



Ofício nº 102 /2020/SEXEC – GPI – CC

Fortaleza, 20 de fevereiro de 2020.

Ao Excelentíssimo Senhor:

Alúcio Barbosa de Carvalho Neto

Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

60.830-120 – Centro Administrativo Governador Virgílio Távora – Av. General Afonso Albuquerque Lima – Cambéba – Fortaleza – CE.

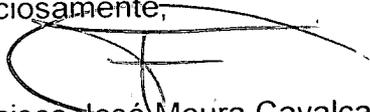
Assunto: Encaminha Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Setorial da Casa Civil, exercício 2019.

Senhor Secretário Chefe,

Com os nossos cordiais cumprimentos, e em atenção ao que dispõe o Decreto Estadual nº 30.474/2011 (arts. 8º e 9º), vimos à presença de Vossa Excelência proceder, em anexo, o envio do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Setorial da Casa Civil, referente ao período compreendido de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

Dispondo-nos para eventuais informações complementares, renovamos a Vossa Excelência protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,



Francisco José Moura Cavalcante

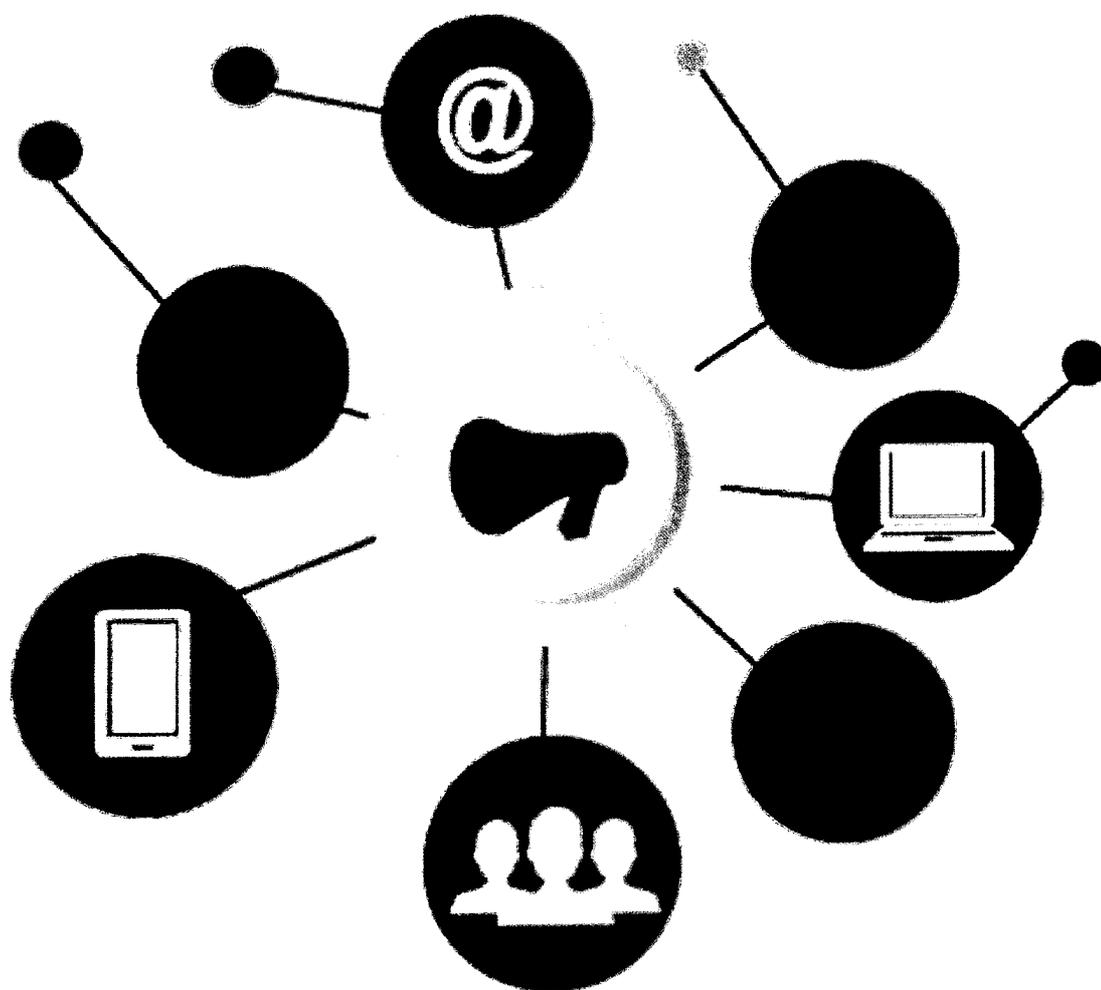
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna da Casa Civil

01964077/2020  
21 02 20

as 16.45

# Relatório de Gestão de OUVIDORIA

2019



**Direção Superior**

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CASA CIVIL

José Elcio Batista

**SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA**

Francisco José Moura Cavalcante

**ASSESSORA EXECUTIVA DE COMUNICAÇÃO, PUBLICIDADE E EVENTOS**

Carmem Silva de Castro Cavalcante

**Ouvidor**

Camila Moreira Rocha Rios – Titular

Joaquim Alexandrino Feitosa Gonçalves – Ouvidor Substituto

**Equipe Ouvidoria**

Cristiane Figueiredo Almeida Goes

Estefânia da Silva Pinho

Masor Costa Matos

Regulamentada pelo Decreto Estadual nº 30.938/2012, a Rede de Ouvidoria tem um papel relevante no processo de comunicação e aproximação entre o cidadão e a administração pública, principalmente quando aquele necessita expressar seu entendimento de postulação, de declaração (denúncia), de satisfação ou insatisfação em relação aos serviços que lhe são prestados pelo Governo do Estado.

A Rede é formada por órgãos (setoriais) pertencentes à Estrutura Administrativa do Poder Executivo do Estado do Ceará e tem a coordenação da ilustrada Controladoria e Ouvidoria do Estado – CGE. Dentre as setoriais, destaca-se a CASA CIVIL, cujas competências encontram-se dispostas na Lei Estadual Nº 14.868, de 25 de janeiro de 2011 e Decreto nº. 30.800, de 30 de dezembro de 2011, e tem como missão ***“prestar Assessoria Superior ao Governador do Estado e colaborar para que as ações do Governo sejam implementadas e conhecidas pelos cidadãos, contribuindo para a otimização da gestão estadual e a melhoria da qualidade dos serviços ofertados ao cidadão”***.

Destaca-se, na oportunidade, que o Poder Executivo Estadual passou no final do exercício de 2018 através da **Lei Nº 16.710/2018**, publicada no Diário Oficial do Estado – DOE de 27/12/2018, por uma reestruturação administrativa na qual incorporou por vinculação o então Gabinete do Governador, Vice Governadoria e Casa Militar, portando ampliando o seu raio de atribuições e competências. Vale ressaltar que em 2019, a Lei 16.863, de 15 de abril, dentre outras, altera a Lei número 16.710, de 21 de dezembro de 2018, excluindo a Vice Governadoria de sua estrutura.

Dentre os canais facilitadores de atendimento e comunicação entre o cidadão e a ouvidoria, encontramos: **Telefone:155** (ligação gratuita), **Site: [www.ceartransparente.ce.gov.br](http://www.ceartransparente.ce.gov.br)**; **Rede Sociais: [www.facebook.com/cgeceara](https://www.facebook.com/cgeceara)**,

**Twitter:** [twitter.com/cgeceara](https://twitter.com/cgeceara), **Facebook:** /CGECeara e **E-mail:** [ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br), por **Carta** ou **pessoalmente** nas sedes das setoriais. Ressalte-se que após estudo criterioso realizado pela CGE, o sistema **CEARÁ TRANSPARENTE** foi implementado em agosto de 2018, em substituição ao sistema **SOU**.

Por meio do Ceará Transparente as manifestações (solicitação de serviços, denúncias, reclamações, dúvidas, elogios, sugestões, críticas, opiniões, comentários, outros) do cidadão são recebidas e distribuídas à setorial competente, onde são devidamente tratadas e respondidas.

Por meio da ouvidoria, foi possível a Casa Civil obter informações, conhecer as principais demandas e necessidades dos cidadãos em relação aos serviços prestados, possibilitando-a à correção e o aperfeiçoamento de ações por ela implementadas e executadas durante o exercício.

Dentro desse contexto e no cumprimento dos Arts. 8º e 9º do Decreto Estadual Nº 30.474, de 29 de março de 2011, a setorial Casa Civil apresenta o seu **Relatório Anual** com um quadro geral do resultado de atuação das atividades por ela desenvolvidas e apresenta a resolução das demandas recebidas no período compreendido entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

Com efeito, o relatório será dividido em seções, abordando os seguintes temas: **Providências Quanto às Recomendações do Relatório de Gestão do Exercício Anterior, Análise das Manifestações de Ouvidoria do Período**, incluindo: Análise das Manifestações/Ouvidoria em Números (Meio de Entrada, Tipologia, Assuntos, Manifestações por Unidade, Resolutividade, Município, 7 Cearás, Tempo Médio de Resposta, Pesquisa de Satisfação), **Providências Quanto às Principais Manifestações do Período, Comprometimento com as Atividades da Rede de Ouvidorias, Ações e Projetos Inovadores Propostos, Boas Práticas, Atuação Junto à Gestão do Órgão/Entidade,**

Considerações Finais, Sugestões e Recomendações, Pronunciamento do Dirigente do Órgão/Entidade.

Todos os temas serão tratados em breves tópicos, discorrendo-se resumidamente as intenções, decisões e ações empreendidas pela setorial com o propósito de responder e atender a contento as demandas enviadas pelo cidadão. Assim, teremos uma visão geral do que restou realizado e dos esforços empreendidos pela ouvidoria no sentido de proporcionar maior aprimoramento e eficiência aos serviços de competência da instituição e de consolidação da gestão participativa com a administração superior e demais setores internos.



As duas recomendações apresentadas pela CGE no Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2018 foram em relação: – ***“a estrutura física inadequada da ouvidoria no que concerne à localização, acessibilidade, identificação visual e equipamentos (Recomendação 4)”***;

Nesse sentido temos a informar que atualmente a Ouvidoria dispõe de espaço físico próprio, localizado no térreo do Palácio da Abolição, onde encontra sediada a administração da Casa Civil. Vale ressaltar ainda que o setor dispõe de sala de reunião própria para atender o cidadão de forma presencial, bem como placas de sinalização na recepção e na porta, indicando a localização da Ouvidoria.

***(Recomendação 11): “Realizar o monitoramento das manifestações/mensagens oriundas da ferramenta Diagnóstico Cidadão, disponibilizando o acesso à ferramenta para a Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde e para a Coordenadoria de Ouvidoria da CGE, para análise e viabilidade de integração com a Plataforma Ceará Transparente”.***

Em relação a segunda recomendação, salutar é informar que a ouvidoria nunca deixou de acompanhar os sítios de interesse da setorial principalmente no que



se refere as informações de seu interesse. Pretende-se intensificar essa iniciativa considerando a sua importância para obtenção de dados e informações pertinentes à administração e ao cidadão usuário.

### 3.1 - Total de Manifestações do Período

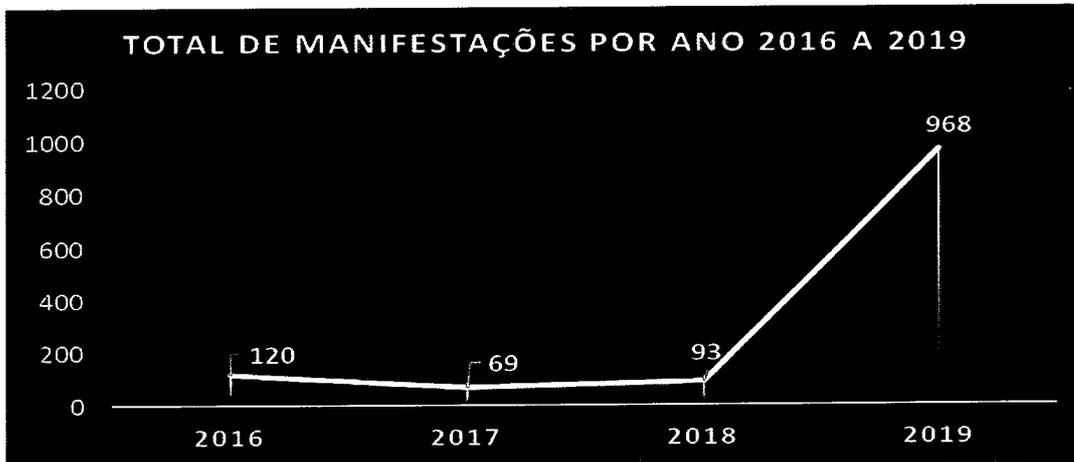
O relatório tem como referência os dados e indicadores registrados no CEARÁ TRANSPARENTE – novo sistema de ouvidoria administrado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE relativamente ao período de 01 de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019. Assim, totalizam 968 manifestações pela setorial Casa Civil onde se observa um acréscimo de 941% em relação ao mesmo período de 2018.

Os dados constantes do quadro demonstrativo e dos gráficos abaixo permitem verificar que a demanda pelos serviços da setorial foi exponencial em 2019.

[REDACTED]	
[REDACTED]	[REDACTED]
2016	120
2017	69
2018	93
2019	968

TOTAL

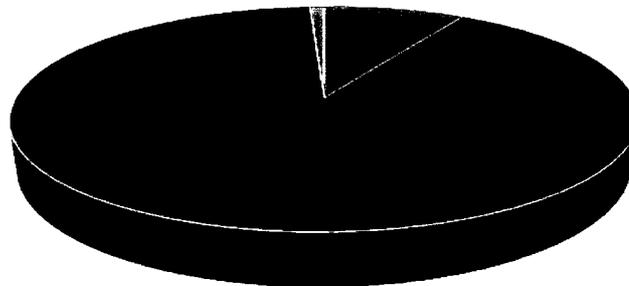
**Gráfico 01**



**Gráfico 02**

**Total de manifestações / variação**

**941%**

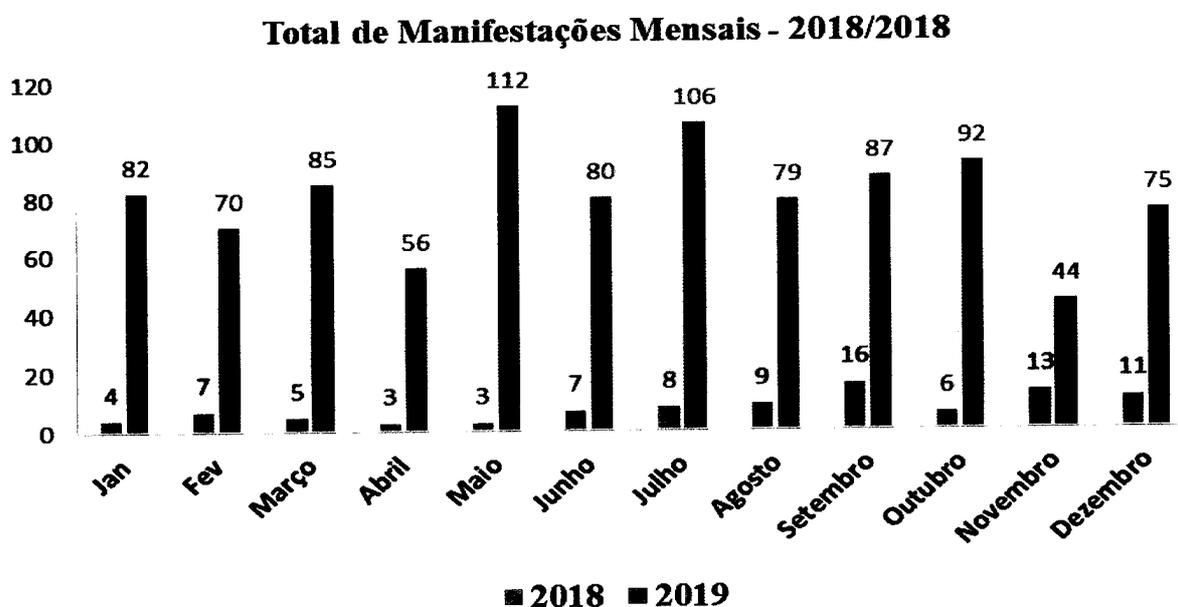


■ 2018 ■ 2019 □ Variação

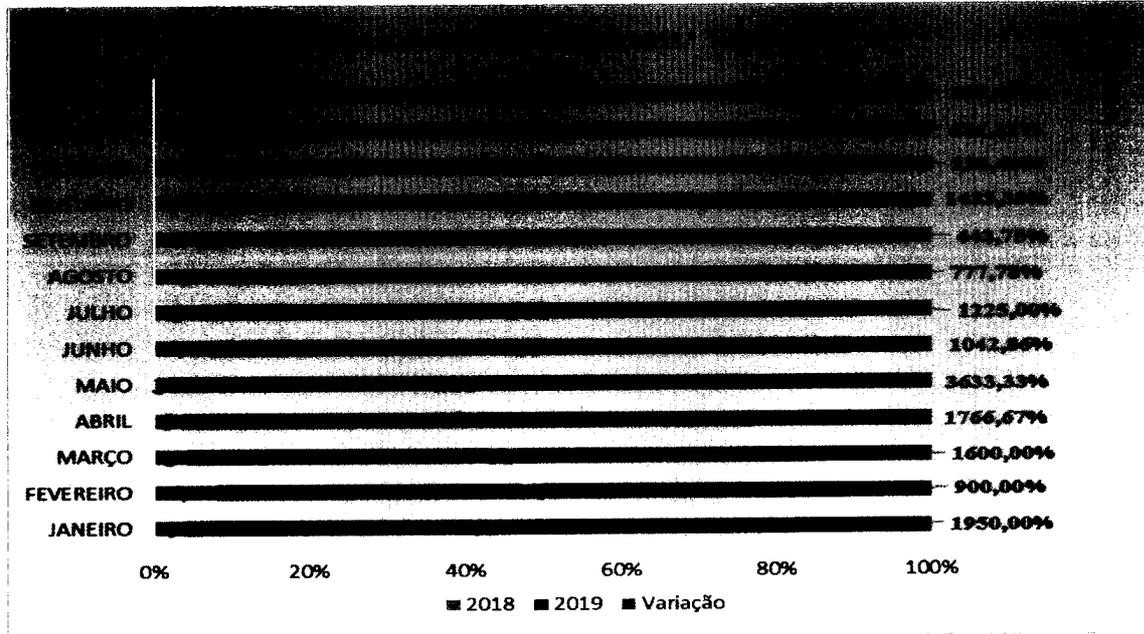
### Manifestações Mensais 2018 -2019

Ano	Jan	Fev	Março	Abril	Mai	Jun	Jul	Agos	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
2018	4	7	5	3	3	7	8	9	16	6	13	11
2019	82	70	85	56	112	80	106	79	87	92	44	75

Gráfico 03



**Gráfico04**



Para o registro das demandas recebidas pela setorial Casa Civil, considera-se a mesma tipologia de manifestação (elogio, denúncia, solicitação de informação, reclamação, sugestão, crítica, denúncia, entre outros) adotada pela Ouvidoria Geral do Estado – CGE. Observa-se que no mês de maio foi apontado o maior número de manifestações (112) do ano de 2019. Em seguida, destaque para o mês de julho com 106 manifestações.

O mês que apresentou menor número de manifestação foi novembro, com apenas 44 registros. Observa-se ainda uma considerável queda se comparado ao mês de outubro.

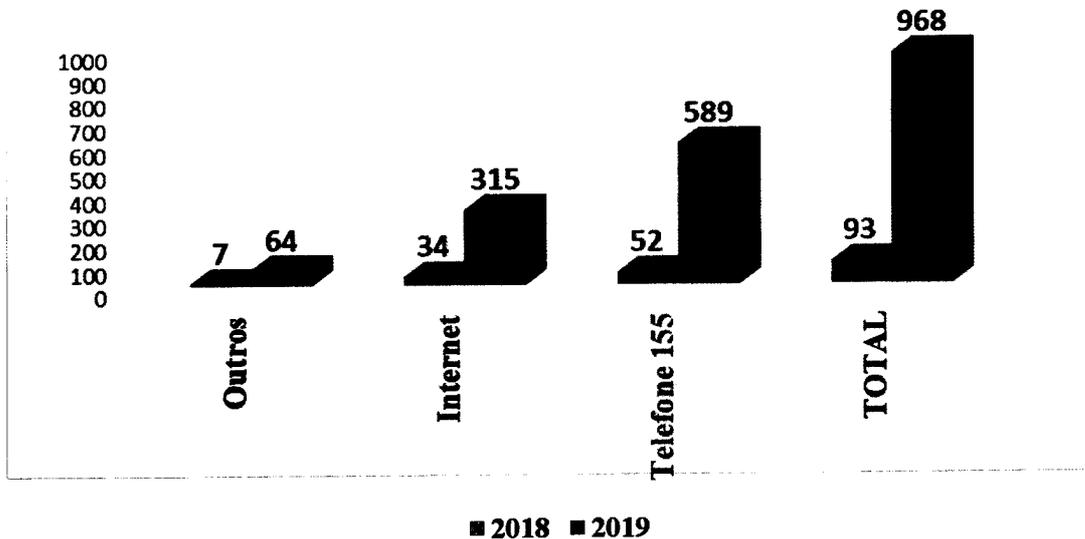
Observa-se que no mês de maio foi apontado o maior número de manifestações do ano de 2019. Em seguida, destaque para o mês de julho com 106 manifestações. O mês que apresentou menor número de manifestação foi novembro, com apenas 44 registros. Observa-se ainda uma considerável queda se comparado ao mês de outubro.

### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

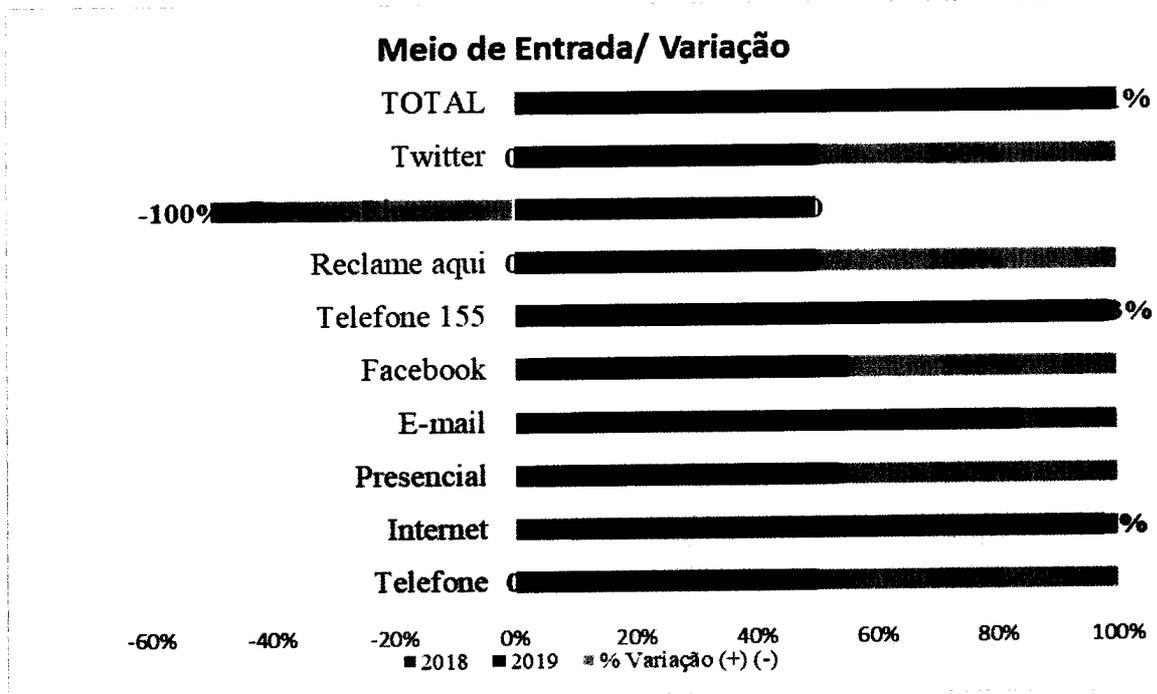
Telefone 155	52	589	1.033%
Internet	34	315	826%
Presencial	1	14	1.300%
Telefone	0	4	400%
E-mail	4	32	700%
Facebook	1	10	900%
Reclame Aqui	0	2	200%
Twitter	0	2	200%
Governo Itinerante	1	0	- 100%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>968</b>	<b>941%</b>

**Gráfico 05**

**Meio de Entrada 2018/2019**



**Gráfico06**



O meio de acesso mais recorrente em 2019 continua sendo o TELEFONE 155 com 589 chamadas e logo após vem a INTERNET com 315 registros. Podemos observar que houve um aumento de percentual em 1.033% das manifestações realizadas por telefone 155, enquanto o percentual utilizado pela a Internet foi de 826%. Ressalte-se que os meios de entrada: telefone, presencial, e-mail, facebook, reclame aqui, Governo Itinerante e Twitter são mostrados na tabela como ‘**outros**’, levando em consideração que se trata de valores pouco relevantes, ficando o gráfico sem visibilidade numérica.

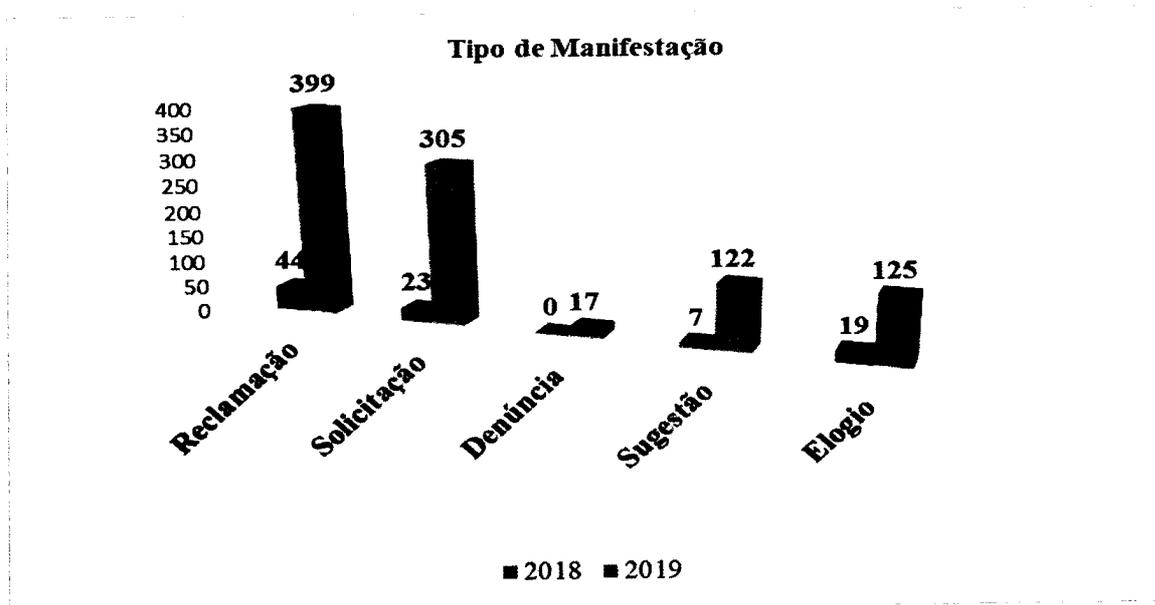
Comparando 2019 com 2018, houve um acréscimo considerável na utilização dos meios de entradas do sistema. Vale ressaltar que esses atendimentos se encontram lançados e documentados no sistema CEARÁ TRANSPARENTE para efeito de conhecimento e pesquisa por parte do usuário interno e externo interessado.

### 3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

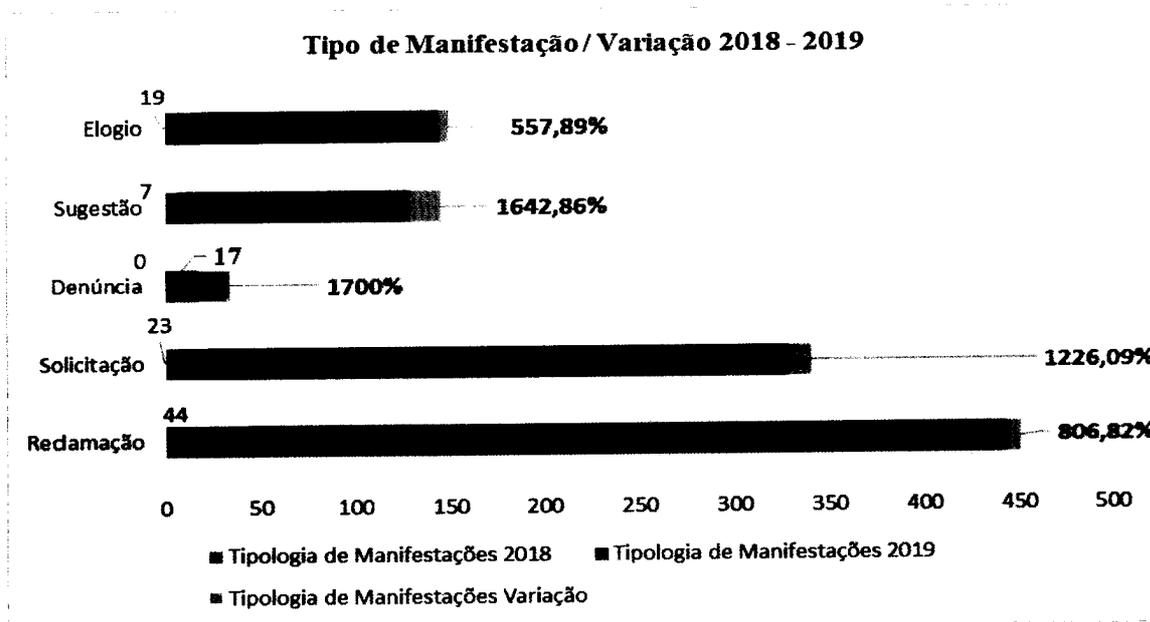
Com base nos dados contidos no relatório por Tipo de Manifestação disponíveis no Ceará Transparente, vê-se que no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019 a reclamação foi o tipo mais demandado, com 399 demandas. Em seguida aparecem: solicitação 305, elogio 125, sugestão 122 e denúncia 17.

Tipo de Manifestação	2018	2019	Total
Reclamação	44	399	806,82%
Solicitação	23	305	1.226,09
Denúncia	0	17	1.700%
Sugestão	7	122	1.642,86%
Elogio	19	125	557,89%

**Gráfico 07**



**Gráfico 08**



### 3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tipo de Manifestação	Assunto	Quantidade
Reclamação	1. ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	47
	2. ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	15
	3. CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	15
	4. DIÁRIO OFICIAL (DOE)	08
	5. INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	11
	6. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	20
	7. INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	82
	8. MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	28
	9. PROGRAMAS E PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO	57
	10. TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	43
Solicitação	1. TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	48
	2. APOIO ÀS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA SOCIEDADE CIVIL	09
	3. APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	15
	4. AUDIÊNCIA COM O GOVERNADOR	16
	5. CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	19
	6. INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	08
	7. MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	29
	8. ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS	14

	ÓRGÃOS PÚBLICOS	
	9. PROGRAMAS E PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO	49
	10. TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	40
Sugestão	1. ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	43
	2. MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	11
	3. ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	09
	4. PROGRAMAS E PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO	20
Denúncia	1. ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	02
	2. APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	02
	3. CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	07
Elogios	1. ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO	83
	2. ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	15
	3. ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	16

O sistema de ouvidoria Ceará Transparente permite ao cidadão e a sociedade em geral buscar várias formas de postulação, de avaliação e de controle público sobre a gestão e a administração do Estado. É um instrumento facilitador que faz com que qualquer cidadão, pessoa física e/ou jurídica, possa se manifestar e receber informações sobre agentes, entidades e órgãos públicos pertencentes a estrutura Administrativa do Poder Executivo Estadual sem a necessidade de apresentar um motivo. A setorial Casa Civil, consoante as manifestações classificadas e tipificadas no sistema Ceará Transparente, acolheu pedidos de reclamação, solicitação, denúncia, sugestão e elogio.

Do total de **968** manifestações registradas, as mais relevantes foram classificadas dentro dos seguintes assuntos: **reclamação** (acordo de cooperação/parcerias institucionais, atraso/falta de pagamento de pessoal, conduta inadequada de servidor/colaborador, diário oficial, insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, melhorias na segurança pública, programas e projetos do Governo do Estado e tramitação de processo administrativo); **Solicitações** (tramitação de processo administrativo, apoio as atividades desenvolvidas pela sociedade civil, apuração e procedimentos sobre crimes diversos, audiências com o Governador, concurso público/seleção, informação sobre legislação estadual, melhorias na segurança pública, orientação sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos, programas e projetos do Governo

do Estado, tramitação de processo administrativo); **Sugestões** (acordo de cooperação/parceria institucionais, melhoria na segurança pública, orientação sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos e programas e projetos do Governo do Estado); **Denúncias**: acordo de cooperação/parceria institucionais, apuração e procedimentos sobre crimes diversos, conduta inadequada de servidor/colaborador); e, por fim, **Elogios** (Elogio ao Governador do Estado, Elogio ao servidor público/colaborador e elogio aos serviços prestados pelo órgão).

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

Os dados no quadro abaixo demonstram os assuntos e sub-assuntos mais demandados pelos usuários. São documentados no sistema de controle e registro de pedidos do programa Ceará Transparente, com o intuito de gerar um número de protocolo de atendimento para conhecimento da gestão. Por outro lado, informamos que os sub-assuntos deixam de ser classificados por não constarem no Sistema Ceará Transparente.

Tipos	Assuntos	Total	Percentage m
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	Sem Subassunto	141	14,57%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	ORIENTAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS POLICIAIS	38	3,92%
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	BENEFÍCIOS DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO (ALIMENTAÇÃO E TRANSPORTE)	14	1,45%
AUDIÊNCIA COM O GOVERNADOR	Sem Subassunto	16	1,65%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	19	1,96%

APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	ORIENTAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS POLICIAIS	17	1,76%
ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO	Sem Subassunto	86	8,88%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	Sem Subassunto	16	1,65%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	SATISFAÇÃO	14	1,45%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	INSUFICIÊNCIA DE PESSOAL	18	1,86%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	FORMALIDADES E BUROCRACIAS	13	1,34%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	Sem Subassunto	11	1,14%
MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	EFETIVO DE POLICIAL	44	4,55%
PROGRAMAS E PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO	INVESTIMENTO	80	8,26%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	49	5,06%
PROGRAMAS E PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO	MELHORIAS NAS AÇÕES GOVERNAMENTAIS	33	3,41%

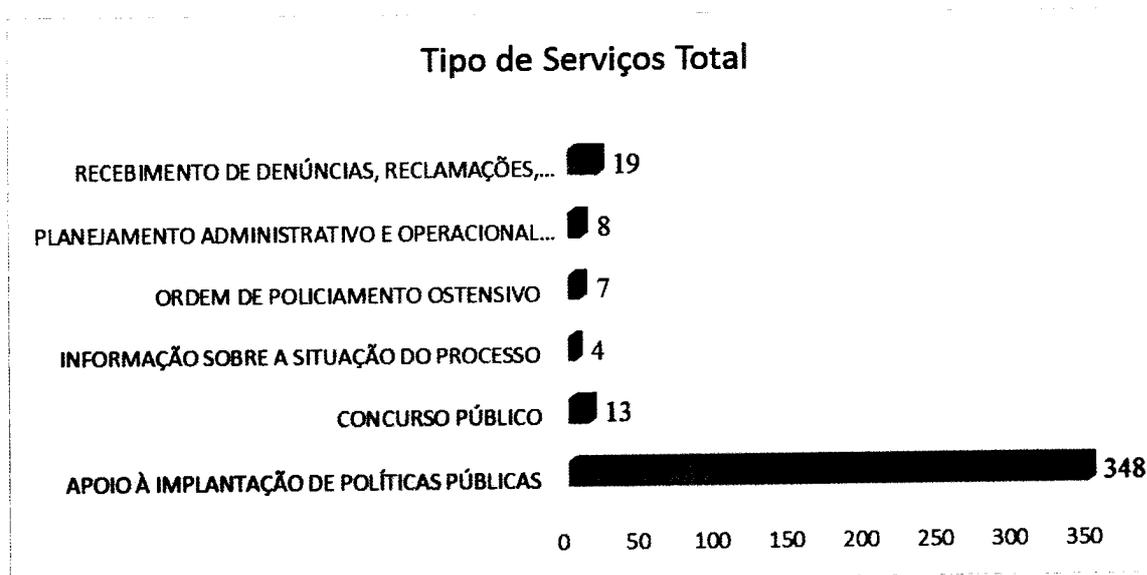
#### 4 – Manifestações por Tipo de Serviços

O assunto **Apoio à Implantação de Políticas Públicas** vem com bastante destaque nesse relatório. Nesse sentido pode-se perceber a crescente transversalidade das políticas públicas nas atividades, programas e projetos do Governo do Estado. Cresce assim também a participação cidadã na Ouvidoria.

[REDACTED]	
Tipos	Total
APOIO À IMPLANTAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS	348
CONCURSO PÚBLICO	13
INFORMAÇÃO SOBRE A SITUAÇÃO DO PROCESSO	4
ORDEM DE POLICIAMENTO OSTENSIVO	7

PLANEJAMENTO ADMINISTRATIVO E OPERACIONAL DO POLICIAMENTO OSTENSIVO GERAL	8
RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS.	19

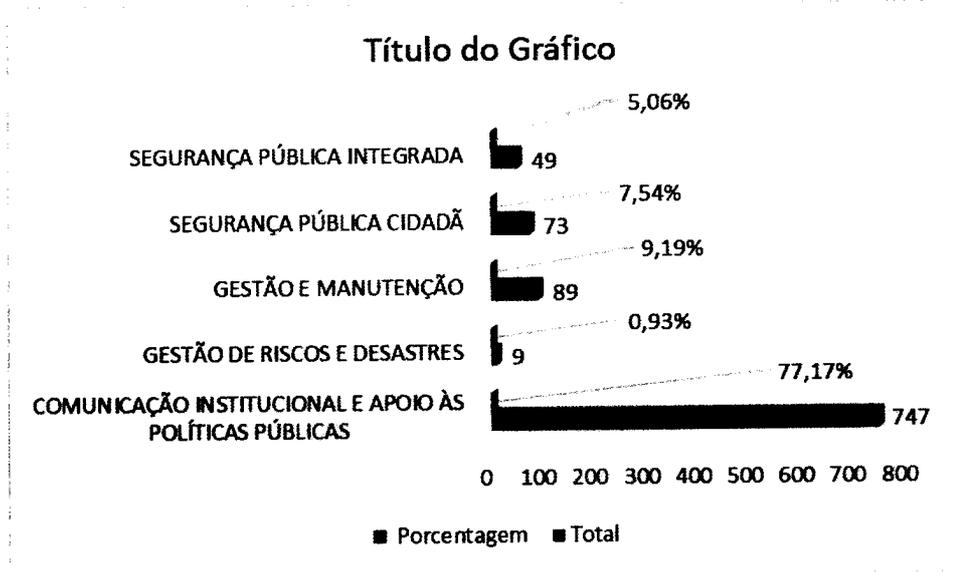
**Gráfico 09**



### 3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Programas	Total	Porcentagem
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL E APOIO ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS	747	77,17%
GESTÃO DE RISCOS E DESASTRES	9	0,93%
GESTÃO E MANUTENÇÃO	89	9,19%
SEGURANÇA PÚBLICA CIDADÃ	73	7,54%
SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA	49	5,06%
SEM CLASSIFICAÇÃO NO SISTEMA	1	0,10%

**Gráfico 10**



Desde a mudança do Sistema e por orientação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, a maioria das manifestações foram classificadas no Programa Comunicação Institucional e Apoio às Políticas Públicas.

Indaga-se à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, se a classificação permanecerá a mesma em relação à Casa Civil no ano de 2020. Apesar de que, ressalta-se, que em 2020 a setorial de Controle Interno e Ouvidoria irá trabalhar na melhoria na classificação das manifestações.

### 3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Unidades	Total
ASSESSORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	1
ASSESSORIA ESPECIAL DO GOVERNADOR	1

CASA MILITAR	1
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRO	1
COORDENADORIA DE ATOS E PUBLICAÇÃO OFICIAIS	1
GABINETE DO SECRETÁRIO	4
OUVIDORIA	956
SECRETARIA EXECUTIVA	1
SECRETARIO DE ESTADO CHEFE DA CASA CIVIL	1
SEM CLASSIFICAÇÃO NO SISTEMA CEARÁ TRANSPARENTE	1

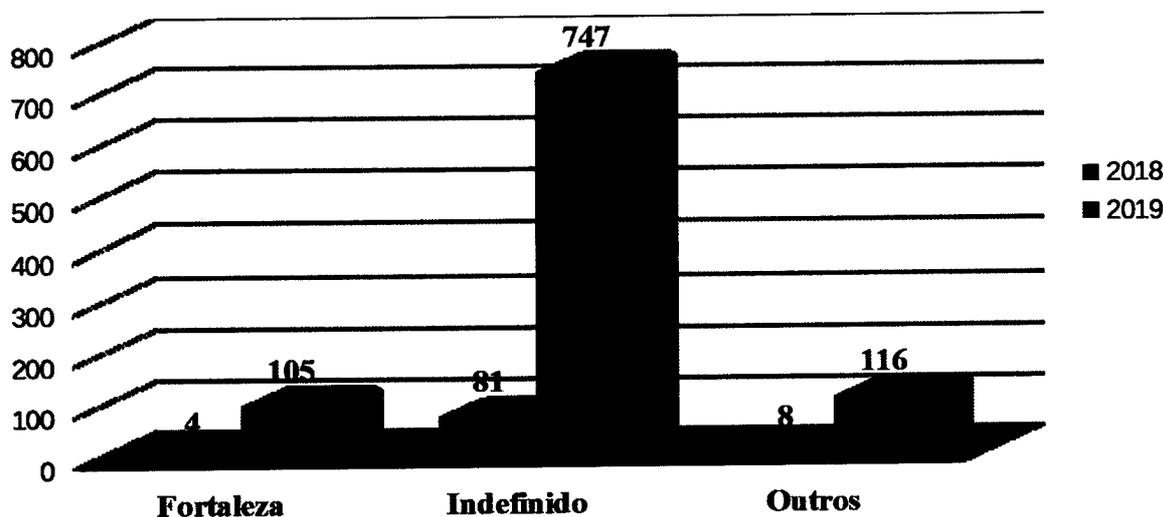
As demandas da Ouvidoria de assunto bastante relevantes são levadas as áreas internas, bem como a gestão superior para análise. Muitas vezes, pela urgência na resposta a maioria delas são tratadas via telefone ou presencial junto aos responsáveis pelos assuntos demandados.

### 3.7 – Manifestações por Município

Municípios	2018	2019
Fortaleza	4	105
Indefinido	81	747
Outros	8	116

**Gráfico**

**Municípios<sup>11</sup>**



Em 2019, o cidadão/usuário utilizou o Ceará Transparente sem definir o município de origem da sua demanda, do seu domicílio e/ou da sua residência. O Indefinido predominou com 747 manifestações. Em seguida vem Fortaleza com 105 manifestações registradas na Casa Civil. Marabá (11), Limoeiro do Norte (8), Maracanaú (7), Redenção (4), Crato(4), Maranguape(4), Pentecoste(3), São Benedito(2), São Gonçalo do Amarante(2), Camocim(2), Canindé(2).

