

RELATÓRIO  
DE  
GESTÃO

**OUVIDORIA  
2021**



**Ouvidoria  
do Ceará**

**Período 01/01/2021 a 31/12/2021**

## EXPEDIENTE

### **Carla Melo da Escóssia**

Assessora Especial da Vice-Governadora

### **Marjorie Dionísio Xavier Castellón**

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 encaminhadas à Ouvidoria pelos cidadãos.

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, de 17 de abril de 2020, ao estabelecer procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de Ouvidoria, e à Portaria nº 97, de 09 de novembro de 2020, ao disciplinar os critérios e procedimentos da avaliação de desempenho das Ouvidorias setoriais.

Por sua vez, a Instrução Normativa CGE nº 01/2020, veio instituir 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.

Após a criação da Assessoria Especial da Vice-Governadoria, por meio da Lei nº 16.863, de 15 de abril de 2019, houve a estruturação inicial do órgão público, com a nomeação da equipe de Ouvidoria, a capacitação dos servidores envolvidos e a implantação dos mecanismos de atendimento, tais como disponibilização de local físico para assistência aos cidadãos.

Outrossim, 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 da implementação de ações de divulgação dos canais de atendimento perante a sociedade.

Efetivamente, a Ouvidoria Setorial revela-se um importante meio para o cumprimento da missão de assessorar a Vice-Governadora na coordenação, articulação, integração e monitoramento de políticas públicas e ações estratégicas demandadas pelo Governo, contribuindo para o fortalecimento de ações de prevenção à violência e redução de vulnerabilidades no estado do Ceará. Além disso, coopera para alcançar a visão do órgão de ser referência na governança e articulação de políticas públicas de prevenção social, segurança e justiça, pautando-se nos seguintes valores: ética, transparência e impessoalidade no trato com a coisa pública; eficiência, eficácia e efetividade; respeito ao cidadão, à diversidade e aos direitos humanos; colaboração, cordialidade e respeito nas relações de trabalho; inovação; valorização da participação social, dos profissionais, da atuação em parceria e da governança.

Nesse sentido, e em atenção à Lei nº 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 2021.

## 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 fixa anual de palestras institucionais, bem como restou prejudicada a implantação de tal sistemática no exercício de 2021, em razão das medidas de combate e prevenção à pandemia causada pelo coronavírus (COVID-19).

Importa ressaltar que, durante o período, grande parte das atividades da Assessoria Especial da Vice-Governadoria foi readequada para a execução na modalidade remota, influenciando diretamente a rotina dos funcionários do órgão e reduzindo as equipes de trabalho, o que dificultou o envio de informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo, para a Central de Atendimento 155.

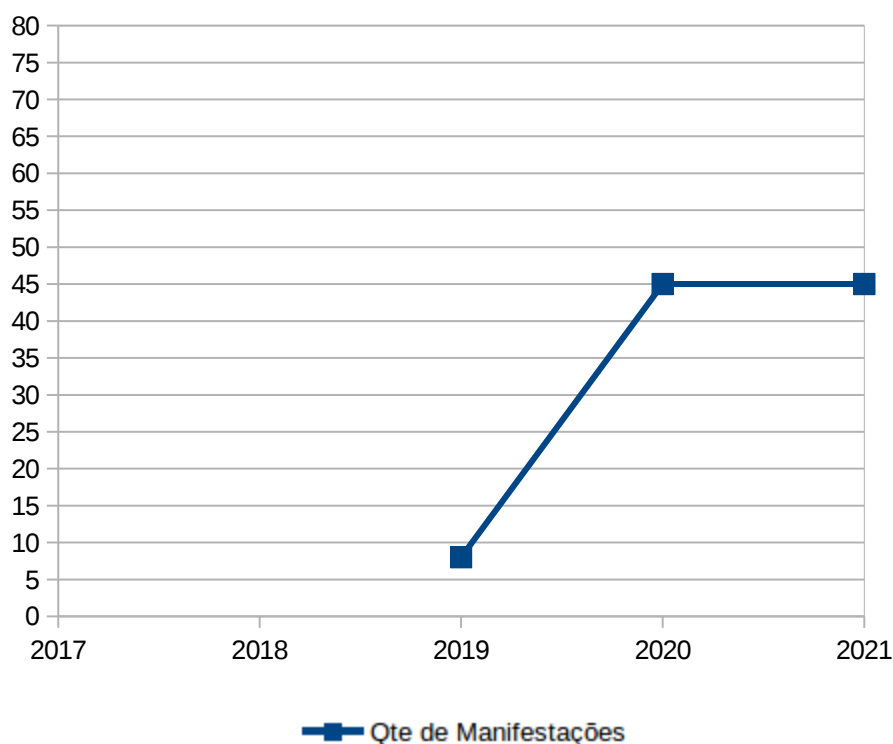
No tocante à ampliação da pesquisa de satisfação junto aos usuários, verifica-se que o respectivo *link* foi enviado aos cidadãos em todas as respostas elaboradas pela Ouvidoria da VICEGOV, visando a melhoria do serviço de atendimento das demandas. No entanto, somente 01 (um) usuário respondeu tal pesquisa, não registrando nenhuma sugestão de melhoria ou qualquer consideração, o que, portanto, impossibilitou a adoção de providências por parte da Assessoria Especial da Vice-Governadoria nesse sentido.

Ademais, devido a baixa demanda de denúncias protocoladas junto à Ouvidoria Setorial no ano de 2021, não se constatou a necessidade de criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das mesmas.

## 3 - OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

### 3.1 - Total de Manifestações do Período

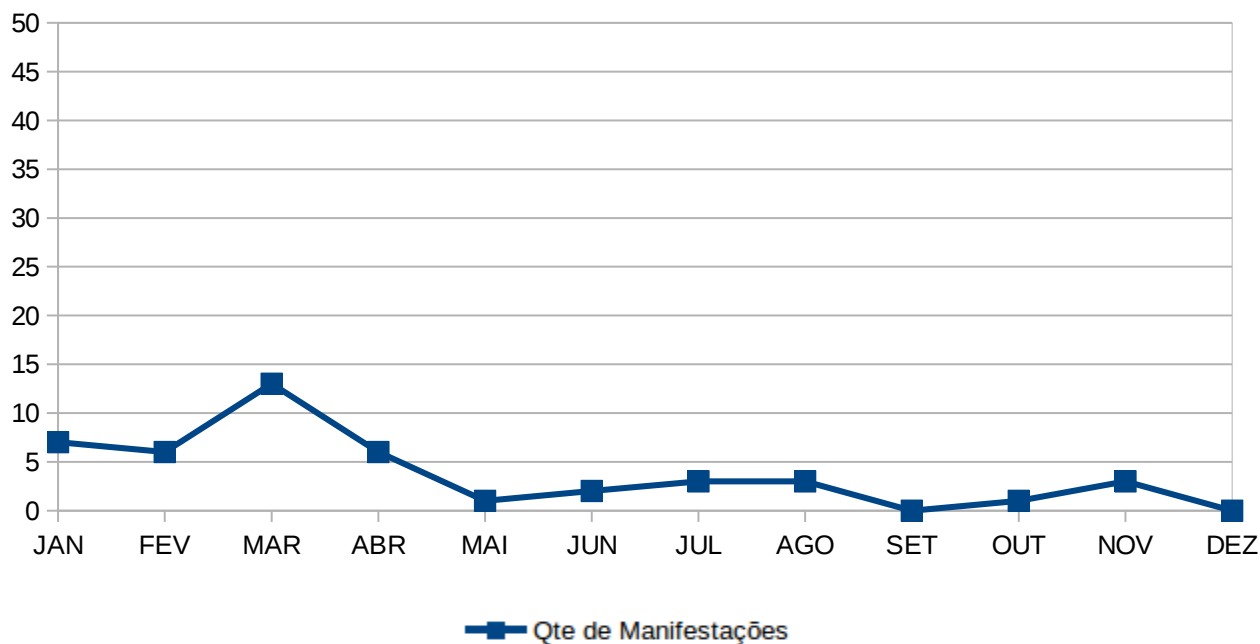
Gráfico de Manifestações por Ano - 2017 a 2021



Em análise ao gráfico em comento, conforme Relatório de Dados Brutos fornecido em 07 de Fevereiro de 2022, observa-se que são inexistentes os índices referentes aos anos de 2017 e 2018, visto que a Ouvidoria da Assessoria Especial da Vice-Governadoria foi instituída somente em 2019, após a estruturação inicial do órgão público, criado através da Lei nº 16.863, de 15 de abril de 2019.

Já no período de 2019 a 2020, houve um acréscimo expressivo no número de manifestações, mantendo-se constante em 2021, somando-se 45 (quarenta e cinco) manifestações no sistema de ouvidoria da Pasta neste exercício.

**Gráfico de Manifestações Mensais (2021)**



Durante o ano de 2021, foram apresentadas 45 (quarenta e cinco) manifestações no sistema de ouvidoria da Pasta, tendo ocorrido 07 (sete) manifestações no mês de janeiro, 06 (seis) no mês de fevereiro, 13 (treze) no mês de março, 06 (seis) no mês de abril, 01 (uma) no mês de maio, 02 (duas) no mês de junho, 03 (três) no mês de julho, 03 (três) no mês de agosto, 01 (uma) no mês de outubro e 03 (três) no mês de novembro.

As demandas encaminhadas abrangeram 04 (quatro) tipos de manifestações, a saber: 12 (doze) reclamações, 16 (dezesseis) elogios, 05 (cinco) sugestões, e 12 (doze) solicitações, as quais foram devidamente registradas, analisadas e concluídas pelos setores competentes.

### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2020	2021	Varição
Telefone 155	32	23	↓ 28,12%
Internet	13	18	↑ 38,46%
Presencial	0	0	0
Telefone Fixo	0	0	0
E-mail	0	2	↑ 100%
Caixa de Sugestões	0	0	0
Facebook	0	0	0

<b>Reclame Aqui</b>	0	1	↑ 100%
<b>Instagram</b>	0	1	↑ 100%
<b>Twitter</b>	0	0	0%
<b>Carta</b>	0	0	0%

O gráfico ora analisado demonstra que, no ano anterior, os usuários utilizavam apenas 02 (dois) meios de entrada ao sistema de Ouvidoria da VICEGOV: Telefone 155 e Internet, sendo o contato telefônico o uso preferencial dos cidadãos.

Hodiernamente, houve uma expansão das formas de acesso à Ouvidoria da Setorial, continuando o Telefone 155 a ser o método mais utilizado para os registros das manifestações, tendo apresentado, no entanto, uma redução de 28,12% em relação ao ano anterior. Após, seguido pela Internet, com aumento de 38,46% em sua utilização, são apresentadas as demandas por E-mail, Reclame Aqui e Instagram, o que evidencia o êxito da implementação das ações de divulgação dos canais de atendimento perante a sociedade.

### 3.3 – Por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
<b>Tipos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Variação</b>
<b>Reclamação</b>	4	12	↑ 200%
<b>Solicitação</b>	9	11	↑ 22,22%
<b>Denúncia</b>	0	1	↑ 100%
<b>Sugestão</b>	3	5	↑ 66,67%
<b>Elogio</b>	29	16	↓ 44,83%

Em comparação ao exercício anterior, considerando o tipo de manifestação, constata-se um aumento significativo de 200% na quantidade de Reclamações, seguido de 100% nas Denúncias e 66,67% nas Sugestões. Verifica-se, também, um discreto crescimento de 22,22% no número das Solicitações e uma queda no número de Elogios, mas que ainda permanece em nível expressivo numa variação de 44,83%.

#### 3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
<b>Tipos</b>	<b>Assuntos</b>	<b>Total</b>
<b>Reclamação</b>	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	6
	Coronavírus (COVID 19)	2
	Tramitação de processo administrativo	1
	Atualização de dados cadastrais de servidor	1
	Frota de veículos	1
	Apuração de crimes diversos	1
<b>Solicitação</b>	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	3
	Audiências e encontros com gestores públicos	1
	Sites institucionais	1
	Concurso público/seleção	1
	Emprego/estágio	1
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	1
	Coronavírus (COVID 19)	2
Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis)	1	

<b>Denúncia</b>	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	1
<b>Sugestão</b>	Efetivo de pessoal dos órgão e entidades	1
	Reajuste salarial	1
	Processo licitatório (licitação)	1
	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	1
<b>Elogio</b>	Acordo de cooperação/parcerias institucionais	1
	Elogio ao Governador do estado	1
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	12
	Elogio ao servidor público/colaborador	2
	Elogio a programas e projetos governamentais	1

Dentre os assuntos abordados nas manifestações apresentadas perante a Ouvidoria Setorial das VICEGOV pelos cidadãos, verifica-se que o principal tema é o “Elogio enaltecendo os serviços prestados pelo órgão” durante o ano de 2021, sendo seguido por “Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão” e “Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos”.

### 3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
<b>Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão</b>	Não cumprimento de normas e procedimentos	4
	Demora na entrega do serviço/produto	1
	Atendimento inadequado por prestador de serviços	1
	Formalidades e burocracias	1
<b>Tramitação de processo administrativo</b>	Processos diversos	1
<b>Atualização de dados cadastrais de servidor</b>	Correção/alteração de dados pessoais de servidor	1
<b>Frota de veículos</b>	Não há sub-assunto	1
<b>Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos</b>	Não há sub-assunto	4
<b>Audiências e encontros com gestores públicos</b>	Não há sub-assunto	1
<b>Sites institucionais</b>	Atualização de conteúdo	1
<b>Concurso público/seleção</b>	Convocação de aprovados/classificados	1
<b>Emprego/estágio</b>	Orientações e procedimentos para serviços de terceirização	1
<b>Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis)</b>	Não há sub-assunto	1
<b>Apuração e procedimentos sobre crimes diversos</b>	Crime contra a administração estadual	1
	Ameaça	1
<b>Efetivo de pessoal dos órgão e entidades</b>	Servidores ativos (efetivos e comissionados)	1
<b>Reajuste salarial</b>	Não há sub-assunto	1
<b>Processo licitatório (licitação)</b>	Informações sobre licitação	1
<b>Acordo de cooperação/parcerias institucionais</b>	Não há sub-assunto	1
<b>Elogio ao Governador do estado</b>	Não há sub-assunto	1
<b>Elogio aos serviços prestados pelo órgão</b>	Não há sub-assunto	12
<b>Elogio ao servidor público/colaborador</b>	Não há sub-assunto	2
<b>Elogio a programas e projetos governamentais</b>	Não há sub-assunto	1

A tabela acima retrata que a maioria dos usuários do sistema de Ouvidoria da VICEGOV não contemplam, em suas manifestações, os sub-assuntos. No entanto, aqueles que registram, destacam, principalmente, o “Não cumprimento de normas e procedimentos” e a “Insatisfação com as ações e medidas adotadas pelo governo do estado”.

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

Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus		
Assunto	Sub-Assuntos	Total
Coronavírus (COVID 19)	Insatisfação com as ações e medidas adotadas pelo governo do estado	2
	Ações de prevenção e combate ao coronavírus	1
	Ações para servidores públicos (home office, suspensão de férias, etc)	1

Explorando a tabela acima destacada, cumpre ressaltar que a maioria dos cidadãos, que busca o serviço de ouvidoria da VICEGOV para discutir os fatos relacionados à pandemia do coronavírus, está insatisfeita com as ações e medidas adotadas pelo governo do estado.

### 3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

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, resta, portanto, impossibilitado o envio da avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão.

### 3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Gestão Administrativa do Ceará	18
Governança do Pacto por um Ceará Pacífico	27

Em análise à tabela supracitada, importa destacar o interesse dos cidadãos, de forma substancial, pelo Programa da Governança do Pacto por um Ceará Pacífico, que objetiva, fundamentalmente, a redução dos índices de criminalidade e o aumento da segurança da população cearense, através da implementação de ações intersetoriais e interinstitucionais, que proporcionarão a construção de uma cultura de paz no Ceará.

### 3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Ouvidoria	45
Secretaria Executiva	0
Secretário	0

Conforme relatório extraído do Ceará Transparente, todas as demandas direcionadas à VICEGOV foram encaminhadas diretamente à Ouvidoria da Setorial.

### 3.7 – Manifestações por Municípios

Tabela: Municípios		
Municípios	2020	2021
Caucaia	1	0
Eusébio	1	0

Caririaçu	0	1
Fortaleza	8	10
Itapipoca	2	4
Iguatu	1	0
Jijoca de Jericoacoara	0	1
Juazeiro do Norte	1	1
Maracanaú	1	0
Maranguape	2	0
Quixeramobim	0	1
São Gonçalo do Amarante	0	2
Sobral	0	1
Tururu	17	4
Viçosa do Ceará	0	1
Indefinido	0	19

Conforme tabela das manifestações por município, pode-se constatar que em 42,22% dos casos, o usuário não informou o município de procedência. Na sequência, aparecem os municípios de Fortaleza com 22,22%, Itapipoca e Tururu com 8,89% e São Gonçalo do Amarante com 4,44%. Os outros são municípios que aparecem com representação estatística irrelevante, se considerados individualmente.

## 4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

### 4.1 – Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº 30.485/2020. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 20 (vinte) dias, ou no período de 21 (vinte e um) a 30 (trinta) dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

**Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação**

Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	36	44
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	9	1
<b>Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)</b>	0	0
<b>Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)</b>	0	0
<b>Total</b>	45	45

É possível observar a ocorrência de apenas 01 (uma) manifestação respondida fora do prazo, não obstante terem sido empreendidos esforços para que as demandas pudessem ser atendidas de forma eficiente e tempestiva, como de fato majoritariamente ocorreu.



<b>Tabela: Índice de Resolubilidade</b>		
<b>Situação</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2020</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2021</b>
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	80%	97,78%
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	20%	2,22%

A tabela acima, que trata da resolubilidade das manifestações recebidas, demonstra que mesmo se mantendo o número de demandas nos anos de 2020 e 2021, a Ouvidoria Setorial respondeu 97,78% das manifestações, dentro do prazo determinado, representando um aumento significativo em relação ao índice do ano anterior.

#### **4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade**

Em 2021, após uma reestruturação da equipe da Ouvidoria Setorial e realização dos ajustes necessários, a pasta continua com espaço físico para atendimento presencial de cidadão que deseje comparecer ao órgão, com a devida adequação aos padrões estabelecidos pela Rede Estadual de Ouvidoria no que se refere ao acesso, além da implementação 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**

<b>Tabela: Tempo Médio de Resposta</b>	
<b>Tempo Médio de Resposta 2020</b>	<b>11 dias</b>
<b>Tempo Médio de Resposta 2021</b>	<b>6 dias</b>

Se comparado ao ano anterior, houve larga redução do tempo médio de resposta aos cidadãos em 2021, passando de 11 (onze) para apenas 6 (seis) 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**

<b>Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação</b>	
<b>A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento</b>	<b>5</b>
<b>B. Com o tempo de retorno da resposta</b>	<b>4</b>
<b>C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação</b>	<b>5</b>
<b>D. Com a qualidade da resposta apresentada</b>	<b>4</b>
<b>Média</b>	
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>90</b>

De acordo com as informações disponíveis no sistema Ceará Transparente, somente 01 (uma) pesquisa de satisfação foi respondida no período, tendo o cidadão registrado índice de satisfação de 90%, concedendo nota máxima tanto ao nível de satisfação alcançado no atendimento realizado pelo serviço de Ouvidoria, quanto ao canal utilizado para o registro de sua manifestação.

#### 4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Nos anos seguintes, espera-se uma maior adesão para preenchimento das pesquisas de satisfação por parte dos cidadãos, visto que, em todas as respostas apresentadas pela equipe de Ouvidoria do órgão, estão sendo incluídos os respectivos *links*, conforme modelo fornecido pela Coordenadoria de Ouvidoria CGE.

#### 4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	1
Total de manifestações finalizadas	45
Representação da Amostra	2,22%

Apesar do pequeno número de amostragem quantificado, destaca-se um excelente índice (90%) de satisfação da população sobre a avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria Setorial, tendo sido atingida a meta para tanto.

#### 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:	3
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4

Em relação à expectativa do cidadão com o serviço de ouvidoria, destaque-se a avaliação positiva do usuário, indicando que a experiência superou as suas expectativas.

## 5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 5.1 - Motivos das Manifestações

Durante o ano de 2021, foram apresentadas 45 (quarenta e cinco) manifestações no sistema de ouvidoria da Pasta, abrangendo 04 (quatro) tipos de manifestações: 12 (doze) reclamações, 16 (dezesesseis) elogios, 05 (cinco) sugestões, e 12 (doze) solicitações, as quais foram devidamente registradas, analisadas e concluídas pelos setores competentes.

Para tanto, os usuários apresentaram as seguintes motivações: Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão; Coronavírus (COVID 19); Tramitação de processo administrativo; Atualização de dados cadastrais de servidor; Frota de veículos; Apuração de crimes diversos; Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos; Audiências e encontros com gestores públicos; Sites institucionais; Concurso público/seleção; Emprego/estágio; Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão; Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis); Apuração e procedimentos sobre crimes diversos; Efetivo de pessoal dos órgão e entidades; Reajuste salarial; Processo licitatório (licitação); Acordo de cooperação/parcerias institucionais; Elogio ao Governador do estado; Elogio aos serviços prestados pelo órgão; Elogio ao servidor público/colaborador; e Elogio a programas e projetos governamentais.

## **5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes**

As manifestações apresentadas tratam de assuntos diversos, havendo os seguintes tópicos recorrentes consideráveis a se pontuar: Elogio aos serviços prestados pelo órgão; Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão; Coronavírus (COVID 19); e Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos.

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

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**

Por conseguinte, a partir da ouvidoria setorial, foi possível firmar um canal de comunicação entre o órgão e o cidadão, estabelecendo 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 2021, 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**

A implantação das ações efetivas de boas práticas, por parte da equipe da Ouvidoria Setorial, restou prejudicada, no ano de 2021, visto que grande parte das atividades da Assessoria Especial da Vice-Governadoria foi readequada para a execução na modalidade remota, influenciando diretamente a rotina dos funcionários do órgão e reduzindo as equipes de trabalho, o que dificultou o envio de informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo, para a Central de Atendimento 155.

## **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.

Foi registrada, no período, a apresentação de 01 (uma) demanda, a qual faz referência à atuação e competência de outro órgão, tendo exercido a Assessoria Especial da Vice-Governadoria papel de articulação junto à secretaria respectiva na resolução da mesma.

Os desafios identificados dizem respeito, em um primeiro momento, à readequação das atividades da equipe da Ouvidoria Setorial, em virtude do seguimento do quadro pandêmico da COVID-19.

Ademais, foram concluídas com êxito 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.

## 10 – SUGESTÕES DE MELHORIA

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 Assessoria Especial da Vice-Governadoria, permitindo aos cidadãos uma maior assertividade no endereçamento de suas demandas.

Além disso, considerando a recente atualização do planejamento estratégico do órgão em referência, sugere-se a realização de capacitação específica para os servidores designados para as funções respectivas.



**Marjorie Dionísio Xavier Castellón**  
**OUVIDORA SETORIAL**



**Fernanda Pinto Pacheco Lobo**  
**OUVIDORA SUBSTITUTA**

## 11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Tomando ciência do presente Relatório de Ouvidoria, referente às atividades do ano de 2021 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, 07 de fevereiro de 2022.



**ASSESSORA ESPECIAL DA VICE-GOVERNADORIA**  
**DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE**