



# RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2020

**Ouvidoria  
do Ceará**

# **RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2020**

**Período 01/01/2020 a 31/12/2020**

## **EXPEDIENTE**

Direção Superior: Lúcia Maria Gonçalves Siebra

Ouvidor: 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 2020, apresentando dados numéricos por tipos de canais utilizados, por tipos de manifestações, por programas, por resolatividade 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 (respeitadas as medidas de segurança recomendadas pelas autoridades de saúde) - 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 – Cambé e o atendimento por meio eletrônico através do e-mail <ouvidoria@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 EGPCCE recebe demandas dos acessos corporativos disponibilizados pelo Governo do Estado, tais como: telefone 155 (ligação gratuita); site [www.ouvidoria.ce.gov.br](http://www.ouvidoria.ce.gov.br); [www.facebook.com/OuvidoriaCeara](https://www.facebook.com/OuvidoriaCeara); twitter @OuvidoriaCeara.

Assim, a Ouvidoria da EGPCCE 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 EGPCCE 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).

## **2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS**

As providências adotadas atendem às recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria 2020.

### **ORIENTAÇÕES**

#### **Para todos os órgãos e entidades**

**Orientação 01 – Incluir os temas “Ouvidoria” e “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017)” no programa de palestras realizadas no âmbito dos órgãos e entidades, principalmente as que possuem uma agenda anual de palestras institucionais.**

Considerando o cenário atual de pandemia as atividades institucionais, dentre as quais os eventos de formação (cursos, oficinas, seminários, palestras etc), foram reestruturados para que a oferta não fosse totalmente suspensa. No entanto, em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE foram realizadas palestras, oficinas, cursos (modalidade presencial e ensino remoto/*on line*), tanto para atendimento de demandas da Rede Ouvir como para demais servidores.

**Orientação 02 – Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colher informações com vistas a melhoria do índice da qualidade da resposta fornecida ao cidadão.**

Informa-se que ao final da resposta às manifestações apresentadas perante a Ouvidoria consta convite ao cidadão para que o mesmo responda Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente.

**Orientação 03 – Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias.**

Embora não constem denúncias no relatório de tipologias de manifestações no ano de 2020, esta instituição está ciente dos procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de Ouvidoria, notadamente, o que dispõe a Portaria N° 052/2020/ CGE e demais legislações correlatas.

**Orientação 04 - Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos, e acompanhar as providências adotadas e soluções apresentadas para melhoria dos serviços junto às unidades competentes do órgão/entidade.**

I. Considerando o cenário atual de pandemia COVID-19, manifestações recebidas aliados ao retorno das férias dos colaboradores a EGPCE tomou as seguintes providências:

i) reforçou afixação de cartazes informativos quanto a:

- dicas de prevenção e higienização correta das mãos;
- uso obrigatório de máscaras em todas áreas da EGPCE;
- observância dos cuidados de higiene no uso do gelágua.

ii) adaptação as recomendações de distanciamento social e de higiene:

- distribuição dos colaboradores nas salas de aulas inativas (sem aulas presenciais);
- rodízios de trabalhos presenciais e remotos;
- aquisição de totem para álcool em gel;
- aquisição de termômetro digital.

II ) Retomadas dos Cursos DETRAN x EGPCE para execução em 2021:

- realizadas tratativas para celebração de novo Termo de Cooperação Técnica;
- iniciadas articulações para conclusão dos cursos que estavam em andamento em 2020.

III) Considerando a percepção dessa Ouvidoria de que algumas manifestações eram provenientes das dificuldades de comunicação, durante o período de isolamento social rígido, esta EGPCE se adequou as demandas dos cidadãos para melhor prestar seus serviços. Para tanto, criou e/ou reforçou as seguintes ferramentas para atendimento remoto:

- Ambiente Virtual de Aprendizagem: [ava@egp.ce.gov.br](mailto:ava@egp.ce.gov.br)
- Protocolo: [protocolo@egp.ce.gov.br](mailto:protocolo@egp.ce.gov.br)
- Ouvidoria: [ouvidoria@egp.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@egp.ce.gov.br)
- Informações: [comunicacao@egp.ce.gov.br](mailto:comunicacao@egp.ce.gov.br)

**Orientação 05 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo, para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.**

Até a presente data não houve necessidade.

**Para os órgãos que possuem colaboradores (estagiários) no âmbito dos programas de proteção social da SPS (Primeiro Passo, Jovem Aprendiz, etc)**

**Orientação 08 – Realizar reuniões com os estagiários dos programas Primeiro Passo e Jovem Aprendiz sobre a temática Ouvidoria e sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), com abordagem de técnicas de**

**atendimento para melhoria do serviço público e atendimento ao público, objetivando a formação de multiplicadores de “agentes da cidadania”.**

Nesta EGPCE não se aplica seleção para estagiários no âmbito dos programas de proteção social da SPS (Primeiro Passo, Jovem Aprendiz, etc).

Contudo existe uma articulação com a SEDUC para a disponibilização de estagiários oriundos da Escola Estadual de Educação Profissional.

Os trâmites se iniciaram em abril/2020 e a seleção ocorreu apenas em dezembro/2020 devido ao período pandêmico; e, iniciado o estágio apenas em fevereiro/2021, oportunidade em que será iniciado cronograma de boas vindas com apresentação da temática Ouvidoria e sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017).

**Para AESP, EGPCE e ESP.**

**Orientação 12 – Intensificar a divulgação dos canais de participação e missão da ouvidoria aos cursistas das escolas de governo, durante a realização dos cursos presenciais e EAD, na abertura ou no encerramento, e dentro das possibilidades incluir no material didático e orientando também o instrutor sobre essa divulgação.**

Diante da alteração do formato de aulas, notadamente as presenciais, que passaram a acontecer no formato online as orientações não foram atualizadas para os instrutores e nem incluída no material didático. Tal orientação será melhor observada e executada no ano 2021.

### **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.

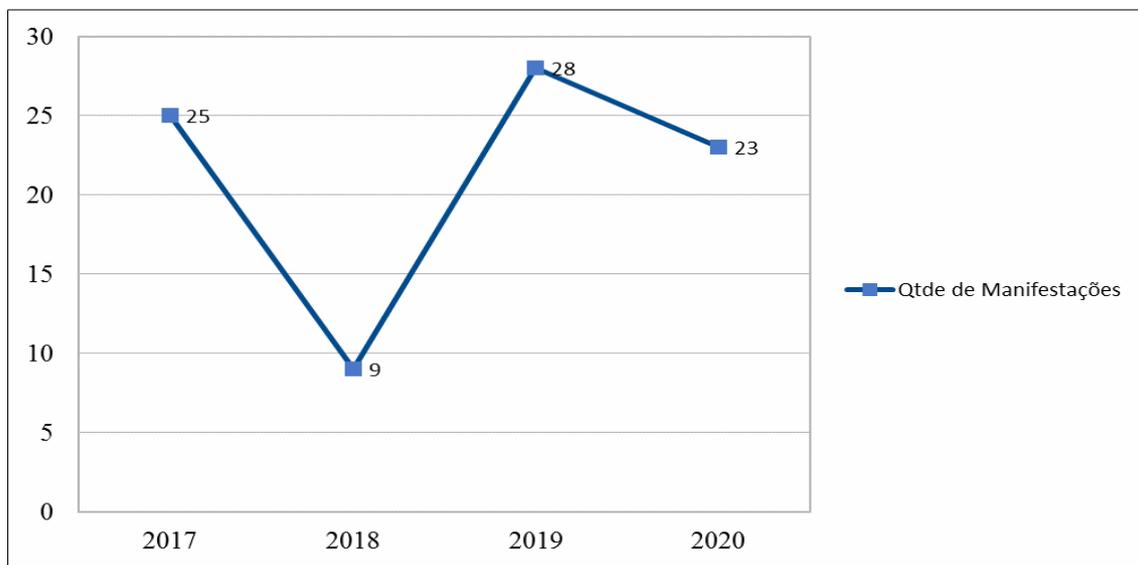
### 3.1 - Total de Manifestações do Período

Nos últimos 04 anos (2017 a 2020) foi registrado um total de 85 manifestações. Houve uma redução de 17,86% do ano de 2020 em relação ao ano de 2019.

Assim, pode-se ressaltar que a variação quantitativa anual de 28 manifestações (2019) para 23 manifestações (2020) decorrem, principalmente, da suspensão das capacitações na modalidade presencial decorrente da Pandemia Covid-19. No entanto, as manifestações de solicitações mantiveram-se em alta conforme se constata no item 3.3 deste relatório.

No gráfico abaixo, estão evidenciadas as variações do período 2017 a 2020.

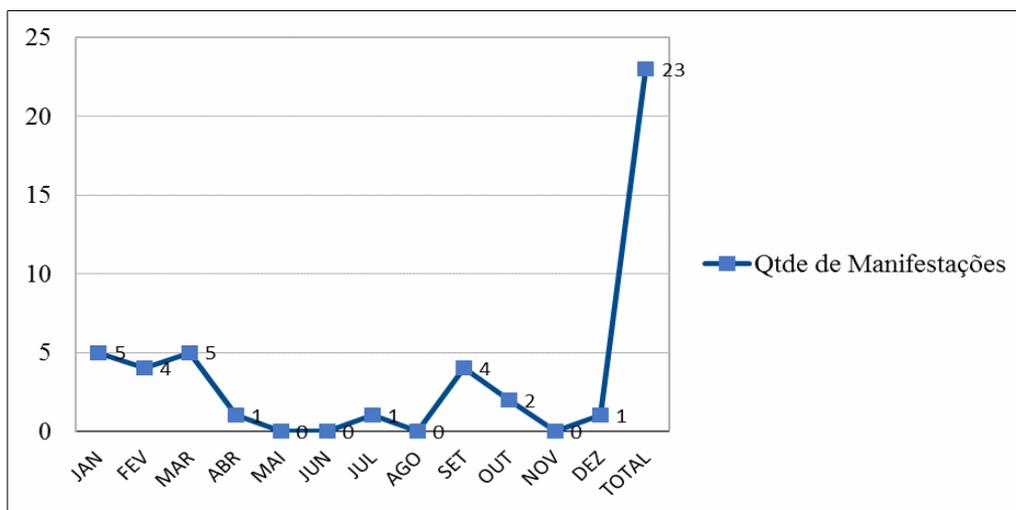
**Gráfico de Manifestações por Ano - 2017 a 2020**



Fonte: Ouvidoria EGPCE 2020.

No exercício de 2020 foi registrado o total de 23 manifestações sendo destacado os meses de janeiro e março como sendo os que apresentaram maior quantitativo de manifestações em relação aos demais meses do ano conforme demonstra o gráfico.

### Gráfico de Manifestações Mensais (2020)



Fonte: Ouvidoria EGPCE 2020.

### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2019	2020	Variação
Telefone 155	1	1	0
Internet	25	21	-16
Presencial	0	0	0
Telefone Fixo	0	0	0
E-mail	1	1	0
Caixa de Sugestões	0	0	0
Facebook	1	0	-100
Reclame Aqui	0	0	0
Instagram	0	0	0
Twitter	0	0	0
Carta	0	0	0

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2020.

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	2019	2020	Variação
<b>Reclamação</b>	11	9	-18,18
<b>Solicitação</b>	9	10	11,11
<b>Denúncia</b>	0	0	0
<b>Sugestão</b>	7	1	-85,71
<b>Elogio</b>	1	3	200

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2020.

Na tabela acima, estão apresentadas as manifestações por tipificação, com a comparação da variação ocorrida entre os anos de 2019 e 2020. Ao analisar esses números, percebe-se um pequeno decréscimo nas **reclamações (-18,18%)**; possivelmente, deve-se ao fato do cidadão continuar consciente dos seus direitos/deveres, bem como a manutenção da divulgação ao acesso ao Portal do Governo Ceará Transparente.

Quanto ao tipo de manifestação referente a **Solicitação de Serviço**, podemos considerar um acréscimo (11,11%), o que nos mostra que inobstante a paralisação das atividades presenciais da EGPCE a demanda por serviços continuou ocorrendo.

Podemos ressaltar que houve um decréscimo de – 85,71 % nos dados numéricos das sugestões. Por outro lado, chama atenção o aumento de **elogios** em face dos serviços prestados por essa Escola no ano de 2020 em relação ao ano de 2019 figurando com quantitativo 3.

Nas tabelas a seguir, ficam melhores evidenciadas as variações anteriormente destacadas e registradas no ano 2020.

### 3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

<b>Tabela: Tipologia/Assunto</b>		
<b>Tipos</b>	<b>Assuntos</b>	<b>Total</b>
<b>Reclamação</b>	- Cursos de capacitação/formação continuada	2
	- Coronavírus (Covid 19)	1
	- Atuação da equipe no acompanhamento dos cursos	1
	- Tramitação processual	1
	- Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	1
	- Conduta inadequada de servidor/colaborador	2
	- Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	1
<b>Solicitação</b>	- Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	4
	- Cursos de capacitação/formação continuada	4
	- Tramitação de processo administrativo	2
<b>Denúncia</b>		0
<b>Sugestão</b>	- Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	1
<b>Elogio</b>	- Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	1
	- Elogio ao servidor público/colaborador	2

### 3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-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.

<b>Tabela: Assunto/Sub-Assunto</b>		
<b>Assuntos</b>	<b>Assuntos/Sub-Assuntos</b>	<b>Total</b>
Cursos de capacitação/formação continuada	-Qualidade do curso EaD (conteúdo/apresentação gráfica/carga horária)	1
	- Conteúdo programático do curso	2
	- Qualificação dos instrutores	1
	- Cronograma de cursos e eventos	2
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos		4

Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	- Conservação e limpeza - Estrutura física - Segurança patrimonial/policiamento	1 1 1
Conduta inadequada de servidor/colaborador	- Tratamento indevido/desrespeitoso com o público - Agressão verbal	1 1
Tramitação de processo administrativo	- Licenças e afastamentos	2
Elogio ao servidor público/colaborador	- Satisfação	2

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2020.

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.

### 3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Essa tabela será destinada exclusivamente para os assuntos relacionados à COVID-19 e para os órgãos/entidades que foram impactados de alguma forma.

<b>Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus</b>		
<b>Assunto</b>	<b>Sub-Assuntos</b>	<b>Total</b>
<b>CORONAVÍRUS (Covid 19)</b>	Higienização especial de transporte público	1

Importante esclarecer que o conteúdo da manifestação referente ao Sub Assunto “higienização especial de transporte público” é de competência da Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG.

A esta EGPCE coube as providências relacionadas ao assunto CORONAVÍRUS (Covid 19) listadas no Item 2, orientação 4 do presente relatório. E, ainda providencias tais como:

- Distribuição de máscaras, álcool líquido, álcool em gel para mãos para todos os colaboradores que se encontram em trabalho presencial;
- Reforço da manutenção e limpeza periódica dos aparelhos de ar condicionado;

- Realização de duas pesquisas; sendo uma em agosto/2020, e a outra em janeiro/2021 objetivando planejar o retorno gradual das atividades presenciais, tendo por base a situação física e mental dos colaboradores;
- Adesão a Campanha de Testagem da COVID-19 realizada em Outubro/2020 com organização da Secretaria do Planejamento e Gestão – SEPLAG em parceria com a Secretaria da Saúde e Associação dos Servidores da SEPLAG.

### 3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Somente para os órgãos que atualizaram a Cartas de Serviços e já estavam com essas informações cadastradas no sistema.

<b>Tabela: Tipo de Serviços</b>	
<b>Tipos</b>	<b>Total</b>
Elaboração de Termo de Referência	1
Não se aplica	4
Serviços não classificados	18

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2020.

Considerando os dados coletados na Planilha de Estatística do Portal Ceará Transparente, os tipos de serviços de maior representatividade (18) 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 2020-2023, 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.

<b>Tabela: Programas Orçamentários</b>	
<b>Programas</b>	<b>Total</b>
Gestão Administrativa do Ceará	4
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	18
Gestão e Manutenção	1

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2020.

A missão da EGPCE está relacionada ao Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática para 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

<b>Tabela: Unidades Internas</b>	
<b>Unidades</b>	<b>Total</b>
<b>Diretoria</b>	3
<b>Coordenadoria Pedagógica</b>	13
<b>Coordenadoria Administrativo-Financeira</b>	2
<b>Assessoria Jurídica</b>	2
<b>Ouvidoria</b>	3

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2020.

Todas as unidades da EGPCE estão relacionadas na tabela acima, sendo que a unidade de maior representatividade aparece na tabela como sendo a Coordenadoria Pedagógica com 13 manifestações. O destacado número dessa a área-fim da EGPCE se deve a suspensão das capacitações presenciais que foram paralisadas pela Covid-19. Vale ressaltar ainda que as atividades administrativas e as capacitações, na modalidade à distância, não sofreram paralisações.

### 3.7 – Manifestações por Município

<b>Tabela: Municípios</b>		
<b>Municípios</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Acopiara</b>	0	1
<b>Aracati</b>	1	0
<b>Fortaleza</b>	4	1
<b>Paracuru</b>	0	1
<b>Quixadá</b>	0	1
<b>Tauá</b>	0	1
<b>Municípios não informados</b>	23	18

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2020.

Fazendo comparativo do ano 2020 com 2019 houve número considerável (18) 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.

Observa-se que as manifestações são oriundas de municípios localizados em diferentes macrorregiões do Estado do Ceará, uma vez que as capacitações foram executadas na modalidade a distância. Conseqüentemente a capacitação foi o assunto mais demandado.

## 4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

### 4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias, desde que estejam com o prazo prorrogado.

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

**Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação**

Situação	Quantidade de Manifestações em 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	21	13
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	7	10
<b>Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)</b>	0	0
<b>Manifestações Pendentes fora prazo (não</b>	0	0

<b>concluídas)</b>		
<b>Total</b>	28	23

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2020.

Os motivos que contribuíram para que o índice de resolubilidade não fosse atingido, se deve a dificuldade de comunicação entre as unidades internas da instituição uma vez que a maioria da equipe se encontrava em trabalho remoto e não possuía todo o equipamento e meio de acesso (Internet) necessários para atender em tempo hábil as demandas da Ouvidoria por informações.

<b>Tabela: Índice de Resolubilidade</b>		
<b>Situação</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2019</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2020</b>
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	75%	56,52%
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	25%	43,48%

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2020.

#### **4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade**

Objetivando reduzir o percentual de manifestações em atraso e melhorar o índice de resolubilidade, em cumprimento à legislação vigente, a Ouvidoria e Gestão Superior desta EGPCE adotou o prazo de 02 (dois) dias úteis para as devolutivas das unidades internas. No entanto, o fator inesperado da Pandemia COVID-19, gerou dificuldades de comunicação entre as unidades internas da instituição, consequentemente, reduzindo o índice de resolubilidade. Espera-se que no ano de 2021 se atinja o prazo planejado.

#### **4.1.2 - Tempo Médio de Resposta**

<b>Tabela: Tempo Médio de Resposta</b>	
<b>Tempo Médio de Resposta 2019</b>	15 dias

<b>Tempo Médio de Resposta 2020</b>
-------------------------------------

25
----

Fonte: Ouvidoria EGPCCE 2020.

Embora se tenha criado no ano de 2019 e-mail institucional para agilizar as devolutivas das áreas internas EGPCCE não foi possível a celeridade necessária haja vista as dificuldades de comunicação decorrente do isolamento social que obrigou os colaboradores a trabalharem remotamente o que exigiu adequações ao momento de Pandemia.

Por outro lado se destaca que atualmente existe maior familiaridade com o acesso e manuseio da Plataforma Ceará Transparente o que agiliza as respostas.

#### 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

**Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação**

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3
B. Com o tempo de retorno da resposta	4
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3
Média	3,5
<b>Índice de Satisfação:</b>	70%
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,5
Total de pesquisas respondidas	2
Representação da Amostra	-37,5%

Fonte: Ouvidoria EGPCCE 2020.

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

Salientamos que esta Ouvidoria estimula/solicita colaboração no preenchimento da Pesquisa de Satisfação (ao final das respostas às manifestações é inserido um lembrete ao manifestante da importância da pesquisa para a melhoria contínua dos serviços). No entanto, por motivo desconhecido, não é o que ocorre.

## 5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 5.1 - Motivos das Manifestações

- **Conteúdo programático do curso/Cronograma de cursos e eventos**

O Conteúdo programático do curso/Cronograma de cursos e eventos programados inicialmente para ocorrerem no ano de 2020, em parte, não puderam ser executados presencialmente por motivo de força maior (Pandemia COVID-19).

Vale salientar que para o estabelecimento de parceria com a intenção de consolidar ações de apoio mútuo e desenvolvimento de pessoas em ações de formação/capacitação e eventos correlatos, deve ser realizado, de preferência, Acordo de Cooperação Técnica-ACT.

No entanto, alguns dos ACT expiraram no ano de 2020 sendo retomada as devidas articulações para celebração de novos acordos no ano seguinte.

Tais ocorrências leva a crer que podem ter motivado as manifestações apresentadas na Ouvidoria.

- **Licenças e afastamentos**

O ano de 2020 foi caracterizado pela necessidade de muitas adequações técnica e humana razão pela qual não foi possível a celeridade necessária, haja vista as dificuldades de comunicação decorrente do isolamento social que obrigou os colaboradores a trabalharem remotamente. As dificuldades de adequação (como, por exemplo, scanear os autos do processo administrativo, coleta de assinaturas digitais, elaboração de pareceres/despachos, retorno a instituição de origem para possíveis correções e ajustes etc) atingiram as demais instituições públicas envolvidas no processo de licenças afastamentos.

- **Satisfação**

A despeito de todas as necessidades de adequações técnica e humana desta EGPC durante o ano de 2020 o presente relatório aponta para o fato de que a equipe de servidores buscou e atendeu de maneira satisfatória o manifestante.

### 5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Embora o sub assunto Cronograma de cursos e eventos seja recorrente nas manifestações do ano 2020 o motivo que levou o cidadão a se manifestar é diferente se comparado ao ano 2019. No ano 2019 o cidadão buscava a ampla divulgação da oferta de eventos, cursos presenciais e a distância. Já no ano de 2020 se buscava a própria execução destes que foram restaram prejudicados em face do cenário pandêmico.

### **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 serviços prestados pela instituição. Quanto ao sub assunto da manifestação descritas abaixo:

- **Cronograma de cursos e eventos / Licenças e afastamentos**

Retomou-se as tratativas para celebração dos Acordos de Cooperação Técnica-ACT expirados no ano de 2020.

No entanto, alguns dos ACT expiraram no ano de 2020 sendo retomada as devidas articulações para celebração de novos acordos no ano seguinte.

Conteúdos de cursos/eventos de capacitação foram adaptados da modalidade presencial para a modalidade de ensino remoto, ocorrendo em parceria com as instituições de governo (CGE, SEPLAG, Casa Civil, CAGECE, SEDET, CIDADES, SPS, SEDUC, SESA, IPECE, Polícia Civil).

Ainda como providências adotadas pela EGPCE referente a manifestações sobre Cronograma de cursos e eventos / Licenças e afastamentos se buscou a disponibilização de equipamentos institucionais para os colaboradores que estavam executando trabalho remoto; bem como, articulações com a ETICE buscando processamento, armazenamento em nuvem, comunicação de rede e outros recursos de computação, nos quais a EGPCE pode instalar e executar software em geral, incluindo sistemas operacionais (que pode vir a ser instalado) e aplicativos.

## **6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

A partir do tratamento de manifestações se observa que a Ouvidoria gerou a benefício não financeiro para a EGPCE na medida em que 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 OUIDORIAS

Ao longo do ano de 2020, 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 1ª, 2ª e 5ª **Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social** ambas promovidas 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 *On Line*:

- Básico de Atendimento de Ouvidoria com Foco nas Denúncias – (10 h/a)
- Básico de Tratamento de Denúncias – (15 h/a)
- Introdutório de Avaliação de Serviços – (10 h/a)
- Técnicas de Controle para as Assessorias de Controle Interno dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual – (20 h/a)

- Oficinas *On Line*

- Construção de Relatórios Gerenciais na Área de Ouvidoria 2020 – (3 h/a)
- Planejamento Estratégico da CGE (56h)

- Seminários:

- 46º Fórum Permanente de Controle Interno – (3 h/a)
- XVI Encontro Estadual de Controle Interno – Fator essencial para melhoria contínua da Gestão Pública – *On Line* (10 h/a)

- Palestras *On Line*:

- Tratamento de Denúncias no âmbito das Ouvidorias Pública (2 h/a);
- Atendimento e auto consciência (1 h/a).

## **8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA**

Devido ao ano atípico de 2020 houve pequena demanda dos cidadãos e usuários da EGPCCE na Ouvidoria. Apesar da dificuldade em executar projetos inovadores na área se buscou melhor qualificação no tema desta Ouvidoria. Permanecemos ainda com o espaço reservado para o atendimento aos demandantes. E ainda, além dos canais habituais de comunicação da Ouvidoria foi criado o e-mail institucional [ouvidoria@egp.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@egp.ce.gov.br), para atendimento durante o isolamento social para dar maior celeridade as demandas apresentadas pelos manifestantes.

## **9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS**

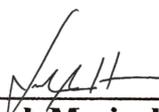
O Relatório de Gestão de Ouvidoria da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCCE), referente ao exercício de 2020, apresenta as informações geradas pela Ouvidoria, como forma de ressaltar a importância das considerações sob a perspectiva dos usuários sobre as atividades da instituição, possibilitando 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 DE MELHORIA

A seguir, são indicadas as sugestões e recomendações para o ano de 2021:

Socializar com toda a equipe da EGPCCE as manifestações recebidas por esta Ouvidoria, através dos meios de comunicação interna, objetivando estimular ou adequar a prestação dos serviços de cada colaborador. Somos ainda favoráveis a continuidade das capacitações para Ouvidores de forma remota, haja vista as vantagens envolvidas, dentre as quais cita-se a economicidade para todos os interessados e a garantia de maior público.



**Inah Maria de Abreu**

Ouvidora da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará

## 11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Em atendimento às determinações contidas na Lei nº 13.460/2017 e com o Decreto nº 33.485/2020, venho atestar que tomei conhecimento do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria 2020 desta Escola, ressaltando que as sugestões e recomendações apresentadas no referido relatório já estão sendo tratadas no âmbito da EGPCCE.

Remeta-se o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria 2020 da EGPCCE e pronunciamento desta Diretora à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, para conhecimento e demais providências.

Fortaleza, 09 de Fevereiro de 2021



**Lúcia Maria Gonçalves Siebra**

Diretora da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará