



Ouvidoria do Ceará

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA (EGPCE) ANO 2021

Período: 01/01/2021 a 31/12/2021



EXPEDIENTE

Direção Superior:

Priscilla Dias Marreiras: 06/08/2021 - Presente.

Lúcia Maria Gonçalves Siebra: 01/01 a 20/05/2021.

Ouvidora Titular:

Lorena Bastos Ximenes: 21/12/2021 - Presente.

Inah Maria de Abreu: 01/01 a 20/12/2021.

Ouvidora Substituta: Flávia Livino de Carvalho Costa.

Obs: No período entre 21/05 e 05/08/2021, o então Coordenador Administrativo-Financeiro da Escola, José Erivilson Lima, respondeu pela Direção da Escola, de acordo com o art. 22 do DECRETO N°33.436, de 15 de janeiro de 2020 - Regulamento da Escola de Gestão Pública do Ceará.

1 - INTRODUÇÃO

A participação, proteção e defesa dos direitos do usuários dos serviços públicos da administração pública garantidos pela **Lei Nacional nº 13.460/2017**, serão asseguradas também através das Ouvidorias, em consonância com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, entre outros.

Neste ensejo, a **Ouvidoria da Escola de Gestão Pública do Ceará (EGPCE)** faz parte do **Sistema Estadual de Ouvidoria do Estado do Ceará**, sendo regido pelo **Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020**, que disponibiliza canais de atendimento para o recebimento das manifestações enviadas pela população, contribuindo para a contínua melhoria da política e do serviço público estadual e da satisfação do cidadão, assegurando o acesso aos mecanismos de participação e defesa dos seus direitos.

Assim, será exercido o controle social, sendo garantido o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual.

De modo panorâmico, no presente relatório é abordado o resultado das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria da EGPCE, referente o exercício de 2021,



apresentando dados quantitativos e qualitativos por tipos de canais utilizados, por tipos de manifestações, por programas, por resolutividade das manifestações, dentre outras formas que veremos a seguir.

Neste documento são também apresentadas descrições sobre providências adotadas em função de orientações e recomendações da **Controladoria Geral do Estado (CGE)**, participação nas atividades da Rede de Ouvidorias, bem como atuação da Ouvidoria junto à gestão da EGPCE.

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 da Administração Direta, vinculada 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”.

A **Ouvidoria da EGPCE** é o órgão responsável em fazer a ligação entre a sociedade e a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará. Através dela é que o cidadão entra em contato para sugerir, reclamar, denunciar ou elogiar. Sua existência e atuação são, portanto, de fundamental importância para o aprimoramento dos serviços prestados, além de favorecerem a imagem da EGPCE para os cidadãos.

Além disso, a Ouvidoria da EGPCE está comprometida com a sua missão, ao disponibilizar ao cidadão várias formas de atendimento, dentre elas: o atendimento presencial (respeitadas as medidas de segurança recomendadas pelas autoridades de saúde), que funciona de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00, na sede da Instituição, situada na Av. General Afonso Albuquerque de Lima, s/n – Cambéba, além do atendimento por meio eletrônico através do e-mail ouvidoria@egp.ce.gov.br ou pelos telefones: (85) 3101.3844 / (85) 3101.3832, a Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral do Estado, através do Telefone 155, bem como pelo site www.ouvidoria.ce.gov.br, onde o cidadão pode acessar o Sistema de Ouvidoria – SOU para registrar sua manifestação.

Assim, o cidadão-usuário terá a oportunidade de participar ativamente da sua gestão, avaliando os serviços que são disponibilizados; bem como, poderá sugerir, criticar, denunciar, reclamar ou elogiar os serviços públicos por ela ofertados.

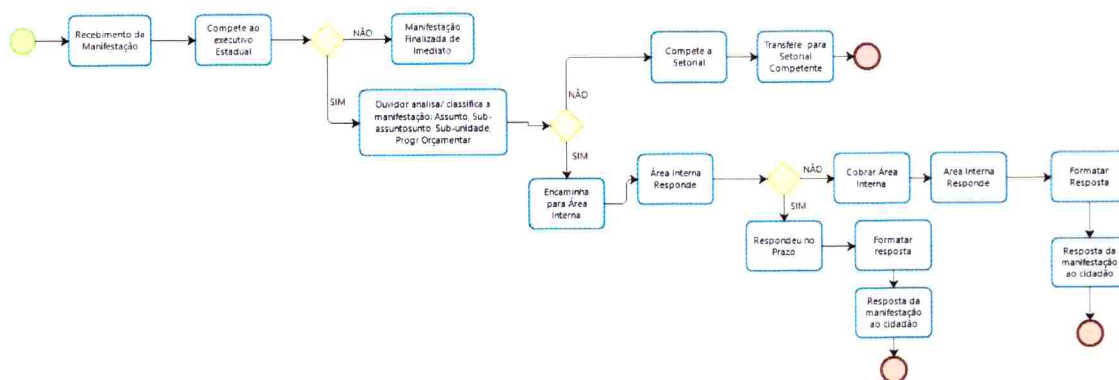
2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Vejam as orientações elencadas no **Relatório de Gestão 2020**, pela **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado**, bem como apontamentos e providências adotadas em cada uma delas pela EGPCE.

Orientação 01 - Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

Comentários:

A Ouvidoria Setorial da EGPCE compromete-se a elaborar fluxo procedimental próprio, estando utilizando atualmente o fluxo da Secretaria de Planejamento e Gestão (SEPLAG), instituição no qual é vinculada, através de fluxograma com descrição do cadastro das manifestações, desde o processo inicial até a resposta final, em conjunto com as áreas internas e Gestão Máxima do Órgão, assim como outras instituições, onde se contempla o recebimento, classificação, apuração preliminar, respostas (parcial ou final), dentre outras fase, senão vejamos abaixo:



Fonte: <https://www.seplag.ce.gov.br/institucional/ouvidoria/>

Orientação 02 - Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

Comentários:

De acordo com o Protocolo de Intenções 01/2016, a Rede Cearense de Ouvidorias Públicas e Afins – Rede Ouvir–CE tem como objetivo, consolidar a parceria, a cooperação mútua e a articulação de esforços entre os órgãos e instituições integrantes



de sua rede e as demais instituições que a ele aderirem, visando integrar processos e sistemas para o compartilhamento das manifestações registradas pelos cidadãos, fortalecendo, assim, a ferramenta de transparência pública e controle social.

A Ouvidoria Setorial da EGPCE compromete-se a fornecer as informações e orientações necessárias ao melhor desenvolvimento e ao fiel cumprimento do referido protocolo e à formalização de demais instrumentos necessários à execução das intenções nele pactuadas, viabilizando a troca de informações entre as instituições participantes, de forma ágil e sistemática, com compartilhamento de dados e documentos, autorização de acessos e recebimentos necessários, observadas as políticas de segurança de cada órgão, de acordo com as respectivas esferas de atuação, ressalvando-se o sigilo expressamente previsto em lei e as eventuais limitações técnico-operacionais, tudo conforme preceitua o Protocolo de Intenções 01/2016.

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/entidade, 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, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º1/2020.

Comentários:

Da mesma forma como será formalizado e publicizado o fluxo para tratamento das manifestações de forma geral, será feito com a apuração de denúncias, nos termos do Decreto Estadual 33.485/2020 e da IN CGE n.º1/2020.

Ressalte-se, que foi alterada a titularidade da Ouvidoria Setorial da EGPCE em dezembro/2021, o que acarretará em várias mudanças e ações para o ano de 2022, dentre elas está o comprometimento da elaboração e divulgação dos fluxogramas citados no site da Instituição, a fim de dar maior transparência às atividades da Ouvidoria.

Orientação 04 - 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.

Comentários:

Apesar da pequena quantidade de manifestações recebidas através da Central de Atendimento 155, a Ouvidoria estabeleceu como ação uma maior interação com a Central e sua coordenação, para que haja a atualização de informações e orientações referentes à ações, programas, projetos e serviços públicos da Instituição, contribuindo assim para a otimização dos serviços prestados aos cidadãos.

Orientação 07 – Intensificar a divulgação dos canais de participação e missão da ouvidoria aos cursistas das escolas de governo e universidades, durante a realização dos



cursos presenciais e EAD, na abertura ou no encerramento, e, dentro das possibilidades, incluir no material didático, orientando também o professor/instrutor sobre essa divulgação.

Comentários:

Conforme orientação recebida, a divulgação foi intensificada em nossos canais de comunicação com os cursistas, inclusive, com informações no formulário de Avaliação de Reação, bem como nas Fichas Técnicas dos cursos presenciais e EAD. De toda forma, tal orientação será melhor observada e executada no ano 2022, para que a divulgação seja ainda mais eficaz.

Orientação 09 - Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade, em conformidade com o art. 27, IX do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

Comentários:

A Ouvidoria Setorial da EGPCE compromete-se em elaborar relatórios resumidos de ouvidoria, em conformidade com o art. 27, IX do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

O conteúdo desse relatório apresenta os atendimentos da Ouvidoria Setorial da EGPCE no ano de 2021, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análise e comparações com os resultados de períodos anteriores, baseados nos itens abaixo listados, senão vejamos:

- ❖ **Meio de Entrada**
- ❖ **Tipo de Manifestação**
- ❖ **Assunto e Subassunto**
- ❖ **Tipificação/Assunto**
- ❖ **Tipo de Serviços**
- ❖ **Programa Orçamentário**
- ❖ **Manifestações por Unidade**
- ❖ **Município**

Os dados do relatório em questão foram gerados através da Plataforma Ceará Transparente, no dia 31 de janeiro de 2022, pela Ouvidora Titular, Lorena Bastos Ximenes.

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

3.1 - Total de Manifestações do Período

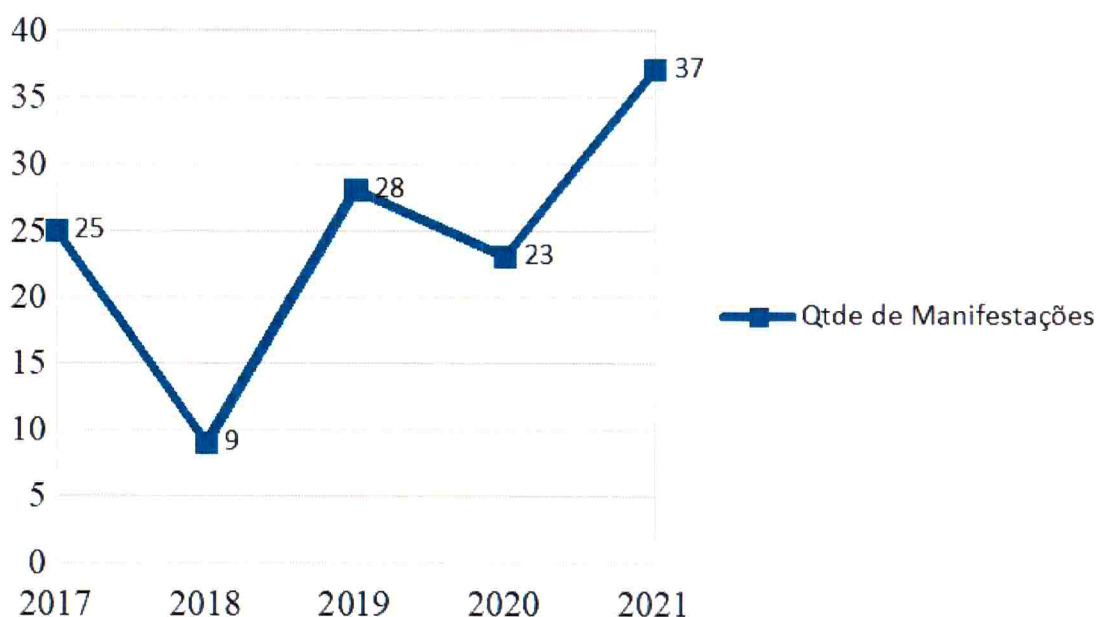
Nos últimos 05 (cinco) anos (2017 a 2021) foram registradas um total de 122 (cento e vinte e duas) manifestações.

Houve um aumento de 60,86% no ano de 2021 em relação ao ano de 2020.

Assim, pode-se ressaltar que a variação quantitativa anual de 23 manifestações (2020) para 37 manifestações (2021) decorrem, principalmente, da volta gradativa de cursos na modalidade presencial, o que havia sido totalmente suspenso no ano de 2020, decorrente da Pandemia da Covid-19. Embora a Pandemia ainda não tenha acabado, no ano de 2021 iniciou-se a vacinação dos cidadãos, o que contribuiu para o retorno dos servidores às suas atividades presenciais.

No gráfico abaixo, estão evidenciadas as variações do período 2017 a 2021.

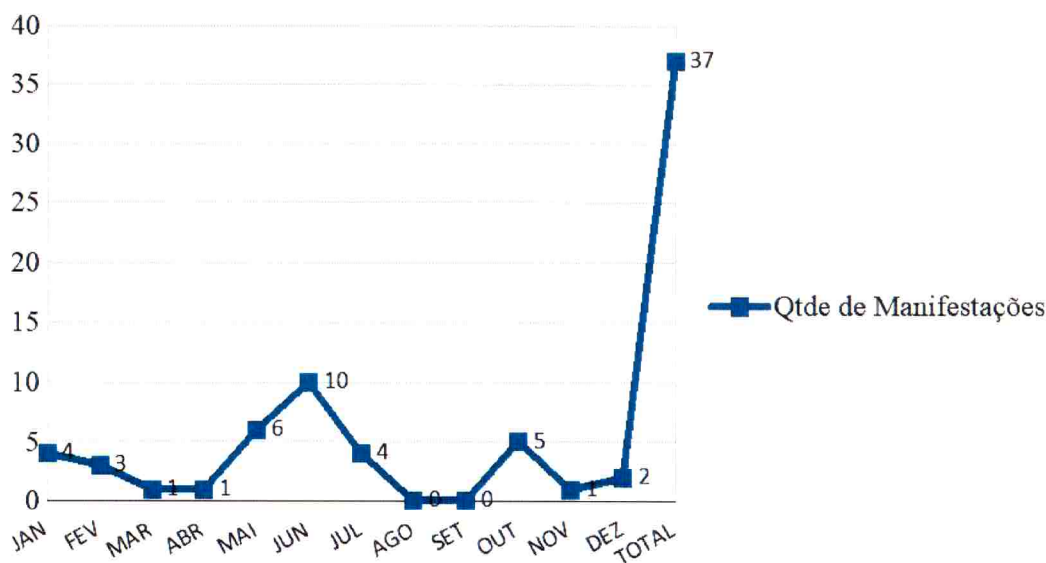
Gráfico de Manifestações por Ano - 2017 a 2021



Fonte: Ouvidoria EGPCE 2021.

No exercício de 2021, foram registradas o total de 37 manifestações, destacando-se os meses de **maio e junho** como sendo os que apresentaram maior quantitativo de manifestações em relação aos demais meses do ano, conforme demonstra o gráfico abaixo.

Gráfico de Manifestações Mensais (2021)



Fonte: Ouvidoria EGPCE 2021.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada

Meios	2020	2021	Variação
Telefone 155	1	2	100
Internet	21	34	61,90
Presencial	0	0	0
CearáApp	0	0	0
Telefone Fixo	0	0	0
E-mail	1	1	0
Caixa de Sugestões	0	0	0
Facebook	0	0	0
Reclame Aqui	0	0	0
Instagram	0	0	0
Twitter	0	0	0
Carta	0	0	0

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2021.

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 pelos usuários.



3.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações

Tipos	2020	2021	Variação%
Reclamação	9	14	55,55
Solicitação	10	8	-20
Denúncia	0	5	Nan%
Sugestão	1	6	500
Elogio	3	4	33,33

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2021.

Na tabela acima, estão apresentadas as manifestações por tipificação, com a comparação da variação ocorrida entre os anos de 2020 e 2021. Ao analisar esses números, percebe-se um acréscimo nas reclamações (55,55%); possivelmente, deve-se ao fato do cidadão estar cada vez mais consciente dos seus direitos, bem como o aumento da divulgação ao acesso ao Portal do Governo Ceará Transparente.

Quanto ao tipo de manifestação referente a Solicitação de Serviço, podemos considerar um decréscimo de (20%), sendo mínima a diferença em relação a 2020.

Por outro lado, chama atenção o quantitativo de Denúncias no ano de 2021 (cinco), se comparado a 2020 onde não foi constatada nenhuma.

Destaca-se o aumento de Sugestões em comparação ao ano de 2020, o que evidencia o que já foi ressaltado anteriormente, a maior divulgação da Ouvidoria e a consciência do cidadão dos seus direitos/deveres.

Nas tabelas a seguir, ficam melhores evidenciadas as variações anteriormente destacadas e registradas no ano de 2021.

3.3.1 –Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	- Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	5
	- Cursos de capacitação/formação continuada	3
	- Coronavírus (COVID 19)	3
Solicitação	- Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	3
	- Elogio aos serviços prestados pelo órgão	2
	- Cursos de capacitação/formação continuada	2
Denúncia	- Conduta inadequada de servidor/colaborador	3



Sugestão	- Elogio ao servidor público/colaborador	6
Elogio	- Elogio ao servidor público/colaborador	4

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2021.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Dentre as manifestações recebidas pela Ouvidoria da EGPCE em 2021, algumas tratam de cronogramas de cursos e eventos, outras dizem respeito a estrutura física, conservação e limpeza, segurança patrimonial e outras relacionadas à própria atividade da Escola, como demonstra o quadro a seguir.

Tabela: Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
Elogio ao servidor público/colaborador		11
Cursos de capacitação/formação continuada	- Cronograma de cursos e eventos	4
	- Conteúdo programático do curso	1
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	- Estrutura física	2
	- Conservação e limpeza	1
	- Informações	1
	- Segurança patrimonial/ policiamento	1

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2021.

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 as Ouvidorias que usaram a classificação desse assunto em alguma das suas manifestações.



Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus

Assunto	Sub-Assuntos	Total
CORONAVÍRUS (Covid 19)	- Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados	3
	- Casos suspeitos	1

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2021.

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.

Tabela: Tipo de Serviço

Tipos	Total	Porcentagem
Não se aplica	11	29,73%
Serviços não classificados	26	70,27%

Considerando os dados coletados na Planilha de Estatística do Portal Ceará Transparente, os tipos de serviços de maior representatividade (26) 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 à rotina de trabalho da EGPCE. Nesse sentido, se apresenta o quantitativo de manifestações relacionadas a todos os programas da EGPCE conforme segue abaixo.

Tabela: Programas Orçamentários

Programas	Total
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	25
Gestão Administrativa do Ceará	12

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2021.



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

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Total
Coordenadoria Pedagógica	13
Coordenadoria Administrativo-Financeira	11
Diretoria	8
Assessoria Jurídica	4
Ouvidoria	1

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2021.

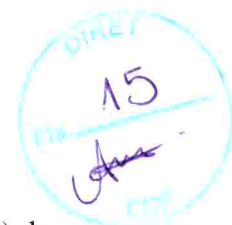
Todas as unidades da EGPCE estão relacionadas na tabela acima, sendo que as unidades de maior representatividade aparecem na tabela como sendo a Coordenadoria Pedagógica com 13 manifestações e a Coordenadoria Administrativo-Financeira com 11. O destacado número de manifestações da Coordenadoria Pedagógica, se deve ao fato do retorno gradual das capacitações presenciais que foram paralisadas pela Covid-19 e a conseqüente busca por informações pelas capacitações oferecidas pela Escola.

3.7 – Manifestações por Municípios

Tabela: Municípios

Municípios	2020	2021
Acopiara	1	0
Aracati	0	1
Canindé	0	1
Fortaleza	1	5
Paracuru	1	0
Quixadá	1	0
Tauá	1	0
Vitória (ES)	0	1
Municípios não informados	18	29

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2021.



Fazendo comparativo do ano 2021 com 2020, houve número considerável (29) 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

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são: **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo e Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria.**

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto n°. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

As manifestações dos cidadãos que se utilizam dos serviços da EGPCE merecem toda a atenção. Nesse sentido, todas as demandas foram devidamente respondidas dentro do prazo.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	13	37
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	10	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	23	37

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2021.



Os motivos que contribuíram para que o índice de resolubilidade fosse atingido, se deve a otimização da comunicação da Ouvidoria junto às unidades internas e Diretoria da instituição e ao retorno gradual das atividades presenciais na Escola, o que facilitou a comunicação entre os envolvidos, estabelecendo-se um atendimento mais célere e efetivo ao cidadão.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2020	Índice de Resolubilidade em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	56,52%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	43,48%	0%

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2021.

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A Ouvidoria da EGPCE desenvolve um trabalho de cooperação junto às unidades internas e Direção do órgão, buscando parceria e celeridade nas ações da Ouvidoria, visando, assim, a obtenção do percentual máximo nos Índices de Resolubilidade.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2020	25 dias
Tempo Médio de Resposta 2021	8 dias

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2021.

No ano de 2021, houve significativa redução do tempo médio de resposta das manifestações, passando de 25 para 8 dias, o que demonstra o empenho da Ouvidoria Setorial na otimização da comunicação junto às áreas internas e Gestão Máxima da instituição, sendo adotado o prazo de 02 (dois) dias úteis para as devolutivas das unidades internas, aliando ao fato do retorno gradual das atividades presenciais, além da



maior familiaridade com o acesso e manuseio da Plataforma Ceará Transparente, agilizando as respostas e facilitando a implementação das ações e metas estabelecidas por esta Ouvidoria.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 84%.

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. Quando o cidadão concorda em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	2,6
B. Com o tempo de retorno da resposta	3
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,6
Média	2,8
Índice de Satisfação:	56

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2021.

4.2.2 - Ações para melhoria do índice 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 e a maioria dos manifestantes optaram por não responder a pesquisa.

A Ouvidoria da EGPCE se compromete a continuar estimulando o preenchimento da Pesquisa de Satisfação, bem como em primar pela qualidade das respostas dos manifestantes e estimular a comunicação ágil e eficaz junto às unidades internas e Diretoria do órgão.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	5
Total de manifestações finalizadas	37
Representação da Amostra	13,51%

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2021.



4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,2
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,4

Fonte: Ouvidoria EGPCE 2021.

5.1 - Motivos das Manifestações

Os principais assuntos abordados nas manifestações em 2021 tiveram como motivos:

- Elogios aos Servidores

Manifestações de reconhecimento pela eficiência e presteza dos servidores da EGPCE nos esforços realizados nos seus respectivos setores durante o ano de 2021.

- Cursos de capacitação formação continuada

Manifestações sobre cronograma de cursos, eventos, conteúdo programático das capacitações, dentre outros.

- Estrutura e funcionamento do órgão/entidade

Manifestações sobre a estrutura física da Escola, conservação e limpeza, bem como quanto à segurança patrimonial e policiamento na sede da EGPCE.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Segue comentários sobre os pontos recorrentes apontados nas manifestações, senão vejamos:

- Elogios aos Servidores

O ano de 2021 foi caracterizado pelo retorno gradativo às atividades presenciais, bem como pela mudança na Diretoria da Escola, que em agosto passou a ter uma nova gestão. Tais mudanças exigiram o apoio e colaboração dos servidores, que foram devidamente reconhecidos, recebendo elogios pela presteza e atividades desenvolvidas junto aos seus respectivos setores.

- Cursos de capacitação formação continuada

Conforme já ressaltado, o ano de 2021 foi caracterizado pelo retorno gradativo às atividades presenciais, bem como mudança na Gestão do órgão, o que gerou



manifestações referentes a novos cursos, datas previstas, dentre outros assuntos relacionados.

A Escola passou por um período de adequação com a contratação junto a Etice para serviço de computação em nuvem pública, no modelo Software como Serviço (*Software as a Service - SaaS*), para o fornecimento de licença do software **Google Workspace** (Google G Suíte), o que vai otimizar a quantidade e qualidade das capacitações oferecidas pelas Escola.

- **Estrutura e funcionamento do órgão/entidade**

Quanto à conservação e limpeza do ambiente de trabalho, EGPCE continua com iniciativas relacionadas à proteção da COVID-19, senão vejamos:

- Distribuição de máscaras, álcool líquido, álcool em gel para mãos para todos os colaboradores que se encontram em trabalho presencial;
- Realização de limpeza diária nas dependências da Escola;
- Reforço da manutenção e limpeza periódica dos aparelhos de ar condicionado;
- Dentre outras iniciativas no intuito de zelar pela saúde de seus colaboradores.

Quanto ao assunto Segurança patrimonial/policiamento, foi esclarecido ao cidadão que na sindicância referente ao ilícito de furto ocorrido na Sede da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará, não foi evidenciada a participação de servidores; ou mesmo, de algum colaborador no fato indicado. Todas as ocorrências foram registradas em Boletins de Ocorrência e instaurado procedimento policial perante a 26ª Delegacia da Polícia Civil.

Por fim, a Ouvidoria esclareceu que a EGPCE, por meio de sua Assessoria Jurídica, continua acompanhando as investigações da Polícia Civil e dando os esclarecimentos necessários.

Informamos, ainda, que já estamos com segurança 24 horas com posto de vigilância e que as demais providências já foram devidamente encaminhadas à SEPLAG para tratativas.

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

Considerando os esclarecimentos acima apontados, as dificuldades enfrentadas em 2021, notadamente quanto a mudança na Gestão Superior e na Ouvidoria Titular, estamos cientes de nossas demandas, oportunidade em que buscaremos sanar as fragilidades e atender as expectativas dos cidadãos/usuários no ano de 2022, buscando prestar serviços de forma mais célere e eficiente, primando pela empatia e possibilitando a melhoria na prestação dos serviços públicos ao cidadão.



6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A partir do tratamento e gestão das manifestações no ano de 2021, se observa que a Ouvidoria Setorial, em parceria com as áreas internas e gestão superior, gerou benefícios não-financeiros para a EGPC, 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 de direito, uma vez que constitui 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 forma geral, as manifestações que chegaram na Ouvidoria da EGPC contribuíram para uma avaliação sobre os impactos da atuação da própria instituição e possibilitaram 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 2021, a Ouvidoria da EGPC 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 Fomento ao Controle Social, realizadas de forma virtual, nos dias: 24/02/2021, 30/06/2021, 18/08/2021 e 27/10/2021; ambas, promovida 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 qualificar profissionais que atuam na área de Ouvidoria, no que concerne ao Sistema Estadual de Ouvidoria e sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública. Dentre estes eventos, podemos mencionar:

- Cursos Online:

- Básico em Ouvidoria – Turma Exclusiva – CGE – Rede de Ouvidoria do Ceará (15 h/a);
- Tratamento de Denúncias;
- IV Certificação de Ouvidoria;
- Atendimento de Ouvidoria – 15/10/2021;
- Qualidade nas Respostas de Ouvidoria – 25 e 26/10/2021;
- Padronização de Serviços Públicos – Turma CGE;



- Ética e o Serviço Controle Social – Ouvidoria (16 h/a).

- Oficinas. *Online*:

- Oficina de Padronização dos Serviços Públicos – CGE – (4 h/a);
- Oficina para Construção de Relatórios de Ouvidoria 2021 – CGE (3 h/a);
- Oficina Carta de Serviço.

- Seminários:

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

- Palestras:

- XL Fórum Permanente de Controle Interno (4 h/a);
- X Encontro Estadual de Ouvidores.

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial no ano de 2021 não realizou ações de boas práticas, em decorrência da pequena demanda dos cidadãos/usuários da EGPCE na Ouvidoria, não tendo, ainda, realizado projetos inovadores na área.

No entanto, com a mudança na Gestão Superior do órgão em agosto de 2021 e da Ouvidora Titular em dezembro de 2021, vislumbra-se a criação de ações de boas práticas de Ouvidoria para o ano de 2022, existindo, inclusive, junto a Secretaria de Planejamento e Gestão (Seplag), no qual a EGPCE é vinculada, uma proposta de projeto de “Rede Interna de Ouvidorias do Planejamento e Gestão”, no qual será realizado, posteriormente, workshop e treinamento, junto às vinculadas (EGPCE, Ipece, Etice, Cohab, Cearáprev e CE-Prevcom). O projeto ainda está em andamento e em fase de aprovação, contudo, esperamos em 2022 já ter resultados palpáveis para demonstrar nas ações de boas práticas.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório de Gestão de Ouvidoria da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE), referente ao exercício de 2021, 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 da 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.

O Ano de 2021 foi um ano de muitos desafios. Ainda estamos enfrentando a pandemia da Covid-19, que dia a dia faz com que precisemos nos reinventar e traçar estratégias eficientes e planejamentos de melhorias, reforçando a Ouvidoria como um canal institucional de participação social, para que os usuários tenham um atendimento empático, acolhedor e eficaz.

Houve mudança tanto na Gestão Superior do Órgão, como na titularidade da Ouvidoria Setorial, o que tornou a elaboração do presente relatório ainda mais desafiadora para esta nova gestão.

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA

Considerando que Ouvidoria é imprescindível para a melhoria da Gestão Pública, sugere-se uma maior divulgação das ações e do seu funcionamento na Instituição, buscando maior valorização, eficácia e celeridade das respostas às manifestações.

Estabelecer estratégias para sensibilizar o cidadão para a importância em responder à Pesquisa de Satisfação, visando um maior acompanhamento do atendimento prestado pela Ouvidoria.

Além disso, no sentido de aprimorar a relação desta Setorial com a Controladoria Geral do Estado e considerando a recente nomeação de nova Ouvidora Setorial Titular, sugere-se a realização de cursos e capacitações específicas para a servidora designada para a respectiva função, assim como para a sua equipe, a fim de otimizar o atendimento da Ouvidoria na Instituição.

No âmbito da Ouvidoria Setorial, recomenda-se a realização de campanhas educativas e de sensibilização para a melhoria na qualidade dos serviços ofertados para os usuários.

Lorena Bastos Ximenes

Ouvidora da Escola de Gestão Pública 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 2021** desta Escola, ressaltando que as sugestões e recomendações apresentadas no referido relatório já estão sendo tratadas no âmbito da EGPC.

Remeta-se o Relatório Anual de Gestão e Ouvidoria 2021 da EGPC e pronunciamento desta Diretora à **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado**, para conhecimento e demais providências.

Em seguida, encaminhe-se o relatório para as áreas internas da Escola para conhecimento.

Em atendimento à determinação da CGE, publique-se o relatório no sítio institucional da Escola.

Fortaleza, 07 de Fevereiro de 2022.

Priscilla Dias Marreiras
Diretora da Escola de Gestão Pública do Ceará