



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2023

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023



Governador

Elmano de Freitas da Costa

Vice-Governadora

Jade Afonso Romero

Secretário

João Salmito Filho

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

George Dantas Paiva

Ouvidora Setorial da SDE

Sueli Mota Lima Gonçalves

Documento assinado eletronicamente por: GEORGE DANTAS PAIVA em 05/02/2024, às 14:21 SUELI MOTA LIMA GONCALVES em 02/02/2024, às 11:37 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código B8C8-06B7-D3A7-F9B8.



1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta os resultados das ações desenvolvidas no ano de 2023 pela Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento Econômico – SDE, criada pela lei Nº 18.310 de 17 de fevereiro de 2023 e regulamentada pelo decreto Nº 35.365 de 27 de março de 2023, inscrita no CNPJ 22.064.583/0001-57, registradas por meio das manifestações recebidas no ano de 2023 pela Ouvidoria da SDE, através do Portal Ceará Transparente, da internet, do e-mail: ouvidoria@sde.ce.gov.br e do telefone 155.

A Secretaria do Desenvolvimento Econômico- SDE, por ser o órgão do Poder Executivo Estadual responsável pela política de desenvolvimento econômico tem como missão ser o agente indutor do desenvolvimento econômico do Ceará de forma sustentável e inovadora.

A Secretaria possui como competência institucional formular, implementar e avaliar a Política de Desenvolvimento Econômico promovendo ações estratégicas para atrair e apoiar novos negócios e iniciativas de investimentos em uma ambiência para a implantação, ampliação e manutenção de negócios no estado. A SDE vem sofrendo um processo de maturidade, desde a sua criação, onde os atuais ritmos de trabalhos e atividades impõem uma grande necessidade de modernização, de forma a assegurar que esta cumpra com maestria sua missão.

Buscando seguir as diretrizes da lei de criação da SDE, o órgão vem empreendendo esforços para dar respostas mais efetivas à sociedade, por meio de uma moderna gestão pública, que demanda o uso de novos métodos, técnicas gerenciais e tecnológicas. O que se busca construir é um serviço público de excelência, que seja inovador, de forma a atingir, ou superar, as expectativas do cidadão.

A Secretaria vem apresentar neste relatório os dados e análise das informações sobre os atendimentos da Ouvidoria de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análises e comparações com resultados de anos anteriores. Estarão contempladas nesta análise as manifestações recebidas em suas ferramentas específicas, de forma a consolidar com as demandas registradas no Ceará Transparente.

Os resultados apresentados possibilitaram uma análise comparativa dos dados da Ouvidoria relativos à tipificação, os meios de entrada, os assuntos, os tipos de manifestação, os tipos de serviços, os programas orçamentários, as manifestações por unidade, os municípios e tempo de resolubilidade. Destaque-se a visualização dos itens referidos em tabelas e gráficos, bem como o item de considerações finais.

Em conformidade com a Lei Nacional Nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual Nº 33.485/2020, a IN Nº 01/2020, a Portaria Nº 52/2020 e a Portaria Nº 97/2020, a Ouvidoria deverá indicar sugestões de melhoria para o aprimoramento das ações governamentais e de políticas públicas, a partir da análise das manifestações registradas para a Ouvidoria ou das oportunidades de melhoria e necessidade encontradas, bem como para o aprimoramento no desempenho das atividades da ouvidoria da SDE.



Como a Ouvidoria representa uma forma fácil e rápida de participação, é fundamental que busquemos respostas, informações, orientações, explicações e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão de forma clara, concisa e eficaz, como também que nossa instituição avalie os seus processos de trabalho, corrija os problemas apresentados e aprimore ainda mais os serviços públicos prestados ao cidadão.

Portanto, a SDE busca a cada dia propiciar ampla transparência de seus processos, de acordo com a Lei de Acesso à Informação, Lei Nº 12.557/2011, e assim contribuir para a melhoria da gestão, fazendo ecoar a voz de cada cidadão e colaborando para a efetividade dos direitos fundamentais, zelando pela garantia da dignidade da pessoa humana e do livre acesso à informação detida pelos entes estatais, já que nosso lema é: Ouvir é respeitar. Ceará ouve você. Participe e exercite sua cidadania.

2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Em cumprimento ao Art. 12, inciso XII, do Decreto Estadual n.º 33.485, de 21 de fevereiro de 2020 e à Lei Nacional n.º 13.460/2017, é apresentado neste relatório um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria, no exercício de 2022. A Controladoria Geral do Estado do Ceará encaminha anualmente a esta setorial o Relatório Anual da Ouvidoria com as e providências a serem adotadas em razão das orientações e recomendações do Relatório de Gestão da Ouvidoria do ano anterior.

Ao recebermos as recomendações e orientações do ano anterior, estas foram tratadas e apresentadas à gestão superior para as devidas providências:

Orientação 01 - Proporcionar atendimentos itinerantes aos usuários da ouvidoria, nas ações e eventos institucionais organizados pelo órgão/entidade, objetivando divulgar os canais de participação e o recebimento de manifestações.

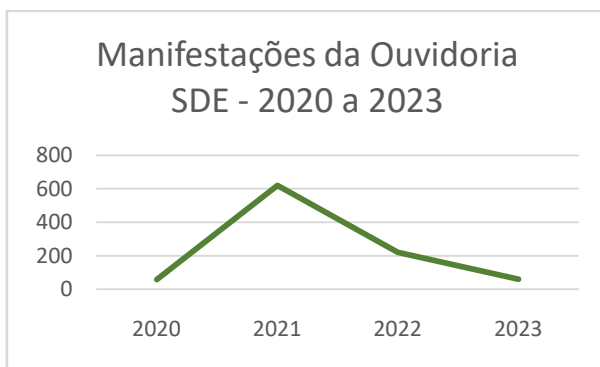
Providência: a Ouvidoria irá participar de ações e eventos institucionais realizados pela SDE com o objetivo de divulgar os canais de participação do cidadão e as ações da Ouvidoria.



3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Total de manifestações da Ouvidoria SDE no Período

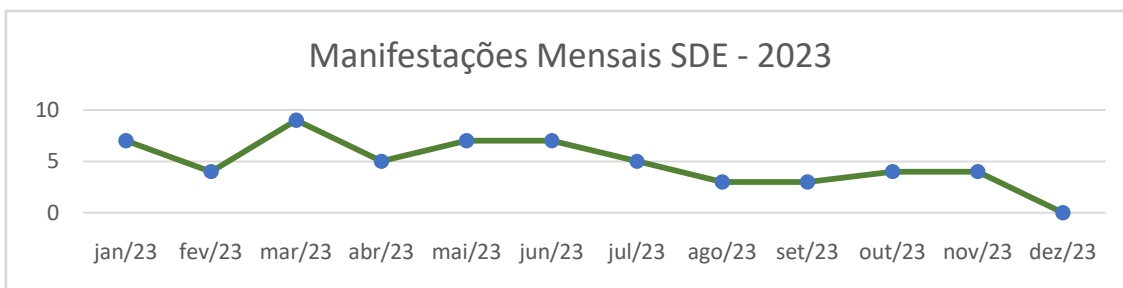
Gráfico 1:



Fonte: Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento Econômico do Estado do Ceará - SDE

O gráfico acima aponta um aumento das manifestações no ano de 2021, em virtude da Pandemia da Covid-19, esse feito vem se dissipando ao longo do tempo, retornando para o mesmo patamar de manifestações do ano de 2020. No ano de 2023 quando comparado ao ano anterior, houve uma diminuição no número de manifestações, no qual podemos citar entre os principais motivos a transferência da gestão do Programa Ceará Credi para a Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará – ADECE e para Secretaria do Trabalho – SET.

Gráfico2:



Fonte: Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento Econômico do Estado do Ceará - SDE

O gráfico acima apresenta o quantitativo mensal das manifestações recebidas na Ouvidoria da SDE no ano de 2023, apresentando uma variação maior no mês de março ocasionado pelas manifestações recebidas sobre o Programa Mais Emprego.

Tabela 1:
Meio de Entrada (2022 e 2023)

Meio de Entrada	2022	2023	Variação (+/-) %
Telefone 155	68	7	-89,71%
Telefone(85) 3108-1021	0	2	0%
Internet	41	23	-43,90%
E-mail	111	26	-76,58%
Instagram	0	0	0%
Facebook	0	0	0%
Reclame Aqui	0	0	0%
Ceara App	0	0	0%
Total	220	58	-73,64

Fonte: Portal Ceará Transparente

No ano de 2023, os dados mostram uma variação total no número de manifestações recebidas pela SDE de -73,64%, passando de 220 manifestações recebidas em 2022 para 58 manifestações recebidas em 2023. O que aponta uma queda no número total de manifestações, sendo a maior diferença nas manifestações realizadas por telefone, número 155 com variação de -89,71%. As manifestações com maiores volumes em 2023 foram através do e-mail (26), seguido das realizadas por meio da internet (23), (7) do número 155 e (2) do telefone (85) 3108-1021.

De acordo com os números acima demonstrados, os meios de telefone, e-mail e internet estão consolidados como os meios mais utilizados pelos cidadãos para realizar as manifestações, tendo em vista a facilidade do acesso, bem como à qualidade da Plataforma Ceará Transparente.

Tabela 2:
Tipos de Manifestação (2022 e 2023)

Tipos de Manifestação	2022	2023	Variações (+/-) %
Reclamação	143	29	-79,7%
Solicitação	69	24	-65,2%
Denúncia	4	2	-50,0%
Sugestão	1	3	200,0%
Elogio	3	0	-100,0%
Total	220	58	-73,6%

Fonte: Portal Ceará Transparente

As manifestações classificadas por tipo que tiveram maior volume em 2023 foram mais uma vez Reclamação (29), seguida de solicitação (24), Denúncia (02), e Sugestão (03), com as reclamações e solicitações liderando os tipos de manifestações na Ouvidoria da SDE. A tabela 2 aponta também que houve uma variação negativa no total de manifestações do ano de 2023 em relação ao ano de 2022 de -73,6%, sendo a maior variação positiva por tipo de manifestação de 200% na Sugestão.

Manifestação Tipo/Assunto/Subassunto

A tabela a seguir destaca que os tipos de manifestações que apresentaram uma representatividade relevante em 2023: A Manifestação por tipo mais relevante foi referente ao Programa Mais Emprego, o que representou 20,69%. O subassunto com o maior número de ocorrências do total das manifestações foi à concessão/pagamento do benefício do Programa Mais Emprego seguindo a tendência apresentada do assunto mais relevante..

Tabela 3:

Manifestações por Tipo/Assunto/Subassunto

Manifestações por Tipo	Assunto	Subassunto	Quantidade	%
Reclamação	ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS		1	1,72%
Reclamação	ASSÉDIO MORAL	SONEGAÇÃO DE INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS	1	1,72%
Reclamação	ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	SALÁRIO DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO	1	1,72%
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS	1	1,72%
Reclamação	PROGRAMA MAIS EMPREGO CEARÁ	CONCESSÃO/PAGAMENTO DO BENEFÍCIO	5	8,62%
Reclamação	PROGRAMA MAIS EMPREGO CEARÁ	PAGAMENTO DO BENEFÍCIO	3	5,17%
Reclamação	PROGRAMA MAIS EMPREGOS CEARÁ	CONCESSÃO/PAGAMENTO DO BENEFÍCIO	12	20,69%
Reclamação	SINE/IDT (ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO)	MAU ATENDIMENTO	5	8,62%



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DO
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

Denúncia	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	CRIME CONTRA MEIO AMBIENTE	1	1,72%
Denúncia	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	IRREGULARIDADES NO PROCESSO	1	1,72%
Sugestão	AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	INDICADORES E PESQUISA SOBRE O MERCADO DE TRABALHO	1	1,72%
Sugestão	ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS		2	3,45%
Solicitação	AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	INDICADORES E PESQUISA SOBRE O MERCADO DE TRABALHO	2	3,45%
Solicitação	ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS		2	3,45%
Solicitação	EMPREGO/ESTÁGIO	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ESTÁGIOS	1	1,72%
Solicitação	EMPREGO/ESTÁGIO	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA SERVIÇOS DE TERCEIRIZAÇÃO	6	10,34%
Solicitação	INCENTIVOS FISCAIS DO FUNDO DE DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL - FDI	ESCLARECIMENTOS SOBRE CRITÉRIOS/LEGISLAÇÃO DOS INCENTIVOS FISCAIS	1	1,72%
Solicitação	PROGRAMA MAIS EMPREGO CEARÁ	PAGAMENTO DO BENEFÍCIO	1	1,72%
Solicitação	PROGRAMA MAIS EMPREGOS CEARÁ	CONCESSÃO/PAGAMENTO DO BENEFÍCIO	10	17,24%
Solicitação	PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS		1	1,72%
Total			58	100%

Fonte: Portal Ceará Transparente

Documento assinado eletronicamente por: GEORGE DANTAS PAIVA em 05/02/2024, às 14:21 SUELI MOTA LIMA GONCALVES em 02/02/2024, às 11:37 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código B8C8-06B7-D3A7-F9B8.



Seguindo a mesma linha da análise das manifestações por assunto, os dados apontam mais uma vez o Programa Mais Empregos e foi o com a maior representatividade nos subassunto no ano de 2023 de todas as manifestações do ano na SDE.

Tabela 4:
Manifestações por Tipo de Serviço

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
NÃO SE APLICA	58	100%

Fonte: Portal Ceará Transparente

Em relação ao tipo serviços oferecido pela SDE, em sua totalidade (100,00%) dos assuntos não se aplicam ao rol de escolhas do sistema, causando uma dificuldade de identificação de quais os serviços as manifestações correspondiam.

Tabela 5:
Manifestações por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
(2023 EXC.) CONEXÃO TRABALHO E RENDA CEARÁ	57	98,28%
(2023 EXC.) INOVAÇÃO PARA MELHORIA DE OPORTUNIDADES	1	1,72%

Fonte: Portal Ceará Transparente

Nesta sessão constatamos o que nas demais tabelas ficou evidenciado, onde o programa orçamentário Conexão Trabalho e Renda do Ceará obteve 98,28% de todas as manifestações da SDE.

Tabela 6:
Manifestações por Unidades Internas

Unidades Internas	Quantidade	Porcentagem
COORDENADORIA DE ATRAÇÃO DE EMPREENDIMIENTOS INDUSTRIAIS	1	1,72%
COORDENADORIA DE ATRAÇÃO DE EMPREENDIMIENTOS INDUSTRIAIS ESTRUTURANTES	2	3,45%
COORDENADORIA DE ATRAÇÃO DE NEGÓCIOS DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA	1	1,72%
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	7	12,07%
COORDENADORIA DE PESQUISA E PROJETOS ESPECIAIS PARA O AGRONEGÓCIO	2	3,45%

COORDENADORIA DE PROMOÇÃO DO SETOR INDUSTRIAL	1	1,72%
OUIDORIA	11	18,97%
SECRETARIA EXECUTIVA DA INDÚSTRIA	1	1,72%

Fonte: Portal Ceará Transparente

As manifestações encaminhadas para a SDE por unidade interna, foram devidamente tratadas pelas áreas responsáveis, os dados apontam que cerca 18,97% delas foram destinadas a Ouvidoria e 12,07% a Coordenadoria de Gestão de Pessoas da SDE.

Tabela 7:
Manifestações por Municípios de ocorrência

Municípios de ocorrência	2022	2023
Alcântara	1	0
Amontada	2	0
Cascavel	1	0
Caucaia	5	2
Contagem	0	1
Crateús	1	0
Crato	3	0
Curitiba	0	1
Fortaleza	42	13
Indefinido	153	39
Itaitinga	1	0
Jijoca de Jericoacoara	1	0
Limoeiro do Norte	1	0
Mombaça	1	0
Nova Olinda	1	0
Ocara	2	0
Pacajus	1	0
Quixadá	1	0
Redenção	0	1
São Gonçalo do Amarante	1	0
São Paulo	0	1
Tianguá	2	0
Total	220	58

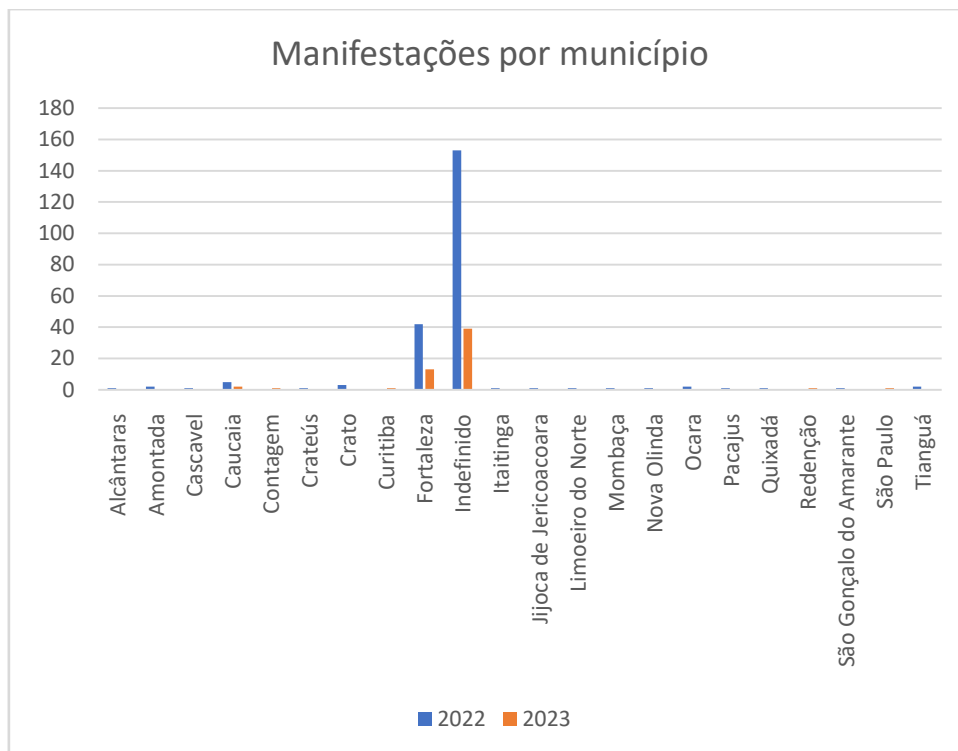
Fonte: Portal Ceará Transparente

Verificam-se nesta comparação, que às manifestações em que o cidadão não identificou o município da demanda, lideraram o ranking representando com 39 ocorrências do total das manifestações em 2023, as demais demandas foram às representadas pelos municípios de Fortaleza - CE com 13 manifestações e Caucaia com 02.

Outro fato que merece uma reflexão, é que em 2023, o número de municípios que procuraram nossos serviços e conseqüentemente os que abriram manifestações nesta ouvidoria chegou a 06 municípios, diferente de 2022, quando 17 municípios, dos que foram identificados, abriram manifestações na ouvidoria.

Assim, devido à falta da identificação dos locais em 13 das manifestações, os dados não puderam ser analisados de forma mais completa, já que 22%, de um total de 58 manifestações, não foram identificadas com os municípios de ocorrência. Porém, já podemos observar um grande avanço quanto à identificação das manifestações, pois mesmo com o decréscimo no número de manifestações em 2023, houve uma significativa redução da falta de identificação da origem, reduzindo de 220 protocolos em 2022, para 58 protocolos em 2023.

Gráfico 3:



Fonte: Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento Econômico - SDE

Neste gráfico fica evidenciado os municípios onde ocorreram mais manifestações encaminhadas a Ouvidoria da SDE, lidera o ranking o município de Fortaleza, seguido pelo município de Caucaia e do Crato.

4. INDICADORES DA OUVIDORIA

Resolubilidade das manifestações

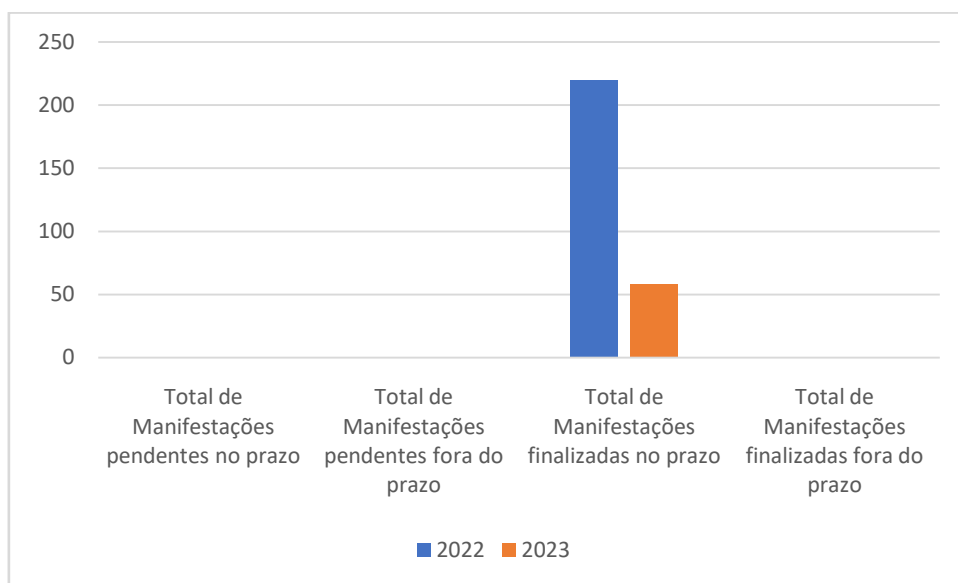
O prazo das manifestações de ouvidoria é instituído por meio do decreto nº 30.474/2011 da Controladoria Geral do Estado, no qual se entende como resolubilidade, as manifestações atendidas dentro do prazo estabelecido pela Lei, ou seja, as respondidas em até 20(vinte) dias, podendo estas ser prorrogadas pelo período de 16 (dezesesseis) a 30 (trinta) dias.

Tabela 8:

Relatório de Resolubilidade	Quantidade de Manifestações em 2022	Quantidade de Manifestações em 2023
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0
Total de Manifestações finalizadas no prazo	220	58
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0
Total	220	58

Fonte: Controladoria Geral do Estado do Ceará - CGE

Gráfico 4:



Fonte: Secretaria do Desenvolvimento Econômico - SDE

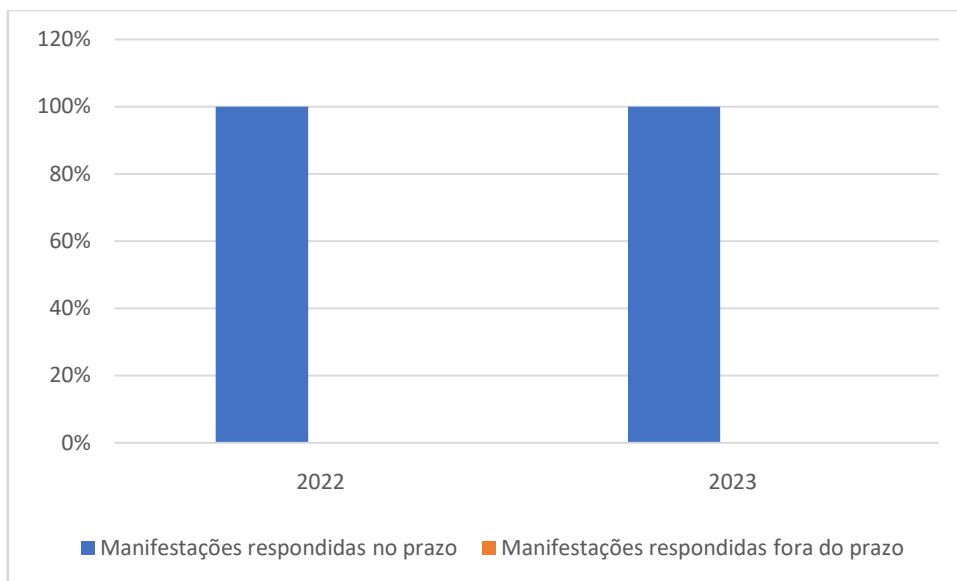


Tabela 9:
Índice de Resolubilidade

Relatório de Resolubilidade	Resolubilidade em 2022	Resolubilidade em 2023
Manifestações respondidas no prazo	100%	100%
Manifestações respondidas fora do prazo	0	0

Fonte: Controladoria Geral do Estado do Ceará - CGE

Gráfico 5:



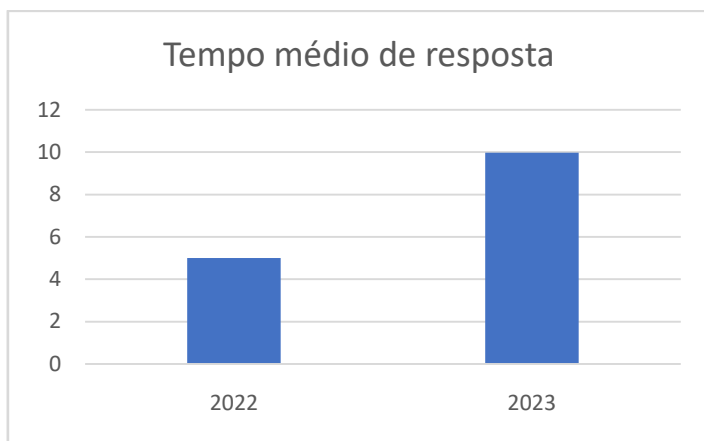
Fonte: Secretaria do Desenvolvimento Econômico - SDE

Tabela 10:
Tempo Médio de resposta

Tempo Médio de respostas	
2022	5,00 dias
2023	9,98 dias

Fonte: Controladoria Geral do Estado do Ceará - CGE

Gráfico 6:



Fonte: Secretaria do Desenvolvimento Econômico - SDE

Em relação ao tema de resolubilidade, que é a porcentagem de manifestações respondidas dentro do prazo estabelecido em lei, podemos evidenciar a continuidade do bom desempenho da SDE no ano de 2023, os números demonstram que a secretaria conseguiu manter-se com o nível máximo de resolubilidade, totalizando assim, 100% de todas as manifestações respondidas no prazo. Analisando o tempo médio de respostas podemos perceber um aumento no prazo, passando de 5 (cinco) dias em 2022 para 10 (dez) dias em 2023. Isso se deu devido à demora nas respostas enviadas a Ouvidoria pela área técnica do Programa Mais Emprego na SDE e na Secretaria do Trabalho.

Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Apesar deste excelente resultado, a SDE continuará cada vez mais comprometida em melhorar seus resultados, com as articulações necessárias junto aos órgãos do Governo do Estado do Ceará, para que junto com estes atores, possamos alinhar cada vez mais a eficácia no retorno ao cidadão, principalmente no trabalho de monitoramento destas respostas com o objetivo sempre de proporcionar uma melhor satisfação do cidadão que busca informações junto ao serviço público.

5. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA SETORIAL DA SDE

A pesquisa de satisfação é o instrumento que o cidadão possui para avaliar os serviços prestados pela Ouvidoria, por meio da obtenção de informações sobre o desempenho das atividades e preferências dos públicos alvos. Por isso, as informações prestadas são valiosas para aprimorar a gestão e a qualidade dos serviços, de modo que devem ser respondidas com sinceridade e seriedade, para que possam contribuir com a melhoria contínua dos serviços prestados na Ouvidoria da SDE e, conseqüentemente, na satisfação do usuário cidadão.

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada no Portal Ceará Transparente para o cidadão respondê-la de forma espontânea.

Tabela 11:

Índice Geral de Satisfação	2022	2023
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)?	3,33	3
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,58	3,33
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.	3,67	3,33
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)	3	1,67
Média das Notas:	3,4	2,83
Índice de Satisfação:	58,00%	33,00%

Fonte: Controladoria Geral do Estado do Ceará - CGE

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,67
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,33
Índice de Expectativa:	-36,51%

Fonte: Controladoria Geral do Estado do Ceará - CGE

Índice de Resolutividade	2022	2023
Sim	36,36%	33,33%
Não	45,45%	66,67%
Parcialmente	18,18%	0,00%
Vazias	0%	0%

Fonte: Controladoria Geral do Estado do Ceará - CGE



Total de pesquisas de satisfação da Ouvidoria

Total de pesquisas de satisfação	Quantidade
2022	12
2023	3

Fonte: Controladoria Geral do Estado do Ceará – CGE

Diante da pesquisa do índice de satisfação, no qual as notas variam de 1 a 5, percebemos que de acordo com os retornos recebidos, esta ouvidoria atingiu uma média de satisfação do usuário de 33,00%, não conseguindo, portanto, atingir a meta de satisfação estabelecida pelo Governo do Estado do Ceará que é de 85%.

Fazendo um comparativo entre os dados apresentados nos anos de 2022 e 2023 referente ao índice geral de satisfação, as informações apresentadas pelas pesquisas respondidas, apontou uma redução de 58% em 2022 para 33% em 2023, apesar do que, acreditamos que esta redução não se deu pela queda na qualidade das respostas, mas sim pela diminuição no número de pesquisas respondidas pelos usuários.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	Índice
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,67
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,33
Expectativa	-36,51%

Fonte: Controladoria Geral do Estado do Ceará – CGE

O indicador acima foi estabelecido para mensurar a qualidade do serviço, comparando expectativa de serviço com a qualidade percebida por cada usuário. Na tabela acima fica evidenciado que houve uma queda no indicador de 36,51% na comparação, evidenciando uma necessidade de melhoria do processo. Indicadores de qualidade desta natureza podem ser divididos em dois grupos principais, sendo eles: tempo de resposta e qualidade da resposta. Tendo em vista que o tempo de resposta, em regra, tem sido cumprido por esta ouvidoria, inferimos que a melhoria da qualidade das respostas pode ser fator crítico para melhorar o dado observado. Um adendo relevante a ser feito é que as avaliações não são obrigatórias, podendo representar uma opinião apenas de uma amostra insatisfeita e diferente da realidade do universo de cidadãos usuários do serviço.



Ações para melhoria de satisfação

Em relação à melhoria da satisfação ao cidadão, naqueles casos onde requer um maior detalhamento ou acompanhamento e naquelas manifestações que inserem um telefone de contato, nós da Ouvidoria da SDE vimos desde 2021 realizando um trabalho mais próximo junto ao cidadão, onde a ouvidora entra em contato pessoalmente através do telefone, buscando solucionar o problema ou até mesmo tirar uma dúvida junto a área envolvida.

Ao observarmos este item, podemos sugerir que o índice de avaliação não condiz totalmente com a realidade, já que, infelizmente, a quantidade de manifestações respondidas em que os cidadãos respondem a pesquisa disponibilizada para avaliação dos serviços da ouvidoria não chega a 5,17% do total de 58 manifestações, ou seja, somente 03 (três) pesquisas de satisfação foram respondidas pelos usuários.

Isso aponta uma diminuição na adesão do cidadão a pesquisa de satisfação, enviada junto a cada manifestação respondida, mesmo o sistema enviando uma solicitação para que o cidadão responda a pesquisa de satisfação, com o objetivo de contribuir para a melhoria dos nossos serviços e uma maior fidelidade dos números em relação a este tema.

De acordo com a análise dos comentários e notas atribuídas pelos cidadãos, verificamos que o nível de expectativa não foi tão elevado como esperávamos, mas, acreditamos que o não atendimento das solicitações do Programas Mais Emprego continuaram mantendo os índices mais baixos, ou pelo fato das manifestações terem sido encaminhadas para o setor de negócio responsável para que a dúvida fosse tirada diretamente, ou até mesmo pelo tempo do retorno da resposta, já que se faz necessário o envolvimento de outros setores da SDE e até mesmo outros órgãos da administração na busca da solução dos problemas apontados, foram os fatores mais relevantes.

Diante disso, já tomamos algumas medidas visando à a melhoria do índice de satisfação, passando a responder todas as demandas em um prazo mais curto possível, sendo assim, buscamos sempre adequar nossos serviços a fim de realizar um serviço que resulte numa maior satisfação do cidadão.

6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Motivos das manifestações

As principais manifestações registradas em 2023 continuaram sendo basicamente Reclamações no total de 29 (vinte e nove) e Solicitações com 24 (vinte e quatro), a totalidade das reclamações se referiram ao Programa Mais Emprego, por conta do atraso em algumas das parcelas de pagamento do programa. As outras manifestações dizem respeito a denúncia 02 (duas) e sugestões 03 (três), onde todas foram devidamente tratadas, resolvidas e respondidas no tempo estipulado por lei.



Análise dos pontos recorrentes

Em 2023, nas manifestações encaminhadas à SDE pelos assuntos as mais recorrentes se referem ao pagamento do Programa Mais Emprego no que diz respeito ao pagamento em atraso das parcelas, onde através de reclamações ficou evidenciada a grande procura dos cidadãos por este tema, onde os mesmos não se furtam de expressar suas opiniões, exigir seus direitos e cobrar um serviço cada vez mais adequado.

Providências adotadas pelo órgão/entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Primeiramente, a ouvidoria avalia o conteúdo, e se necessário, faz a reclassificação do tipo de manifestação. Se o assunto for de responsabilidade de outro órgão, a ouvidoria faz um reencaminhamento.

Quando a ouvidoria recebe uma sugestão, realiza uma análise prévia, entra em contato com a área responsável pelo assunto e se posiciona sobre a possibilidade de implantar a requerida sugestão, caso faça parte dos dispositivos legais. Já um elogio que se refere a uma pessoa específica é encaminhado a ela e aos seus superiores, para que estes possam tomar conhecimento do bom trabalho que seu colaborador está realizando.

Quando as demandas se referem a reclamações ou solicitações, a ouvidoria, de pronto avalia, apura e oferece uma solução ao caso exposto, não podendo atender aquela demanda, por alguma previsão legal, informamos o motivo daquela demanda não ser atendida. Sempre primando pelo respeito e atenção por todas as formas de manifestação.

7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Com o objetivo de alcançar benefícios cada vez mais claros para o cidadão, a ouvidoria setorial da SDE trabalha de forma incansável para que as manifestações sejam acompanhadas em tempo real através da ferramenta Ceará Transparente, buscando aumentar a celeridade e a qualidade das respostas demandadas. Além disso, a Ouvidoria da SDE possui todos os seus processos mapeados e com os indicadores de desempenho sendo acompanhados.

Diante disso, podemos garantir que a SDE está sempre aberta ao cidadão buscando uma fiel e eficaz apuração e tratamento das manifestações, de acordo com a legislação vigente.

8. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Buscamos desenvolver nossas atividades visando uma qualidade dos serviços aos que procuram o nosso órgão de forma a produzir resultados satisfatórios e eficazes através de informações pela transparência ao cidadão, a Ouvidoria Setorial da SDE participou de forma



presencial e virtual de todos os encontros e reuniões relacionadas à área de controle social, reuniões da Ouvidoria e na construção de relatórios gerenciais, no ano de 2023.

Participação em todas as reuniões ordinárias da Rede de Ouvidoria no ano de 2023;

Participação de cinco capacitações na Escola de Gestão Pública – EGP.

9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

- Implantação da gestão por processos na Ouvidoria desde, onde foram contemplados os processos: Atendimento das manifestações da ouvidoria e sistemas SIC; Monitoramento das demandas da ouvidoria; Apuração de denúncia; Relatório anual da Ouvidoria e do SIC; Elaboração de Relatório Interno de Monitoramento das Demandas da Ouvidoria;
- Realização da gestão da rotina dos processos da Ouvidoria em quatro processos da Ouvidoria com o objetivo de melhoria contínua e melhor gestão dos resultados obtidos no trabalho desenvolvido junto ao cidadão;
- Contato por ligação ou outro meio disponível com cidadão para tratar pessoalmente as manifestações com um menor tempo possível e de forma humanizada;
- Visualização em tempo real das manifestações através da ferramenta Ceará Transparente, com o objetivo maior de melhorar ainda mais os prazos e a qualidade das respostas;
- Monitoramento junto às áreas envolvidas para tratamento das manifestações, na busca de uma maior eficácia das respostas, mantendo em 100% o índice de resolubilidade nos anos de 2022 e 2023;
- No ano de 2023 foi disponibilizada uma sala de reuniões exclusiva para os atendimentos presenciais da Ouvidoria setorial da SDE.

10. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Através dos principais pontos observados nas manifestações dos usuários, a SDE se coloca aberta para o aperfeiçoamento dos serviços de forma a chegar cada vez mais na satisfação dos cidadãos:

- Realizar capacitação dos colaboradores da SDE para que as respostas das manifestações sejam tratadas observando a qualidade, tempestividade e resolubilidade;
- Intensificar ações para fomentar a participação da sociedade e público que utiliza os serviços prestados pela SDE;
- Realizar pesquisa de satisfação para os colaboradores em relação ao ambiente de trabalho, buscando ouvir possíveis críticas e sugestões.



11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Encaminho à CGE este relatório, com determinação deste dirigente, de que todas as demandas sejam respondidas de forma rápida, clara e objetiva, com o intuito de que o cidadão fique plenamente satisfeito no atendimento de seu pleito, garantindo assim uma maior transparência das informações geradas por esta Secretaria. Atesto ter tomado conhecimento e indicado as providências adotadas para o atendimento das sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria da SDE.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Importante instrumento de controle social, este relatório se refere às atividades da Ouvidoria Setorial da SDE no período de janeiro a dezembro de 2023, sendo mais um instrumento técnico para fortalecer os serviços prestados por esta Ouvidoria, significando assim um reconhecimento legítimo do direito ao cidadão de expressar sua opinião, satisfação, insatisfação, buscando e oferecendo oportunidades de aprimoramento e melhorias nos setores públicos com transparência e responsabilidade.

Fortaleza, 02 de fevereiro de 2024

Suely Mota Lima Gonçalves

OUVIDORA SETORIAL

George Dantas Paiva

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA