



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2022

Período: 01/01/2022 a 31/12/2022

EXPEDIENTE

Direção Superior

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CASA CIVIL

Maximiliano César Pedrosa Quintino de Medeiros

SECRETÁRIO-EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA (CC)

Francisco José Moura Cavalcante

Ouvidoria

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Camila Moreira Rocha Rios

RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

Estefânia da Silva Pinho

OUVIDOR SUBSTITUTO

Manuela Esteves de Carvalho Lira

Equipe Ouvidoria

Cristiane Figueiredo Almeida Castro de Gois

Estefânia da Silva Pinho (SIC)

Masor Costa Matos

1 - INTRODUÇÃO

Este relatório aborda o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Casa Civil nos meses de janeiro a dezembro do ano de 2022. Nesse sentido, todos os temas foram tratados em breves tópicos, discorrendo-se resumidamente as intenções, decisões e ações empreendidas pela setorial com o propósito de responder e atender a contento às demandas enviadas pelos cidadãos. O ouvidor defende os direitos e os interesses dos cidadãos dentro da instituição; recebe, avalia e encaminha as demandas, buscando soluções, observando rigorosamente as determinações legais relativas ao sigilo dos usuários. Assim, tem-se uma visão geral dos esforços empreendidos pelo setor 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 denúncia, de satisfação ou insatisfação em relação aos serviços que lhe são prestados pelo Governo do Estado. A Rede de Ouvidoria 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 no 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”***.

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; **Redes 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.

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. 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 2022.

O relatório está 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 e subassuntos, 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.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

De acordo com o link:

[https://cearatransparente.ce.gov.br/attachments/1d8e92acdfc3cfe3c8f9c6e055f2bb8ef35e8a17/store/025f5f07672181a1ba235b9e79820277d82e3395b9fbff25a289753751ef/Relat rio de Gest o de Ouvidoria 2021.pdf](https://cearatransparente.ce.gov.br/attachments/1d8e92acdfc3cfe3c8f9c6e055f2bb8ef35e8a17/store/025f5f07672181a1ba235b9e79820277d82e3395b9fbff25a289753751ef/Relatorio%20de%20Gestao%20de%20Ouvidoria%202021.pdf)) com as recomendações e orientações elencadas no **Relatório de Gestão de Ouvidoria 2021**, no item Considerações Finais, Recomendações e Orientações, Páginas 87, 88 e 89 seguem as orientações que envolvem a Casa Civil, todas as orientações serão devidamente seguidas e cumpridas no ano de 2022 dentro do planejamento das atividades da Casa Civil, de acordo com as exigências da CGE.

01 - Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

*Implementado – ver anexo 01

Orientação 02 - Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

*Implementado – ver anexo 01

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/entidade, 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, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º1/2020.

*Implementado – ver anexo 02

Orientação 09 - Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade, em conformidade com o art. 27, IX do Decreto Estadual nº 33.485/2020. –

*Em desenvolvimento: CASA MILITAR

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

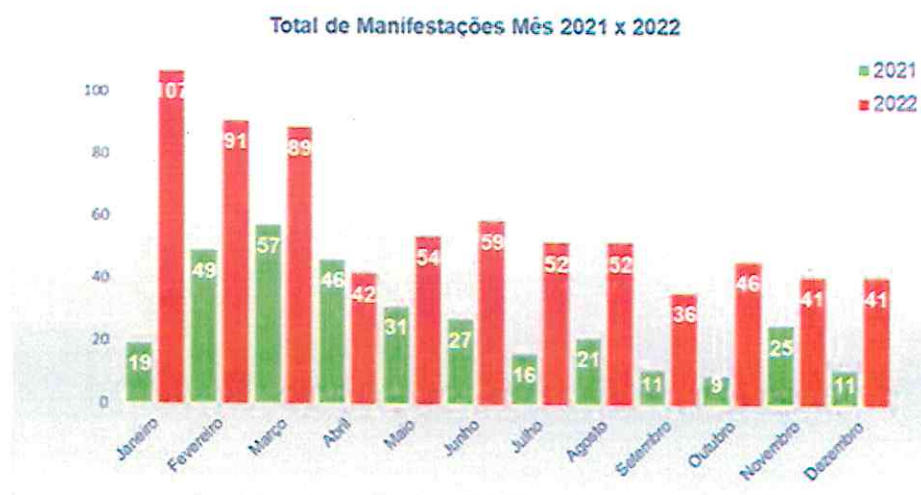
3.1 - Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações Septênio

O gráfico abaixo mostra que o período de 2020 foi o de maior número de manifestações registradas no Sistema de Transparência da Casa Civil. Desse pico de 2.222, 1.259 foram relacionadas à Covid-19. Verifica-se um aumento considerável das demandas de 2019 para 2020. Já em 2021, quando o Governo do Estado começou a controlar a situação da pandemia, os números apresentaram queda, com uma variação de 43,8%. Em 2022, as manifestações apresentaram queda e foram registradas apenas 710.



Gráfico de Manifestações Mensais (2022)



No ano de 2022, o mês que apresentou maior número de manifestações foi o de janeiro, com 107 demandas. Desse total, 2 foram denúncias, 6 elogios, 50 reclamações, 39 solicitações e 10 sugestões. Em seguida vem o mês de fevereiro, com 91 demandas, sendo 1 denúncia, 6 elogios, 34 reclamações, 44 solicitações de informações e 6 sugestões. Logo em seguida aparece o mês de março, com 89 demandas, sendo 2 denúncias, 11 elogios, 22 reclamações, 41 solicitações e 13 sugestões. Nota-se uma variação e uma tendência de queda nas demandas nos próximos meses, compreendendo abril a dezembro.

Comparado com o ano de 2021, nota-se um aumento disparado das manifestações. E o motivo foi a pandemia de Covid-19, que será descrito com mais detalhes adiante.

Manifestações Mensais 2021 x 2022												
Mês	Denúncia		Elogio		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Total Geral	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Janeiro	4	2	19	6	56	50	43	39	20	10	142	107

Fevereiro	4	1	25	6	116	34	86	44	33	6	264	91
Março	16	2	25	11	129	22	100	41	42	13	312	89
Abril	4	1	11	9	78	16	49	13	19	3	161	42
Maio	3	1	6	5	63	16	43	23	12	9	127	54
Junho	1	1	5	3	66	17	41	24	3	14	116	59
Julho	3	1	6	3	32	18	31	27	6	3	78	52
Agosto	3	1	3	2	33	21	27	24	6	4	72	52
Setembro	0	2	9	7	21	14	29	7	8	6	67	36
Outubro	1	1	4	11	18	19	34	13	4	2	61	46
Novembro	3	0	2	5	16	19	36	15	8	2	65	41
Dezembro	11	0	6	1	24	16	30	18	9	6	80	41
Total	53	13	121	69	652	262	549	288	170	78	1545	710

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada

Meios	2021	2022	Variação%
Telefone 155	1.016	363	-64,3%
Internet	415	256	-38,3%
CearáApp	13	2	-84,6%
E-mail	92	81	-12,0%
Facebook	1	2	100,0%
Reclame Aqui	3	5	66,7%
Instagram	2	1	-50,0%
Carta	2	0	-100,0%

Os meios de entrada em 2022 apresentaram queda considerável em relação a 2021. Esse fato coincide com o fim da pandemia, apesar de ainda existirem alguns casos de Covid-19 aleatórios e com sintomas de gripe leve. O meio de entrada mais usado em 2021 foi o telefone, por meio da Central 155, com um total de 1.016 manifestações. Em seguida, aparece a internet, com 415 manifestações. Já em 2022, foram apenas 363 manifestações registradas por telefone e 256 pela internet.

Cartas Populares

As cartas populares não são registradas no Sistema Ceará Transparente, porém também são um meio de entrada de manifestação do cidadão. Essas cartas são recebidas na Gestão Documental da Casa Civil e, em seguida, entregues à Ouvidoria para serem analisadas. A grande maioria são pedidos que competem a outras setoriais, tanto do Estado como da Prefeitura Municipal. Nesse sentido, são enviadas através de ofício para o órgão responsável. Todas são despachadas e assinadas pelo Secretário Executivo da Casa Civil.

Em 2021, foram recebidas 13 cartas, as quais foram devidamente encaminhadas para estas setoriais: SESA (2), SOP (2), SERGE (Prefeitura), IDT, SEFAZ, SEPLAG, PC/CE, SCIDADES (2), SESA, SPS e SEJUV. Já em 2022, foram recebidas 11 cartas, encaminhadas para os seguintes órgãos: DETRAN, SCIDADES, IDT (2), SOP (2), SESA (3), CAGECE e SEPLAG.

3.3 – Manifestações por Tipo

Tabela: Tipologia de Manifestações

Tipos	2021	2022	Variação%
Reclamação	652	262	-59,8%
Solicitação	549	288	-47,5%
Denúncia	53	13	-75,5%
Sugestão	170	78	-54,1%
Elogio	121	69	-43,0%

Na tipologia, as reclamações aparecem como as mais frequentes. Em 2021, foram 652 manifestações, enquanto em 2022 foram 262. Em seguida aparecem as solicitações, que em 2021 foram 549 e, em 2022, 288. Essa queda está relacionada às muitas decisões tomadas

pelo Governador Camilo Santana com relação aos decretos de isolamento social e com o processo de vacinação, com o objetivo de minimizar os efeitos da Covid-19 no Estado, obedecendo a critérios técnicos, sanitários e epidemiológicos.

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipo/Assunto

Assuntos	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
Acordo de cooperação/parcerias institucionais	1	0	75	103	30	209	29,44%
Coronavírus (covid 19)	2	0	49	40	17	108	15,21%
Tramitação de processo administrativo	0	0	46	45	1	92	12,96%
Programas e projetos do governo do estado	0	0	21	42	23	86	12,11%
Elogio ao governador do estado	0	50	1	2	0	53	7,46%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	0	0	39	0	0	39	5,49%
Concurso público/seleção	1	0	6	15	0	22	3,10%
Elogio ao servidor público/colaborador	0	18	0	0	0	18	2,54%
Outros: (Apoio a eventos, Apoio às atividades desenvolvidas pela sociedade civil, Apuração e	9	1	25	41	7	83	

procedimentos sobre crimes diversos, Assédio moral, Atraso/falta de pagamento de pessoal, Audiência com o governador, Audiências e encontros com gestores públicos, Cessão de imóvel/terreno público, Conduta inadequada de servidor/colaborador, Convênios e instrumentos congêneres, Diário oficial (doe), Elogio a programas e projetos governamentais, Emprego/estágio, Estrutura e funcionamento do órgão/entidade, Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc), Informação sobre servidor, Insatisfação com procedimentos de apuração, Melhorias na segurança pública, Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos, Plano de cargos e carreiras, Poluição

11,69%

sonora (diversos),
Problemas em
contratos e convênios,
Processo licitatório
(licitação), Reajuste
salarial, Salário de
servidores, Saúde
pública, Sistemas
institucionais e
aplicativos, Uso
indevido de veículo
oficial, Violação de
direitos humanos -
discriminação étnico-
racial, Violação de
direitos humanos -
violência policial, sem
classificação).

Total	13	69	262	288	78	710	100%
--------------	----	----	-----	-----	----	-----	------

Em 2020 e 2021, os assuntos mais demandados foram relacionados à COVID-19. Desde o final de 2019, o mundo voltou-se 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. O vírus espalhou-se e várias providências foram tomadas a nível federal, estadual e municipal, à medida que os casos passaram a ser notificados.

Chegando ao Ceará, o Governador do Estado publicou o Decreto nº 33.510, de 16 de março de 2020, e desde então surgiram outros subsequentes, os quais determinaram diversas restrições sociais à população cearense, desde o isolamento social, até a medida mais extrema, que foi o *lockdown*.

Vale reforçar que o Ceará reforçou o seu sistema público de saúde para garantir atendimento às pessoas infectadas pelo novo coronavírus. O Estado investiu na reestruturação do sistema de saúde, aquisição de equipamentos e insumos para enfrentamento à Covid-19 no Ceará.

Outro assunto bastante relevante na tabela acima é a tramitação de processo administrativo com 49 manifestações na tipologia reclamação. Porém, em 2023 espera-se uma queda considerável com a chegada do Sistema Único Integrado de Tramitação Eletrônica (SUITE), através do decreto nº 34.097, de 08 de junho de 2021, o qual dispõe sobre o processo eletrônico, o Número Único de Protocolo (NUP), o uso de assinatura eletrônica, e institui o Sistema Único Integrado de Tramitação Eletrônica (Suite) no âmbito do Poder Executivo do Estado do Ceará, e dá outras providências.

O Suite objetiva facilitar a tramitação dos processos, diminuindo assim o tempo do trâmite necessário para a publicação dos mesmos.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/SubAssunto

Tabela: Assunto/SubAssunto		
Assuntos	Assuntos/SubAssuntos	Total
Assunto 1: Acordo de cooperação/parcerias institucionais	Sem SubAssunto	209
Assunto 2: Apoio a eventos	Sem SubAssunto	4
Assunto 3: Apoio às atividades desenvolvidas pela sociedade civil	SubAssunto 3.1: Patrocínio governamental (eventos e projetos culturais)	3
Assunto 4: Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	SubAssunto 4.1: Homicídio	1
Assunto 5: Assédio moral	SubAssunto 5.1: Exposição proposital à danos físicos ou mentais	1
	SubAssunto 5.2: Insatisfação com o rito do processo	1
Assunto 6: Atraso/falta de pagamento de pessoal	SubAssunto 6.1: Benefícios de colaborador/servidor temporário/estagiário (alimentação e transporte)	1
	SubAssunto 6.2: Salário de colaborador/servidor temporário/estagiário	1

