

**Relatório Anual de Gestão de
Ouvidoria**

Período 01/01/2016 a 31/12/2016

EXPEDIENTE

Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral
Flávio Jucá

Secretário Adjunto da Controladoria e Ouvidoria Geral
Antônio Marconi Lemos da Silva

Secretário Executivo
Paulo Roberto de Carvalho Nunes

Ouvidora Setorial
Maria Ivanilza Fernandes de Castro

Ouvidor Setorial Substituto
Tiago Feliciano Peixoto Equipe Ouvidoria

1. INTRODUÇÃO

A atuação da Ouvidoria Setorial contribui para o engajamento da sociedade no processo de construção e consolidação dos instrumentos voltados para o melhor funcionamento do Estado e o fortalecimento das diretrizes e práticas da boa governança, da prestação de serviços públicos de qualidade ao cidadão no âmbito do governo do Estado.

A Política de Ouvidoria Setorial da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual, com atuação ética, equânime e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão. Assim, cumpre a Ouvidoria Setorial dar o devido tratamento às demandas dos cidadãos relacionadas com os serviços prestados pela CGE à sociedade.

Nesse sentido, a Ouvidoria interage com as diversas áreas da instituição, buscando tornar viável a solução das demandas e oferecer um atendimento tempestivo, bem como aperfeiçoar os processos de trabalho, com reflexo na qualidade dos serviços prestados ao cidadão. Além disso, visa contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados ao cidadão.

A Ouvidoria da CGE está sempre disponível para receber sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e informações por meio dos seguintes canais: telefone 155 (ligação gratuita), site: www.ouvidoria.ce.gov.br, *Facebook*: www.facebook.com/OuvidoriaCeara – *Twitter*: @OuvidoriaCeara e *E-mail*: ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br. Além dos canais mencionados, a CGE disponibiliza aos cidadãos o atendimento presencial ou por correspondência.

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará foi instituído pela Lei nº. 13.875/2007 e alterações, sendo regulamentado pelo Decreto nº. 30.938/2012, com a finalidade de assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade, ao acesso à informação e à ampliação do espaço de participação e controle social.

A CGE tem por missão assegurar a adequada aplicação dos recursos públicos, contribuindo para uma gestão ética e transparente e para a oferta dos serviços públicos com qualidade, e tem como visão de futuro ser reconhecida pela sociedade cearense como instituição que assegura a adequada aplicação dos recursos e contribui para a entrega dos serviços públicos com qualidade.

Desse modo, a Ouvidoria Setorial da CGE está comprometida com a sua missão e visão, pois o cidadão tem a oportunidade de participar ativamente da gestão dos recursos públicos avaliando os serviços que são disponibilizados, apresentando *feedbacks* positivos ou negativos acerca desses serviços, proporcionando a oportunidade da gestão do órgão reavaliar os tipos e a qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

A CGE alterou a sua estrutura organizacional por meio do Decreto N°. 32.070, de 18 de outubro de 2016, incluindo no seu organograma a Ouvidoria Setorial. Além disso, está em processo de estruturação física da Ouvidoria Setorial do órgão visando melhorar o atendimento ao público e o tratamento adequado das manifestações recebidas, considerando a política de acessibilidade e o espaço reservado para atendimento ao cidadão.

A Ouvidoria Setorial vem aprimorando o processo de apuração das demandas, inclusive com a articulação das áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria e a participação da gestão superior do órgão com as Secretarias que estão com demandas em atraso. Além de melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a satisfação do usuário que recorre à Ouvidoria. Entretanto, em relação às demandas direcionadas à Coordenadoria de Fomento ao Controle Social - CFOCS ainda estão ultrapassando o prazo de resposta regulamentar por depender de articulação com outros órgãos.

A Assessoria de Comunicação da CGE realizou divulgação internamente da Ouvidoria Setorial, com *pop-up* na inicialização dos computadores do órgão, produção de matéria divulgando a Ouvidoria, a qual foi publicada na *Intranet*.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

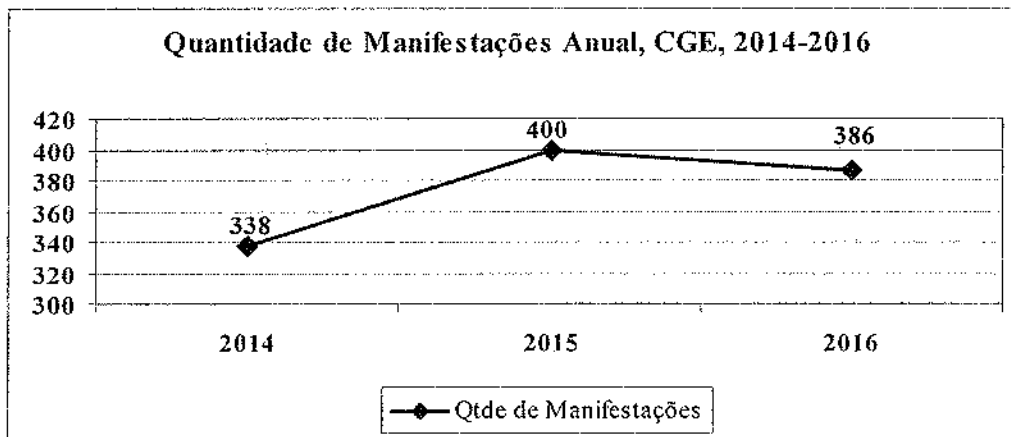
Nesse Relatório será realizada a apresentação do atendimento anual da Ouvidoria, no exercício de 2016, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria - SOU com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores.

Desse modo, serão apresentados os relatórios do Sistema de Ouvidoria os quais serão estruturados da seguinte forma: Meio de Entrada, Tipo de Manifestação, Assunto, Tipificação/Assunto, Manifestações por Unidade, 7 Cearás, Município, Resolubilidade, Tempo Médio de Resposta e Pesquisa de Satisfação.

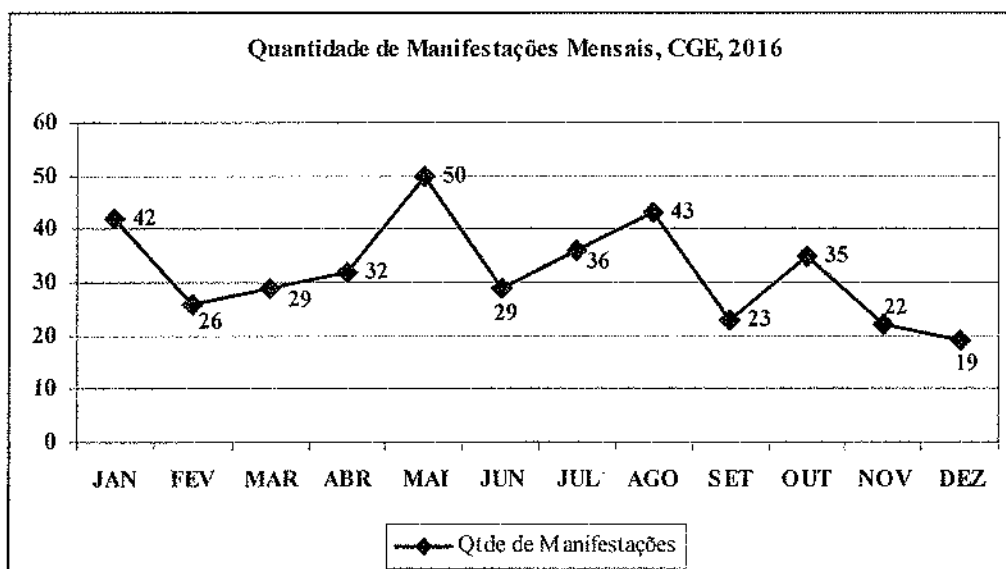
3.1.1 Total de Manifestações do Período

No Relatório de Ouvidoria Setorial de 2015 foi registrado um total de 240 manifestações no exercício. No entanto, constatou-se em 2016 que houve uma inconsistência na tabela gerada a partir das informações registradas no SOU, o que fez com que esse valor fosse retificado neste Relatório para 400 manifestações, conforme gráfico abaixo.

Além disso, foram respondidas 30 manifestações referentes a outros Poderes e 6 invalidadas registradas no SOU, as quais não foram consideradas na estatística de 386 manifestações no exercício de 2016. Dessa forma, o total de manifestações efetivamente respondidas é de 422.



Em relação à evolução da quantidade das manifestações anual, no período de 2014 a 2015 constata-se que houve um aumento de 18% e no período de 2015 a 2016 uma redução de 4%.



A média foi de 32 manifestações por mês. Portanto, ficaram acima da média os meses de maio (50), agosto (43), janeiro (42), julho (36) e outubro (35). Os meses com menor quantidade foram: dezembro (19), novembro (22) e setembro (23).

3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada

Meios utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria manifestando o seu pleito.

Em 2016, foram utilizadas as modalidades: Presencial (na CGE), por Telefone (155), Documental Escrita (Carta) e Meio Eletrônico (*E-mail, Facebook, Internet, Reclame aqui e Twitter*).

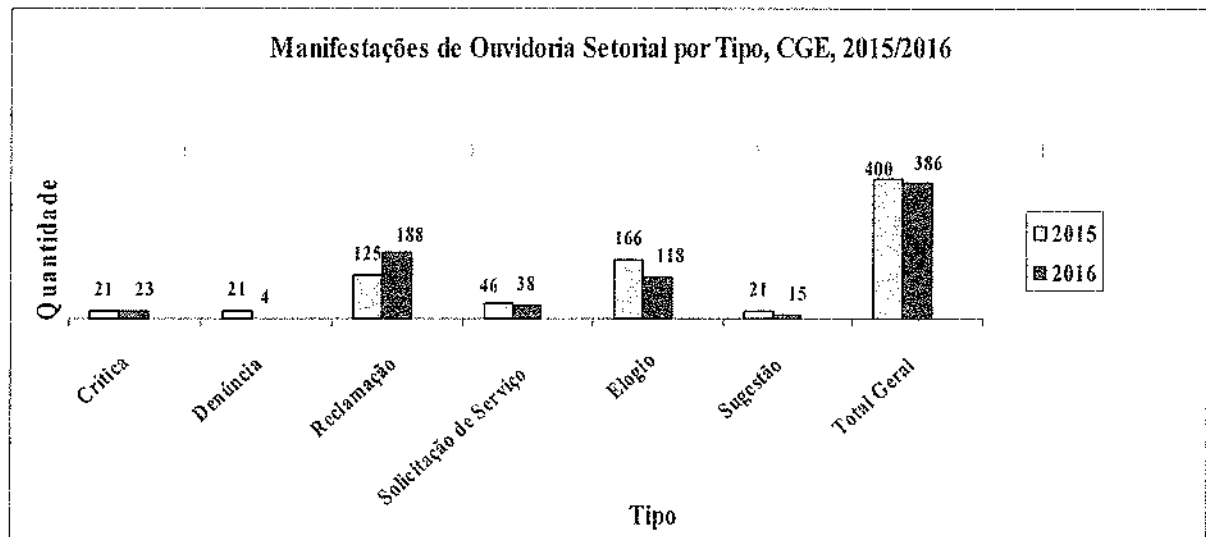
Meio de Entrada	2015	2016	% Variação (+) (-)
Carta	9	-	(↓100%)
<i>E-mail</i>	5	6	(↑20%)
<i>Facebook</i>	15	20	(↑33%)
Governo Itinerante	1	-	(↓100%)
<i>Internet</i>	87	95	(↑9%)
Presencial	3	-	(↓100%)
Reclame aqui	1	-	(↓100%)
Telefone	278	263	(↓5%)
<i>Twitter</i>	1	2	(↑100%)
Total Geral	400	386	(↓4%)

3.1.3 Tipo de Manifestação

Os principais tipos de manifestação recebidas dos cidadãos pelos Meios de Entrada adotados pela CGE contemplaram: Crítica, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação de Serviço e Sugestão, totalizando 386, no exercício de 2016.

Tipo de Manifestação	2015	2016	% Variação (+) (-)
Crítica	21	23	(↑10%)
Denúncia	21	4	(↓81%)
Reclamação	125	188	(↑50%)
Solicitação de Serviço	46	38	(↓17%)
Elogio	166	118	(↓29%)
Sugestão	21	15	(↓29%)
Total Geral	400	386	(↓4%)

As manifestações no Total apresentaram uma redução de 4%, contemplando variações positivas e negativas no período de 2015-2016. Destacou-se uma redução de 81% nas manifestações de denúncia e um aumento de 50% nas reclamações. No entanto, as reclamações não são diretamente vinculadas à CGE, mas decorrentes da atividade de monitoramento exercida pela CFOCS, em relação às manifestações das demais ouvidorias setoriais pertencentes a rede de Ouvidoria do Governo do Estado.



De acordo com o Gráfico de tipologias de manifestações de Ouvidoria Setorial, em 2016, foram contempladas as Categorias: Insatisfação do Cidadão (Crítica, Denúncia e Reclamação) com 215 ocorrências, Solicitação de Serviço, com 38 e Contribuição do Cidadão (Elogio e Sugestão), com 133.

3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto

As manifestações contempladas neste item se referem aos principais assuntos demandados, principalmente nos tipos: Críticas, Reclamação e Solicitação de Serviço.

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Crítica	Conduta inadequada de ouvidor	2
	Conduta inadequada de servidor	1
	Dados/informações não encontradas no portal da transparência	1
	Descumprimento do prazo de resposta das manifestações (Decreto Nº. 30.474)	1
	Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	1
	Expedição de certificados/diplomas/históricos da universidade	1
	Insatisfação com a resposta da instituição	1
	Insatisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria	10
	Não cumprimento de horário de servidor	1
	Registro de manifestação no sistema de Ouvidoria	2

Denúncia	Conduta inadequada de servidor	2
	Insatisfação com a gestão institucional	1
	Irregularidades em obras públicas	1
Reclamação	Dados/informações não encontradas no portal da transparência	3
	Descumprimento à lei de acesso à informação	6
	Descumprimento do prazo de resposta das manifestações (Decreto N°. 30.474)	114
	Insatisfação com a resposta da instituição	19
	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	3
	Insatisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria	4
	Problemas no acesso ao sistema de Ouvidoria -sou	4
	Registro de manifestação no sistema de Ouvidoria	2
	Sistemas institucionais	2
	Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta, prazo, arquivamento)	5

Analisando os Tipos de manifestações detalhadas por assunto observa-se que em 2016 destacaram-se Reclamações (188) e Elogios (118).

Na categoria Insatisfação do Cidadão foram analisados 23 assuntos. No Tipo de manifestação Crítica foram demandados 10 assuntos, tendo como principal a Insatisfação com os serviços prestados pela ouvidoria (10). Os demais assuntos apresentaram uma ou duas ocorrências, como na manifestação de Denúncia, que contempla três tipos de assunto. No Tipo Reclamação foram contemplados 10 assuntos destacando-se o Descumprimento do prazo de resposta das manifestações (Decreto N°. 30.474) (114) e a Insatisfação com a resposta da instituição (19).

Na Categoria/Tipo Solicitação de Serviço foram analisados 11 assuntos, destacou-se o Cancelamento de manifestação registradas com (11) ocorrências.

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Solicitação de Serviço	Cancelamento de manifestação registrada	11
	Certidão de regularidade e adimplência	1
	Concurso público	3
	Dados/informações referentes a Ouvidoria/SOU	1

	Descumprimento do prazo de resposta das manifestações (Decreto Nº. 30.474)	2
	Sistemas institucionais	2
	Solicitação de emprego/estágio	2
	Divulgação dos serviços da Ouvidoria	1
	Encaminhamento de resposta de manifestação	3
	Portal da transparência	1
	Registro de manifestação no sistema de Ouvidoria	3

A última Categoria denominada Contribuição do Cidadão composta do Tipo Elogio por 4 assuntos, destacou-se com Elogio à ouvidoria (65) e Elogio aos serviços prestados pelo órgão (29). E, no segundo Tipo, Sugestão que contemplou 8 assuntos mereceu destaque a Divulgação dos serviços da ouvidoria (6).

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Elogio	Elogio à ouvidoria	65
	Elogio a servidor público/colaborador	23
	Elogio ao governador do estado	1
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	29
Sugestão	Ampliação do atendimento e dos serviços	2
	Dados/informações não encontradas no portal da transparência	1
	Divulgação dos serviços da ouvidoria	6
	Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	2
	Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	1
	Registro de manifestação no sistema de ouvidoria	1
	Sistemas institucionais	1
	Uso indevido de veículo oficial	1

3.1.5 Programa de Governo 7 Cearás

Esse item abordará a análise das manifestações enquadrando-as no "Programa de Governo 7 Cearás" os dados contidos nesse item serão elencados por Assunto disponíveis no SOU. As demandas serão classificadas conforme o Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática no tema: Controle e Transparência. Além disso, constará a Tipificação e o Assunto.

- **Reclamação - 162 registros**

Dados/informações não encontradas no portal da transparência	3
Descumprimento à lei de acesso à informação	6
Descumprimento do prazo de resposta das manifestações (Decreto N°. 30.474)	114
Insatisfação com a resposta da instituição	19
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	3
Insatisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria	4
Problemas no acesso ao sistema de Ouvidoria-SOU	4
Registro de manifestação no sistema de Ouvidoria	2
Sistemas institucionais	2
Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta, prazo, arquivamento)	5

- **Solicitação de Serviço - 30 registros**

Cancelamento de manifestação registrada	11
Certidão de regularidade e adimplência	1
Concurso público	3
Dados/informações referentes a Ouvidoria/SOU	1
Descumprimento do prazo de resposta das manifestações (Decreto N°. 30.474)	2
Sistemas institucionais	2
Solicitação de emprego/estágio	2
Divulgação dos serviços da Ouvidoria	1

Encaminhamento de resposta de manifestação	3
Portal da transparência	1
Registro de manifestação no sistema de Ouvidoria	3

- **Denúncia – 04 registros**

Conduta inadequada de servidor	2
Insatisfação com a gestão institucional	1
Irregularidades em obras públicas	1

- **Sugestão – 15 registros**

Ampliação do atendimento e dos serviços	2
Dados/informações não encontradas no portal da transparência	1
Divulgação dos serviços da Ouvidoria	6
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	2
Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	1
Registro de manifestação no sistema de Ouvidoria	1
Sistemas institucionais	1
Uso indevido de veículo oficial	1

- **Elogio –118 registros**

Elogio à ouvidoria	65
Elogio a servidor público/colaborador	23
Elogio ao governador do estado	1
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	29

- **Crítica – 21 registros**

Conduta inadequada de ouvidor	2
Conduta inadequada de servidor	1
Dados/informações não encontradas no portal da transparência	1
Descumprimento do prazo de resposta das manifestações (decreto nº 30.474)	1

Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	1
Expedição de certificados/diplomas/históricos da universidade	1
Insatisfação com a resposta da instituição	1
Insatisfação com os serviços prestados pela ouvidoria	10
Não cumprimento de horário de servidor	1
Registro de manifestação no sistema de ouvidoria	2

3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

A análise quantitativa de Manifestações por Unidade no período de 2015-2016 mostra que apesar da variação percentual destacar-se na Coordenadoria de Administração e Finanças – COAFI (200%), na Coordenadoria de Controle Interno Preventivo – COINP (140%) e na Direção Superior (140), em números absolutos a representatividade das manifestações está na Coordenadoria de Fomento ao Controle Social – CFOCS, com um crescimento de 111 ocorrências (51%).

Unidades	Total de Manifestações 2015	Total de Manifestações 2016	Variação % (+) (-)
Assessoria de Comunicação - ASCOM	0	9	(*)
Assessoria Jurídica - ASJUR	1	0	(↓1%)
Coordenadoria de Administração e Finanças - COAFI	2	6	(↑200%)
Coordenadoria de Auditoria Interna - CAINT	0	2	(*)
Coordenadoria de Controle Interno Preventivo - COINP	5	12	(↑140%)
Coordenadoria de Fomento ao Controle Social - CFOCS	218	329	(↑51%)
Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTIC	4	6	(↑50%)
Direção Superior	5	12	(↑140%)
Ouvidoria Setorial	155	7	(↓95%)
Outros	11	3	(↓73%)
Total Geral	400	386	(↓4%)

(*) Houve manifestação apenas no exercício de 2016.

Na Categoria Insatisfação do cidadão destacou-se em número de manifestações as unidades: CFOCS (189), Direção Superior (5), COINP (5) e Ouvidoria Setorial (4). Em Prestação de Serviços o destaque foi para CFOCS (21) e COINP (6). Na Contribuição do Cidadão destacaram-se: CFOCS (119), ASCOM (6) e a Direção Superior (4).

Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área
Assessoria de Comunicação - ASCOM	Reclamação: 1 Solicitação de Serviço: 2 Elogio: 1 Sugestão: 5
Coordenadoria de Administração e Finanças - COAFI	Crítica: 1 Denúncia: 1 Reclamação: 1 Solicitação de Serviço: 3
Coordenadoria de Auditoria Interna - CAINT	Denúncia: 2
Coordenadoria de Controle Interno Preventivo - COINP	Denúncia: 1 Reclamação: 4 Solicitação de Serviço: 6 Sugestão: 1
Coordenadoria de Fomento ao Controle Social - CFOCS	Crítica: 18 Reclamação: 171 Solicitação de Serviço: 21 Elogio: 115 Sugestão: 4
Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTIC	Reclamação: 3 Solicitação de Serviço: 1 Elogio: 1 Sugestão: 1

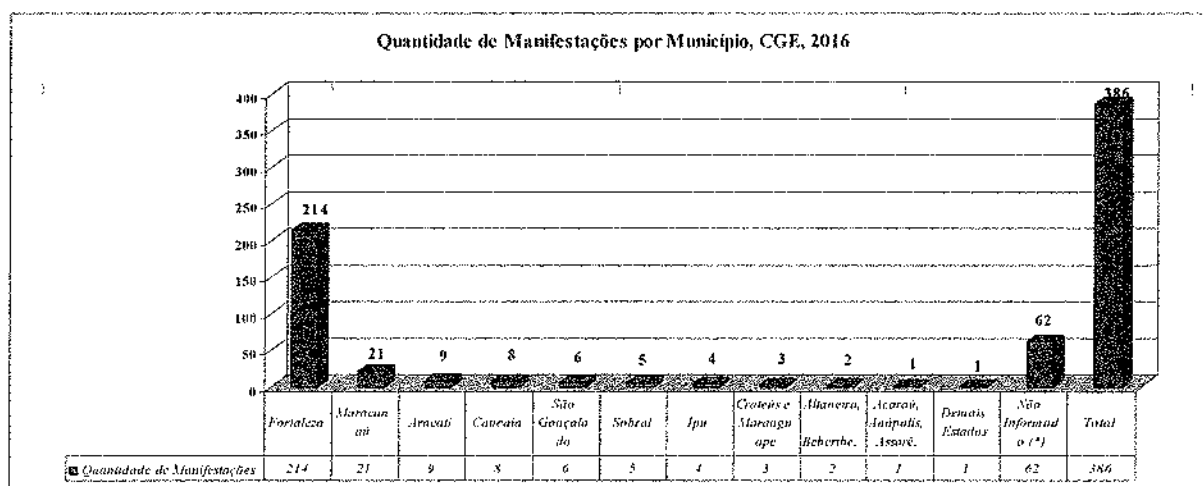
Direção superior	Crítica: 4 Reclamação: 1 Solicitação de Serviço: 3 Sugestão: 4
Ouvidoria Setorial	Reclamação:4 Solicitação de Serviço:2 Elogio:1
Outros	Reclamação:3

3.1.7 Manifestações por Município

É importante mensurar o alcance da Ouvidoria nas mais diversas regiões administrativas do estado do Ceará e de outros Estados por meio dos registros das manifestações. O quadro em análise demonstra que Fortaleza (214) e Maracanaú (21) destacam-se na quantidade de manifestações. Em 2016 foram recebidas manifestações de outros estados (4) e sem a devida identificação geográfica (62), totalizando 386.

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	214
Maracanaú	21
Aracati	9
Caucaia	8
São Gonçalo do Amarante	6
Sobral	5
Ipu	4
Crateús e Maranguape	3
Altaneira, Beberibe, Cascavel, Crato, Horizonte, Juazeiro do Norte, Pacajus, Pacatuba, Paraipaba, Pires Ferreira, Quixadá, Trairi	2
Acaraú, Anápolis, Assaré, Barro, Camocim, Eusébio, Granja, Hidrolândia, Ibiapina, Itaitinga, Itarema, Jucás, Limoeiro do Norte, Nova Russas, Orós, Paracuru, Quiterianópolis, Quixeramobim, Tabuleiro do Norte, Tejuçuoca, Tianguá, Uruoca, Varjota	1
Demais Estados	1
Não Informado (*)	62
Total	386





3.2 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 prazo de 16 a 30 dias, com prorrogação.

O número de manifestações respondidas no prazo aumentou em relação ao exercício de 2015 e fora do prazo reduziu, demonstrando uma melhoria na resolubilidade das demandas. As manifestações em apuração no prazo, ainda não concluídas, além do número reduzido (6) encontram-se no enquadramento normal haja vista terem sido registradas no encerramento do exercício de 2016. Não existem manifestações em apuração fora prazo (não concluídas), o que confirma um resultado positivo na resolubilidade das demandas no exercício de 2016.

Situação	Quantidade de Manifestações em 2015	Quantidade de Manifestações em 2016
Manifestações Respondidas no Prazo	258	301
Manifestações Respondidas fora do Prazo	131	79
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	4	6
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	7	0
Total	400	386

Tempo Médio de Resposta

A Ouvidoria trabalha com metas de resolubilidade das manifestações de acordo com o previsto no Decreto Nº. 30.474/2011.

A quantidade de manifestações de Ouvidoria 2016 foi 386. O tempo médio de resposta às 382 manifestações foi de 10 dias, pois quatro manifestações foram respondidas em 2017. Esse tempo de resposta permitiu que 78% das manifestações registradas no exercício fossem resolvidas no prazo previsto. Percebe-se que houve uma diminuição no tempo de resposta em relação ao ano anterior em 6 dias.

Entretanto o Relatório disponibilizado no SOU nos informa que as manifestações de Ouvidoria em seu total foram 465 e o tempo médio de resposta foram de 31 dias, fato incoerente com a realidade. Assim a Ouvidoria Setorial sugere que se faça uma avaliação no SOU para que o sistema reflita o número real de manifestação e o tempo médio.

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2016	10 dias
Tempo Médio de Resposta 2015	16 dias

Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2015	Índice de Resolubilidade em 2016
Manifestações Respondidas no Prazo	65%	79%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	33%	21%

Houve uma melhoria no índice de resolubilidade constatou-se que em 2016 as manifestações respondidas no prazo tiveram 78% e que as respondidas fora do prazo declinaram para 20%, confirmando a melhoria na resolução das demandas.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A pesquisa de satisfação é disponibilizada da seguinte forma: após a conclusão da manifestação na *Internet* por meio do Sistema de Ouvidoria - SOU para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concordar em participar. A outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio.



Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Índices
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet - 38	100% das pessoas que tinham conhecimento da existência da Ouvidoria recomendariam para outras pessoas
	Informes Publicitários - 10	
	Ouvidoria - 11	
	Outros - 11	
2. Presteza no Atendimento	Excelente - 50	Excelente, Ótimo, Bom - 88,57%
	Ótimo - 6	
	Bom - 6	
	Regular - 2	
	Insuficiente - 6	
3. Qualidade da Resposta	Excelente - 51	Excelente, Ótimo, Bom - 87,14%
	Ótimo - 6	
	Bom - 4	
	Regular - 1	
	Insuficiente - 8	
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim - 62	"Sim" = 88,57%
	Não - 8	
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)		88,10%

Das pessoas que responderam à pesquisa, 100% disseram ter conhecimento da existência da Ouvidoria e desse percentual 88,57% a recomendariam para outras pessoas. Em relação à presteza no atendimento enquanto na pesquisa de 2015 73,68% dos usuários que responderam à pesquisa avaliaram a presteza no atendimento como Excelente, Ótimo e Bom em 2016 esse número passou para 88,57%. No que se refere a qualidade da informação repassada enquanto em 2015 73,68% dos usuários que responderam a pesquisa avaliaram em Excelente, Ótimo e Bom em 2016 esse número passou a 87,14% e em relação aos

O índice de usuários satisfeitos com as ferramentas de Ouvidoria em 2016 foi de 88,10%, verifica-se que o índice está acima da meta de 77% e maior que o alcançado em 2015 que foi de 78,6%.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Na Categoria Insatisfação do cidadão destacou-se em número de manifestações as unidades: CFOCS (189). Em Prestação de Serviços o destaque foi para CFOCS (21). Na Contribuição do Cidadão destacaram-se: CFOCS (119). Verifica-se um elevado número de manifestações que são compartilhadas entre a CGE e diversas Secretarias, pelo fato do monitoramento que é realizado no âmbito da CFOCS. Desse modo, essa área vem articulando com os ouvidorias dessas Secretarias para agilizar a apuração dessas demandas e quando não são resolvidas são repassadas para a Gestão Superior.

A Categoria denominada Contribuição do Cidadão composta do Tipo Elogio por 4 assuntos, destacou-se com Elogio à ouvidoria (65) e Elogio aos serviços prestados pelo órgão (29). E, no segundo Tipo, Sugestão que contemplou 8 assuntos mereceu destaque a Divulgação dos serviços da Ouvidoria (6).

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No exercício de 2016, a Ouvidoria Setorial participou de cursos/eventos para capacitação profissional do cargo, o que comprova o comprometimento da Gestão Superior do órgão com o aprimoramento no desempenho da função de Ouvidor visando à qualidade e à transparência no atendimento das demandas dos cidadãos:

Cursos

- Curso Interpretação e Formação de Auditores Internos NBR-ISSO 9001:2015,
- Curso básico de Acesso à Informação,
- Curso de Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS,
- Oficina para Construção de Relatórios Gerenciais,
- Curso de Noções de Ouvidoria e Acesso à Informação,
- Curso de Técnicas de Negociação de Conflitos,
- Curso de Gestão da Qualidade

Conceitos; Teoria e ferramentas de Gestão da Qualidade; O Controle da Qualidade Total (TQC); Gerenciamento da Rotina; Programa 5S; Gerenciamento Pelas Diretrizes - GPD ; Noções de Certificação de sistema de gestão da qualidade; Aplicação prática das ferramentas de gestão da qualidade.

- Programa de Capacitação Continuada de Ouvidores - TCE-CE

Período: 28/04/2016, tema: Instrumentos de Planejamento, Construção da Informação e Indicadores em Ouvidorias,

Período: 23/06/2016, tema: O Tratamento da Comunicação de Irregularidade nas Ouvidorias e a Proteção ao Denunciante; Conceito de Comunicação de Irregularidade nas Ouvidorias Públicas e Outros.

Eventos/ Encontro/Fórum

- II Encontro de Ouvidorias, período: 22/09/2016, tema: Palestra de Abertura: Ouvidorias: Uma Visão Empreendedora; Abordagens de Mediação nas Atividades de Ouvidoria; Participação Social: Importância do Controle Cidadão no Combate à Corrupção,
- XII CONACI – Encontro Nacional de Controle Interno,
- X Encontro Estadual de Controle Interno

Painel de debate: Gestão de riscos e controles internos no Poder Executivo Federal; Painel de debate: Controle Interno na visão dos auditores externos – situação percebida e sugestões de melhoria; Palestra magna: A arrecadação e a eficiência do gasto em tempos de restrições fiscais; Homenagem ao Dia do Auditor de Controle

Interno e entrega da "Medalha de Reconhecimento pela Contribuição ao Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual"; Lançamento do Manual de Obras; Lançamento da Cartilha do Conselheiro Fiscal das Organizações Social.

- **XXXVIII Fórum Permanente de Controle Interno**

Apresentação da minuta de proposta de decreto que dispõe sobre regras para a parceria entre os Órgãos e Entidades do Poder Executivo estadual e as Organizações da Sociedade Civil. Discussão e elaboração de sugestões, sobre a proposta apresentada.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Na gestão da Ouvidoria Setorial CGE não foram desenvolvidas ações ou projetos inovadores capazes de mitigar as principais fragilidades detectadas no âmbito dos serviços prestados ao cidadão. As atividades estratégicas serão traçadas a partir dos dados apresentados neste relatório para o exercício de 2017 visando o aprimoramento das atividades executadas na Ouvidoria.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial tem assento permanente no Comitê Executivo, que é a instância de deliberação participativa da CGE, onde são compartilhadas as ações e os projetos a serem desenvolvidos no âmbito de cada Coordenadoria, bem como possui comunicação direta com os Gestores, dando ciência e discutindo encaminhamentos a serem dados as manifestações no intuito de instituir uma logística de eficácia e eficiência para melhorar os serviços prestados ao cidadão.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar as informações disponibilizadas pela área de Tecnologia da Informação para um melhor acompanhamento por parte da Ouvidoria Setorial verifica-se a necessidade de alterações no SOU para contemplar Relatórios de demandas de ouvidoria que possam espelhar melhor as demandas de ouvidoria registradas, bem como, possibilitar análises com maior confiabilidade das informações que serão manuseadas a fim de elaboração do Relatório anual da Ouvidoria Setorial CGE. Assim, foram realizadas várias recomendações para tentar sanar essas inconsistências.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

- Ampliar a divulgação dos serviços da Ouvidoria, incluindo os meios de comunicação (Tv, Rádio dentre outros) e afixação de cartazes, banners nos equipamentos do Governo do Estado.
- Divulgar a Ouvidoria Setorial no âmbito da CGE, por meio de produção de matéria sobre a função da Ouvidoria e afixação em locais de ampla visibilidade.
- O Projeto de Reconhecimento ao Teleatendente Padrão a partir do reconhecimento do desempenho das atividades inerentes à função teleatende da Central 155 foi finalizado pela Coordenadoria de Fomento ao Controle Social - CFOCS e está no âmbito Assessoria de Gestão da Qualidade para análise e aprovação.
- Realizar alterações no Sistema de Ouvidoria – SOU de modo a disponibilizar os relatórios em arquivo de extensão .csv, .xls, ou .xlsx a fim de facilitar a manipulação das informações, atualmente esses arquivos só são disponibilizados em extensão .pdf. Em relação ao relatório de tempo médio de resposta às manifestações é necessário ter esse relatório desenvolvido especificamente para Ouvidoria Setorial CGE, haja vista o

tempo de resposta ser o tempo de resposta da nossa setorial e não a data da finalização da manifestação quando se refere às manifestações compartilhadas.

- Realizar alterações no Sistema de Ouvidoria – SOU de modo que os Relatórios disponibilizados pelo SOU disponibilize somente as demandas respondidas pelo ouvidor e pelo ouvidor substituto.
- Disponibilizar o campo de respostas parciais, pois atualmente só é possível responder se finalizar a demanda, entretanto a demanda é enviada a área responsável e o cidadão por muitas vezes abre outra manifestação por achar que não receberá resposta à sua demanda.
- O Relatório disponibilizado no SOU nos informa que as manifestações de Ouvidoria em seu total foram 465 e o tempo médio de resposta foram de 31 dias, fato incoerente com a realidade. Assim a Ouvidoria Setorial sugere que se faça uma avaliação no SOU para que o sistema reflita o número real de manifestação e o tempo médio.

Fortaleza, 30 de janeiro de 2017.



OUVIDORA SETORIAL CGE

10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto ciência do presente relatório assim como adotarei medidas para análise de viabilidade e implementação de recomendações apresentadas.

Fortaleza, 30 de janeiro de 2017.



DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE

Flávio Jucá
Secretário de Estado
Chefe da Controladoria e
Ouvidoria Geral