

**Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da Escola  
de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGP)  
Período 01/01/2015 a 31/12/2015**



Fortaleza, janeiro/2016



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

## **EXPEDIENTE**

### **ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ**

#### **Diretora**

Lúcia Maria Gonçalves Siebra

#### **Assessor Especial**

Jairo Ferreira Júnior

#### **Assessora Jurídica**

Juliana Lima de Almeida Menezes

#### **Coordenador Pedagógico**

Daniel Marinho Almeida

#### **Coordenador Administrativo-financeiro**

José Erivilson de Lima

#### **Assessora de Desenvolvimento Institucional**

Maria Hebe Camurça Citó

#### **Ouvidora**

Palmina Alda Ferreira de Sousa

## SUMÁRIO

1. Introdução.....	4
2. Providências quanto às recomendações do relatório de gestão de ouvidoria do semestre anterior.....	4
3. Análise das manifestações de ouvidoria do período.....	5
4. Providências quanto às principais manifestações do período.....	11
5. Comprometimento com as atividades da rede de ouvidorias.....	12
6. Ações e projetos inovadores propostos.....	12
7. Atuação junto à gestão do órgão/entidade.....	12
8. Considerações finais.....	13
9. Pronunciamento do dirigente do órgão/entidade.....	13

## **1. Introdução**

A Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGP) é um órgão do Poder Executivo Estadual, vinculado à Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG), que tem como missão institucional desenvolver o processo educacional em gestão pública para servidores e empregados públicos, visando ao aprimoramento de suas competências, possibilitando melhoria na prestação dos serviços públicos.

A Ouvidoria da EGP 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). Atuando como instrumento de participação e exercício de cidadania, a Ouvidoria da EGP trabalha dando transparência e credibilidade a esse canal de comunicação com o cidadão e levando à administração da Instituição a voz da sociedade, as solicitações de adoção de providências para a melhoria do serviço prestado, sendo uma importante ferramenta qualificadora da gestão pública.

Como forma de descrever como se deu a atuação da Ouvidoria da EGP, no exercício de 2015, foi elaborado o presente relatório, apresentando análises sobre os atendimentos realizados no período, com dados numéricos por tipo de canais utilizados, por tipo de manifestações, por programas, por resolutividade das manifestações, dentre outras formas de disponibilizá-los. Neste documento são dispostos, também, descrições sobre providências adotadas em função de sugestões da CGE, participação nas atividades da Rede de Ouvidorias, bem como a atuação da Ouvidoria junto à gestão da EGP.

## **2. Providências quanto às recomendações do relatório de gestão de ouvidoria do semestre anterior**

Em visita da CGE à Ouvidoria da EGP, foi solicitado que sinalizássemos o local de acesso dentro do órgão para ouvidoria, como também que tivesse um espaço reservado para o atendimento presencial de manifestantes. Após as recomendações da CGE, a EGP reservou uma sala para ouvidoria e sinalizou o local com placas.

Outro ponto a destacar, é a atualização das informações do *banner* eletrônico na página da EGP, por meio do qual o público pode acessar e obter conhecimentos sobre a ouvidoria, o seu papel na instituição e ainda registrar as suas manifestações.

Essas ações proporcionaram efeitos positivos no desenvolvimento das atividades da Ouvidoria da EGP, diante de seus clientes usuários, valorizando ainda mais o papel da ouvidoria, além de imprimir maior credibilidade ao trabalho desse setor na Instituição.

### **3. Análise das manifestações de ouvidoria do período**

#### **3.1 Ouvidoria em Números**

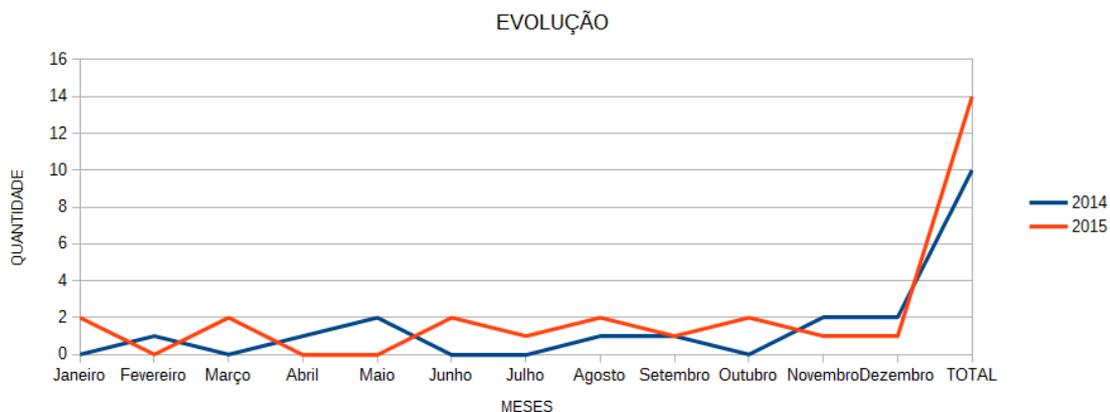
##### **3.1.1 Total de Manifestações no período:**

O relatório apresenta a ouvidoria em números, por meio de um demonstrativo estatístico das manifestações recebidas no sistema, disposto em tabelas e gráficos.

Ao longo de 2015 a Ouvidoria totalizou 14 manifestações. Apesar do reduzido número, isso significa um acréscimo de 40% em relação ao ano anterior. Atribuímos esse acréscimo à maior visibilidade que foi dada à Ouvidoria, conforme descrevemos acima nas providências adotadas em função de recomendações da CGE.

A evolução reportada acima pode ser observada no quadro e no gráfico abaixo:

<b>MÊS</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Evolução</b>
<b>Janeiro</b>	0	2	200%
<b>Fevereiro</b>	1	0	-100%
<b>Março</b>	0	2	200%
<b>Abril</b>	1	0	-100%
<b>Mai</b>	2	0	-100%
<b>Junho</b>	0	2	200%
<b>Julho</b>	0	1	100%
<b>Agosto</b>	1	2	100%
<b>Setembro</b>	1	1	0%
<b>Outubro</b>	0	2	200%
<b>Novembro</b>	2	1	-50%
<b>Dezembro</b>	2	1	-50%
<b>TOTAL</b>	10	14	40%



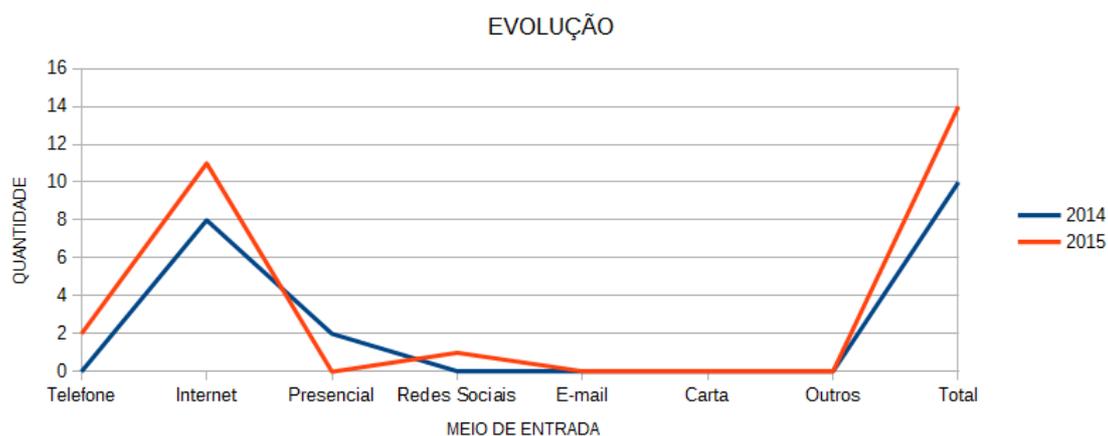
### 3.1.2 Registro de Manifestações por Sistema Informatizado:

Este registro não é realidade da Ouvidoria da EGP, uma vez que esta instituição não utiliza outro sistema informatizado de ouvidoria além do SOU.

### 3.1.3 Manifestações por Meio de Entrada:

Meio de Entrada	2014	2015	% Variação (+) (-)
Telefone	0	2	200
Internet	8	11	37,5
Presencial	2	0	(-) 200
Redes Sociais	0	1	100
E-mail	0	0	0
Carta	0	0	0
Outros	0	0	0
Total	10	14	40

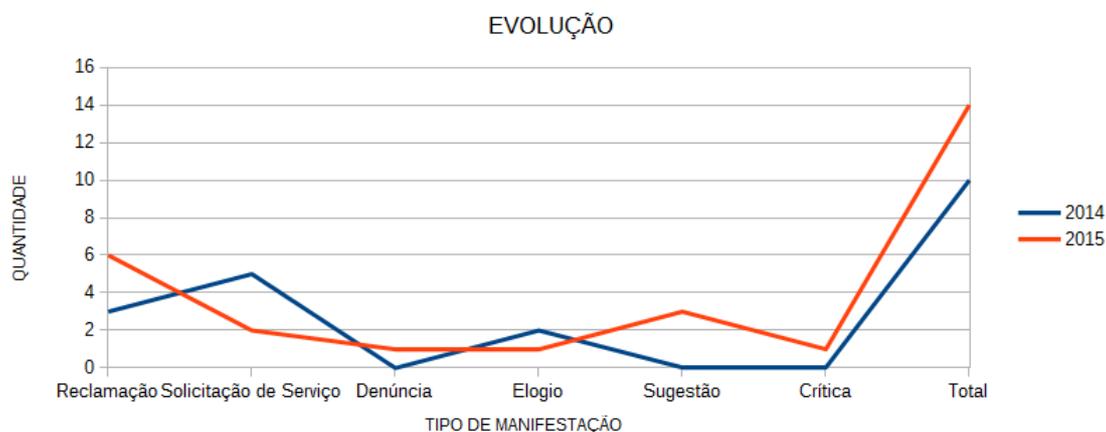
Nem todos os meios de entrada são utilizados pelos manifestantes, e pela própria facilidade que oferece, a internet é o canal de manifestação mais acessado.



### 3.1.4 Tipo de Manifestação:

Tipo de Manifestação	2014	2015	% Variação (+) (-)
Reclamação	3	6	100
Solicitação de Serviço	5	2	(-) 40
Denúncia	0	1	100
Elogio	2	1	(-) 50
Sugestão	0	3	300
Crítica	0	1	100
Total	10	14	40

Observando o quadro acima, identificamos que houve um pequeno crescimento no número de manifestações à Ouvidoria, o que traz motivos para cuidar dos aspectos que estão gerando essas manifestações, especialmente quando implicam necessidade de mudanças para melhorar os serviços prestados.



### 3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto:

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Assuntos das Manifestações</b>	<b>Total</b>
Crítica	Atraso/falta de pagamento de pessoal	1
Denúncia	Irregularidades administrativas e funcionais	1
Elogio	Elogio a servidor público/colaborador	1
Reclamação	Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade	2
	Desperdício de água	1
	Estrutura e funcionamento do site institucional	1
	Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	1
	Poluição ambiental	1
Solicitação de serviço	Atraso na emissão de históricos e declarações	1
	Cursos, eventos e capacitação (ouvidoria)	1
Sugestão	Oferta de produtos/serviços ao governo do estado	2
	Conteúdo programático de cursos	1

Dentre os assuntos das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da EGP, alguns tratam sobre processos e ferramentas de trabalho da instituição, outros dizem respeito a cuidados com o meio ambiente e outros ao próprio negócio da Escola de Gestão Pública.

Foi observado que algumas manifestações não diziam respeito diretamente à EGP e foram devidamente partilhados com os órgãos e entidades a quem o tema tratado era direcionado.

Independente das observações feitas acima, todas as manifestações foram tratadas com a seriedade que exige uma demanda de um cidadão que se utiliza dos serviços da EGP e, principalmente, todas elas serviram de reflexão, onde foram avaliadas a conveniência, a oportunidade e a forma de efetivação de ações em busca da melhoria dos serviços prestados.

### 3.1.6 – Programas Orçamentários:

Descrição do Programa	Assuntos das Manifestações Relacionados ao Programa	Total
Administração Geral	Atraso / falta de pagamento de pessoal	12
Formação de Recursos Humanos	Conteúdo programático de cursos	1
Tecnologia da Informação	Estrutura e funcionamento do site institucional	1
Total		14

#### - Funções de Governo

FUNÇÃO	TOTAL
Administração	13
Controle Ambiental	1

#### - Subfunções de Governo

FUNÇÃO	TOTAL
Administração Geral	12
Controle Ambiental	1
Formação de Recursos Humanos	1

#### - Assunto

Assunto	Tipo	Total de Manifestações
Atraso/falta de pagamento de pessoal	Crítica	1
Irregularidades administrativas e	Denúncia	1

Assunto	Tipo	Total de Manifestações
funcionais		
Elogio a servidor público/colaborador	Elogio	1
Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade	Reclamação	2
Desperdício de água		1
Estrutura e funcionamento do site institucional		1
Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)		1
Poluição ambiental		1
Atraso na emissão de históricos e declarações	Solicitação de serviço	1
Cursos, eventos e capacitação (ouvidoria)		1
Oferta de produtos/serviços ao governo do estado	Sugestão	2
Conteúdo programático de cursos		1

### 3.1.7 Unidades / Áreas mais demandadas do órgão:

Unidades	Tipo das Manifestações encaminhadas às áreas	Total
Ouvidoria da EGP	Reclamação – 4 Sugestão – 3 Denúncia – 1 Elogio – 1 Solicitação de serviço – 1	10
Unidade não informada	Reclamação – 2 Crítica – 1 Solicitação de serviço – 1	04

A área mais demandada consta como sendo a Ouvidoria, porém foi identificado que isso se deve à necessidade de redirecionar no próprio Sistema SOU as demandas para as áreas responsáveis por cada assunto, o que será corrigido no ano de 2016.

### 3.1.8 Manifestações por Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	11
Barbalha	3
Total	14

### 3.2 Resolutividade das Manifestações:

Situação	Quantidade de Manifestações	Percentual %
Manifestações Respondidas no Prazo	14	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0
Manifestações não concluídas (em apuração)	0	0
Total	14	100%

Observando o cuidado e a seriedade que as manifestações dos cidadãos que se utilizam dos serviços da EGP merecem, todas as demandas foram respondidas dentro do prazo estipulado pelo sistema SOU.

#### 3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Não foi identificada nenhuma resposta dos usuários da EGP às perguntas da Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.

## 4. Providências quanto às principais manifestações do período

Algumas demandas exigiram providências por parte da EGP, verificando o que seria necessário para introduzir melhorias nos serviços prestados pela instituição.

Podemos citar como exemplos o seguinte:

- Sobre atraso/falta de pagamento de pessoal, essa demanda referiu-se a pagamento de horas-aula de instrutores e foi identificado que o pagamento requisitado já havia sido realizado antes mesmo do registro na Ouvidoria.
- Sobre as questões relacionadas ao meio ambiente, foram tomadas providências em termos de manutenção de torneiras e de alteração no horário de aguação do jardim para evitar desperdícios.

- Sobre a estruturação e funcionamento do site institucional, foram feitas melhorias na página da EGP na internet, de forma a disponibilizar melhor os documentos disponíveis; possibilitar melhor acessibilidade com a ampliação do tamanho da letra; facilitar o acesso ao Portal da Transparência e ao Sistema de Ouvidoria. Atualmente, encontra-se em processo a atualização da plataforma do site, que permitirá novas melhorias aos usuários.

## **5. Comprometimento com as atividades da rede de ouvidorias**

Ao longo do ano de 2015, a Ouvidoria participou de reuniões e encontros promovidos pela CGE ou por outras entidades que tratam de assuntos ligados às atividades de escuta ao cidadão.

Nesse contexto, a Ouvidoria intensificou a participação nos eventos relacionados, como por exemplo: Reuniões da Rede de Controle Social; Reunião na Ouvidoria do Ministério Público; Evento em Comemoração ao Dia do Ouvidor; Curso Básico de Ouvidoria; I Encontro de Ouvidorias no Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE); Reunião Itinerante da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO/CE); Curso “Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria” promovido pela Controladoria Geral da União (CGU).

## **6. Ações e projetos inovadores propostos**

Devido à pequena demanda dos cidadãos e usuários da EGP na Ouvidoria, ainda não houve necessidade de desenvolver projetos inovadores na área. No entanto, foram adotadas as ações percebidas como necessárias à melhoria do funcionamento do setor – sinalização da Ouvidoria e espaço de atendimento aos demandantes; bem como as ações propostas pelas próprias demandas, conforme descritas 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 ao Comitê Gestor da EGP quando da necessidade de adotar ações de melhorias recomendadas pela CGE e quando da adoção de providências em

relação às sugestões advindas de algumas manifestações dos cidadãos e 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 (EGP), referente ao exercício de 2015, 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. Pronunciamento do dirigente do órgão/entidade**

A Ouvidoria da EGP atua de forma independente, encaminhando para a Direção apenas as manifestações que necessitam indispensavelmente de sua interferência para resolução.

A Direção, por sua vez, submete as manifestações ao Comitê Gestor da EGP, onde os temas são discutidos e as ações pertinentes são encaminhadas.

Fortaleza, 27 de janeiro de 2016

Lúcia Maria Gonçalves Siebra

**Diretora da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará**

Palmina Alda Ferreira de Sousa

**Ouvidora da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará**