação, representando 51% do total das manifestações de 2018, e 61% do total de manifestações de 2019. Além disso, a variação nominal dos quantitativos registrados no período 2018-2019 foi de 47%.

Cabe ressaltar que as reclamações recebidas pela CGE, em sua maioria (54% em 2019), se referem a insatisfações dos cidadãos com a atuação das ouvidorias setoriais de outros órgãos estaduais, integrantes da Rede de Ouvidoria do Estado. A CGE, no âmbito central, realiza atividade de monitoramento das ouvidorias setoriais do Poder Executivo Estadual, atuando no sentido de contribuir para a elevação da satisfação dos usuários da ouvidoria.

Destaque-se, ainda, que na categoria contribuição do cidadão, os elogios registrados em 2019 representaram 20% do total de manifestações recebidas, bem como houve uma variação nominal positiva na quantidade de sugestões.

3.3.1 Manifestação por tipo/assunto

Este item apresenta as quantidades de manifestações registradas pelos cidadãos, de acordo com suas categorias, tipos e assuntos com maior concentração de demandas. Inicialmente, em relação à categoria insatisfação do cidadão, apresenta-se na Tabela 3, os assuntos mais demandados relativamente aos tipos reclamação e denúncia.

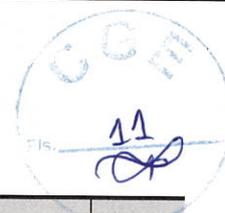


Tabela 3 – Manifestações por Tipo e Assuntos, CGE, 2019

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Reclamação	Estrutura e funcionamento da ouvidoria	337
	Estrutura e funcionamento da central de atendimento telefônico 155	52
	Estrutura e funcionamento do comitê setorial de acesso à informação (csai)	41
	Apuração/acompanhamento de manifestações pela cge	28
Denúncia	Apuração/acompanhamento de manifestações pela cge	4
	Atividades de auditoria	3
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	3
Solicitação	Estrutura e funcionamento da ouvidoria	39
	Concurso público/seleção	28
	Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	10
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	84
	Elogio às atividades da ouvidoria	64
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	22
Sugestão	Estrutura e funcionamento da ouvidoria	14
	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	5
	Sistemas institucionais e aplicativos	4

Fonte: elaborado pela ASCOU

Do total de 521 reclamações registradas no exercício de 2019, 389 demandas se referiram à estrutura e funcionamento da ouvidoria (337) e da central de atendimento telefônico (52). Essas manifestações correspondem a 75% do total de reclamações recebidas.

Em relação às denúncias, foram recebidas 15 manifestações no exercício de 2019, sendo os assuntos mais recorrentes relacionados a solicitações de realização de auditorias e inspeções, acompanhamento de processos de apuração de outras setoriais pela CGE e conduta inadequada de servidor ou colaborador.

Acerca das solicitações, 69% trataram de assuntos envolvendo descumprimento de prazos de resposta de ouvidoria por parte das setoriais integrantes da Rede de Ouvidoria do Estado, divulgação dos canais de controle social pela CGE, esclarecimentos ou orientações sobre concurso público/seleções, bem como estrutura e funcionamento dos sistemas corporativos e outros assuntos correlatos.

Do total de 170 elogios recebidos, 49% foram dirigidos aos servidores e colaboradores, sendo 114 elogios aos servidores e colaboradores da Central de Atendimento 155, em Canindé. Os demais elogios tinham como teor as atividades de ouvidoria e serviços prestados pelo Órgão.

No tocante às sugestões, foram recebidas 39, no exercício de 2019, sendo 59% sobre estrutura e funcionamento da ouvidoria, do órgão e dos sistemas institucionais.

3.3.2 Manifestação por assunto/subassunto

A Tabela 4 apresenta os assuntos e subassuntos mais demandados (763), cujo total corresponde a 89% do total de manifestações do exercício.



Tabela 4 – Manifestações por Assuntos e Subassuntos, CGE, 2019

Assuntos	Subassuntos	Total
	Descumprimento do prazo de resposta	182
	Insatisfação com a resposta	125
Estrutura e funcionamento da ouvidoria	Registro/consulta de manifestação de ouvidoria	36
	Encaminhamento de resposta	29
	Divulgação dos canais de controle social	10
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI)	Descumprimento do prazo de resposta	39
Gravação do atendimento telefônico da Central 155	-	10
	Qualidade do atendimento	35
Estrutura e funcionamento da central de atendimento telefônico 155	Chamada não atendida	12
	Inoperância no atendimento telefônico	6
Elogio ao servidor público/colaborador	Satisfação	84
Elogio às atividades da ouvidoria	-	66
Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	-	39
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	-	22
Atividades de auditoria	Realização de auditorias e inspeções	8
	Esclarecimentos/orientações acerca do edital de regulamentação do concurso/seleção	34
Concurso público/seleção	Diversos (local de prova, inscrições, cronograma, conduta de aplicador, cartão de identificação, etc)	5
	Dados e informações não encontradas no portal da transparência	12
Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	Certidão negativa de débitos	4
	Problemas no login - portal da ouvidoria	3
	Informações inconsistentes no portal da transparência	2

Fonte: elaborado pela ASCOU

3.4 Manifestação por programa orçamentário

Quanto à classificação das demandas por programa orçamentário, a Tabela 5 apresenta a correspondente distribuição.

Tabela 5 – Manifestações por Programa Orçamentário, CGE, 2019

Programas Orçamentários	Total
Participação e Controle Social	812
Gestão e Manutenção	11
Controladoria Governamental	10
Auditoria Governamental	4
Outros(*)	19
Total geral	856

Fonte: elaborado pela ASCOU



3.5 Manifestações por unidades administrativas da CGE

Apresenta-se na Tabela 6 a distribuição das manifestações registradas no exercício de 2019, por unidade administrativa, de forma comparativa com o exercício anterior.

Cabe esclarecer que, em 2019, a CGE passou por reestruturação administrativa, a qual impactou a quantidade e a nomenclatura das unidades internas. Dessa forma, no exercício de 2018, havia uma unidade denominada Coordenadoria de Fomento ao Controle Social (CFOCS), que foi desmembrada nas atuais coordenadorias de Ouvidoria (COUVI) e Transparência (COTRA), a partir do exercício de 2019. Além disso, a atual coordenadoria de Controladoria (CCONT) agregou as demandas das coordenadorias de Controle Interno Preventivo (COINP) e Ações Estratégicas (CAEST), da estrutura anterior. Destaque-se, ainda, que a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (ASCOU) absorveu as demandas da Ouvidoria Setorial.

Tabela 6 – Manifestações anuais por Unidade Administrativas, CGE, 2018 e 2019

Unidades	Total de Manifestações 2018	Total de Manifestações 2019	% Variação (+) (-)
Coordenadoria de Ouvidoria – COUVI	219	668	225%
Coordenadoria de Transparência – COTRA		44	
Coordenadoria de Administrativo Financeira – COAFI	23	53	130%
Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna-SEXECPI	14	24	71%
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria	9	22	144%
Coordenadoria de Controladoria – CCONT	13	15	15%
Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento – CODIP	0	11	100%
Assessoria de Comunicação – ASCOM	2	8	300%
Coordenadoria de Auditoria Interna – COAUD	4	6	50%
Secretaria Executiva da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – SEXECCGE	0	2	100%
Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – COTIC	2	2	0%
Assessoria Jurídica – ASJUR	0	1	100%
Legado do Sistema SOU	409	0	-100%
Total Geral	695	856	23%

Fonte: elaborado pela ASCOU

Considerando a mudança de ferramenta tecnológica ocorrida em julho de 2018, que acarretou a migração dos dados do Sistema SOU para a Plataforma Ceará Transparente, e que 409 demandas não tiveram identificação da correspondente unidade administrativa, a análise comparativa entre os dois exercícios (2018-2019) restou prejudicada.

A Tabela 6, por sua vez, detalha as quantidades de manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos de acordo com sua tipificação e segmentada por unidades



administrativas da CGE. Observou-se que as áreas com maior quantidade de elogios foram a COUVI e a ASCOU, e as áreas que mais receberam reclamações foram a COUVI e a COTRA.

Tabela 6 – Manifestações anuais por Unidade Administrativas e por Tipo, CGE, 2019

Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Unidade					Total
	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	
Coordenadoria de Ouvidoria - COUVI	157	19	55	2	435	668
Coordenadoria Administrativo Financeira - COAFI	2	3	30	3	15	53
Coordenadoria de Transparência – COTRA	1	3	4	0	36	44
Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna-SEXECPI	0	7	1	5	11	24
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria	7	2	6	0	7	22
Coordenadoria de Controladoria – CCONT	1	0	9	2	3	15
Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento – CODIP	0	0	0	0	11	11
Assessoria de Comunicação – ASCOM	0	5	3	0	0	8
Coordenadoria de Auditoria Interna – COAUD	0	0	2	2	2	6
Secretaria Executiva da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - SEXECCGE	1	0	0	1	0	2
Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – COTIC	1	0	0	0	1	2
Assessoria Jurídica – ASJUR	0	0	1	0	0	1
Total Geral	170	39	111	15	521	856

Fonte: elaborado pela ASCOU

3.6 Manifestações por município

A Tabela 7 evidencia a origem das demandas, por município, nos exercícios de 2018 e 2019. Observou-se um total de 626 manifestações com identificação do município, que corresponde a 73% das demandas registradas, e 230 sem a devida identificação, que corresponde a 27%.

Em relação às demandas com a identificação do município, constatou-se que 4% têm origem nos estados de Pernambuco, São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Piauí, Paraná, Santa Catarina, Rio Grande do Norte e Maranhão, no total de 22 demandas. As demais têm origem no estado do Ceará (604), correspondendo a 96%, sendo 67% de Fortaleza.

Ao comparar as manifestações dos exercícios de 2018 e 2019, com identificação do município, constatou-se que houve um incremento de 72% para 73%. Em relação à



concentração de demandas originadas no município de Fortaleza, o percentual em 2018 foi de 60% e em 2019 de 67%. Essa situação denota oportunidade de melhoria quanto ao aspecto da interiorização das ações governamentais, com foco no fortalecimento do controle social.

Vale destacar que a CGE, em 2019, realizou sete ações descentralizadas no interior do Estado, sendo quatro na região do Cariri, uma no Crato, uma em Canindé e uma em Aracati. Essas ações resultaram no registro de 548 manifestações. Além disso, foram realizadas duas capacitações, sendo uma no município de Aracati e uma no município do Crato, alcançando 130 participantes.

Dessa forma, considerando que o alcance do efetivo exercício da cidadania envolve ações integradas dos agentes governamentais, no âmbito do Poder Executivo e dos demais poderes e esferas, ressalta-se a necessidade de intensificação das ações de interiorização no sentido de obter uma maior participação da população residente nos diversos municípios cearenses.

Tabela 7 – Manifestações anuais por Municípios, CGE, 2019

Municípios/Estados	Quantidade de Manifestações	
	2018	2019
Fortaleza	300	417
Aracati	9	18
Maracanaú	15	11
Juazeiro do Norte	13	11
Sobral	11	10
Canindé	22	10
São Gonçalo do Amarante	14	9
Maranguape	4	9
Quixelô	0	8
Crato	8	8
Recife, Petrolina e Catende - Pernambuco	0	6
Mogi Guaçu, Franca e Barueri - São Paulo	2	5
Itapipoca	7	5
Caucaia	27	5
Cascavel	1	4
Ubajara	0	3
Pacatuba	7	3
Morada Nova	6	3
Belo Horizonte e Santa Luzia - Minas Gerais	5	3
Itapajé	2	3
Iguatu	4	3
Carnaubal	0	3



Municípios/Estados	Quantidade de Manifestações	
	2018	2019
Beberibe	0	3
Baturité	5	3
Aracoiaba	5	3
Aquiraz	1	3
Tianguá	6	2
Tauá	0	2
Tabuleiro do Norte	0	2
Quixadá	3	2
Piauí – Teresina	0	2
Santa Terezinha de Itaipu e Curitiba – Paraná	0	2
Paramoti	0	2
Ipueiras	0	2
Ibaretama	0	2
Fortim	1	2
Eusébio	4	2
Ererê	0	2
Cariré	0	2
Florianópolis - Santa Catarina	0	1
Saboeiro	0	1
Russas	1	1
Rodolfo Fernandes - Rio Grande do Norte	0	1
Rio de Janeiro	2	1
Redenção	2	1
Pedra Branca	0	1
Paraipaba	2	1
Morrinhos	1	1
Missão Velha	0	1
Massapé	0	1
Marco	0	1
Maranhão - Timon	0	1
Limoeiro do Norte	0	1
Jijoca de Jericoacoara	0	1
Jaguaruana	0	1



Municípios/Estados	Quantidade de Manifestações	
	2018	2018
Itatira	1	1
Itaitinga	0	1
Ipu	1	1
Içó	2	1
Icapuí	0	1
Ibicuitinga	0	1
Ibiapina	0	1
Horizonte	2	1
Guaramiranga	0	1
Granja	2	1
Crateús	0	1
Camocim	0	1
Brejo Santo	0	1
Boa Viagem	0	1
Amontada	1	1
Município não identificado	196	230
Total	695	856

Fonte: elaborado pela ASCOU

4. INDICADORES OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das manifestações

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

Apresenta-se nas Tabelas 8 e 9 a série histórica do período 2015 a 2019 em relação à resolubilidade das manifestações.

Tabela 8 – Situação das Manifestações, CGE, 2015 a 2019

Situação	Quantidade de Manifestações				
	2015	2016	2017	2018	2019
Respondidas no prazo	258	301	518	678	834
Respondidas fora do prazo	131	79	90	17	22
Em apuração no prazo (não concluídas)	4	6	0	0	0
Em apuração fora prazo (não concluídas)	7	0	0	0	0
Total	400	386	608	695	856

Fonte: elaborado pela ASCOU

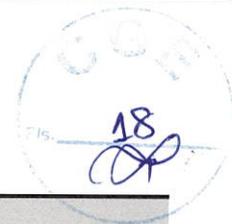


Tabela 9 - Índice de Resolubilidade, CGE, 2015 a 2019

Situação	Índice de Resolubilidade				
	2015	2016	2017	2018	2019
Respondidas no Prazo	65%	79%	85%	98%	97%
Respondidas fora do Prazo	33%	21%	15%	2%	3%

Fonte: elaborado pela ASCOU

No exercício de 2019 houve um incremento no quantitativo de manifestações recebidas, em relação ao exercício anterior, de 23%. A despeito desse incremento, o índice de resolubilidade se manteve no patamar do exercício anterior (97,43%).

4.1.1 Ações para a melhoria do índice de resolubilidade

No contexto da CGE, o alcance do índice de resolubilidade de 100% vem sendo impactado por dois fatores, a seguir relatados.

O primeiro deles é o aumento da quantidade de manifestações recebidas, que em 2015 foi de 400, e em 2019, 856, correspondendo a uma variação de 115% no período. De acordo com a Portaria CGE nº 70/2013, essa quantidade caracteriza a ouvidoria setorial da CGE como do Tipo 2, o qual requer dois profissionais exclusivos para a atividade. Com a estruturação da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, as atividades da Ouvidoria Setorial são realizadas, de forma exclusiva, por uma servidora, com apoio da coordenadora. No entanto, há necessidade de dois profissionais exclusivos para a atividade de ouvidoria. Essa situação foi reportada à Gestão Superior, que está analisando e se comprometeu em adotar as providências cabíveis no exercício de 2020.

O segundo fator refere-se ao recebimento de significativa quantidade de reclamações acerca do serviço de ouvidoria prestado pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, integrantes da Rede de Ouvidoria Estadual, a qual é coordenada pela CGE, órgão central de Controle Interno. Nesse sentido, foi realizada análise específica das reclamações registradas no período de janeiro a junho de 2019, com o fito de identificar as principais causas e órgãos em que se originam as reclamações. Essa análise foi encaminhada à Direção Superior por meio do processo Viproc nº 11585140/2019, visando contribuir para o aprimoramento dos serviços de ouvidoria.

4.1.2 Tempo médio de resposta

A Ouvidoria Setorial trabalha com metas de resolubilidade das manifestações de acordo com o Decreto Nº. 30.474/2011, o qual estabelece que o tempo máximo de resposta deve ser de até 30 dias, incluída a prorrogação.

Conforme se observa na Tabela 10 e no Gráfico 4, o tempo médio de resposta, no período de 2015 a 2019, variou de 16 para 9 dias, indicando um decréscimo de 44%. O tempo médio obtido no exercício de 2019 ficou no mesmo patamar do exercício anterior, não se revelando significativa a variação. Cabe ressaltar que, em 2019, a Ouvidoria Setorial teve uma concentração de demandas de um único cidadão (141), que corresponderam a 16% das

manifestações registradas, caracterizando situação atípica que impactou o indicador em comento.

Tabela 10 - Índice do Tempo Médio de Resposta, CGE, 2015 a 2019

Índice - Tempo Médio de Resposta	
Ano	Tempo (em dias)
2019	9
2018	8
2017	11
2016	10
2015	16

Fonte: elaborado pela ASCOU

Gráfico 4 – Tempo Médio de Resposta, CGE, 2015 a 2019



Fonte: elaborado pela ASCOU

4.2 Satisfação dos usuários da ouvidoria

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



Tabela 11 - Pesquisa de Satisfação, CGE, 2019

Perguntas	Índices
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,87
b. Com o tempo de retorno da resposta	3,86
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,04
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,74
Média	3,88
Índice de Satisfação	77,55
Total de pesquisas Respondidas	102
Representação da Amostra	11,91
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,59
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,91

Fonte: elaborado pela ASCOU

Quanto às pessoas que responderam à pesquisa, 77,55% estão satisfeitas com os serviços prestados pela Ouvidoria. Um total de 102 pessoas participaram da pesquisa de satisfação em Ouvidoria.

Considerando que o total de respostas obtidas na pesquisa de satisfação representa 11,91% do total de demandas do ano, esta Ouvidoria Setorial entende ser necessária a adoção de medidas visando a uma maior participação dos cidadãos e melhor compreensão do seu nível de satisfação. Nesse sentido, o assunto será objeto de análise e providências no exercício de 2020, em articulação com a Coordenadoria de Ouvidoria da CGE.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 Motivos das Manifestações

Em relação aos motivos das manifestações, conforme apresentado no item 3.3 deste relatório, 536 demandas se referem à insatisfação do cidadão, o que corresponde a 63% das demandas recebidas pela Ouvidoria Setorial da CGE.

Dentre as demandas de insatisfação do cidadão, 97% se refere à reclamação. Os principais assuntos que motivaram as reclamações, com a correspondente análise, estão indicados nos itens 3.3.1 e 3.3.2 deste relatório.



5.2 Análise dos pontos recorrentes

No tocante aos pontos recorrentes, constatou-se que as manifestações do tipo reclamação permanecem com maior representatividade, quando comparada com o exercício anterior. Além disso, essas reclamações decorrem, em sua maioria, de descumprimento do prazo de resposta, conforme mencionado no item 3.3.1 deste relatório.

5.3 Providências apresentadas pelo órgão quanto às principais manifestações

Verificou-se um elevado número de manifestações apresentadas à CGE que se referem a outras Setoriais, haja vista que são decorrentes de reclamações pelo descumprimento de prazos, pelo descumprimento à Lei de Acesso à Informação e pela insatisfação com a qualidade das respostas dos Órgãos que compõem a Rede de Ouvidorias, os quais são acompanhados pela COUVI, por meio das Células de monitoramento.

Desta forma, tais manifestações são compartilhadas entre a CGE e as correspondentes Secretarias, sendo objeto de articulação com as Ouvidorias Setoriais daqueles Órgãos para agilizar a apuração ou melhorar a qualidade das respostas às demandas e, quando não são resolvidas, são repassadas para a Direção Superior da CGE a fim de realizar articulação com a gestão das secretarias.

Em relação às denúncias é realizada uma análise prévia junto a Direção Superior da CGE para realizar possível envio à área de Auditoria Interna Governamental, tendo em vista que essa área executa Plano Anual de Auditoria.

6. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No exercício de 2019, a Ouvidoria Setorial da CGE participou dos seguintes cursos e eventos para capacitação profissional do cargo, evidenciando o comprometimento da Direção Superior do órgão com o aprimoramento no desempenho da função de Ouvidor, visando à qualidade e à transparência no atendimento das demandas dos cidadãos:

Cursos e Treinamentos

- Aspectos Emocionais da Comunicação nas Organizações, realizado pela Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPCE, Período de 06 a 10/05/2019;
- Gestão de Operacionalização da Carta de Serviços ao Cidadão, realizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPCE, Período: 17/09/2019;
- Curso de Excel Intermediário e Avançado, realizado pela Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPCE, Período de 30/09 a 04/10/2019;
- Oficina Construção de Relatórios de Ouvidoria, realizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPCE, Período: 21/11/2019;
- Pós-Graduação "Lato Sensu" - Especialização em Ouvidoria Pública, oferecido pela Organização dos Estados Ibero-Americanos - OEI e pela Controladoria-Geral da União - CGU, e realizado pela Editora Verbo Jurídico Ltda, com início das aulas em 16 de Dezembro de 2019.



Eventos

- Participação nas Reuniões da Rede de Controle Social no Exercício de 2019;
- Lançamento do Observatório do Federalismo Brasileiro, promovido pela Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG e Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE, com apoio da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPCE, Período em 27/05/2019;
- Seminário de Integridade Pública, realizado nos dias 24 a 28 de junho de 2019, promovido pela Controladoria Regional da União no Estado do Ceará;
- XXII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, realizado no Hotel Fiesta Salvador – Salvador – Bahia, Período: 11 a 13/11/2019;
- XIII Encontro Estadual de Controle Interno: Garantia de Resultados à Sociedade, realizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPCE, Período em 29/11/2019.

7. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Apresenta-se a seguir algumas das boas práticas de ouvidoria adotadas na CGE em 2019, destacando-se a análise crítica das demandas de ouvidoria, documentação e aplicação de metodologia de análise e avaliação de riscos no processo de atendimento de ouvidoria setorial e atendimento presencial humanizado.

Esta Ouvidoria Setorial vem atuando com foco no aprimoramento da análise qualitativa dos dados constantes nas manifestações de ouvidoria. Assim, a partir da observação do comportamento dos dados, no primeiro semestre de 2019, constatou-se que, além da significativa quantidade de reclamações recebidas, 53,97% se originaram de demandas de outros órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, compartilhadas com a CGE no intuito de articular a análise, apuração e resposta por parte das ouvidorias setoriais responsáveis.

Diante dessa constatação, foi realizada análise específica das reclamações registradas no período de janeiro a junho de 2019, com o fito de identificar as principais causas e órgãos em que se originam as reclamações. Para a execução dessa atividade fez-se necessário o acesso à base de dados do Poder Executivo para localização das demandas que originaram as reclamações, bem como a análise qualitativa do seu teor. Essa análise foi encaminhada à Direção Superior com a indicação de possíveis medidas a serem adotadas, por meio do processo Viproc nº 11585140/2019, visando contribuir para o aprimoramento dos serviços de ouvidoria, a qual pode ser consultada no Anexo I.

Quando da análise das demandas, cabe ressaltar que a Ouvidoria Setorial está atenta à possibilidade de contribuir para a melhoria da gestão por meio de propostas de mudanças em práticas adotadas. Nesse sentido, segue cópia de comunicação interna constante no Anexo II, contendo uma solicitação de providência relativa à proteção de informações pessoais, que impacta todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. O assunto está sendo objeto de análise pela Gestão Superior da CGE e área programática competente.

Acrescente-se, ainda, que são realizadas, de forma contínua, verificações de consistência dos dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, as quais têm evidenciado

algumas inconsistências, que são reportadas para a área competente, visando ao aprimoramento dos relatórios e confiabilidade da ferramenta. Além disso, quando constatadas oportunidades de melhoria quanto aos serviços prestados pela CGE, também é articulado com as áreas envolvidas a propositura de ações, a exemplo da realização de reunião com a participação de representantes da COTRA, COTIC e CCONT, em 13/9/2020, para tratar da forma de disponibilização dos relatórios de execução fiscal.

Ademais, no exercício de 2019, foi realizada a documentação da atividade de Ouvidoria Setorial, contemplando a descrição do procedimento, a elaboração do fluxograma, a identificação de riscos e a definição de controles, conforme documentação constante no Anexo III.

Destaque-se, ainda, a atuação da Ouvidoria Setorial com foco no cumprimento dos prazos, na qualidade das respostas, no acompanhamento efetivo das demandas, orientando de forma contínua as áreas da CGE.

Por fim, cabe ressaltar como boa prática a atenção dispensada pela Ouvidoria Setorial, quando dos atendimentos presenciais, os quais são realizados de forma humanizada, com empatia, contribuindo para o bem-estar do cidadão, por meio do recebimento e encaminhamento de sua demanda.

8. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Conforme mencionado no item 7, esta Ouvidoria Setorial vem atuando com foco no aprimoramento da análise qualitativa dos dados constantes nas manifestações de ouvidoria. Esse foco possibilita uma visão crítica sobre os dados, de modo a identificar fragilidades que possam revelar as causas das insatisfações dos cidadãos, e assim, contribuir para uma atuação preventiva.

Além disso, a partir da aplicação de metodologia de identificação, análise, avaliação e tratamento de riscos, constatou-se que os riscos mais relevantes ao processo são os riscos de descumprimento de prazo e de resposta inadequada quanto à clareza, à fundamentação ou à pertinência. Nesse sentido, foi elaborado um plano de tratamento para os citados riscos, os quais serão objeto de ações no exercício de 2020.

Essas iniciativas proporcionam aos gestores da CGE um maior conhecimento sobre o processo, bem como os riscos a ele associados, de forma a contribuir para o seu aprimoramento e para a melhoria gerencial. Em continuidade a essas iniciativas, após a realização das ações constantes no plano de tratamento dos riscos, durante o exercício de 2020, os riscos serão reavaliados tendo em vista verificar o seu nível de mitigação.

Acrescente-se, ainda, a atenção dispensada pela Ouvidoria Setorial, quando dos atendimentos presenciais, os quais são realizados de forma humanizada, com empatia, contribuindo para o bem-estar do cidadão, por meio do recebimento e encaminhamento de sua demanda. Cabe ressaltar que, no exercício de 2019, a Ouvidoria Setorial da CGE efetuou vários atendimentos presenciais a pessoas emocionalmente fragilizadas e, possivelmente, com necessidade de um atendimento especializado por profissional da área de saúde.



9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

A Ouvidoria Setorial esteve presente junto ao Comitê da Qualidade, onde são monitoradas metas constantes do planejamento estratégico da CGE e discutidos e aprovados os mapas de processos e procedimentos e os indicadores da qualidade. No exercício de 2019, a Ouvidoria Setorial atuou como Auditora da Qualidade, tendo sido alcançada pelo escopo da auditoria, análise no âmbito das atividades da COUVI (Sede) e da Central de Atendimento 155, em Canindé. Em razão do mencionado trabalho a Ouvidoria Setorial recebeu elogio formal da Direção Superior da CGE.

10. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto neste relatório, são apresentadas, a seguir, sugestões e recomendações sobre diversos aspectos que impactam o exercício da atividade de Ouvidoria Setorial da CGE, as quais devem ser objeto de análise por parte da área competente, em articulação com a Gestão Superior da CGE.

❖ Coordenadoria de Ouvidoria (COUVI)

1. Adotar medidas para que a Plataforma Ceará Transparente gere informações confiáveis a fim de propiciar segurança na tomada decisões pelos gestores.
2. Intensificar as ações de fomento ao controle social, no interior no Estado, no sentido de obter uma maior participação da população residente nos diversos municípios cearenses.
3. Identificar as causas ensejadoras da demora nas respostas da SESA e da PMCE a fim de contribuir com a mitigação das ocorrências dessa natureza, e consequente registros de reclamação na CGE.
4. Adotar estratégia de atuação preventiva, junto à rede de ouvidorias setoriais, priorizando os órgãos com maior incidência de descumprimentos de prazos, ainda que as manifestações não sejam compartilhadas com a CGE.
5. Verificar situações em que a resposta encaminhada ao demandante foi finalizada, ao invés de ser respondida parcialmente, tendo em vista a demanda encontrar-se ainda em apuração, o que possibilitaria seu acompanhamento até a efetiva finalização.
6. Fortalecer os mecanismos de acompanhamento da finalização das demandas respondidas parcialmente pelas ouvidorias setoriais, de modo a evitar que o cidadão fique sem receber a resposta final da sua demanda.
7. Orientar a rede de ouvidores para a correta classificação das demandas quanto ao assunto e subassunto.
8. Avaliar a oportunidade de revisar a pesquisa de satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente a fim de que possa melhor evidenciar o nível de satisfação dos cidadãos.



9. Adotar medidas visando a uma maior participação dos cidadãos na pesquisa de satisfação.

❖ **Coordenadoria da Ética e Transparência (COTRA)**

10. Analisar a oportunidade de adoção de medidas de proteção das informações pessoais no âmbito da Plataforma Ceará Transparente, com foco nas informações de contratos celebrados entre o cidadão (pessoa física) e órgão estadual.

❖ **Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna (SEXEC-PGI)**

11. Adotar medidas para alocação de um profissional na ASCOU, para apoio às atividades de Ouvidoria Setorial.

12. Articular a realização de parceira da CGE com instituições de saúde, especializadas em atenção psicossocial, para atuação complementar às atividades de ouvidoria, quando for o caso.

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

Maria Ivanilza Fernandes de Castro
Ouvidora Setorial
(Férias)

Denise Andrade Araújo
Coordenadora da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

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

Fortaleza, 12 de fevereiro de 2020.

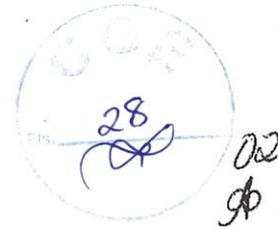
Aloísio Barbosa de Carvalho Neto
Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral



ANEXO I



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*



CI. n° ²¹³ ASCOU/CGE

Em, 26 de dezembro de 2019

Ao Sr. Secretário Executivo de Gestão Interna

Assunto: Análise de reclamações registradas na Ouvidoria Setorial da CGE

Senhor Secretário,

1. Considerando que foi estabelecida para esta Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria meta institucional, para o exercício de 2019, relativa à promoção de uma ação inovadora no âmbito da Ouvidoria Setorial, conforme Portarias 069/2019 e 156/2019.
2. Considerando a elaboração de relatório com análise de reclamações registradas na Ouvidoria Setorial da CGE, encaminhamos o referido documento para apreciação e adoção das providências que julgar pertinentes.

Atenciosamente,

Denise Andrade Araújo
Denise Andrade Araújo

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

11585140/2019
26 12 19



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*



03
db

Análise de reclamações registradas na Ouvidoria Setorial da CGE Janeiro a Junho de 2019

O presente relatório é resultado da análise das manifestações de ouvidoria, do tipo reclamação, registradas no primeiro semestre de 2019.

Conforme evidenciado na Tabela 1 foram registradas, no período de janeiro a junho de 2019, 302 manifestações, do tipo reclamação, para a CGE, sendo 163 compartilhadas com outros órgãos do Poder Executivo e 139 não compartilhadas.

Tabela 1 – Reclamações CGE – Jan a Jun de 2019

Reclamações	Quantidade	%
CGE Compartilhadas	163	53,97%
CGE NÃO Compartilhadas	139	46,03%
Total CGE	302	100,00%

Fonte: Ascou

Cumprе esclarecer que das 139 manifestações registradas para a CGE, as quais não foram compartilhadas com outros órgãos do Poder Executivo, 97 se referiram a um único cidadão, restando apenas 42 manifestações, cujo objeto não tem relação com demandas de outros órgãos, monitoradas pela CGE enquanto órgão central.

Considerando que as manifestações compartilhadas (53,97%) apresentaram percentual mais representativo do total de reclamações, foi definido como objetivo para este estudo identificar quais os órgãos e os motivos ensejadores de reclamações dessa natureza na Ouvidoria da CGE.

Apresenta-se a seguir a Tabela 2, contendo a distribuição das reclamações compartilhadas com a CGE, por órgão.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado



23
90

Tabela 2 – Reclamações compartilhadas com a CGE - Jan a Jun de 2019

Órgão	Quantidade	(%)
SESA	30	18,40%
PMCE	29	17,79%
DETRAN	20	12,27%
PC	13	7,98%
SSPDS	11	6,75%
CC	7	4,29%
CGD	7	4,29%
SEPLAG	6	3,68%
SEDUC	5	3,07%
DER	4	2,45%
UECE	4	2,45%
CAGECE	2	1,23%
COGERH	2	1,23%
JUCEC	2	1,23%
SEAS	2	1,23%
SEFAZ	2	1,23%
SEMA	2	1,23%
SOHIDRA	2	1,23%
ADAGRI	1	0,61%
ARCE	1	0,61%
CBMCE	1	0,61%
GABGOV	1	0,61%
IDACE	1	0,61%
ISSEC	1	0,61%
OEDH	1	0,61%
PGE	1	0,61%
SECITECE	1	0,61%
SECULT	1	0,61%
SEMACE	1	0,61%
SPS	1	0,61%
UVA	1	0,61%
Total	163	100,00%

Fonte: Ascou

Assim, observou-se que os órgãos mais representativos foram PMCE (17,79%) e SESA (18,40%), totalizando 59 reclamações, cujo teor foi analisado para identificar a causa da reclamação.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado



04
do

As reclamações originadas na PMCE e na SESA foram classificadas conforme os assuntos e subassuntos evidenciados na Tabela 3 a seguir.

Tabela 3 – Reclamações da PMCE e da SESA – Por assunto e subassunto

Órgão	Assunto	Subassunto	Qtde
PMCE	CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	ABUSO DE AUTORIDADE	1
		DESIDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINSETERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	1
		IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS / VANTAGENS INDEVIDAS	1
	INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	-	5
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO	10
		DESORGANIZAÇÃO/MAU ATENDIMENTO	2
	INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS	4
		PATRULHAMENTO URBANO(BAIRROS)	1
	POLUIÇÃO SONORA	ABUSO DE INSTRUMENTOS SONOROS E SINAIS ACÚSTICOS	1
		INSATISFAÇÃO COM A ATUAÇÃO DA PMCE	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	2	
SESA	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CIRURGIA CARDIOLÓGICA	3
		CIRURGIA OFTALMOLÓGICA	3
		CIRURGIA PLÁSTICA	1
		CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO (HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA)	2
		CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO (NEUROLOGIA)	1
		CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO (ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA)	1
		ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	FALTA DE MEDICAMENTO
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	ABUSO DE AUTORIDADE	1
		DESIDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINSETERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	2
		DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA	3
		INSATISFAÇÃO COM A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	1
		ACESSIBILIDADE	1
		ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	-
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO		DESORGANIZAÇÃO/MAU ATENDIMENTO	3
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL		OUTROS	1
OUVIDORIA DO SUS	FUNCIONAMENTO	2	
SALÁRIO DE SERVIDORES	-	1	
SAMU	RECURSOS HUMANOS (INSATISFAÇÃO - TÉCNICO EM ENFERMAGEM)	2	
TOTAL			59

Fonte: Ceará Transparente

Da análise das reclamações da PMCE e da SESA constatou-se, conforme Tabela 4, que 67,80% se referem a descumprimento de prazo, no entanto a classificação registrada quando do recebimento da manifestação foi efetuada incorretamente, sendo informado o assunto da demanda original.

Tabela 4 – Reclamações de descumprimento de prazo

Órgão	Subassunto	Quantidade classificada	Quantidade analisada	Total de Reclamações	% Efetivo
PM	DEMORA NO ATENDIMENTO	10	21	29	72,41
SESA	DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA	3	19	30	63,33
Total		13	40	59	67,80

Fonte: Ascou



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*



05
JP

Das 59 reclamações analisadas, identificou-se 16 manifestações que foram respondidas entre 31 e 146 dias. Além disso, 5 reclamações se encontravam sem resposta há mais de 180 dias.

Em relação às respostas das reclamações por descumprimento de prazo, observou-se, ainda, que se reportaram apenas ao conteúdo da demanda original.

Diante do exposto, a Ascou sugere aprofundamento da análise e adoção, por parte da coordenação de Ouvidoria da CGE, de medidas que julgar pertinentes em relação aos aspectos a seguir relatados.

- Identificar as causas ensejadoras da demora nas respostas da SESA e da PMCE a fim de contribuir com a mitigação das ocorrências dessa natureza.

- Adotar estratégia de atuação preventiva, junto à rede de ouvidorias setoriais, priorizando os órgãos com maior incidência de descumprimentos de prazos, ainda que as manifestações não sejam compartilhadas com a CGE.

- Verificar situações em que a resposta encaminhada ao demandante foi finalizada, ao invés de ser respondida parcialmente, tendo em vista a demanda encontrar-se ainda em apuração, o que possibilitaria seu acompanhamento até a efetiva finalização.

- Fortalecer os mecanismos de acompanhamento da finalização das demandas respondidas parcialmente.

- Orientar a rede de ouvidores para a correta classificação das demandas quanto ao assunto e subassunto.

Vale salientar que os registros analisados pela Ascou permanecerão à disposição da Coordenadoria de Ouvidoria para análise mais detalhada, não estando anexo a este relatório devido à existência de informações pessoais protegidas por lei.

Dezembro/2019

Equipe Técnica

Maria Ivanilza Fernandes de Castro
Ouvidora Setorial

Kelly Darlane Nepomuceno Ramos
Articuladora de Controle Interno e Ouvidoria

Denise Andrade Araújo
Coordenadora de Controle Interno e Ouvidoria



ANEXO II



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado



02
JP

CI. n° 1447 ASCOU/CGE

Em, 05 de setembro de 2019

Ao Sr. Coordenador de Ética e Transparência
C/C Secretário Executivo

Assunto: **Esclarecimento**

Senhor Coordenador,

1. Considerando que a Ouvidoria Setorial desta Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE recebeu manifestação de um cidadão solicitando a retirada de seus dados pessoais dos sítios institucionais do Governo do Estado (vide anexo).
2. Considerando que a demanda se refere a informações de contratos celebrados entre o cidadão (pessoa física) e órgão estadual, os quais são disponibilizados na plataforma Ceará Transparente, de responsabilidade desta CGE.
3. Considerando, ainda, que essa coordenadoria apresentou, na demanda de ouvidoria em comento, posicionamento favorável ao cidadão, solicitamos analisar a oportunidade de adoção de medidas de proteção das informações pessoais, no âmbito da Plataforma Ceará Transparente, bem como de recomendações dirigidas a todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Atenciosamente,


Denise Andrade Araújo

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

0788051312019
05/09/19



ANEXO III

DIAGRAMA DE ESCOPO E INTERFACE DO PROCESSO

NOME DO PROCESSO
MACROPROCESSO

Atendimento de Ouvidoria Setorial
Ouvidoria Setorial

DONO DO PROCESSO
DATA DE ATUALIZAÇÃO

Denise Araújo
04.10.2019

CLIENTES

Cidadão

LEGISLAÇÃO E NORMAS

- Decreto nº 30.474 de 29/03/2012 – Instituição do Sistema de Ouvidoria – SOU.
- Decreto nº 30.938 de 10/07/2012 – Regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.
- Decreto nº 33.276/2019 de 01/10/2019 – Regulamento da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.
- Portaria nº 59/2019 de 30/04/2019 – Estabelece as atribuições relativas à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria.

ENTRADAS

Manifestação do cidadão

PROCESSO

VISÃO DO CLIENTE

Registrar a manifestação

Analisar a natureza da manifestação

Encaminhar para análise da área competente

Validar a resposta

Encaminhar ao cidadão

VISÃO DA INSTITUIÇÃO

Manifestação respondida

SAÍDAS

PARTES INTERESSADAS

- Gestão superior da CGE
- Coordenadoria da Tecnologia da Informação e Comunicação da CGE
- Órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual
- Ética

SUPOORTE

- Plataforma Ceará Transparente
- Empresa de Telefonia Oi
- Acesso à internet

CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO E RELACIONAMENTO

- Plataforma Ceará Transparente
- Atendimento presencial
- E-mail
- Telefone
- Correios
- Sistema Viprocc

ATORES

- Ouvidor setorial
- Coordenadorias/assessorias da CGE

INDICADORES

- Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial
- Tempo Médio de Resposta às Manifestações Apuradas pela Ouvidoria Setorial

RISCOS OPERACIONAIS

- Descumprimento de prazo
- Resposta inadequada quanto à clareza, à fundamentação ou à pertinência

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

- As manifestações do cidadão podem ser compartilhadas com outros órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual para que esses forneçam respostas no âmbito de suas competências.
- As manifestações do cidadão podem ser encaminhadas para uma ou mais áreas da CGE para que essas forneçam respostas no âmbito de suas competências.

LEGENDA

- Apresenta problemas críticos e/ou oportunidades substanciais
- Apresenta problemas e/ou oportunidades incrementais
- Não apresenta problemas e oportunidades



NOME	CRÍTICO	ABRAI- GÊNCIA	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	POLA- RIDADE	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	MÉTODO DE COLETA	RESPONSÁVEL PELO INDICADOR	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	META	TOLERÂNCIA
Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial (IROS)	Sim	MS	$\frac{\sum \text{de manifestações recebidas no trimestre e respondidas no prazo pela Ouvidoria Setorial} / \text{Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial no trimestre} \times 100}{100}$	%	▲ Maior, melhor	Trimestral	Extração de dados da Plataforma Ceará Transparente para aplicação na fórmula de cálculo do indicador	Ivanilza Fernandes	O indicador representa o percentual de respostas às manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente e respondidas pela Ouvidoria Setorial, nos prazos definidos na legislação estadual. A apuração dar-se-á no 31º dia do mês subsequente de cada trimestre.	90%	
Tempo Médio de Resposta às Manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial	Sim	MS	$\frac{\sum \text{do tempo de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial no trimestre} / \text{Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria Setorial no trimestre} \times 100}{100}$	Dias	▼ Menor, melhor	Trimestral	Extração de dados da Plataforma Ceará Transparente para aplicação na fórmula de cálculo do indicador.	Ivanilza Fernandes	O indicador representa o tempo médio de resposta às manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente e apuradas pela Ouvidoria Setorial nos prazos definidos na legislação estadual. A apuração dar-se-á no 16º dia do mês subsequente de cada trimestre.	10 dias	

38

MAPA DE RISCOS

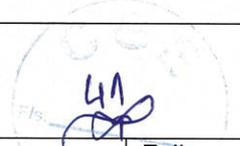
		Identificação e Análise de Riscos					Avaliação dos Riscos					Tratamento de Riscos					
Área	Processo/Etapa (1)	Evento de Risco (2)	Causa (3)	Consequência (4)	Categoria (5)	Controles		Probabilidade (7)	Impacto (8)	Risco Inerente (9)	Fator de Avaliação dos Controles (10)	Risco Residual (11)	Priorização dos Riscos			Resposta aos Riscos	
						Controles Existentes (6)	Controles (10)						Classificação (12)	Priorização (13)	Justificativa (14)	Tipo de tratamento (15)	Medidas de Tratamento (16)
ÁSCOU	Atendimento de Ouvidoria Setorial	Descumprimento de prazo	Sobrecarga das áreas demandadas	Atraso no atendimento da demanda	Operacional	Notificação por e-mail Monitoramento do Ouvidor Setorial Monitoramento da Coordenadoria de Ouvidoria da CGE	02 - Baixo	08 - Alto	16	0,4 - Satisfatório	6,4	RB - Risco Baixo	Não	Impacto na satisfação do cidadão	Mitigar	Conscientização das áreas quanto a necessidade de resposta tempestiva ao cidadão	
		Resposta inadequada quanto à clareza, à fundamentação ou à pertinência	Servidor sem qualificação ou perfil adequados; Sobrecarga das áreas demandadas.	Cidadão insatisfeito; Registro de reclamação; Reabertura da demanda; Retrabalho ou demora na finalização da demanda pelo Ouvidor Setorial.	Operacional	Monitoramento realizado pela Coordenadoria de Ouvidoria da CGE	05 - Médio	10 - Muito Alto	50	0,6 - Mediano	30	RM - Risco Médio	Sim	Impacto na satisfação do cidadão e na credibilidade do serviço	Mitigar	Treinamento	



PLANO DE TRATAMENTO

Processo	Unidade Responsável	Unidades Corresponsáveis	Evento de Risco	Medida de Tratamento	Como será Implementado	Responsável pela Implementação	Ação / Ponto de Controle	Início da Implementação	Término da Implementação	Situação
Atendimento de Ouvidoria Setorial	Ascou		Resposta inadequada quanto à clareza, à fundamentação ou à pertinência	Orientação às áreas acerca das respostas de ouvidoria	Ciclo de reuniões com as áreas da CGE	Coordenadora da Ascou	Elaborar cronograma de reuniões com as áreas	jan/20	fev/20	A iniciar
Atendimento de Ouvidoria Setorial	Ascou		Resposta inadequada quanto à clareza, à fundamentação ou à pertinência	Orientação às áreas acerca das respostas de ouvidoria	Ciclo de reuniões com as áreas da CGE	Coordenadora da Ascou	Realizar reuniões com as áreas conforme cronograma planejado para o ano	mar/20	dez/20	A iniciar
Atendimento de Ouvidoria Setorial	Ascou		Resposta inadequada quanto à clareza, à fundamentação ou à pertinência	Revisão da resposta pela Ouvidoria Setorial	Em cada resposta elaborada pelas áreas demandadas	Ouvidora Setorial	Revisar a resposta antes do envio ao cidadão			Contínuo





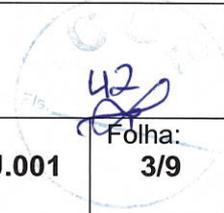
Procedimento: ATENDIMENTO DE OUVIDORIA SETORIAL	Código: P.ASCOU.001	Folha: 1/9
Processo: ATENDIMENTO DE OUVIDORIA SETORIAL	Primeira Edição: 01/11/19	
Área: OUVIDORIA SETORIAL	Edição: 1ª	Data: 01/11/19

CONTROLE DE APROVAÇÃO

ELABORADO	REVISADO POR	APROVADO
Maria Ivanilza Fernandes de Castro	Kelly Darlane Nepomuceno Ramos	Paulo Roberto de Carvalho Nunes
	Denise Andrade Araújo	Anastácia da Silva Santos
		Denise Andrade Araújo

HISTÓRICO DE MODIFICAÇÕES

EDIÇÃO	DATA	ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À REVISÃO ANTERIOR
01	01/11/2019	Edição inicial.



Procedimento: ATENDIMENTO DE OUVIDORIA SETORIAL	Código: P.ASCOU.001	Folha: 3/9
Processo: ATENDIMENTO DE OUVIDORIA SETORIAL	Primeira Edição: 01/11/19	
Área: OUVIDORIA SETORIAL	Edição: 1ª	Data: 01/11/19

1. OBJETIVO

Estabelecer padrão de recebimento e tratamento das manifestações provenientes dos canais de acesso à ouvidoria, compreendendo o atendimento, a identificação, o registro, a apuração, o monitoramento, a validação e o retorno ao cidadão.

2. COMPETÊNCIAS

Compete à Ouvidoria Setorial:

- oferecer atendimento presencial de ouvidoria;
- receber, analisar e dar tratamento às manifestações de ouvidoria, articulando com as áreas envolvidas no objeto e na apuração, bem como respondê-las, com exceção dos casos previstos em legislação específica;
- coordenar as audiências e consultas públicas realizadas pela CGE, em parceria com as respectivas áreas de execução programática envolvidas com a matéria;
- contribuir com o planejamento e a gestão da CGE a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, das audiências e consultas públicas;
- coordenar o processo de atualização da Carta de Serviços ao Usuário da CGE, bem como propor a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade;
- acompanhar o processo de avaliação das políticas e serviços públicos prestados pela CGE, incluindo pesquisas de satisfação realizadas junto aos usuários;
- exercer ações de mediação e conciliação para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços prestados pela CGE e suas áreas, bem como em casos que envolvam público interno, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;
- contribuir com o processo de desburocratização e simplificação dos serviços públicos prestados pela CGE, a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, audiências e consultas públicas;

3. PROCEDIMENTO

3.1 ATENDIMENTO E APURAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

- O Ouvidor Setorial deve acessar a Plataforma Ceará Transparente diariamente ou no momento em que houver encaminhamentos ou novos registros realizados;
- Realizar o registro (cadastro) da manifestação na Plataforma Ceará Transparente;



Procedimento: ATENDIMENTO DE OUVIDORIA SETORIAL	Código: P.ASCOU.001	Folha: 5/9
Processo: ATENDIMENTO DE OUVIDORIA SETORIAL	Primeira Edição: 01/11/19	
Área: OUVIDORIA SETORIAL	Edição: 1ª	Data: 01/11/19

protocolo, registrar na Plataforma Ceará Transparente o número do processo no campo "Comentários Internos";

- Registrar na Plataforma Ceará Transparente todas as providências adotadas, tais como encaminhamentos, contatos realizados, visitas, solicitação de prorrogação de prazo e outras medidas que se fizerem necessárias;

Nota04. Quando as respostas fornecidas pelas áreas não forem satisfatórias, devolvê-las para complementação, de forma a responder efetivamente a manifestação.

Nota05. Nos casos que não necessitem de apuração/encaminhamentos, assim como nos casos de manifestações incompletas, por falta de elementos para adoção de providências, a Ouvidoria Setorial responderá a manifestação ao cidadão.

- Solicitar, quando necessário, prorrogação do prazo de resposta, conforme disposto no art. 7º do Decreto nº 30.474/2011. Nos casos de prorrogação tratados no parágrafo único do citado artigo, o titular do órgão ou entidade deverá encaminhar a solicitação devidamente motivada ao Governador do Estado;
- Elaborar a resposta do órgão ou entidade, registrando no campo "Respostas" da Plataforma Ceará Transparente, observando o disposto nos Decretos nº 30.474/2011 e nº 30.938/2012.

Nota06. Na impossibilidade de apresentar resposta conclusiva dentro do prazo previsto no Decreto nº 30.474/2011, em virtude da prorrogação da apuração e do objeto da demanda, a Ouvidoria Setorial deverá inserir resposta parcial na Plataforma Ceará Transparente. Após findada a apuração por parte das áreas envolvidas, deverá ser inserida, na referida Plataforma, a resposta definitiva.

3.1.1 MEIOS DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

São disponibilizados os seguintes canais de atendimento ao cidadão: telefônico, e-mail, carta, Plataforma Ceará Transparente e presencial.

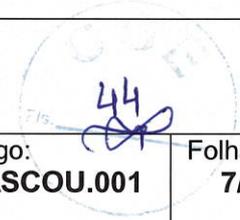
3.1.1.1 Telefônico

- Atender ao cidadão;
- Acessar a Plataforma Ceará Transparente e realizar o registro (cadastro) da manifestação. Ao realizar o registro, ler a íntegra do texto para o cidadão e confirmar se o mesmo concorda com o relatado no atendimento;

Nota07. Qualquer informação complementar, após o registro da manifestação, deverá ser inserida no campo "Comentários internos" na Plataforma Ceará Transparente.

3.1.1.2 E-mail

- O ouvidor setorial deve analisar as mensagens encaminhadas a sua caixa de e-mail, identificando se as manifestações apresentadas são afetas ao Poder Executivo Estadual,



Procedimento: ATENDIMENTO DE OUVIDORIA SETORIAL	Código: P.ASCOU.001	Folha: 7/9
Processo: ATENDIMENTO DE OUVIDORIA SETORIAL	Primeira Edição: 01/11/19	
Área: OUVIDORIA SETORIAL	Edição: 1ª	Data: 01/11/19

Nota13. A Ouvidoria Setorial da CGE poderá realizar ações descentralizadas de ouvidoria como instrumentos complementares de acesso do cidadão.

Nota14. O acompanhamento da manifestação poderá ser realizado por meio da Central de Atendimento Telefônico – 155, pelas Redes Sociais ou pela Internet, utilizando o protocolo da manifestação.

Nota15. Nas manifestações cuja preferência de retorno seja a opção presencial, as respostas deverão vir complementadas com informações referentes à data e ao horário em que o(a) manifestante deverá se dirigir ao órgão para o recebimento da resposta.

Nota16. O Ouvidor Setorial deverá inserir, no campo “Comentários Internos” da Plataforma Ceará Transparente, observações referentes à resposta repassada na forma presencial ou ainda informações acerca do não comparecimento do cidadão.

4. REVISÃO

Este procedimento será analisado, no mínimo, 01 (uma) vez ao ano e revisado quando necessário.

5. APROVAÇÃO

NOME	FUNÇÃO	ASSINATURA
Denise Andrade Araújo	Coordenadora de Controle Interno e Ouvidoria	
Kelly Darlane Nepomuceno Ramos	Articuladora de Controle Interno e Ouvidoria	
Maria Ivanilza F. de Castro	Ouvidora Setorial	

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Decreto nº 30.474 de 29/03/2012 – Instituição do Sistema de Ouvidoria – SOU.
- Decreto nº 30.938 de 10/07/2012 – Regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.
- Decreto nº 31.238 de 25/06/2013 – Regulamento da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.
- Portaria nº 59/2019 de 30/04/2019 – Estabelece as atribuições relativas à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria.



Procedimento: ATENDIMENTO DE OUVIDORIA SETORIAL	Código: P.ASCOU.001	Folha: 9/9
Processo: ATENDIMENTO DE OUVIDORIA SETORIAL	Primeira Edição: 01/11/19	
Área: OUVIDORIA SETORIAL	Edição: 1ª	Data: 01/11/19

8. ANEXO

ANEXO I – FLUXO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA SETORIAL