



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019

Assessoria Especial da Vice-Governadoria

Período 16/04/2019 a 31/12/2019

EXPEDIENTE

Cássio Silveira Franco

Assessor Especial do Vice-Governador

Rafael Vitoriano Lima

Ouvidor Setorial

Amora Matos Vasconcelos

Ouvidora Substituta

1 - INTRODUÇÃO

O Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará foi instituído pelo Decreto nº 30.474, de 20 de março de 2011, e regulamentado pelo Decreto nº 30.938, de 10 de julho de 2012, com o objetivo de facilitar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria.

Nesse sentido, e em atenção à Lei 13.460/17, que prevê a elaboração de relatório de gestão como mecanismo de implementação das ouvidorias, é que o presente Relatório de Ouvidoria foi construído, visando apresentar as atividades desenvolvidas e o perfil de demandas recebidas pela Setorial da Assessoria Especial da Vice-Governadoria no ano de 2019.

Vale ressaltar que no ano de 2019, após a criação da Assessoria Especial da Vice-Governadoria por meio da Lei 16.863/2019 e por se tratar de um ano de estruturação inicial do órgão público, houve a nomeação da equipe de ouvidoria setorial, composta, inicialmente, pelo ouvidor e ouvidora substituta, bem como a implantação dos mecanismos de atendimento, tais como disponibilização de local físico para atendimento aos cidadãos, além da capacitação dos servidores envolvidos.

Destaque-se que os desafios enfrentados que impactaram no percentual de resolubilidade registrado, foram resultados do processo de estruturação da pasta, após sua recente criação.

Ademais, estão sendo tomadas medidas destinadas à adequação da Ouvidoria setorial aos padrões estabelecidos pela Rede Estadual de Ouvidoria no que se refere ao acesso à ouvidoria pelo cidadão, além das ações de divulgação dos canais de atendimento do instituto de ouvidoria perante a sociedade.

2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

Tendo em vista a criação da Assessoria Especial da Vice-Governadoria no ano de 2019, por meio da Lei Estadual nº 16.863 de 15 de abril de 2019, a partir de quando entrou em funcionamento a Ouvidoria Setorial da pasta, não existem recomendações referentes ao Relatório de Ouvidoria do ano anterior.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Durante o ano de 2019 foram apresentadas 08 (oito) manifestações no sistema de ouvidoria da pasta, tendo ocorrido 01 manifestação no mês de agosto, 04 no mês de setembro e 03 no mês de outubro.

As demandas apresentadas abrangeram 04 tipos de manifestações, a saber, 03 reclamações, 03 sugestões, 01 denúncia e 01 solicitação, relacionadas a atribuições de outros órgãos estaduais, com exceção da denúncia apresentada contra conduta de colaborador terceirizado, a qual foi devidamente apurada e concluída pelo setor competente.

Convém ressaltar que este relatório traz as medidas inaugurais concernentes à implantação do sistema de Ouvidoria da nova pasta, ocorrida no ano de 2019, pelo que resta prejudicado qualquer espécie de comparação com exercícios anteriores.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada		
Meios	2019	Variação
Telefone 155	0	
Internet	8	Não se aplica
Presencial	0	
Telefone Fixo	0	
E-mail	0	
Caixa de Sugestões	0	
Facebook	0	
Reclame Aqui	0	
Instagram	0	
Twitter		
Carta	0	

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações		
Tipos	2019	Variação
Reclamação	3	Não se aplica
Solicitação	1	Não se aplica
Denúncia	1	Não se aplica

Sugestão	3	Não se aplica
Elogio	0	

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
	Efetivo de Pessoal dos Órgãos e Entidades	1
Reclamação	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	1
	Orientações Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	1
Solicitação	Concurso Público/Seleção	1
Denúncia	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	1
Sugestão	Plano de Cargos e Carreiras	2
		1
Elogio		0

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Subassunto	Total
Efetivo de Pessoal dos Órgãos e Entidades	Servidores Ativos (e comissionados)	1
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	Abuso de Autoridade	1
	Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	1
Orientações Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	Indefinido	3
Concurso Público/Seleção		1
Plano de Cargos e Carreiras	Indefinido	1

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tipos	Total
Não Definido	8

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Gestão e Manutenção	5
Governança do Pacto por um Ceará Pacífico	3

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Assessoria Especial de Programas e Projetos	2
Ouvidoria	5
Secretário	1

3.7 – Manifestações por Município

Tabela: Municípios	
Municípios	2019
Iracema	2
Fortaleza	1
Indefinido	5

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

É possível observar a ocorrência de manifestações respondidas fora do prazo. No entanto, tal fato se deu durante o período de estruturação da ouvidoria setorial da Vice-Governadoria. Conforme já mencionado, o órgão foi criado recentemente, por meio da Lei 16.863/19.

