



Relatório de Gestão de Ouvidoria

Período 01/01/2017 a 31/12/2017



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EXPEDIENTE

ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ

Diretora

Lúcia Maria Gonçalves Siebra

Assessor Especial

Jairo Ferreira da Silva Júnior

Coordenador da Assessoria Jurídica

Juliana Lima de Almeida Menezes

Coordenador da Coordenadoria Pedagógica

Daniel Marinho Almeida

Coordenador da Coordenadoria Administrativo-financeiro

José Erivilson de Lima

Coordenador da Assessoria de Desenvolvimento Institucional

Flávia Livino de Carvalho Costa

Ouvidora

Juliana Lima de Almeida Menezes

Suplente Ouvidora

Flávia Livino de Carvalho Costa



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

Sumário

1. Introdução.....	4
2. Providências quanto às recomendações do relatório de gestão de ouvidoria do ano anterior.....	5
3. Análise das manifestações de ouvidoria do período.....	7
4. Providências quanto às principais manifestações do período.....	19
5. Comprometimento com as atividades da rede de ouvidorias.....	20
6. Ações e projetos inovadores propostos.....	20
7. Atuação junto à gestão do órgão/entidade.....	21
8. Considerações finais.....	21
9. Sugestões e recomendações.....	21
10. Pronunciamento do dirigente do órgão/entidade.....	22

1. INTRODUÇÃO

A Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE), criada pela Lei nº 14.335, de 20 de abril de 2009, é um órgão do Poder Executivo Estadual, vinculado à Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG) e tem como missão “desenvolver o processo educacional em gestão pública, com vistas ao aprimoramento das competências dos atores públicos, possibilitando a melhoria da prestação dos serviços ao cidadão”.

Desse modo, a Ouvidoria da EGPCE está comprometida com a sua missão, ao disponibilizar ao cidadão-usuário o atendimento presencial – de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h – no endereço: Av. General Afonso Albuquerque de Lima, s/n – Cambeba e o atendimento por meio eletrônico através do e-mail escola.gestao@egp.ce.gov.br ou pelos telefones (85) 3101.3844 / (85) 3101.3801, para que esse cidadão-usuário tenha a oportunidade de participar ativamente da sua gestão, avaliando os serviços que são disponibilizados (programa de formação e programa qualidade de vida), para sugerir, criticar, denunciar, reclamar ou elogiar os serviços públicos por ela ofertados. Além desses canais diretos de atendimento, a EGPCE recebe demandas dos acessos corporativos disponibilizados pelo Governo do Estado, tais como: telefone 155 (ligação gratuita); site www.ouvidoria.ce.gov.br; www.facebook.com/OuvidoriaCeara; twitter @OuvidoriaCeara.

Assim, a Ouvidoria da EGPCE estabelece um canal de diálogo entre os seus cidadãos-usuários procurando sempre pautar sua atuação nos princípios da equidade, imparcialidade, independência, agilidade e responsabilidade social, de modo a dar celeridade ao retorno das manifestações apresentadas.

Importante salientar ainda que a Ouvidoria da EGPCE está diretamente ligada à Direção da Escola e faz parte da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, regulamentada pelo Decreto nº 30.474, de 29 de março de 2011, que instituiu o Sistema de Ouvidoria (SOU), sob a coordenação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

Em cumprimento aos arts. 8º e 9º do Decreto 30.474, de 29 de março de 2011, este relatório descreve, de modo panorâmico, o resultado das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria da EGPCE, exercício de 2017, apresentando dados numéricos por tipos de canais utilizados, por tipos de manifestações, por programas, por resolutividade das manifestações, dentre outras formas.

Neste documento são também apresentadas descrições sobre providências adotadas em função de sugestões da CGE, participação nas atividades da Rede de Ouvidorias, bem como atuação da Ouvidoria junto à gestão da EGPCE.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

As providências adotadas atendem às recomendações do Relatório Geral de Gestão de Ouvidoria 2016.

2.1. Estruturar fisicamente a Ouvidoria do órgão para atendimento ao público e tratamento adequado das manifestações, considerando a política de acessibilidade e espaço reservado

A Ouvidoria da EGPCE dispõe de dois locais adequados e reservados: sala da Ouvidoria para atendimento individual/sigiloso e a sala de reuniões, dependendo da quantidade de pessoas.

2.2. Realizar capacitação contínua voltada para qualificação dos servidores no que corresponde à humanização do atendimento prestado ao público no âmbito dos órgãos e entidades, considerando o volume de manifestações sobre a insatisfação do atendimento ou sobre a conduta dos servidores públicos.

