

# **RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA**

**ANO 2023**

**Período: 01/01/2023 a 31/12/2023**

Fortaleza-Ce

---

## 1 - EXPEDIENTE

### **Direção Superior**

#### **SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CASA CIVIL**

Maximiliano César Pedrosa Quintino de Medeiros

#### **SEC. EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA (CC)**

Francisco José Moura Cavalcante

### **Ouvidoria**

#### **OUVIDORORA**

Camila Moreira Rocha Rios

#### **OUVIDOR SUBSTITUTO**

Manuela Esteves de Carvalho Lira

#### **Equipe Ouvidoria**

Cristiane Figueiredo Almeida Castro de Gois

Estefânia da Silva Pinho - Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão  
– SIC

Masor Costa Matos

## 2 - INTRODUÇÃO

Este relatório aborda o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Casa Civil nos meses de janeiro a dezembro do ano de 2023. Nesse sentido, todos os temas serão tratados em breves tópicos, discorrendo-se resumidamente sobre as intenções, decisões e ações empreendidas pela setorial com o propósito de responder e atender a contento às demandas enviadas pelos cidadãos, dispendo sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, através da Lei Nacional nº 13.460/2017.

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, observando sempre a Instrução Normativa nº 01/2020, que estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor setorial previstas no Art. 28, do Decreto Estadual nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, e dá outras providências.

Regulamentada pelo Decreto Estadual nº 33.485/2020, 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. Vale ressaltar a importância da Portaria nº 52/2020, que estabelece procedimentos e

critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de Ouvidoria, aumentando o cuidado e a tratativa de cada caso exposto pelo cidadão.

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 Controladoria e Ouvidoria do Estado – CGE. Destaque para a Portaria nº 97/2020, que disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual.

Dentre as setoriais, a Casa Civil destaca-se como um elemento central. O modelo de gestão, inicialmente estabelecido pela Lei nº 16.863, de 15 de abril de 2019, publicada no DOE nº 072, datado de 16 de abril de 2019, sofreu modificações pela Lei nº 18.310, de 17 de fevereiro de 2023, DOE nº 035, datado de 17 de fevereiro de 2023. Nessa estrutura, a Casa Civil é definida na Administração Direta – Governadoria, conforme seu Art. 6º. O delineamento da estrutura básica e setorial da Casa Civil está registrado no Decreto nº 35.361, de 23 de março de 2023, DOE nº 057, datado de 23 de março de 2023, com a missão de *“Assessorar o Governador na articulação das políticas públicas, com transparência e inovação, com foco no cidadão”*. A visão da Casa Civil é *“Ser referência na articulação de políticas públicas inovadoras e pautadas na transformação digital, garantindo a efetividade dos resultados”*. A entidade preza pelos seguintes valores: *Acessibilidade, Celeridade, Ética, Transparência, Liderança, Reconhecimento, Impessoalidade, Visão Sistêmica e Compromisso*.

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); **Redes 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.

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 2023.

O relatório está dividido em seções, abordando os seguintes temas: Expediente, Introdução, Pronunciamento sobre as recomendações e orientações emitidas pela CGE, Ouvidoria em Números (perfil das manifestações), Indicadores da Ouvidoria, Análise das Manifestações e Providências, Benefícios Alcançados pela Ouvidoria, Comprometimento com as Atividades da Rede de Ouvidorias, Boas Práticas de Ouvidoria, Sugestões de Melhoria Apresentadas pela Ouvidoria, Pronunciamento do Dirigente do Órgão/Entidade e Considerações Finais.

### 3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2022)

De acordo com o **Relatório de Gestão de Ouvidoria 2022 da CGE**, no item Considerações Finais, Recomendações e Orientações, Páginas 87, 88 e 89, segue a orientação que envolve a **Casa Civil**:

**Orientação 02 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice de satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.**

Nesse sentido, a Ouvidoria, junto às áreas internas e a gestão superior do órgão, compromete-se a buscar a melhoria da qualidade das respostas, buscando aumentar o índice de satisfação dos cidadãos envolvendo as manifestações da Casa Civil.

## 4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

### 4.1 Total de manifestações do período

O gráfico abaixo mostra que, em 2023, houve um aumento considerável das manifestações comparado ao ano passado. No ano de 2020, foram registradas um total de 2.022 manifestações no Sistema Ceará Transparente, enquanto que em 2022 foram 710.

Esse número se aproxima do ano de 2020, quando a Casa Civil contabilizou 2.222 manifestações, o maior número nos últimos quatro anos, relacionadas, quase que em sua totalidade à Covid-19. Já em 2021, quando o Governo do Estado começou a controlar a situação da pandemia, os números apresentaram queda e finalizou-se o ano com 1.545 registros.

Tabela	Total
Total de Manifestações do Período	

<b>2020</b>	<b>2.222</b>
<b>2021</b>	<b>1.545</b>
<b>2022</b>	<b>710</b>
<b>2023</b>	<b>2.017</b>

### Gráfico de Manifestações no Quadriênio



### Manifestações Mensais

No ano de 2023, o mês que apresentou maior número de manifestações foi o de setembro, com 485 demandas. Em seguida vem o mês de outubro, com 466 demandas. Em seguida aparece o mês de agosto, com 290 demandas. Abril (35) e junho (30) foram os meses com menor número de demandas.

Comparado com o ano de 2022, nota-se um aumento disparado das manifestações. E o motivo foi a mudança de Gestão do Governo do Estado do Ceará e seus novos ciclos administrativos. A partir do dia 1º de janeiro de 2023, **Elmano de Freitas** (PT) passou a ser o Governador do Estado, enquanto **Jade Romero** (MDB) tornou-se a Vice-Governadora. No novo comando, propõe-se, no plano de governo, enfrentamento às violências e à criminalidade, nova geração de políticas públicas para criar mais oportunidades de trabalho e o fortalecimento do Sistema Público Estadual de Trabalho, Emprego e Renda.



## 4.2 Manifestações por Meio de Entrada

As demandas em 2023 apresentaram variações consideráveis em relação a 2022, principalmente por meio de entrada **Internet**. Esse fato coincide com a mudança de Gestão do Governo do Estado do Ceará e seus novos ciclos administrativos, como citado anteriormente. Em 2022, foram registradas 363 demandas. Já em 2023, foram registradas um total de 1.607 pelo meio de entrada internet. Um aumento bastante significativo.

Em 2022, o telefone despontou como o meio de entrada mais utilizado, totalizando 363 manifestações por meio da Central 155. Já em 2023, a dinâmica mudou drasticamente, com a internet liderando de forma avassaladora, registrando 1.607 manifestações. Destaca-se ainda os atendimentos presenciais em 2023, totalizando 13. O e-mail apresentou uma diminuição, passando de 81 em 2022 para 53 em 2023. Os outros meios aparecem com variações menores, mas também são importantes meios de entrada do cidadão.

Tabela	2022	2023	Variação%
Meio de Entrada			
Telefone 155	363	282	-22,31%



Telefone	0	50	-
Internet	256	1607	527,73%
Presencial	0	13	-
E-mail	81	53	-34,57%
Facebook	2	0	-100,00%
Reclame Aqui	5	1	-80,00%
Instagram	1	1	0,00%
Governo Itinerante	0	1	-
Ceará App	2	4	100,00%
Whatsapp	0	1	-
Cidadão on-line - Chat	0	3	-
Cidadão on-line - Telegram	0	1	-
<b>Total</b>	<b>710</b>	<b>2 017</b>	<b>184,37%</b>

### 4.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

Na tipologia, as reclamações aparecem com mais frequência. Em 2022, foram 262 manifestações, enquanto que em 2023 foram 1526, um aumento considerável. Em seguida aparecem as solicitações, que em 2022 apresentaram um total de 288 e, em 2023, 273. As denúncias aumentaram de 13 para 48. O elogio caiu de 69 para 68, uma variação mínima de 1,45%. As sugestões aumentaram de 78 para 102 manifestações, correspondendo a 30,77%. E as solicitações caíram de 288 para 273.

Tabela			
Tipologia de Manifestações	2022	2023	Varição
Reclamação	262	1.526	482,44%

<b>Denúncia</b>	13	48	269,23%
<b>Elogio</b>	69	68	-1,45%
<b>Sugestão</b>	78	102	30,77%
<b>Solicitação</b>	288	273	-5,21%
<b>Total</b>	710	2.017	184,08%

#### 4.4 Manifestações por Tipo/Assunto

Das 2017 manifestações do ano de 2023, 48 são denúncias, 68 elogios, 1526 reclamações, 273 solicitações e 102 são sugestões. Nota-se um número considerável nas reclamações, visto que a maioria das manifestações são de competência de outras setoriais, em especial a Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS), as quais foram compartilhadas com a Casa Civil para conhecimento do Governador. A grande maioria, 1066 manifestações, tratam de pedidos de melhoria na segurança pública, em especial nas unidades policiais, equipamentos de segurança, qualificação do servidor e efetivo de policiais, pedido de concurso e convocação de vagas. Ainda nas reclamações, aparecem tramitação de processo administrativo (74), insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (44), concurso público (167). Destaque também para as solicitações que aparecem com um número de manifestações consideráveis. Os primeiros assuntos mais demandados desse tópico são: Acordo de cooperação/parcerias institucionais, Tramitação de Processos Administrativos, Programas e Projetos do Estado, Melhorias na Segurança Pública, concurso público, audiência com o Governador, entre outros. Nota-se uma repetição de assuntos em relação às reclamações, solicitações e sugestões, as tipologias mais demandadas.

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipo	Assunto	Total

<b>DENÚNCIA</b>		<b>48</b>
Denúncia	Conduta inadequada de Servidor/Colaborador	<b>13</b>
	Assédio moral	<b>7</b>
	Acordo de cooperação/parcerias institucionais	<b>5</b>
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	<b>5</b>
	Programas e projetos do governo do estado	<b>4</b>
	Violação de direitos humanos contra população LGBT	<b>3</b>
	Atraso/falta de pagamento de pessoal	<b>2</b>
	Concurso público/seleção	<b>2</b>
	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	<b>1</b>
	Plano de cargos e carreiras	<b>1</b>
	Salário de servidores	<b>1</b>
	Tramitação de processo administrativo	<b>1</b>
	Uso indevido de veículo oficial	<b>1</b>
	Violação de direitos humanos - discriminação étnico-racial	<b>1</b>
	Violação de direitos humanos contra população em situação de rua	<b>1</b>
<b>ELOGIO</b>		<b>68</b>
Elogio	Elogio ao governador do estado	<b>43</b>
	Elogio ao servidor público/colaborador	<b>16</b>
	Acordo de cooperação/parcerias institucionais	<b>2</b>
	Elogio a programas e projetos governamentais	<b>2</b>
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	<b>2</b>
	Elogio às atividades da ouvidoria	<b>2</b>
	Programas e projetos do governo do estado	<b>1</b>
<b>RECLAMAÇÃO</b>		<b>1.526</b>
Reclamação	Melhorias na segurança pública	<b>1066</b>
	Concurso público/seleção	<b>167</b>
	Tramitação de processo administrativo	<b>74</b>
	Acordo de cooperação/parcerias institucionais	<b>64</b>
	Programas e projetos do governo do estado	<b>59</b>

	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	44
	Reajuste salarial	7
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	6
	Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	5
	Violação de direitos humanos - discriminação étnico-racial	5
	Poluição sonora (diversos)	4
	Informação sobre servidor	3
	Atraso/falta de pagamento de pessoal	2
	Diário oficial (doe)	2
	Frota de veículos	2
	Insatisfação com procedimentos de apuração	2
	Lei geral de proteção de dados – LGPD	2
	Saúde pública	2
	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	1
	Atendimento telefônico	1
	Coronavírus (covid 19)	1
	Elogio ao governador do estado	1
	Elogio ao servidor público/colaborador	1
	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	1
	Obras de instalação dos dmcs	1
	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	1
	Uso indevido de veículo oficial	1
	Violação de direitos humanos contra população LGBT	1
	<b>SOLICITAÇÃO</b>	<b>273</b>
Solicitação	Acordo de cooperação/parcerias institucionais	76
	Tramitação de processo administrativo	57
	Programas e projetos do governo do estado	56
	Melhorias na segurança pública	19

	Concurso público/seleção	17
	Audiência com o governador	11
	Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	6
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	5
	Apoio às atividades desenvolvidas pela sociedade civil	3
	Diário oficial (doe)	3
	Emprego/estágio	3
	Cuidado com os animais	2
	Elogio ao servidor público/colaborador	2
	Informação sobre servidor	2
	Insatisfação com procedimentos de apuração	2
	Obras de instalação dos dmcs	2
	Audiências e encontros com gestores públicos	1
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	1
	Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis)	1
	Procedimentos e orientações para solicitação de informação (sic)	1
	Processo licitatório (licitação)	1
	Reajuste salarial	1
	Sistemas institucionais e aplicativos	1
	<b>SUGESTÃO</b>	<b>102</b>
Sugestão	Programas e projetos do governo do estado	34
	Acordo de cooperação/parcerias institucionais	30
	Melhorias na segurança pública	14
	Concurso público/seleção	7
	Elogio ao servidor público/colaborador	4
	Apoio a eventos	2
	Programa Ceará Sem Fome	2
	Apoio às atividades desenvolvidas pela sociedade civil	1
	Audiência com o governador	1

	Convênios e instrumentos congêneres	1
	Elogio ao governador do estado	1
	Emprego/estágio	1
	Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	1
	Reajuste salarial	1
	Saúde pública	1
	Sites institucionais	1
<b>Total Geral</b>		<b>2017</b>

#### 4.5 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

No assunto MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA, os subassuntos mais demandados foram Unidades Policiais, Efetivo de Policial, Qualificação do Servidor/Policial, e Equipamentos de Segurança. Já em CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO: realização de concurso/seleção, convocação de aprovados/classificados, nomeação/contratação, interposição de recursos, entre outros. PROGRAMAS E PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO, destaque para investimento, melhorias nas ações governamentais e implantação de políticas públicas. TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO: processos diversos, reserva militar, aposentadoria, cessão de servidor, licenças e afastamentos. INSATISFAÇÃO COM SERVIÇOS PRESTADOS DO ÓRGÃO: atendimento inadequado por prestador de serviços, demora na entrega do serviço, formalidades e burocracias, desatualização de informações, mau atendimento, desorganização.

**Tabela: Assunto/Subassunto**

Assunto/Subassunto	Total
<b>Assunto 1: MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA</b>	<b>1099</b>
Subassunto 1.1: Unidades policiais	841
Subassunto 1.2: Efetivo de policial	189
Subassunto 1.3: Qualificação do servidor/policial	52
Subassunto 1.4: Equipamentos de segurança	17
<b>Assunto 2: CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO</b>	<b>193</b>
Subassunto 2.1: Realização de concurso/seleção	121
Subassunto 2.2: Convocação de aprovados/classificados	63
Subassunto 2.3: Nomeação/Contratação	5
Subassunto 2.4: Interposição de recurso (isenção, aplicação da prova, resultado, etc)	2
Subassunto 2.5: Esclarecimentos/orientações acerca do edital de regulamentação do concurso/seleção	2
<b>Assunto 3: ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS</b>	<b>177</b>
Não possui Subassunto	-
<b>Assunto 4: PROGRAMAS E PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO</b>	<b>154</b>
Subassunto 4.1: Investimento	57
Subassunto 4.2: Melhorias nas ações governamentais	56
Subassunto 4.3: Implantação de políticas públicas	41

<b>Assunto 5: TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO</b>	<b>132</b>
Subassunto 5.1: Processos diversos	124
Subassunto 5.2: Reserva militar	4
Subassunto 5.3: Aposentadoria	2
Subassunto 5.4: Cessão de servidor	1
Subassunto 5.5: Licenças e afastamentos	1
<b>ASSUNTO 6: INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO</b>	<b>54</b>
Subassunto 6.1: Atendimento inadequado por prestador de serviços	18
Subassunto 6.2: Demora na entrega do serviço/produto	16
Subassunto 6.3: Formalidades e burocracias	6
Subassunto 6.4: Desatualização de informações	4
Subassunto 6.5: Mau atendimento	3
Subassunto 6.6: Desorganização	3
Subassunto 6.7: Demora no atendimento	2
Subassunto 6.8: Instalações da unidade (salubridade, sinalização, acessibilidade)	1
Subassunto 6.9: Não cumprimento de normas e procedimentos	1
<b>ASSUNTO 7: ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO</b>	<b>45</b>
Não possui Subassunto	-



<b>ASSUNTO 8: ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR</b>	<b>23</b>
Não possui Subassunto	-
<b>ASSUNTO 9: CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR</b>	<b>20</b>
Subassunto 9.1: Abuso de autoridade	5
Subassunto 9.2: Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	4
Subassunto 9.3: Conduta indevida com o uso de farda, crachá, veículo da empresa ou qualquer outro meio que identifique a instituição	3
Subassunto 9.4: Agressão verbal	2
Subassunto 9.5: Conduta desonesta	2
Subassunto 9.6: Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	2
Subassunto 9.7: Desvio de colaborador de suas funções para atendimento a interesse particular	1
Subassunto 9.8: Desvio de função	1
<b>ASSUNTO 10: AUDIÊNCIA COM O GOVERNADOR</b>	<b>12</b>
Não possui Subassunto	-
<b>ASSUNTO 11: INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)</b>	<b>12</b>
Não possui Subassunto	
<b>ASSUNTO 12: REAJUSTE SALARIAL</b>	<b>9</b>
Subassunto 12.1: Não possui Subassunto	-

<b>ASSUNTO 13: ASSÉDIO MORAL</b>	<b>7</b>
Subassunto 13.1: Ataques à vida pessoal	2
Subassunto 13.2: Insatisfação com o rito do processo	2
Subassunto 13.3: Prática de ações humilhantes ou desprezo	2
Subassunto 13.4: Apropriação de ideias e trabalhos de outros	1
<b>ASSUNTO 14: VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS - DISCRIMINAÇÃO ÉTNICO-RACIAL</b>	<b>6</b>
Subassunto 14.1: Atos discriminatórios raciais	4
Subassunto 14.2: Desigualdade racial	1
Subassunto 14.3: Racismo institucional	1
<b>ASSUNTO 15: DIÁRIO OFICIAL (DOE)</b>	<b>5</b>
Subassunto 15.1: Consulta a publicações (leis, atos oficiais, convênios, contratos e correlatos)	3
Subassunto 15.2: Demora da publicação das leis, atos oficiais, convênios, contratos e correlatos	2
<b>ASSUNTO 16: INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR</b>	<b>5</b>
Subassunto 16.1: Lotação de servidor	3
Subassunto 16.2: Direitos trabalhistas	1
Subassunto 16.3 Procedimento de contratação/demissão	1
<b>ASSUNTO 17: APOIO ÀS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA SOCIEDADE CIVIL</b>	<b>4</b>

<b>Subassunto 17.1: Patrocínio governamental (eventos e projetos culturais)</b>	<b>4</b>
<b>ASSUNTO 18: ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL</b>	<b>4</b>
<b>Subassunto 18.1: Salário de colaborador/servidor temporário/estagiário</b>	<b>4</b>
<b>ASSUNTO 19: EMPREGO/ESTÁGIO</b>	<b>4</b>
<b>Subassunto 19.1: Orientações e procedimentos para serviços de terceirização</b>	<b>3</b>
<b>Subassunto 19.2: Orientações e procedimentos para estágios</b>	<b>1</b>
<b>ASSUNTO 20: INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>Subassunto 20.1: Ausência de provas e elementos de convicção</b>	<b>2</b>
<b>Subassunto 20.2: Fragilidade no procedimento de apuração</b>	<b>1</b>
<b>Subassunto 20.3: Não observância à legislação</b>	<b>1</b>
<b>ASSUNTO 21: POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)</b>	<b>4</b>
<b>Subassunto 21.1: Bares, boates e casas de show</b>	<b>3</b>
<b>Subassunto 21.1: Abuso de instrumentos sonoros e sinais acústicos</b>	<b>1</b>
<b>ASSUNTO 22: VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA POPULAÇÃO LGBT</b>	<b>4</b>
<b>Subassunto 22.1: Atos discriminatórios</b>	<b>4</b>
<b>ASSUNTO 23: OBRAS DE INSTALAÇÃO DOS DMCS</b>	<b>3</b>
<b>Subassunto 23.1: Gestão da obra</b>	<b>3</b>
<b>ASSUNTO 24: SAÚDE PÚBLICA</b>	<b>3</b>

<b>Subassunto 24.1: Ajuda de custo</b>	<b>1</b>
<b>Subassunto 24.2: Leito de internação</b>	<b>1</b>
<b>Subassunto 24.3: Pedidos de exames</b>	<b>1</b>
<b>ASSUNTO 25: APOIO A EVENTOS</b>	<b>2</b>
<b>Não possui Subassunto</b>	<b>-</b>
<b>ASSUNTO 26: APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS</b>	<b>2</b>
<b>Subassunto 26.1: Enriquecimento ilícito</b>	<b>1</b>
<b>Subassunto 26.2: Injúria e difamação</b>	<b>1</b>
<b>ASSUNTO 27: CUIDADO COM OS ANIMAIS</b>	<b>2</b>
<b>Subassunto 27.1: Ajuda de custo para abrigos</b>	<b>1</b>
<b>Subassunto 27.2: Recolhimento</b>	<b>1</b>
<b>ASSUNTO 28: ELOGIO A PROGRAMAS E PROJETOS GOVERNAMENTAIS</b>	<b>2</b>
<b>Não possui Subassunto</b>	<b>-</b>
<b>ASSUNTO 29: ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO</b>	<b>2</b>
<b>Não possui Subassunto</b>	<b>-</b>
<b>ASSUNTO 30: ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA OUVIDORIA</b>	<b>2</b>
<b>Não possui Subassunto</b>	<b>-</b>
<b>ASSUNTO 31: FROTA DE VEÍCULOS</b>	<b>2</b>

<b>Não possui Subassunto</b>	-
<b>ASSUNTO 32: LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD.</b>	<b>2</b>
<b>Não possui Subassunto</b>	-
<b>ASSUNTO 33: PROGRAMA CEARÁ SEM FOME</b>	<b>2</b>
<b>Subassunto 33.1: Informações gerais sobre o programa</b>	<b>2</b>
<b>ASSUNTO 34: USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL</b>	<b>2</b>
<b>Subassunto 34.1: Utilização de veículo sem autorização</b>	<b>2</b>
<b>ASSUNTO 35: ATENDIMENTO TELEFÔNICO</b>	<b>1</b>
<b>Subassunto 35.1: Chamada não atendida</b>	<b>1</b>
<b>ASSUNTO 36: AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS</b>	<b>1</b>
<b>Não possui Subassunto</b>	-
<b>ASSUNTO 37: CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)</b>	<b>1</b>
<b>Não possui Subassunto</b>	-
<b>ASSUNTO 38: CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES</b>	<b>1</b>
<b>Subassunto 38.1: Andamento de contratos e convênios</b>	<b>1</b>
<b>ASSUNTO 39: CORONAVÍRUS (COVID 19)</b>	<b>1</b>
<b>Subassunto 39.1: Ações de prevenção e combate ao coronavírus</b>	<b>1</b>
<b>ASSUNTO 40: ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE</b>	<b>1</b>
<b>Subassunto 40.1: Conservação e limpeza</b>	<b>1</b>

<b>ASSUNTO 41: ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS</b>	<b>1</b>
Não possui Subassunto	-
<b>ASSUNTO 42: PLANO DE CARGOS E CARREIRAS</b>	<b>1</b>
Não possui Subassunto	-
<b>ASSUNTO 43: PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)</b>	<b>1</b>
Não possui Subassunto	-
<b>ASSUNTO 44: PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)</b>	<b>1</b>
Subassunto 44.1: Informações sobre licitação	1
<b>ASSUNTO 45: SALÁRIO DE SERVIDORES</b>	<b>1</b>
Subassunto 45.1: Desconto previdenciário	1
<b>ASSUNTO 46: SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS</b>	<b>1</b>
Subassunto 46.1: Erros na operacionalização (cadastro de informações)	1
<b>ASSUNTO 47: SITES INSTITUCIONAIS</b>	<b>1</b>
Subassunto 47.1: Dificuldades de acesso	1
<b>ASSUNTO 48: VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA</b>	<b>1</b>
Subassunto 48.1: Atos discriminatórios	1
<b>Total</b>	<b>2.017</b>

#### 4.6 Manifestações por Tipo de Serviços

A tabela por tipo de serviços revela a distribuição quantitativa dos serviços em um contexto específico. A categoria "Não se aplica" domina, representando 99,06%, indicando que a maioria dos serviços não se enquadra nas categorias específicas da tabela. "Sem classificação" é uma parcela pequena (0,05%), possivelmente devido à falta de informações claras. Os serviços "A" e "B" são representativos, com 0,79% e 0,10%, respectivamente. A soma total é 2.017 (100%), oferecendo informações sobre a distribuição e relevância dos diferentes serviços dentro do contexto em questão.

Tabela: Por Tipo de Serviços		
Tipo de Serviços	Total	%
Não se aplica	1998	99,06%
Sem classificação	1	0,05%
Serviço A: Publicação no Diário Oficial do Estado do Ceará (DOE)	16	0,79%
Serviço B: Apoio à Implantação de Políticas Públicas	2	0,10%
<b>Total</b>	<b>2.017</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Cearatransparente

Gráfico: Por Tipo de Serviços



#### 4.7 Manifestações por Programa Orçamentário

No que diz respeito à categorização das demandas por programa orçamentário na Casa Civil, destaca-se que o programa mais solicitado foi o “Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública”, compreendendo expressivos 62,32% das demandas registradas, totalizando 1257 manifestações. Em segundo lugar, o programa “Gestão Administrativa do Ceará” apresentou uma participação significativa de 36,39%, equivalente a 734 registros.

Vale ressaltar que outros programas orçamentários também tiveram presença, ainda que em proporções menores. A “Comunicação Institucional” representou 0,79% das demandas, contabilizando 16 registros, enquanto o programa “Segurança Pública Integrada com a Sociedade” obteve 0,40%, com 8 registros. Adicionalmente, os programas “Desenvolvimento do Ensino Médio” e “Segurança Pública Fortalecida e Integrada à Sociedade” registraram uma participação de 0,05%, cada um com 1 registro. Esses números indicam a relevância e diversidade das demandas distribuídas nos diversos programas orçamentários, demonstrando a amplitude das preocupações e necessidades identificadas.

Tabela: Programa orçamentários	
Programas	Total
(2023 exc.) Fortalecimento do sistema de segurança pública	1257
Gestão administrativa do ceará	734
Desenvolvimento do Ensino Médio	1
Comunicação institucional	16
(2023 exc) segurança pública integrada com a sociedade	8
2024 segurança pública fortalecida e integrada à sociedade	1
<b>Total</b>	<b>2017</b>



Fonte: Cearatransparente

Gráfico: Programa orçamentários



#### 4.8 Manifestações por Unidade

Nas manifestações por Unidade, ganha destaque o setor Assessoria Especial do Governador, com um total de 1.344 registros, representando a grande parcela de variação com 66,63% que são encaminhadas trimestralmente para conhecimento, por meio de relatórios. Depois aparece a Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna, com um total de 306 manifestações, representando 15,17% das demandas. Em seguida, destaque para a manifestações internas encaminhadas para a Secretaria Executiva, totalizando 143. A Ouvidoria, com um total de 113.

Tabela: Unidades /Subunidade Internas

Unidade	Subunidade	Total	%
Unidade 1: Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria	Ouvidoria	15	0,74%
Unidade 2: Assessoria Especial Chefia de Gabinete		12	0,59%

<b>Unidade 3:</b> Assessoria Especial de Acolhimento aos Movimentos Sociais		1	0,05%
<b>Unidade 4:</b> Assessoria Especial de Assuntos Municipais		1	0,05%
<b>Unidade 5:</b> Assessoria Especial de Relações Institucionais		6	0,30%
<b>Unidade 6:</b> Assessoria Especial do Governador		1344	66,63%
<b>Unidade 4:</b> Assessoria Jurídica		25	1,24%
<b>Unidade 8:</b> Assessoria para Assuntos Internacionais		1	0,05%
<b>Unidade 9:</b> Casa Militar		3	0,15%
<b>Unidade 10:</b> Coordenadoria Administrativo Financeiro	Célula de gestão documental	9	0,45%
<b>Unidade 11:</b> Coordenadoria da Administração Palaciana	Célula de serviços gerais	2	0,10%
<b>Unidade 12:</b> Coordenadoria de Atos e Publicações Oficiais		6	0,30%
<b>Unidade 13:</b> Coordenadoria de Comunicação		2	0,10%
<b>Unidade 14:</b> Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento		7	0,35%
<b>Unidade 15:</b> Coordenadoria de Publicidade		2	0,10%
<b>Unidade 16:</b> Coordenadoria Especial de Políticas Públicas para LGBTI+	Célula de articulação e promoção da cidadania para população lgbti +	3	0,15%
<b>Unidade 17:</b> Gabinete do Secretário		2	0,10%

<b>Unidade 18:</b> Ouvidoria	113	5,60%
<b>Unidade 19:</b> Secretaria Executiva	143	7,09%
<b>Unidade 20:</b> Secretaria Executiva de Acompanhamento de Projetos Especiais	1	0,05%
<b>Unidade 21:</b> Secretaria Executiva de Regionalização e Modernização	4	0,20%
<b>Unidade 22:</b> Secretário da Articulação Política	1	0,05%
<b>Unidade 23:</b> Secretário das Relações Internacionais	1	0,05%
<b>Unidade 24:</b> Secretário de Estado Chefe da Casa Civil	2	0,10%
<b>Unidade 25:</b> Secretário Executivo de Comunicação, Publicidade e Eventos	4	0,20%
<b>Unidade 26:</b> Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna	306	15,17%
<b>Unidade 27:</b> Unidade de Gerenciamento de Projetos Ceará Sem Fome	1	0,05%
<b>Total</b>	<b>2.017</b>	<b>100,00%</b>

#### 4.9 Manifestações por Município da ocorrência

O município que mostrou o maior número de demandas, em 2023, foi Fortaleza, com um total de 1563. Nota-se um aumento considerável em relação a 2022, quando o mesmo município apresentou 196 demandas. Em seguida, ainda em 2023, aparece a cidade de Cascavel, com 31 manifestações. Depois Canindé (26), Limoeiro do Norte (22) e Caucaia (18). Esses três municípios não apresentaram nenhuma demanda no ano anterior. Juntando-se as

manifestações dos municípios mais demandados, a soma dá um total de 1766 em 2023 e 253 em 2022.

Tabela: Municípios		
Município	Quantidade de Manifestações	
	2022	2023
Fortaleza	196	1563
Cascavel	0	31
Canindé	0	26
Limoeiro do Norte	0	22
Caucaia	9	18
São João do Jaguaribe	0	13
Aracati	10	11
Baturité	0	10
Juazeiro do Norte	11	10
Maracanaú	7	8
Santa Quitéria	0	8
Iguatu	0	7
Quixadá	0	7
Maranguape	0	6
Pacatuba	0	6
Guaiúba	0	5
Morada Nova	6	5
Sobral	2	4
São Gonçalo do Amarante	4	3
Itapipoca	3	2
Quixelô	5	1

<b>Total de Municípios mais demandados</b>	<b>253</b>	<b>1766</b>
<b>Demais Municípios</b>	<b>80</b>	<b>90</b>
<b>Não se Aplica/ Indefinidos</b>	<b>377</b>	<b>161</b>
<b>Total de Manifestações</b>	<b>710</b>	<b>2.017</b>

#### 4.10 Manifestações por SubRedes

Em 2023 a Casa Civil recebeu novas subredes para atender melhor as demandas do cidadão em áreas específicas tais como:

**SECRETARIA DA JUVENTUDE – (SEJUV)**

**SECRETARIA DA CIDADANIA E DA DIVERSIDADE – (SEDIV)**

**SECRETARIA IGUALDADE RACIAL - (SEIR)**

**SECRETARIA DOS POVOS INDIGENAS – (SEPINCE)**

**SECRETARIA DA ARTICULAÇÃO POLÍTICA – (SEAP)**

**SECRETARIA DA RELAÇÕES INTERNACIONAIS – (SRI)**

<b>Casa Civil/SubRede</b>	<b>Total</b>
<b>Casa Civil</b>	<b>1972</b>
Denúncia	34
Elogio	68
Reclamação	1512
Solicitação	264
Sugestão	94

<b>SEAP</b>	<b>20</b>
Reclamação	10
Solicitação	6
Sugestão	4
<b>SEDIV</b>	<b>8</b>
Denúncia	7
Reclamação	1
<b>SEIR</b>	<b>11</b>
Denúncia	6
Reclamação	3
Solicitação	2
<b>SEJUV</b>	<b>2</b>
Sugestão	2
<b>SEPINCE</b>	<b>1</b>
Denúncia	1
<b>SRI</b>	<b>3</b>
Solicitação	1
Sugestão	2
<b>Total Geral</b>	<b>2017</b>

A SEAP (Articulação Política) recebeu um total de 20 manifestações. Destas, foram 10 reclamações, 6 solicitações e 4 sugestões. Já a SEDIV (Cidadania e Diversidade), respondeu um total de 8 manifestações: 7 denúncias e apenas 1 reclamação. A SEIR (Igualdade Racial) registrou 11: foram 6 denúncias, 3 reclamações e 2 solicitações. A SEJUV (Juventude) apenas 2 sugestões, a SEPINCE (Povos Indígenas) com apenas 1 denúncia e a SRI (Relações Internacional) com 1 solicitação e 2 sugestões.

No total, incluindo as manifestações da Casa Civil, temos um total de 2017 demandas respondidas no prazo estabelecido pela Lei de Acesso à informação.

## 5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são: índice de manifestações respondidas no prazo (94%) e índice de satisfação do cidadão com a Ouvidoria (67%).

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº 33.485/2020. As manifestações respondidas no prazo são aquelas respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, caso seu prazo tenha sido prorrogado.

A seguir, mostraremos os detalhamentos por situação dos resultados alcançados pela Ouvidoria da Casa Civil.

### 5.1 Resolubilidade das Manifestações

Nos detalhamentos por situação da resolubilidade das manifestações, em 2023, a Casa Civil respondeu, dentro do prazo, 2015 manifestações de um total de 2017, tendo havido apenas 2 demandas respondidas fora do prazo estabelecido.

Já em 2022, foram 709 dentro do prazo de um total de 710, ou seja, apenas 1 manifestação fora do prazo.

No ano de 2023, a Casa Civil atingiu um índice de manifestações respondidas no prazo de 99,90%, superando o número esperado pela CGE, que é de 94%. Isso se deve ao bom relacionamento com as áreas internas e o compromisso com o tempo de resposta para com o cidadão e para alcançarmos esse perfil junto ao ranking da transparência.

**Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação**

Situação	Quantidade de Manifestações em 2022	Quantidade de Manifestações em 2023
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	709	2.015
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	1	2
<b>Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)</b>	0	0
<b>Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)</b>	0	0
<b>Total</b>	710	2.017

**Tabela: Índice de Resolubilidade**

Situação	Índice de Resolubilidade em 2022	Índice de Resolubilidade em 2023
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	99,9%	99,90%



<b>Manifestações</b>			
<b>Finalizadas fora do Prazo</b>		0,1%	0,10%

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

A Ouvidoria da Casa Civil, ano após ano, vem respondendo às suas demandas dentro do prazo e com uma resolubilidade cada vez melhor. Em 2023, 99,9% das manifestações foram respondidas no prazo. Nesse sentido, reafirmamos nosso compromisso em prosseguir com esse padrão de excelência, assegurando o cumprimento rigoroso das disposições legais e atuando em consonância com o interesse público.

### 5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

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 20 dias, podendo ser prorrogado 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. Com base nessas informações, o tempo médio de 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 abaixo, em 2022, o tempo médio de resposta da Casa Civil foi de 3 dias. Em 2023, o tempo médio de resposta das manifestações passou para 5 dias.

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2022	3 dias
Tempo Médio de Resposta 2023	5,81 dias

## 5.2 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 67%. Nesse sentido, a Casa Civil fechou o ano com o índice de 53%.

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 concorda em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

### 5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

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 53% em quatro itens de avaliação.

A Pesquisa de Satisfação é respondida pelo cidadão, que atribui uma nota de 1 a 5 em cada uma das 4 perguntas do questionário (A, B, C e D). Os resultados estão tabulados abaixo:

<b>Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação</b>	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	<b>3,51</b>
B. Com o tempo de retorno da resposta	<b>3,48</b>
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	<b>3,96</b>
D. Com a qualidade da resposta apresentada	<b>3,1</b>
Média	<b>3,51</b>
Índice de Satisfação:	<b>53%</b>

### **5.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação**

- Estimular mais cidadãos a responder à pesquisa de satisfação, considerando inclusive a possibilidade de torná-la obrigatória como requisito para finalizar 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.

### **5.2.3 – Total de Respondentes**

Em 2023, dentre as 2017 manifestações recebidas, apenas 97 indivíduos optaram por responder à pesquisa de satisfação. Pode-se 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. Em 2022, do total de 710 manifestações, apenas 87 dos usuários participaram da pesquisa de satisfação, ou seja, 12% do total.

Total de pesquisas respondidas 2022	87
Total de pesquisas respondidas 2023	97

#### 5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

As 97 pessoas que responderam à pesquisa de satisfação avaliaram a Ouvidoria com uma nota de 3,75. Posterior ao atendimento prestado ao cidadão pela Ouvidoria, a nota atribuída ao serviço passou para 3,51. As expectativas do cidadão em relação à Ouvidoria não foram atendidas, visto que a grande maioria das manifestações solicitam novas demandas e projetos que ainda estão sendo implementados pela nova gestão de Governo.

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,75
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,51
Expectativa	- 6,40

## 6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 6.1 - Motivos das Manifestações

Conduta inadequada de servidor (tipificação: denúncia), elogio ao Governador do Estado (tipificação: elogio), Melhorias na Segurança Pública (tipificação: reclamação), Acordo de cooperação/parcerias institucionais (tipificação: solicitação), Programas e Projetos do Governo do Estado (tipificação: sugestão). Esses foram os assuntos mais demandados de 2023. Nota-se que a maior demanda foi referente à Melhoria na Segurança Pública, com 1066 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.

**Tabela: Principais manifestações por Tipificação/Assunto**

<b>Tipo</b>	<b>Assunto</b>	<b>Total</b>
<b>DENÚNCIA</b>		
<b>48</b>		
Denúncia	Conduta inadequada de Servidor/Colaborador	<b>13</b>
Denúncia	Assédio moral	<b>7</b>
Denúncia	Acordo de cooperação/parcerias institucionais	<b>5</b>
<b>ELOGIO</b>		
<b>68</b>		
Elogio	Elogio ao governador do estado	<b>43</b>
	Elogio ao servidor público/colaborador	<b>16</b>

	Acordo de cooperação/parcerias institucionais	2
<b>RECLAMAÇÃO</b>		
<b>1.526</b>		
Reclamação	Melhorias na segurança pública	1066
	Concurso público/seleção	167
	Tramitação de processo administrativo	74
	Acordo de cooperação/parcerias institucionais	64
	Programas e projetos do governo do estado	59
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	44
<b>SOLICITAÇÃO</b>		
<b>273</b>		
Solicitação	Acordo de cooperação/parcerias institucionais	76
	Tramitação de processo administrativo	57
	Programas e projetos do governo do estado	56
	Melhorias na segurança pública	19
	Concurso público/seleção	17
	Audiência com o governador	11
<b>SUGESTÃO</b>		
<b>102</b>		
Sugestão	Programas e projetos do governo do estado	34
	Acordo de cooperação/parcerias institucionais	30
	Melhorias na segurança pública	14
	Concurso público/seleção	7

## 6.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

Os assuntos: Melhorias na Segurança pública, Concurso público/seleção, Tramitação de processo administrativo, Acordo de cooperação/parcerias institucionais, Programas e projetos do governo do estado, Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão são pontos bastante recorrentes.

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 do canal da Ouvidoria para requerer serviços e ações.

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

Como medidas para aprimorar as manifestações, implementamos reuniões com os coordenadores das áreas internas. Essa abordagem visa possibilitar atendimentos mais diretos e um envolvimento mais aprofundado nas respostas às demandas, contribuindo significativamente para a melhoria da qualidade do serviço prestado.

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 e o compartilhamento 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;

#### **4.3.2 (Manifestações por assunto e subassunto) deste relatório.**

A partir da apuração realizada e da análise das manifestações mais recorrentes, algumas medidas foram adotadas pelo órgão e áreas responsáveis, a fim de corrigir as inadequações e/ou solucionar as demandas apresentadas, bem como os procedimentos e ações para evitar as reincidências. Entre elas foram:

- Relatório trimestral para conhecimento do Chefe de Estado dos assuntos mais demandados pelo sistema;
- Reunião com alguns gestores do órgão (ex: Secretário da Casa Militar) para apresentar solicitações recorrentes, números, insatisfações e elogios também. Eles são pontes para a melhoria das demandas da Secretaria de Segurança de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS).
- Assuntos de maior relevância são levados ao Comitê Executivo para discussão entre os coordenadores da Casa; entre outros cuidados para atender à demanda da sociedade.

## **7 – 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 e externas (outras setoriais) que têm o cidadão como público-alvo.

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.

## 8 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria da Casa Civil esteve presente em todas as reuniões ordinárias da Rede de Ouvidorias no ano de 2023. São elas:

- I reunião 28 de fevereiro
  - II reunião 19 de abril
  - III reunião 22 de junho
  - IV reunião 31 de agosto
  - V reunião 25 de outubro
  - VI reunião 13 de dezembro
- **Capacitações Escolas de Gestão Pública (EGP);**  
Inteligência emocional e trabalho em equipe – 20h/aula

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

- 53º Edição do Fórum Permanente de Controle Interno – 29/06
- 54º Fórum Permanente de Controle Interno – 26/10
- 55º Fórum Permanente de Controle Interno – 04/12

**Cursos e Oficinas:**

- Licitações e Contratos: Teoria e Prática à Luz da Lei nº 14.133/2021 (Turma 03) - 28/08/2023 à 01/09/2023
- Treinamento em Implementação do Programa de Integridade na Administração Pública do Estado do Ceará. - 25 a 29/09
- Utilização do Sistema Gestão Pública (Turma 04) - 22 e 25/09
- Ciclo de Palestra de Gestão – Palestra III Gestão de Riscos no Setor Público Identificação, Avaliação e Mitigação - EGPCE/LABGOVER – 10/10
- Palestra sobre Auditoria e Controle Interno no Setor Público – Eixo Controle Interno – 06/11
- Curso instrumentalizando as Assessorias de Controle Interno para realização de verificações preventivas de conformidade – 20, 21 e 23/11

## 9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

A Ouvidoria setorial realizou as seguintes Ações Boas Práticas no ano de 2023. O detalhamento está contigo abaixo e as evidências nos anexos 1 e 2.

- 1 - Manual de Procedimentos para Avaliação dos Controles da Casa Civil
- 2 - Workshop Conexão, Inclusão e Gestão

### 1. Título da Prática/Ação:

Manual de Procedimentos para Avaliação dos Controles da Casa Civil Plano de Gerenciamento de Riscos Através do Mapeamento dos Processos da Casa Civil

### 2. Período de realização da Prática/Ação:

No final de novembro/2023 por meio da aba CONTROLE INTERNO, na intranet da Casa Civil.

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

O Plano de Gerenciamento de Riscos Através do Mapeamento dos Processos da Casa Civil surgiu da necessidade de gerenciar os riscos, identificá-los e medi-los para que ações preventivas e corretivas pudessem ser planejadas e desenvolvidas, sempre com a finalidade de mitigar os efeitos negativos que porventura possam advir da ocorrência dos eventos de risco. Já o Manual de Procedimentos para Avaliação dos Controles da Casa Civil foi criado com o objetivo de nortear as áreas setoriais da Casa Civil a serem controladas e auditadas

#### **4. Descrição da Ação/Prática:**

O Manual de Procedimentos para Avaliação dos Controles da Casa Civil tem por objetivo nortear as áreas setoriais da Casa Civil a serem controladas e auditadas. O Plano de Gerenciamento de Riscos Através do Mapeamento dos Processos da Casa Civil tem como finalidade assegurar o alcance dos objetivos, por meio da identificação antecipada dos possíveis eventos que poderiam ameaçar o processo, tais como cumprimento de prazos, leis, regulamentos, etc., implementação de uma estratégia que minimize o consumo intenso de recursos para solução de problemas quando esses surgem inesperadamente, bem como a melhoria contínua dos processos organizacionais.

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

Tanto o Manual de Procedimentos para Avaliação dos Controles da Casa Civil, quanto o Plano de Gerenciamento de Riscos Através do Mapeamento dos Processos da Casa Civil surgiram da necessidade de trazer para o órgão ferramentas que proporcionasse efetividade à gestão e assegurasse a transparência de suas ações. Para isso, o setor do Controle Interno reuniu-se com diversas áreas da Casa Civil com o intuito de compreender os pontos

críticos existentes em cada setor. No Plano de Gerenciamento de Riscos Através do Mapeamento dos Processos da Casa Civil, a metodologia proposta foi baseada na estrutura do COSO ERM – Enterprise Risk Management, assim como no Manual de Procedimentos para Avaliação dos Controles da Casa Civil, sendo que neste último ainda se observou o Decreto nº 33.805/2020, que instituiu a Política de Gestão de Riscos – PGR, do Poder Executivo do Estado do Ceará, bem como a Portaria 05/2021/CGE, que trata da metodologia de gerenciamento de riscos do Poder Executivo do Estado do Ceará.

#### **6. Evidências da realização da Ação/Prática: (anexo 1)**

Tanto o Manual de Procedimentos para Avaliação dos Controles da Casa Civil, quanto o Plano de Gerenciamento de Riscos foram publicados na intranet da Casa Civil, na aba “Controle Interno”. (ver capa em anexos).  
(<http://intranet.casacivil.local/controle-interno/>)

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

Tendo sido implementados somente no final de 2023, ainda não se tem como apresentar os resultados alcançados. Contudo, espera-se com tais implementações é que haja a aplicação, por parte dos setores, tanto do Manual de Procedimento, quanto do Plano de Gerenciamento de Riscos, para o aprimoramento do controle interno através do fortalecimento das decisões em resposta aos riscos; da redução de surpresas e prejuízos operacionais, bem como do aproveitamento de oportunidade de melhorias.

**1. Título da Prática/Ação:**

Workshop Conexão, Inclusão e Gestão

**2. Período de realização da Prática/Ação:**

A Ouvidora da Casa Civil realizou o **Workshop Conexão, Inclusão e Gestão**, no dia 05 de setembro de 2023.

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

O objetivo do encontro foi fortalecer o canal de Ouvidoria da Casa Civil para efetivar a participação do cidadão no controle social, além de alinhar e compartilhar o aprendizado com novos membros criando as subredes do órgão, além de acolher e orientar os servidores das novas Secretarias da Casa Civil que irão administrar a Plataforma Ceará Transparente.

**4. Descrição da Ação/Prática:**

As novas secretarias receberam treinamento para responder demandas de Ouvidoria através da Plataforma Ceará Transparente. Através da nova ferramenta, os cidadãos poderão enviar reclamação, solicitação de informação, elogio, denúncia e sugestão. As manifestações deverão ser registradas de forma presencial, internet ou através do telefone 155 (central de atendimento – ligação gratuita).

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

A metodologia para essa ação foi realizada da seguinte forma: Inicialmente, houve a identificação dos representantes de cada Secretaria. Seguido com apresentação do workshop **Conexão, Inclusão e Gestão** de treinamento que foi desenvolvido para abordar os tópicos relevantes para os servidores das diferentes secretarias envolvidas. Cada servidor participou do treinamento de forma presencial. Durante o treinamento, foram apresentados os conceitos, informações e práticas relevantes para a atuação dos servidores no contexto das suas respectivas secretarias. Contou com a participação de representantes de diversas secretarias governamentais, como a Secretaria da Juventude, Secretaria da Diversidade, Secretaria dos Povos Indígenas, Secretaria de Articulação Política, Secretaria das Relações Internacionais e Secretaria da Igualdade Racial. Este evento não só proporcionou uma valiosa oportunidade para os servidores compartilharem suas experiências, mas também permitiu a discussão de questões pertinentes e o fortalecimento da integração entre as diferentes secretarias. Essa integração culminou na formação da subrede da Casa Civil, um passo significativo em direção à colaboração efetiva e à otimização dos esforços governamentais.

#### **6. Evidências da realização da Ação/Prática:**

Anexo 2.

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

Oportunidade de trocar experiências e fortalecer a rede de ouvidorias do Governo do Estado buscando sempre a melhoria do serviço prestado ao cidadão que busca nas Ouvidorias as respostas para suas demandas.

## 10 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

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



## 11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

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 2023, o total de 2017 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, ~~05~~ de fevereiro de 2024.



Francisco José Moura Cavalcante

Secretário-Executivo de Planejamento e Gestão Interna da Casa Civil



Camila Moreira Rocha Rios

Ouvidora

## 12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

No decorrer do ano de 2023, a Ouvidoria empenhou-se em desempenhar seu papel como uma entidade setorial da Casa Civil, buscando realizar suas ações e atividades de maneira transparente perante a população cearense, em geral, e os clientes interessados. Nesse sentido, foi mantida uma abordagem ágil nas respostas, assegurando o cumprimento dos prazos legais estabelecidos, e promovendo um retorno eficaz e constante aos cidadãos.

Portanto, este trabalho tem como escopo assegurar a transparência da entidade setorial no cumprimento de suas atribuições, além de servir como ferramenta de gestão essencial para orientar a formulação de políticas públicas destinadas a aprimorar os serviços prestados pelo Governo do Estado. No que diz respeito aos procedimentos de coleta de dados, foram utilizadas as fontes técnicas contidas no Relatório de Gestão da Transparência de 2023 da Controladoria e Ouvidoria do Ceará – CGE, além de contemplar o saneamento de todas recomendações orientadas pela CGE.

Com base no exposto, é possível afirmar que, embora persistam desafios, a implementação de medidas complementares para conscientizar e esclarecer o propósito da Ouvidoria, tanto para os colaboradores quanto para todos os envolvidos no fluxo informacional do *feedback* às demandas, foi uma iniciativa significativa. Esse esforço foi coordenado pela Secretaria-Executiva de Planejamento e Gestão Interna da Casa Civil e pela Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria da Casa Civil, representando um avanço importante para a gestão como um todo.

## 13. ANEXOS – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

### Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social - 2023

#### ANEXO 1



## Manual de procedimentos para avaliação dos controles internos

*Alvario nº/indens.  
Assinatura e data*

**Capa do Manual de procedimentos para avaliação dos controles Internos.**

## ANEXO 2





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