



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA SETORIAL 2024



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 Élida dos Anjos Silva

Ouvidora Substituta

Maria Jennifer Grangeiro de Almeida Alexandre



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	7
3.2 manifestações por meio de entrada	7
3.3 tipo de manifestação	8
3.3.1 manifestação por tipo/assunto	10
3.3.2 manifestação por assunto/sub-assunto	10
3.4 manifestação por programa orçamentário	12
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
4.1.1 tempo médioresposta	
4.2 satisfação dos usuários da ouvidoria	18
5. Análise das manifestações e providências	20
6. Benefícios alcançados pela ouvidoria	
7. Comprometimento com as atividades da rede de ouvidorias	21
8. Carta de serviços ao cidadão e avaliação de serviços	22
9. Boas práticas de ouvidoria	22
10. Considerações finais	23
11. Sugestões de melhoria e recomendações	23
12. Pronunciamento do dirigente do órgão	



1. INTRODUÇÃO

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado têm por missão, promover instituições públicas fortes e confiáveis, adotando ações de controle que contribuam para a aplicação dos recursos públicos de forma regular, ética, eficiente, transparente e sustentável em benefício da sociedade e tem como visão consolidar-se como instituição pública que trabalha para garantir a adequada aplicação dos recursos e a qualidade dos serviços públicos ofertados à sociedade.

A Ouvidoria Setorial da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) é um canal de participação e controle social responsável pela análise das manifestações relacionadas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com o objetivo de avaliar a efetividade e ao aprimoramento da gestão pública tornar viável a solução das demandas e oferecer um atendimento tempestivo, contribuindo com a implementação de políticas públicas eficazes para a sociedade, nesse sentido a Ouvidoria Setorial da CGE, interage com as diversas áreas da instituição.

Com tudo a Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº. 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará é regulamentado pelo Decreto N.º3.485/2020 e pelas seguintes normas: Instrução Normativa n.º 01/2020 - Estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial Instrução Normativa n.º 02/2023 - Estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria, Portaria n.º 97/2020 - Disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual, 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 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 ou por correspondência.

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 2024.



2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Tratamento das orientações apontadas no Relatório de Gestão da Ouvidoria, exercício 2023:

Informamos que no Relatório de Gestão da Ouvidoria relativo ao exercício de 2023 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 2024, 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 2024, foi registrado um total de 330 manifestações, conforme gráfico a seguir.

Quantidade de Manifestações Anual, CGE, 2021-2024 Série1 Série2

Gráfico 1 - Manifestações anuais CGE - 2021 a 2024

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.

Quantidade de Manifestações Mensais - CGE 2024. 50 41 35 40 26 30 30 26 20 10 0 JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ

Gráfico 2

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 2024 os meios mais utilizados foram telefone 155 e *internet*, da mesma forma que ocorreu em 2023. Observou-se que em 2024 a representatividade de utilização do canal Telefone 155 ficou em 56% do total de manifestações. No entanto o número de manifestações por esta via teve um aumento de 16% em relação ao ano anterior. A representatividade de utilização da *internet* foi 38% havendo um aumento na sua utilização. No cômputo geral, em 2024 houve um acréscimo de 16% no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial em relação ao exercício de 2023.

Na tabela 1 apresenta-se um comparativo entre a distribuição das manifestações recebidas por meio de entrada, nos exercícios de 2023 e 2024.



Tabela 1 – Manifestações por meio de entrada, CGE, comparativo 2023-2024

Meio de Entrada	2023	%	2024	%	% Variação (+) (-)
Telefone 155	155	49%	184	56%	16%
Internet	104	33%	124	38%	16%
Telefone	25	8%	0	0%	0%
E-mail	18	6%	11	3%	-64%
Cidadão <i>Online</i> – <i>Chat</i>	7	2%	9	3%	22%
Presencial	3	1%	1	0%	-200%
Whatsapp	1	0%	0	0%	0%
Atendimento Virtual Facebook	0	0% 0%	1	0% 0%	0% 0%
Total Geral	314	270	330	270	370

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 330, no exercício de 2024, 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 - 2023 e 2024

Categorias	Tipo de Manifestação	2023	%	2024	%	% Variação (+) (-)	Total Categoria
Contribuição do	Elogio	142	45%	177	54%	25%	191
Cidadão	Sugestão	15	5%	14	4%	-7%	191
Insatisfação do	Reclamação	110	35%	73	22%	-34%	82
Cidadão	Denúncia	6	2%	9	3%	50%	02
Solicitação de Serviço	Solicitação	41	13%	57	17%	39%	57
Total	Geral	314		330		5%	330

Fonte: elaborado pela ASCOU

Observa-se, nos dados apresentados, que o tipo de manifestação mais demandados pelos cidadãos é elogio, representando 54% do total das manifestações de 2024, já em 2023 representou 45% do total de manifestações. O tipo denúncia teve seu menor número de manifestação apresentando um total de 09 no ano de 2024.



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.

Observou-se também um aumento da quantidade de solicitações de serviços, de 41 para 57 representando 39% 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.

Manifestações de Ouvidoria Setorial por Tipo - CGE 2023/2024 2500 2023 2024 2000 1500 1000 314330 500 142177 110 73 15 14 41 57 6 9 Λ 3 5 6 7 1 2 4

Gráfico 3 – Manifestações mensais CGE, 2023 - 2024

Fonte: elaborado pela ASCOU

- 1. Ano
- 2. Elogio
- 3. Sugestão
- 4. Reclamação
- 5. Denúncia
- 6. Solicitação
- 7. Total anual

Destaque-se, ainda, que na categoria contribuição do cidadão, as sugestões registradas em 2024 representaram 4% do total de manifestações recebidas. Entretanto, houve um decréscimo no percentual de sugestões em relação a 2023.



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 ao servidor público colaborador	145
Elogio	Elogio as atividades de Ouvidoria	16
	Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	7
	Apuração e Acompanhamento de manifestação pela CGE	65
Solicitação	Procedimentos e Orientações para solicitação de Informação(SIC)	10
Reclamação	Estrutura e Funcionamento da Central de Atendimento 155	15
Assuntos mais demandados		258
Demais assuntos		72
Total de Manifestações		330

Fonte: elaborado pela ASCOU

Em relação aos elogios recebidos, 85% foram dirigidos aos servidores e colaboradores. Os demais elogios tinham como teor os serviços prestados pelo Órgão 4% e as atividades de ouvidoria 10%.

Do total de 73 reclamações registradas no exercício de 2024 os assuntos a seguir correspondem a 22% do total de reclamações recebidas. Sendo 15 acerca da estrutura e funcionamento da Central de Atendimento 155.

Acerca das solicitações, do total de 57 manifestações recebidas, 01 se referem a Dados e Informação Disponibilizados na Plataforma Ceará Trasnparente e 4 Procedimentos e Orientações para solicitação de Informação(SIC). 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 (289) cujo total corresponde a 50% total de manifestações do exercício.



Tabela 4 – Manifestações por Assuntos e Sub-assuntos

Assuntos e Subassuntos mais demandados					
Elogio Ao Servidor Público/Colaborador	Sem Subassunto	145			
Apuração/Acompanhamento De Manifestações Pela Cge	Sem Subassunto	65			
	Sem Subassunto	6			
	Elogio Às Atividades De Ouvidoria	16			
Elogio Aos Serviços Prestados Pelo Órgão	Elogio Ao Desempenho Institucional E Resultados	5			
	Elogio A Programas E Projetos Institucionais	2			
Estrutura E Funcionamento De Sistemas Corporativos	Melhorias No Layout E Nas Funcionalidades - Portal Da Ouvidoria	1			
	Problemas No Login - Portal Da Transparência	3			
Estrutura E Funcionamento Da Central De	Qualidade Do Atendimento	13			
Atendimento Telefônico 155	Inoperância No Atendimento Telefônico	2			
Avaliação Do Comisso Dúblicos	Metodologia E Procedimentos Da Avaliação	2			
Avaliação De Serviços Públicos	Estrutura E Recursos Tecnológicos	1			
	Legislação	1			
Procedimentos E Orientações Para Solicitação De Informação (Sic)	Sem Subassunto	10			
Divulgação De Eventos Na Instituição	Sem Subassunto	2			
Estrutura E Funcionamento Coorporativo	Dados E Informações Disponibilizados Na Plataforma Ceará Transparente	1			
Informação Sobre Servidor	Cargo E Função De Servidor	2			
Insatisfação Com Os Serviços Prestados Pelo Órgão	Insuficiência De Material	1			
	Demora No Atendimento	1			
Informações Disponíveis Na Plataforma	Recursos Recebidos	1			
Ceará Transparente	Endereços E Telefones	2			
Lei Geral De Proteção De Dados - Lgpd.	Sem Subassunto	2			
Estrutura E Funcionamento Da Ouvidoria	Insatisfação Com A Atuação Da Ouvidoria	2			
Acúmulo Indevido De Cargos	Acúmulo De Cargos No Âmbito Do Poder Executivo	2			
Elogio Ao Governador Do Estado	Sem Subassunto	1			
Assunto/Sub-assunto mais demandado		289			
Demais Assunto/Sub-assunto		41			



Total de Manifestações		330
------------------------	--	-----

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 2024.

Programa Orçamentário	Qtde
2024 Transparencia e Participação Social	305
Transparência, participação e controle social	21
Gestão administrativa do ceará	2
Controle interno governamental	1
Fomento à ética e à integridade	1
Total geral	330

Fonte: elaborado pela ASCOU

3.5 Manifestações por Unidades Internas da CGE

Na Tabela 6 é apresentada à distribuição das manifestações registradas no exercício de 2024 por unidades internas mais demandadas, de forma comparativa com o exercício anterior.

Observa-se que apenas cinco áreas, COUVI, COTRA, CCONT, SEXEC-PGI, COTIC, somadas contemplam 277 manifestações registradas na CGE, em 2024.

Tabela 6 – Manifestações anuais por Unidade Internas, CGE – 2023/2024

Unidades mais Demandadas	Manife		% Variação (+)
	2023	2024	
Coordenadoria de Ouvidoria - COUVI	196	234	19%
Coordenadoria de Transparência - COTRA	64	23	-64%
Coordenadoria de Controladoria - CCONT	12	9	-25%
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna - SEXEC-PGI	10	1	-900%



Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTIC	8	10	25%
Total Áreas mais Demandadas	290	277	
Demais Áreas	24	53	
Total Geral	314	330	5%

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 (150) e também o maior número de reclamações (44) manifestações.

A segunda unidade com maior quantidade de demandas de ouvidoria foi a COTRA que recebeu 11 reclamações.

Tabela 7 – Manifestações anuais por Unidade Administrativas e por Tipo, CGE – 2024

Unidades mais	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área					
demandadas	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total
Coordenadoria de Ouvidoria - COUVI	150	8	30	2	44	234
Coordenadoria de Transparência - COTRA	0	4	6	2	11	23
Coordenadoria de Controladoria - CCONT	0		3	1	5	9
Secretaria Executiva de Gestão Interna - SEXEC- PGI	0	0	0	0	1	1
Coordenadoria Administrativo-Financeira - COAFI	14	0	0	1	1	16
Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTIC	8		1			9
Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento de Pessoas - CODES	3	0	0	0	0	3



Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria -						
ASCOU	0	1	10	2	8	21
Coordenadoria de						
Desenvolvimento						
Institucional e						
Planejamento - CODIP	0	0	0	0	0	0
Coordenadoria de						
Auditoria Interna - COAUD	0	0	1	0	0	1
Assessoria de						
Comunicação - ASCOM	1	1			1	3
Assessoria Juridica-ASJUR	0	0	3	0	0	3
LGPD	0		2			2
Secretário Chefe de						
Estado	1				1	2
Sexec-PGE	0		1		1	3
Total Áreas mais						
demandadas	177	14	57	8	73	330

3.6 Manifestações por Município

A Tabela 8 evidencia a origem das demandas, por município, nos exercícios de 2023 e 2024. Nessa análise, observou-se que 40% (132) das demandas tiveram o município identificado pelo cidadão e 183 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 2023 e 2024, constatou-se que houve um aumento. Em relação à concentração de demandas originadas no município de Fortaleza, o percentual em 2023 foi de 69% e em 2024 de 32,73%. 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 – 2023/2024

Município	Quant.2023	Quant.2024	Município
Fortaleza	94	108	Fortaleza



CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Aracati	9	(S Aracati
Caucaia	6	2	1 São Benedito
Tururu	4	(3 Maracanaú
Aquiraz	3	(3 Canoas
Canindé	3	4	2 Pacatuba
Eusébio	2	2	2 Mucambo
Jaguaribe	2	4	2 Caucaia
Maracanaú	2	4	2 Crato
Pacatuba	2		-
São Gonçalo do Amarante	2		-
Baturité	1		-
Cascavel	1		-
Itapipoca	1		-
Quixelô	1		-
Sobral	1		-
Crato	1		-
Juazeiro do Norte	1		-
Total de			
Municípios mais	136	132	-
demandados			
Demais			
Municípios e Estados	25	15	-
Municípios Não Especificados	153	183	-
Total de Manifestações	314	330	-

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 2021 a 2024 em relação à resolubilidade das manifestações.

Tabela 9 – Situação das Manifestações, CGE, 2023 a 2024

Situação	Quantidade de Manifestações			
Situação	2021	2022	2023	2024
Manifestações Respondidas no Prazo	422	246	313	314
Manifestações Respondidas fora do Prazo	2	0	1	16
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0	0	0
Total	424	246	314	330

Fonte: elaborado pela ASCOU

Tabela 10 – Índice de Resolubilidade, CGE, 2021 a 2024

Situação	Índ	Índice de Resolubilidade			
Situação	2021	2022	2023	2024	
Manifestações Respondida no Prazo	99,53%	100,00%	99,68%	95%	
Manifestações Respondida fora do Prazo	0,47%	0,00%	0,32%	5%	

Fonte: elaborado pela ASCOU

As manifestações no exercício de 2024 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 2024, o tempo médio de resposta foi de 4,16 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 2021 a 2024 variou de 4,9 para 4,16 dias.

4.1.2 Tempo Médio de Resposta

Tabela 11 - Índice do Tempo Médio de Resposta, CGE, 2021 a 2024

Índice - Tempo Médio de Resposta		
2021	4,9 dias	
2022	3,96 dias	
2023	3,4 dias	
2024	4,16 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 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.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação

Tabela 12 - Pesquisa de Satisfação, CGE – 2024

Perguntas	Índices
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste	
atendimento	3,05
b. Com o tempo de retorno da resposta	3,11
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,32
d. Com a qualidade da resposta apresentada	2,89
Média das notas:	3,09
Índice de Satisfação	45,00%

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 2024, foi alcançado o índice de satisfação dos usuários de 45,00%, e a pesquisa foi respondida por 38 pessoas. Em 2023, foi alcançado o índice de satisfação dos usuários de 59%, e a pesquisa foi respondida por 46 pessoas.

Considerando o total de respostas obtidas na pesquisa de satisfação representar 12% do total de demandas registradas pelo cidadão em 2024, 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	38
Total de manifestações finalizadas	314
Representação da Amostra	12%

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:	
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,16

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, 197 demandas se referem à contribuição do cidadão, o que corresponde a 58% das demandas recebidas pela Ouvidoria Setorial da CGE.

Dentre as demandas de contribuição do cidadão, 54% se referem a elogio (177) e 4% á Sugestão. Os principais assuntos que motivaram os elogios são 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, contatou-se que as manifestações do tipo reclamação tiveram um decréscimo de 110 reclamações em 2023 para 73 em 2024.

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.



No que se refere as reclamações 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 2024 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

Não houve

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

Não houve

7.2 - Eventos

7.2.1 Eventos que tiveram a participação da Ouvidora Setorial

XVIII Encontro Estadual de Controle Interno – Tema; Controle Interno Fomentando a Inovação e a Sustentabilidade CGE.

7.2.2 Eventos que tiveram a participação da Articuladora da Ouvidoria

Não houve



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 2024, coordenar o processo de atualização da Carta de Serviços do Usuário do serviço público, no âmbito da CGE. Até º 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 idéias e/ou ações inovadoras, Divulgação de lista com servidores/colaboradores elogiados durante o ano e Ranking do Tempo Médio de Respostas.

Em 2024 a Ouvidoria Setorial não teve a ação de boas práticas. Porém 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.

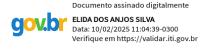
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 2024 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 ocorrida em dezembro de 2024.



Élida dos Anjos Silva Respondendo Ouvidoria Setorial

LARICA LOIOLA GONCAL VES ALEXANDRINO:025 Dados: 2025.02.10 11:43:04 07737328

Assinado de forma digital por LARICA LOIOLA GONCALVES

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, 07 de fevereiro de 2025.

ALOISIO BARBOSA DE CARVALHO

Assinado de forma digital por ALOISIO BARBOSA DE CARVALHO NETO:21910081353 NETO:21910081353 Dados: 2025.02.10 11:48:37

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