Naquele momento, ainda estavam sendo efetivadas as medidas de nomeação dos ouvidores, solicitações para acesso ao sistema e demais providências de ordem física e estrutural para que as demandas pudessem ser atendidas de forma eficiente e tempestiva, como de fato ocorreu após esse período.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	4
Manifestações Respondidas fora do Prazo	4
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0
Total	8

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	50 %
Manifestações Respondidas fora do Prazo	50 %

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

No ano de 2019, após a criação da Assessoria Especial da Vice-Governadoria por meio da Lei 16.863/2019 e por se tratar de um ano de estruturação inicial do órgão público, houve a nomeação da equipe de ouvidoria setorial, composta, inicialmente, pelo ouvidor e ouvidora substituta, bem como a implantação dos mecanismos de atendimento, tais como

disponibilização de local físico para atendimento aos cidadãos, além da capacitação dos servidores envolvidos.

Destaque-se que os desafios enfrentados que impactaram no percentual de resolubilidade registrado, foram resultados do processo de estruturação da pasta, após sua recente criação.

Após esse período de transição, foram nomeados, o ouvidor da setorial e ouvidora substituta, os quais vem participando de capacitações e reuniões da rede de ouvidorias com assiduidade e acompanhando as demandas com a atenção requerida.

Além disso, a setorial já conta com espaço físico para atendimento presencial de cidadão que deseje comparecer ao órgão, o que de fato vem ocorrendo. Sendo essa mais uma forma efetiva de acesso à ouvidoria da setorial.

Ademais, estão sendo tomadas medidas destinadas à adequação da Ouvidoria setorial aos padrões estabelecidos pela Rede Estadual de Ouvidoria no que se refere ao acesso à ouvidoria pelo cidadão, além das ações de divulgação dos canais de atendimento de do instituto ouvidoria perante a sociedade. Acredita-se que tais medidas impactarão diretamente nos índices de resolubilidade pertinentes à setorial.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2019	23,29 dias

Conforme mencionado no item anterior, no ano de 2019 ocorreu a estruturação inicial do órgão público, o que impactou em um período necessário à escolha, nomeação e capacitação dos servidores da ouvidoria, bem como a disponibilização de local físico para atendimento aos cidadãos e da estrutura física necessária ao pleno funcionamento das atividades de ouvidoria.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

De acordo com as informações disponíveis no sistema Ceará Transparente, NÃO HOUVE pesquisa de satisfação respondida no período.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

Durante o ano de 2019 foram apresentadas 08 (oito) manifestações no sistema de ouvidoria da pasta, tendo ocorrido 01 manifestação no mês de agosto, 04 no mês de setembro e 03 no mês de outubro.

As demandas apresentadas abrangeram 04 tipos de manifestações, a saber, 03 reclamações, 03 sugestões, 01 denúncia e 01 solicitação, relacionadas a atribuições de

outros órgãos estaduais, com exceção da denúncia apresentada contra conduta de colaborador terceirizado, a qual foi devidamente apurada e concluída pelo setor competente.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

As manifestações apresentadas trataram de assuntos diversos, não havendo pontos recorrentes consideráveis a se pontuar.

5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Como dito, as demandas apresentadas relacionam-se, em sua ampla maioria, com assuntos e atribuições pertinentes a outros órgãos estaduais, de forma que o trabalho desenvolvido por esta ouvidoria setorial consistiu no acompanhamento e articulação junto às Secretarias respectivas.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A estruturação inicial da ouvidoria da Vice-Governadoria possibilitou a abertura do canal de comunicação entre o órgão e o cidadão, o qual encontra-se em fase de identificação de formas de melhorias e efetividade para o melhor atendimento.

Ademais, a partir da ouvidoria setorial, foi possível estabelecer um mecanismo de acesso para os usuários dos programas institucionais desenvolvidos pelo órgão, notadamente o Pacto por um Ceará Pacífico, que tem a Vice-Governadoria em sua gerência executiva

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Durante o ano de 2019 e partir da efetiva nomeação da equipe de ouvidoria setorial, houve a participação dos integrantes em todas as capacitações ofertadas pela rede estadual de ouvidoria e acesso à informação, bem como nas reuniões da rede de fomento ao Controle Social do Estado.

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

No ano de 2019, após a criação da Assessoria Especial da Vice-Governadoria por meio da Lei 16.863/2019 e por se tratar de um ano de estruturação inicial do órgão público, houve a nomeação da equipe de ouvidoria setorial, composta, inicialmente, pelo ouvidor e ouvidora substituta, bem como a implantação dos mecanismos de atendimento, tais como

disponibilização de local físico para atendimento aos cidadãos, além da capacitação dos servidores envolvidos.

A setorial conta com espaço físico para atendimento presencial de cidadão que deseje comparecer ao órgão, o que de fato vem ocorrendo. Sendo essa mais uma forma efetiva de acesso à ouvidoria da setorial.

Ademais, estão sendo tomadas medidas destinadas à adequação da Ouvidoria setorial aos padrões estabelecidos pela Rede Estadual de Ouvidoria no que se refere ao acesso à ouvidoria pelo cidadão, além das ações de divulgação dos canais de atendimento, os quais encontram-se em fase de identificação de formas de melhorias e efetividade para o melhor atendimento.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como exposto, o presente relatório apresenta as ações de implantação e estruturação da ouvidoria setorial da Assessoria Especial da Vice-Governadoria, após sua criação por meio da Lei Estadual nº 16.863/2019.

Foram registradas no exercício a apresentação de 08 demandas, as quais fazem referência à atuação e competências de outros órgãos, exercendo a Vice-Governadoria papel de articulação junto às secretarias respectivas na resolução das demandas.

Os desafios identificados dizem respeito, em um primeiro momento, às medidas iniciais de formação da equipe de ouvidoria, bem como relacionadas à finalização do fluxo para acesso aos sistemas correspondentes, as quais foram concluídas com êxito.

Ademais, estão sendo tomadas medidas destinadas à adequação da Ouvidoria setorial aos padrões estabelecidos pela Rede Estadual de Ouvidoria no que se refere ao acesso à ouvidoria pelo cidadão, além das ações de divulgação dos canais de atendimento.

10 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

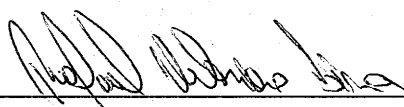
A partir da análise das manifestações registradas na ouvidoria, e tendo em vista o conteúdo das demandas fazer referência, em sua maioria, a atribuições de outras pastas estaduais, mostra-se necessária a implementação de ações voltadas a uma melhor divulgação da missão institucional da Vice-Governadoria, permitindo aos cidadãos uma maior assertividade no endereçamento de suas demandas.

Além disso, considerando a recente criação do órgão em referência e, por conseguinte, a adesão do mesmo à rede estadual de ouvidoria, contando com uma nova equipe de ouvidoria setorial, sugere-se a realização de capacitação específica para os servidores designados para as funções respectivas.


11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Tomando ciência do presente Relatório de Ouvidoria, referente às atividades do ano de 2019 da Assessoria Especial da Vice-Governadoria, não havendo recomendações pretéritas a se observar, encaminho o documento à Controladoria Geral do Estado do Ceará para as providências cabíveis, bem como determino o encaminhamento do mesmo a todas as áreas da instituição e para a devida publicização do presente relatório no sítio eletrônico do órgão.

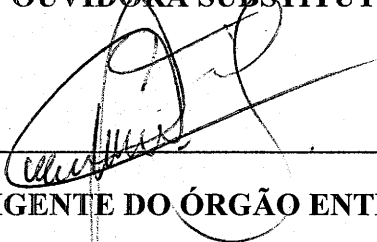
Fortaleza, 27 de Fevereiro de 2020



OUVIDOR SETORIAL



OUVIDORA SUBSTITUTA



DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE