



Relatório de **Ouvidoria** **2022**

Período 01/01/2022 a 31/12/2022



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	2
2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS	5
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	7
3.1 Total de manifestações do período	7
3.2 Manifestações por Meio de Entrada	8
3.3 Tipo de Manifestação	9
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 Internas da CGE	13
3.6 Manifestações por Município.....	14
4. INDICADORES OUVIDORIA	16
4.1 Resolubilidade das Manifestações	16
4.1.1 Tempo Médio de Resposta.....	17
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	17
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	19
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA.....	20
7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	20
8. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS	21
9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA	22
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS.	23
11. SUGESTÕES DE MELHORIA E RECOMENDAÇÕES.....	23
12. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO.....	23
ANEXO I - APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA.....	24

1. INTRODUÇÃO

A atuação da Ouvidoria Setorial é contribuir 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 Ceará APP 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 é 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), Portaria nº 97/2020 (Disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual), Decreto nº 34.697/2022 (Dispõe sobre a carta dos serviços prestados ao usuário dos órgãos e entidades da administração pública do poder executivo do estado do ceará) 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. Além disso, é importante salientar que os dados utilizados nesse relatório foram gerados pela Plataforma Ceará Transparente de forma trimestral.

2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Tratamento das orientações apontadas no Relatório de Gestão da Ouvidoria, exercício 2020:

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: Considerando a impossibilidade atual da interligação dos sistemas do Poder Executivo do Estado do Ceará com os demais poderes, a Ouvidoria Setorial vem se esforçando no sentido de responder ao cidadão de forma clara e transparente, indicando todas as formas de contato com o outro órgão que não é de competência do Poder Executivo. Além disso, solicitamos que seja retirada essa orientação, tendo em vista que a possível implementação dessa orientação seria de competência da Ouvidoria órgão Central e não da Ouvidoria Setorial da CGE.

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.º1/2020”.

Providências adotadas: A Ouvidoria Setorial da CGE já concluiu o mapeamento do processo para o tratamento e apuração de denúncias com o Diagrama de Escopo e Interface do Processo (DEIP), bem como o Fluxo de todo o processo, os quais serão enviados para a Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento - CODIP da CGE para validação. A ação foi implementada.

Tratamento das orientações apontadas no Relatório de Gestão da Ouvidoria, exercício 2021:

Orientação 02 – “Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação”.

Providências adotadas: A Ouvidoria Setorial da CGE vem analisando periodicamente as pesquisas bem como os comentários dos cidadãos relativos a sua satisfação quanto aos serviços prestados pelo órgão. Percebeu-se que a insatisfação do cidadão não se referia diretamente aos serviços prestados pela Ouvidoria Setorial da CGE, e sim pelos diversos serviços dos Órgãos do Estado. A referida ação deu origem à criação de uma área específica no sistema que está recebendo as demandas da Rede de Ouvidorias, que posteriormente são tratadas e respondidas pela Coordenadoria de Ouvidoria e são insumos para reuniões de melhorias dos serviços desses órgãos. Nesse sentido entendemos que a ação foi implementada, tendo em vista que o índice de satisfação está sendo monitorado e tratado conforme relatado acima.

Orientação 06 – “Realizar estudo para integração das ferramentas informatizadas de utilização interna com a plataforma Ceará Transparente”.

Providências adotadas: Destacamos que a Ouvidoria Setorial da CGE não tem competência para tratar desse assunto, ficando, portanto, a CGE enquanto Órgão Central, para tomar as providências necessárias, no sentido de atender tal orientação. Sugerimos descrever a orientação

destacando os itens de competência da Ouvidoria Setorial separadamente das de competência da Coordenadoria de Ouvidoria como gestora da Rede de Ouvidorias.

Tratamento das recomendações apontadas no Relatório de Ouvidoria Setorial, exercício 2021:

Recomendação 07 - Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna (SEXEC-PGI) - 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.

Providências Adotadas: A CGE efetuou a nomeação da servidora Elida dos Anjos Silva, em substituição à servidora Cíntia Melo que solicitou exoneração, solucionando a fragilidade apontada.

Recomendação 08 - Coordenadoria de Ouvidoria (COUVI) - 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.

Providências Adotadas: Observou-se que nas demandas de ouvidoria invalidadas pela CGE não são disponibilizadas pesquisa de satisfação ao cidadão, restando assim sanada a fragilidade apontada.

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.

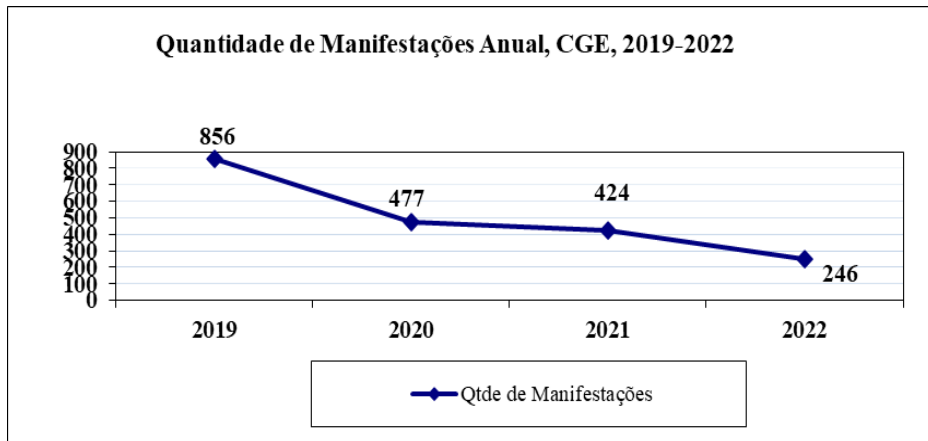
3 OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Neste Relatório é realizada a apresentação do atendimento anual da Ouvidoria, no exercício de 2022, 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.

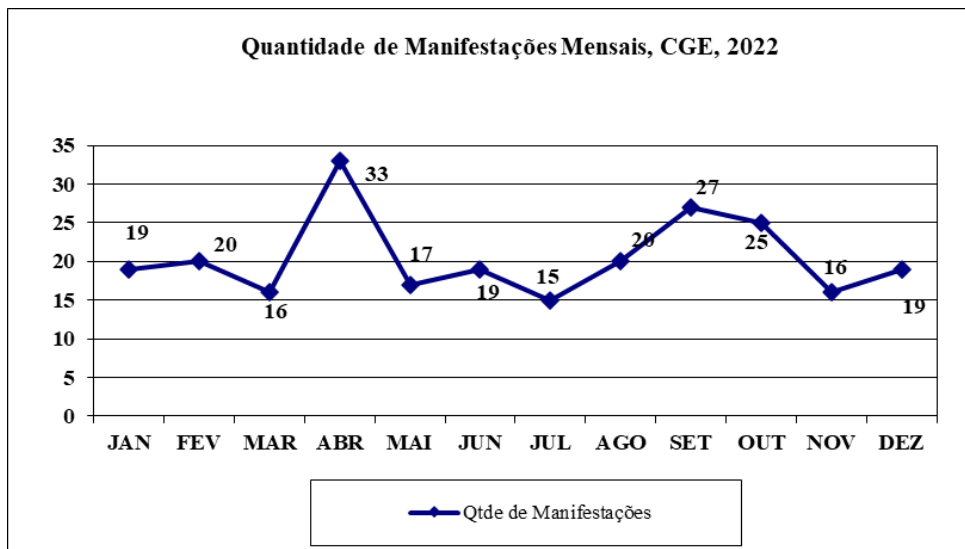
3.1 Total de manifestações do período

No exercício de 2022, foi registrado um total de 246 manifestações, conforme gráfico a seguir. Portanto, houve um decréscimo de 42% em relação a 2021, esse fato pode ter ocorrido devida a alteração no sistema que atualmente direciona as demandas relacionadas a rede de ouvidoria diretamente para a Coordenadoria de Ouvidoria.

Gráfico 1 - Manifestações anuais, CGE, 2019 a 2022

Fonte: elaborado pela ASCOU

Ao analisar o Gráfico 2 com as manifestações mensais, constata-se que a média de registro de manifestações foi de 20,5 por mês.

Gráfico 2 – Manifestações mensais, CGE, 2022

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 um comparativo entre a distribuição das manifestações recebidas por meio de entrada, nos exercícios de 2021 e 2022.

Em 2022, os meios mais utilizados foram telefone 155 e *internet*, da mesma forma que ocorreu em 2021. Observou-se que em 2022 a representatividade de utilização do canal Telefone 155 ficou em 59%, do total de manifestações. No entanto o número de manifestações por esta via teve uma redução de 48% em relação ao ano anterior. A representatividade de utilização da *internet* 37%

havendo uma queda na sua utilização de 29%, quando comparado com 2021. No cômputo geral, em 2022 houve um decréscimo de 42% no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial em relação ao exercício de 2021.

Tabela 1 – Manifestações por meio de entrada, CGE, comparativo 2021-2022

Meio de Entrada	2021	%	2022	%	% Variação (+) (-)
Telefone 155	280	66%	145	59%	(↓48%)
Internet	129	30%	91	37%	(↓29%)
E-mail	11	3%	8	3%	(↓27%)
Ceará App	3	1%	0	0%	(↓100%)
Facebook	1	0%	0	0%	(↓100%)
Instagram	0	0%	1	100%	(↑100%)
WhatsApp	0	0%	1	100%	(↑100%)
Caixa de Sugestões	0	0%	0	0%	-
Twitter	0	0%	0	0%	-
Reclame Aqui	0	0%	0	0%	-
Telefone	0	0%	0	0%	-
Presencial	0	0%	0	0%	-
Total Geral	424	-	246	-	(↓42%)

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 contribuição do cidadão, insatisfação do cidadão e solicitação de serviço, conforme indicado na Tabela 2 e no Gráfico 3.

Tabela 2 – Manifestações por Categoria e Tipo, CGE, 2021 e 2022

Categorias	Tipo de Manifestação	2021	2022	% Variação (+) (-)	Total Categoria
Contribuição do Cidadão	Elogio	120	116	↓3%	133
	Sugestão	11	17	↑55%	
Insatisfação do Cidadão	Reclamação	203	81	↓60%	87
	Denúncia	10	6	↓40%	
Solicitação de Serviço	Solicitação	80	26	↓68%	26
Total Geral		424	246	↓42%	246

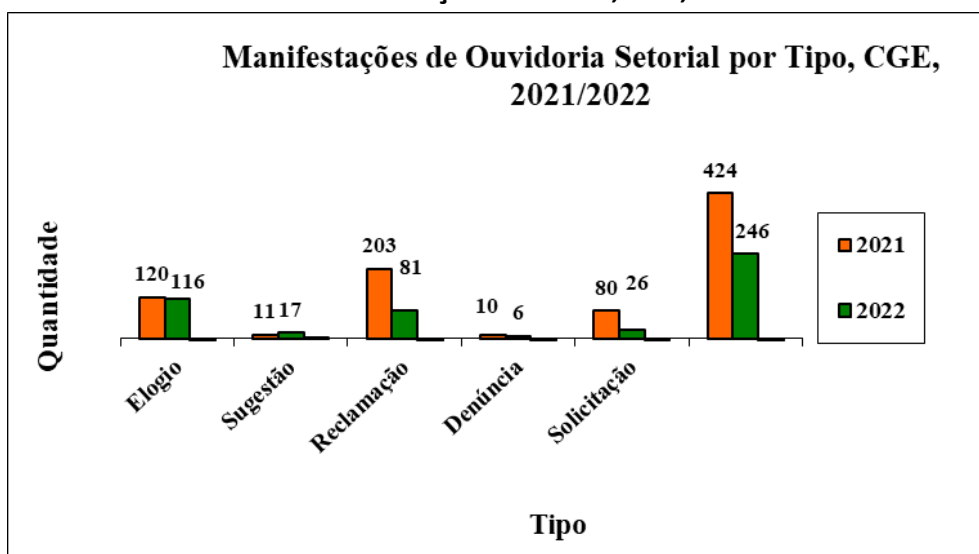
Fonte: elaborado pela ASCOU

Observa-se, nos dados apresentados, que o tipo de manifestação mais demandados pelos cidadãos é elogio, representando 47% do total das manifestações de 2022, onde em 2021 representou 28% do total de manifestações.

Cabe ressaltar que as reclamações recebidas pela CGE, até 2021, em sua maioria se referiam 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. Entretanto, a partir de 2022 essas manifestações são tratadas diretamente pela Coordenadoria de Ouvidoria - COUVI o que diminuiu em 60% o número de reclamações recebidas pela Ouvidoria Setorial da CGE.

Observou-se também a diminuição da quantidade de solicitações de serviços, de 80 para 26, representando 68% de queda nesse tipo de demanda. A fim de que o cidadão utilize mais essa ferramenta, disponibilizada pela ouvidoria, a CGE vem envidando esforços no sentido de promover e divulgar a sua atuação como um instrumento de participação da sociedade, onde o cidadão poderá além de emitir suas opiniões, como elogios e reclamações, poderá ainda solicitar serviços que entenda necessários para o bem estar da população.

Gráfico 3 – Manifestações mensais, CGE, 2021 - 2022



Fonte: elaborado pela ASCOU

Destaque-se, ainda, que na categoria contribuição do cidadão, as sugestões registradas em 2022 representaram 7% do total de manifestações recebidas. Entretanto, houve um aumento no percentual de sugestões em 55%, em relação a 2021.

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, conforme Tabela 3.

Tabela 3 – Manifestações por Tipo e Assuntos

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Qtde
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	70
	Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	33
	Elogio às atividades da Ouvidoria	13
Reclamação	Estrutura e Funcionamento da Central de Atendimento 155	35
	Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	14
	Concurso público/seleção	8
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	6
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	4
Solicitação	Convênios e Instrumentos Congêneres	6
	Estrutura e Funcionamento de sistemas corporativos	4
Demais Tipo/Assunto		53
Total de Manifestações		246

Fonte: elaborado pela ASCOU

Em relação aos elogios recebidos, 60% foram dirigidos aos servidores e colaboradores. Os demais elogios tinham como teor os serviços prestados pelo Órgão (28%) e as atividades de ouvidoria (11%).

Do total de 81 reclamações registradas no exercício de 2022, os assuntos a seguir correspondem a 83% do total de reclamações recebidas. Sendo, 35 demandas referentes à estrutura e funcionamento da Central de Atendimento 155, 14 a estrutura e funcionamento de sistemas corporativos, 08 a concurso público/seleção, 06 a conduta inadequada de servidor/colaborador e 04 a insatisfação com os serviços prestados pelo órgão.

Acerca das solicitações, do total de 26 manifestações recebidas, 10 se referem a dois assuntos mais demandados, Convênios e Instrumentos Congêneres (06) e Estrutura e Funcionamento de sistemas corporativos (04). Os demais assuntos variam em temas diversos.

3.3.2 Manifestação por Assunto/Sub-assunto

A Tabela 4 apresenta os assuntos e sub-assuntos mais demandados (194), cujo total corresponde a 79% do total de manifestações do exercício.

Tabela 4 – Manifestações por Assuntos e Sub-assuntos

Assuntos	Sub-assuntos	Qtde
Elogio ao servidor público/colaborador	-	71
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	-	33
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento telefônico 155	Qualidade do atendimento	29
	Chamada não atendida	5
Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	Dados e informações não encontrados no Portal da Transparência	15
Elogio às atividades da ouvidoria	-	13
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI)	Descumprimento do prazo de resposta	8
Interposição de recurso contra negativa de acesso à informação	Recurso em primeira instância ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI)	5
Convênios e instrumentos congêneres	Andamento de contratos e convênios	5
Concurso público/seleção	Realização de concurso/seleção	5
Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	-	5
Assunto/Sub-assunto mais demandado		194
Demais Assunto/Sub-assunto		52
Total de Manifestações		246

Fonte: elaborado pela ASCOU

3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Não houve manifestação relacionada a esse assunto nesse ano.

3.4 Manifestação por Programa Orçamentário

Quanto à classificação das demandas por programa orçamentário, a Tabela 5 apresenta a correspondente distribuição, sendo 99% das demandas registradas, no Programa Orçamentário Transparência, Participação e Controle Social referente às áreas de Ouvidoria e Transparência.

Tabela 5 – Manifestações por Programa Orçamentário, CGE, 2022

Programa Orçamentário	Total
Transparência, participação e controle social	245
Fomento à ética e à integridade	1
Controle interno governamental	0
Gestão administrativa do Ceará	0
Total geral	246

Fonte: elaborado pela ASCOU

3.5 Manifestações por Unidades Internas da CGE

Na Tabela 6 é apresentada a distribuição das manifestações registradas no exercício de 2022, por unidades internas mais demandadas, de forma comparativa com o exercício anterior.

Observa-se que apenas cinco áreas, COUVI, COTRA, CCONT, CODES E COAFI, somadas contemplam 96% de todas as manifestações registradas na CGE, totalizando 228 manifestações em 2022.

Tabela 6 – Manifestações anuais por Unidade Internas, CGE - 2021 e 2022

Unidades mais demandadas	Total de Manifestações		% Variação (+) (-)
	2021	2022	
Coordenadoria de Ouvidoria - COUVI	315	151	↓52%
Coordenadoria de Transparência - COTRA	56	39	↓30%
Coordenadoria de Controladoria - CCONT	11	15	↑36%
Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento de Pessoas - CODES	0	12	↑100%
Coordenadoria Administrativo-Financeira - COAFI	0	11	↑100%
Total Áreas mais demandadas	382	228	
Demais Áreas	42	18	
Total Geral	424	246	↓42%

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 (98) e também o maior número de reclamações (40), considerando ainda que sozinha, esta unidade recebeu 61% do número de manifestações.

A segunda unidade com maior quantidade de demandas de ouvidoria foi a COTRA que recebeu (25) reclamações.

Tabela 7 – Manifestações anuais por Unidade Administrativas e por Tipo, CGE – 2022

Unidades mais demandadas	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área					Total
	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	
Coordenadoria de Ouvidoria - COUVI	98	9	4	0	40	151
Coordenadoria de Transparência - COTRA	1	2	9	2	25	39
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria - ASCOU	0	0	1	0	0	1
Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento de Pessoas - CODES	5	0	0	3	4	12
Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTIC	6	0	0	0	0	6
Coordenadoria Administrativo-Financeira - COAFI	5	1	1	0	4	11
Secretaria Executiva de Gestão Interna - SEXEC-PGI	0	3	1	1	2	7
Secretaria Executiva de Gestão - SEXEC-CGE	0	0	1	0	1	2
Assessoria de Comunicação - ASCOM	0	1	0	0	1	2
Coordenadoria de Controladoria - CCONT	1	1	9	0	4	15
Total Áreas mais demandadas	116	17	26	6	81	246

Fonte: elaborado pela ASCOU

3.6 Manifestações por Município

A Tabela 8 evidencia a origem das demandas, por município, nos exercícios de 2021 e 2022. Nessa análise, observou-se que 43% (105) das demandas teve o município identificado pelo cidadão e 141 manifestações não foram registrados os seus respectivos municípios, que corresponde a 57% das demandas. 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 2021 e 2022, constatou-se que houve um decréscimo de 63%. Em relação à concentração de demandas originadas no município de Fortaleza, o percentual em 2021 foi de 70% e em 2022 de 55%. Essa diminuição ocorreu, dentre outros fatores, ao fato de as demandas de reclamações, referente a rede de ouvidorias, passarem a ser tratadas pela Coordenadoria de Ouvidoria. Importante salientar a necessidade de ações governamentais com foco no fortalecimento do controle social tendo como objetivo o aumento da participação do cidadão na utilização dos serviços públicos.

Tabela 8 – Manifestações anuais por Municípios, CGE, 2021-2022

Municípios	Quantidade de Manifestações	
	2021	2022
Fortaleza	159	46
Aracati	4	9
Caucaia	10	7
Tururu	8	3
Aquiraz	0	2
Canindé	0	2
Eusébio	0	2
Jaguaribe	0	2
Maracanaú	5	2
Pacatuba	0	2
São Gonçalo do Amarante	9	2
Baturité	3	1
Cascavel	3	1
Itapipoca	4	1
Quixelô	4	1
Sobral	11	1
Crato	3	0
Juazeiro do Norte	5	0
Total de Municípios mais demandados	223	84
Demais Municípios	42	21
Municípios Não Especificados	154	141
Total de Manifestações	419	246

Fonte: elaborado pela ASCOU

4 INDICADORES OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo para atendimento das manifestações de ouvidoria é instituído por meio do Decreto 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 2019 a 2022 em relação à resolubilidade das manifestações.

Tabela 9 – Situação das Manifestações, CGE, 2019 a 2022

Situação	Quantidade de Manifestações			
	2019	2020	2021	2022
Manifestações Respondidas no Prazo	834	475	422	246
Manifestações Respondidas fora do Prazo	22	2	2	0
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0	0	0
Total	856	477	424	246

Fonte: elaborado pela ASCOU

Tabela 10 – Índice de Resolubilidade, CGE, 2019 a 2022

Situação	Índice de Resolubilidade			
	2019	2020	2021	2022
Manifestações Respondidas no Prazo	97%	98%	99,53%	100,00%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	3%	2%	0,47%	0,00%

Fonte: elaborado pela ASCOU

As manifestações no exercício de 2022 foram em sua totalidade respondidas dentro do prazo estabelecido no Decreto nº. 33.485/2020.

4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Considerando que a Ouvidoria Setorial da CGE trabalha com meta interna de até 7 dias para resolubilidade e resposta da manifestação ao cidadão, em 2022, o tempo médio de resposta foi de 3,9 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 2019 a 2022, variou de 9 para 3,9 dias, indicando um decréscimo de 5,02 dias para responder ao cidadão.

4.1.2 Tempo Médio de Resposta

Tabela 11 - Índice do Tempo Médio de Resposta, CGE, 2019 a 2022

Índice - Tempo Médio de Resposta	
2022	3,9 dias
2021	4,9 dias
2020	4,2 dias
2019	9 dias

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.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação

Tabela 12 - Pesquisa de Satisfação, CGE, 2022

Perguntas	Índices
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,37
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,23
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,6
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,09
Média das notas:	4,32
Índice de Satisfação	86,45%

Fonte: elaborado pela ASCOU

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Quanto ao percentual de satisfação do cidadão com a Ouvidoria Setorial da CGE, em 2022, foi alcançado o índice de satisfação dos usuários de 86,40%, e a pesquisa foi respondida por 35 pessoas. Em 2021, foi alcançado o índice de satisfação dos usuários de 56,65%, e a pesquisa foi respondida por 49 pessoas. Houve um incremento de 52,52% no nível de satisfação dos cidadãos.

Considerando que o total de respostas obtidas na pesquisa de satisfação representa 14% do total de demandas registradas pelo cidadão em 2022, esta Ouvidoria Setorial entende ser necessária a adoção de medidas visando maior participação dos cidadãos e melhor compreensão do seu nível de satisfação.

A CGE em conjunto com a Coordenadoria de Tecnologia da Informação está envidando esforços com o objetivo de desenvolver ferramentas para facilitar a participação do cidadão na pesquisa de satisfação, considerando que é de extrema importância ouvir a opinião dos usuários dos serviços de ouvidoria, para que possamos cada vez mais melhorar o nosso serviço de atendimento e resolução das demandas da população cearense.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas Respondidas	35
Total de manifestações finalizadas	246
Representação da Amostra	14%

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,11
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,23

Esse índice corresponde a uma nota de 0 a 5 que é dada pelo cidadão no momento da pesquisa de satisfação. A referida nota visa medir a qualidade do serviço, ofertado pela Ouvidoria Setorial da CGE, com relação à solução da demanda registrada pelo cidadão.

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, 133 demandas se referem à contribuição do cidadão, o que corresponde a 54% das demandas recebidas pela Ouvidoria Setorial da CGE.

Dentre as demandas de contribuição do cidadão, 47% se referem a elogio (116) e 7% a Sugestão. Os principais assuntos que motivaram os elogios, são elogio ao servidor público/colaborador, elogio aos serviços prestados pelo Órgão e elogio às atividades da Ouvidoria.

5.2 Análise dos pontos recorrentes

No tocante aos pontos recorrentes, contatou-se que as manifestações do tipo reclamação tiveram uma queda de 203 reclamações em 2021, para 81 em 2022. Destaca-se que 43% dessas reclamações (35 reclamações) têm como assunto a estrutura e funcionamento da Central de Atendimento 155, que recebe demandas dos cidadãos referentes aos serviços prestados por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Ceará.

A CGE enquanto, Coordenadoria de Ouvidoria – COUVI, vem trabalhando significativamente com capacitações e treinamentos, que objetivam melhorar cada vez mais o seu serviço de atendimento ao cidadão por meio da Central de Atendimento 155. Embora esse percentual de 43% seja significativo dentro das poucas reclamações recebidas pela CGE (81), o mesmo não é expressivo quando comparado a quantidade de ligações atendidas pela Central 155 (total de 134.533), referente ao Estado como um todo.

5.3 Providências apresentadas pelo órgão quanto às principais manifestações apresentadas

Verificou-se um elevado número de manifestações apresentadas à CGE que se referem a outras setoriais, haja vista que são decorrentes de reclamações pelo descumprimento de prazos, pelo descumprimento à Lei de Acesso à Informação e pela insatisfação com a qualidade das respostas dos Órgãos que compõem a Rede de Ouvidorias, os quais são acompanhados pela Coordenadoria de Transparência (COTRA), por meio da Célula de Transparência Passiva.

Desta forma, tais manifestações são compartilhadas entre a CGE e as correspondentes Secretarias, sendo objeto de articulação com os Comitês Setoriais de Acesso à Informações daqueles Órgãos para agilizar a apuração ou melhorar a qualidade das respostas.

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, desde 2022 vem sendo articulado com a Gestão superior da CGE e com a COTRA que as reclamações referentes aos serviços prestados pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informações de outros órgãos do Estado, serão encaminhadas para análise e providências da Coordenadoria de Transparência – COTRA o que não impactarão nos índices de satisfação da Ouvidoria Setorial da CGE, tendo em vista que não há uma ingerência dessa ouvidoria relacionado aos serviços prestados por outros órgãos do Estado.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

1. **Benefício financeiro:** Não houve benefício financeiro que possa ser representado monetariamente e/ou demonstrado.

2. **Benefício não-financeiro**

A Ouvidoria Setorial implementou o *ranking* do tempo médio de resposta, entre as coordenadorias da CGE, o que possibilitou a diminuição do prazo de resposta das áreas e conseqüentemente o cidadão está recebendo as respostas de forma mais tempestiva.

Além disso, foi criado o Certificado de Elogio para os servidores ou colaboradores que receberam mais elogios durante o ano. Em 2022 foram contemplados três servidores/colaboradores, um da CGE sede e dois da Central de Atendimento 155.

7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No exercício de 2022, membros da Ouvidoria Setorial da CGE foram capacitados e qualificados para o aprimoramento no desempenho da função de Ouvidor, visando à qualidade e à transparência no atendimento das demandas dos cidadãos, conforme segue:

7.1 Cursos e Treinamentos que tiveram a participação da Ouvidora Setorial

- Programa de Desenvolvimento de Liderança, Fundação Dom Cabral, realizado de 29/11 a 08/12/2022;
- Curso IQNet: ISSO 9001 – Auditor Interno, Fundação Carlos Alberto Vanzolini, realizado de 15 a 16/08/2022;
- Curso: O que muda com a Nova Lei de Licitações? Zênite in Compani, realizado de 27/06 a 01/07/2022.

7.1.2 Cursos e Treinamentos que tiveram a participação da Articuladora da Ouvidoria

- Curso Básico de Acesso à Informação – EGP, realizado de 03 a 07/10/2022;
- Curso Mediação de Conflitos em Ouvidoria – EGP, realizado de 26 a 30/09/2022;
- Curso: O que muda com a Nova Lei de Licitações? Zênite in Compani, realizado de 27/06 a 01/07/2022;
- Oficina Orientação e Categorização de Manifestações Especiais em Ouvidoria – EGP, realizado de 05 a 06/09/2022;
- Gestão de Riscos no Setor Público – 3R Capacita, realizado de 31/10 a 04/11/2022

- Curso Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias – EGP, realizado de 21 a 23/09 e 13, 14, 19, 20 e 21/10/2022.

7.2 - Eventos

7.2.1 Eventos que tiveram a participação da Ouvidora Setorial

- Participação nas Reuniões da Rede de Controle Social no Exercício de 2022;
- XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, realizado de 09 a 11/11/2022;
- XII Congresso Internacional de Contabilidade, custos e qualidade do gasto no setor público, realizado de 17 a 19/10/2022;
- Congresso Internacional de Gestão da Previdência Social – Congeps, realizado de 16 a 18/11/2022;
- 48ª edição do Fórum Permanente de Controle Interno, Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), realizado em 12/08/2022;
- II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2022, Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), realizado em 20/04/2022;
- IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2022, Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), realizado em 24/08/2022;
- V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2022, Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), realizado em 26/10/2022;
- VI Fórum Norte e Nordeste de Advocacy e Políticas Públicas para o Câncer, realizado de 08 a 09/11/2022;
- XVI Encontro Estadual do Controle Interno, Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), realizado em 09/09/2022.

7.2.2 Eventos que tiveram a participação da Articuladora da Ouvidoria

- Participação nas Reuniões da Rede de Controle Social no Exercício de 2022;
- 48ª edição do Fórum Permanente de Controle Interno, Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), realizado em 12/08/2022;
- Congresso Internacional de Gestão da Previdência Social – Congeps, realizado de 16 a 18/11/2022;
- Oficina de Construção do Relatório de Ouvidoria – EGP, realizado em 30/11/2022;
- XVI Encontro Estadual do Controle Interno, Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), realizado em 09/09/2022.

8 CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

Em abril de 2022 foi publicado o Decreto nº34.697/2022 (DOE 19/04/2022), que estabeleceu normas gerais, contemplando as descrições, atualizações, disponibilização e o monitoramento dos serviços prestados ao usuário, e definiu a CGE como responsável pela coordenação e avaliação do modelo de gestão e operacionalização da referida Carta, em articulação com a Rede de Ouvidorias Setoriais do Estado. Destaca-se que houve 401.790 acessos pelos cidadãos, e 829 serviços atualizados pelos órgãos e entidades na ferramenta tecnológica.

A Ouvidoria Setorial tem como meta institucional, coordenar o processo de atualização da Carta de Serviços do Usuário do serviço público, no âmbito da CGE. Até maio de 2022, eram disponibilizados os serviços de Atendimento aos Usuários dos Sistemas SACC e e-Parcerias, Central de Atendimento 155, Solicitação de Informação e Atendimento de Ouvidoria.

Analisando as demandas de ouvidoria e acesso à informação, registradas pelos cidadãos, percebeu-se sua dificuldade em emitir a Certidão Cadastral do Parceiro, motivo pelo qual, em junho, a Ouvidoria Setorial, em articulação com a CCONT, disponibilizou esse serviço de forma direta na Carta de Serviço, facilitando a emissão da referida certidão.

Além disso, foi percebida a necessidade de inclusão da data de atualização na referida Carta, pois anteriormente, ao analisá-la, não se sabia ao certo se o serviço estava atualizado, com isso, ao acessar a Carta o cidadão poderá ter a certeza de que os serviços estão sendo atualizados pelos órgãos.

9 BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial continua realizando ações de boas práticas e mantendo as ações já citadas em relatórios anteriores, como por exemplo: Atendimento Virtual por meio do aplicativo *WhatsApp*, Pesquisa com servidores/colaboradores referente a ideias e/ou ações inovadoras, Divulgação de lista com servidores/colaboradores elogiados durante o ano

Em 2022, a Ouvidoria Setorial teve mais duas novas ações de boas práticas, a primeira é voltada no monitoramento dos prazos de respostas, com o objetivo de reduzir o tempo médio de resposta, a qualidade das respostas, e o acompanhamento efetivo das demandas, orientando-as sempre o uso da linguagem simples. Tal monitoramento resultou na criação do **Ranking do Tempo Médio de Respostas** que divulgamos trimestralmente na *intranet*.

A segunda ação inovadora realizada foi o lançamento do **certificado do servidor/colaborador mais elogiado no ano**, esta ação tem como principal objetivo, reconhecer o empenho, a dedicação e o aprimoramento no trabalho, que foi desenvolvido durante todo o ano. Em 2022 foram contemplados três servidores/colaboradores, um da CGE sede e dois da Central de Atendimento 155, conforme demonstrado no Anexo 1 deste relatório.

Por fim, é importante ressaltar que a Ouvidoria Setorial tem sempre a atenção focada no cidadão, quando dos atendimentos presenciais, os quais são realizados de forma humanizada, com empatia, contribuindo para o seu bem-estar, por meio do recebimento e encaminhamento de sua demanda.

10 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 deste 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 2022, a Ouvidoria Setorial atuou como Auditora da Qualidade, tendo como escopo da auditoria, análise no âmbito das atividades da gestão superior 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.

11 SUGESTÕES DE MELHORIA E RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, apresentamos a seguir uma recomendação que deve ser objeto de análise por parte da área competente da CGE.

Recomendação 01 - Coordenadoria da Ética e Transparência (COTRA) - 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.

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

Isabelle Pinto Camarão Menezes
Respondendo Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Maria Ivanilza Fernandes de Castro
Respondendo Ouvidoria Setorial

12 PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA CGE

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

Fortaleza, 06 de março de 2023.

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:

Ranking do Tempo Médio de Respostas

2. Período de realização da Prática/Ação:

Em 2022, foi implementada a utilização do Ranking do Tempo Médio de Respostas.

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.

Tendo em vista a necessidade de diminuição do Tempo Médio de Resposta das áreas da CGE no que se refere às demandas de ouvidoria, em 2022 foi implementada uma boa prática voltada ao monitoramento desses prazos. Tal monitoramento resultou na criação do **Ranking do Tempo Médio de Respostas** que divulgamos trimestralmente na *intranet*.

4. Descrição da Ação/Prática:

O Ranking do Tempo Médio de Respostas é divulgado trimestralmente na *intranet* e consiste em uma boa prática voltada ao monitoramento dos prazos de respostas, com o objetivo de reduzir o tempo médio desse prazo, a qualidade das respostas, e o acompanhamento efetivo das demandas, orientando-as sempre o uso da linguagem simples.

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

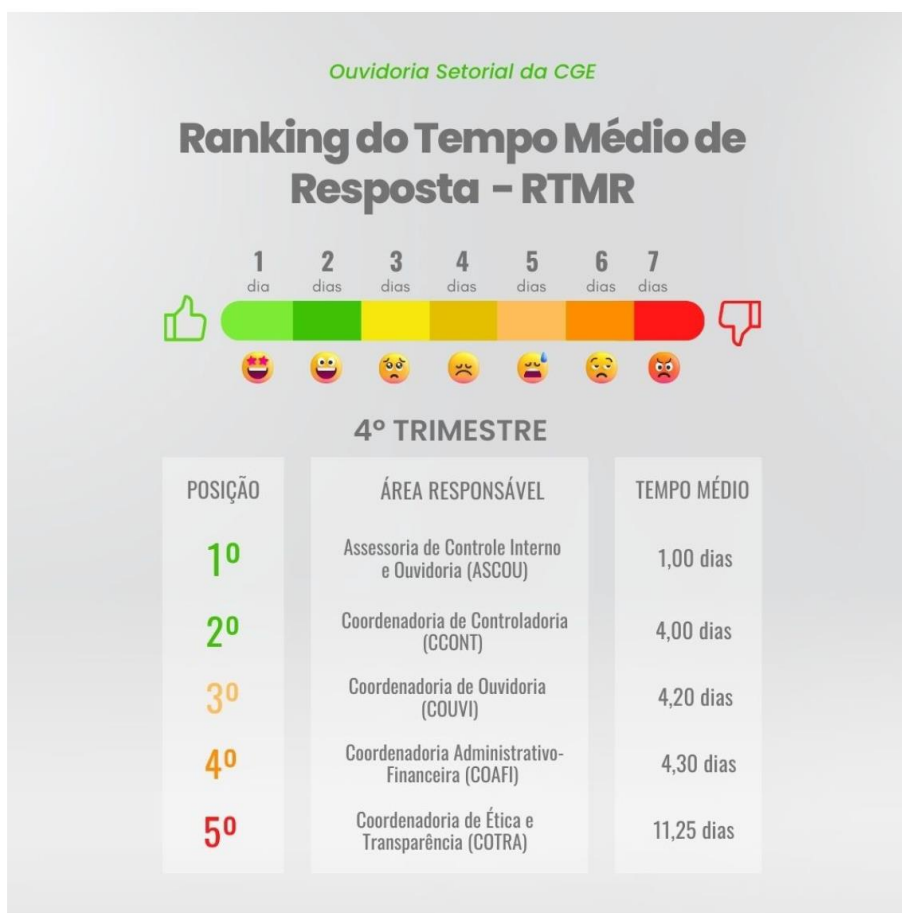
São geradas planilhas pela Plataforma Ceará Transparente onde são avaliados, trimestralmente, os prazos de respostas das áreas. São selecionadas as cinco áreas que tiveram o menor tempo médio de resposta e esse resultado é divulgado na *intranet*, em cartazes nos corredores da CGE e na sala dos coordenadores.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

OUVIDORIA SETORIAL

Ouvidoria Setorial disponibiliza o Ranking do 4º Trimestre do Tempo Médio de Resposta

06/01/2023 - 2:12 PM



O Ranking do Tempo Médio de Respostas (RTMR), se refere às demandas de ouvidoria

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

Em 2021 o Tempo Médio de Resposta foi de 4,9 dias, mas após implantar o *ranking* do Tempo Médio de Resposta entre as áreas esse tempo baixou para 3,9 demonstrando que a ação está sendo efetiva.

2ª BOA PRÁTICA

1. Título da Prática/Ação:

Certificado do servidor/colaborador mais elogiado no ano.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Exercício de 2022.

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 reconhecer e parabenizar os servidores e colaboradores do órgão pelo serviço prestado de atendimento ao cidadão, fomentando a importância do reconhecimento e do bom atendimento.

4. Descrição da Ação/Prática:

Elaboração de três Certificados de Elogio para serem entregues aos servidores/colaboradores mais elogiados durante o ano, um servidor da sede CGE e dois da Central de Atendimento 155 em Canindé.

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

Durante o ano são analisados todos os elogios recebidos pelos servidores/colaborados e verificados os servidores que mais receberam elogios pelo bom atendimento. Os servidores mais elogiados, sendo da sede e da Central de Atendimento 155 em Canindé, receberão o Certificado.

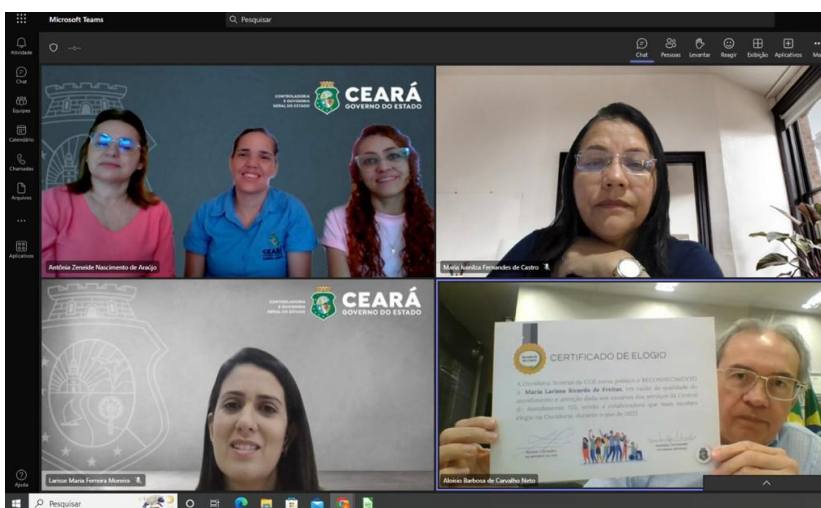
6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Entrega dos Certificados de Elogio aos colaboradores mais elogiados da sede CGE, Marlus Kirillos, lotado na Coordenadoria de Tecnologia da Informação da CGE – COTIC e da Central de Atendimento 155, Maervi Siny e Maria Larissa Ricardo.

Entrega pelo Secretário da CGE, com a presença da ouvidora setorial da Ivanilza Fernandes, do certificado de elogio ao colaborador Marlus Kirillos da sede CGE.



Entrega de forma virtual, pelo Secretário da CGE, com a presença da coordenadora da COUVI Larisse Moreira, dos certificados de elogio às colaboradoras Maria Larissa Ricardo e Maervi Siny, da Central de Atendimento 155 em Canindé.



Certificado de Elogio do colaborador Marlus Kirillos, lotado na Coordenadoria de Tecnologia da Informação da CGE – COTIC.



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

Fomentar a prática de reconhecimento do trabalho realizado pelo servidor/colaborador, com o objetivo de melhorar cada vez o serviço prestado ao cidadão.