

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2024

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

1. EXPEDIENTE

Direção Superior

Assessor Especial da Vice-Governadoria

Marlon Carvalho Cambraia
Período 1/1/2024 a 1/8/2024

Maria Glória Matos Batista
Assessora Especial da Vice-Governadoria

Assessoria de Controle Interno e Ouvidorias

Coordenadora de Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria
Ouvidora Setorial
Michelle Oliveira Freitas

Ouvidora Substituta

Fernanda Pinto Pacheco França

2. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar as ações e resultados da Ouvidoria da Assessoria Especial da Vice-governadoria, destacando os processos de atendimento, análise e encaminhamento das demandas recebidas no ano de 2025. A Ouvidoria atua como um canal de comunicação entre a instituição e os cidadãos, promovendo a transparência, o acesso à informação e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

A função da Ouvidoria Setorial é essencial para garantir a qualidade dos serviços e assegurar que as reclamações, sugestões e elogios dos cidadãos sejam devidamente analisados e tratados. Além disso, busca contribuir para a melhoria do relacionamento entre a instituição e seus usuários, fortalecendo a confiança na gestão pública e a participação social.

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará é regulamentado pelo Decreto n.º 33.485/2020 e pelas normas: Instrução Normativa n.º 02/2023, que estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria; Instrução Normativa n.º 01/2020, que estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial; Portaria n.º 97/2020, que disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual; Decreto n.º 34.697/2022, que dispõe sobre a carta dos serviços prestados ao usuário dos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo do Estado do Ceará e 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.

Após a reestruturação da Assessoria Especial da Vice-Governadoria, através da Lei nº 18.310, de 17 de fevereiro de 2023, houve a criação do cargo de Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria, o que conduziu o órgão na capacitação dos servidores envolvidos e a implantação dos mecanismos de atendimento, tais como melhoria de local físico para assistência aos cidadãos, além da implementação de ações de divulgação dos canais de atendimento perante a sociedade.

Finalmente, importante mencionar que a publicização das informações constantes neste documento visa, notadamente, atender à necessidade de transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços, bem como oferecer aos gestores públicos subsídios para uma melhor tomada de decisão, tendo sempre em vista a evolução contínua do trabalho do órgão, ressaltando que os dados e informações que fundamentam este relatório foram extraídos diretamente da Plataforma Ceará Transparente, gerido pela Controladoria Geral do Estado – CGE.

3. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

3.1. Tratamento das recomendações apontadas no Relatório de Gestão da Ouvidora, exercício 2023:

Recomendação 01 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.

Para atendimento à Recomendação, esta Ouvidoria Setorial elaborou Plano de Ação, enviada pelo Sistema Integrado de Controle Interno – AVIA, atualmente em fase de monitoramento.

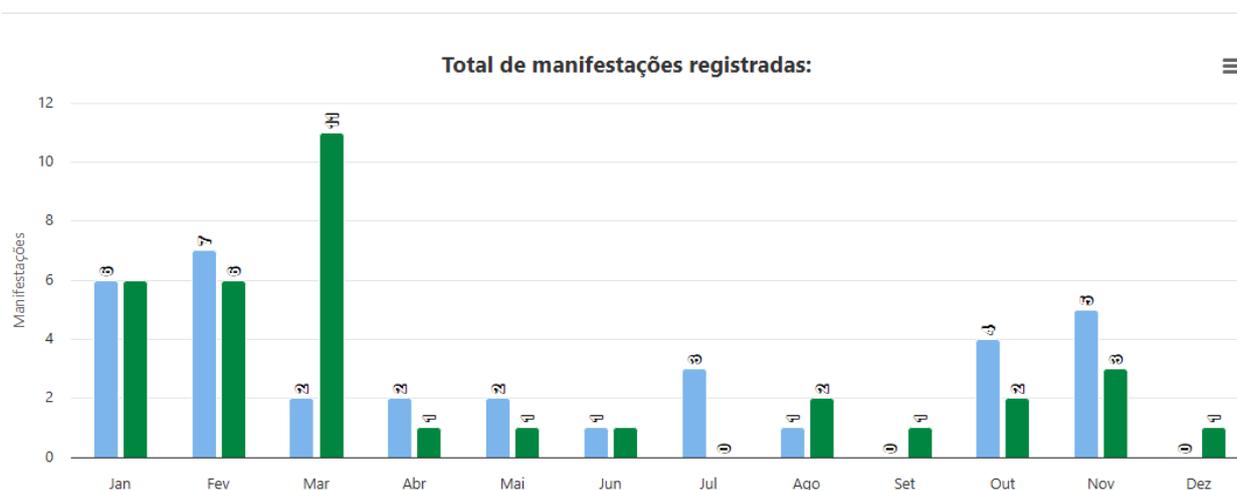
4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

O presente relatório tem como objetivo apresentar um panorama detalhado das atividades realizadas pela Ouvidoria Setorial no período de 2024. Este tópico apresenta tanto os dados quantitativos quanto qualitativos relacionados aos atendimentos realizados, oferecendo uma visão clara sobre o desempenho da Ouvidoria, as principais demandas recebidas, os encaminhamentos realizados e as soluções encontradas.

Os dados utilizados para a elaboração deste relatório foram extraídos da Plataforma Ceará Transparente, gerido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, e refletem as informações registradas até a data de 31/12/2024.

4.1 Total de manifestações registradas do período

No exercício de 2024, foram registradas um total de **35 (trinta e cinco)** manifestações, subdivididas nos meses apresentados no gráfico:



A Ouvidoria da Vice-Governadoria, como órgão de apoio e representação do Executivo estadual, possui um papel institucional voltado para a coordenação e assessoramento nas políticas públicas, não sendo, portanto, um órgão finalístico que diretamente presta serviços à população. Esse fator é relevante para compreender o pequeno número de demandas recebidas pela Ouvidoria durante o período de 2024.

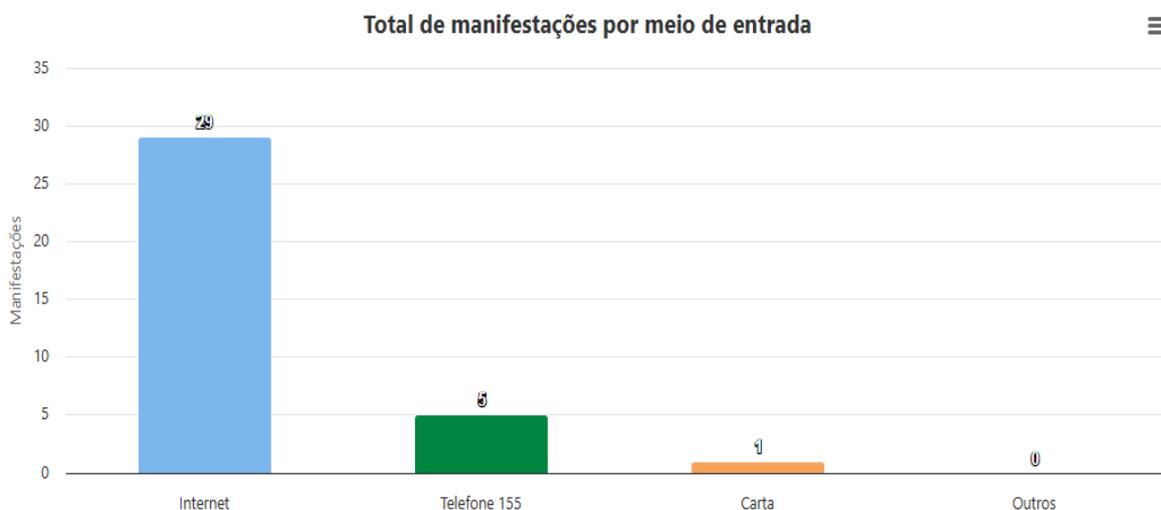
Embora a Ouvidoria tenha a missão de receber e encaminhar manifestações da sociedade, a Vice-Governadoria, por sua natureza e atribuições, atua predominantemente em uma esfera de articulação política, administrativa e de gestão interna, o que limita o tipo de demandas que naturalmente seriam direcionadas à Ouvidoria. Sendo um órgão que não tem, de maneira direta, a responsabilidade pela execução de serviços públicos ou pela gestão de políticas públicas de impacto imediato à população, as manifestações que envolvem queixas ou solicitações

geralmente são encaminhadas a outros órgãos ou secretarias que possuam maior interface com o cidadão, como as secretarias de Estado ou as autarquias responsáveis pela execução de programas e serviços.

Apesar disso, é importante destacar que a Ouvidoria da Vice-Governadoria segue com seu compromisso de garantir transparência, acolhimento e encaminhamento adequado de qualquer manifestação recebida, mesmo que em menor número, sempre buscando manter o canal de comunicação aberto e acessível à sociedade.

4.2 Manifestações por Meio de Entrada

O gráfico demonstra que no ano de 2024 os cidadãos escolheram a internet como seu principal meio de entrada no sistema da Ouvidoria da Vice-Governadoria.



Relatório por Meio de Entrada

| | |
|--------------|-----------|
| Internet | 29 |
| Telefone 155 | 5 |
| Carta | 1 |
| Total | 35 |

4.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

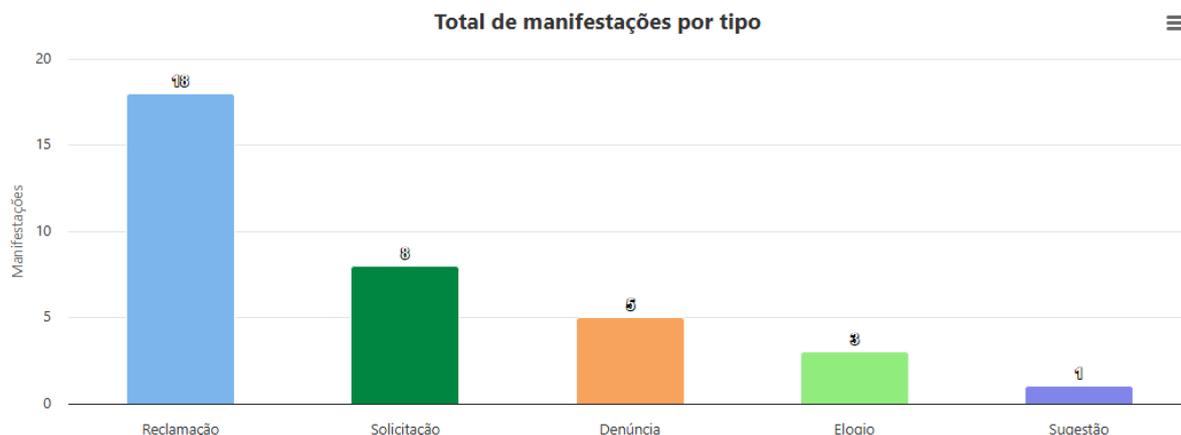


gráfico acima nos mostra claramente o quanto o cidadão acessou a ouvidoria para fazer as mais diversas reclamações, representando estas 51,43% das manifestações, seguidas por solicitações (22,85%), sugestões (2,86%), elogios (8,58%) e denúncias (14,28%).

Tipo de Manifestação

| | | |
|-------------|----|--------|
| Reclamação | 18 | 51,43% |
| Solicitação | 8 | 22,85% |
| Denúncia | 5 | 14,28% |
| Elogio | 3 | 8,58% |
| Sugestão | 1 | 2,86% |
| Total | 35 | 100% |

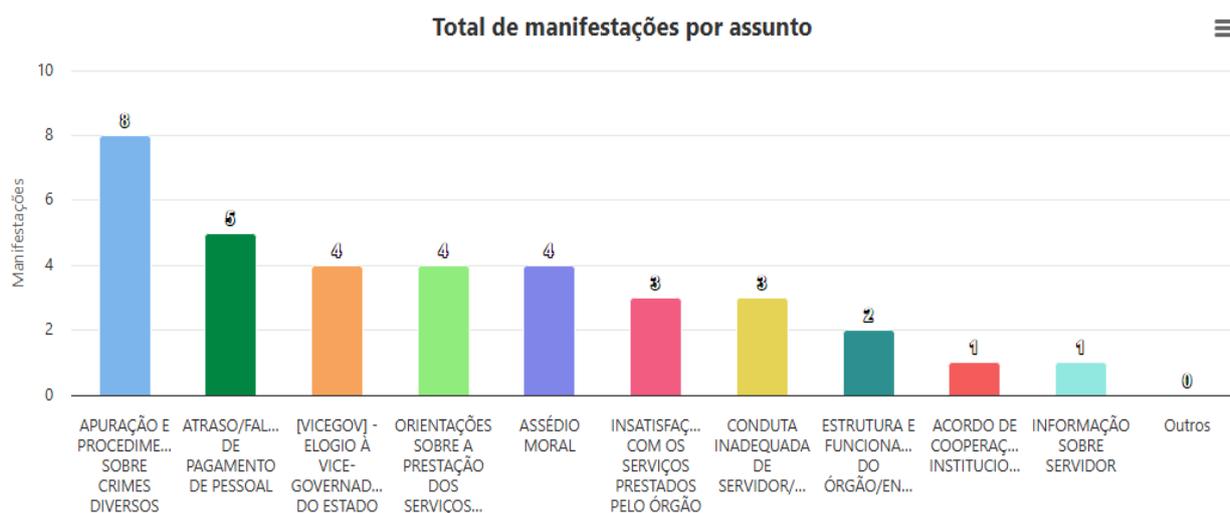
A análise estatística de altos índices de reclamações pode fornecer uma visão importante sobre a dinâmica de atendimento ao público e a eficiência dos serviços oferecidos. No caso específico mencionado, observa-se que grande parte das manifestações registradas não estão relacionadas diretamente à atuação da Vice-Governadoria, mas sim a outros órgãos e até mesmo a outros entes governamentais. Isso revela um fenômeno interessante, pois muitas vezes as pessoas não estão cientes da estrutura e da divisão de responsabilidades entre os diferentes níveis e esferas de governo, o que pode gerar confusão e direcionamento incorreto de suas queixas.

Além disso, o fato de a Vice-Governadoria não atuar diretamente na área finalística,

como mencionado, coloca a responsabilidade de filtrar essas manifestações sobre o atendimento de outros órgãos sob a responsabilidade desta instituição.

Isso implica um desafio adicional de comunicação e orientação ao público. Nesse contexto, a Vice-Governadoria tem tomado a ação de orientar os manifestantes sobre os caminhos corretos para resolver suas demandas, informando-os sobre os canais adequados de acesso e os procedimentos necessários para encaminhamento das queixas.

4.4 Manifestações por Tipo/Assunto



| Category | Assunto |
|--|---------|
| APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS | 8 |
| ATRASSO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL | 5 |
| [VICEGOV] - ELOGIO À VICE-GOVERNADORA DO ESTADO | 4 |
| ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS | 4 |
| ASSÉDIO MORAL | 4 |
| INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO | 3 |
| CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR | 3 |
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE | 2 |
| ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS | 1 |
| INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR | 1 |
| Outros | 0 |

O gráfico representativo de manifestações por tipo corrobora com o entendimento acerca do número de manifestações registradas sem relação com as atribuições políticas da Vice-Governadoria.

Dentre as categorias destacamos a de “apuração e procedimentos sobre crime diversos”, porque observamos que o manifestante, após tentar por várias vezes obter respostas de outros órgãos, acabam por procurar se socorrer em órgão que consideram de grande visibilidade e força executiva, apresentando suas queixas.

No entanto, em que pese não ser de responsabilidade da Vice-governadoria o “julgamento” propriamente dito, buscou-se apresentar uma resposta para que o cidadão pudesse ser atendido. O mesmo ocorreu para a manifestação “atraso/falta de pagamento de pessoal”, porque no ano de 2024 não constou em nossos registros nenhum dia de atraso ou falta de pagamento, seja para os servidores comissionados ou empregados terceirizados.

4.5 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

| Assunto | Subassunto | Quantidade | Porcentagem |
|--|---|------------|-------------|
| APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS | CONTRAVENÇÃO PENAL | 8 | 22,86% |
| ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL | SALÁRIO DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO | 5 | 14,29% |
| ELOGIO À VICE-GOVERNADORA DO ESTADO | Sem subassunto | 4 | 11,43% |
| ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS | Sem subassunto | 4 | 11,43% |
| INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO | DESATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES | 2 | 5,71% |
| CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR | IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS/ATOS ILÍCITOS | 2 | 5,71% |
| ASSÉDIO MORAL | PRÁTICA DE AÇÕES HUMILHANTES OU DESPREZO | 2 | 5,71% |
| ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS | Sem subassunto | 1 | 2,86% |
| INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO | DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO | 1 | 2,86% |
| INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR | ASCENSÃO FUNCIONAL | 1 | 2,86% |
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE | INFORMAÇÕES | 1 | 2,86% |
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE | SERVIÇOS DIVERSOS (CAIXA ELETRÔNICO, ESTACIONAMENTO, ETC) | 1 | 2,86% |

| | | | |
|--|--|---|-------|
| CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR | NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO | 1 | 2,86% |
| ASSÉDIO MORAL | EXPOSIÇÃO PROPOSITAL À DANOS FÍSICOS OU MENTAIS | 1 | 2,86% |
| ASSÉDIO MORAL | ATAQUES ÀS RELAÇÕES SOCIAIS DA VÍTIMA COM ISOLAMENTO | 1 | 2,86% |

4.6 Manifestação por Tipo de Serviço

Considerado a missão institucional da Assessoria Especial da Vice-Governadoria, a qual executa, preponderantemente, atividades de assessoramento à Vice-Governadora do Estado, sem, contudo, oferecer serviços públicos de maneira direta ao cidadão, resta, portanto, impossibilitado o envio da avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão.

4.7 Manifestação por Programa Orçamentário

O programa orçamentário da Vice-Governadoria, atualmente, está limitado ao custeio e manutenção do órgão, razão pela qual as manifestações foram cadastradas em sua totalidade na “Gestão Administrativa do Ceará”.

4.8 Manifestações por Unidades Internas

| Área Interna | Tempo médio em dias | Total de Respostas |
|--|---------------------|--------------------|
| [VICEGOV] COAFI - COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA | 2 | 1 |
| [VICEGOV] CTIGI - COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, GOVERNANÇA E INOVAÇÃO | 4 | 2 |
| [VICEGOV] ASSEV - ASSESSORIA ESPECIAL DA VICE-GOVERNADORIA | 17 | 2 |

4.9 Manifestações por Município da ocorrência

| Município | Quantidade | Porcentagem |
|-------------------|------------|-------------|
| Aracati | 2 | 5,71% |
| Fortaleza | 7 | 20,0% |
| Juazeiro do Norte | 1 | 2,86% |
| Pedra Branca | 1 | 2,86% |
| Indefinido | 24 | 68,57% |
| Total | 35 | |

A tabela registra a origem das demandas por município relativo ao ano de 2024, tendo registrado o percentual de 31,43% de municípios identificados e 68,57% de municípios não identificados, devido ao fato de não ser obrigatório o cadastro do município no momento do registro da manifestação.

5. INDICADORES DA OUVIDORIA

5.1 - Resolubilidade das Manifestações

O prazo para o atendimento das manifestações de Ouvidoria é regulamentado através do Decreto nº 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado. Decorrido o prazo de prorrogação, caberá à Coordenadoria da Ouvidoria da Vice-governadoria a decisão fazê-lo.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

| Situação | Quantidade de Manifestações em 2023 | Quantidade de Manifestações em 2024 |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Manifestações Respondidas no Prazo | 33 | 32 |
| Manifestações Respondidas fora do Prazo | 0 | 3 |

| | | |
|--|-----------|-----------|
| Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas) | 0 | 0 |
| Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas) | 0 | 0 |
| Total | 33 | 35 |

Tivemos 3 manifestações respondidas fora do prazo, que foram prorrogadas, no ano de 2024. As demandas puderam ser atendidas de forma eficiente e tempestiva, porém algumas precisaram ser prorrogadas, pois dependiam de dados de outros setores.

Tabela: Índice de Resolubilidade

| Situação | Índice de Resolubilidade em 2023 | Índice de Resolubilidade em 2024 |
|---|---|---|
| Manifestações Finalizadas no Prazo | 100% | 91,43% |
| Manifestações Finalizadas fora do Prazo | 0% | 8,57% |

5.2 Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

| | |
|------------------------------|-----------|
| Tempo Médio de Resposta 2023 | 5 dias |
| Tempo Médio de Resposta 2024 | 9,25 dias |

5.3 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.

Resultado da Pesquisa de Satisfação

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/01/2024 à 31/12/2024

| Índice Geral de Satisfação | Resultado |
|--|-----------|
| a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)? | 2 |
| b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta? | 3 |
| c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). | 2,5 |
| d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento) | 1,5 |

Média das Notas: 2,25
Índice de Satisfação: 0,00%

| Expectativa do Cidadão | Resultado |
|---|--------------|
| 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: | 3 |
| Índice de Expectativa: | 0,00% |

| Índice de Resolutividade | Resultado |
|--------------------------|-----------|
| Sim | 2 |
| Não | 0 |
| Parcialmente | 0 |
| Vazias | 0 |

Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria 2

5.3.1 - Ações para melhoria do índice de satisfação

A baixa adesão dos manifestantes para a participação na pesquisa de satisfação desenvolvida pela CGE através do Portal da Transparência, não permitiu uma análise qualitativa acerca da satisfação do usuário.

5.3.2 – Amostra de Respondentes

| | |
|------------------------------------|-------|
| Total de pesquisas respondidas | 2 |
| Total de manifestações finalizadas | 35 |
| Representação da Amostra | 5,71% |

5.3.3 – 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: | 3 |

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.

6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 - Motivos das Manifestações

As manifestações apresentadas no item 4.5 deste relatório, tem como maior incidência: i) apuração e procedimentos sobre crimes diversos; ii) atraso/falta de pagamento de pessoal; iii) elogio à vice-governadora do Estado e iv) orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos público, equivalente a um percentual de 60% das registradas.

Logo, excluindo o quantitativo referente ao elogio da vice-governadora, todas as outras manifestações, como já explanado anteriormente, referem-se às demandas de outros órgãos, pelos motivos já amplamente discutidos.

6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Embora não conste neste relatório o quantitativo de demandas que foram transferidas para outras ouvidorias, é importante ressaltar que os pontos recorrentes estão relacionadas às matérias e competências de outros órgãos.

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Ao proporcionar um canal estruturado para feedbacks, sugestões e denúncias, a ouvidoria contribuiu significativamente para promover uma cultura mais acolhedora e positiva no órgão. A existência de uma ouvidoria interna também reforça a importância da comunicação aberta e respeitosa dentro da organização, embora que no período de 2024 não tenhamos registrado manifestações internas.

O que se buscará no ano de 2025, a fim de que haja a participação dos colaboradores e servidores do órgão, é a ampla divulgação do canal da ouvidoria para que haja um aumento da confiança dos colaboradores, diminuição da ansiedade, ajuda na resolução de problemas e manutenção de um ambiente saudável de trabalho.

8 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Durante o ano de 2024, houve a participação dos integrantes (Ouvidora Setorial e Ouvidora Substituta) 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.

Além das reuniões da Rede, do Encontro Estadual do Controle Interno, Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, no Fórum Permanente de Controle Interno, Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, a Ouvidora Setorial participou do XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, com o tema: “A Ouvidoria e o compromisso ético: metas e resolutividade”.

9 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

9.1 Atendimento Ágil e Humanizado: Garantimos que as manifestações dos cidadãos fossem atendidas de forma rápida e com empatia, ouvindo ativamente, oferecendo um atendimento cordial e respeitoso, com a valorização da opinião e as necessidades do usuário.

9.2 Transparência no Processo: Informando os cidadãos sobre o andamento de suas demandas e assegurando que tenham clareza quanto ao status e aos prazos de resposta.

9.3 Confidencialidade e Proteção de Dados: Assegurando que as informações pessoais dos cidadãos sejam tratadas com confidencialidade, conforme as diretrizes da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e outras legislações pertinentes, para evitar qualquer tipo de vazamento de dados sensíveis.

9.4 Integração com Outros Órgão: Mantivemos uma boa comunicação e integração com outras áreas e órgãos da administração pública a fim de garantir que as demandas fossem tratadas da maneira mais eficiente possível, sem sobrecarga ou falhas de comunicação.

10 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

A partir da análise das manifestações registradas na ouvidoria, e tendo em vista o conteúdo das demandas fazer referência, em sua maioria, as 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.

Fortaleza, 30 de janeiro de 2025.

Michelle Oliveira Freitas
Coordenadora da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Fernanda Pinto Pacheco França
Ouvidora Substituta

11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Atesto ciência do presente Relatório Simplificado de Gestão de Ouvidoria, referente às atividades do ano de 2024, no âmbito da Assessoria Especial da Vice-Governadoria, não havendo recomendações pretéritas a se observar, determino o encaminhamento deste documento à Controladoria Geral do Estado do Ceará para a devida publicização, o qual será disponibilizado no sítio eletrônico do órgão.

Fortaleza, 30 de janeiro de 2025.

Maria Glória Matos Batista
Assessoria Especial da Vice-Governadoria