



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019

Período 01/01/2019 a 31/12/2019

EXPEDIENTE

Direção : Lúcia Maria Gonçalves Siebra

Ouvidora: Inah Maria de Abreu

Equipe Ouvidoria: Flávia Livino de Carvalho Costa (Suplente)

1 - INTRODUÇÃO

O presente relatório atende previsão legal constante no arts. 8º e 9º do Decreto 30.474, de 29 de março de 2011. Nesse sentido, de modo panorâmico, é abordado o resultado das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria da EGPCE, exercício de 2019, 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.

Primeiramente, se destaca a origem da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE), que foi criada pela Lei nº 14.335, de 20 de abril de 2009. É uma instituição pública 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”.

Além disso, a Ouvidoria da EGPCE está comprometida com a sua missão, ao disponibilizar ao cidadão - usuário o atendimento presencial – de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00, 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 Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas e Programa Gestão e Manutenção); bem como, possa 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 com 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).

Por fim, a equipe da Ouvidoria teve o acréscimo da servidora Inah Maria de Abreu, atual Assessora Jurídica dessa EGPCE e nomeada também para a função de Ouvidora.

2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

As providências adotadas atendem às recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria 2019.

2.1 Para todas as Setoriais recomendação referente a:

2.1.1 Desenvolver modelo/metodologia para realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a lei nº.13.460/2017

Informa-se que esta EGPCE tem como serviço principal a realização de Cursos Presenciais e a Distância, bem como Oficinas. Ao término de cada capacitação são aplicadas avaliações de reação onde são considerados os seguintes aspectos: instrutoria, conteúdo, local do evento, aspectos gerais e os conhecimentos dos alunos, antes e depois dos cursos/oficinas ofertados; bem como, são aspectos a serem avaliados as sugestões e comentários do respectivo evento. Os dados coletados na avaliação de reação são tabulados e pontuados gerando relatórios quantitativo e qualitativo, cujos resultados são encaminhados à Direção e Coordenadoria Pedagógica.

2.1.2 Estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente

Sempre que ocorre manifestação verbal, originária dos alunos cursistas, a EGPCCE orienta aos responsáveis pelas turmas de cursos/oficinas que os alunos façam registros das ocorrências junto a Ouvidoria, e, conseqüentemente, realizem a pesquisa de satisfação.

2.1.3 Publicar na internet o Relatório Anual de Ouvidoria em conformidade com a lei nº. 13.460/2017 e com o Decreto Estadual de Ouvidoria

O Relatório Anual de Ouvidoria/2018 se encontra disponível no site da EGPCCE - <https://www.egp.ce.gov.br/>. A mesma providencia será tomada com os demais relatórios.

2.2 Para a EGPCCE recomendação referente a:

2.2.1 Estruturar fisicamente a Ouvidoria do órgão para atendimento ao público e tratamento adequado das manifestações, considerando a política de acessibilidade e espaço reservado e os resultados da avaliação de desempenho no ano de 2018, no tocante à variável de infraestrutura (acessibilidade, local adequado, sinalização e equipamentos).

A EGPCCE possui sua sede em um prédio de pequeno porte e quantitativo de profissionais e técnicos reduzido. A Ouvidora acumula suas funções com a de Assessora Jurídica. No entanto, em nenhum momento o cidadão é preterido em seu atendimento, haja vista, que existe uma sala limpa, arejada e bem iluminada para atendimento individual. Ademais,, foram garantidos os meios de acessibilidade, sinalizações e equipamentos necessários para o bom desempenho das atividades da Ouvidoria.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

O conteúdo desse relatório apresenta informações extraídas da Plataforma Ceará Transparente comparadas com o resultado do ano anterior e baseadas nos seguintes relatórios: Meio de Entrada, Tipo de Manifestação, Assunto e Sub Assunto, Tipificação/Assunto, Tipo de Serviços, Programa Orçamentário, Manifestações por

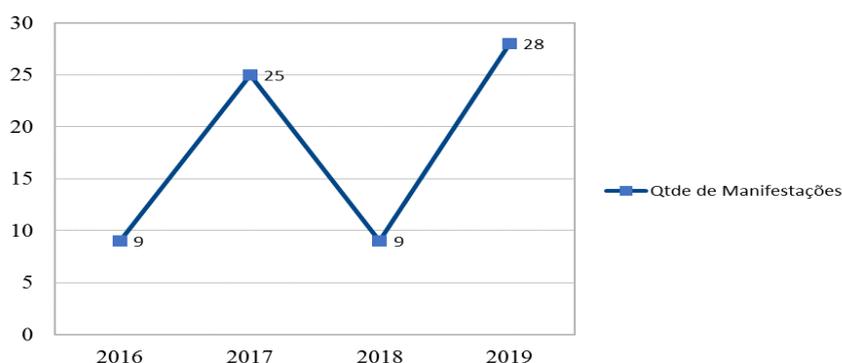
Unidade, Município. São também apresentadas manifestações classificadas de acordo com a Plataforma Ceará Transparente.

3.1 - Total de Manifestações do Período

Nos últimos 04 anos (2016 a 2019) foi registrado um total de 71 manifestações.

Houve uma variação de 211% do ano de 2019 em relação ao ano de 2018. Assim, pode-se ressaltar que a variação quantitativa anual de 09 manifestações (2018) para 28 manifestações (2019) decorrem, principalmente, da introdução das melhorias na estrutura física das instalações da EGPCE, tais como: pintura externa, iluminação, paisagismo, poda de árvores, o que repercutiu no acréscimo de 10 elogios, conforme se constata no item 3.3.1 deste relatório. No gráfico abaixo, estão evidenciadas as variações do período 2016 a 2019.

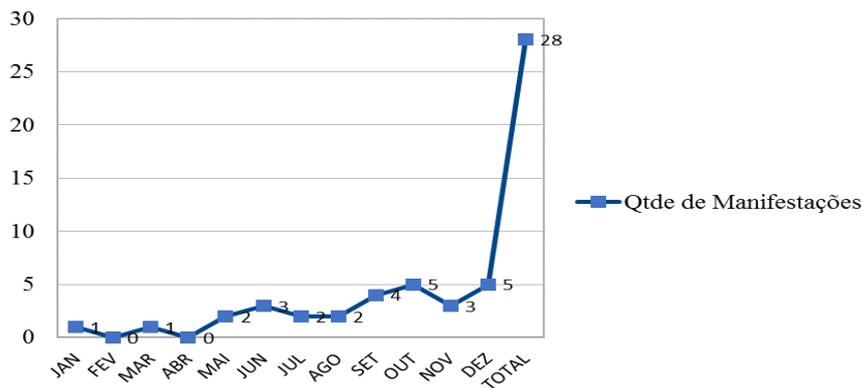
Gráfico de Manifestações por Ano – 2016 a 2019



Fonte: Ouvidoria EGPCE 2019.

Gráfico de Manifestações Mensais (2019)

No exercício de 2019 foi registrado o total de 28 manifestações sendo destacado os meses de Outubro e Dezembro como sendo os que apresentaram maior quantitativo de manifestações em relação aos demais meses do ano conforme demonstra o gráfico.



Fonte: Ouvidoria EGPCE 2019.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2018	2019	Varição
Telefone 155	0	1	Nan%
Internet	8	25	212,5%
Presencial	0	0	0
Telefone Fixo	0	0	0
E-mail	1	1	0
Caixa de Sugestões	0	0	0
Facebook	0	1	Nan%
Reclame Aqui	0	0	0
Instagram	0	0	0
Twitter	0	0	0
Carta	0	0	0

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2019.

Observa-se 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.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2018	2019	Variação
Reclamação	2	11	450%
Solicitação	4	9	125%
Denúncia	0	0	0
Sugestão	1	7	600%
Elogio	2	1	-50%

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2019.