Assunto 7: Audiência com o governador	Sem SubAssunto	3
Assunto 7: Audiências e encontros com gestores públicos	Sem SubAssunto	1
Assunto 8: Cessão de imóvel/terreno público	Sem SubAssunto	1
Assunto9 : Concurso público/seleção	SubAssunto 9.1: Convocação de aprovados/classificados	3
	SubAssunto 9.2: Insatisfação com a comissão organizadora	2
	SubAssunto 9.3: Nomeação/contratação	2
	SubAssunto 9.4: Realização de concurso/seleção	15
Assunto 10: Conduta inadequada de Assunto servidor/colaborador	SubAssunto 10.1: Agressão verbal	1
	SubAssunto 10.2: Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	2
	SubAssunto 10.3: Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	1
Assunto 11: Convênios e instrumentos congêneres	SubAssunto 11.1: Andamento de contratos e convênios	2
Assunto 12: Coronavírus (covid 19)	SubAssunto 12.1: Ações de prevenção e combate ao coronavírus	68
	SubAssunto 12.2: Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados	5
	SubAssunto 12.3: Funcionamento de escolas e procedimentos escolares - aula presencial	2
	SubAssunto 12.4: Insatisfação com as ações e medidas adotadas pelo governo do estado	2
	SubAssunto 12.5: Orientações gerais (prevenção e plano de contingência)	1
	SubAssunto 12.6: Passaporte de	22

	vacinação	
	SubAssunto 12.7: Vacinação covid 19 (irregularidades no procedimento de vacinação. Ex: grupos prioritários e etapas)	3
	SubAssunto 12.8: Vacinação covid 19 (plano, calendário, grupos e etapas)	5
Assunto 13: Diário oficial (doe)	SubAssunto 13.1: Consulta a publicações (leis, atos oficiais, convênios, contratos e correlatos)	4
	SubAssunto 13.2: Problemas no consulta do doe	1
Assunto 14: Elogio a programas e projetos governamentais	SubAssunto 14.1: Sem SubAssunto	1
Assunto 15: Elogio ao governador do estado	Sem SubAssunto	53
Assunto 16: Elogio ao servidor público/colaborador	Sem SubAssunto	18
Assunto 17: Emprego/estágio	SubAssunto 17.1: Orientações e procedimentos para serviços de terceirização	3
Assunto 18: Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	SubAssunto 18.1: Acessibilidade	1
	SubAssunto 18.2: Horário de expediente	1
Assunto 19: Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc) Informação sobre servidor	SubAssunto 19.1: Sem SubAssunto	8
	SubAssunto 19.2: Benefícios e gratificações	2
	SubAssunto 19.3: Lotação de servidor	1
	SubAssunto 19.4: Salário de servidor	3
	SubAssunto 19.5: Tempo de serviço e de contribuição	1
Assunto 20: Insatisfação com os serviços prestados pelo	SubAssunto 20.1: Atendimento inadequado por prestador de serviços	12

órgão	SubAssunto 20.1: Demora na entrega do serviço/produto	11
	SubAssunto 20.2: Demora no atendimento	5
	SubAssunto 20.3: Desatualização de informações	2
	SubAssunto 20.4: Desorganização	3
	SubAssunto 20.5: Formalidades e burocracias	4
	SubAssunto 20.6: Não cumprimento de normas e procedimentos	2
Assunto 21: Insatisfação com procedimentos de apuração	SubAssunto 21.1: Ausência do direito de resposta	1
Assunto 22: Melhorias na segurança pública	SubAssunto 22.1: Efetivo de policial	7
	SubAssunto 22.2: Equipamentos de segurança	1
	SubAssunto 22.3: Unidades policiais	1
Assunto 23: Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	Sem SubAssunto	2
Assunto 24: Plano de cargos e carreiras	Sem SubAssunto	1
Assunto 25: Poluição sonora (diversos)	SubAssuntos[25.1: Veículos automotores	2
Assunto 26: Problemas em contratos e convênios	SubAssunto 26.1: Atraso no repasse de recursos ao parceiro	2
Assunto 27: Processo licitatório (licitação)	SubAssunto 27.1: Informações sobre licitação	1
Assunto 28: Programas e projetos do governo do estado	SubAssunto 28.1: Implantação de políticas públicas	15
	SubAssunto 28.2: Investimento	51
	SubAssuntos 28.3: Melhorias nas ações governamentais	20
Assunto 29: Reajuste salarial	SubAssunto 29.1: Sem SubAssunto	8
Assunto 30: Salário de servidores	SubAssunto 30.1: Abono pecuniário de férias	1
Assunto 31: Saúde pública	SubAssunto 31.1: Leito de internação	1
Assunto 32: Sistemas	SubAssunto 32.1: Cessão de	1

institucionais e aplicativos	ferramentas e aplicativos institucionais	
Assunto 33: Tramitação de processo administrativo	SubAssunto 33.1: Problemas no acesso (login e senha)	1
	SubAssunto 33.2: Estágio probatório	1
	SubAssunto 33.3: Licenças e afastamentos	1
	SubAssunto 33.4: Pensão	2
	SubAssunto 33.5: Processos diversos	86
	SubAssunto 33.6: Reserva militar	2
Assunto 34: Uso indevido de veículo oficial	SubAssunto 34.1: Utilização de veículo sem autorização	1
Assunto 35: Violação de direitos humanos - discriminação étnico-racial	SubAssunto 35.1: Atos discriminatórios raciais	1
Assunto 36: Violação de direitos humanos - violência policial	SubAssunto 36.1: Maus tratos	1
Sem Classificação	Sem SubAssunto	1
Total geral		710

Mais uma vez o assunto 33, Tramitação de Processo Administrativo, aparece com destaque. Vale apresentar os subassuntos mais relevantes: estágio probatório, licenças e afastamentos, pensão e processos diversos, com um total de 86 manifestações. Depois aparecem os elogios ao Governador Camilo Santana e à Governadora Izolda Cela, com um total de 53 demandas. Destaque também para o assunto *Programas e Projetos do Governo do Estado*, com 51 entradas no sistema de transparência.

3.3.3 – Manifestações por Assunto/SubAssunto (COVID-19)

Essa tabela destina-se exclusivamente para os assuntos relacionados à COVID-19 no ano de 2022.

Tabela: Assunto/SubAssunto Coronavírus

Assunto	SubAssuntos	Total
Coronavírus (covid 19)	SubAssunto - Ações de prevenção e combate ao coronavírus	68
	SubAssunto - Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados	5
	SubAssunto - Funcionamento de escolas e procedimentos escolares - aula presencial	2
	SubAssunto - Insatisfação com as ações e medidas adotadas pelo governo do estado	2
	SubAssunto - Orientações gerais (prevenção e plano de contingência)	1
	SubAssunto - Passaporte de vacinação	22
	SubAssunto - Vacinação covid 19 (irregularidades no procedimento de vacinação. Ex: grupos prioritários e etapas)	3
	SubAssunto - Vacinação covid 19 (plano, calendário, grupos e etapas)	5
Total		108

Esses dados confirmam que a vacinação contra a **Covid-19**, independente do imunizante disponível, contribuíram radicalmente para reduzir o número de casos graves, internações e mortes causadas pela doença.

A eficácia da vacina em doenças contagiosas está comprovada há décadas. Com a Covid-19 não seria diferente. Apesar do tempo exíguo para o desenvolvimento dos imunobiológicos, sempre acreditamos que o avanço da vacinação seria um divisor de águas para o enfrentamento da pandemia no Brasil, que é referência mundial nas campanhas de imunização, e para o controle da doença.

No momento em que a campanha de vacinação contra a doença foi universalizada, após as fases de grupos prioritários, a velocidade da imunização foi impulsionada, garantindo um controle maior da pandemia no Estado.

Pode-se concluir que a excepcionalidade do cenário atual se revelou inédita e, particularmente grave na história recente da humanidade. A pandemia teve proporções globais e repercutiu fortemente em todos os setores do país e do mundo.

Portanto, vale ressaltar que as medidas que foram adotadas pelas autoridades públicas brasileiras, na tentativa de conter os avanços da Covid-19: leis, decretos legislativos, medidas provisórias e outros normativos foram fundamentais para enfrentar a situação de emergência em saúde pública, não sendo exclusividade do Governo Estadual do Ceará, porém uma preocupação constante do Governador Camilo Santana, que não mediu esforços para conter a disseminação do vírus.

3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários

Programas	Total	%
Programa A		
Gestão administrativa do Ceará	694	97,75%
Programa B		
Fortalecimento do sistema de segurança pública	10	1,41%
Programa C		
segurança pública integrada com a sociedade	4	0,56%
Programa D		
comunicação institucional	1	0,14%
Programa E. Não classificado		
	1	0,14%
Total	710	100%

As demandas relacionadas à Gestão Administrativa do Ceará destacam-se com 694 manifestações, representando 97,75%. Em seguida, Segurança Pública Integrada com a Sociedade, com 4 manifestações. E, de forma mais discreta, comunicação institucional, com 1 manifestação.

3.5 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Total	%
UNIDADE A		
Secretaria Executiva	302	42,54%
UNIDADE B		
Secretário Executivo De Planejamento E Gestão Interna	252	35,49%
UNIDADE C		
Assessoria Especial Do Governador	91	12,82%
UNIDADE D		
Ouvidoria	17	2,39%
UNIDADE E		
Assessoria Jurídica	12	1,69%
UNIDADE F		
Secretário Executivo De Comunicação, Publicidade E Eventos	7	0,99%
UNIDADE G		
Assessoria De Relações Institucionais	6	0,85%
UNIDADE H		
Coordenadoria De Atos E Publicação Oficiais	6	0,85%
UNIDADE I		
Secretário De Estado Chefe Da Casa Civil	5	0,70%
UNIDADE J		
Assessoria Especial De Acolhimento Aos Movimentos Sociais	2	0,28%
UNIDADE K		
Coordenadoria De Desenvolvimento Institucional E Planejamento	2	0,28%
UNIDADE L		
Coordenadoria De Projetos Especiais	2	0,28%

UNIDADE M		
Gabinete Do Adjunto	2	0,28%
UNIDADE N		
Coordenadoria Administrativo Financeiro	1	0,14%
UNIDADE O		
Coordenadoria De Apoio As Políticas Públicas	1	0,14%
UNIDADE P		
Coordenadoria Especial De Cerimonial	1	0,14%
Sem Classificação	1	0,14%
Total	710	100%

Nas manifestações por Unidades Internas, ganha destaque o setor da Secretaria Executiva da Casa Civil, com um total de 302 manifestações, representante 42,54% das demandas. (Unidade A)

Em seguida, destaque para a manifestações internas encaminhadas para a Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna, com um total de 252, com 35,49%. E a Assessoria Especial do Governador aparece com 91 manifestações, para as manifestações de teor mais relevantes.

3.6 – Manifestações por Municípios

Tabela: Municípios

Municípios	2021	2022
Indefinidos	801	377
Fortaleza	475	196
Maracanaú	18	7
Itapipoca	17	3
Morada Nova	17	6
Caucaia	14	9
Sobral	14	2
Juazeiro do Norte	12	11
São Gonçalo do Amarante	12	4

Caririçu	11	3
Tururu	10	7
Aracati	0	10
Quixelô	0	5

Na tabela acima, em 2021, percebe-se que houve a não identificação dos municípios em 801 manifestações. Em 2022, foram 377 manifestações indefinidas. No município de Fortaleza foram cadastradas 475 demandas. Destaque também para participação de alguns municípios como Itapipoca (17), Maracanaú (18), Caririçu (11), Caucaia (14), Juazeiro do Norte (12), Morava Nova (17), São Gonçalo do Amarante (12), Sobral (14), entre outros.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das manifestações de Ouvidoria é regulamentado pelo Decreto nº 33.485/2020. Entende-se como manifestações respondidas no prazo aquelas que são respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado. De acordo com esse critério, seguem os detalhamentos de cada situação: manifestações finalizadas no prazo, manifestações finalizadas fora do prazo, manifestações pendentes no prazo (não concluídas), manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)

Em 2021, do total de 1.536 manifestações, 09 foram respondidas fora do prazo, correspondendo a um 99,42% de resolubilidade. Já em 2022, das 709 manifestações, apenas 01 foi respondida fora do prazo, o que significa 99,86% de resolubilidade (ver tabela a seguir).

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2021	Quantidade de Manifestações em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	1.536	709
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	09	1
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	1.545	710

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2021	Índice de Resolubilidade em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	99,42%	99,86%

Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0,58%	0,14%
Total %	100%	100%

Através dos dados mostrados na tabela, é possível demonstrar a resolutividade do *feedback* ao cidadão após o registro da manifestação no sistema Ceará Transparente. Ressalte-se que, até o dia 31 de dezembro de 2022, a setorial Casa Civil foi eficaz respondendo às manifestações dentro do prazo.

Em 2021, mesmo com o número considerável de manifestações por conta da Covid-19, a Ouvidoria conseguiu desempenhar com maestria a resposta de todas as manifestações dentro do prazo plausível.

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A Ouvidoria da Casa Civil, ano após ano, vem respondendo suas demandas dentro do prazo, com um índice de resolubilidade de 99,86%. Nesse sentido, firmamos o compromisso de continuar trabalhando de forma a atender o disposto legal, em prol do interesse público.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2021	3 dias
Tempo Médio de Resposta 2022	3 Dias

A setorial Casa Civil trabalha de modo a responder a todas as demandas recebidas. 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. Baseado nessas informações, o tempo médio da resposta da Ouvidoria é calculado em dias úteis, entre a data de recebimento da demanda e a data de resposta final da setorial ao demandante.

Conforme quadro acima, em 2021, mesmo com a pandemia de Covid-19, o tempo médio de resposta da Casa Civil foi de 3 dias. Em 2022, conseguimos manter o mesmo tempo médio de resposta das manifestações.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 78%. Nesse sentido, a Casa Civil fechou o ano com a meta de 72,6%.

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.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação

Com o objetivo de aferir o grau de qualidade do serviço prestado pela setorial Casa Civil, tem-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. Os resultados obtidos estão detalhados no quadro abaixo. O índice de satisfação do usuário com a setorial alcançou o nível de 72,6% em quatro itens de avaliação.

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,6
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,67

C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,89
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,37
Média	3,63
Índice de Satisfação:	72,6%

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

- Instigar mais cidadãos a responder a pesquisa de satisfação, mesmo que a mesma tenha que se tornar obrigatória para que seja finalizado o atendimento no sistema Ceará Transparente;
- Melhorar a qualidade das respostas, no sentido de viabilizar a demanda exigida pelo cidadão;
- Envolver mais as áreas internas buscando mais credibilidade e segurança nas respostas;
- Invalidar manifestações de situações insistentes e já devidamente finalizadas.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	87
Total de manifestações finalizadas	710
Representação da Amostra	12%

Do total de 710 manifestações, apenas 87 dos usuários participaram da pesquisa de satisfação, ou seja, apenas 12% do total. Podemos considerar esse número de respondentes muito baixo, se compararmos com o total de manifestações, o que acaba implicando negativamente na nota final da pesquisa de satisfação.

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a 3,64

qualidade do serviço de Ouvidoria era:

Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi: 3,64

As 87 pessoas que responderam à pesquisa de satisfação avaliaram a Ouvidoria com uma nota de 3,64. Posterior ao atendimento prestado ao cidadão pela Ouvidoria, a nota atribuída ao serviço passou para 3,64. Ou seja, as expectativas do cidadão em relação a Ouvidoria foram atendidas, representadas com um percentual de 12%. Ou seja, superamos as expectativas do cidadão em 12%.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

Acordo de cooperação/parcerias institucionais, Apoio a eventos, Apoio às atividades desenvolvidas pela sociedade civil, Apuração e Procedimentos sobre crime diversos, Assédio Moral. Esses foram os assuntos mais demandados de 2022. Nota-se que a maior demanda foi referente às parcerias institucionais, com 209 manifestações.

Tratam-se de manifestações com pedido de alguma ação ou serviço de competência, tanto da Casa Civil como de outras secretarias do Estado. Vale ressaltar que os pedidos de competência de outra Secretaria do Estado são compartilhados para a área responsável para que sejam tomadas as devidas providências, porém todas passam pelo conhecimento da Secretaria Executiva por meio de relatório mensal.

Assuntos	SubAssuntos	Quantidade
Assunto 1: Acordo de cooperação/parcerias institucionais	Sem SubAssunto	209
Assunto 2: Apoio a eventos	Sem SubAssunto	4
Assunto 3: Apoio às atividades desenvolvidas pela sociedade civil	SubAssunto 3.1: Patrocínio governamental (eventos e projetos culturais)	3

Assunto 4: Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	SubAssuntos 4.1: Homicídio	1
Assunto 5: Assédio moral	SubAssuntos 5.1: Exposição proposital à danos físicos ou mentais	1
	SubAssuntos 5.2: Insatisfação com o rito do processo	1

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

O assunto Acordo de Cooperação Técnica foi o tema mais demandado e bastante recorrente. Muitos foram os pedidos de ajuda envolvendo os mais diversos setores da sociedade, onde os cidadãos, tanto da capital como dos municípios, contam com a ajuda das secretarias do Estado para recorrerem de ações e serviços para a melhoria de vida.

5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Como **providências**, pensando na melhoria das manifestações, adotamos reuniões com os coordenadores das áreas internas para que possamos atender de forma mais direta e se envolver mais nas respostas das demandas, enriquecendo assim a qualidade das mesmas. Levamos em consideração alguns pontos para que fossem apresentadas melhorias:

- 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 os pedidos de informação enviados;

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Benefício financeiro I – A Ouvidoria da Casa Civil não gera nenhum recurso ou benefício financeiro.

Benefício não financeiro II – A Ouvidoria estimula a comunicação dos funcionários e melhora o relacionamento dentro da instituição. Além disso, todas as reclamações e impressões coletadas podem servir como evidências para ajudar as áreas internas que têm o cidadão como público-alvo, como é o caso da Casa Civil.

Um bom exemplo é a realização de reuniões de planejamento mensal na sala. Entregamos também bimestralmente à Secretaria Executiva de Regionalização e Modernização, instalada na Casa Civil após a pandemia, relatórios da Ouvidoria como parâmetro para a missão desse setor, cujo objetivo é acelerar esforços para a retomada da economia no Estado, além de planejar, articular e integrar as ações que estão sendo tocadas pelas diferentes secretarias do Estado para trazer maior modernização e eficiência à máquina pública.

Outros benefícios;

- a) Dar conhecimento ao cidadão dos serviços prestados pelo Governo do Estado do Ceará;
- b) Disponibilizar aos cidadãos 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 do papel do Poder Executivo no desenvolvimento do Estado.
- e) Integração, assertividade, credibilidade.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

- **Reuniões ordinárias da Rede de Ouvidorias;**

- A Ouvidoria da Casa Civil esteve presente em todas as reuniões ordinárias da Rede de Ouvidorias no ano de 2022.

▪ **Capacitações Escolas de Gestão Pública (EGP);**

Inteligência emocional e trabalho em equipe – 20h/aula

▪ **Eventos de Controle Interno (CGE);**

- 50ª edição do Fórum Permanente de Controle Interno

- 44ª Reunião Técnica do Conselho Nacional de Controle Interno

- XVI Encontro Estadual de Controle Interno

▪ **Encontros e Congressos (ABO);**

XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores

8 – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Cidadão do Poder Executivo Estadual teve avanço considerável nos últimos anos, tendo muitos serviços atualizados em observância à recomendações de linguagem simples e aos compromissos e padrões de qualidade no que tange à prestação do serviço público. A ferramenta tecnológica foi modernizada com a inclusão de novas funcionalidades, facilitando o acesso e as consultas de serviços pela população. A legislação que dispõe sobre a Carta de Serviços no âmbito da Administração Pública Estadual também foi reformulada, com atualização de competências e procedimentos, de forma a garantir a sua implantação no âmbito dos órgãos e entidades.

Muitos desafios ainda estão por vir, sendo necessário um maior engajamento e protagonismo da Carta de Serviços, por meio da sua divulgação e utilização junto à população. Outras ações e providências estão sendo adotadas, a exemplo de capacitações, elaboração do manual da carta de serviços, criação de mais um canal de comunicação, dentre outros.

O Relatório de Gestão de Ouvidoria consolida-se como principal instrumento de comunicação das atividades e ações da Ouvidoria, o seu potencial de alcance dá mais visibilidade às ações de efetivação da participação social, transformando demandas individuais em soluções coletivas.

Nesse sentido, podemos relatar a atenção da Casa Civil à Carta de Serviços como ferramenta importante para viabilizar os serviços ofertados ao cidadão. Atualmente ela se encontra atualizada com todas as ofertas de serviço do órgão.

Os serviços digitais e semidigitais cadastrados na Carta de Serviços são os seguintes:

- Solicitação das Cartas Populares;
- Solicitação de Atendimentos a Representantes de Organizações Civil;
- Solicitação de Publicação no Diário Oficial;
- Solicitação de Apoio à Implantação de Políticas Públicas.

Serviços Digitais e Semidigitais:

Digitais:

Solicitação de Publicação no Diário Oficial

Solicitação de Apoio à Implantação de Políticas Públicas

Solicitação de Atendimentos a Representantes de Organizações Civis

Semidigitais:

Cartas Populares

Manifestações de Ouvidoria por tipo de serviço, bem como as ações adotadas pela ouvidoria/órgão para eventuais melhorias;

Assunto 13: Diário oficial (doe)	SubAssuntos 13.1: Consulta a publicações (leis, atos oficiais,	4
---	---	---

	convênios, contratos e correlatos)	
	Sub-Assuntos 13.2: Problemas no consulta do doe	1
Assunto 28: Programas e projetos do governo do estado	SubAssuntos 28.1: Implantação de políticas públicas	15
	SubAssuntos 28.2: Investimento	51
	SubAssuntos 28.3: Melhorias nas ações governamentais	20

A implantação de Políticas Públicas que contempla os Programas e Projetos do Governo do Estado desempenham a função da participação direta ou indireta da sociedade civil, visando assegurar um direito a determinado serviço, ação ou programa.

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

A Ouvidoria Setorial realizou as seguintes Ações Boas Práticas no ano de 2022, cujo detalhamento está contido no anexo 1 do presente relatório.

10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

No exercício de 2021, 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 assinalado não fosse prejudicado, impulsionando o *feedback* aos cidadãos.

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 à 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 2021 da Controladoria e Ouvidoria do

Ceará – CGE, além de contemplar o saneamento de todas recomendações orientadas pela CGE.

Diante do exposto, 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 e 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 a gestão como todo.

11 - SUGESTÕES DE MELHORIA

Em conformidade à Lei Nacional nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual nº 33.485/2020, 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 necessidades encontradas, bem como para o aprimoramento no desempenho das atividades da ouvidoria. Nesse sentido, relatamos as seguintes melhorias:

- Cadastrar mais assuntos para Casa Civil já que recebemos manifestações variadas;
- Diminuir o compartilhamento de demandas que não competem à Casa Civil, otimizando assim o tempo e a qualidade das respostas ao cidadão;
- Pensar em uma nova estratégia para aplicar a pesquisa de satisfação ao cidadão, já que o resultado sempre é insatisfatório pelo pequeno número de participantes que avaliam, diante do montante de manifestações;
- Instigar as áreas internas para acelerar e melhorar a qualidade das respostas;
- Uma relação mais próxima com a Chefia de Gabinete, para que se possa atender melhor às solicitações dos cidadãos;
- Melhorar a comunicação interna e o repasse das informações dentro do órgão;

- Realizamos visitas técnicas em outras Ouvidorias para extrair modelos e trazer melhorias para a Ouvidoria da Casa Civil;



OUVIDOR SETORIAL

12 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Havendo tomado conhecimento das informações, apresentado pelo presente relatório elaborado pelo Ouvidoria da Casa Civil, atesto que a referida setorial recebeu, durante o exercício de 2022, o total de 710 (setecentos e dez) manifestações, as quais foram, em sua totalidade, devidamente respondidas.

Assim sendo, ressaltamos que o conhecimento das informações processadas no Sistema de Ouvidoria é de extrema importância para a administração pública, já que permite a identificação de falhas, recomendações e inadequações na rotina administrativa, possibilitando que sejam sanadas de forma mais rápida, e, como consequência, tornando o serviço público mais eficiente e proporcionando a elevação do nível de satisfação dos cidadãos. Não obstante, entendemos que um atendimento de forma eficaz é preciso e 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, 06 de março de 2023.


Francisco José Moura Cavalcante

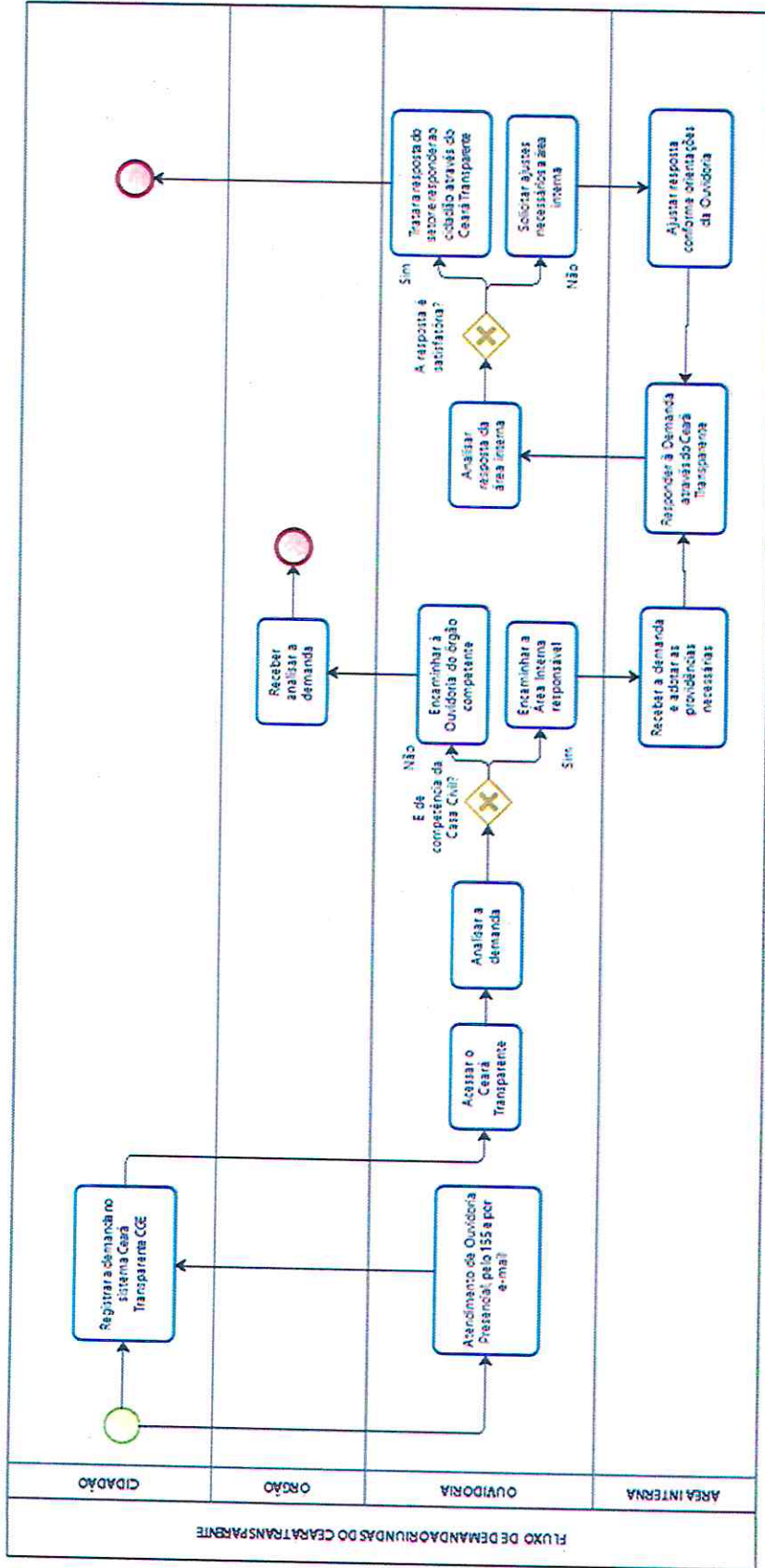
Secretário-Executivo de Planejamento e Gestão Interna da Casa Civil


Camila Moreira Rocha Rios

Ouvidora

ANEXOS

ANEXO 01 – DEMANDAS ORIUNDAS DO CEARÁ TRANSPARENTE



(01) Canais que recebem as demandas:
 Telefone 166 (ligação gratuita).
 Site: www.cearaparente.ce.gov.br.
 Carta ou postalmente

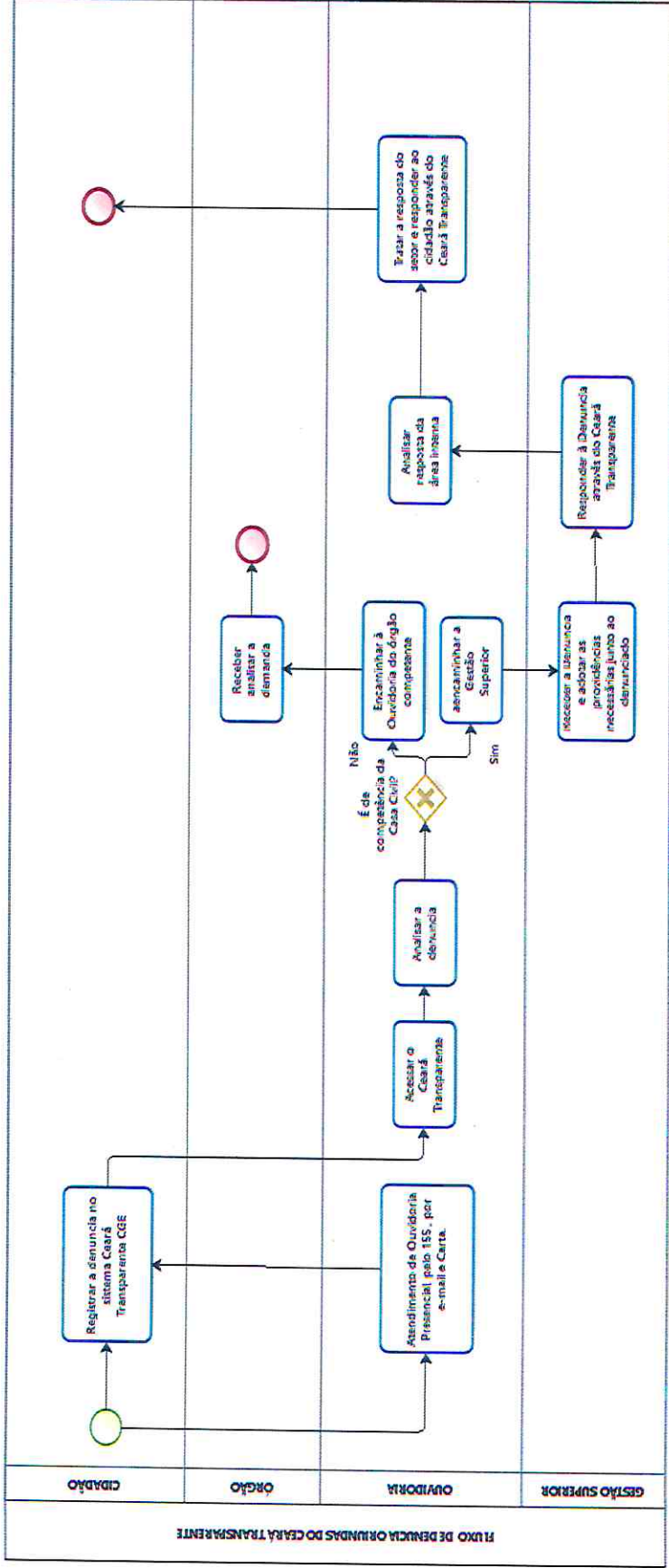
(02) De acordo com o Decreto nº 33495 Art. 23. As manifestações de ouvidoria devem ser tratadas e respondidas ao cidadão no prazo de até 20 dias, a contar da data do recebimento, podendo ser prorrogado antes de incluído o prazo real por mais 10 dias, desde que seja para cumprir o prazo estabelecido e concedido ao setor 7 dias corridos para emitir a resposta e ouvidoria via Sistema Ceará Transparente - Módulo Sou

(03) Na resposta do setor, caso sejam necessárias informações complementares a ouvidoria devolve ao setor para se obter uma informação mais precisa ao cidadão, caso não seja possível o setor solicitará a ouvidoria uma prorrogação de prazo para uma nova avaliação com a devida justificativa.

CRIADO EM 22/02/2023 - POR ESTEREMIA PINHO E CRISTIANE FIGUEIREDO
 ANÁLISE EM 24/03/2023 - CAYLA RIOS, CRISTIANE FIGUEIREDO, ESTEREMIA PINHO E MASSOR COSTA
 VÁLIDO DO 07/02/2023 - CAMILA RIOS



ANEXO 02 –



CRIADO EM 22/02/2023 - POR ESTEREMIA PINHO E CRISTIANE FIGUEIREDO
 ANALISADO EM 24/02/2023 - CAMILLA RIOS, CRISTIANE FIGUEIREDO, ESTEREMIA PINHO E MASCAR COSTA
 VALIDADO 27/02/2023 - CAMILLA RIOS



(01) Correlatos que recebam as denúncias: Telefone 155 (gratuito para o cidadão), Site: www.casacivil.ce.gov.br; Caixa ou pessoalmente.

(02) De acordo com o Decreto nº 33.405 de 23.04.2013, as manifestações de cidadãos devem ser tratadas e responsabilizadas pelo prazo de até 30 dias, a contar da data do recebimento, podendo ser prorrogado antes de finalizado o prazo inicial por mais 10 dias, desde que devidamente fundamentado para cumprir o prazo estabelecido e concedido ao total 7 dias corridos para emitir a resposta à ouvidoria via Sistema Ceará Transparente - Módulo Suo.

(03) A Denúncia registrada deve conter todos os mínimos de plausibilidade que justifique o encaminhamento da denúncia à Gestão Superior para apuração. Caso sejam necessárias informações complementares a ouvidoria solicita ao manifestante o envio das informações; o não envio, será comunicado a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE solidariando a inatividade por falta de evidências.



Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social - 2022

1. Título da Prática/Ação:

Oficinas “CONHECENDO A SUA CASA”.

2. Período de realização da Prática/Ação:

O lançamento do projeto “Conhecendo a Sua Casa” teve início em sua 1ª oficina, realizada em 17/março/2022. O evento contou com a participação dos Secretários Executivos, Assessores, Coordenadores e colaboradores das áreas.

A meta anual é realizar pelo menos 6 oficinas. Em 2022 atingimos a meta e os resultados foram bastante satisfatórios.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

A ideia da prática surgiu com o Planejamento Estratégico da Casa Civil, realizado em 2021, e se encontra alinhada estrategicamente com os objetivos estratégicos da instituição, quais sejam: “Garantir qualidade e transparência no acesso do cidadão à informação” e “Desenvolver nos colaboradores o sentimento de pertencimento”.

Durante o planejamento estratégico, ainda na fase do diagnóstico organizacional, foram identificados pontos negativos referentes à perspectiva Cliente (Sociedade e Cidadão), tais como: ineficiência na comunicação interna; falta de integração entre os setores; respostas da Ouvidoria não bem elaborada por falta de comunicação interna; entre outras fragilidades relacionadas à disseminação dos canais de participação e aos resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos. Assim sendo, ficou evidenciada a necessidade de um maior envolvimento entre as áreas da instituição, bem como o sentimento de pertencimento entre os colaboradores, o qual se encontra formalmente expresso na seguinte estratégia da Casa Civil: Fortalecer a articulação transversal no Estado para consolidação das

políticas públicas, desenvolvendo nos colaboradores o sentimento de pertencimento, com foco no cidadão.

4. Descrição da Ação/Prática:

Objetivo Geral: desenvolver nos colaboradores da Casa Civil o sentimento de pertencimento, por meio de oficinas interativas que visam levar um maior conhecimento das áreas da Casa Civil e suas interações para uma maior eficiência dos processos organizacionais e, conseqüentemente, melhoria dos produtos e serviços ofertados aos clientes/cidadãos.

Histórico: Com os indicativos da prática, resultado do planejamento estratégico, foi iniciado o desenvolvimento do projeto em 2021, que contou com as áreas CODIP, Recursos Humanos e a área de publicidade. Procurou-se desenvolver uma mídia de comunicação, e assim foi desenvolvido o modelo do banner das oficinas com o seu nome inspirado no projeto já existente de desenvolvimento da comunicação interna utilizando a Intranet. Esse projeto tinha como logo **“A sua Casa”**. A partir disso, as oficinas **“Conhecendo a Sua Casa”** por meio do Banner e pela Intranet passou a motivar a participação dos colaboradores da casa.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

O projeto foi desenvolvido sob a coordenação da CODIP, responsável pelo acompanhamento da execução do planejamento estratégico, envolvendo as áreas Coordenadoria de Gestão de Pessoas e a Coordenadoria de Publicidade. Elaborou-se inicialmente o projeto básico do projeto, procurando identificar os seus principais resultados. Em seguida, ocorreu o desenvolvimento da mídia de comunicação que pudesse registrar o projeto e motivar a participação de todos. Assim, foi criado o banner e o nome do projeto, o qual foi inspirado no projeto de comunicação interna já existente, o qual tinha como logo o nome **“A sua Casa”**. Desta forma, surgiu o nome da oficina **“Conhecendo a Sua Casa”**.

O local escolhido foi o espaço do Laboratório Iris, utilizado nas palestras e projetos de Inovação, na própria Casa Civil. Tudo foi se encaixando perfeitamente nesse ambiente de inovação. Durante as oficinas procurou-se utilizar ferramentas de

comunicação mais atuais que despertassem a interação e a participação dos colaboradores.

A execução das oficinas tem a coordenação da Coordenadoria de Gestão de Pessoas, em parceria com a CODIP. Para a realização das oficinas contamos com outras parcerias, como é o caso da coordenadoria de Publicidade, para elaboração do banner da oficina, a coordenadoria de Comunicação responsável por registrar o evento por meio de fotos e divulgação utilizando a INTRANET. A logística ficou sob o comando da Gestão Palaciana e da coordenadoria de Eventos, as quais providenciam os equipamentos de projeção e som e a organização da sala em geral.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

***ver anexos.**

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Os resultados são visíveis na interação entre as áreas, no apoio espontâneo dos colaboradores para o alcance dos resultados da instituição, o que o resultam na melhoria da eficácia dos processos voltados ao cidadão.

EVIDÊNCIAS

3ª Oficina Conhecendo
A SUA CASA
OUVIDORIA DA
CASA CIVIL

A Casa Civil criou o projeto Conhecendo A Sua Casa, uma oportunidade para que assessores, secretários e colaboradores possam participar e entender mais sobre os trabalhos desenvolvidos na Casa.

Nesta oficina, te convidamos para conhecer mais sobre a Ouvidoria da Casa Civil.

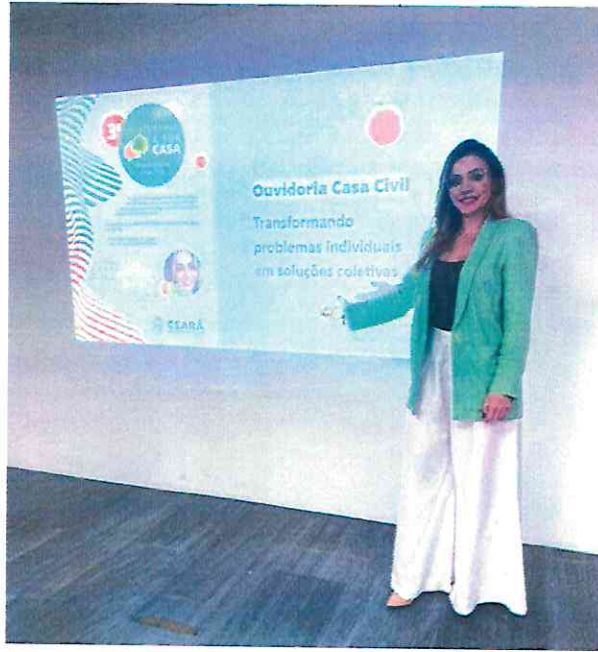
Participe desse momento com a gente e faça cada vez mais parte desta equipe!

02/06
(Quinta-feira)
das 9 às 11h

Sala Multiuso do
Laboratório Ivo
de Andrade

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO







Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social - 2022

1. Título da Prática/Ação:

Funcionários do Mês

2. Período de realização da Prática/Ação:

Início em Maio de 2022 e vigente até os dias atuais.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

O projeto justifica-se devido a importância de impulsionar o engajamento, a produtividade e a lealdade dos profissionais da equipe de limpeza e conservação da Casa Civil, e isso resulta em ganhos para o órgão que recebe respostas mais rápidas, melhores resultados e maior qualidade nas entregas. Além da necessidade de reconhecer os esforços e o bom trabalho desses profissionais.

4. Descrição da Ação/Prática:

O projeto "Funcionário do Mês" é uma ação desenvolvida nesta Casa Civil que consiste em reconhecer publicamente, através de fotos expostas no corredor principal da Casa Civil, os profissionais que possuem um excelente desempenho em suas funções. As equipes são separadas em 5 (cinco) de acordo com os setores do prédio do órgão (Palácio, Anexo, Piscinas, Estacionamento e Supervisores), onde a cada mês é eleito 1 (um) funcionário de cada equipe de acordo com os critérios estabelecidos para receber a bonificação determinada. O projeto tem como objetivo incentivar as equipes de limpeza e conservação a trabalharem de forma eficaz e melhorarem a produtividade, além de manter os funcionários motivados e com sentimento de reconhecimento.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

O início da prática ocorreu com o planejamento realizado pela Coordenadoria de Administração Palaciana, departamento responsável por coordenar as equipes de limpeza e conservação da Casa Civil. Os recursos utilizados são apenas recursos humanos conforme análise realizada pelos colaboradores da Coordenadoria de Administração Palaciana sobre o desempenho dos funcionários das equipes de limpeza e conservação.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Ver anexo*

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Com a realização do projeto, percebeu-se um maior engajamento, produtividade e motivação por parte dos funcionários das equipes de limpeza e conservação da Casa Civil. Houve diminuição nos atrasos, faltas e atestados. As equipes encontram-se mais unidas e há elogios vindos de outros setores do órgão quanto ao comportamento e desempenho dos funcionários.

EVIDÊNCIAS

