



RELATÓRIO DE GESTÃO

DA TRANSPARÊNCIA

2020



EXPEDIENTE

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CASA CIVIL

Francisco das Chagas Cipriano Vieira

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA DA CASA CIVIL

Francisco José Moura Cavalcante

SECRETÁRIA EXECUTIVA DA CASA CIVIL

Carmem Silva de Castro Cavalcante

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE ACOMPANHAMENTO DE PROJETOS ESPECIAIS

José Flávio Barbosa Jucá de Araújo

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E DE OUVIDORIA DA CASA

Camila Moreira Rocha Rios

RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC E OUVIDOR SUBSTITUTO

Joaquim Alexandrino Feitosa Gonçalves

COLABORADORES:

Cristiane Figueiredo Almeida Castro de Gois

Estefânia da Silva Pinho

Masor Costa Matos



APRESENTAÇÃO

I – INTRODUÇÃO

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. 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



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; Rede Sociais: www.facebook.com/cgeceara, Twitter: twitter.com/cgeceara, Facebook: [/CGECeara](https://www.facebook.com/CGECeara) e E-mail: 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 2020.

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, 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.

II – PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DA CGE

Todas as orientações foram devidamente seguidas no ano de 2020 dentro do planejamento das atividades da Casa Civil, de acordo com as exigências da CGE. Salvo a orientação 06, devido aos transtornos por conta da pandemia, onde os estagiários foram mandados para casa. Todavia, estes já estão, paulatinamente, sendo recontratados para retornar fisicamente ao ambiente de trabalho. A partir de então, para atender de forma positiva a orientação pendente, iremos implantar reuniões com os estagiários dos programas Primeiro Passo e Jovem Aprendiz sobre a temática Ouvidoria e sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), com abordagem de técnicas de atendimento para melhoria do serviço público e atendimento ao público, objetivando a formação de multiplicadores de “agentes da cidadania”.

Orientação 01 – Incluir os temas “Ouvidoria” e “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017)” no programa de palestras realizadas no âmbito dos órgãos e entidades, principalmente as que possuem uma agenda anual de palestras institucionais.

Orientação 02 – Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colher informações com vistas a melhoria do índice da qualidade da resposta fornecida ao cidadão.

Orientação 03 – Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias.

Orientação 04 - Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos, e acompanhar as providências adotadas e soluções



apresentadas para melhoria dos serviços junto às unidades competentes do órgão/entidade.

Orientação 05 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo, para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.

Orientação 06 - Realizar reuniões com os estagiários dos programas Primeiro Passo e Jovem Aprendiz sobre a temática Ouvidoria e sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), com abordagem de técnicas de atendimento para melhoria do serviço público e atendimento ao público, objetivando a formação de multiplicadores de “agentes da cidadania”.

Orientação 07 - Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário, em consonância com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

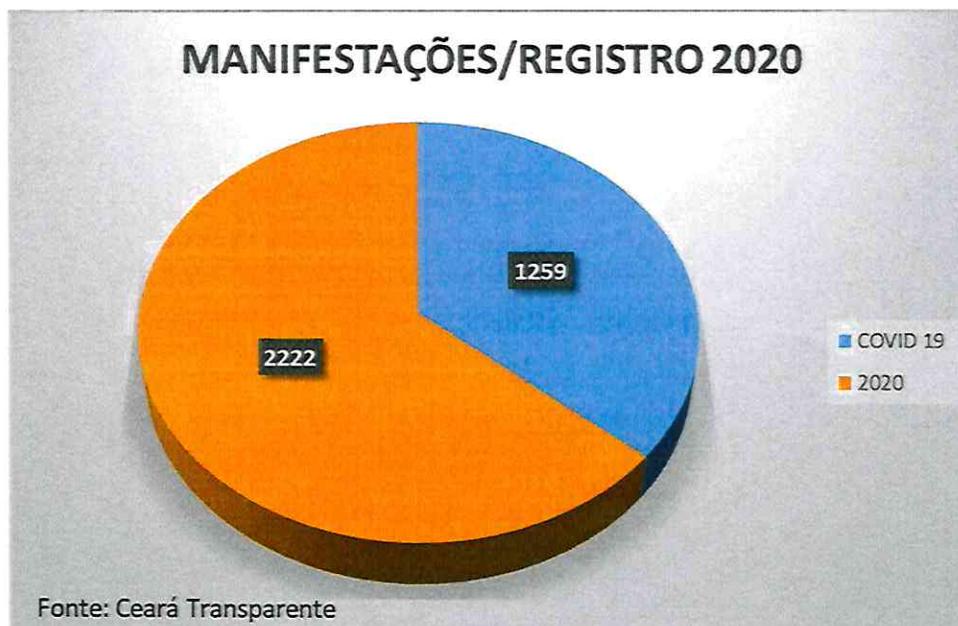
Recomendação - Instituir a Comissão de Ética Pública, em conformidade com o Decreto Estadual nº. 29.887/2009.

A comissão já foi instituída pela portaria CC 158/2020 de 29/07/2020 publicada no DOE de 20/08/2020. O regimento interno da comissão e o código de ética foram elaborados e estão aguardando assinatura do secretário para publicação desde 17/12/2020.

III – OUVIDORIA EM NÚMEROS

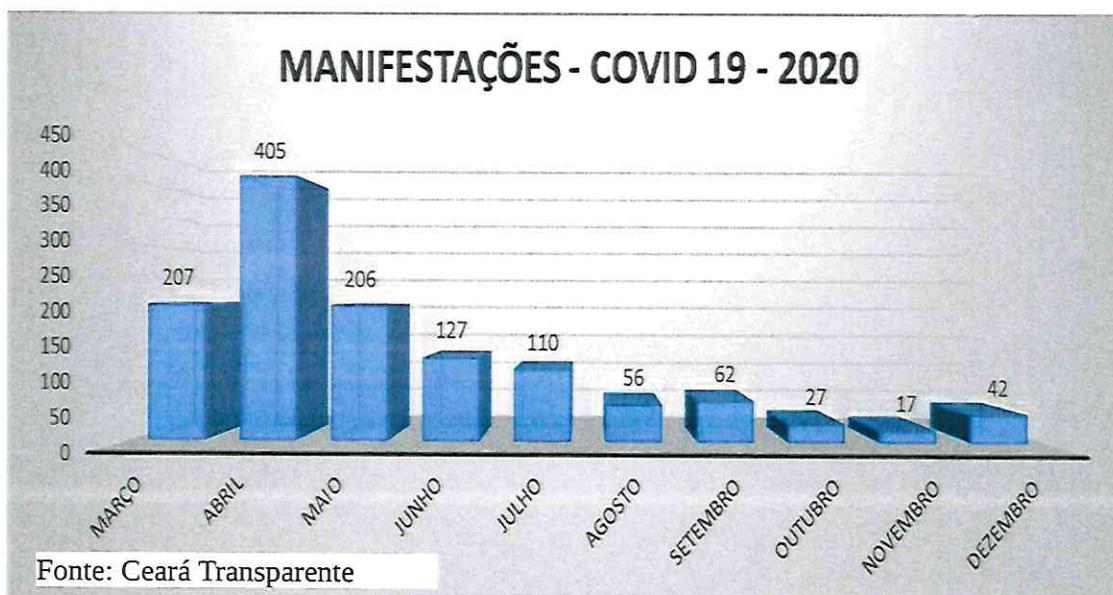
3.1 COVID 19

No ano de 2020, percebe-se um aumento considerável dos números das manifestações de Ouvidoria da Casa Civil totalizando em 2.222 manifestações. Dentre essas, 1259 são referentes ao assunto COVID 19.



3.1.2 Manifestação / mês COVID 19

Na ordem de verificação das manifestações registradas sobre o tema COVID, nota-se que o mês de abril evidenciou o maior número de demandas, totalizando em 405. Com o passar dos meses, verifica-se uma queda nas manifestações, sendo novembro o mês com o menor índice registrado.





3.1.3 Manifestação /Tipo / COVID 19

Nota-se que a reclamação foi reincidente com a maioria dos casos de manifestações no assunto COVID. Fato é que a excepcionalidade do cenário atual se revela inédita e, particularmente grave na história recente da humanidade. A pandemia do novo coronavírus tem proporções globais e repercute fortemente em todos os setores do país e do mundo.

Portanto vale ressaltar que, diariamente, medidas têm sido adotadas pelas autoridades públicas brasileiras, na tentativa de conter os avanços da Covid-19: leis, decretos legislativos, medidas provisórias e outros normativos buscam enfrentar essa situação de emergência em saúde pública, não sendo exclusividade do Governo Estadual do Ceará.

Nesse contexto, é indubitável que os efeitos dessa pandemia demonstram diversos impactos nos contratos administrativos das mais diversas naturezas, principalmente nos contratos de obras públicas, por diversos fatores, desde atrasos nos cronogramas até no encaminhamento das solicitações de aditamento de prorrogação.

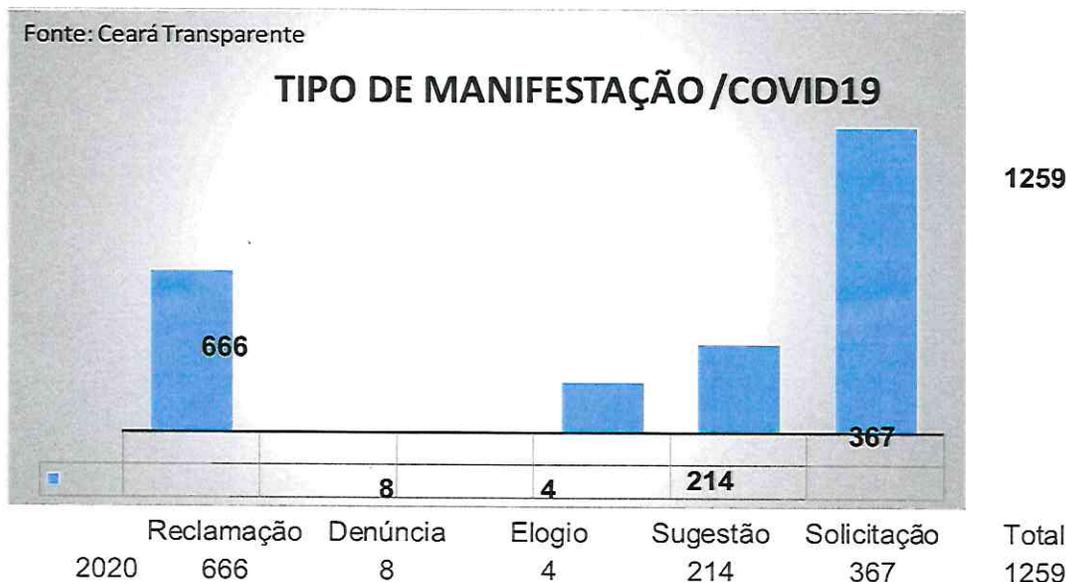
Ainda nesse cenário de excepcionalidade, a legislação vigente prevê a possibilidade de alterações das condições contratuais primárias, como por exemplo: a suspensão de contratos, a prorrogação de prazos com a fixação de novos cronogramas de execução, suspensão da realização de acréscimos, supressões contratuais, e, em último caso, a rescisão dos ajustes.

Todas as tratativas relacionadas à superação da crise e à continuidade dos contratos administrativos, portanto, devem ser justificadas, contextualizadas com o momento atual e registradas (ainda que em momento posterior ao originalmente previsto em lei e/ou em contrato).

Diante do atual contexto pandêmico e de restrições financeiras, o Governo do Estado do Ceará observando a necessidade de adequação dos cofres do Tesouro Estadual, e ainda considerando o impacto imediato e significativo no caixa do Estado do Ceará, decorrente da redução abrupta da atividade econômica e, por consequência, da arrecadação de tributos, resolveu instituir o Plano de



Contingenciamento de Gastos no âmbito do Poder Executivo do Estado do Ceará, instituindo a Resolução COGERF nº 07/2020, de 01 de abril de 2020, publicada no Diário Oficial do Estado do Ceará de 02 de abril de 2020, página 36.



3.1.4 Assuntos mais demandados COVID 19

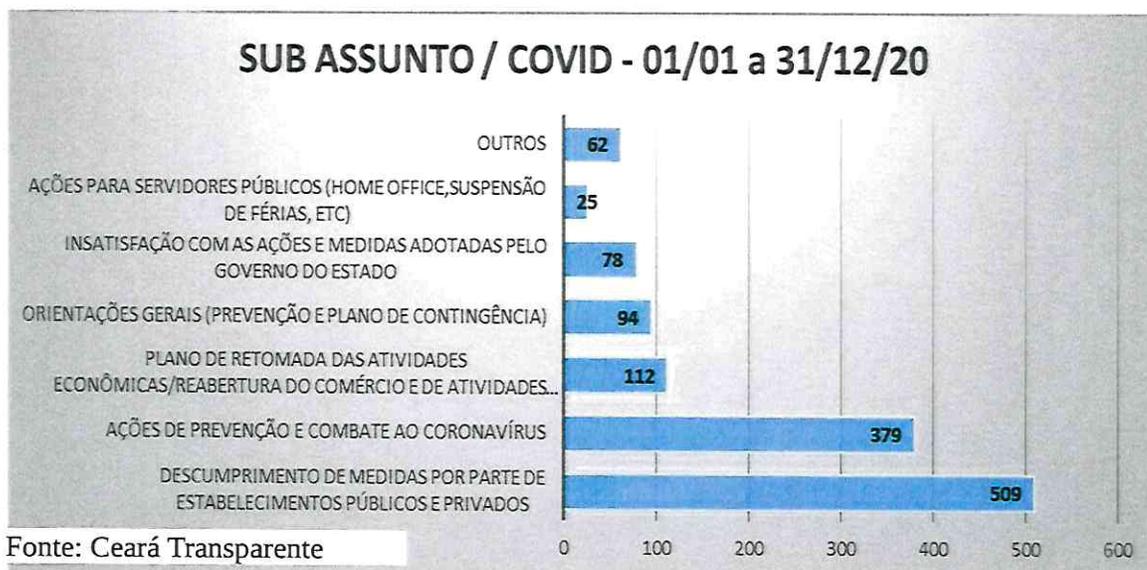
O descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privado se destacou com 509 manifestações. O Governo do Estado fez e continua fazendo todos os esforços para evitar a disseminação do coronavírus. Mas, infelizmente, nos deparamos com a falta de consciência da população, o que dificulta o trabalho tanto da Prefeitura, como do Estado. Portanto, as fiscalizações aumentaram nos últimos meses, principalmente em decorrência do crescimento do número de casos da doença em nosso Estado. Esse fato nos entristece e nos preocupa bastante.

Há recomendação do uso de máscaras de proteção, industriais ou caseiras, por quem, durante a pandemia, precisou sair de suas residências, principalmente quando estiverem em espaço e locais públicos, dentro de transporte coletivo ou em estabelecimentos em funcionamento.



Ressaltamos ainda que todos os descumprimentos aos decretos publicados no Diário Oficial do Estado, foram comunicados ao CIOPS através do telefone 190, bem com a Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS).

ASSUNTO MAIS DEMANDADOS COVID19	
SUB ASSUNTO	01/01 a 31/12/20
DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	509
AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	379
PLANO DE RETOMADA DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS/REABERTURA DO COMÉRCIO E DE ATIVIDADES DIVERSAS	112
ORIENTAÇÕES GERAIS (PREVENÇÃO E PLANO DE CONTINGÊNCIA)	94
INSATISFAÇÃO COM AS AÇÕES E MEDIDAS ADOTADAS PELO GOVERNO DO ESTADO	78
AÇÕES PARA SERVIDORES PÚBLICOS (HOME OFFICE, SUSPENSÃO DE FÉRIAS, ETC)	25
OUTROS	62
TOTAL	1259

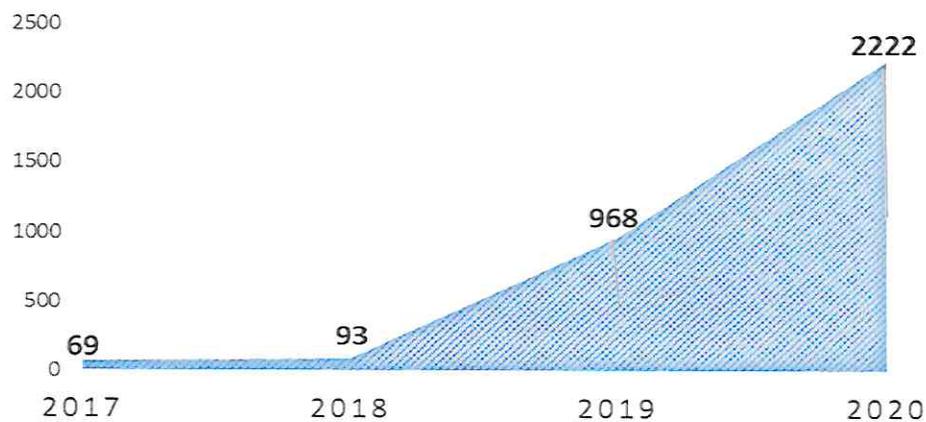


3.2 Total de Manifestações por Período

O relatório tem como referência os dados e indicadores registrados no CEARÁ TRANSPARENTE – sistema de ouvidoria administrado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE relativamente ao período de 01 de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020. Observa-se um aumento sequenciado das manifestações nos períodos de 2017 a 2020.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO 2017 A 2020	
ANO	TOTAL
2017	69
2018	93
2019	968
2020	2222

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO



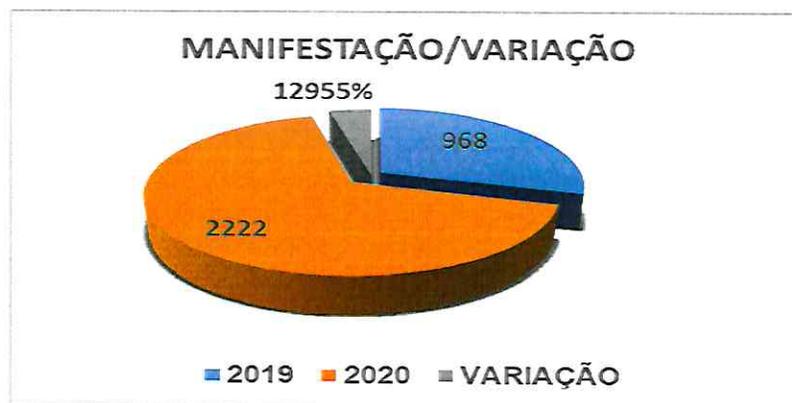
Fonte: Ceará Transparente

3.3 Total de Manifestações do Mês/Varição

Destaque considerável das manifestações em 2020, totalizando 2.222 pela setorial Casa Civil, onde se observa uma variação de 129,55% em relação ao mesmo período do ano passado. Esse aumento deve-se a pandemia do coronavírus que teve início em meados de março de 2020.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES /VARIAÇÃO		
2019	2020	Varição
968	2222	129,55%





Fonte: Ceará Transparente

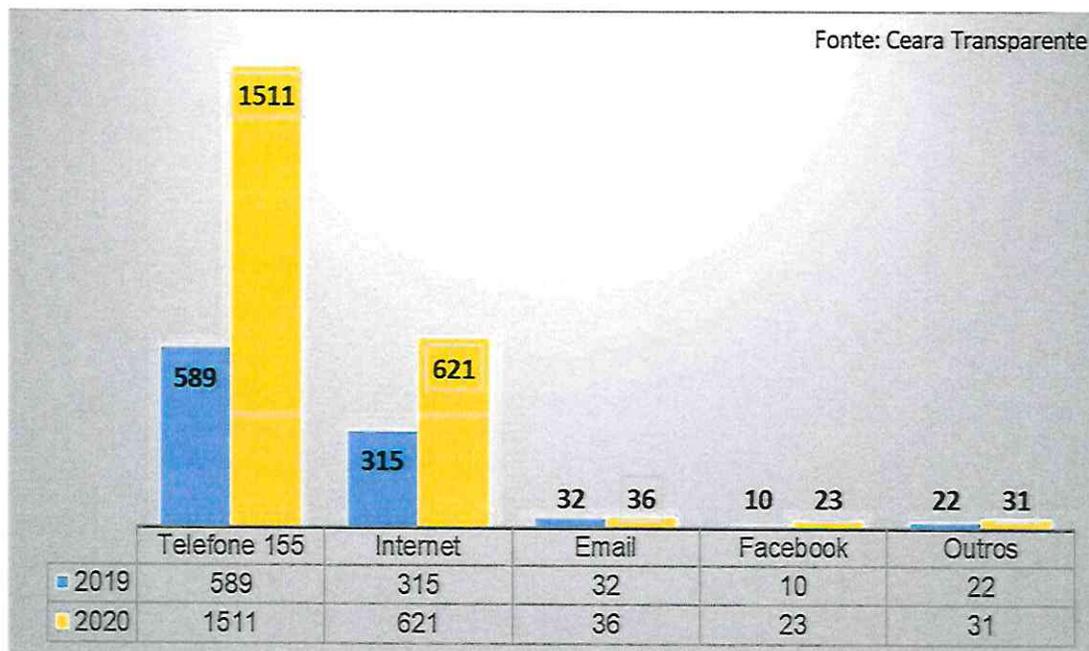
3.4 Total de Manifestações por Meio de Entrada

Os meios de entrada em 2020, também aumentaram consideravelmente. Isso mostra a maior participação do cidadão com a ouvidoria e com as questões da sociedade de forma geral. O meio de entrada mais usado em 2020 foi o telefone, através da Central 155. Em seguida, aparece a internet com 621 manifestações, quase o dobro de manifestações se comparado com o ano passado.

DESCRIÇÃO	2019	2020	VARIAÇÃO
TELEFONE	4	1	-300%
INTERNET	315	621	97,14%
PRESENCIAL	14	2	-87,71%
EMAIL	32	36	12,5%
FACEBOOK	10	23	130%
CARTA	0	1	100%
TELEFONE 155	589	1511	157%
RECLAME AQUI	02	1	-50%



INSTAGRAM	0	17	1700%
TWITTER	2	5	150%
CEARÁ APP	0	4	400%
TOTAL	968	2222	129,55%

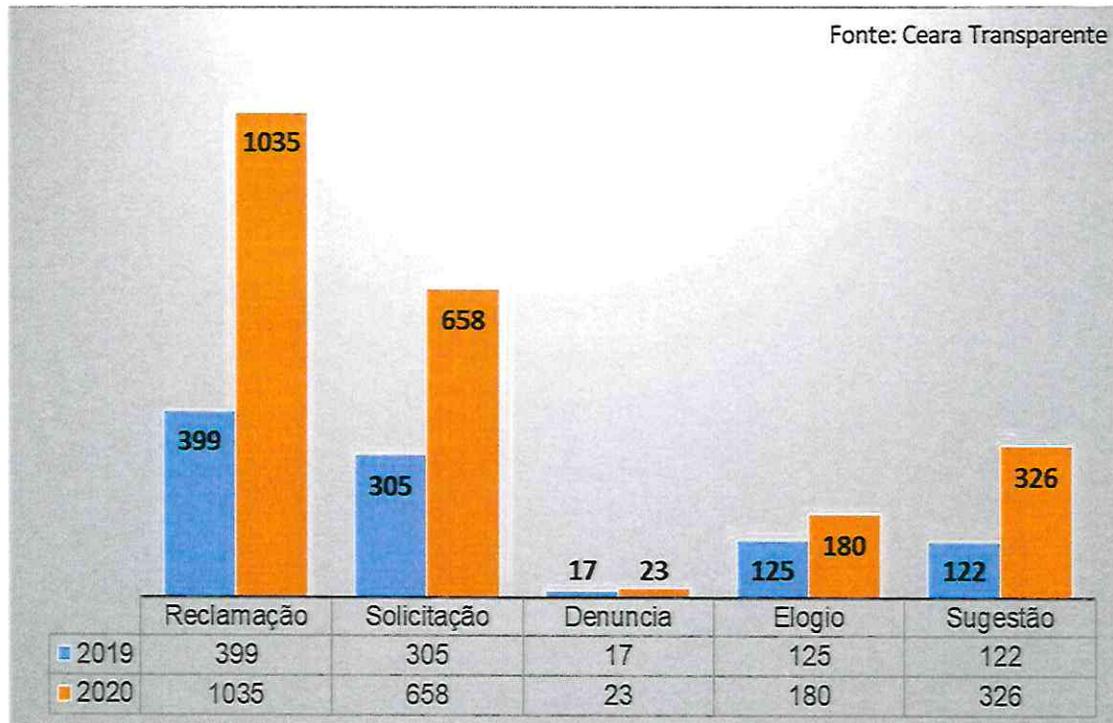


3.5 Total de Manifestações por Tipologia

Na tipologia, as reclamações aparecem como as mais frequentes. Em 2020, foram 1035 manifestações. Já em 2019 foram 305. Esse acréscimo também está relacionado com a pandemia (COVID19), visto as muitas decisões tomadas pelo Governador Camilo Santana através dos decretos de isolamento social com o objetivo de minimizar os efeitos da Covid-19 no Estado, obedecendo a critérios técnicos, sanitários e epidemiológicos.

Vale ressaltar que o plano responsável pelas atividades econômicas e comportamentais do Estado do Ceará foi elaborado pelo Grupo de Trabalho Estratégico, envolvendo o Poder Executivo, setor produtivo, sociedade civil e, como observadores, Ministério Público Federal, Ministério Público Estadual e Ministério Público do Trabalho.

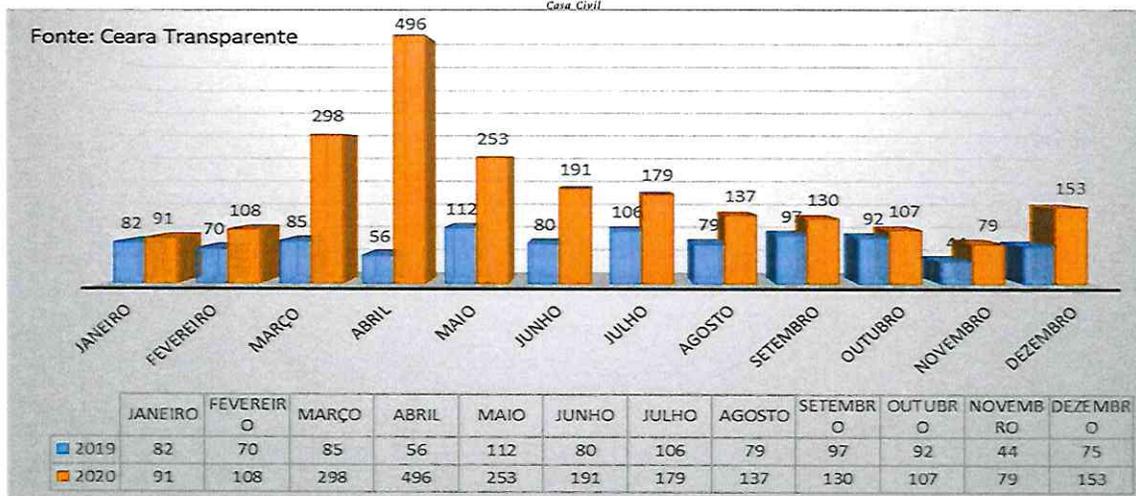
Em seguida aparecem as solicitações, também de forma crescente em relação ao mesmo período do ano anterior.



3.6 Total de Manifestações por Mês

Em 2020, o mês de abril disparou com o maior número de manifestações, se compararmos com o mesmo período do ano anterior. O menor índice ocorreu no mês de novembro com apenas 79 demandas. Já em 2019, maio se destaca com 112 e novembro também apresenta queda com apenas 44 demandas registradas no Ceará Transparente.





3.7 Total de Manifestações por Assunto (10 mais demandados)

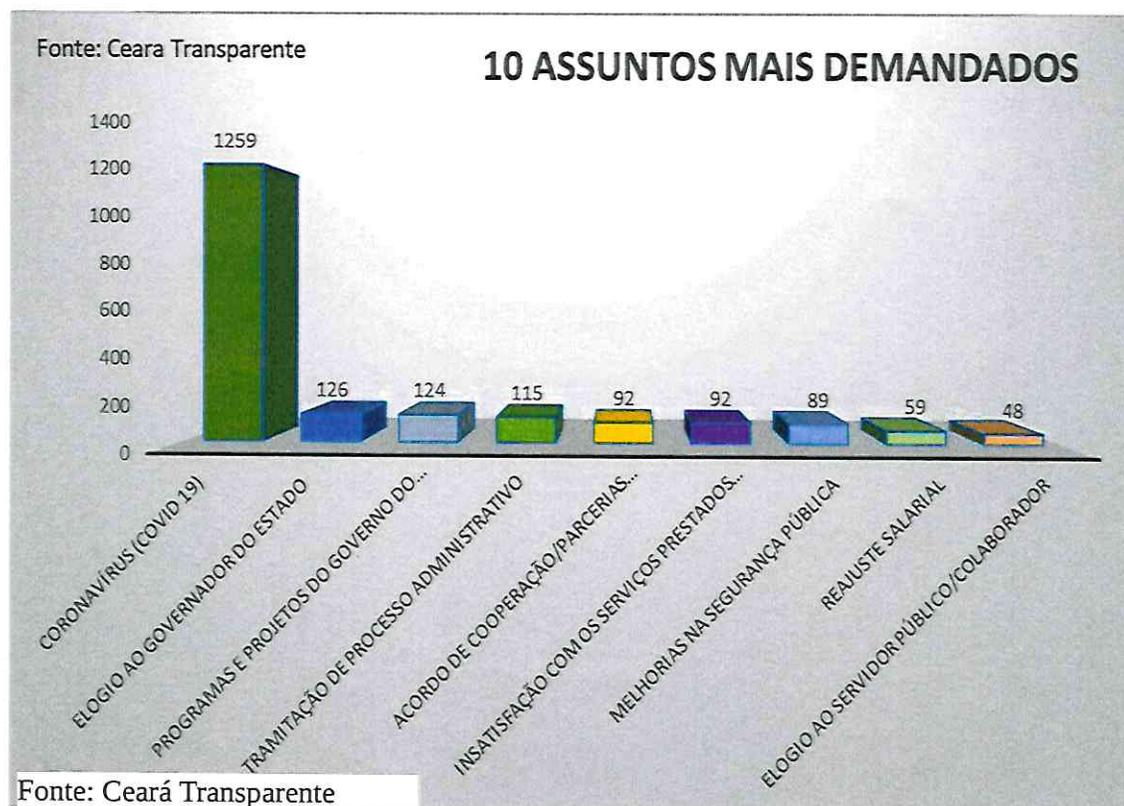
Em 2020, o assunto mais demandado, de acordo com o gráfico, foi o coronavírus.

Desde o final do ano de 2019, o mundo se voltou para a cidade chinesa de Wuhan, onde apareceram os primeiros casos de Covid-19, e a partir de então assistimos à disseminação do vírus em vários países. No início de 2020, foram diagnosticados os primeiros casos no Brasil, a partir daí o vírus se espalhou e várias providências foram tomadas a nível federal, estadual e municipal, à medida que os casos passaram a ser notificados.

Ao chegar ao Estado do Ceará, o Governador do Estado publicou o primeiro Decreto de nº 33.510, de 16 de março de 2020, e desde então surgiram outros subseqüentes, determinando diversas limitações sociais à população cearense, desde o isolamento social, que perdura até hoje, até a medida mais extrema, que foi o “*lockdown*”.

Ressaltamos também o Decreto Legislativo nº 543, de 03 de abril de 2020, que reconheceu e decretou, no Estado do Ceará, estado de calamidade pública e situação de emergência em saúde, decorrentes da COVID – 19, e que a partir do Decreto nº 33.608, de 30 de maio de 2020, além da prorrogação do isolamento social no Estado, passou-se a adotar a política de sua regionalização no Estado, com a previsão de medidas mais restritivas para municípios com dados da COVID-19 mais preocupantes.

Vale reforçar que o Ceará segue reforçando o seu sistema público de saúde para garantir atendimento às pessoas infectadas pelo novo coronavírus. O Estado tem investido na reestruturação do sistema de saúde, aquisição de equipamentos e insumos para enfrentamento ao coronavírus no estado.



3.8 Total de Manifestações por Tipo de Serviços

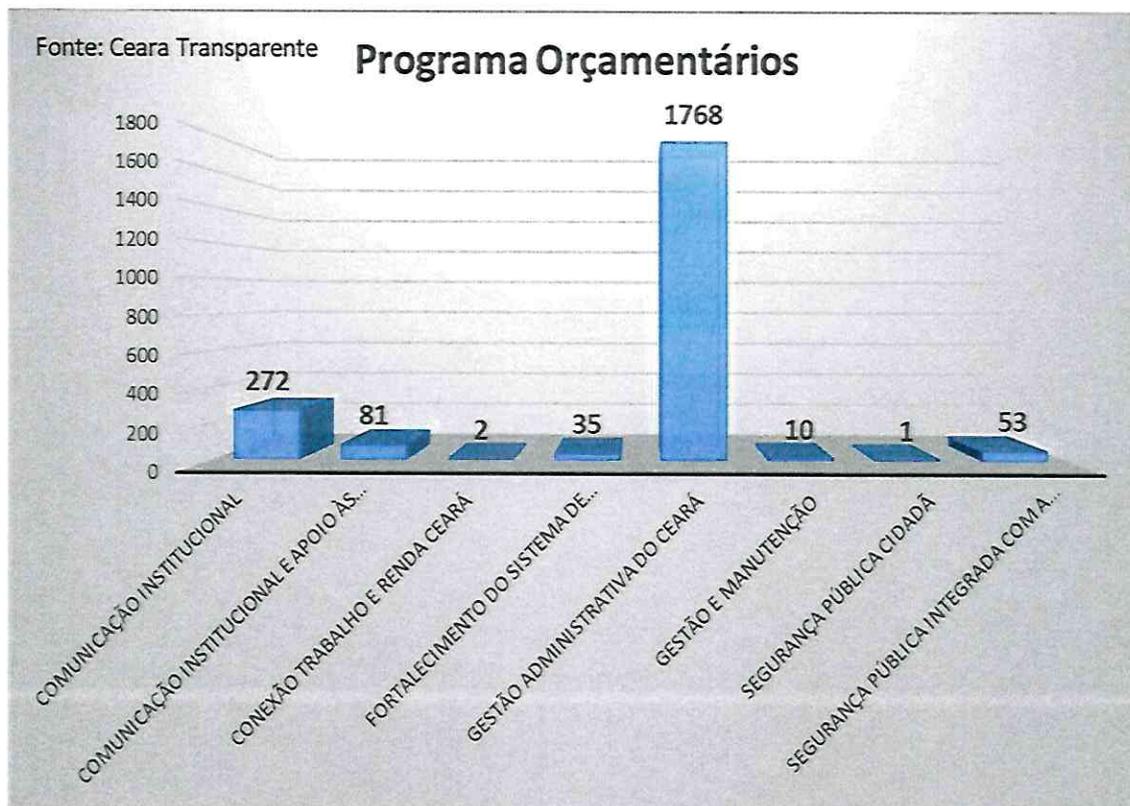
Na tabela abaixo, identificamos que grande parte das manifestações, no total de 2.197, não foram informados o tipo de serviço. Em seguida, aparece o Apoio à Implantação de Políticas Públicas, com 21 demandas.

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
APOIO À IMPLANTAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS	21	0,95
DECLARAÇÃO DE PERCENTUAIS DE REAJUSTE DO SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL	1	0,05

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ - DPGE - NA UNIDADE DO VAPT VUPT.	2	0,09
RECUPERAÇÃO DE PASSEIO	1	0,05
NÃO INFORMADO	2197	98,87

3.9 Total de Manifestações por Programa Orçamentário

As demandas relacionadas à Gestão Administrativa do Ceará se destacam com 1.768. Em seguida, a Comunicação Institucional com 272 manifestações. Logo depois, aparece a comunicação institucional e Apoio às Políticas Públicas com 81.



3.10 Total Manifestações por Município

No gráfico abaixo, percebe que há uma enorme tendência há não identificação dos municípios em 1916 manifestações. No município de Fortaleza foram cadastradas 145 demandas. Destaque também para participação de alguns municípios como Sobral, Limoeiro do Norte, Juazeiro do Norte, Ubajara, Caucaia e Eusébio.



IV – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 -Tempo Médio de Respostas

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. Conforme quadro abaixo, em 2020, mesmo com a pandemia do covid19, o tempo médio de resposta da Casa Civil foi de 3 dias.



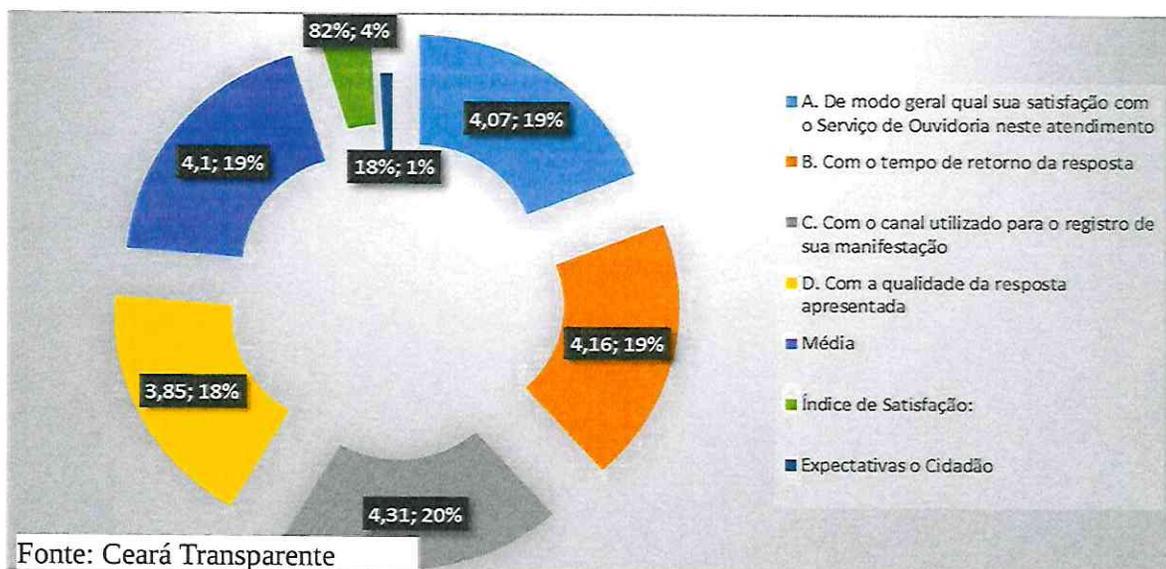
4.2 - Pesquisa de Satisfação

Com o objetivo de aferir o grau de qualidade do serviço prestado pela setorial Casa Civil, têm-se oferecido aos cidadãos a opção, não obrigatória, de avaliar a resposta e a atuação no que se refere aos fatores: satisfação com o serviço prestado pela ouvidoria, tempo de retorno da resposta, canal ou meio utilizado para o registro da demanda e qualidade da resposta apresentada.

Resultados da Pesquisa de Satisfação	
DESCRIÇÃO	2020
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,07
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,16

C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,31
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,85
Média	4,10
Índice de Satisfação:	82%
Quantidade de pesquisa realizada	158
Expectativas o Cidadão	18%

Do total de 2.222 manifestações, apenas 158 dos usuários participaram da pesquisa de satisfação. O índice de satisfação do usuário com a setorial alcançou o nível de 82,00% (oitenta e dois por cento) em quatro itens de avaliação. Pode-se verificar índices positivos quanto à clareza e o tempo das respostas. Os resultados obtidos estão detalhados no quadro abaixo.

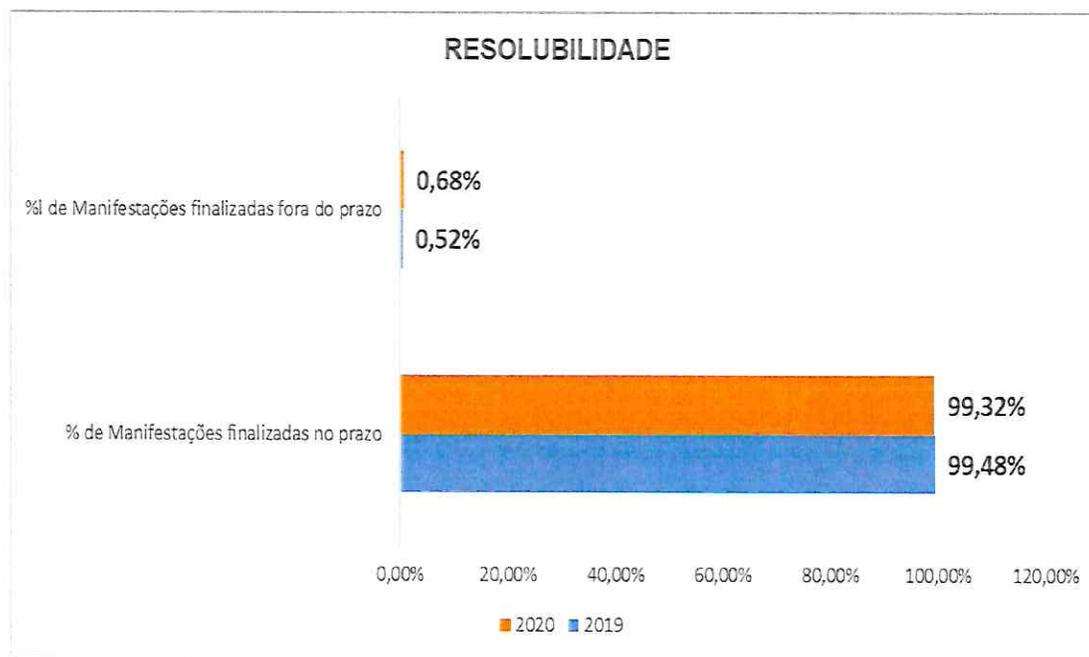


Handwritten signature

4.3- Resolubilidade

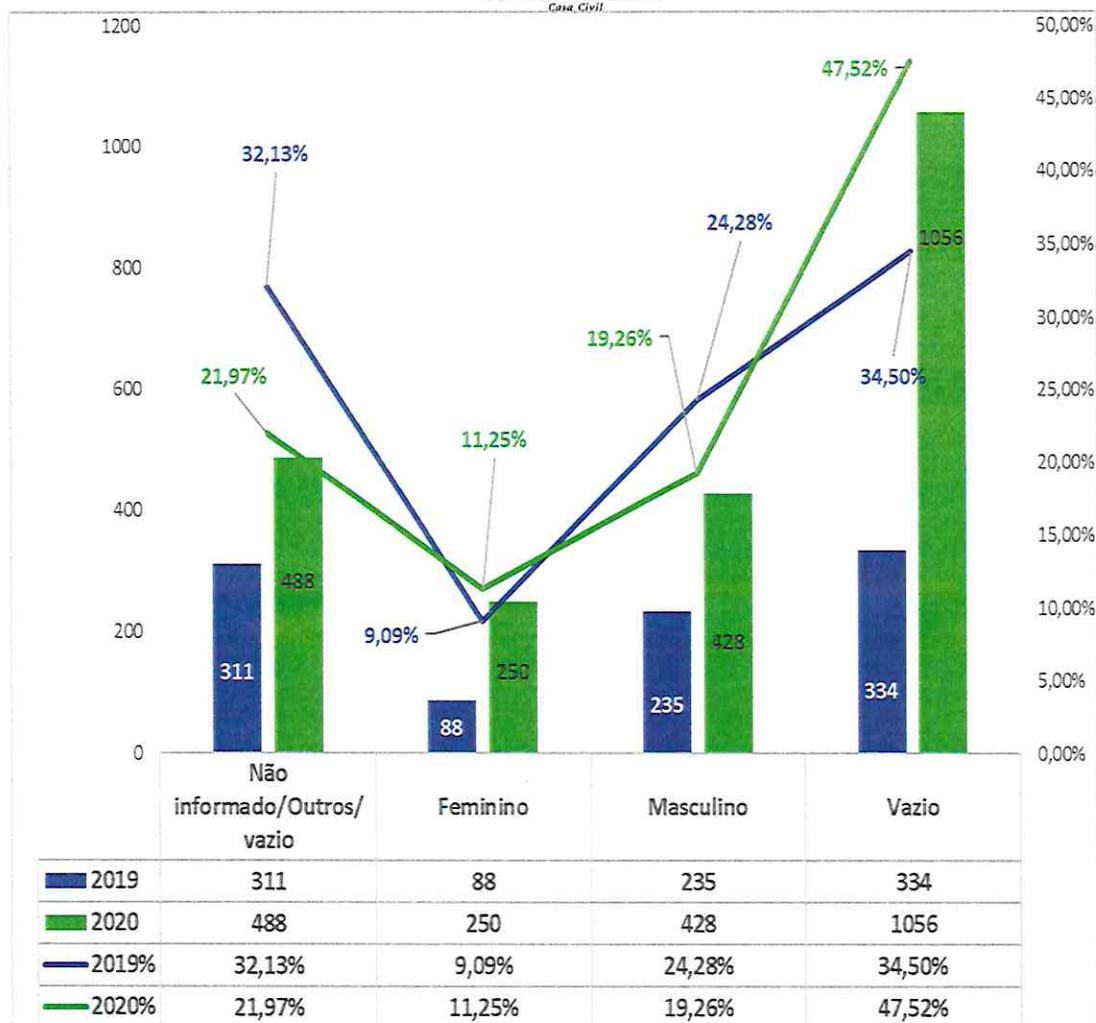
Através dos dados abaixo, é possível demonstrar a resolutividade do *feedback* ao cidadão após o registro da manifestação no sistema Ceará Transparente. Ressalta-se que até o dia 31 de dezembro de 2020, a setorial Casa Civil foi eficaz respondendo 99,32% das manifestações dentro dos prazos. Em 2019, foram um total 968 manifestações que também foram respondidas 99,48% dentro do prazo.

Mesmo com o aumento considerável do número de manifestações em 2020, por conta do covid19, totalizando em 2.222, a Ouvidoria conseguiu desempenhar com maestria a resposta de todas as manifestações dentro do prazo plausível.



4.4 - Total de manifestação Gênero





Fonte: Ceará Transparente

4.5 - Total de manifestação / bairro

No gráfico abaixo, percebe também que há uma enorme tendência há não identificação dos bairros em 2060 manifestações, de um total de 2.222. No bairro Centro da Cidade de Fortaleza foram identificadas 13 demandas no sistema. Destaque também para participação de alguns bairros como Aldeota, Cambéa, Icarai, Meireles, Planalto Universitário entre outros com 81 demandas.





4.6 Total de manifestação /Estados

No gráfico abaixo, segue a mesma tendência de não identificar a localização do Estado em que o cidadão se encontra com 1916 manifestações, de um total de 2.222. Destaque para o Estado do Ceará com 295 participações.

Destaque também para participação de outros estados como Distrito Federal, Maranhão, Pará, Pernambuco, Rio de Janeiro, São Paulo, entre outros.



Fonte: Ceará Transparente

MANIFESTAÇÕES POR ESTADOS



	Ceará	Distrito Federal	Maranhão	Pará	Pernambuco	Rio de Janeiro	São Paulo	Indefinido
Estado	295	1	2	3	3	1	1	1916

V – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Dificuldades para implementação da lei em epígrafe praticamente não existem no âmbito da Casa Civil. Pode-se ressaltar poucos percalços para que a efetividade seja plenamente satisfeita, citando-as:

- falta de clareza em alguns assuntos demandados pelos cidadãos, dificultando uma resposta mais concisa e objetiva;
- o recebimento pelo sistema de manifestação de competência de outro órgão do estado não pertencentes à setorial;
- o compromisso de alguns colaboradores de subunidades internas de se permitirem responder dentro do prazo e através do sistema pedido de informação lhe enviados;

VI - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

São vários os benefícios que a Lei em epígrafe pode ensejar ao cidadão na visão da setorial, citando alguns:

- a) dar conhecimento ao cidadão dos serviços prestados pelo Governo do Estadual do Ceará;





- b) disponibilizar ao cidadão dados que contribuem para esclarecimentos das atividades, de projetos e, principalmente, de recursos aplicados pelo governo estadual;
- c) transparência das ações executadas pelo Poder Executivo Estadual, onde o cidadão poderá ser um fiscal da coisa pública, exercendo sua cidadania; e
- d) aproximar o cidadão das políticas públicas, exercendo seus direitos; e conhecimento ao público em geral o papel do Poder Executivo no desenvolvimento do Estado.

VII – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Participação no ano de 2020 da Ouvidoria Setorial nas Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social com presença confirmada.

I Reunião 19/02/2020 *ESP – Presencial

II Reunião 24/06/2020 - Virtual

III Reunião 26/08/2020 -Virtual

IV Reunião 27/10/2020 -Virtual

V Reunião 17/12/2020 -Virtual

* ESP – Escola de Saúde Pública

VIII – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

O ano de 2020 foi um ano atípico por conta da pandemia do coronavírus. Durante alguns meses as atividades da ouvidoria foram desempenhadas no formato de “Home Office”. Nesse sentido, várias ideias ficaram impossibilitadas de serem colocadas fora do papel. Porém no período ainda presencial a Ouvidoria de destacou em alguns quesitos. São eles:

- Apresentação de relatórios mensais com os números do Covid levando ao conhecimento da alta gestão durante a reunião do Comitê Executivo.
- A Ouvidoria participou de reuniões com a Comissão de Controle Interno e Comitê Executivo para tomada de decisões durante o período de



levantamento de informações e evidências para a prestação de contas (PCA) da Casa Civil, que acontece anualmente junto ao Tribunal de Contas do Estado (TCE).

IX – CONSIDERAÇÕES FINAIS

No exercício de 2020, a Ouvidoria buscou executar e cumprir como setorial da Casa Civil suas ações e atividades com transparência junto à população cearense, à população em geral e ao cliente interessado. Para isso, manteve agilidade na resposta para que o prazo legal assinado não fosse prejudicado, impulsionando o *feedback* no que se refere à pandemia de COVID-19, assunto considerado mais demandado junto ao do sistema Ceará Transparente, e às políticas públicas em geral implementadas pelo Governo Estadual.

Portanto este trabalho tem como escopo garantir a transparência da setorial no desempenho de suas atribuições, além de servir como ferramenta de gestão para auxiliar no processo de criação de políticas públicas voltadas para a qualificação dos serviços prestados pelo Governo do Estado. Quanto aos procedimentos de coleta de dados, foram utilizadas as fontes técnicas contidas no Relatório de Gestão da Transparência de 2020 da Controladoria e Ouvidoria do Ceará – CGE. Acredita-se, e é o que se pretende no exercício de 2021, o saneamento de todas as atecnias exteriorizadas pela CGE, amoldando-se tudo, portanto, a todo contexto da legislação mandamental vigente.

Diante de tudo, pode-se afirmar que dificuldades ainda existem, mas a adoção de medidas complementares no sentido de conscientizar e deixar mais claro o teor da Ouvidoria a todos os envolvidos no fluxo informacional do *feedback* às demandas da Ouvidoria, desenvolvida pela Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna da Casa Civil e pela Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria da Casa Civil, teve significado e ganho importante para gestão como todo.

X – SUGESTÕES DE MELHORIAS

- Cadastrar mais assuntos para Casa Civil já que recebemos manifestações variadas;
- Integrar os novos membros do Controle Interno junto à Ouvidoria;

- Diminuir o compartilhamento de demandas que não competem à Casa Civil otimizando assim o tempo e a qualidade das respostas ao cidadão.
- ampliar a divulgação da criação do novo código de ética dentro do órgão
- enxugar as perguntas da pesquisa de satisfação ao cidadão, contribuindo para facilitar o questionário e aumentar o número de participantes.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2021.

Francisco José Moura Cavalcante

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna da Casa Civil

Camila Moreira Rocha Rios – Titular

Coordenadora da Assessoria de Controle Interno e de Ouvidoria

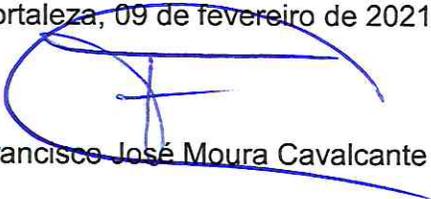


XI – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Havendo tomado conhecimento das informações apresentado pelo presente relatório elaborado pelo Serviço de Informação ao Cidadão, atesto que a referida setorial recebeu durante o exercício de 2020 o total de 2.222 (Dois mil, duzentas e vinte e duas) manifestações, que já foram, em sua totalidade, devidamente respondidas.

Assim sendo, ressaltamos que o conhecimento das informações processadas no sistema de ouvidoria 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 e também é o anseio de todo cidadão/usuário. 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, 09 de fevereiro de 2021.



Francisco José Moura Cavalcante

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna da Casa Civil