



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2018

Período 01/01/2018 a 31/12/2018

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

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 – Cambé 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 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, 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 2018, 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 SEMESTRE ANTERIOR

As providências adotadas atendem às recomendações do Relatório Geral de Gestão de Ouvidoria 2017.

2.1. Para aqueles órgãos e entidades que possuem unidades descentralizadas que possuem atendimento ao público, seja na Capital seja no interior do Estado, disponibilizar atendimento de ouvidoria e acesso à informação em todas as unidades, e registrar sua demanda, bem como divulgar os canais de acesso à ouvidoria e à transparência nos pontos de maior circulação de usuários.

A EGPCE fez várias atividades contínuas, tais como: divulgação de nossa Ouvidoria por meio de nosso sítio institucional, nas fichas técnicas e inscrições dos nossos cursos.

2.2. Estruturar fisicamente a Ouvidoria para atendimento ao público.

Quanto a nossa estrutura física, a EGPCE possui um prédio de pequeno porte e sua capacidade de técnicos é bastante reduzida. Ademais, a Ouvidora acumula suas funções com de Assessora Jurídica. No entanto, em nenhum momento desmerecemos o atendimento àquela, haja vista que temos uma sala para atendimento individual e com todos os meios de acessibilidade, sinalizações e equipamentos necessários para o seu bom desempenho.

2.3. Realizar capacitação aos servidores e colaboradores dos órgão, entidades e demais equipamentos públicos quanto à realização de acolhimento e orientação acerca das ferramentas de controle social (transparência e ouvidoria), abrangendo Grande Fortaleza e interior do Estado.

A EGPCE firmou um Acordo de Cooperação Técnica com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE no período de 2017/2018 e prorrogado por mais 12 (doze) meses, com o objetivo de exercer atividades nas áreas de gestão pública e

controle social, qualificando os profissionais dos demais órgãos estaduais, abrangendo a região metropolitana e o interior do Estado do Ceará.

2.4. Realizar capacitação contínua voltada para a 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 com o atendimento prestado pelo órgão e/ou sobre a conduta dos servidores públicos.

A EGPCE, por meio de sua equipe gestora, vem desenvolvendo 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 suas reuniões gerais. Nessa ação, a EGPCE também atua em parceria com os demais órgãos do Poder Executivo Estadual atendendo às demandas solicitadas com a realização de eventos de formação, em turmas corporativas (abertas a todos os órgãos e entidades) e em turmas exclusivas (fechadas para uma instituição), que trabalham os temas “atendimento” e “relacionamento interpessoal”.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

Este relatório apresenta informações extraídas do Sistema de Ouvidoria (SOU) e do Portal Ceará Transparente, 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 e Tempo Médio de Resposta. São também apresentadas manifestações classificadas de acordo com o Programa de Governo 7 Ceará.

3.1.1 Total de manifestações no período

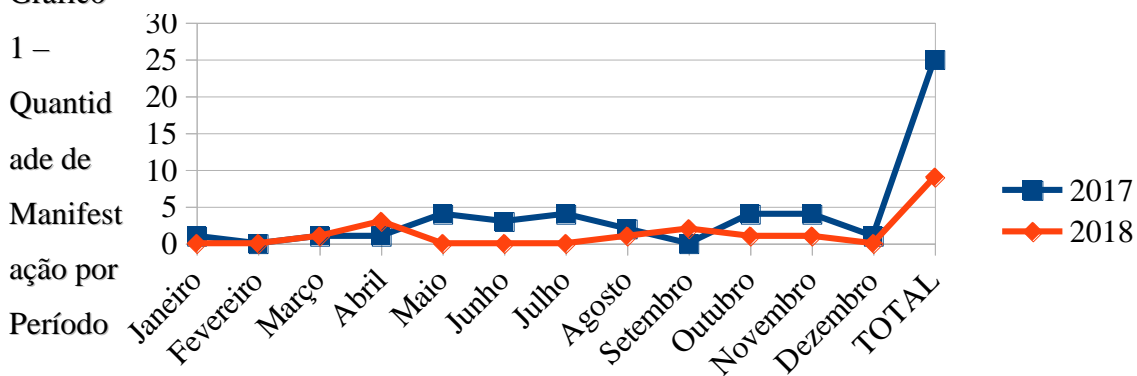
No exercício de 2018 foi registrado o total de 9 manifestações, o que representou uma redução de -64% em relação ao Exercício de 2017, conforme demonstra o quadro a seguir.

Quadro 1: Quantidade de manifestação por período

Mês	2017	2018	%Variação (+) (-)
Janeiro	1	0	-100
Fevereiro	0	0	0
Março	1	1	0
Abril	1	3	200
Maio	4	0	-100
Junho	3	0	-100
Julho	4	0	-100
Agosto	2	1	-50
Setembro	0	2	0
Outubro	4	1	-75
Novembro	4	1	-75
Dezembro	1	0	-100
TOTAL	25	9	-64%

Fonte: Ouvidoria EGPC 2018.

Gráfico



Fonte: Ouvidoria EGPCE 2018.

Acrescentamos, ainda, que esse percentual de diminuição (64,0%) nas manifestações nos faz acreditar que foi em face do aperfeiçoamento dos nossos servidores na excelência do atendimento tanto com o público interno como externo, bem como em face à mudança do foco de nossas atividades, que investiu, ainda mais, na educação continuada em serviço, pensando na multiplicidade de fazeres e possibilidades no âmbito da gestão e na diversidade de perfis dos servidores públicos como gestores/líderes dos órgãos públicos estaduais.

3.1.2 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 2017 e 2018.

Quadro 2: Manifestações por meio de entrada

Meio de Entrada	2017	2018	%Variação (+) (-)
Telefone	0	0	0
Internet	22	8	-63,64
Presencial	1	0	-100
Redes Sociais	1	0	-100
E-mail	1	1	0
Carta	0	0	0
Outros	0	0	0
Total	25	9	- 64%

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2018.

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.

3.1.3 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 redução de **64% (sessenta e quatro por cento)** nos registros das manifestações da Ouvidoria de 2018, se comparado com o ano de 2017.

Quadro 3 – Tipos de manifestação

Tipificação	2017	2018	%Variação (+) (-)
Insatisfação do cidadão			
Reclamação	11	2	-81,82
Denúncia	0	0	0
Crítica	0	0	0
Solicitação de Serviço	4	4	0
Contribuição do Cidadão			
Elogio	5	2	-60
Sugestão	5	1	-80
TOTAL	25	9	-64

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2018.

No quadro acima, estão apresentadas as manifestações por tipificação, com a comparação da variação ocorrida entre os anos de 2017 e 2018.

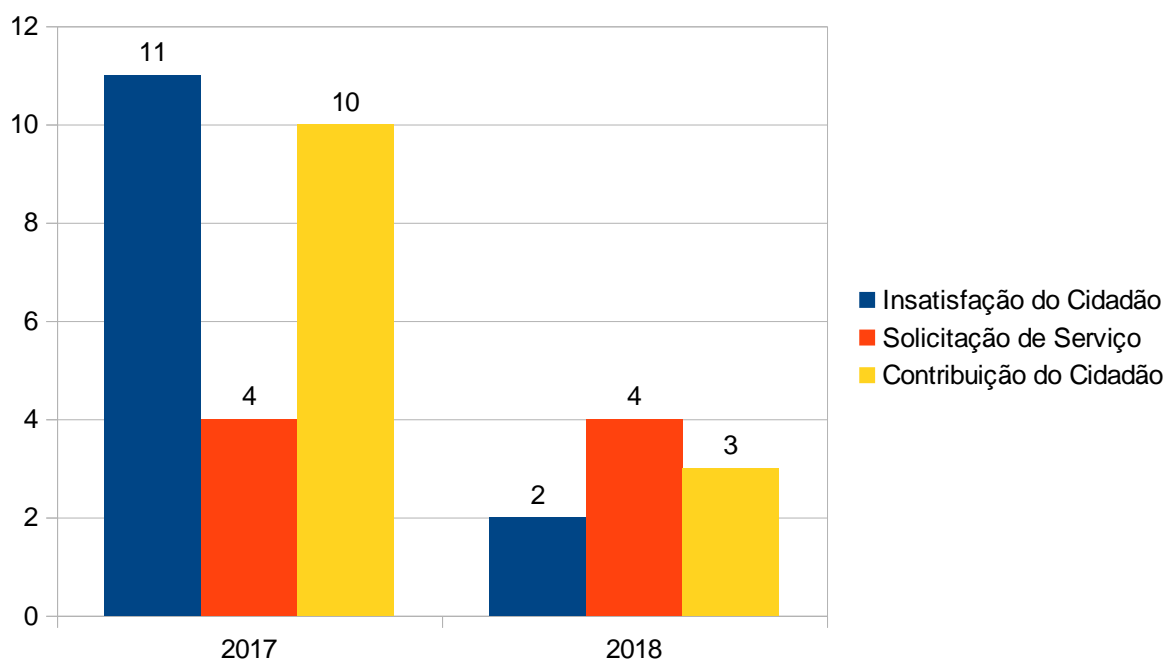
Ao analisar esses números, percebe-se que o grupo **Insatisfação do Cidadão** apresentou um decréscimo considerável, especialmente nas **reclamações**. Essa diminuição de reclamação deu-se ao fato da EGPCE ter investido no aperfeiçoamento dos nossos servidores na excelência do atendimento tanto com o público interno como externo, bem como em face à mudança do foco de nossas atividades, que investiu, ainda mais, na educação continuada em serviço, pensando na multiplicidade de fazeres e possibilidades no âmbito da gestão e na diversidade de perfis dos servidores públicos como gestores/líderes dos órgãos públicos estaduais.

Quanto ao grupo **Solicitação de Serviço**, continuamos no mesmo percentual, o que nos mostra que a EGPCE continua com a mesma visibilidade no cenário público estadual.

Podemos ressaltar que no grupo **Contribuição do Cidadão**, tanto nos **elogios** como nas **sugestões**, houve um decréscimo nos dados numéricos face a quantidade de manifestações adentradas nesta Ouvidoria no ano de 2018.

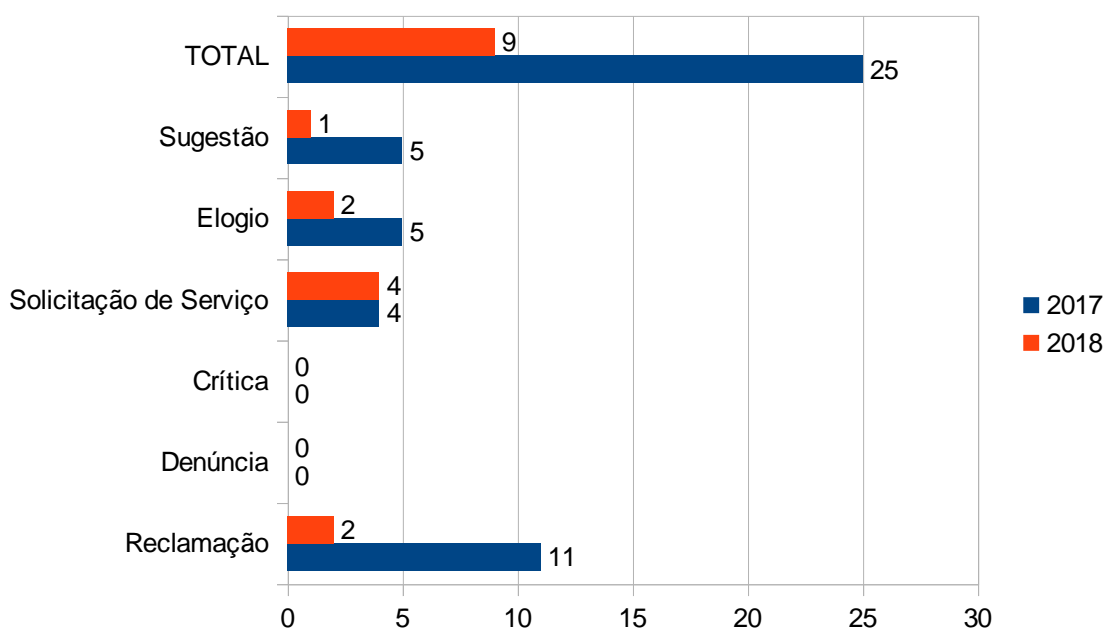
Nos gráficos a seguir, ficam mais bem evidenciados essas variações acima destacadas e registradas no ano 2018.

Gráfico 2 – Demandas por Grupo de Manifestações



Fonte: Ouvidoria EGPCE 2018.

Gráfico 3 – Manifestações por Tipificações



Fonte: Ouvidoria EGPCE 2018.

3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto

Dentre as manifestações recebidas 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 4 – Assuntos das manifestações

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Elogio	Elogio aos serviços prestados pelo órgão.	1
	Elogio ao servidor público/colaborador	1
Reclamação	Conduta Inadequada de Diretor/Núcleo Gestor	1
	Furto Geladeira Cursista	1
Solicitação de serviço	Cursos de capacitação	1
	Capacitação, Cursos e Eventos Institucionais	2
	Obtenção de Certificado	1

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Sugestão	Capacitação/Qualificação Profissional e Aperfeiçoamento	1

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2018.

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.

3.1.5 Programa de Governo 7 Ceará

Com base no Plano Plurianual 2016-2019, esse tópico abordará o quantitativo de manifestações registradas no Sistema SOU/Ceará Transparente, por Eixos Governamentais (7 Ceará) 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 5: 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	Desaparecimento do lanche colocado pelo cursista dentro da Geladeira	1
TOTAL		1

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2018.

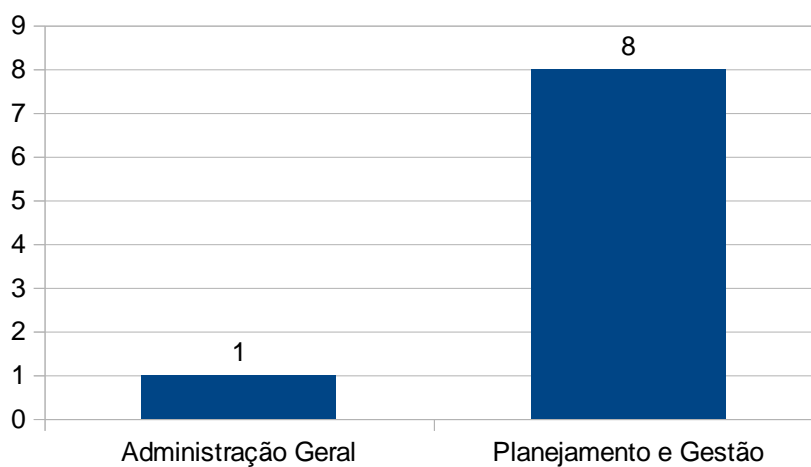
Quadro 6: Programa de Governo 7 Ceará (Planejamento e Gestão)

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/Qualificação Profissional e Aperfeiçoamento	1
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	1
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão.	1
Solicitação de serviço	Cursos de capacitação	1
	Capacitação, cursos e eventos institucionais	2
	Obtenção de Certificado	1
Reclamação	Conduta Inadequada de Diretor/Núcleo	1
TOTAL		8

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2018.

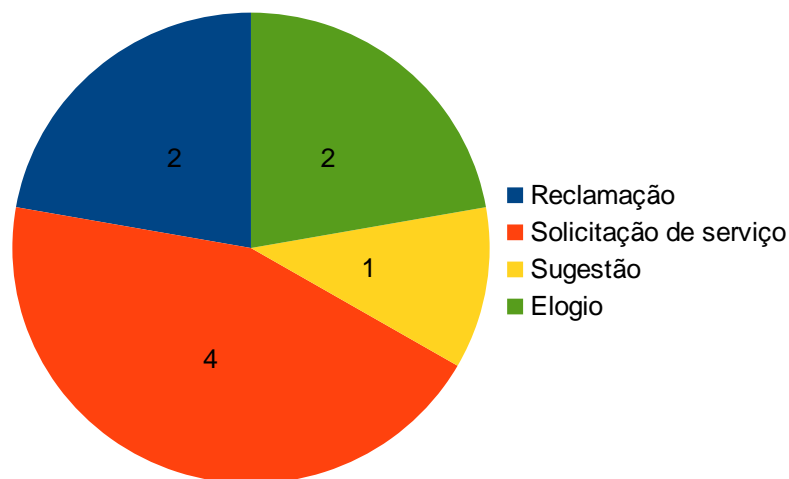
Eixo Governamental: Ceará da Gestão Democrática por Resultados

Gráfico 4 – Manifestação por Tema



Fonte: Ouvidoria EGPCE 2018.

Gráfico 5 – Manifestação por Tipificação



Fonte: Ouvidoria EGPCE 2018.

3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Quadro 7 – Quantidade de manifestações por unidade 2017/2018

Unidades	Total de Manifestações 2017	Total de Manifestações 2018	% Variação (+) (-)
Ouvidoria da EGPCE	7	1	-85,71
Diretoria	1	1	0
Assessoria Jurídica	3	0	-100
Coordenadoria Pedagógica	7	6	-14,29
Célula de Educação a Distância	2	0	-100
Célula de Educação Presencial	2	0	-100
Coordenadoria Administrativo-	2	1	-50

financeiro			
Unidade não Informada	1	0	-100
Total	25	9	-64

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2018.

Comparando as manifestações ao ano anterior percebe-se que em 2018 houve um decréscimo em todas as unidades da EGPCE.

Observa-se, portanto, que a Coordenação Pedagógica permaneceu com maior número de manifestações recebidas (quando comparada com 2017), o que se explica por ser a unidade principal da Escola.

3.1.7 Manifestações por Município

Quadro 8: Manifestações por Municípios

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	8
Quixeramobim	1
TOTAL	9

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2018

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/Ceará Transparente, levando um tempo médio de 3,6 dias.

Quadro 9: Resolutividade das manifestações

Situação	Quantidade de Manifestações 2017	Quantidade de Manifestações 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	25	9
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0
Manifestações em apuração no prazo (não concluída)	0	0

Situação	Quantidade de Manifestações 2017	Quantidade de Manifestações 2018
Manifestações em apuração fora prazo (não concluída)	0	0
TOTAL	25	9

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2018.

Tempo Médio de Resposta

Quadro 10: Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2017	7 dias
Tempo Médio de Resposta 2018	3,6 dias

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2018.

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:

- A reclamação acerca do desaparecimento do lanche de um cursista, adotamos a medida de proibir o uso da geladeira da cozinha da EGPCE por parte de cursistas, pois infelizmente não poderemos nos responsabilizar por lanches deixados dentro de uma geladeira em que todos usufruem.
- Reclamação relacionada com a conduta inadequada de Diretor/Núcleo, esclarecemos que, as observações contribuíram para uma avaliação sobre o impacto negativo de tal atitude para a própria instituição e possibilitou, inclusive, na demissão desse servidor. Ademais, no ano de 2018 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.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Ao longo do ano de 2018, a Ouvidoria da EGPCE 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, promovido pelo respectivo Tribunal.

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:

- Treinamento:

- Plataforma Ceará Transparente – CGE, Caiena Tecnologia Design (20 h/a)

- Fórum:

- Fórum de Fortalecimento da Rede SICONV – Etapa Ceará – Ministério do Planejamento (8h/a)
- XLI Fórum Permanente de Controle Interno – CGE (4h/a)
- 22º Fórum de Regulação e Cidadania – ARCE (4h/a)
- 42º Fórum Permanente de Controle Interno – CGE (4h/a)

- Curso:

- Formação em Ouvidoria – Rede Ouvir – Ce - CGE (100 h/a)

- Palestra:

- Condutas Vedadas aos Agentes Públicos Estaduais em Eleições - SEPLAG (1 h/a)

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Devido à pequena demanda dos cidadãos e usuários da EGPCE 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.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria usou da sua autonomia para responder às demandas apresentadas, porém teve atuação junto às áreas demandadas e junto ao Comitê Gestor da EGPCE 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 (EGPCE), referente ao exercício de 2018, 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.

Fortaleza, 28 de Fevereiro de 2019

OUVIDOR SETORIAL

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 2018 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 2018 da EGPCE e pronunciamento desta Diretora à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, para conhecimento e demais providências.

Fortaleza, 28 de Fevereiro de 2019.