Na tabela acima, estão apresentadas as manifestações por tipificação, com a comparação da variação ocorrida entre os anos de 2018 e 2019. Ao analisar esses números, percebe-se um acréscimo considerável, especialmente nas **reclamações**. Esse aumento de reclamação, possivelmente, deve-se ao fato do cidadão está mais consciente dos seus direitos/deveres, bem como a divulgação ao acesso ao Portal do Governo Ceará Transparente.

Quanto ao tipo de manifestação referente a **Solicitação de Serviço**, podemos considerar um elevado acréscimo (125%), o que nos mostra a visibilidade e atuação da EGPCE no cenário público estadual.

Podemos ressaltar que houve um acréscimo de 600 % nos dados numéricos das sugestões. Por outro lado, chama atenção a redução de **elogios** em face dos serviços prestados por essa Escola no ano de 2019 em relação ao ano de 2018 figurando com quantitativo 1. No entanto, se percebe que “Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão” surge como assunto dentro dos tipos de solicitação (03) e sugestão (06), perfazendo um total quantitativo de 10 manifestações, conforme se constata no item 3.3.1 do presente relatório.

Nas tabelas a seguir, ficam melhores evidenciadas as variações anteriormente destacadas e registradas no ano 2019.

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	- Atuação da Equipe no Acompanhamento dos Cursos	2
	- Divulgação de Eventos na Instituição	2
	- Cursos de Capacitação/Formação Continuada	5
	- Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	1
	- Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	1
Solicitação	- Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	2
	- Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	3
	- Tramitação Processual	1
	- Atuação da Equipe no Acompanhamento dos Cursos	1
	- Divulgação de Eventos na Instituição	1
	- Cursos de Capacitação/Formação Continuada	1
Denúncia		0
Sugestão	- Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	6
	- Cursos de Capacitação/Formação Continuada	1
Elogio	- Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	1

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2019.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-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.

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão		10
Divulgação de Eventos na Instituição		3
Atuação da Equipe no Acompanhamento dos Cursos	Qualificação do Servidor no Atendimento	3
Cursos de Capacitação/Formação Continuada	- Cronograma de Cursos e Eventos	3
	- Qualificação dos Instrutores	3
Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos		2

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2019.

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

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela: Tipo de Serviços	
Tipos	Total
Recebimento de Denúncias, Reclamações, Sugestões e	3

Elogios	
Serviço de Manutenção do EPGE	1
Acesso à Internet	1
Serviços não classificados	23

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2019.

Considerando os dados coletados na Planilha de Estatística do Portal Ceará Transparente, os tipos de serviços de maior representatividade (23) não foram classificados, razão pela qual se deixa de avaliar as demandas existentes nas manifestações.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Com base no Plano Plurianual 2016-2019, esse tópico aborda o quantitativo de manifestações registradas no Portal Ceará Transparente por Programas Orçamentários com associação aos tipos e assuntos das demandas relacionadas a rotina de trabalho da EGPCE. Nesse sentido, se apresenta o quantitativo de manifestações relacionados a todos os programas da EGPCE conforme segue abaixo.

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	18
Gestão e Manutenção	10

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2019.

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.

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Total
Assessoria Jurídica	1
Coordenadoria Administrativo-Financeira	1
Coordenadoria Pedagógica	9
Diretoria	2
Ouvidoria	15

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2019.

A unidade de maior representatividade aparece na tabela como sendo a Ouvidoria com 15 manifestações e a Coordenadoria Pedagógica com 09 manifestações. Porém, verificando o Relatório de Dados Brutos se observa que os assuntos listados como sendo da Ouvidoria, na verdade, contemplam as atividades de outras unidades internas. Possivelmente, o destacado quantitativo (15) resulta do fato da Ouvidoria elaborar diretamente resposta às manifestações em que tem conhecimento do assunto; conseqüentemente, resulta célere na devolutiva.

A Coordenadoria Pedagógica, no caso, figura como sendo a segunda unidade interna mais demandada nas manifestações, devido ser a área fim dessa EGPCE que trata diretamente com o público manifestante.

3.7 – Manifestações por Município

Tabela: Municípios		
Municípios	2018	2019
Fortaleza	8	4
Quixeramobim	1	0
Aracati	0	1
Indefinido	0	23

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2019.

Observa-se que as manifestações de Fortaleza são mais representativas que as demais, haja vista, a sede desta Escola ser instalada no citado Município, onde se localizam o maior número de serviços prestados.

Fazendo comparativo do ano 2019 com 2018 houve número considerável de manifestações com municípios indefinidos, o que impossibilita identificar a sua origem. Caso fosse obrigatório o manifestante preencher o campo referente ao município, possivelmente, facilitaria identificar a origem das manifestações.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

As manifestações dos cidadãos que se utilizam dos serviços da EGPC merecem toda a atenção. Nesse sentido, todas as demandas foram respondidas.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	9	21
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	7
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0

Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	9	28

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2019.

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	100%	75%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0%	25%

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2019.

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A EGPCE passou a estipular prazo de devolutivas para as unidades internas considerando dois dias úteis a partir do recebimento como ação para melhorar o índice de resolubilidade para 2020.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2018	3,6 dias
Tempo Médio de Resposta 2019	15 dias

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2019.

A EGPCE criou e-mail institucional da Ouvidoria para direcionar manifestação para assistentes/assessores das unidades internas que ao ler, em cópia, poderá auxiliar nas devolutivas.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

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.

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,33
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,67
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,33
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,67
Média	3,50
Índice de Satisfação:	70%

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,33
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,67
Total de pesquisas respondidas	3
Representação da Amostra	10,71%

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2019.

O índice de satisfação (70%) é considerado razoável, a despeito do fato de que menos da metade dos manifestantes responderam a pesquisa de satisfação.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

A EGPCE conta com uma equipe técnica que acompanha diariamente a frequência dos cursistas e cabe à Coordenação Pedagógica o acompanhamento do trabalho desempenhado pelo instrutor bem como a análise dos resultados obtidos. Na abertura de cada evento, é feita a acolhida aos participantes. Na ocasião, também são apresentadas as normas da escola. Ao final de cada evento, é aplicada uma avaliação de reação para diagnosticar os aspectos que precisam ser aperfeiçoados. Além disso, é dado ao instrutor um feedback sobre o trabalho desenvolvido a partir da análise das avaliações feitas pelos cursistas.

Qualificação do Servidor para Atendimento:

Vale ressaltar que recentemente se estabeleceu reunião semanal da equipe técnica com a coordenadora pedagógica não só para tratar sobre a organização dos cursos e eventos formativos, mas também para refletir sobre a atuação de cada um na EGPCE. Esses encontros fortalecem o comprometimento da equipe e possibilitam a abordagem de pautas importantes para o desenvolvimento do serviço da EGPCE no tocante ao atendimento qualificado e a oferta de cursos importantes para a formação do servidor.

Curso de Capacitação/formação continuada:

- **Cronograma de cursos e eventos**

A oferta de Eventos, Cursos Presenciais e a Distância é disponibilizada no site da EGPCE. A divulgação também é realizada por e-mails e grupos de *WhatsApp* por meio do GTDEP (Grupo Técnico de Desenvolvimento de Pessoas).

- **Qualificação dos instrutores**

A despeito dos cursos serem diferentes entre si se observa que as temáticas também são diferentes. No entanto, a metodologia aplicada não sendo diversificada pode tornar a aula, aparentemente repetitiva, causando a insatisfação do cursista.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Os pontos recorrentes são reportados no sub item anterior.

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

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:

- Qualificação do servidor no atendimento - Estabeleceu-se reunião semanal da equipe técnica com a coordenadora pedagógica para tratar sobre a organização dos cursos e eventos formativos;
Reflexão semanal com a equipe técnica sobre a atuação de cada um na EGPCE. Acredita-se que tais ações fortalecem o comprometimento da equipe e possibilitam a abordagem de pautas importantes para o desenvolvimento do serviço da EGPCE no tocante ao atendimento qualificado e a oferta de cursos importantes para a formação do servidor.
- Qualificação dos instrutores - São previstas as ações referentes a ampliação do Banco de Talentos objetivando chamada de novos instrutores como forma de diversificar o leque de profissionais habilitados a ministrarem cursos ofertados. Bem como, será ofertado curso de formação para instrutores com objetivo de aperfeiçoar a prática pedagógica em sala de aula.
- Curso de Capacitação/formação continuada / Cronograma de cursos e eventos além do que já se pratica.
- Implementar ações previstas no Regimento Interno da EGPCE no que se refere a rotina de encontros com o GTDEP, consistente em 03 (três) reuniões anuais, com objetivo de melhorar a comunicação com o grupo; e, destes com os servidores que potencialmente estejam interessados nos cursos ofertados. Sendo importante destacar que as reuniões com o GTDEP é forma da EGPCE tomar conhecimento das demandas formativas, insatisfações e expectativas dos cursistas nas diversas setoriais. Também, será mantida a divulgação ora implementada, tais como, envio de e-mails e grupos de *WhatsApp* por meio do GTDEP (Grupo Técnico de Desenvolvimento de Pessoas).

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria possibilita à sociedade o exercício do direito à participação e ao controle da administração pública, constituindo-se em um canal de interlocução entre o cidadão e o poder público. Nesse sentido, a Ouvidoria é um instrumento do estado democrático porque constituem um espaço de abertura às demandas e negociação dos interesses do cidadão. Constitui-se um canal decisivo para a escuta e encaminhamento de questões que afetam os cidadãos.

De maneira geral as manifestações que chegaram na Ouvidoria contribuíram para uma avaliação sobre os impactos sobre a atuação da própria instituição e possibilitou a emissão de *feedback* aos cidadãos-usuários envolvidos nas situações citadas na Ouvidoria.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Ao longo do ano de 2019, 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 da **6ª Reunião da Rede de Controle Social**, no **Auditório da Agência Reguladora do Estado do Ceará – ARCE** e da 5ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social ambos promovidos pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE.

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

- Cursos:

- 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)
- Oficinas:
- Oficina Construção de Relatórios Gerenciais na Área de Ouvidoria – CGE (4 h/a)
- Seminários:
- Seminário Controles Internos, Gestão de Riscos e Política de Integridade (4 h/a)
- Palestras:
- XL Fórum Permanente de Controle Interno (4 h/a)

8 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

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 otimização do espaço reservado para o atendimento aos demandantes. Também em função de manifestações na Ouvidoria, ações específicas foram adotadas em áreas da EGPCE, como proposta para evitar as situações relatadas pelas próprias demandas, conforme descrito no item 5.3.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório de Gestão de Ouvidoria da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE), referente ao exercício de 2019, apresenta as informações geradas pela Ouvidoria, como forma de ressaltar a importância das considerações sob a perspectiva 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.

10 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A seguir, são indicadas as sugestões e recomendações para o ano de 2020:

- ✓ Socializar com toda a equipe da EGPCE as manifestações recebidas por esta Ouvidoria, através dos meios de comunicação interna, objetivando estimular ou adequar a prestação dos serviços de cada colaborador.

Fortaleza, 28 de fevereiro de 2020

OUVIDOR SETORIAL

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Em atendimento às determinações contidas no art.8º, parágrafo único, do Decreto nº 30.474 de 30 de março de 2011, venho atestar que tomei conhecimento do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria 2019 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 2019 da EGPCE e pronunciamento desta Diretora à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, para conhecimento e demais providências.

Fortaleza, 28 de fevereiro de 2020

DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE

Lúcia Maria Gonçalves Siebra

Diretora da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará