



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2021

Período 01/01/2021 a 31/12/2021



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. INTRODUÇÃO	4
2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS	5
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	8
3.1 Total de manifestações do período	8
3.2 Manifestações por Meio de Entrada.....	9
3.3 Tipo de Manifestação.....	10
3.3.1 Manifestação por Tipo/Assunto.....	11
3.3.2 Manifestação por Assunto/Sub-assunto	13
3.4 Manifestação por Programa Orçamentário.....	15
3.5 Manifestações por Unidades Internas da CGE	15
3.6 Manifestações por Município	17
4. INDICADORES OUVIDORIA	18
4.1 Resolubilidade das Manifestações	18
4.1.1 Tempo Médio de Resposta.....	16
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	20
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	21
6. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	22
7. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA	23
8. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	24
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
10 SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.	24
11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO	26
12. ANEXO I.....	23



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* (www.instagram.com/cgeceara); *Aplicativo CearáAPP* e *E-mail* (www.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 estão regulamentadas 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.

1. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

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

Não foram verificadas Recomendações destinadas à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE no Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2020. Entretanto, algumas recomendações de anos anteriores continuam sendo acompanhadas.

- **Coordenadoria de Ouvidoria (COUVI)**

1. 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, ainda não foi possível realizar as ações descentralizadas de ouvidoria, que a CGE ia ao encontro do cidadão. Nesse sentido a ação está interrompida temporariamente.

2. 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: A ouvidoria da PM, conforme acompanhamento em agosto de 2021, encontrava-se sem demandas em atraso. A mudança ocorreu após a troca do ouvidor do órgão. No caso da Sesa, o acompanhamento continua sendo realizado, abordando o assunto nas Reuniões da Rede e em cursos exclusivos para a Sesa.

3. 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: A temática é abordada nas Reuniões da Rede, mostrando os indicadores, bem como realizamos capacitações contínuas chamando atenção para a importância do cumprimento de prazo. Houve considerável redução dos órgãos que apresentam manifestações em

atraso, os que estão persistindo será emitida recomendação em relatório. Conforme acompanhamento realizado em agosto de 2021, evidenciado no Anexo II do Relatório de Monitoramento do Sistema de Controle Interno – Out 2021, a ação foi implementada.

4. 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: Proposta de alteração feita e em análise pela coordenação, conforme acompanhamento realizado em agosto de 2021, evidenciado no Anexo II do Relatório de Monitoramento do Sistema de Controle Interno – Out 2021, a ação está em andamento.

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

Providências adotadas: Entrou em produção em junho/2021 melhorias para aumentar a participação dos cidadãos na pesquisa de satisfação, tais como a apresentação da pesquisa logo abaixo da resposta da ouvidoria e a inclusão de um card para os usuários que possuem perfil no Ceará Transparente mostrando quantas pesquisas de satisfação não foram respondidas, conforme acompanhamento realizado em agosto de 2021, evidenciado no Anexo II do Relatório de Monitoramento do Sistema de Controle Interno – Out 2021, a ação está implementada.

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

6. 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. A SEXEC-PGI juntamente com a CODES articulará junto a UECE uma possível solução para essa ação, conforme acompanhamento realizado em agosto de 2021, evidenciado no Anexo II do Relatório de Monitoramento do Sistema de Controle Interno – Out 2021, a ação está sem atualização.

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

7. 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.

Providências adotadas: Foi iniciado um grupo de trabalho com integrantes de diversas áreas da CGE para definir as ações a serem tomadas para adequação à legislação, conforme acompanhamento realizado em agosto de 2021, evidenciado no Anexo II do Relatório de Monitoramento do Sistema de Controle Interno – Out 2021, a ação está em andamento.



A seguir são elencadas as providências adotadas pelas áreas em relação às orientações do exercício de 2020.

Orientação 01 - Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020;

Providências Adotadas: A Ouvidoria Setorial da CGE disponibiliza no sítio institucional do Órgão o Macroprocesso Gestão do Relacionamento Setorial com a Sociedade P.G.4.01 – Atendimento de Ouvidoria Setorial, composto pelo DEIP (Diagrama de Escopo e Interface do Processo), em que ocorre a avaliação da saúde do processo, por meio da qual problemas e melhorias são identificados durante a sua análise e pelo Fluxo do Atendimento da Ouvidoria Setorial, que descreve como ocorre o atendimento, conforme disponibilizado no *link*: <https://www.cge.ce.gov.br/mapas-de-macroprocesso-e-procedimentos/>.