A EGPCE, por meio de sua equipe gestora, vem procurando desenvolver um trabalho de conscientização com seus servidores, no que se refere ao aperfeiçoamento das políticas e serviços oferecidos, bem como pela excelência de seu atendimento junto a clientela interna e externa, destacando sempre o assunto nas reuniões gerais.

Nessa ação, a EGPCE também atua em parceria com os demais órgãos do poder executivo estadual, atendendo as demandas solicitadas com a realização de eventos de formação, durante o ano de 2017, em turmas corporativas (abertas a todos os órgãos e entidades) e em turmas exclusivas (fechadas para uma instituição), que trabalharam os temas “atendimento” e “relacionamento interpessoal”, como ilustram o quadro a seguir.

Quadro 1: Eventos de formação com temas “atendimento” e “relacionamento interpessoal”.

Evento	Total de Turmas	Tipo de Evento	Carga Horária	Número de Vagas Ofertadas
Ead Atendimento ao Cidadão	Curso	4	20h	550
Atendimento ao Público – Turma Exclusiva Hospital São José	Curso	1	20h	20
Liderança e Autodesenvolvimento	Curso	11	20h	428
Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS	Curso	1	20h	30
Noções Básicas do Serviço Público: Ética e Atendimento	Curso	2	8h	130
Otimização das Relações Interpessoais no Trabalho – Turma Exclusiva CPLOG/SEPLAG	Oficina	1	8h	18
O papel do Servidor Público no Atendimento de Qualidade ao Cidadão – Desenvolvimento de Posturas e Processos	Palestra	3	2h	200
Você no Topo: Como Conquistar a Alta Performance	Palestra	1	2h	40
Workshop de Excelência no Atendimento – Turma Exclusiva SEFAZ	Curso	2	10h	56

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2017.

2.2.1. Realização de capacitação pela CGE no município de Sobral e região na área de controle social, como forma de qualificar os profissionais dos órgãos sediados nessa região.

A Escola firmou Acordos de Cooperação Técnica com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE e a Prefeitura Municipal de Sobral-Ce, no intuito de exercer atividades nas áreas de gestão pública e controle social, qualificando os profissionais dos demais órgãos estaduais e municipais da região Norte do Estado do Ceará.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em números

Este relatório apresenta informações extraídas do Sistema de Ouvidoria (SOU), comparadas com o resultado do ano anterior e baseadas nos seguintes relatórios: Meio de Entrada, Tipo de Manifestação, Assunto, Tipificação/Assunto, Manifestações por Unidade, Município, Resolutividade, Tempo Médio de Resposta e Pesquisa de Satisfação. São também apresentadas manifestações classificadas de acordo com o Programa de Governo 7 Ceará.

3.1.1 Total de manifestações no período

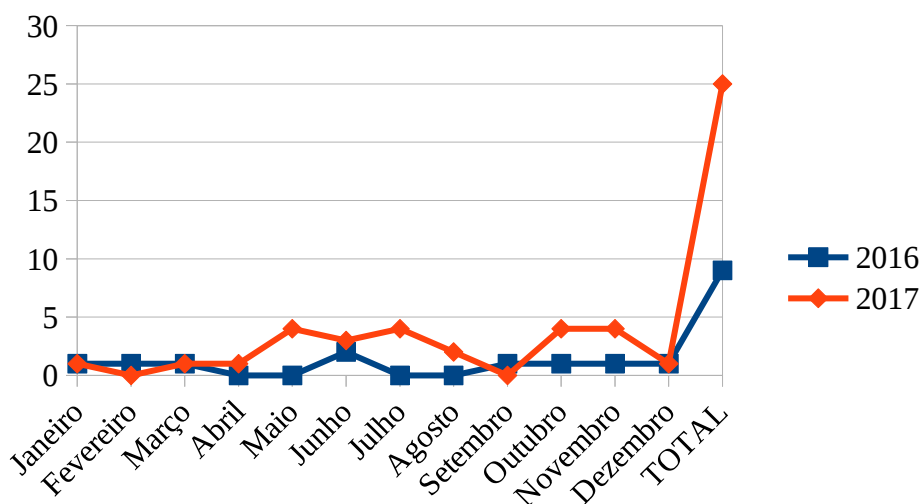
No exercício de 2017 foi registrado o total de 25 manifestações, o que representou um aumento de 177,78% em relação ao Exercício de 2016, conforme demonstra o quadro a seguir.

Quadro 2: Quantidade de manifestação por período

Mês	2016	2017	% Variação (+) (-)
Janeiro	1	1	0
Fevereiro	1	0	-100
Março	1	1	0
Abril	0	1	+100
Maio	0	4	+400
Junho	2	3	+50
Julho	0	4	+400
Agosto	0	2	+200
Setembro	1	0	-100
Outubro	1	4	+300
Novembro	1	4	+300
Dezembro	1	1	0
TOTAL	9	25	177,78

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2017.

Gráfico 1 – Quantidade de Manifestação por Período



Fonte: Ouvidoria EGPCE 2017.

Acrescentamos, ainda, que esse percentual de aumento (177,78%) nas manifestações nos faz acreditar que foi em face da capacitação (acima de 15 mil atendimentos até dezembro de 2017), oportunizando formação de qualidade aos servidores do Estado do Ceará, dando maior visibilidade à Escola dentro o cenário público estadual, bem como pelo aumento da credibilidade do cidadão-usuário ao setor da Ouvidoria neste órgão.

3.1.2 Registro de manifestações por sistema informatizado

Não há esse registro na Ouvidoria da EGPCE, uma vez que esta instituição não utiliza outro sistema informatizado de ouvidoria além do SOU.

3.1.3 Manifestações por meio de entrada

Os dados apresentados a seguir retratam os meios de entrada de manifestações junto à Ouvidoria, comparando a utilização desses meios entre os anos de 2016 e 2017.

Quadro 3: Manifestações por meio de entrada

Meio de Entrada	2016	2017	%Variação (+) (-)
Telefone	1	0	-100
Internet	8	22	+175
Presencial	0	1	+100
Redes Sociais	0	1	+100
E-mail	0	1	+100
Carta	0	0	0
Outros	0	0	0
Total	9	25	177,78

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2017.

Observamos que nem todos os meios de entrada são utilizados pelos manifestantes e que, pela própria facilidade que oferece, a internet é o canal de manifestação mais acessado.

3.1.4 Tipo de manifestação

As manifestações foram analisadas inicialmente em três grupos: insatisfação do cidadão quanto ao serviço público oferecido (reclamação, crítica e denúncia); contribuição para a melhoria do serviço público (sugestão e elogio); e solicitação de serviço, para, em seguida, serem analisadas por tipo de manifestação isoladamente. Conforme mencionado, anteriormente, e confirmado pelos números apresentados no quadro a seguir, houve uma variação de **177,78%** nos registros das manifestações da Ouvidoria de 2017, se comparado com o ano de 2016.

Quadro 4 – Tipos de manifestação

Tipificação	2016	2017	%Variação (+) (-)
Insatisfação do cidadão			
Reclamação	1	11	+1000
Denúncia	0	0	0
Crítica	2	0	-100
Solicitação de Serviço	2	4	+100
Contribuição do Cidadão			
Elogio	2	5	+150
Sugestão	2	5	+150
TOTAL	9	25	177,78

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2017.

No quadro acima, estão apresentadas as manifestações por tipificação, com a comparação da variação ocorrida entre os anos de 2016 e 2017.

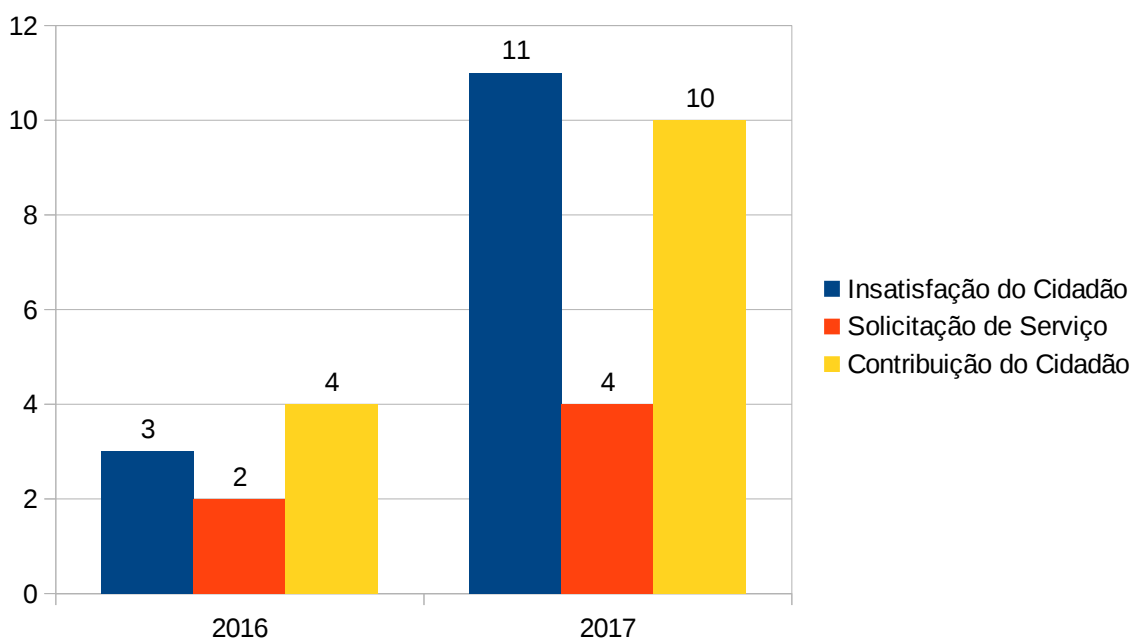
Ao analisar esses números, percebe-se que o grupo **Insatisfação do Cidadão** apresentou um acréscimo considerável, especialmente nas **reclamações**, no entanto, reduziram-se as **críticas**. Esse aumento de reclamação deu-se ao fato do cidadão está mais consciente dos seus direitos/deveres, bem como a divulgação ao acesso ao Sistema SOU.

Quanto ao grupo **Solicitação de Serviço**, podemos considerar um elevado acréscimo (100%), o que nos mostra a visibilidade da EGPCE no cenário público estadual.

Podemos ressaltar que no grupo **Contribuição do Cidadão**, tanto nos **elogios** como nas **sugestões**, houve um acréscimo nos dados numéricos face a quantidade de serviços prestados por essa Escola no ano de 2017.

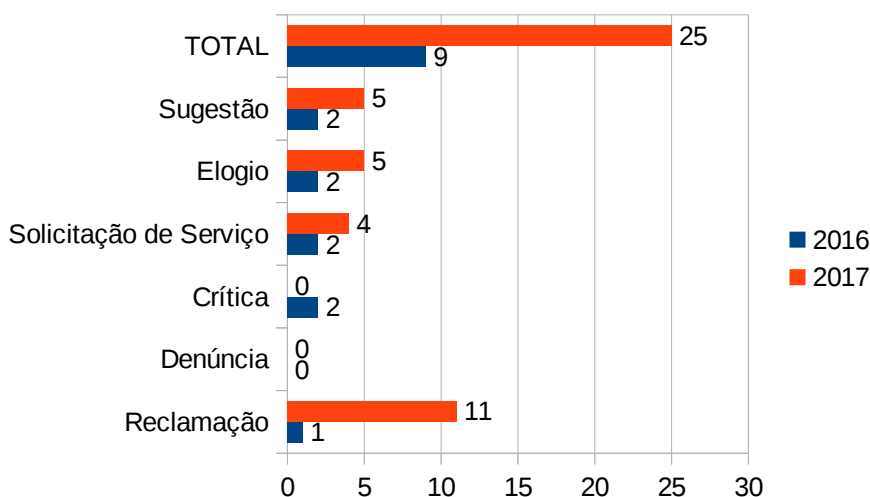
Nos gráficos a seguir, ficam mais bem evidenciados essas variações acima destacadas e registradas no ano 2017.

Gráfico 2 – Demandas por Grupo de Manifestações



Fonte: Ouvidoria EGPCE 2017.

Gráfico 3 – Manifestações por Tipificações



Fonte: Ouvidoria EGPCE 2017.

Todos esses dados produzem reflexão para que continuemos atentos aos serviços prestados pela EGPCE, de forma a manter o que está em nível muito bom de qualidade e implementar mudanças no que for necessário para melhorar.

3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

Dentre as manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da EGPCE, algumas tratam de processos e ferramentas de trabalho da instituição, outras dizem respeito a cuidados com a postura profissional e outras ao próprio negócio da Escola, como demonstra o quadro a seguir.

Quadro 5 – Assuntos das manifestações

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Elogio	Elogio aos serviços prestados pelo órgão.	4
	Elogio ao servidor público/colaborador	1
Reclamação	Ações de Combate ao Aedes Aegyti (Fiscalização...	2

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
	Tramitação de Processos SPU	2
	Conduta Inadequada de Diretor/Núcleo Gestor	1
	Efetivo de Pessoal (Cargos efetivos, Comissionados)	1
	Ensino a Distância	1
	Insatisfação com o Atendimento/Serviço prestado	1
	Não cumprimento de horário de servidor	1
	Sistemas Institucionais	1
	Vazamento do Imóvel	1
Solicitação de serviço	Cursos de capacitação	2
	Capacitação, Cursos e Eventos Institucionais	1
	Uso do Espaço Escolar	1
Sugestão	Capacitação, cursos e eventos institucionais.	2
	Capacitação/Qualificação Profissional e Aperfeiçoamento	1
	Curso de Formação Continuada	1
	Informações sobre ações, Programas e Obras	1

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2017.

Independentemente do assunto, todas as manifestações foram tratadas com a seriedade que exige uma demanda de um cidadão, que se utiliza dos serviços da EGPCE. Todas elas serviram de reflexão, tendo sido avaliadas a conveniência, a oportunidade e a forma de efetivação de ações em busca da melhoria dos serviços prestados.

3.1.6 – Manifestações classificadas de acordo com o Programa de Governo 7 Cearás

Com base no Plano Plurianual 2016-2019, esse tópico abordará o quantitativo de manifestações registradas no Sistema SOU, por Eixos Governamentais (7 Cearás) e as Políticas Públicas (Temas), com associação aos tipos e assuntos das demandas relacionadas à rotina de trabalho da EGPCE.

A missão da EGPCE está relacionada ao eixo governamental Ceará da Gestão Democrática por Resultados. Esse eixo tem como política principal a garantia do crescimento constante, equilíbrio financeiro, fiscal e orçamentário e redução persistente das desigualdades. Os temas mais demandados nesse eixo foram: Administração Geral e Planejamento e Gestão, conforme detalhado no quadro a seguir:

Quadro 6: Programa de Governo 7 Ceará (Administração Geral)

Programa de Governo 7 Ceará Eixo governamental: Ceará da Gestão Democrática por Resultados		
Tema: Administração Geral (atividade-meio)		
Tipo manifestação relacionado ao tema	Assunto das Manifestações	Total
Reclamação	Ações de Combate ao Aedes Aegyti	2
	Tramitação de Processos SPU	2
	Vazamento do Imóvel	1
Solicitação de serviço	Uso do Espaço escolar	1
TOTAL		6

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2017.

Quadro 7: Programa de Governo 7 Ceará (Planejamento e Gestão)

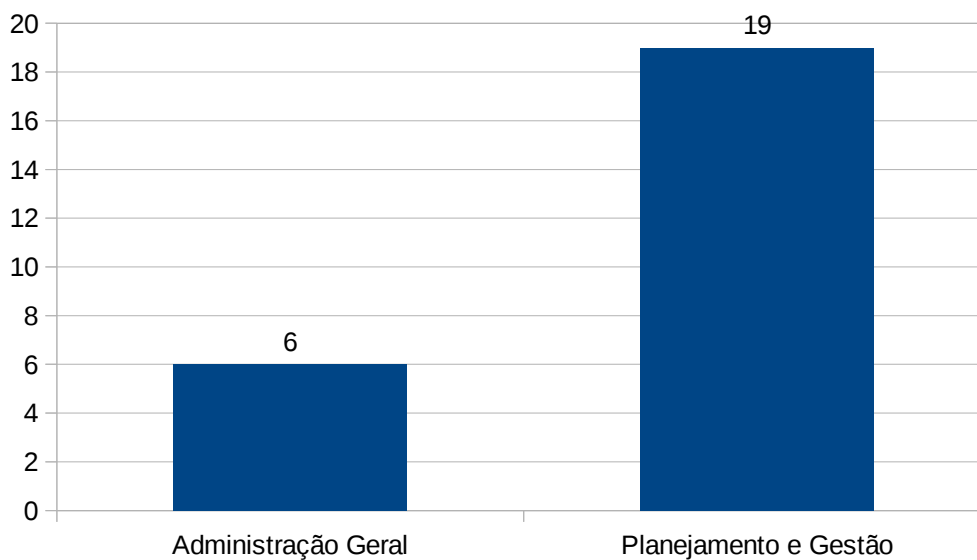
Programa de Governo 7 Ceará Eixo governamental: Ceará da Gestão Democrática por Resultados		
Tema: Planejamento e Gestão (Atividade finalística da escola)		
Tipo manifestação relacionado ao tema	Assunto das Manifestações	Total
Sugestão	Capacitação, cursos e eventos institucionais	2
	Capacitação/Qualificação Profissional	1
	Curso de Formação Continuada	1
	Informações sobre ações, Programas e Obras	1
Elogio	Serviços Prestado pelo órgão	4
	Elogio ao servidor público/colaborador	1
Solicitação de serviço	Cursos de capacitação	2
	Capacitação, cursos e eventos institucionais	1

Reclamação	Conduta Inadequada de Diretor/Núcleo Efetivo de Pessoal (Cargos efetivos e Com.)	1
	Ensino a Distância	1
	Insatisfação com Atendimento/Serviço	1
	Não cumprimento de horário do servidor	1
	Sistemas Institucionais	1
	TOTAL	19

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2017.

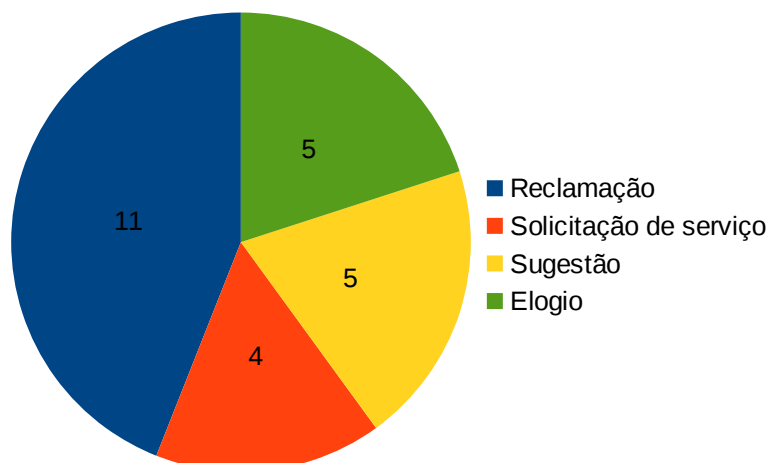
Eixo Governamental: Ceará da Gestão Democrática por Resultados

Gráfico 4 – Manifestação por Tema



Fonte: Ouvidoria EGPCE 2017.

Gráfi



Fonte: Ouvidoria EGPCE 2017.

3.1.7 Unidades / Áreas mais Demandadas do Órgão

Quadro 8 – Quantidade de Manifestações por Unidade 2016/2017

Unidades	Total de Manifestações 2016	Total de Manifestações 2017	% Variação (+) (-)
Ouvidoria da EGPCE	2	7	+250
Diretoria	1	1	0
Assessoria Jurídica	1	3	+200
Coordenadoria Pedagógica	1	7	+600
Célula de Educação a Distância	1	2	+100
Célula de Educação Presencial	0	2	+200
Coordenadoria Administrativo-financeiro	0	2	+200
Unidade não Informada	3	1	-66,67
Total	9	25	177,78

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2017.

Comparando as manifestações aos anos anteriores percebe-se que no ano 2017 houve um acréscimo na área da Ouvidoria e, principalmente, na área da Coordenadoria Pedagógica, o que é natural por ser o carro-chefe da EGPCE.

Ademais, percebe-se um aumento no quantitativo de todas as áreas com relação ao ano de 2016, bem como a inclusão de outras Coordenadorias/Células (Célula de Educação Presencial/Distância), em razão do volume de servidores capacitados no exercício do ano de 2017 e da credibilidade da Ouvidoria EGPCE.

Quadro 9: Tipo das Manifestações Encaminhadas às Áreas

Unidades	Tipo das Manifestações encaminhadas às áreas	Total
Ouvidoria da EGPCE	Solicitação de Serviço: 2 Elogios: 3 Reclamação: 2	7
Diretoria	Elogio:1 Reclamação: 1	2
Assessoria Jurídica - ASJUR	Reclamação: 3	3
Coordenadoria Pedagógica - CODEP	Solicitação de Serviço: 2 Elogio: 1 Sugestão: 3 Reclamação: 1	7
Célula de Educação Presencial - CEDUP	Solicitação de Serviço: 1 Sugestão: 1	2
Célula de Educação a Distância - CEDIS	Reclamação: 2	2
Coordenadoria Administrativo-financeiro - COAFI	Reclamação: 2	2
TOTAL		25

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2017.

3.1.8 Manifestações por Município

A EGPCE concentra um número significativo de eventos de formação na modalidade presencial, percebe-se que o maior número de manifestação é no município de Fortaleza.

Quadro 10: Manifestações por Municípios

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	12

Icapuí	2
Barroquinha	1
Maranguape	1
Juazeiro do Norte	1
Pacatuba	1
Russas	1
Sousa-Pb	1
Não Informado	5
TOTAL	25

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2017.

3.2 Resolutividade das Manifestações

As manifestações dos cidadãos que se utilizam dos serviços da EGPCE merecem cuidado e seriedade. Por isso todas as demandas foram respondidas dentro do prazo estipulado pelo sistema SOU, ressaltando que apenas uma fora respondida com o prazo prorrogado pelo dirigente do órgão, qual seja, de 16 a 30 dias.

Quadro 11: Resolutividade das manifestações

Situação	Quantidade de Manifestações 2016	Quantidade de Manifestações 2017
Manifestações Respondidas no Prazo	14	25
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0
Manifestações em apuração no prazo (não concluída)	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluída)	0	0
TOTAL	14	25

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2017.

Tempo Médio de Resposta

Quadro 12: Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2016	10 dias

Tempo Médio de Resposta 2017	7 dias
------------------------------	--------

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2017.

Quadro 13: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2016	Índice de Resolubilidade em 2017
Manifestação Respondida no Prazo	9	25
Manifestações Respondidas Fora do Prazo	0	0

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2017.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Em 2017, foram registradas avaliações do atendimento da Ouvidoria da EGPCE, em relação aos aspectos de como tomou conhecimento da existência da Ouvidoria do Governo do Estado, quanto à Presteza no Atendimento e à Qualidade da Informação Repassada, bem como se recomendaria a Ouvidoria para outras pessoas, conforme pode ser observado no quadro a seguir:

Quadro 14: Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Índices
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet - 2 Ouvidorias Setoriais: 2	100% 100%
2. Presteza no Atendimento	Excelente - 1 Ótimo - 2 Bom - 1 Regular - 0 Insuficiente - 0	Percentual % das respostas Excelente, Ótimo e Bom 100%
3. Qualidade da Resposta	Excelente - 2 Ótimo - 2 Bom - 0 Regular - 0 Insuficiente - 0	Percentual % das respostas Excelente, Ótimo e Bom 100%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim - 4 Não - 0	Percentual % das respostas "Sim" 100%

Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)	Média dos índices 2, 3 e 4 100%
-----------------------------------	------------------------------------

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2017.

Comparando ao ano de 2016, percebe-se que houve um aumento considerável de usuários que participaram da pesquisa de satisfação, demonstrando, assim, o acréscimo de pessoas que tomaram conhecimento do Sistema SOU, bem como o mesmo ser de fácil acesso.

Ademais, os cidadãos estão mais conscientes da necessidade de usar a Ouvidoria para fazer suas manifestações e, com a pesquisa de avaliação, melhorarão seus interesses.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Algumas demandas exigiram providências por parte da EGPCE, a fim de verificar o que seria necessário para introduzir melhorias nos serviços prestados pela instituição.

Podemos citar como exemplos:

- As reclamações acerca da estrutura física da EGPCE, tais como, ações ao combate ao Aedes Aegypti (2) e vazamento do imóvel (1), realizamos, na época, as devidas correções, como recolhimento de restos de galhos podados e lixos no interior da Escola, bem como o conserto paliativo do vazamento no banheiro das cursistas. Informamos, ainda, que no mês de janeiro de 2018, a EGPCE encontra-se passando por uma manutenção na sua estrutura física.
- As outras reclamações relativas aos sistemas institucionais e ensino a distância foram todas direcionadas aos setores competentes e que, logo nas respostas aos cidadãos-usuários, foram apresentados as soluções para a melhoria da qualidade dos nossos serviços.
- Sobre a insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão, conduta inadequada de Diretor/Núcleo Gestor (Escolar) e cumprimento de horário por parte de servidor, as observações contribuíram para uma avaliação sobre o impacto negativo de tal atitude para a própria instituição e possibilitou a emissão de *feedback* aos cidadãos-usuários envolvidos nas situações citadas na Ouvidoria. Ademais, no ano de 2017 foram realizados vários cursos, tanto presenciais como a distância, para qualificação em atendimento ao público/otimização

nas relações interpessoais no trabalho dos nossos servidores/colaboradores, conforme podemos ver no Quadro 1 deste Relatório.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Ao longo do ano de 2017, a Ouvidoria da EGPCCE participou de reuniões e encontros promovidos pela CGE ou por outras entidades que tratam de assuntos ligados às atividades de escuta ao cidadão, a exemplo das Reuniões da Rede de Controle Social promovidas pela CGE e do Encontro de Ouvidorias no Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE).

A Escola de Gestão Pública, além de atuar como participante, também foi realizadora de alguns eventos de formação, em parceria com a CGE, objetivando capacitar a Rede de Ouvidores para melhor atender ao público interno e externo das suas respectivas instituições. Dentre estes eventos, podemos mencionar:

- Curso:

- Básico de Ouvidoria – Turma Exclusiva Ouvidorias Municipais SUS (32 h/a)
- Básico em Ouvidoria – Turma Exclusiva – CGE – Rede de Ouvidoria do Ceará (20 h/a)
- Detecção de Casos de Fraude e Corrupção – Turma Exclusiva CGE (40 h/a)
- Ética e Controle Social – Ouvidoria (16 h/a)

- Oficina:

- Oficina Construção de Relatórios Gerenciais na Área de Ouvidoria – CGE (4 h/a)

- Seminário:

- Seminário Controles Internos, Gestão de Riscos e Política de Integridade (4 h/a)

- Palestra:

- XL Fórum Permanente de Controle Interno (4 h/a)

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Devido à pequena demanda dos cidadãos e usuários da EGPCCE na Ouvidoria, ainda não houve necessidade de desenvolver projetos inovadores na área. No entanto, foram adotadas as ações necessárias à melhoria do funcionamento do setor, como, por exemplo, a sinalização da Ouvidoria e a destinação de espaço reservado para o atendimento aos demandantes. Também em função de

manifestações na Ouvidoria, ações específicas foram adotadas em áreas da EGPC, como proposta para evitar as situações relatadas pelas próprias demandas, conforme descrito no item 4 acima.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria usou da sua autonomia para a resposta às demandas apresentadas, porém teve atuação junto às áreas demandadas e junto ao Comitê Gestor da EGPC quanto à necessidade de adotar ações de melhorias recomendadas pela CGE e quanto à adoção de providências em relação às sugestões advindas de algumas manifestações dos cidadãos-usuários, as quais interferiam nos processos e funcionamento de outros setores da instituição.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório de Gestão de Ouvidoria da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPC), referente ao exercício de 2017, apresenta as informações geradas pela Ouvidoria, como forma de ressaltar a importância do olhar dos usuários sobre as atividades da instituição, possibilitando a melhoria dos serviços prestados.

Ressalte-se que o objetivo principal do presente relatório é lançar um olhar geral sobre a atividade de Ouvidoria, que, além de ser um canal de comunicação com o cidadão e instrumento de exercício de cidadania, é uma importante ferramenta que contribui para a qualificação da gestão.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A seguir, são apresentadas as sugestões e recomendações para o próximo ano:

- ✓ Implementar, no formulário impresso de Avaliação de Reação dos eventos da EGPC, uma observação para estimular o participante a utilizar também os canais da Ouvidoria para fazer sugestões, críticas e solicitações sobre o evento do qual participou.
- ✓ Implementar, no formulário eletrônico de Avaliação de Reação dos eventos da EGPC, um link para o Sistema de Ouvidoria (SOU), com uma observação para estimular o participante a utilizar também esse canal para registrar sugestões, críticas, solicitações e outras manifestações sobre o evento do qual participou.

As manifestações proporcionaram efeitos positivos no desenvolvimento das atividades da Ouvidoria da EGPCE, diante de seus clientes usuários, valorizando ainda mais o papel da ouvidoria, além de imprimir maior credibilidade à instituição.

10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Em atendimento às determinações contidas no art.8º, parágrafo único, do Decreto nº30.474 de 30 de março de 2011, venho atestar que tomei conhecimento do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria 2017 desta Escola, ressaltando que as sugestões e recomendações apresentadas no referido relatório já estão sendo tratadas no âmbito da EGPCE.

Remeta-se o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria 2017 da EGPCE e pronunciamento desta Diretora à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, para conhecimento e demais providências.

Fortaleza, 30 de janeiro de 2018

Lúcia Maria Gonçalves Siebra

Diretora da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará

Juliana Lima de Almeida Menezes

Ouvidora da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará

Flávia Livino Carvalho Costa

Suplente-Ouvidora da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará