

RELATÓRIO DE

**Ouvidoria
do Ceará**

Período 01/01/2022 a 31/12/2022

EXPEDIENTE

Carla Melo da Escóssia

Assessora Especial do Vice-Governador

Fernanda Pinto Pacheco Lobo

Ouvidora Setorial

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 2022.

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

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 2022, 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, por meio da internet.

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 03 (três) usuários responderam 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.

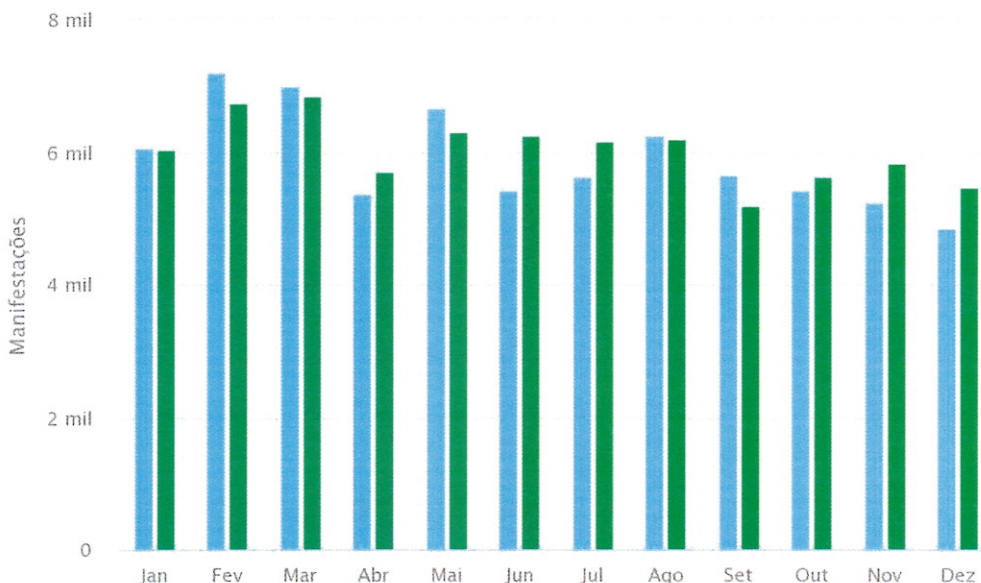
Ademais, devido a baixa demanda de denúncias protocoladas junto à Ouvidoria Setorial no ano de 2022, não se constatou a necessidade de criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das mesmas.

3 - OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 - Total de Manifestações registradas

Gráfico Total de Manifestações registradas (2022)

Total de manifestações registradas:



Durante o ano de 2022, foram apresentadas manifestações no sistema de ouvidoria da Pasta, tendo ocorrido o equivalente a 6.068 manifestações no mês de janeiro, 7.210 no mês de fevereiro, 6.989 no mês de março, 5.369 no mês de abril, 6.667 no mês de maio, 5.427 no mês de junho, 5.632 no mês de julho, 6.241 no mês de agosto, 5.661 no mês de setembro, 5.429 no mês de outubro, 5.237 no mês de novembro e 4.841 no mês de dezembro.

Meses	2021	2022
Janeiro	6031	6068
Fevereiro	6726	7210
Março	6833	6989
Abril	5709	5369
Mai	6292	6667
Junho	6248	5427
Julho	6161	5632
Agosto	6186	6241
Setembro	5184	5661
Outubro	5625	5429
Novembro	5838	5237
Dezembro	5473	4841

As demandas encaminhadas tiveram um aumento significativo quanto ao ano de 2021, sendo tendo nos meses de fevereiro e março o registro maior das manifestações e no mês de dezembro uma redução quanto às manifestações, as quais foram devidamente registradas, analisadas e concluídas pelos setores competentes.

3.2 - Total de Manifestações do Órgão

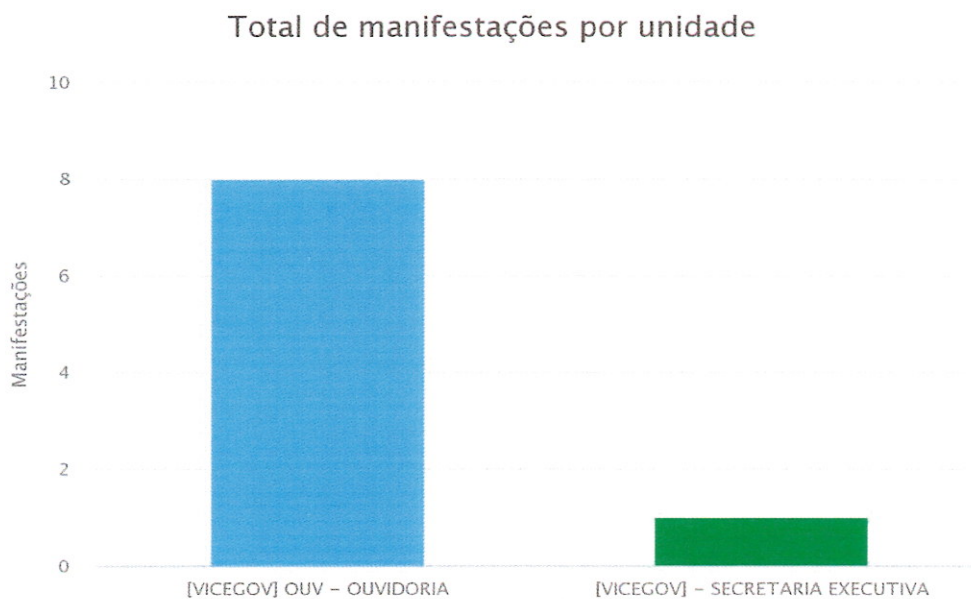
Gráfico de Manifestações do Órgão (2022)



De acordo com o Gráfico acima, o Órgão da Vice Governadoria resultou em 09 (nove) manifestações registradas no ano de 2022.

3.3 – Manifestações por unidade

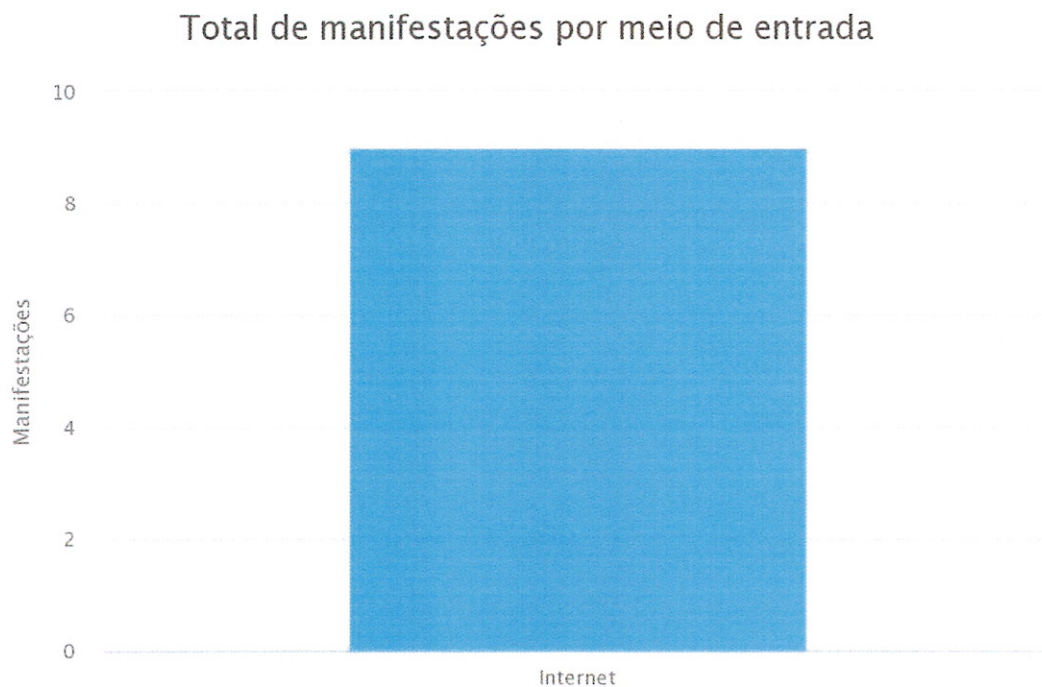
Gráfico de Manifestações por unidade



O Órgão da Vice Governadoria resultou que das 09 (nove) manifestações registradas no ano de 2022, 08 (oito) foram advindas da Ouvidoria e 01 (uma) adveio da Secretaria Executiva. Vale ressaltar que o setor da Ouvidoria teve o equivalente a 88,89% das manifestações do ano de 2022.

3.4 – Manifestações por Meio de Entrada

Gráfico de Manifestações Meio de Entrada

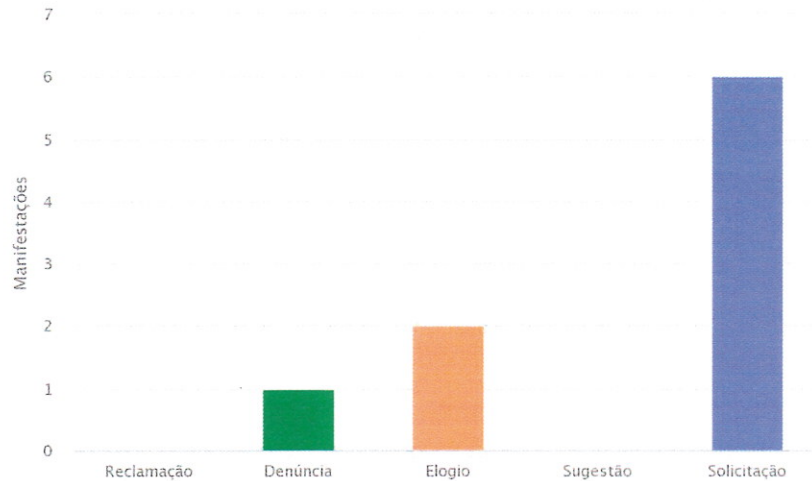


O gráfico ora analisado demonstra que, no ano anterior, os usuários utilizavam apenas 01 (um) meio de entrada ao sistema de Ouvidoria da VICEGOV: a Internet, sendo esse, o uso preferencial dos cidadãos.

Hodiernamente, houve uma expansão das formas de acesso à Ouvidoria da Setorial, o que de fato aumentou o uso da internet, a ser o método mais utilizado para os registros das manifestações, tendo apresentado, no entanto, uma elevação de 100% em relação ao ano anterior. Esse aumento foi devido à apresentação de demandas por E-mail, Reclame Aqui e Instagram, o que evidenciaram o êxito da implementação das ações de divulgação dos canais de atendimento perante a sociedade, diminuindo o uso do contato telefônico do Telefone 155.

3.5 – Por Tipo de Manifestação

Gráfico Por Tipo de Manifestação
Total de manifestações por tipo



O gráfico acima demonstra que, em 2022, o tipo de manifestação mais apresentada foi de Solicitação com um registro de 06 (seis) realizadas. O tipo de manifestação Elogio teve como registro de 02 (dois), seguida da Denúncia que registrou 01 (uma) realizada que teve como fato denunciado a Suspeita.

Em comparação ao exercício anterior, considerando o tipo de manifestação, constata-se uma diminuição significativa na quantidade de Reclamações e Sugestões, seguido de 66,67% nas Solicitações e 22,22% nos Elogios se comparado ao ano de 2021. Verifica-se, também, a Denúncia continuou constante se comparado ao ano anterior.

3.5.1 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação		0
Solicitação	Coronavírus (Covid 19)	6
	Informação sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria, Etc)	
	Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	
	Audiências e Encontros com Gestores Públicos	
	Emprego/Estágio	
	Processo Licitatório (Licitação)	
Denúncia	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	1
Sugestão		0
Elogio	Elogio ao Governador do estado	2

Dentre os assuntos abordados nas manifestações apresentadas perante a Ouvidoria Setorial das VICEGOV pelos cidadãos, verifica-se que o principal tema é o “Solicitação” durante o ano de 2022, sendo seguido por “Elogio ao Governador do estado”.

3.5.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto

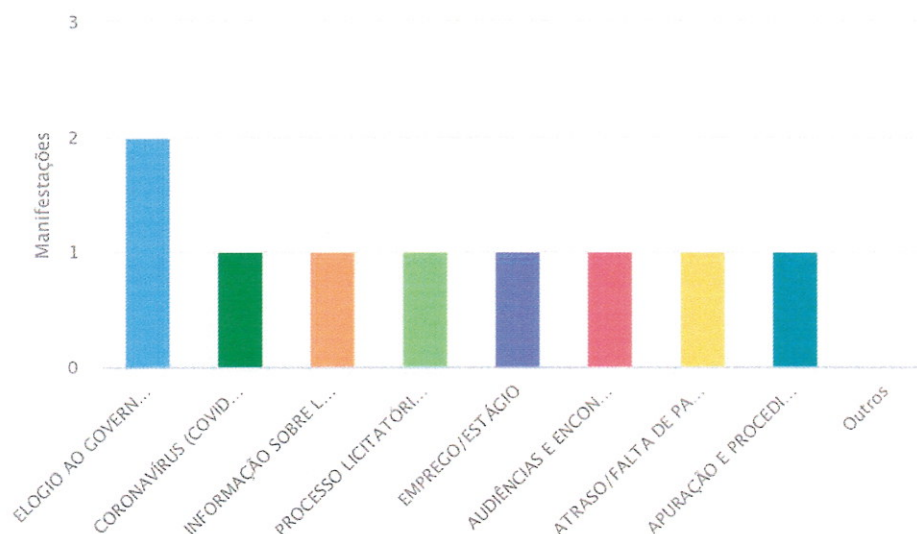
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
Coronavírus (Covid 19)	Vacinação Covid 19 (Plano, Calendário, Grupos E Etapas)	1
Informação sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria, Etc)	Não há sub-assunto	1
Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	Benefícios de Colaborador/Servidor Temporário/Estagiário (Alimentação e Transporte)	1
Audiências e Encontros com Gestores Públicos	Não há sub-assunto	1
Emprego/Estágio	Orientações e Procedimentos para Serviços de Terceirização	1
Processo Licitatório (Licitação)	Informações sobre Licitação	1
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	Estupro	1
Elogio ao Governador do estado	Não há sub-assunto	2

A tabela acima retrata que os usuários do sistema de Ouvidoria da VICEGOV contemplaram, em suas manifestações, os sub-assuntos. No entanto, aqueles que registram, destacam, principalmente, “buscas de informações” “orientações e procedimentos para serviços de terceirizações”.

3.5.3 – Total de Manifestações por Assunto

Gráfico Total de Manifestações por Assunto

Total de manifestações por assunto



Dentre os assuntos abordados nas manifestações apresentadas perante a Ouvidoria Setorial das VICEGOV pelos cidadãos, verifica-se que o principal tema é o “Elogio ao Governador do Estado” durante o ano de 2022.

3.6 – 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.

3.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários

Programas	Total
Gestão Administrativa do Ceará	07
Governança do Pacto por um Ceará Pacífico	02

Em análise à tabela supracitada, importa destacar o interesse dos cidadãos, de forma substancial, pela Gestão Administrativa do Ceará, que consiste numa ação administrativa concreta (efetiva, finalizada) voltada à melhoria do desempenho institucional, como a realização de planejamento estratégico organizacional, desenho ou redesenho de processos, modelagem organizacional (idealização e regulamentação de estrutura organizacional), promoção da governança administrativa (estruturação de comitê executivo), dentre outras ações estratégicas.

3.8 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Total
Ouvidoria	8
Secretaria Executiva	1
Secretário	0

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

3.9 – Manifestações por Municípios

Tabela: Municípios

Municípios	2021	2022
Aiuba	0	1
Aracati	0	1
Caucaia	0	0
Eusébio	0	0
Caririaçu	1	0
Fortaleza	10	7
Itapipoca	4	0
Itapiúna	0	1
Iguatu	0	0
Jijoca de Jericoacoara	1	0
Juazeiro do Norte	1	0
Maracanaú	0	0
Maranguape	0	0
Milhã	0	1
Quixeramobim	1	0
São Gonçalo do Amarante	2	1
Sobral	1	0
Tururu	4	0
Viçosa do Ceará	1	0
Indefinido	19	12

Conforme tabela das manifestações por município, pode-se constatar que dos casos, o usuário não informou o município de procedência. Na sequência, aparece o município de Fortaleza, como maior registro. 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 2021	Quantidade de Manifestações em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	44	21
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	1	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	45	21

É possível observar a ocorrência não houve 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.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2020	Índice de Resolubilidade em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	97,78%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	2,22%	0%

A tabela acima, que trata da resolubilidade das manifestações recebidas, demonstra que mesmo se mantendo o número de demandas nos anos de 2021 e 2022, a Ouvidoria Setorial respondeu 100% 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 2022, 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

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2021	6 dias
Tempo Médio de Resposta 2022	5 dias

Se comparado ao ano anterior, houve uma redução do tempo médio de resposta aos cidadãos em 2022, passando de 6 (seis) para apenas 5 (cinco) 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

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3
B. Com o tempo de retorno da resposta	4
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3
Média	3,5
Índice de Satisfação:	50

De acordo com as informações disponíveis no sistema Ceará Transparente, 03 (três) pesquisa de satisfação foram respondidas no período, tendo o cidadão registrado índice de satisfação de 50%, concedendo nota 3 tanto ao nível de satisfação alcançado no atendimento realizado pelo serviço de Ouvidoria e nota 4 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:	4,5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3

Em relação à expectativa do cidadão com o serviço de ouvidoria, destaque-se a avaliação negativa do usuário, indicando que a experiência não superou as suas expectativas, pois teve uma nota inferior ao momento antes do serviço.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

Durante o ano de 2022, foram apresentadas 09 (nove) manifestações no sistema de ouvidoria da Pasta, abrangendo 04 (quatro) tipos de manifestações: 0 (zero) reclamações, 02 (dois) elogios, 0 (zero) sugestões, 1 (uma) denúncia e 06 (seis) 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), Vacinação Covid 19 (Plano, Calendário, Grupos E Etapas), Informação sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria, Etc), Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal Benefícios de Colaborador/Servidor Temporário/Estagiário (Alimentação e Transporte), Audiências e Encontros com Gestores Públicos, Emprego/Estágio Orientações e Procedimentos para Serviços de Terceirização, Processo Licitatório (Licitação), Informações sobre Licitação, Apuração e procedimentos sobre crimes diversos, Estupro e Elogio ao Governador do estado.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

As manifestações apresentadas tratam de assuntos diversos, havendo o seguinte tópico recorrente considerável a se pontuar: Elogio ao Governador do estado.

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 Gestão Administrativa do Ceará, que tem a Vice-Governadoria em sua gerência executiva.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Durante o ano de 2022, 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 2022, 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, ppor meio da Internet.

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.

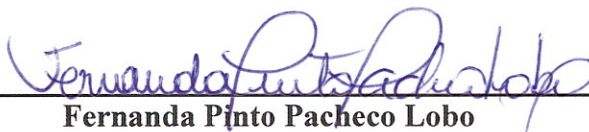
Ademais, foram concluídas com êxito as medidas destinadas à adequação da Ouvidoria setorial aos padrões estabelecidos pela Rede Estadual de Ouvidoria, no que se refere ao acesso à ouvidoria pelo cidadão, além das ações de divulgação dos canais de atendimento.

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.

Fortaleza, 10 de março de 2023.

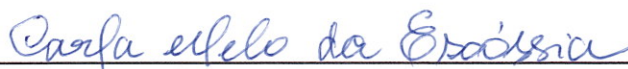


Fernanda Pinto Pacheco Lobo
Ouvidora da Assessoria Especial da Vice - Governadoria

11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Tomando ciência do presente Relatório de Ouvidoria, referente às atividades do ano de 2022 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, 10 de março de 2023.



Carla Melo da Escóssia
Assessora Especial do Vice-Governador