Orientação 02 - Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

Providências Adotadas: As demandas que não competem ao poder Executivo Estadual são respondidas ao cidadão, especificando os canais de atendimento do Órgão responsável, por meio dos quais o mesmo poderá efetivar seu registro e acompanhar a análise e as respectivas providências adotadas. Considerando que a CGE, por meio da Coordenadoria de Ouvidoria, ainda não possui uma ferramenta de integração do sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual com os sistemas de ouvidorias dos demais poderes ligados a Rede Ouvir Ceará.

Orientação 03 – Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidade, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º 1/2020.

Providências Adotadas: Em 2021, devido a carência de pessoal da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da CGE, não foi possível elaborar procedimento para tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial. A partir de 2022 será analisada junto a gestão superior da CGE a recomposição da equipe e a exequibilidade da elaboração do respectivo procedimento em observância ao previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º 1/2020.

Orientação 04 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo, para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.

Providências Adotadas: A CGE envia continuamente e tempestivamente para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos do Órgão para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.

2. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

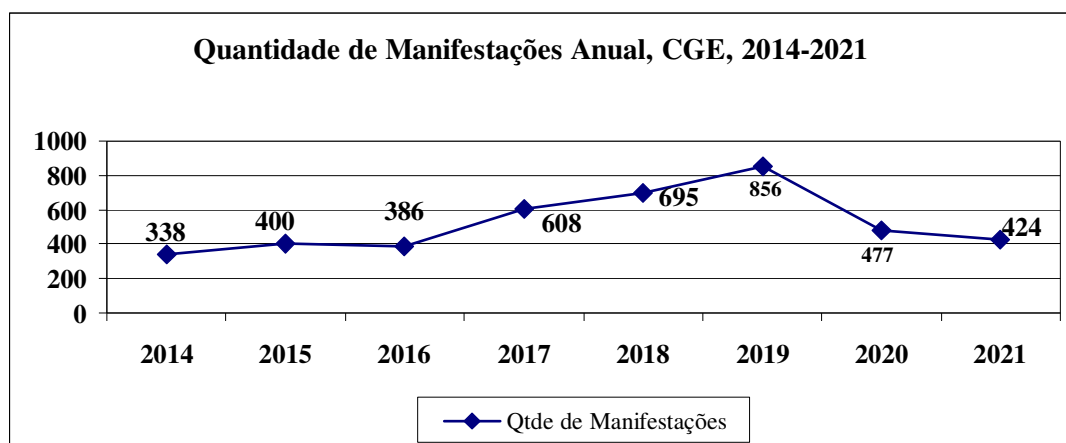
Neste Relatório é realizada a apresentação do atendimento anual da Ouvidoria, no exercício de 2021, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores.

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 2021, foi registrado um total de 424 manifestações, conforme gráfico a seguir. Portanto, houve um decréscimo de 11% em relação a 2020, esse fato pode ter ocorrido ainda devido à pandemia da Covid-19 que perdurou durante o exercício de 2021.

Gráfico 1 - Manifestações anuais, CGE, 2014 a 2021

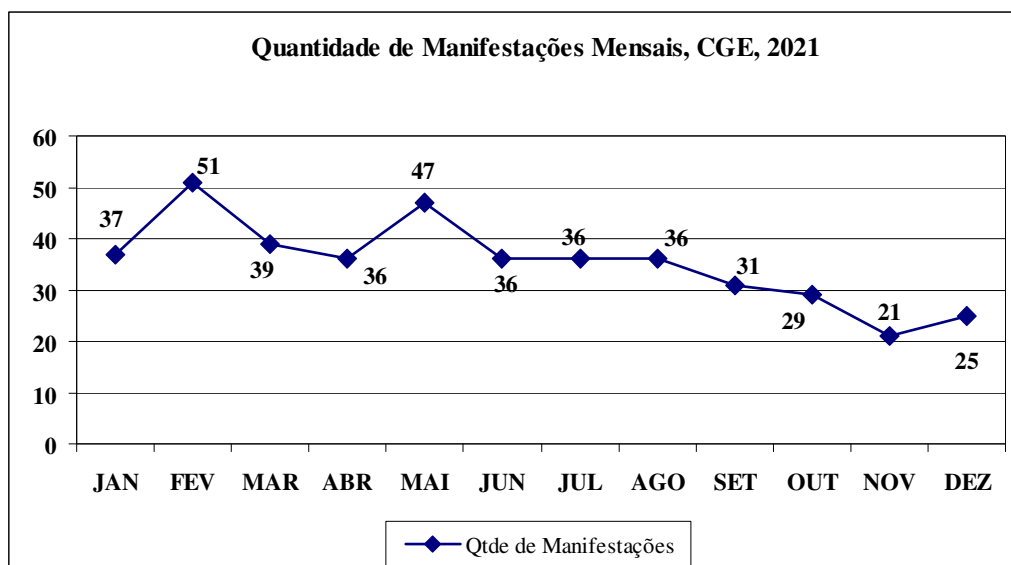


Fonte: elaborado pela ASCOU

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 referido Gráfico. 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, 2021



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 2020 e 2021.

Em 2021, os meios mais utilizados foram telefone 155 e *internet*, da mesma forma que ocorreu em 2020. Observou-se que em 2021 a representatividade de utilização do canal Telefone 155 permaneceu em 66%, do total de manifestações, como em 2020. No entanto o número de manifestações por esta via teve uma redução de 11% em relação ao ano anterior. A representatividade de utilização da *internet* também permaneceu em 30%, do total de manifestações, como em 2020. Observando ainda que o número de manifestações por esta via também teve uma redução de 9% em relação ao ano anterior. No cômputo geral, em 2021 houve um decréscimo de 11% no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial em relação ao exercício de 2020.

Tabela 1 – Manifestações por meio de entrada, CGE, 2021

Meio de Entrada	2020	%	2021	%	% Variação (+) (-)
Telefone 155	315	66%	280	66%	(↓11%)
Internet	141	30%	129	30%	(↓9%)
E-mail	9	2%	11	3%	(↑22%)
Ceará App	0	0%	3	1%	(↑100%)
Facebook	2	0%	1	0%	(↓50%)
Instagram	6	1%	0	0%	(↓100%)
Caixa de Sugestões	2	0%	0	0%	(↓100%)
Twitter	1	0%	0	0%	(↓100%)
Reclame Aqui	1	0%	0	0%	(↓100%)
Telefone	0	0%	0	0%	-
Presencial	0	0%	0	0%	-
Total Geral	477	-	424	-	(↓11%)

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, elogio, sugestão e solicitação, totalizando 424, no exercício de 2021, os quais podem ser categorizados em insatisfação do cidadão, contribuição do cidadão e solicitação de serviço, conforme indicado na Tabela 2 e no Gráfico 3.

Tabela 2 – Manifestações por Categoria e Tipo, CGE, 2020 e 2021

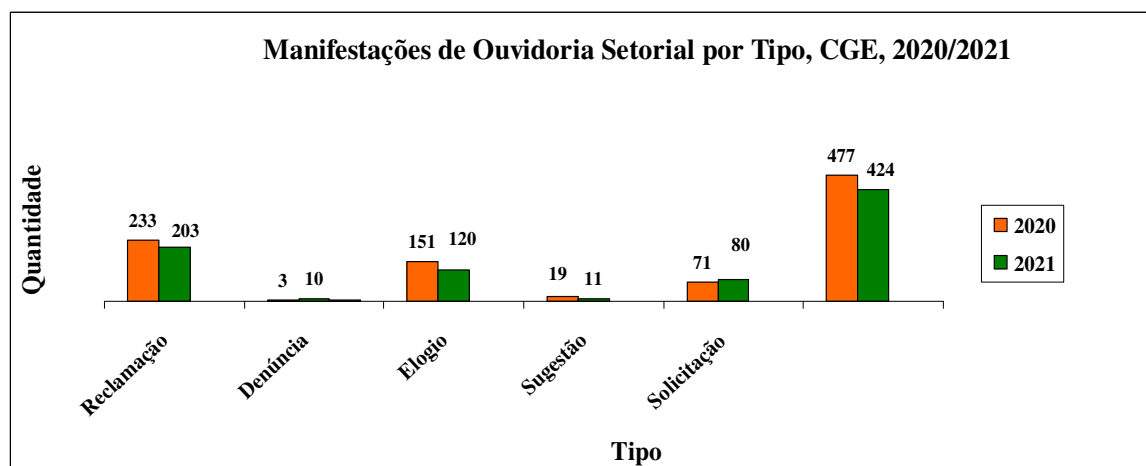
Categorias	Tipo de Manifestação	2020	2021	% Variação (+) (-)	Total Categoria
Insatisfação do Cidadão	Reclamação	233	203	-13%	213
	Denúncia	3	10	233%	
Contribuição do Cidadão	Elogio	151	120	-21%	120
	Sugestão	19	11	-42%	
Solicitação de Serviço	Solicitação	71	80	13%	91
Total Geral		477	424	-11%	424

Fonte: elaborado pela ASCOU

Observa-se, nos dados apresentados, que o tipo de manifestação mais demandados pelos cidadãos é a reclamação, representando 48% do total das manifestações de 2021, onde em 2020 representou 49% do total de manifestações.

Cabe ressaltar que as reclamações recebidas pela CGE, em sua maioria (50% em 2021), 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.

Gráfico 3 – Manifestações mensais, CGE, 2021



Fonte: elaborado pela ASCOU

Destaque-se, ainda, que na categoria contribuição do cidadão, os elogios registrados em 2021 representaram 28% do total de manifestações recebidas. Entretanto, houve uma diminuição no percentual de sugestões em 21%, em relação a 2020.

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, apresentam-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	Qtde
Denúncia	Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	3
	Problemas em Contratos e Convênios	2
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	2
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	80
	Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	27
	Elogio às atividades da Ouvidoria	12
Reclamação	Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	70
	Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria	50
	Estrutura e Funcionamento da Central de Atendimento 155	32
	Estrutura e Funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI)	20
Solicitação	Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria	22
	Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	12
	Convênios e Instrumentos Congêneres	7
Sugestão	Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria	3
	Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	2
	Estrutura e Funcionamento de Sistemas Corporativos	1
Tipo/Assunto mais demandado		345
Demais Tipo/Assunto		79
Total de Manifestações		424

Fonte: elaborado pela ASCOU

Em relação às denúncias, no exercício de 2021, os assuntos mais demandados foram apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE (03), problemas em contratos e convênios (02) e conduta inadequada de servidor publico/colaborador (02).

Dos 119 elogios recebidos, 67% foram dirigidos aos servidores e colaboradores. Os demais elogios tinham como teor os serviços prestados pelo Órgão e as atividades de ouvidoria.

Do total de 203 reclamações registradas no exercício de 2021, os assuntos a seguir correspondem a 85% do total de reclamações recebidas. Sendo, 70 demandas referentes a apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE, 50 à estrutura e funcionamento da ouvidoria,

32 à estrutura e funcionamento da Central de Atendimento Telefônico 155 e 20 à estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI).

Acerca das solicitações, do total de 80 manifestações recebidas, 40 se referem a três assuntos mais demandados, estrutura e funcionamento da ouvidoria (22), apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE (12) e convênios e instrumentos congêneres (07). Os demais assuntos variam em temas diversos.

No tocante às sugestões, os assuntos mais tratados em 2021 foram estrutura e funcionamento da ouvidoria (03), apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE (02) e estrutura e funcionamento de sistemas corporativos (01).

3.3.2 Manifestação por Assunto/Sub-assunto

A Tabela 4 apresenta os assuntos e sub-assuntos mais demandados (361), cujo total corresponde a 85% do total de manifestações do exercício.

Tabela 4 – Manifestações por Assuntos e Sub-assuntos

Assuntos	Sub-assuntos	Qtde
Estrutura e Funcionamento de Sistemas Corporativos	Dados e Informações não encontradas no Portal da Transparência	3
	Informações inconsistentes no Portal da Transparência	1
	Inoperância do Portal da Transparência	5
	Inoperância do Portal de Acesso à Informação	1
	Melhorias no Layout e nas funcionalidades - Portal da Transparência	1
	Prazos dos Contratos, Instrumentos de Parceria, Convênios e Congêneres	1
	Problemas no Login – Portal da Transparência	1
Elogio às Atividades da Ouvidoria	-	12
Estrutura e Funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação	Descumprimento do prazo de resposta	16
	Insatisfação com a atuação do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI)	1

(CSAI)	Insatisfação com os prazos de respostas	2
	Registro/consulta de solicitações de informação	3
Estrutura e Funcionamento da Central de Atendimento 155	Chamada não atendida	5
	Inoperância no Atendimento Telefônico	9
	Qualidade do Atendimento	20
Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria	Apuração/acompanhamento de manifestações	15
	Cancelamento de Manifestação de Ouvidoria	6
	Conduta inadequada de Ouvidor	1
	Descumprimento do prazo de resposta	31
	Encaminhamento de resposta	1
	Eventos de Ouvidoria	1
	Insatisfação com a atuação da Ouvidoria	6
	Insatisfação com a resposta	3
	Insatisfação com os prazos de resposta	1
	Registro/consulta de manifestação de Ouvidoria	10
Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	-	87
Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	-	27
Elogio ao servidor público/colaborador	-	80
Estrutura e Funcionamento Cooperativo	Dados e informações disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente	11
Assunto/Sub-assunto mais demandado		361
Demais Assunto/Sub-assunto		63
Total de Manifestações		424

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, sendo a maioria das demandas registradas, 92% no Programa Orçamentário Transparência, Participação e Controle Social referente às áreas de Ouvidoria e Transparência.

Tabela 5 – Manifestações por Programa Orçamentário, CGE, 2021

Programa Orçamentário	Total
Transparência, Participação e Controle Social	388
Gestão Administrativa do Ceará	30
Fomento à Ética e à Integridade	5
Controle Interno Governamental	1
Total geral	424

Fonte: elaborado pela ASCOU

3.5 Manifestações por Unidades Internas da CGE

Apresenta-se na Tabela 6 a distribuição das manifestações registradas no exercício de 2021, por unidades internas mais demandadas, de forma comparativa com o exercício anterior.

Observa-se que apenas quatro áreas, COUVI, COTRA, COTIC E CCONT, somadas contemplam 94% de todas as manifestações registradas na CGE, totalizando 397 manifestações em 2021.

Tabela 6 – Manifestações anuais por Unidade Internas, CGE - 2020 e 2021

Unidades mais Demandadas	Total de Manifestações		% Variação (+) (-)
	2020	2021	
Coordenadoria de Ouvidoria - COUVI	355	315	-11%
Coordenadoria de Transparência - COTRA	68	56	-18%
Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTIC	9	15	67%
Coordenadoria de Controladoria - CCONT	26	11	-58%

Total de Áreas mais Demandadas	458	397	-20%
Demais Áreas	19	27	42%
Total Geral	477	424	-11%

Fonte: elaborado pela ASCOU

A Tabela 7, por sua vez, detalha as quantidades de manifestações de ouvidoria, apresentadas pelos cidadãos de acordo com sua tipificação, segmentada por unidades internas mais demandadas da CGE.

Na Tabela 7, pode ser observado que das unidades internas mais demandadas da CGE a COUVI recebeu o maior número de elogios (113) e também o maior número de reclamações (150), considerando ainda que sozinha, esta unidade recebeu 79% do número de manifestações.

A segunda unidade com maior quantidade de demandas de ouvidoria foi a COTRA que recebeu (40) reclamações.

Tabela 7 – Manifestações anuais por Unidade Administrativas e por Tipo, CGE - 2021

Unidades mais Demandadas	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área					Qtde
	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	
Coordenadoria de Ouvidoria - COUVI	113	7	42	3	150	315
Coordenadoria de Transparência - COTRA	2	3	11	0	40	56
Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTIC	1	0	6	0	8	15
Coordenadoria de Controladoria - CCONT	0	0	8	2	1	11
Total de Tipo/Área mais Demandadas	116	10	67	5	199	397

Fonte: elaborado pela ASCOU

3.6 Manifestações por Município

A Tabela 8 evidencia a origem das demandas, por município, nos exercícios de 2020 e 2021. Nessa análise, observou-se 228 manifestações mais demandadas por município, que corresponde a 54% do total, cuja identificação do município foi realizada pelo cidadão. Ademais, foram registradas 154 manifestações sem a devida identificação, que corresponde a 36%. Esse fato ocorre devido a não obrigatoriedade do cadastro do município no ato do registro da manifestação.

Ao comparar as manifestações mais demandadas por município com identificação, dos exercícios de 2020 e 2021, constatou-se que houve um decréscimo de 2%. Em relação à concentração de demandas originadas no município de Fortaleza, o percentual em 2020 foi de 55% e em 2021 de 54%. Essa situação denota oportunidade de melhoria quanto às ações governamentais, com foco no fortalecimento do controle social.

Tabela 8 – Manifestações anuais por Municípios, CGE, 2021

Municípios	Quantidade de Manifestações	
	2020	2021
Fortaleza	187	159
Sobral	10	11
Caucaia	2	10
São Gonçalo do Amarante	6	9
Tururu	15	8
Juazeiro do Norte	7	5
Maracanaú	12	5
Aracati	4	4
Itapipoca	9	4
Quixelô	0	4
Baturité	1	3
Cascavel	6	3

Crato	5	3
Total de Municípios mais demandados	264	228
Demais Municípios	61	42
Municípios Não Especificados	152	154
Total de Manifestações	477	424

Fonte: elaborado pela ASCOU

3. 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 e/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. Ressalta-se que, atualmente, a Ouvidoria Setorial da CGE trabalha com meta de até 7 dias para resolubilidade e resposta da manifestação.

Apresenta-se nas Tabelas 9 e 10 a série histórica do período 2016 a 2021 em relação à resolubilidade das manifestações.

Tabela 9 – Situação das Manifestações, CGE, 2016 a 2021

Situação	Quantidade de Manifestações					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Respondidas no prazo	301	518	678	834	475	422
Respondidas fora do prazo	79	90	17	22	02	02
Em apuração no prazo (não concluídas)	6	0	0	0	0	0
Em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0	0	0	0	0

Total	386	608	695	856	477	424
--------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

Fonte: elaborado pela ASCOU

Tabela 10 – Índice de Resolubilidade, CGE, 2016 a 2021

Situação	Índice de Resolubilidade					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Respondidas no Prazo	79%	85%	98%	97%	98%	99,53%
Respondidas fora do Prazo	21%	15%	2%	3%	2%	0,47%

Fonte: elaborado pela ASCOU

Em 2021, os meios mais utilizados foram telefone 155 e *internet*, da mesma forma que ocorreu em 2020. No cômputo geral, em 2021 houve um decréscimo de 11% no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial em relação ao exercício de 2020.

4.1.1 Tempo Médio de Resposta

Considerando que a Ouvidoria Setorial da CGE trabalha com meta interna de até 7 dias para resolubilidade e resposta da manifestação ao cidadão, em 2021, o tempo médio de resposta foi de 4,9 dias. Portanto, o cidadão está recebendo resposta de forma tempestiva para a sua tomada de decisão. Conforme se observa na Tabela 11, o tempo médio de resposta, no período de 2016 a 2021, variou de 11 para 4,9 dias, indicando um decréscimo de 5,5 dias para responder ao cidadão.

Tabela 11 - Índice do Tempo Médio de Resposta, CGE, 2016 a 2021

Índice - Tempo Médio de Resposta	
Ano	Tempo (em dias)
2021	4,9
2020	4,2
2019	9
2018	5
2017	11
2016	11

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 da Plataforma 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 12 - Pesquisa de Satisfação, CGE, 2021

Perguntas	Índices
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	2,69
b. Com o tempo de retorno da resposta	2,78
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,29
d. Com a qualidade da resposta apresentada	2,57
Média	2,83
Índice de Satisfação	56,65%
Total de pesquisas Respondidas	49
Representação da Amostra	12%
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	2,90
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,69

Fonte: elaborado pela ASCOU

Quanto ao percentual de satisfação do cidadão com a Ouvidoria Setorial da CGE, em 2020, foi alcançado o índice de satisfação dos usuários de 80,70%, e a pesquisa foi respondida por 66 pessoas. Em 2021, foi alcançado o índice de satisfação dos usuários de 56,65%, e a pesquisa foi



respondida por 49 pessoas. Houve um decréscimo 24,05% do nível de satisfação e de 25,75% do número de pessoas que responderam à pesquisa de satisfação.

Considerando que o total de respostas obtidas na pesquisa de satisfação representa 12% do total de demandas registradas pelo cidadão em 2021, esta Ouvidoria Setorial entende ser necessária a adoção de medidas visando maior participação dos cidadãos e melhor compreensão do seu nível de satisfação.

Destaca-se que das 49 pesquisas respondidas, 17 se referiram ao nível de satisfação com os serviços prestados pela CGE, alcançando nota máxima de satisfação nos itens avaliados. Vinte dessas pesquisas se referiram ao nível de satisfação com os serviços prestados pelas Ouvidorias Setoriais de outros órgãos do Estado, que alcançando notas baixas de satisfação nos itens avaliados. E 12 manifestações que foram invalidadas com base na alínea c, do inciso VI do art. 6º da Instrução Normativa CGE nº 01/2020, tiveram a pesquisa de satisfação consideradas, tendo alcançado nota 1 (nota mínima) de satisfação nos itens avaliados.

Nesse sentido, a partir de 2022 as reclamações referentes aos serviços prestados pelas Ouvidorias Setoriais de outros órgãos do Estado, serão encaminhadas para análise e providências da Coordenadoria de Ouvidoria – COUVI e não impactarão nos índices de satisfação da Ouvidoria Setorial da CGE.

Em relação às pesquisas que foram consideradas para cálculo do nível de satisfação do cidadão, e, no entanto são decorrentes de manifestações invalidadas a Ouvidoria Setorial entende que não deveriam ser computadas nesse cálculo. Tendo em vista que não há o que se considerar de uma pesquisa cuja manifestação foi invalidada.

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, 213 demandas se referem à insatisfação do cidadão, o que corresponde a 50,24% das demandas recebidas pela Ouvidoria Setorial da CGE.

Dentre as demandas de insatisfação do cidadão, 95,30% se referem à reclamação (203). Os principais assuntos que motivaram as reclamações, com a correspondente análise, estão indicados nos itens 3.3.1 e 3.3.2 deste relatório e são decorrentes dos serviços prestados pelas Ouvidorias Setoriais de outros órgãos do Estado.



5.2 Análise dos pontos recorrentes

No tocante aos pontos recorrentes, constatou-se que as manifestações do tipo reclamação permanecem com maior representatividade sendo de 48% do total de manifestações recebidas, Além disso, essas reclamações decorrem, em sua maioria, de descumprimento do prazo de resposta pelas Ouvidorias Setoriais de outros órgãos do Estado, conforme mencionado no item 3.3.1 deste relatório. O segundo tipo de manifestação mais recorrente é o Elogio com 28% do total de manifestações registradas.

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 Coordenadoria de Ouvidoria (COUVI), por meio da Célula 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.

Nesse sentido, a partir de 2022 as reclamações referentes aos serviços prestados pelas Ouvidorias Setoriais de outros órgãos do Estado, serão encaminhadas para análise e providências da Coordenadoria de Ouvidoria – COUVI e não impactarão nos índices de satisfação da Ouvidoria Setorial da CGE.

6. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No exercício de 2021, 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

- Curso de **Certificação em 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, de maio a outubro/2021;
- Curso sobre **Avaliação de Serviços**, realizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará – EGPCE, nos dias 31/05, 01 e 02/06/21.

Eventos

- Participação nas Reuniões da Rede de Controle Social no Exercício de 2021;
- Oficina de Operacionalização da Plataforma Ceará Transparente - realizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará – EGPCE, realizado nos dias 04 e 05/03/2021;
- Oficina para construção do Conselho de Usuários – junho/2021;
- X Encontro Estadual de Ouvidores – realizado pela ABO-CE - 30 e 31/08/2021;
- XV Encontro Estadual do Controle Interno – Controle Interno, Lei Geral de Proteção de Dados e Transparência – Dezembro/2021

7. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial realizou as seguintes Ações Boas Práticas no ano de 2021, o detalhamento está contido no Anexo 1 do presente relatório.

- 1) Atendimento Virtual por meio do aplicativo *WhatsApp*
- 2) Pesquisa com servidores/colaboradores referente a ideias e/ou ações inovadoras
- 3) Divulgação de lista com servidores/colaboradores elogiados durante o ano

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

Benefício não-financeiro:

A Ouvidoria Setorial ofereceu uma interação direta por voz ou vídeo chamada entre o Órgão e o cidadão para registro das manifestações de ouvidoria, um atendimento de qualidade, com tempestividade e eficiência por meio do *WhatsApp* que é uma ferramenta online. A iniciativa buscou tornar mais fácil o acesso dos cidadãos aos serviços públicos ofertados pela CGE, fomentando a prática do controle social no Ceará.

Foi implementado também uma pesquisa que teve como objetivo verificar a participação dos profissionais da CGE em ações inovadoras no órgão.

Outro benefício implementado pela Ouvidoria Setorial foi divulgar os elogios recebidos pelos os servidores/colaboradores, por meio dos canais de atendimento da ouvidoria, de forma a motivar os colaboradores a desempenharem melhor as suas atividades e atender melhor o cidadão.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Setorial tem buscado melhorar cada vez mais os serviços prestados ao cidadão, fomentando novas formas de comunicação entre o Estado e a população, contribuindo no desenvolvimento das atividades e colaborando com a realização desse Relatório.

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 Ouvidoria 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 de Ouvidoria (COUVI)**

1 – Ajustar o Sistema de Ouvidoria na Plataforma Ceará Transparente para que as manifestações que forem consideradas inválidas, invalidem também automaticamente sua respectiva pesquisa de satisfação.

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

2 - Implementar funcionalidade na Plataforma Ceará Transparente que possibilite a transferência de demandas originárias da Rede Estadual de Comitê Setorial de Acesso à Informação, para a área interna (COTRA), conforme ocorre atualmente em relação as demandas de reclamação relacionadas a Rede de Ouvidoria que são transferidas por meio do sistema para a Coordenadoria de Ouvidoria (COUVI) de forma a não impactar no indicador da Ouvidoria Setorial da CGE.

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

3 - Adotar medidas para alocação de um profissional na ASCOU, para apoio às atividades de Ouvidoria Setorial, tendo em vista a exoneração da servidora Cíntia Melo em dezembro de 2021.

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

Isabelle Pinto Camarão Menezes
Coordenadora da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Maria Ivanilza Fernandes de Castro
Ouvidora Setorial



Ciente e de acordo.

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

Paulo Roberto de Carvalho Nunes
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna 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 2022.

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



ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1ª BOA PRÁTICA

1. Título da Prática/Ação:

Atendimento Virtual por meio do aplicativo *WhatsApp*

2. Período de realização da Prática/Ação:

Em 2021, foi implementado o atendimento virtual a partir do mês de outubro na Ouvidoria Setorial por meio do *WhatsApp*

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

A origem da ação se deu através da necessidade de ampliação dos canais de atendimento como oportunidade de melhorias e eficiência no atendimento ao cidadão.

O modo de acesso ao canal da Ouvidoria Setorial está disponibilizado no link do sítio institucional (<https://www.cge.ce.gov.br/ouvidoria-geral/>)

4. Descrição da Ação/Prática:

A Ouvidoria Setorial oferece uma interação direta por voz ou vídeo chamada entre o Órgão e o cidadão para registro das manifestações de ouvidoria, oferecendo um atendimento de qualidade, com tempestividade e eficiência por meio do *WhatsApp* que é uma ferramenta online. A iniciativa busca tornar mais fácil o acesso dos cidadãos aos serviços públicos ofertados pela CGE, fomentando a prática do controle social no Ceará.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Os cidadãos que desejarem o atendimento por vídeo chamada por meio da nova modalidade deverão realizar um agendamento prévio, enviando uma mensagem de demonstração de interesse pelo

aplicativo *whatsapp* para o número (85) 98406.9654. O atendimento será realizado das 8h às 12h e das 13h às 16h30min, obedecendo a ordem de registro das solicitações de agendamentos.

O modo de acesso ao canal da Ouvidoria Setorial está disponibilizado no link do sítio institucional (<https://www.cge.ce.gov.br/ouvidoria-geral/>)

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Foram realizados 16 atendimentos em 2021 por meio do *WhatsApp* tornando mais fácil o acesso dos cidadãos aos serviços públicos ofertados pela CGE, fomentando a prática do controle social no Ceará.

2ª BOA PRÁTICA

1. Título da Prática/Ação:

Pesquisa com servidores/colaboradores referente a ideias e/ou ações inovadoras

2. Período de realização da Prática/Ação:

A pesquisa com os servidores/colaboradores iniciou em 26 de agosto de 2021.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

A Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (ASCOU) teve como foco estabelecer um envolvimento dos servidores e colaboradores do órgão com o serviço, fomentando a importância do controle social e ainda criando agentes multiplicadores.

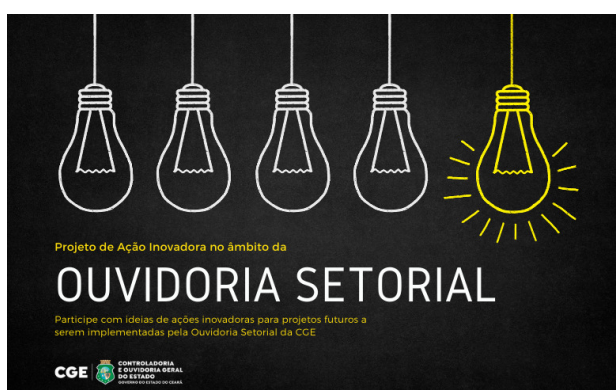
4. Descrição da Ação/Prática:

A pesquisa teve como objetivo verificar a participação dos profissionais da CGE em ações inovadoras no órgão.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

O servidor/colaborador preencheu um pequeno formulário disponível na Intranet, através de um link (<http://172.27.40.81/intranet/blog/2021/08/26/seja-um-agente-ativo-de-controle-social-auxilie-a-ouvidoria-setorial-da-cge-a-otimizar-a-qualidade-do-seu-servico/>), informando sua possível participação em alguma ação envolvendo o serviço de ouvidoria.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:





7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Ao todo, 60 profissionais, dentre servidores, comissionados e terceirizados, responderam à pesquisa, dos quais apenas 8,33% já participaram com ideias a otimizar a qualidade do seu serviço.

3ª BOA PRÁTICA

1. Título da Prática/Ação:

Divulgação de lista com servidores/colaboradores elogiados durante o ano

2. Período de realização da Prática/Ação:

A partir do primeiro trimestre de 2021, a Ouvidoria Setorial passou a divulgar por meio da *Intranet* matéria elencando os nomes dos servidores/colaboradores que receberam elogios por meio da Ouvidoria.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Percebeu-se que haviam reclamações relacionadas à prestação do serviço realizado pelos servidores/colaboradores, sendo divulgadas por meio de relatórios gerenciais, mais os elogios não eram

divulgados. Deste modo, verificou-se também a importância de divulgar quando os servidores/colaboradores recebiam elogios.

4. Descrição da Ação/Prática:

Tendo em vista que o elogio é fundamental em todos os ambientes: na família, no trabalho, nas amizades, nos estudos, melhora o clima laboral, o rendimento no trabalho. O objetivo principal de divulgar os elogios recebidos na Ouvidoria Setorial é motivar os servidores/colaboradores a desempenharem melhor as suas atividades e atender melhor o cidadão.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

É divulgado trimestralmente a matéria na *intranet* bem como por e-mail institucional e lista de transmissão via *WhatsApp* os servidores/colaboradores elogiados, inclusive com as fotos.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Com a divulgação dos servidores/colaboradores elogiados, percebeu-se uma melhoria na qualidade dos serviços prestados ao cidadão, além da motivação dos servidores/colaboradores no ambiente de trabalho.