Os demais aparecem com apenas 1 demanda. Vê-se do exposto e dos indicadores que o interior começa a emergir em busca da ouvidoria na satisfação e participação dos assuntos administrativos do Estado. Comparando com o exercício de 2018, quando o município (não informado) contabilizou 81 demandas, em 2019 houve um aumento bastante considerável das manifestações. Além do Portal da Transparência do Poder Executivo (Transparência Ativa), produzido no site [www.ceara.gov.br](http://www.ceara.gov.br), é necessário que o Poder Executivo ofereça às Regiões Administrativas do Estado, à população interiorana, campanha institucional de divulgação da ouvidoria. Vemos que os

municípios menos desenvolvidos e distantes da sede do governo (Fortaleza) participam muito pouco desse processo de participação rápida e efetiva, o que não acontece como os municípios mais desenvolvidos.

#### 4.1 Resolutividade das Manifestações

Através dos dados abaixo, é possível demonstrar a resolutividade do feedback ao cidadão após o registro da manifestação no sistema Ceará Transparente. (A Casa Militar e VICEGOV passaram a ter sua própria estrutura em 2019).

Também se observa que 14 manifestações foram respondidas fora do prazo. E ainda restaram pendentes para respostas no exercício de 2020. Essas razões impossibilitaram a ouvidoria de cumprir o prazo quinzenal previsto no Decreto Estadual nº. 30.474/2011 para as respostas. Os dados se referem ao *feedback* apresentado ao cidadão, com resolutividade de 99,17%.

Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	65	963
Manifestações Respondidas fora do Prazo	14	5
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0

Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	14	0
Total	93	968

Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	69,89%	99,17%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	15,05%	0,52%

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

Após reunir os gestores das áreas internas da Casa Civil em oficinas e explicar a importância da Ouvidoria para o órgão, as respostas das manifestações passaram a ter uma resolubilidade maior. Visto que os órgãos passaram a dar informações técnicas com mais agilidade. O que não acontecia antes. Há alguns anos atrás, notava-se um certo desinteresse quando o assunto era demanda de Ouvidoria. Porém, ainda não é satisfatória o uso da ferramenta Ceará Transparente nesse processo, portanto as respostas presenciais ou via telefone (ramal) são prontamente atendidas. Atualmente, as demandas mais recorrentes são imediatamente encaminhadas para as áreas competentes e devidamente respondidas

#### 4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

[REDACTED]	
Tempo Médio de Resposta 2018	27
Tempo Médio de Resposta 2019	3,92

A setorial Casa Civil trabalha de modo a responder todas as demandas recebidas, salvo em caso de duplicidade da manifestação ou vazia. A resposta do gestor responsável pela subunidade correspondente à demanda, assim como o feedback ao cidadão, tem que ser concluída no prazo de 15 dias, podendo ser prorrogado ainda por mais 10 dias nos termos da legislação vigente.

A prorrogação varia de acordo com a complexidade e o número de agentes internos e externos envolvidos. O tempo médio da resposta da ouvidoria é calculada em dias úteis, entre a data de recebimento da demanda e a data de resposta final da setorial ao demandante. Em muitos casos o atendimento é concluído em menos de 48 horas, porém em outros é necessário um maior prazo para uma resposta eficaz e definitiva ao cidadão.

#### 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155. Vale ressaltar que um total de 85 cidadãos responderam essa pesquisa de satisfação, com os dados abaixo:

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,36
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,46
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,53
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,88
Média	4,31
Índice de Satisfação:	86,15

A média de satisfação do cidadão no ano de 2019 foi bastante satisfatória registrando 86,15. Considerando que a pontuação máxima é de 100. E a nota máxima para cada item analisado é 5. O Item D apontou uma nota 3,88 com a qualidade da resposta apresentada. A pontuação é boa, porém se compararmos com os outros itens (A, B e C) da pesquisa entendemos que podemos melhorar a qualidade das respostas no ano de 2020.

As principais manifestações do período foram evidenciadas e se encontram postas nos quadros demonstrativos do relatório. Todas foram respondidas e solucionadas sob a orientação dos setores internos, especialmente da gestão superior (SEXEC).

Os setores internos (superior, meio e fim) procuram a cada dia se qualificar e se atualizar para prestar um serviço eficaz, eficiente, seguro e com maior fluidez às pessoas interessadas.

Ressalta-se que o número de reclamação recebido pela setorial, originalmente não corresponde às suas atribuições, competências e serviços prestados, mas sim a outros órgãos, particularmente relacionados com a segurança, saúde, rodovias, edificações, água, etc. Muitas delas foram transferidas e compartilhadas com órgãos externos, principalmente com a

SSPDS, PM, SCIDADES, SESA dentre outros, em vista da pertinência e da relação da causa corresponder especificamente à atribuição e competência de cada uma.

Também vale observar que a maioria dessas reclamações foram demandadas **por um único usuário**, que, logo após receber o feedback da setorial e dos órgãos compartilhados/transferidos, **reincide** com o mesmo assunto anterior, mostrando insatisfação em relação à resposta. Poucos são os cidadãos recorrentes e insatisfeitos com as respostas da setorial. O **ELOGIO** (governador/dirigentes/colaboradores/ouvidoria) recebeu **125** (cento e vinte e cinco) manifestações, equivalente a **557,89%** das manifestações registradas.

Em busca de maior eficiência, a ouvidoria está diariamente buscando novos processos que possam facilitar o cidadão no atendimento de suas questões e demandas junto à Casa Civil. A parceria com a VICEGOV, SSPDS, PM e demais órgãos do Estado, foi bastante produtiva e serviu para contribuir para a otimização de procedimentos e respostas ao cidadão, quando envolviam assuntos de competência daquelas. A Controladoria e Ouvidoria Geral – CGE também participou ativamente e teve relevante papel na orientação, recomendação e solução das demandas quando consultada, ensejo que renovamos votos de agradecimentos.

A Ouvidoria vem ganhando cada vez mais importância e destaque dentro da Casa Civil, sendo inclusive assunto de pauta de alguns comitês executivos do órgão. A reincidência de manifestações do tipo solicitação, especificamente agilidade na tramitação de documentos, geraram melhorias e benefícios para as áreas internas, para o cidadão e para a Ouvidoria. Tanto benefícios financeiros para o Estado, como benefícios não-financeiros.

Podemos citar como exemplo de **benefício financeiro** a assinatura de alguns processos específicos, no qual estavam sub judice com datas já

Palácio da Abolição – Avenida Barão de Studart, 505 – Meireles – CEP 60120-000 - Fortaleza/CE -

[www.casacivil.ce.gov.br](http://www.casacivil.ce.gov.br)

vencidas sendo cobrado multas diária ao Governo do Estado. O processo se tratava de concursado aguardando nomeação. Nesse caso, a Ouvidoria solicitou o documento junto à gestão documental da Casa Civil, encaminhou a assessoria do Governador Camilo Santana e alertou sobre a multa. Dias depois, o processo foi devidamente assinado e os trâmites administrativos todos solucionados.

Já quanto ao **benefício não-financeiro** podemos atestar a seguinte melhoria: Com o aumento das demandas da Ouvidoria em 2019, e a recorrente manifestação no que se refere a agilidade de tramitação de documentos, levou a Gestão Documental a organizar melhor os documentos, além de fidelizar o processo de tramitação entre os setores da Casa Civil. Com isso notou-se também uma maior agilidade no despacho do processo até a assinatura final por parte do Governador. Nesse sentido, as respostas desse tipo de assunto passaram a ser positiva ao cidadão.



A setorial da Casa Civil esteve presente em todas as reuniões da rede de Ouvidoria do ano de 2019, bem como a todos os eventos aos quais está setorial foi devidamente convidada. Foram eles:

- Reunião de rede de Ouvidoria: 27/02/2019 - SPS
- Reunião de rede de Ouvidoria: 17/04/2019 - SEPLAG
- Reunião de rede de Ouvidoria: 27/06/2019 - CEGÀS
- Reunião de rede de Ouvidoria: 28/08/2019 - SEPLAG
- Reunião de rede de Ouvidoria: 23/10/2019 - SOP
- Reunião de rede de Ouvidoria: 18/12/2019 - ARCE
- XIII Encontro Estadual de Controle Interno: 29/11 – FIEC
- Fórum Permanente de Controle Interno:  
45ª EDIÇÃO - Sistema e-Parcerias: 19/11/2019



44ª EDIÇÃO - Atuação do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo  
Data: 13/11/2019 - Apresentação Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria.



A Ouvidoria e Controle Interno da Casa Civil juntamente com a Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento – CODIP, realizou na Casa Civil uma oficina para avaliação de riscos no processo de pagamento, no dia 21 de novembro. A metodologia de gestão de riscos, que envolve atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que se refere a riscos, foi aplicada em três grupos formados por técnicos e gestores representantes dos sub-processos de pagamento. A oficina foi dividida em três grupos:

- Da solicitação à autorização de pagamento
- Da solicitação de parcela à digitalização do arquivamento
- Do Pagamento à digitalização e arquivamento

A oficina teve por finalidade auxiliar na tomada de decisões com base nos resultados da análise de riscos, sobre quais riscos necessitam de tratamento e a prioridade para a implementação do tratamento.

Em algumas circunstâncias, a avaliação de riscos pode levar à decisão de se proceder a uma análise mais aprofundada ou de não se tratar o risco de nenhuma outra forma que não seja a manutenção dos controles existentes. Esta decisão será influenciada pela atitude perante o risco da organização e pelos critérios de risco que foram estabelecidos.



Em constante evolução, a ouvidoria passa por processos de construção, legitimação e regulamentação. Continua conquistando espaços, expandindo seu alcance e aprofundando suas relações com a sociedade. Como exemplo, podemos citar a **Rede Ouvir** que será implementada brevemente pelo Governo do Estado através de sua Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral – CGE, com o objetivo de trabalhar em parceria com todos os órgãos do poder público estadual e demais ouvidorias da rede, sempre levando em consideração que o cidadão que a procura está oferecendo uma oportunidade de aprimoramento da qualidade dos serviços públicos.

Acreditando nisso, a setorial Casa Civil sempre estará à disposição do cidadão, dos dirigentes e de todos demais servidores, para receber sugestões de melhorias em seu atendimento. As demandas sempre virão acompanhadas por um desejo de resolver a questão, por isso a setorial tem que estar preparada para oferecer as soluções que o demandante cidadão espera.

O recebimento de manifestações pela setorial, o seu tratamento e encaminhamento às áreas competentes da Casa Civil, bem como a busca em conjunto pela resolutividade das questões e demandas expressas, possibilitam o



envolvimento de todos os setores da Casa Civil na busca pela melhoria e o aperfeiçoamento dos serviços aqui prestados.

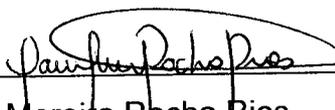
As informações aqui contidas estão dispostas de maneira objetiva e o detalhamento das mesmas pode ser obtido por meio de contato com o ouvidor (ou substituto), sistema Ceará Transparente, Portal da Transparência (transparência ativa), tudo contido no site governamental: [www.ceara.gov.br](http://www.ceara.gov.br).

Assim, e com o objetivo de melhorar e agilizar nosso atendimento, gostaríamos do continuado apoio, que nunca faltou, de todos os servidores da Casa Civil e da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE, os quais antecipadamente agradecemos com o nosso muito obrigado.



O cidadão ávido por solução de problemas pontuais, sejam estes administrativos e/ou serviços, busca a cada ano na ouvidoria um caminho seguro e eficaz a seguir, por ser esta uma instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e outros, relativos às políticas e aos serviços públicos. Percebe o cidadão que, por meio da ouvidoria, é possível obter a informação que está a buscar, essencial para o seu conhecimento.

A sugestão e recomendação da setorial é no sentido de que se promova campanhas institucionais acerca dos relevantes serviços prestados pela ouvidoria, alcançando as localidades mais afastadas do Estado, a fim de possibilitar a verdadeira cidadania para todos indistintamente.



---

Camila Moreira Rocha Rios  
Coordenadora da Controle Interno e Ouvidoria da Casa Civil



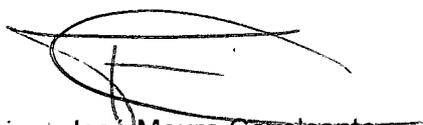
[REDACTED]

Havendo tomado conhecimento das informações apresentadas pelo presente relatório elaborado pela Ouvidoria da Casa Civil, atesto que a referida setorial recebeu durante o exercício de 2019 o total de 963 manifestações, que já foram, em sua totalidade, devidamente respondidas.

Assim sendo, ressaltamos que o conhecimento das informações processadas no sistema de ouvidoria CEARÁ TRANSPARENTE se fez de extrema importância para a Administração Pública, vez que permite a identificação de falhas, atecnias e inadequações na rotina administrativa, possibilitando que sejam sanadas de forma mais rápida, e, como consequência, tornando o serviço público mais eficiente, proporcionando a elevação do nível de satisfação dos cidadãos.

Não obstante isso, entendemos que um atendimento de forma eficaz é preciso, como assim é também o anseio do cidadão. Para isso, é importante que a setorial tenha os instrumentos necessários para qualificar o seu serviço e dinamizar os procedimentos relativos a todos que a ela recorrem.

Fortaleza, 20 de fevereiro de 2020.



Francisco José Moura Cavalcante  
**Secretário Executivo de Planejamento e Gestão da Casa Civil**



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado*

CGE-CE  
SEEXEC-PGI  
Processo  
VIPROC nº  
01964077/2020  
Fl.

FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO	
Nº do Processo no VIPROC: 01964077/2020	De: SEEXEC-PGI/ CGE
Interessado: CASA CIVIL	Para: COUVI/CGE
Assunto: OFÍCIO Nº102/2020/SEEXEC-PGI-CC - ENCAMINHA RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA CASA CIVIL EXERCÍCIO DE 2019.	Data do despacho: 26/02/2020
Senhora Coordenadora, 1. Encaminhamento de acordo com orientação do Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna, Paulo Roberto, para providências cabíveis.  Lívia Ferreira Auxiliar Técnica IV – SEEXEC-PGI/CGE	

À COUVI,

Para encaminhamento e consolidação ao Relatório de Gestão.  
Em 26/02/2020 Louise Maria