

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2020

Período 01/01/2020 a 31/12/2020

#### **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

Ouvidoria

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria/ Ouvidora Setorial Maria Ivanilza Fernandes de Castro

**Ouvidora Substituta** Cíntia Maria Mota de Melo

### **SUMÁRIO**

1. INTRODUÇAO	4
2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE	
GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO DE 2019	5
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PREFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	7
3.1 Total de manifestações do período	7
3.2 Manifestações por Meio de Entrada	8
3.3 Tipo de Manifestação	6
3.3.1 Manifestação por Tipo/Assunto	10
3.3.2 Manifestação por Assunto/Sub-assunto	11
3.4 Manifestação por Programa Orçamentário	12
3.5 Manifestações por Unidades administrativas da CGE	12
3.6 Manifestações por Município	14
4. INDICADORES OUVIDORIA	16
4.1 Resolubilidade das Manifestações	16
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	17
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	18
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	21
11 PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO	22

#### 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); Redes Sociais: *Facebook* (www.facebook.com/cgeceara); *Twitter* www.twitter.com/cgeceara); *Instagram* (instagram.com/cgeceara); Aplicativo CearáAPP 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, atualmente está regulamentado pelo Decreto nº. 33.485/2020. Além disso, a Portaria/CGE nº. 052/2020 ( Estabelece Procedimentos e Critérios para o Tratamento e Encaminhamento das Denúncias de Ouvidoria), a Instrução Normativa nº. 01/2020 ( estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial ) e a Lei Nacional nº. 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público). Todos esses normativos foram instituídos com a finalidade de assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade 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 2020

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.

Quanto ao funcionamento da Plataforma Ceará Transparente, no primeiro trimestre de 2020, foram constatadas inconsistências nos dados gerados, as quais foram reportadas à Coordenadoria de Ouvidoria (COUVI) em articulação com a Coordenadoria de Tecnologia da Informação (COTIC). Referidas áreas analisaram e envidaram esforços no sentido de sanar as fragilidades, que no decorrer do exercício de 2020 não foram mais percebidas.

A seguir são elencadas as providências adotadas pelas áreas em relação as recomendações do exercício de 2019.

#### ❖ 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.

**Providências adotadas:** ao longo do ano de 2020, a Coordenadoria de Ouvidoria priorizou os chamados de erros em relatórios do Ceará Transparente nas reuniões de *sprints* realizadas com a equipe de Tecnologia da Informação da CGE. Atualmente não conhecemos a existência de erros no sistema no módulo de ouvidoria que inviabilizem análises seguras pela gestão superior das setoriais.

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.

**Providências adotadas:** devido à pandemia, não podemos realizar as ações descentralizadas de ouvidoria, que íamos ao encontro do cidadão. No entanto, realizamos pesquisas de satisfação em que buscamos o cidadão para ouvir sua opinião acerca de serviço recebido. Em 2020, realizamos duas pesquisas de satisfação, em parceria com o Ipece: avaliação sobre a entrega de medicamentos, serviço prestado pela Sesa; e avaliação sobre a emissão do ITCD, serviço prestado pela Sefaz.

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.

**Providências adotadas:** foram realizadas reuniões técnicas a fim de identificar os problemas e conjuntamente definirmos ações para que essas setoriais envidassem esforços para responder o cidadão no prazo. Ao final de cada reunião era solicitada a elaboração e envio de um plano de ação. A SESA apresentou o plano de ação, no entanto a setorial da PM não apresentou o plano solicitado, mas semanalmente monitorávamos a resolubilidade da setorial e enviávamos e-mail com o percentual.

No final do ano, foi percebido que os trabalhos realizados, tanto pela CGE quanto pelas setoriais, surtiram efeitos, tendo em vista os dados apresentados na tabela abaixo, com o comparativo das demandas em atraso no mês de dezembro de 2019 em relação a 2020.

Ouvidoria	Dez/2019	Dez/2020
PMCE	454	86
SESA	302	74

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.

**Providências adotadas:** As ações preventivas adotadas para evitar descumprimento de prazos são: realização de cursos voltados para a equipe de ouvidoria; realização de palestras sensibilizadoras aos servidores dos órgãos, a exemplo do que foi realizado junto aos Delegados da Polícia Civil, tendo sido realizadas seis palestras; a utilização do critério de resolubilidade na avaliação anual das ouvidorias setoriais; além de estudo realizado pela Ceouv das manifestações em atraso dos 5 (cinco) órgãos que apresentaram números expressivos de manifestações em atraso, para auxiliar esses órgãos na resolução das demandas.

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.

**Providências adotadas:** a análise das situações indicadas na recomendação vem sendo realizada por meio da validação das respostas dos órgãos e entidades, pela equipe da Couvi. Nessa validação, a equipe verifica vários aspectos e a resposta inadequada é o principal deles. No final do ano de 2020, foi publicada a Instrução Normativa/CGE n.º 01/2020 em que prevê regramento para as respostas parciais, possibilitando melhores orientações aos órgãos e entidades para a utilização desse instrumento.

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.

Providências adotadas: Foi elaborado um trabalho de gestão para analisar as setoriais que mais utilizavam a prerrogativa das demandas finalizadas parcialmente, após esse estudo foram feitas reuniões técnicas esclarecedoras para diminuir esse volume de demandas respondidas parcialmente. A setorial que concentrava o maior volume era a Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário - CGD, por ser o órgão destinado à apuração e a aplicação da responsabilidade disciplinar e aplicar as sanções cabíveis. Esse processo leva um tempo considerável para a apuração, então a estratégia encontrada pela CGE foi de adaptar a plataforma Ceará Transparente para, no corpo da resposta ao cidadão, a CGD disponibilizar o link do processo para o acompanhamento do cidadão. Outra estratégia utilizada pela coordenadoria de ouvidoria, foi à publicação no diário oficial do Estado da Instrução Normativa/CGE n.º 01/2020 em que prevê prazo para que sejam fornecidas as respostas finais das manifestações que tiveram resposta parciais.

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

**Providências adotadas:** essa orientação foi tema da I Reunião de Fomento ao Controle Social realizada em fevereiro de 2020. Além disso, constantemente, a equipe de monitoramento está atenta para observar a classificação da resposta, a orientação é rotineira.

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.

**Providências adotadas:** Importante salientar que a pesquisa de satisfação atual do Ceará Transparente foi desenvolvida por uma equipe de especialistas durante o desenvolvimento do sistema. No entanto, com a ideia de melhoria contínua, acrescentamos mais uma questão à pesquisa de satisfação, perguntando ao cidadão se a demanda dele foi resolvida.

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

**Providências adotadas:** a Coordenadoria de Ouvidoria orienta constantemente a Rede de Ouvidores para que, na resposta das manifestações de ouvidoria, seja feito o convite para a realização da pesquisa de satisfação. Além disso, foi enviado para toda a rede de ouvidores um modelo de texto para ser colocado ao final da resposta de ouvidoria, e ao longo do ano a equipe de monitoramento da CGE vem trabalhando no sentido de observar se nas respostas enviadas aos cidadão está contido o texto sugerido convidando o cidadão para responder a pesquisa.

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

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

**Providências adotadas:** foram adotadas medidas para alocação de um profissional na ASCOU, para apoio às atividades da Ouvidoria Setorial.

11. 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.

**Providências adotadas:** em 2020, a CGE iniciou a articulação com a SESA, contudo o processo está suspenso em face da calamidade pública que o Estado vive causada pela pandemia da Covid - 19.

#### 3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Neste Relatório é realizada a apresentação do atendimento anual da Ouvidoria, no exercício de 2020, 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 Sub-assunto, Tipificação/Assunto, Tipo de Serviços, Programa Orçamentário, Manifestações por Unidade e Município.

#### 3.1 Total de manifestações do período

No exercício de 2020, foi registrado um total de 477 manifestações, conforme gráfico a seguir. Portanto, houve um decréscimo de 44% em relação a 2019, esse fato pode ter ocorrido devido à pandemia da Covid-19. Além disso, as manifestações que poderiam ter várias reaberturas passaram a ter apenas uma.

Quantidade de Manifestações Anual, CGE, 2014-2020 Qtde de Manifestações

Gráfico 1 - Manifestações anuais, CGE, 2014 a 2020

Em relação à evolução da quantidade anual das manifestações, no período de 2014 a 2020, ocorreu um decréscimo em relação 2020 comparativamente a 2019. Esse fato pode ter ocorrido devido à pandemia da Covid 19 e pelo fato da diminuição do número de reabertura de manifestações na plataforma ceará transparente, que passou a permitir somente uma reabertura pelo cidadão.

Ao analisar o Gráfico 2 com as manifestações mensais, constata-se que houve um decréscimo de 46% em maio em relação a março, no auge da pandemia. A média foi de 40 manifestações por mês, conforme apresentado no Gráfico 2. Nos meses de janeiro a março antes do *lockdown* a quantidade de manifestações recebidas foi acima da média mensal, esse fato ocorreu novamente nos meses de agosto, setembro e dezembro, considerando um quantitativo de demandas registradas.

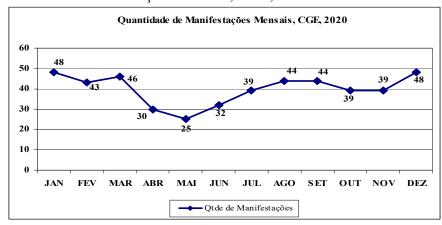


Gráfico 2 – Manifestações mensais, CGE, 2020

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 2019 e 2020.

Em 2020, os meios mais utilizados foram telefone 155 e *internet*, da mesma forma que ocorreu em 2019. Observou-se, no entanto, que em 2020, a representatividade de utilização do canal Telefone 155 cresceu em relação a 2019, de 55% para 66%. Por outro lado, a representatividade de utilização da *internet* decresceu, de 36% para 30%. No cômputo geral, em 2020 houve um decréscimo de 44% no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial em relação ao exercício de 2019.

Tabela 1 – Manifestações por meio de entrada, CGE, 2020

Meio de Entrada	2019	%	2020	0/0	% Variação (+) (-)
Telefone 155	471	55%	315	66%	(↓33%)
Internet	305	36%	141	30%	(↓54%)
E-mail	37	4%	9	2%	(↓76%)
Instagram	1	0%	6	1%	(↑500%)
Caixa de Sugestões	0	0%	2	0%	(1200%)
Facebook	18	2%	2	0%	(↓89%)
Twitter	3	0%	1	0%	(↓67%)
Reclame Aqui	0	0%	1	0%	(100%)
Telefone	2	0%	0	0%	(↓100%)
Presencial	19	2%	0	0%	(↓100%)
Total Geral	856	-	477	-	(↓44%)

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 477, no exercício de 2020, 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, 2019 e 2020

Categorias	Tipo de Manifestação	2019	2020	% Variação (+) (-)	Total Categoria
Insatisfação do	Reclamação	521	233	-55%	236
Cidadão	Denúncia	15	3	-80%	230
Contribuição do	Elogio	111	151	36%	151
Cidadão	Sugestão	170	19	-89%	90
Solicitação de Servi	ço Solicitação	39	71	82%	90
Tot	tal Geral	856	477	-44%	477

Fonte: elaborado pela ASCOU

Observa-se, nos dados apresentados, que o tipo de manifestação mais demandado pelos cidadãos é a reclamação, representando 49% do total das manifestações de 2020, e 61% do total de manifestações de 2019.

Cabe ressaltar que as reclamações recebidas pela CGE, em sua maioria (64% em 2020), 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.

Manifestações de Ouvidoria Setorial por Tipo, CGE, 2019/2020

856

477

2019
2020

Rechnencia

Tipo

Gráfico 3 – Manifestações mensais, CGE, 2020

Fonte: elaborado pela ASCOU

Destaque-se, ainda, que na categoria contribuição do cidadão, os elogios registrados em 2020 representaram 32% do total de manifestações recebidas. Entretanto, houve uma diminuição no percentual de sugestões em 89%, em relação a 2019.

#### 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

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
		-
	Estrutura e funcionamento da ouvidoria	87
Reclamação	Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação	48
	(CSAI)	32
	Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	23
	Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	11
	Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	1
Denúncia	Conduta inadequada de servidor público/colaborador	1
	Análise e compartilhamento de informações para o aprimoramento do controle interno	1
Solicitação	Estrutura e funcionamento da ouvidoria	18
	Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	14
	Sistemas institucionais e aplicativos	7
	Estrutura e funcionamento dos sistemas corporativos	4

	Informações sobre legislações estaduais (decretos, leis, portarias, etc)	4
	Elogio ao servidor público/colaborador	89
Elogio	Elogio às atividades da ouvidoria	43
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	17
	Estrutura e funcionamento da ouvidoria	6
Sugestão	Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	5
	Estrutura de funcionamento central de atendimento telefônico 155	1

Do total de 233 reclamações registradas no exercício de 2020, os assunto a seguir correspondem a 86% do total de reclamações recebidas. Sendo, 87 demandas referentes à estrutura e funcionamento da ouvidoria, 48 à apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE, 32 à estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI), 23 à estrutura e funcionamento da central de atendimento telefônico 155, 11 à estrutura e funcionamento de sistemas corporativos.

Em relação às denúncias, foram recebidas 3 manifestações no exercício de 2020, sendo os assuntos relacionados à apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE (01), conduta inadequada de servidor publico/colaborador (01) e análise e compartilhamento de informações para o aprimoramento do controle interno (01).

Acerca das solicitações, 66% trataram de assuntos envolvendo estrutura e funcionamento da ouvidoria (18), apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE (14), sistemas institucionais e aplicativos (7), estrutura e funcionamento dos sistemas corporativos (4), informações sobre legislações estaduais (decretos, leis, portarias, etc) (4).

Do total de 151 elogios recebidos, 50% foram dirigidos aos servidores e colaboradores, sendo 73 elogios aos servidores e colaboradores da Central de Atendimento 155, em Canindé. Os demais elogios tinham como teor as atividades de ouvidoria, os serviços prestados pelo Órgão e programas e projetos governamentais.

No tocante às sugestões, foram recebidas 19, no exercício de 2020, sendo 58% sobre estrutura e funcionamento da ouvidoria, e de sistemas corporativos.

#### 3.3.2 Manifestação por Assunto/Sub-assunto

A Tabela 4 apresenta os assuntos e sub-assuntos mais demandados (376), cujo total corresponde a 79% do total de manifestações do exercício.

Tabela 4 – Manifestações por Assuntos e Sub-assuntos

Assuntos	Sub-Assuntos	Total
Elogio ao servidor público/colaborador	-	13
Elogio ao servidor publico/colaborador	Satisfação	76
Sistemas institucionais e aplicativos	Erros na operacionalização (cadastro de informações)	9
Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	-	64
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	-	17
Estrutura e funcionamento da ouvidoria	Descumprimento do prazo de resposta	80
	Insatisfação com a resposta	7

	Registro/consulta de manifestação de ouvidoria	8
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155	Chamada não atendida	8
	Qualidade do atendimento	15
Elogio às atividades da ouvidoria	-	44
	Descumprimento do prazo de resposta	22
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI)	Insatisfação com a atuação do Comitê Setorial de Acesso À Informação (CSAI)	7
Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	Informações inconsistentes no portal da transparência	6

#### 3.4 Manifestação por Programa Orçamentário

Quanto à classificação das demandas por programa orçamentário, a Tabela 5 apresenta a correspondente distribuição, sendo a maioria das demandas registradas, 95% no programa orçamentário Transparência, Participação e Controle Social referente às áreas de Ouvidoria e Transparência.

Tabela 5 – Manifestações por Programa Orçamentário, CGE, 2020

Programas Orçamentários	Total
Transparência, Participação e Controle Social	451
Controle Interno Governamental	17
Gestão Administrativa do Ceará	9
Total geral	477

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 2020, por unidade administrativa, de forma comparativa com o exercício anterior.

Tabela 6 – Manifestações anuais por Unidade Administrativas, CGE, 2019 e 2020

, ,		, , ,	T
Unidades	Total de M	% Variação (+) (-)	
Cilidades	2019	2020	70 v ai iuşuo (+) ( )
Coordenadoria de Ouvidoria - COUVI	668	355	-37%
Coordenadoria de Transparência - COTRA	44	68	61%
Coordenadoria de Controladoria - CCONT	15	26	73%
Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTIC	2	9	350%
Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna - SEXEC PGI	24	5	-79%

Coordenadoria de Administrativo Financeira - COAFI	53	3	-94%
Secretaria Executiva da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - SEXECCGE	2	2	0%
Coordenadoria de Correição	0	2	200%
Ouvidoria Setorial	0	2	200%
Assessoria de Comunicação - ASCOM	8	1	-88%
Secretário de Estado Chefe da CGE	0	1	100%
Coordenadoria de Auditoria Interna - Coaud	6	1	-83%
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria	22	1	-95%
Assessoria Jurídica - ASJUR	1	1	100%
Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento - CODIP	11	0	100%
Total Geral	856	477	-44%

A Tabela 7, por sua vez, detalha as quantidades de manifestações de ouvidoria, apresentadas pelos cidadãos de acordo com sua tipificação, segmentada por unidades administrativas da CGE. Observou-se que a área com maior quantidade de elogios foi a COUVI (148), Ouvidoria Setorial (01), COTIC (01) e a COTRA (01).

Tabela 7 – Manifestações anuais por Unidade Administrativas e por Tipo, CGE, 2020

	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área					
Unidades	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total
Coordenadoria de Ouvidoria - COUVI	148	11	32	1	163	355
Coordenadoria de Transparência - COTRA	1	2	13	0	52	68
Coordenadoria de Controladoria - CCONT	0	1	14	1	10	26
Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTIC	1	1	4	0	3	9
Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna- SEXECPGI	0	0	1	1	2	4
Coordenadoria de Administrativo Financeira - COAFI	0	0	2	0	1	3
Coordenadoria de Correição - COSCO	0	1	0	0	1	2
Ouvidoria Setorial	1	0	1	0	0	2
Secretaria Executiva da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - SexecCGE	0	1	1	0	0	2
Coordenadoria de Auditoria Interna -	0	1	0	0	0	1

CAINT						
Assessoria de Comunicação - ASCOM	0	1	0	0	0	1
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria	0	0	0	0	1	1
Secretário de Estado Chefe da CGE	0	0	1	0	0	1
Coordenadoria de Auditoria Interna - Couad	0	1	0	0	0	1
Assessoria Jurídica - ASJUR	0	0	1	0	0	1
Total Geral	151	20	70	3	233	477

#### 3.6 Manifestações por Município

A Tabela 8 evidencia a origem das demandas, por município, nos exercícios de 2019 e 2020. Observou-se um total de 325 manifestações com identificação do município, que corresponde a 68% das demandas registradas, e 152 sem a devida identificação, que corresponde a 32%. Esse fato ocorre devido a não obrigatoriedade do cadastro do município no ato do registro da manifestação.

Em relação às demandas com a identificação do município, constatou-se que 1% tem origem nos estados de São Paulo (03), Rio de Janeiro (02), Paraná (01), no total de 06 manifestações. As demais têm origem no estado do Ceará (325), correspondendo a 68%, sendo 39% de Fortaleza.

Ao comparar as manifestações dos exercícios de 2019 e 2020, com identificação do município, constatou-se que houve um decréscimo de 73% para 68%. Em relação à concentração de demandas originadas no município de Fortaleza, o percentual em 2019 foi de 49% e em 2020 de 39%. Essa situação denota oportunidade de melhoria quanto às ações governamentais, com foco no fortalecimento do controle social.

Ressalta-se que a CGE, em 2020, mesmo sendo impactada pela pandemia da Covid – 19, realizou uma ação descentralizada sobre Educação Social "Caminhos da Cidadania" para os alunos da EEFM Presidente José Sarney.

Tabela 8 – Manifestações anuais por Municípios, CGE, 2020

Municípios/Estados	Quantidade de Manifestações		
Withhicipios/ Estados	2019	2020	
Fortaleza	417	187	
Tururu	0	15	
Maracanaú	11	12	
Sobral	10	10	
Itapipoca	5	9	
Juazeiro do Norte	11	7	
Cascavel	4	6	
São Gonçalo do Amarante	9	6	
Tianguá	2	6	
Crato	8	5	
Aracati	18	4	
Canindé	10	4	

Barbalha	0	3
Maranguape	9	3
São Paulo - Mogi Guaçu, Franca e Barueri, Ribeirão Preto	5	3
Boa Viagem	1	2
Cariré	2	2
Caucaia	5	2
Cedro	0	2
Crateús	1	2
	0	2
Pacajus Pacatuba	3	2
	0	2
Quixeramobim		2
Rio de Janeiro	3	2
<u>Ubajara</u>		
Viçosa do Ceará	0	2
Aquiraz	3	1
Baixio	0	1
Baturité	3	1
Camocim	1	1
Paraná - Curitiba	0	1
Eusébio	2	1
Forquilha	0	1
Granja	1	1
Groaíras	0	1
Guaiuba	0	1
Iguatu	3	1
Ipueiras	2	1
Itaitinga	1	1
Jardim	0	1
Lavras da Mangabeira	0	1
Milhã	0	1
Morada Nova	3	1
Novo Oriente	0	1
Parambu	0	1
Quixadá	2	1
Redenção	1	1
Russas	1	1
Tabuleiro do Norte	2	1
Amontada	1	0
Aracoiaba	3	0
Beberibe	3	0
Brejo Santo	1	0
Carnaubal	3	0
Ererê	2	0
Fortim	2	0
Guaramiranga	1	0
Horizonte	1	0
	2	0
Ibaretama Thioming		
Ibiapina	1	0
Ibicuitinga	1	0
Icapuí	1	0
Icó	1	0

Ipu	1	0
Itapajé	3	0
Itatira	1	0
Jaguaruana	1	0
Jijoca de Jericoacoara	1	0
Limoeiro do Norte	1	0
Maranhão - Timon	1	0
Marco	1	0
Massapê	1	0
Minas Gerais - Belo Horizonte e Santa Luzia	3	0
Missão Velha	1	0
Morrinhos	1	0
Paraipaba	1	0
Paramoti	2	0
Paraná - Santa Terezinha de Itaipu e Curitiba	2	0
Pedra Branca	1	0
Pernambuco - Recife, Petrolina e Catende	6	0
Piauí - Teresina	2	0
Quixelô	8	0
Rio Grande do Norte - Rodolfo Fernandes	1	0
Saboeiro	1	0
Santa Catarina - Florianópolis	1	0
Tauá	2	0
Outros (*)	230	152
Total	856	477

#### 4. INDICADORES OUVIDORIA

#### 4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo para atendimento das manifestações de ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 33.485/2020. Entende-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 20 dias ou, quando prorrogadas, no prazo de 21 a 30 dias. Depois de findado o prazo de 30 dias, a alçada de prorrogação, por mais 30 dias. é da Coordenadoria de Ouvidoria da CGE.

Apresenta-se nas Tabelas 9 e 10 a série histórica do período 2015 a 2020 em relação à resolubilidade das manifestações.

Tabela 9 – Situação das Manifestações, CGE, 2015 a 2020

Situação	Quantidade de Manifestações					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Respondidas no prazo	258	301	518	678	834	475
Respondidas fora do prazo	131	79	90	17	22	02
Em apuração no prazo (não concluídas)	4	6	0	0	0	0

Em apuração fora prazo (não concluídas)	7	0	0	0	0	0
Total	400	386	608	695	856	477

Tabela 10 – Índice de Resolubilidade, CGE, 2015 a 2020

Situação	Índice de Resolubilidade					
Situação	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Respondidas no Prazo	65%	79%	85%	98%	97%	98%
Respondidas fora do Prazo	33%	21%	15%	2%	3%	2%

Fonte: elaborado pela ASCOU

No exercício de 2020, houve um decréscimo no quantitativo de manifestações recebidas, em relação ao exercício anterior, de 44%.

#### 4.1.1 Tempo Médio de Resposta

A Ouvidoria Setorial trabalha com metas de resolubilidade das manifestações de acordo com o Decreto nº. 33.485/2020, o qual estabelece que o tempo máximo de resposta deve ser de até 30 dias, incluída a primeira prorrogação. Podendo ser prorrogado por mais 30 dias em casos extremos.

Conforme se observa na Tabela 11, o tempo médio de resposta, no período de 2015 a 2020, variou de 16 para 4,2 dias, indicando um decréscimo de 74%.

Tabela 11 - Índice do Tempo Médio de Resposta, CGE, 2015 a 2020

Índice - Tempo Médio de Resposta					
Ano	Tempo (em dias)				
2020	4,2				
2019	9				
2018	8				
2017	11				
2016	10				
2015	16				

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, 2020

Perguntas	Índices
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,2
b. Com o tempo de retorno da resposta	3,86
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,26
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,82
Média	4,03
Índice de Satisfação	80,70
Total de pesquisas Respondidas	66
Representação da Amostra	14%
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,05
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,08

Fonte: elaborado pela ASCOU

Quanto às pessoas que responderam à pesquisa, 80,70% estão satisfeitos com os serviços prestados pela Ouvidoria. Um total de 66 pessoas participou da pesquisa de satisfação em Ouvidoria.

Considerando que o total de respostas obtidas na pesquisa de satisfação representa 14% 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 2021, 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, 236 demandas se referem à insatisfação do cidadão, o que corresponde a 49% das demandas recebidas pela Ouvidoria Setorial da CGE.

Dentre as demandas de insatisfação do cidadão, 99% se referem à reclamação (233). 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, contatou-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 apresentadas

Verificou-se um elevado número de manifestações apresentadas à CGE que se refere 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 à Direção Superior da CGE para realizar possível envio à área de Auditoria Interna Governamental, tendo em vista que essa área executa o Plano Anual de Auditoria.

#### 6. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No exercício de 2020, membros da Ouvidoria Setorial da CGE participaram 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**

- Acesso à Informação realizado pela Escola Nacional de Administração Pública ENAP no período de Fevereiro/2020, iniciado dia 17/02/2020, com carga horária de 20h;
- Gestão em Ouvidoria realizado pela Escola Nacional de Administração Pública ENAP no período de agosto/2020, iniciado em 03/08/2020 com carga horária de 20h;
- Oficina Planejamento Estratégico realizado Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE e Secretaria de Planejamento e Gestão – Seplag, em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará – EGPCE, no período de 24/06/2020 a 10/09/2020;

- Curso Básico de Tratamento de Denuncias realizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará – EGPCE, no período de 09 a 13/11/2020;
- Oficina para 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, no dia 25/11/2020;
- 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, durante o exercício de 2020.

#### Eventos

- Participação nas Reuniões da Rede de Controle Social no Exercício de 2020;
- Palestra Tratamento de denuncias no âmbito das ouvidorias públicas realizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará – EGPCE, em 21/05/2020;
- 46º Fórum permanente de controle interno modelo de capacidade de auditoria interna (IA – CM) no Poder Executivo e nas Estatais - realizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará – EGPCE, em 01/07/2020.

#### 7. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Apresenta-se a seguir algumas das boas práticas de ouvidoria adotadas na CGE em 2020, 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. Além disso, vem atuando com foco no aprimoramento da análise qualitativa das respostas enviadas aos cidadãos.

Em 2020, foi elaborado o Guia de Orientações Técnicas da Qualidade da Resposta das Demandas de Ouvidoria, que está sendo disseminado com as áreas da CGE por meio de reuniões e de divulgação pela ASCOM. Além disso, foi criado o Boletim Informativo da Ouvidoria Setorial da CGE que é divulgado de forma trimestral, em que constam as análises das manifestações, resolubilidade e tempo médio de resposta das manifestações.

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, cujas ações foram realizadas no exercício de 2020. As ações realizadas foram: elaboração de documento com guia de orientação acerca da qualidade da resposta ao cidadão; estabelecimento de prazo reduzido para apuração e resposta da área interna, mantendo contato com o responsável caso não responda em até 7 dias.

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, em 2021, 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 2020, a Ouvidoria Setorial da CGE efetuou uma quantidade menor de atendimentos presenciais, em relação aos exercícios anteriores possivelmente, em decorrência da pandemia da Covid-19.

#### 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 2020, a Ouvidora Setorial atuou como Auditora da Qualidade, tendo como escopo da auditoria, análise no âmbito das atividades da Alta Direção no Macroprocesso: Gestão Institucional.

Destaque-se, ainda, a participação da Ouvidoria Setorial no processo de atualização do planejamento estratégico da CGE para o período 2020-2022, bem como no Comitê de Integridade.

#### 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 da Ética e Transparência (COTRA)

1 - 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.

A área responsável foi demandada, em relação às providências adotadas para sanar as fragilidades detectadas, mas até o fechamento desse relatório não havia enviado resposta.

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

2 - 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
Coordenadora Interina da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Cíntia Maria Mota de Melo
Ouvidora Setorial Substituta
(Férias)

Ciente e de acordo.

À consideração e decisão do Sr. Secretário de Estado Chefe da CGE.

Paulo Roberto Nunes
Secretário Executivo da CGE

#### 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, 08 de fevereiro de 2021.

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