



***RELATÓRIO
DE
OUVIDORIA
2023***

Período 01/01/2023 a 31/12/2023



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

Marcelo de Sousa Monteiro

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Coordenadora da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Lariça Loiola Gonçalves Alexandrino

Ouvidora Setorial

Maria Ivanilza Fernandes de Castro

Ouvidora Substituta

Élida dos Anjos Silva

SUMÁRIO

1. Introdução	3
2. Pronunciamento sobre as recomendações e orientações recebidas.....	6
3. Ouvidoria em números (perfil das manifestações).....	6
3.1 total de manifestações do período	6
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.....	13
3.5 manifestações por unidades internas da cge	13
3.6 manifestações por município	15
4. Indicadores ouvidoria	17
4.1 Resolubilidade das manifestações	17
4.2 Tempo médio resposta.....	19
4.3 Satisfação dos usuários da ouvidoria	19
5. Análise das manifestações e providências	21
6. Benefícios alcançados pela ouvidoria.....	23
7. Comprometimento com as atividades da rede de ouvidorias	23
8. Carta de serviços ao cidadão e avaliação de serviços	25
9. Boas práticas de ouvidoria.....	25
10. Considerações finais.	26
11. Sugestões de melhoria e recomendações	26
12. Pronunciamento do dirigente do órgão.....	28
Anexo I - apresentação boas práticas de ouvidoria.....	29



1. INTRODUÇÃO

O objetivo da atuação da Ouvidoria Setorial é contribuir para o engajamento da sociedade no processo de construção e consolidação dos instrumentos voltados para o melhor funcionamento da Administração Pública 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 e na avaliação dos serviços prestados ao cidadão, contribuindo com a implementação de políticas públicas eficazes para a sociedade.

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); X (www.x.com/cgeceara); Instagram (www.instagram.com/cgeceara); Aplicativo Ceará APP e E-mail: ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br. Além dos canais mencionados, a CGE disponibiliza aos cidadãos o atendimento presencial e por correspondência.

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará é regulamentado pelo Decreto n.º 33.485/2020 e pelas seguintes normas: Instrução



Normativa n.º 02/2023 - Estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria, Instrução Normativa n.º 01/2020 - Estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial, Portaria n.º 97/2020 - Disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual, Decreto n.º 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 Lei Nacional n.º 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 coordenar e exercer atividades de Transparência, Ouvidoria, Correição, Auditoria Governamental, Ética e Controladoria no Poder Executivo, contribuindo para a melhoria da gestão pública e do controle social, em benefício da sociedade., e tem como visão de futuro consolidar-se como órgão de controle interno estratégico e essencial para a gestão pública e para a sociedade cearense.

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.

Por fim, é importante salientar que os dados utilizados nesse relatório foram gerados pela Plataforma Ceará Transparente a cada trimestre e consolidados após o encerramento do exercício de 2023.



2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

• Tratamento das orientações apontadas no Relatório de Gestão da Ouvidoria, exercício 2022:

Informamos que no Relatório de Gestão da Ouvidoria relativo ao exercício de 2022 não houve orientações e recomendações emitidas para a Ouvidoria Setorial da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Neste Relatório é realizada a apresentação do atendimento anual da Ouvidoria, no exercício de 2023, 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.

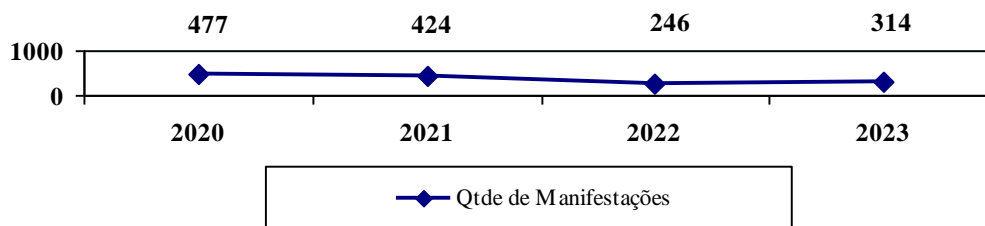
Desse modo, serão apresentadas as análises dos dados estruturados da seguinte forma: Meio de Entrada, Tipo de Manifestação, Assunto e Sub-assunto, Tipificação/Assunto, Tipo de Serviços, Programa Orçamentário, Manifestações por Unidade e Município.

3.1. Total de manifestações do período

No exercício de 2023, foi registrado um total de 314 manifestações, conforme gráfico a seguir.

Gráfico 1 - Manifestações anuais CGE - 2020 a 2023

Quantidade de Manifestações Anual, CGE, 2020-2023

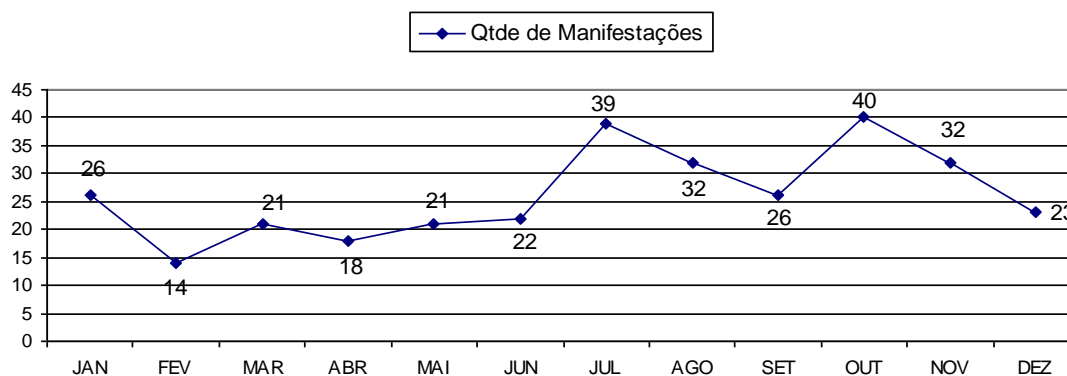


Fonte: elaborado pela ASCOU

Ao analisar o Gráfico 2 com as manifestações mensais, constata-se que a média de registro de manifestações foi de 26 por mês.

Gráfico 2

Quantidades de Manifestações Mensais - CGE 2023.



Fonte: elaborado pela ASCOU

3.2. Manifestações por Meio de Entrada

Meios de entrada são as formas utilizadas pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria manifestando o seu pleito.

Em 2023 os meios mais utilizados foram telefone 155 e *internet*, da mesma forma que ocorreu em 2022. Observou-se que em 2023 a representatividade de utilização do canal Telefone 155 ficou em 50% do total de manifestações. No entanto o número de manifestações por esta via teve um aumento de 7% em relação ao ano anterior. A representatividade de utilização da *internet* foi 33% havendo um aumento na sua utilização. No cômputo geral, em 2023 houve um acréscimo de 14% no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial em relação ao exercício de 2022.

Na tabela 1 apresenta-se um comparativo entre a distribuição das manifestações recebidas por meio de entrada, nos exercícios de 2022 e 2023.

Tabela 1 – Manifestações por meio de entrada, CGE, comparativo 2022-2023

Meio de Entrada	2022	%	2023	%	% Variação (+) (-)
Telefone 155	145	59%	155	49%	↑6,9%
<i>Internet</i>	91	37%	104	33%	↑14,29%
<i>E-mail</i>	8	3%	18	6%	↑125%
<i>Ceará App</i>	0	0%	0	0%	-
<i>Facebook</i>	0	0%	1	100%	-
<i>Instagram</i>	1	100%	0	0%	-
<i>WhatsApp</i>	1	100%	1	100%	-
Caixa de Sugestões	0	0%	0	0%	-
<i>Twitter</i>	0	0%	0	0%	-
Reclame Aqui	0	0%	0	0%	-
Telefone	0	0%	25	8%	-
Presencial	0	0%	3	1%	-
Ceará on-line chat	0	0%	7	2%	-
Total Geral	246	-	314	-	↑27,64%

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 314, no exercício de 2023, 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 - 2022 e 2023

Categorias	Tipo de Manifestação	2022	2023	% Variação (+) (-)	Total Categoria
Contribuição do Cidadão	Elogio	116	142	22%	157
	Sugestão	17	15	-12%	
Insatisfação do Cidadão	Reclamação	81	110	36%	116
	Denúncia	6	6	0%	
Solicitação de Serviço	Solicitação	26	41	58%	41
Total Geral		246	314	28%	314

Fonte: elaborado pela ASCOU

Observa-se, nos dados apresentados, que o tipo de manifestação mais demandados pelos cidadãos é elogio, representando 45% do total das manifestações de 2023, já em 2022 representou 47% do total de manifestações. O tipo denúncia teve seu menor número de manifestação apresentando um total de 06 no ano de 2023.

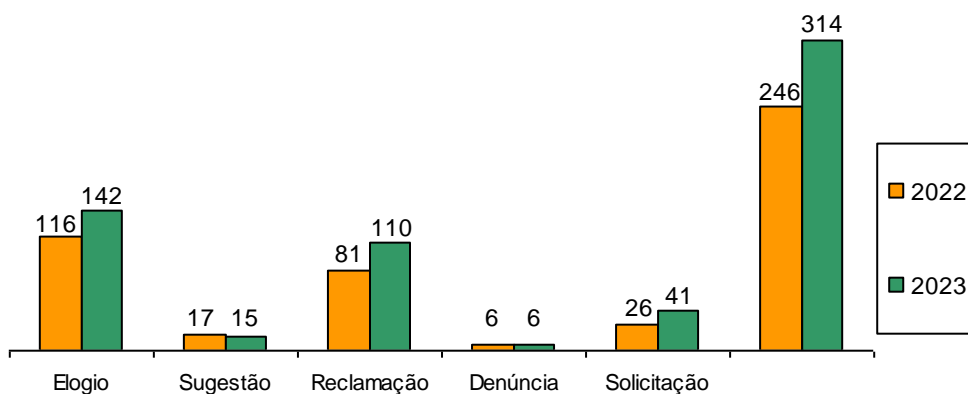
Cabe ressaltar que as reclamações recebidas pela CGE, em sua maioria, se referiam as insatisfações dos cidadãos com a atuação das ouvidorias setoriais de outros órgãos estaduais, integrantes da Rede de Ouvidoria do Estado. A CGE, no âmbito central, realiza atividade de monitoramento das ouvidorias setoriais 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 um aumento da quantidade de solicitações de serviços, de 26 para 41 representando 58% 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, 2022 - 2023

Manifestações de Ouvidoria Setorial por Tipo - CGE 2022/2023.



Fonte: elaborado pela ASCOU

Destaque-se, ainda, que na categoria contribuição do cidadão, as sugestões registradas em 2023 representaram 5% do total de manifestações recebidas. Entretanto, houve um decréscimo no percentual de sugestões em relação a 2022.

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	107
	Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	12
	Elogio às atividades da Ouvidoria	23
Reclamação	Estrutura e Funcionamento da Central de Atendimento 155	31
	Estrutura e Funcionamento do Comitê de Acesso à Informação (CSAI).	44
Solicitação	Apuração/Acompanhamento de Manifestações pela CGE	13
	Convênios e Instrumentos Congêneres	6
Demais Tipo/Assunto		78
Total de Manifestações		314

Fonte: elaborado pela ASCOU

Em relação aos elogios recebidos, 76% foram dirigidos aos servidores e colaboradores. Os demais elogios tinham como teor os serviços prestados pelo Órgão (8%) e as atividades de ouvidoria (16%).

Do total de 110 reclamações registradas no exercício de 2023 os assuntos a seguir correspondem a 35% do total de reclamações recebidas. Sendo 44 acerca da estrutura e funcionamento do Comitê de Acesso a Informação (CSAI), 31 demandas referentes à estrutura e funcionamento da Central de Atendimento 155.

Acerca das solicitações, do total de 41 manifestações recebidas, 13 se referem a Apuração/Acompanhamento de Manifestações pela CGE e 06 Convênios e Instrumentos Congêneres. 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 (254) cujo total corresponde a 81% total de manifestações do exercício.

Tabela 4 – Manifestações por Assuntos e Sub-assuntos

Assuntos	Sub-assuntos	Qtde
Elogio ao servidor público/colaborador	-	107
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	-	12
Elogio às atividades da ouvidoria	-	23
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI)	Descumprimento do Prazo de Resposta	38
	Insatisfação Com a Atuação do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI)	03
	Disponibilização de Informação em Transparência Ativa	01
	Conduta Inadequada do Responsável pelo SIC.	01
	Insatisfação com os prazos de respostas	01
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento telefônico 155	Qualidade do Atendimento	21
	Inoperância no Atendimento Telefônico	05
	Chamada não Atendida	05
Apuração/Acompanhamento de Manifestações pela CGE.	-	13
Convênios e Instrumentos Congêneres	Andamento de Contratos e Convênios	05
	Pendências de Processos de Convenio e Congêneres	01
Informação sobre Legislações Estaduais(Lei, Decreto, Portaria, etc.)	-	05
Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria	Registro/Consulta de Manifestação de Ouvidoria	04
	Divulgação dos Canais de Controle Social	02
Atendimento Telefônico	Ligação Interrompida	04
	Chamada não Atendida	01
Assunto/Sub-assunto mais demandado		252

Demais Assunto/Sub-assunto	62
Total de Manifestações	314

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 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 2023.

Programa Orçamentário	Total
Transparência, participação e controle social	313
Gestão administrativa do ceará	1
Controle interno governamental	0
Fomento à ética e à integridade	0
Total geral	314

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 2023 por unidades internas mais demandadas, de forma comparativa com o exercício anterior.

Observa-se que apenas cinco áreas, COUVI, COTRA, CCONT, SEXEC-PGI, COAFI, somadas contemplam 290 manifestações registradas na CGE, em 2023.

Tabela 6 – Manifestações anuais por Unidade Internas, CGE – 2022/2023

Unidades mais Demandadas	Total de Manifestações		% Variação (+) (-)
	2022	2023	
Coordenadoria de Ouvidoria - COUVI	151	196	30%
Coordenadoria de Transparência - COTRA	39	64	64%
Coordenadoria de Controladoria - CCONT	15	12	-20%

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna - SEEXEC-PGI	0	10	100%
Coordenadoria Administrativo-Financeira - COAFI	11	8	100%
Total Áreas mais Demandadas	216	290	
Demais Áreas	30	24	
Total Geral	246	314	28%

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.

Pode-se observar que das unidades internas mais demandadas da CGE, a COUVI recebeu o maior número de elogios (127) e também o maior número de reclamações (46) considerando ainda que sozinha esta unidade recebeu 62% do número de manifestações.

A segunda unidade com maior quantidade de demandas de ouvidoria foi a COTRA que recebeu 50 reclamações.

Tabela 7 – Manifestações anuais por Unidade Administrativas e por Tipo, CGE – 2023

Unidades mais demandadas	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área					Total
	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	
Coordenadoria de Ouvidoria - COUVI	127	05	17	01	46	196
Coordenadoria de Transparência - COTRA	01	02	10	01	50	64
Coordenadoria de Controladoria - CCONT	-	-	08	-	04	12
Secretaria Executiva de Gestão Interna - SEEXEC-PGI	01	03	01	02	03	10

Coordenadoria Administrativo-Financeira - COAFI	05	-	01	01	01	08
Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTIC	03	02	-	-	01	06
Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento de Pessoas - CODES	01	01	03	-	-	05
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria - ASCOU	01	-	-	-	02	03
Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento - CODIP	02	-	-	-	-	02
Coordenadoria de Auditoria Interna - COAUD	-	01	-	-	01	02
Comissão Central de Prevenção e Combate ao Assédio Moral	-	01	-	-	02	03
Assessoria de Comunicação - ASCOM	01	-	-	-	-	01
Secretário Chefe de Estado	-	-	01	-	-	01
Sexec-PGE				01		01
Total Áreas mais demandadas	142	15	41	06	110	314

Fonte: elaborado pela ASCOU

3.6 Manifestações por Município

A Tabela 8 evidencia a origem das demandas, por município, nos exercícios de 2022 e 2023. Nessa análise, observou-se que 43% (136) das demandas tiveram o município identificado pelo cidadão e 153 manifestações não foram registrados os seus respectivos municípios, o que corresponde a 49% 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 2022 e 2023, constatou-se que houve um aumento. Em relação à concentração de demandas originadas no município de Fortaleza, o percentual em 2022 foi de 55% e em 2023 de 69%. 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 – 2023/2023

Município	Quant.2022	Município	Quant.2023
Fortaleza	46	Fortaleza	94
Aracati	9	Itaitinga	9
Caucaia	7	Aracati	6
Tururu	3	Maracanau	4
Aquiraz	2	Caucaia	3
Canindé	2	Taua	3
Eusébio	2	Sobral	2
Jaguaribe	2	Russas	2
Maracanaú	2	Quixelo	2
Pacatuba	2	Jaguaretama	2
São Gonçalo do Amarante	2	Granja	2
Baturité	1	Trairi	1
Cascavel	1	São Gonçalo do Amarante	1
Itapipoca	1	Santana do Cariri	1
Quixelô	1	Quixeramobim	1
Sobral	1	Paraipaba	1
Crato	0	Pacatuba	1
Juazeiro do Norte	0	Pacajus	1

Total de Municípios mais demandados	84	-	136
Demais Municípios	21	-	25
Municípios Não Especificados	141	-	153
Total de Manifestações	246	-	314

Fonte: elaborado pela ASCOU

4. INDICADORES OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo para atendimento das manifestações de ouvidoria é instituído por meio do Decreto n.º 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 2020 a 2023 em relação à resolubilidade das manifestações.

Tabela 9 – Situação das Manifestações, CGE, 2020 a 2023

Situação	Quantidade de Manifestações			
	2020	2021	2022	2023
Manifestações Respondidas no Prazo	475	422	246	313
Manifestações Respondidas fora do Prazo	2	2	0	1

Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0	0	0
Total	477	424	246	314

Fonte: elaborado pela ASCOU

Tabela 10 – Índice de Resolubilidade, CGE, 2020 a 2023

Situação	Índice de Resolubilidade			
	2020	2021	2022	2023
Manifestações Respondidas no Prazo	98%	99,53%	100,00%	99,68%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	2%	0,47%	0,00%	0,32%

Fonte: elaborado pela ASCOU

As manifestações no exercício de 2023 foram em sua totalidade respondidas dentro do prazo estabelecido no Decreto n.º 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 2023, o tempo médio de resposta foi de 3,1 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 2020 a 2023 variou de 4,2 para 3,1 dias.

4.2 Tempo Médio de Resposta

Tabela 11 - Índice do Tempo Médio de Resposta, CGE, 2020 a 2023

Índice - Tempo Médio de Resposta	
2023	3,1 dias
2022	3,9 dias
2021	4,9 dias
2020	4,2 dias

Fonte: elaborado pela ASCOU

4.3 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 concorda em participar. Outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por essa via.

4.3.1 Índice Geral de Satisfação

Tabela 12 - Pesquisa de Satisfação, CGE - 2023

Perguntas	Índices
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,65
b. Com o tempo de retorno da resposta	3,7
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,04
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,61
Média das notas:	3,75
Índice de Satisfação	59,00%

Fonte: elaborado pela ASCOU

4.3.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Quanto ao percentual de satisfação do cidadão com a Ouvidoria Setorial da CGE, em 2023, foi alcançado o índice de satisfação dos usuários de 59,00%, e a pesquisa foi respondida por 46 pessoas. Em 2022, foi alcançado o índice de satisfação dos usuários de 86,40%, e a pesquisa foi respondida por 35 pessoas.

Considerando o total de respostas obtidas na pesquisa de satisfação representar 15% do total de demandas registradas pelo cidadão em 2023, 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.

4.3.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas Respondidas	46
Total de manifestações finalizadas	314
Representação da Amostra	15%

4.3.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,87
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,8

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

Dentre as demandas de contribuição do cidadão, 45% se referem a elogio (142) e 5% à Sugestão. Os principais assuntos que motivaram os elogios são elogios ao servidor público/colaborador, elogios aos serviços prestados pelo Órgão e elogios às atividades da Ouvidoria.

5.2 Análise dos pontos recorrentes

No tocante aos pontos recorrentes, constatou-se que as manifestações do tipo reclamação tiveram um aumento de 81 reclamações em 2022 para 110 em 2023. Destaca-se que 35% dessas reclamações (44 reclamações no total) têm como assunto Estrutura e Funcionamento do Comitê Setorial de Acesso a Informação sendo 38 manifestações referentes ao descumprimento do prazo de resposta das manifestações que recebe dos cidadãos aos serviços prestados por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Ceará.

A CGE enquanto Comitê Setorial de Acesso a Informação – CSAI vem trabalhando significativamente objetivando melhorar cada vez mais o seu serviço de atendimento ao cidadão assegurar o cumprimento das normas relativas e orientar as



respectivas unidades administrativas do Órgãos ou Entidades no que se refere ao cumprimento do disposto da Lei Estadual n.º 33.485, de 21 de fevereiro de 2020 e seus regulamentos.

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 Gestão 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.

Já em 2023 foi implementado no sistema Ceará Transparente 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 a Pesquisa de Satisfação do Atendimento Prestado na CGE pelos profissionais de diversas áreas. QRCode da pesquisa ficando disponibilizado na recepção para o público que procura os serviços do Órgão.

7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No exercício de 2023 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

7.1.1 Cursos e Treinamentos que tiveram a participação da Ouvidora Setorial

- Oficina de Qualidade nas Respostas de Ouvidoria – Tuma III realizado em 5 e 6 de setembro de 2023.

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

- Curso Certificação em Ouvidoria – EGP, realizado de 17, 18, 19, 20 e 21 de julho Modulo I; 24, 25, 26, 27 e 28 de julho Modulo II; 07, 08, 09, 10 e 11 de agosto Modulo III; 21, 22, 23, 24 e 25 de agosto Modulo IV; 11, 12, 13, 14 e 15 de setembro Modulo V; 25, 26, 27, 28 e 29 de setembro Modulo VI; 16, 17, 18, 19 e 20 de outubro Modulo VII; 06, 07, 08, 09 e 10 de novembro Modulo VIII.

- Oficina de Qualidade nas Respostas de Ouvidoria – Tuma III realizado em 5 e 6 de setembro de 2023.
- Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias, com carga horária de 24 horas/aulas no período 23 a 31 de outubro e 01 de novembro de 2023.

7.2 – Eventos

7.2.1 Eventos que tiveram a participação da Ouvidora Setorial

- CGE Compartilha Itinerante na arena Castelão realizado em 25 de agosto de 2023.
- Planejamento Estratégico 2023-2031 realizado em 31 de agosto de 2023.
- 54ª edição do Fórum Permanente de Controle Interno, Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), realizado em 26/10/2023; Auditório do Comando Geral do Corpo de Bombeiros.

7.2.2 Eventos que tiveram a participação da Articuladora da Ouvidoria

- Planejamento Estratégico 2023-2031 realizado em 31 de agosto de 2023.
- XVII Encontro Estadual do Controle Interno, Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), realizado em 15/12/2023.
- Palestra Pequenos Problemas, Grandes Soluções: A Ética nas Decisões Cotidianas realizado em 05 de junho de 2023.
- Participação nas Reuniões da Rede de Controle Social no Exercício de 2023;
- 54ª edição do Fórum Permanente de Controle Interno, Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), realizado em 26/10/2023; (Virtual).
- III Encontro Integração Sistema de Controle Interno em 08/11/2023.



- IV Encontro Integração Sistema de Controle Interno em 22/11/2023.

8 CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

Os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual que prestam serviços diretamente ao cidadão e à sociedade disponibilizam, por meio de ferramenta eletrônica, informações sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, compondo a Carta de Serviços.

A Ouvidoria Setorial teve como meta institucional no ano de 2023, coordenar o processo de atualização da Carta de Serviços do Usuário do serviço público, no âmbito da CGE. Até o final do exercício, são disponibilizados os serviços de Solicitação de emissão de Certidão cadastral do Parceiro, Solicitação de Atendimento pelos Usuários dos Sistemas SACC e e-Parcerias, Solicitação de Atendimento pela Central de Atendimento 155, Solicitação de Atendimento de Ouvidoria e Solicitação de Informação pelo Cidadão.

Além disso, a Carta possui a data de atualização das informações, possibilitando que ao acessá-la o cidadão tenha a certeza de que os serviços estão 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 e Ranking do Tempo Médio de Respostas.



Em 2023 a Ouvidoria Setorial teve a ação de boas práticas voltada para o público externo. Foi elaborada uma pesquisa rápida, respondida por meio de um QRCode, na qual o cidadão avalia o atendimento prestado pela CGE em suas diversas áreas, não somente a Ouvidoria Setorial, objetivando a melhoria e qualidade dos serviços prestados pelo Órgão.

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 SUGESTÕES DE MELHORIA E RECOMENDAÇÕES

Com base nas manifestações que recebemos, sugerimos que a Gestão da Rede reforce o trabalho feito junto às demais ouvidorias setoriais no que diz respeito ao cumprimento dos prazos de resposta ao cidadão. Como Setorial, recebemos continuamente solicitações de apoio pela demora no retorno às manifestações feitas para outros órgãos.

Além disso, registramos a necessidade de resolução do problema referente à constante inoperância apresentada pela Central 155 no que se refere ao serviço telefônico.

11 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Setorial da CGE 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.



Como resultado desse trabalho, na Avaliação Anual de Desempenho das Ouvidorias, realizada pela CGE e estabelecida na Portaria CGE N.º97/2020, na categoria Tipo 2, a ouvidoria mais bem colocada foi a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, com nota 9,067.

No exercício de 2023 a Ouvidora Setorial atuou como Auditora da Qualidade estando 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 dos processos da CGE.

Destaque-se ainda a participação da Ouvidoria Setorial no processo de atualização do planejamento estratégico da CGE para o período 2024-2031. Além da participação na auditoria externa realizada pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini para certificação de Sistema de Gestão da Qualidade.

Élida dos Anjos Silva
Ouvidoria Setorial substituta

Lariça Loiola Gonçalves Alexandrino
Coordenadora da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria



12 PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA CGE

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

Reforço o compromisso da Gestão Superior da CGE quanto ao encaminhamento do presente relatório para conhecimento das áreas internas, bem como a publicação do mesmo no sítio institucional do Órgão.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2024.

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:

Pesquisa de Satisfação do Atendimento Prestado na CGE.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Em 2023, foi implementada o Qrcode na recepção da CGE.

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 da melhoria dos serviços prestados pelo órgão em seu atendimento com o público externo em 2023 foi implementada uma boa prática voltada para as diversas áreas da CGE.

4. Descrição da Ação/Prática:


A Pesquisa de Satisfação do Atendimento Prestado na CGE, realizado através do Qrcode disponibilizado na recepção o público externo tem a oportunidade de avaliar o serviço no qual foi solicitado dentro do órgão seja ele na própria Ouvidoria Setorial como as diversas áreas, assim avaliando o serviço do colaborador/ servidor da CGE.

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

Qrcode disponibilizado na recepção onde suas respostas são direcionadas para uma planilha de acompanhamento dessas pesquisa pela Ouvidoria Setoria.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Pesquisa de Satisfação do Atendimento da CGE



CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO - CGE

Olá!

Sabia que você pode ajudar a CGE a melhorar seus serviços?


Nosso objetivo é te atender cada dia melhor.


Respondendo a nossa pesquisa de satisfação você contribui para isso.

É muito rápido, não leva nem um minuto!

Contamos com você!

Caso não queira se identificar você poderá responder a pesquisa de forma anônima

elidaanhos3@gmail.com [Alternar conta](#) 

 Não compartilhado

* Indica uma pergunta obrigatória

Nome:
Sua resposta _____

Telefone:
Sua resposta _____

1. Qual serviço da CGE você utilizou? *

Sua resposta _____

2. Como foi o atendimento do servidor/colaborador? Você poderá escolher mais * de uma opção.

Prestativo

Atencioso

Despreparado

Desinteressado

Outros

3. A sua solicitação foi atendida? *

Sim

Não

4. Na sua opinião o serviço foi bem prestado? Marque a opção que mais representa o seu grau de satisfação. *

Muito satisfeito

Satisfeito

Neutro

Insatisfeito

Muito Insatisfeito

5. Na sua opinião o que poderia ser melhorado na prestação desse serviço? *

Sua resposta _____

Enviar Página 1 de 1 [Limpar formulário](#)

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Link da pesquisa: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc-N59YIldrWcW-6_QRYK-5k0k-nuhr-xcyRENllrSsP24l-g/viewform?usp=pp_url



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



**Pesquisa de Satisfação do Serviço
prestado pela CGE.**