

RELATÓRIO
DE
GESTÃO

**OUVIDORIA
2020**



**Assessoria Especial
da Vice-Governadoria**

Período 01/01/2020 a 31/12/2020

EXPEDIENTE

Carla da Escóssia

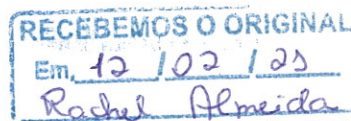
Assessora Especial da Vice-Governadora

Marjorie Dionísio Xavier

Ouvidora Setorial

Fernanda Pinto Pacheco Lobo

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.

Com a publicação do Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, houve uma nova regulamentação do Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, juntamente à Portaria nº 52/2020, de 17 de abril de 2020, que estabelece procedimento e critérios para o tratamento e encaminhamento das Denúncias de Ouvidoria, e à Portaria nº 97/2020, de 09 de novembro de 2020, que disciplina os critérios e procedimentos da avaliação de desempenho das Ouvidorias setoriais.

A Instrução Normativa CGE nº 01/2020, então, veio estabelecer normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial previstas no art. 28, do Decreto Estadual nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, dentre outras providências.

No ano de 2019, após a criação da Assessoria Especial da Vice-Governadoria por meio da Lei 16.863, de 15 de abril de 2019, e por se tratar da 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.

No decorrer do ano de 2020, foram tomadas diversas medidas destinadas à adequação da Ouvidoria setorial aos padrões estabelecidos pela Rede Estadual de Ouvidoria, no que se refere ao acesso ao cidadão, além das ações de divulgação dos canais de atendimento do instituto perante a sociedade.

Destaque-se que os impactos registrados quanto ao percentual de resolubilidade foram resultados dos desafios enfrentados decorrentes da pandemia do coronavírus (COVID-19), que afetaram as atividades e as metas do Estado, como um todo.

Nesse sentido, e em atenção à Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, 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 2020.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

A respeito das orientações e recomendações referentes ao Relatório de Ouvidoria do ano anterior, é importante frisar que, em virtude da especificidade de atuação da Assessoria Especial da Vice-Governadoria, o órgão não conta, atualmente, com agenda anual de palestras institucionais, bem como restou prejudicada a implantação de tal sistemática no exercício de 2020, em razão das medidas de combate e prevenção à pandemia causada pelo novo coronavírus.

Cumprido destacar que, no decorrer do ano, foi incluído o convite para pesquisa de satisfação em todas as respostas apresentadas pela Ouvidoria Setorial junto aos usuários, conforme modelo fornecido pela Coordenadoria de Ouvidoria CGE.

A Ouvidoria Setorial do órgão, em harmonia com as disposições da Portaria nº 52/2020/CGE, deu início ao processo de criação de procedimento para tratamento e apuração das denúncias em seu âmbito de atuação, restando ainda em fase de conclusão para posterior divulgação junto às áreas internas da pasta.

Considerado a missão institucional da Assessoria Especial da Vice-Governadoria, a qual executa, preponderantemente, atividades de assessoramento à Vice-Governadora do Estado, bem como cuida da Secretaria Executiva do Pacto por um Ceará Pacífico, sem, entretanto, oferecer serviços públicos de maneira direta ao cidadão, não foram registradas manifestações sobre melhoria de serviços no exercício de 2020, restando, portanto, impossibilitado o envio da avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DE MANIFESTAÇÕES)

3.1 - Total de Manifestações do Período



Durante o ano de 2020, foram apresentadas **45 (quarenta e quatro) manifestações** no sistema de Ouvidoria da pasta, abrangendo 05 (cinco) tipos de demandas, a saber: 04 (quatro) reclamações, 00 (zero) denúncias, 29 (vinte e nove) elogios, 03 (três) sugestões, e 09 (nove) solicitações, as quais foram devidamente registradas, analisadas e concluídas pelos setores competentes.

Dessa forma, em relação ao exercício anterior, que trouxe as medidas inaugurais concernentes à implantação do sistema de Ouvidoria da pasta, constata-se um aumento considerável de manifestações perante a Ouvidoria Setorial da Vice-Governadoria.

3.2 – Por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2019	2020	Variação
Telefone 155	0	32	+100%
Internet	8	13	+62,5%
Presencial	-	-	-
Telefone Fixo	-	-	-
E-mail	-	-	-
Caixa de Sugestões	-	-	-
Facebook	-	-	-
Reclame Aqui	-	-	-
Instagram	-	-	-
Twitter	-	-	-
Carta	-	-	-

Observa-se que, no ano de 2020, os registros das manifestações na Ouvidoria da Setorial foram feitos, efetivamente, através de dois canais de atendimento: Telefone 155 e Internet, sendo o Telefone 155 a procura da maioria dos cidadãos.

3.3 – Por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2019	2020	Variação
Reclamação	3	4	+33%
Solicitação	1	9	+900%
Denúncia	1	0	-100%
Sugestão	3	3	0%
Elogio	0	29	+100%

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Plano de cargos e carreiras	1
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	2
	Não compete ao poder executivo estadual	1
Solicitação	Tramitação de processo administrativo	2
	Não compete ao poder executivo estadual	1
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	3
	Concurso público/seleção	2
	Coronavírus (COVID 19)	1
Denúncia	Não se aplica	0
Sugestão	Coronavírus (COVID 19)	2
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	1
Elogio	Elogio ao Governador do estado	8
	Elogio ao servidor público/colaborador	16
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	5

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
Plano de cargos e carreiras	Não há sub-assunto	1
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Demora na entrega do serviço/produto	2
Não compete ao poder executivo estadual	Outros	1
Tramitação de processo administrativo	Processos diversos	2
Não compete ao poder executivo estadual	Outros	1
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Demora no atendimento	3
Concurso público/seleção	Convocação de aprovados/classificados	2
Coronavírus (COVID 19)	Ação de prevenção e combate ao coronavírus	1
Coronavírus (COVID 19)	Orientações gerais (prevenção e plano de contingência)	1
	Fakenews	1

Conduta inadequada de servidor/colaborador	Não cumprimento de horário de trabalho	1
Elogio ao Governador do estado	Não há sub-assunto	8
Elogio ao servidor público/colaborador	Satisfação	14
	Não há sub-assunto	2
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Não há sub-assunto	5

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

Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus		
Assunto	Sub-Assuntos	Total
Coronavírus (COVID 19)	Ação de prevenção e combate ao coronavírus	1
	Orientações gerais (prevenção e plano de contingência)	1
	Fakenews	1

3.4 – Por Tipo de Serviços

Tabela: Tipo de Serviços	
Tipos	Total
Não de aplica	2
-	40

3.5 – Por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Gestão Administrativa do Ceará	41
Governança do Pacto por um Ceará Pacífico	4

3.6 – Por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Ouvidoria	12
Secretaria Executiva	3
Secretário	30

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

De acordo com as determinações do Decreto nº 33.474/2011, que institui os prazos para efeito de relatórios, e do Decreto nº 33.485/2020, que trata da nova regulamentação do Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, entendem-se como manifestações atendidas tempestivamente as respondidas em até 15 (quinze) dias, ou no período de 16 (dezesesseis) a 30 (trinta) dias, desde que estejam com o prazo prorrogado.

Não obstante a grande maioria das demandas terem sido finalizadas em tempo hábil, é possível observar a ocorrência de algumas manifestações respondidas fora do prazo.

É oportuno esclarecer que tal fato se deu, inicialmente, em razão da pandemia do novo coronavírus, responsável por alterar, de forma substancial, a rotina de trabalho dos servidores da pasta e o funcionamento do órgão. Além disso, a reestruturação na equipe de Ouvidoria setorial da Vice-Governadoria em 2020 demandou certo tempo, até que fossem efetivadas as medidas de nomeação dos novos ouvidores, as solicitações para acesso ao sistema e as 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.

Situação	Quantidade de Manifestações em 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
Manifestações Finalizadas no Prazo	4	36
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	4	9
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	8	45

Situação	Índice de Resolubilidade em 2019	Índice de Resolubilidade em 2020
Manifestações Finalizadas no Prazo	50 %	80%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	50 %	20%

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Em 2020, passado um ano da criação da Assessoria Especial da Vice-Governadoria por meio da Lei 16.863/2019, após a realização dos ajustes necessários, a pasta já conta com espaço físico para atendimento presencial de cidadão que deseje comparecer ao órgão, com a devida adequação da Ouvidoria setorial aos padrões estabelecidos pela Rede Estadual de Ouvidoria no que se refere ao acesso, além das ações de divulgação dos canais de atendimento. Acredita-se que tais medidas impactaram positivamente nos índices de resolubilidade pertinentes à setorial.

Contudo, não obstante os bons resultados já alcançados, acredita-se que os referidos índices podem melhorar ainda mais no exercício seguinte, visto que a equipe setorial vêm participando de

capacitações e reuniões da rede de ouvidorias com assiduidade e acompanhando as demandas com a atenção requerida, visando atingir o padrão máximo de qualidade.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2019	23,29 dias
Tempo Médio de Resposta 2020	11 dias

Se comparado ao ano anterior, houve larga redução do tempo médio de resposta aos cidadãos em 2020, passando de 23,29 (vinte e três vírgula, vinte e nove) dias para apenas 11 (onze) dias, o que revela o aperfeiçoamento da setorial na análise das manifestações e na melhoria do serviço destinado aos demandantes.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	5
B. Com o tempo de retorno da resposta	5
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5
D. Com a qualidade da resposta apresentada	5
Média	5
Índice de Satisfação:	100%
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5
Total de pesquisas respondidas	1
Representação da Amostra	2,2%

Portanto, apesar do pequeno número de amostragem quantificado, destaca-se o índice máximo (100%) de satisfação da população sobre a avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria Setorial.

