

SEDUC / COCIO / CEOUV



Sede da Seduc

Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n - Cambéba

Fortaleza, Ceará - Brasil | CEP: 60.822-325

85 3101.3700

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria – COCIO

Vinicius Andrade de Sales

Coordenador

Contato: (85) 3101-3957

E-mail: vinicius.sales@seduc.ce.gov.br

Célula de Ouvidoria – CEOUV

Iranir Loiola – Orientadora e Ouvidora

Maria do Socorro - Ouvidora Substituta

Maria Rena – Assistente

Maria Valnice - Assistente

Contato: (85) 3101-3911

E-mail: listaouvidoria@seduc.ce.gov.br



Estudo sobre o perfil das manifestações reabertas no ano de 2020.

Ação de melhoria para aumentar a satisfação dos usuários e melhorar os índices da Ceouv - SEDUC:

Foco: REABERTAS, PORCENTAGEM, AVALIAÇÃO E TEMPO DE RESPOSTA.

Consolidado de 01/01/2020 a 16/09/2020:

- 1788 manifestações, destas 311 foram REABERTAS;
- 17,39% de reaberturas.



Estudo sobre o perfil das manifestações reabertas no ano de 2020.

O **tempo médio** de resposta também aumentou em relação ao primeiro semestre que passou de 11 dias para 13 dias.

HIPÓTESE 1: relação entre demandas devolvidas seja pela Ceouv-SEDUC para a área demandada ou pela equipe de monitoramento e avaliação da CGE;

HIPÓTESE 2: linguagem rebuscada, usos de termos técnicos ou jargões, textos muito longos que não acrescentam, demora na devolutiva, e com baixa resolutividade.



Estudo sobre o perfil das manifestações reabertas no ano de 2020.

O que fazer para melhorar nosso índice?

Resultados a serem alcançados

1. Esperamos que, após todas essas etapas cumpridas, as setoriais da SEDUC estejam mais sensíveis e atentas para dar respostas em linguagem simples, fundamentadas, claras e objetivas, sem gírias, siglas ou termos técnicos;
2. E que em janeiro de 2021, possamos verificar a melhoria dos setores que menos pontuaram até o dia 16/09/2020;
3. Em 2021, reduzir o índice de Reabertas para 15% e o tempo de resposta para 10 dias.

Ao constatar, em 16/09/2020, que 17,39% das 1788 manifestações haviam sido reabertas, fizemos um relatório detalhado e, junto à equipe, buscamos melhores práticas para reverter a situação.



Estudo sobre o perfil das manifestações reabertas no ano de 2020.

Estratégias:

1. Verificar cada demanda que foi respondida pela área, o teor, a resposta dada, o prazo de resposta, a clareza, objetividade e a pertinência;
 2. Verificar se a devolutiva do setor abordou todos os pontos indagados;
 3. Verificar se há termos técnicos ou siglas;
 4. Verificar se a linguagem foi uma linguagem simples;
 5. Ao término da verificação comunicar aos setores que foram avaliados com as menores médias;
 6. Fazer reunião de alinhamento;
 7. Entrar em contato com os manifestantes para saber se o problema ainda persiste e verificar o que ainda pode ser feito para mitigar ou tratar redução de danos;
 8. Verificar se a demanda foi avaliada, o teor, a resposta dada, o prazo de resposta, a clareza, objetividade e a pertinência;
 9. Após feedback do cidadão, inserir a informação no sistema.
- 

MANIFESTAÇÕES DE 2018 A 2022

ANO	TOTAL
2018	3.107
2019	2.951
2020	2.225
2021	2.660
2022*	2.578
TOTAL	13.521

RESOLUBILIDADE ANUAL

Ano	2018	2019	2020	2021	2022*
Total	50,01	86,85	93,75	90,67	94,64

** Dados extraídos até 30/09/2022.*

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ano	2018	2019	2020	2021	2022*
Total	75,10	76	82,70	74,80	68,55

Relatório de média por questão*	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,07
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,14
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,42
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,85
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,49
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,07

** Dados extraídos até 30/09/2022.*

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA- DIAS

Ano	2018	2019	2020	2021	2022*
Total	54	11,6	10	9	9,4

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REABERTAS

ANO	2018	%	2019	%	2020(16/09)	%
Total de Demandas	3.107		2.951		1.788	
Total de Reabertas	122	3,92	429	14,53	311	17,39

ANO	2020	%	2021	%	2022*	%
Total de Demandas	2.225		2.660		2.578	
Total de Reabertas	452	20,31	392	14,73	162	6,28

** Dados extraídos até 30/09/2022.*

Existem 2 sensações comuns no ambiente de trabalho, e 1 sentimento:

A sensação do dever cumprido;

A sensação de que nada foi feito.

E o Sentimento, você escolhe!

Fagner Gouveia