Nos anos seguintes, espera-se uma maior adesão para preenchimento por parte dos cidadãos, visto que, em todas as respostas apresentadas pela equipe de Ouvidoria do órgão, estão sendo incluídos convites aos usuários para a pesquisa de satisfação, conforme modelo fornecido pela Coordenadoria de Ouvidoria CGE.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

Durante o ano de 2020, foram apresentadas **45 (quarenta e quatro) manifestações** no sistema de Ouvidoria da pasta, abrangendo 05 (cinco) tipos de demandas, a saber: 04 (quatro) reclamações, 00 (zero) denúncias, 29 (vinte e nove) elogios, 03 (três) sugestões, e 09 (nove) solicitações.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

As manifestações trataram de assuntos diversos, sendo relevante, a se pontuar, o grande número de elogios atinentes ao Governador do estado, aos servidores públicos/colaboradores da pasta, bem como aos serviços prestados pelo órgão, transparecendo um resultado positivo dos serviços públicos realizados frente à população.

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

A grande maioria das demandas apresentadas foi devidamente registrada, analisada e concluída pelos setores competentes. No entanto, algumas relacionadas com assuntos e atribuições pertinentes a outros órgãos estaduais, foram acompanhadas por esta ouvidoria setorial, em um processo de articulação junto às Secretarias respectivas.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Após a estruturação inicial da Ouvidoria da Vice-Governadoria, que possibilitou a abertura do canal de comunicação entre o órgão e o cidadão, busca-se atingir formas de melhorias e efetividade para o melhor atendimento público.

Desse modo, 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 2020, houve a participação dos integrantes da equipe de ouvidoria setorial 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 exercício de 2020, com a reformulação da equipe de Ouvidoria, deu-se continuidade ao trabalho realizado após a criação da Assessoria Especial da Vice-Governadoria, com a implantação de novos mecanismos de atendimento aos cidadãos de acordo com as regras estabelecidas pela Organização Mundial de Saúde – OMS , em virtude pandemia da COVID-19, além da capacitação dos servidores envolvidos de forma remota.

Atualmente, a setorial conta com espaço físico para atendimento presencial de cidadão que deseje comparecer ao órgão, tendo sido tomadas todas as 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, sempre buscando melhorias e efetividade para o melhor atendimento.

9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como exposto, o presente relatório apresenta as ações da Ouvidoria setorial da Assessoria Especial da Vice-Governadoria no decorrer do ano de 2020, em que foram registradas 45 (quarenta e cinco) demandas, solucionando os casos, dentro daquilo que lhe compete, e exercendo o órgão, principalmente, papel de articulação junto às secretarias respectivas na resolução das demandas.

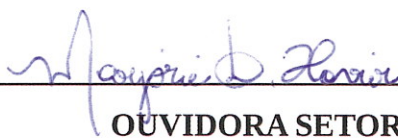
Os desafios identificados dizem respeito, em um primeiro momento, às medidas decorrentes da pandemia do novo coronavírus, como também da reestruturação da equipe de Ouvidoria da setorial, no que se refere à finalização do fluxo para acesso aos sistemas correspondentes, a qual foi concluída com êxito.

Importa frisar que foram tomadas todas as medidas destinadas à adequação da Ouvidoria setorial aos padrões estabelecidos pela Rede Estadual de Ouvidoria, relativamente ao acesso à ouvidoria pelo cidadão, além das ações de divulgação dos canais de atendimento.

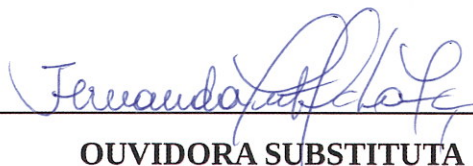
10 – SUGESTÕES DE MELHORIA

A partir da análise das manifestações registradas na Ouvidoria, e tendo em vista o conteúdo de algumas demandas fazer referência 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 nomeação de uma nova equipe de Ouvidoria setorial, sugere-se a realização de capacitação específica para os servidores designados para as funções respectivas.



OUVIDORA SETORIAL

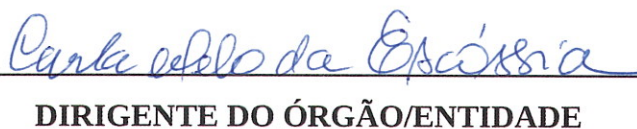


OUVIDORA SUBSTITUTA

11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Tomando ciência do presente Relatório de Ouvidoria, referente às atividades do ano de 2020 da Assessoria Especial da Vice-Governadoria, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e com o Decreto nº 33.485/2020, tendo sido observadas as orientações e recomendações pretéritas, 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, 03 de fevereiro de 2021.



DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE