



# Ouvidoria do Ceará

## **RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA (EGPCE) ANO 2022**

**Período: 01/01/2022 a 31/12/2022**

## EXPEDIENTE

**Direção Superior:** Dulce Ane Pitombeira de Lucena Capistrano

**Ouvidora:** Josinelde Maria Coelho da Silva

**Equipe Ouvidoria:**

## 1-INTRODUÇÃO

A Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE), criada pela Lei 14.335 de 2009, é um órgão da Administração Direta, vinculada à Secretaria do Planejamento e Gestão (Seplag), que desenvolve ações de capacitação para os gestores, servidores e empregados públicos, possibilitando o desenvolvimento pessoal e profissional, com o objetivo de elevar o padrão de qualidade e agilidade do serviço público no Estado do Ceará.

Em cumprimento ao Art. 12 inciso XII do Decreto Estadual n.º 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, e à Lei Nacional n.º 13.460/2017, a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPCE apresentou neste relatório um panorama geral da atuação da Ouvidoria da EGPCE nas atividades desenvolvidas no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria, no exercício de 2022. Os dados coletados e sintetizados neste relatório irão contribuir com a gestão da EGPCE, pois poderá nortear o planejamento do órgão mapeando ações que possam vir ajudar a sanar as fragilidades encontradas, bem como identificar oportunidades de melhoria.

A Ouvidoria da Escola de Gestão Pública do Ceará - EGPCE faz parte do **Sistema Estadual de Ouvidoria do Estado do Ceará**, sendo regida pelo Decreto n.º 33.485, de 21 de fevereiro de 2020.

A ouvidoria da EGPCE é responsável por fazer a interlocução entre a sociedade civil e a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará. Através dela, o cidadão pode entrar em contato para sugerir, reclamar, denunciar ou elogiar alguma situação ou fato ocorrido. Destacamos que a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública são garantidos pela Lei Nacional n.º 13.460/2017 em consonância com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e transparência. Portanto, a ouvidoria da EGPCE tem uma participação fundamental junto à sociedade civil e aos servidores públicos e empregados estaduais, primando pela excelência dos serviços prestados por ela. Além de favorecer o controle social por parte do cidadão, garantindo-lhe o direito à cidadania e à transparência dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Estadual.

A Ouvidoria da EGPCE está comprometida com a sua missão, ao disponibilizar para o 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 – Cambéba, o atendimento por meio eletrônico através do e-mail <[ouvidoria@egp.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@egp.ce.gov.br)> ou pelos telefones (85) 3101.3844 / (85) 3101.3801, pela Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral do Estado, através do telefone 155, bem como pelo site [www.ouvidoria.ce.gov.br](http://www.ouvidoria.ce.gov.br), onde o cidadão pode acessar o Sistema de Ouvidoria - SOU para registrar suas manifestações e participar da gestão avaliando os serviços disponibilizados.

O presente relatório descreve o resultado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da EGPCE, referente ao exercício de 2022 com apresentação de dados quantitativos e qualitativos referentes aos tipos de manifestações, canais utilizados, resolubilidade das manifestações entre outros critérios de análise.

Esse relatório apresenta, ainda, as providências adotadas em função de orientações e recomendações da **Controladoria Geral do Estado (CGE)**, participação nas atividades da Rede de Ouvidoria e na Rede Interna de Ouvidoria das Vinculadas da SEPLAG.

## 2- PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E AS ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Apresentaremos agora as orientações elencadas no **Relatório de Gestão 2022**, pela **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado**, bem como apontamentos e providências adotadas pela EGPCCE para cada orientação recebida.

**Orientação 02** - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice de satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

### comentário:

De acordo com as orientações recebidas, a EGPCCE intensificou o seu monitoramento para regularmente acompanhar os índices de satisfação e de pronto já verificar o que poderá melhorar no processo como um todo para dar mais agilidade às respostas ao cidadão, gerando também satisfação com atendimento da ouvidoria setorial.

**Orientação 04** – 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.

### comentário:

Conforme orientação recebida, a EGPCCE intensificou a divulgação em nossos canais de comunicação e redes sociais. Em documentos da escola como na ficha técnica dos cursos (presencial e a distância), na avaliação de reação preenchida pelos cursistas ao concluir o curso (presencial ou EaD), no link da bio na conta da EGPCCE no instagram. Sempre buscaremos seguir a orientação recebida e intensificaremos as divulgações da missão da ouvidoria para cursistas e inclusão nos canais de participação no próprio material didático.

- A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE em seu Relatório de Gestão de Ouvidoria 2021 não fez recomendações à Escola de Gestão Pública do Ceará.

### 3- OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

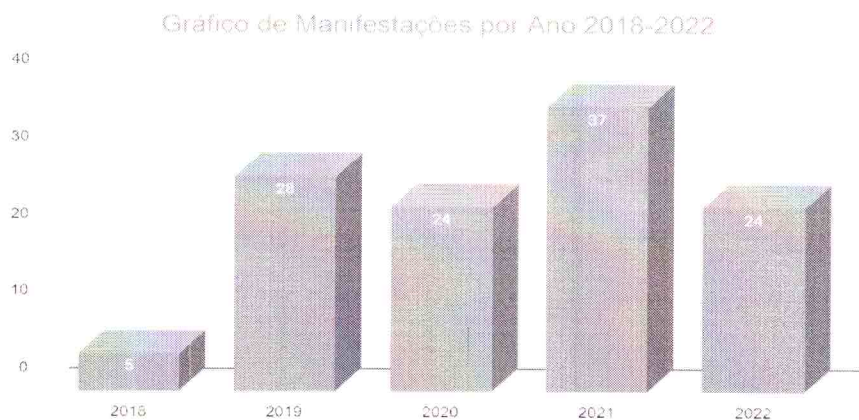
O conteúdo deste relatório apresenta os atendimentos da Ouvidoria Setorial no ano de 2022, trazendo dados quantitativos e qualitativos, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com gráficos demonstrativos, análise e comparações de resultados entre períodos anteriores baseados nos seguintes itens:

- **Meio de entrada**
- **Tipo de manifestação**
- **Assunto e subassunto**
- **Tipificação/Assunto**
- **Tipo de serviços**
- **Programa orçamentário**
- **Manifestação por unidade**
- **Município**

#### 3.1- TOTAL DE MANIFESTAÇÃO DO PERÍODO

Nos últimos quatro anos (2018 a 2022), foram registradas um total de 118 (cento e dezoito) manifestações; o que representou um decréscimo de 64,86%. Foram 13 manifestações a menos comparando-se com o ano de 2021. Essa variação quantitativa anual de 37 manifestações (2021) e 29 manifestações (2022) pode ser atribuída ao retorno das atividades presenciais oferecidas pela EGPCE.

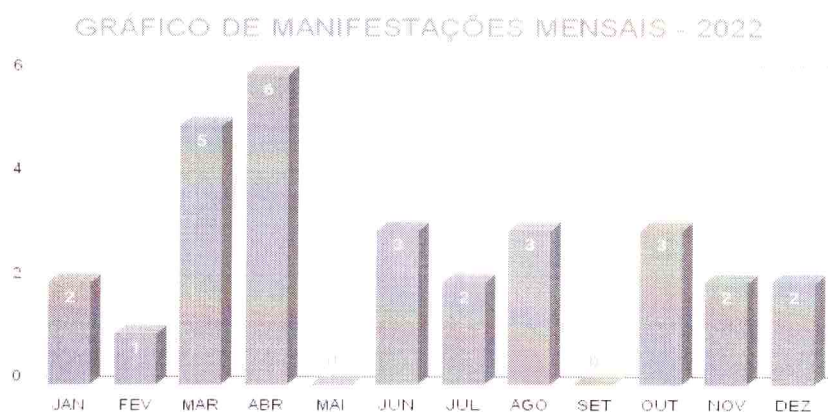
No gráfico abaixo, estão evidenciadas as variações entre os anos de 2018 a 2022.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2022

.No exercício de 2022, foram registradas o total de **29** manifestações, destacando-se os meses de **março** e **abril** como os que apresentaram maior quantitativo de manifestações em relação aos demais meses do ano, conforme demonstrado no gráfico abaixo. Ao compararmos com o ano anterior, observamos que houve um acréscimo no número de manifestações.

Em 2021, no mês de março e abril tivemos apenas 01 manifestação para cada mês citado. Esse aumento no número de manifestações pode estar relacionada ao retorno das atividades presenciais na EGPC e ao volume de ações desenvolvidas.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2022

### 3.2- MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA

#### MEIOS DE ENTRADA

MEIOS	2021	2022	VARIAÇÃO%
Telefone 155	2	5	150%
Internet	34	19	-44,12%
Presencial	0	0	
Ceará App	0	0	
Telefone Fixo	0	0	
E-mail	1	0	
Caixa de Sugestões	0	0	
Facebook	0	0	
Reclame Aqui	0	0	
Instagram	0	0	
Twitter	0	0	
Carta	0	0	
Atendimento Virtual	0	0	
whatsapp	0	0	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2022

Em 2022, houve um aumento no número de manifestações utilizando-se o Telefone 155, o que representou uma variação de 150%, pois em 2021 foram apenas 02 manifestações e, em 2022, foram 05. Esse canal de comunicação também representa um meio de entrada de fácil utilização, sendo acessível a todos.

Ao analisarmos os dados apresentados para 2022, verificamos que a internet ainda é o meio de entrada mais utilizado pelo cidadão, representando 79,17% do total dos meios de entrada das manifestações. Isso se deve à disseminação da internet em todos segmentos sociais e regiões do Estado do Ceará. Ao compararmos os anos de 2021 e 2022, observamos que houve um decréscimo no total de manifestação, pois, em 2021 foram 34 e, em 2022, foram apenas 19, o que indicou uma variação de -44,12%.



### 3.3- MANIFESTAÇÕES POR TIPOS

#### TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

TIPOS	2021	2022	VARIAÇÃO%
Reclamação	14	11	-21,43%
Solicitação	08	06	-25%
Denúncia	05	02	-60%
Sugestão	06	04	-33,33%
Elogio	04	01	-75%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2022

Na tabela acima, constam os tipos de manifestação e a comparação entre os anos de 2021 e 2022. Ao analisarmos esses números, observamos que houve um decréscimo relacionado a todas as tipificações. Dentre os percentuais, os que demonstraram maior variação foram os “elogios”, com 4 manifestações em 2021 e apenas uma em 2022. Em “denúncias”, tivemos 2 manifestações em 2022 e, no ano anterior, foram 5. No último ano, a EGPCE passou por um redesenho na sua equipe multidisciplinar e buscou simplificar os processos organizacionais através da utilização da linguagem simples e da ampliação dos canais de comunicação, por meio das redes sociais. Isso pode ter contribuído para a redução nos números de “reclamação”, “solicitação” e “denúncias”.

### 3.3.1- MANIFESTAÇÕES POR TIPO/ASSUNTO

#### TIPOLOGIA/ASSUNTO

TIPOS	ASSUNTOS	TOTAL
<b>Reclamação</b>	- Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	5
	-Informação sobre servidor	2
	-Conduta inadequada do servidor/colaborador	2
	-Atendimento telefônico	1
	-Tramitação processual	1
<b>Solicitação</b>	-Tramitação processual	3
	- Curso de capacitação/formação continuada	1
	- Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	1
	- Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	1
<b>Denúncia</b>	- Conduta inadequada de servidor/colaborador	2
<b>Sugestão</b>	-Curso de capacitação/formação continuada	3
	-Elogio aos serviços prestados pelo órgão	1
<b>Elogio</b>	-Elogio ao servidor público/colaborador	1

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2022

### 3.3.2- MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SUBASSUNTO

Dentre as manifestações recebidas pela Ouvidoria da EGPCE em 2022, algumas delas tratavam sobre a insatisfação com os serviços prestados pelo órgão. Isso pode estar relacionado à concessão da Medalha do Mérito Funcional e do Prêmio do Mérito Funcional nos exercícios de 2020 e 2021. Todas as manifestações recebidas pela EGPCE foram vistas como ponto de reflexão e como oportunidade para melhorarmos os serviços prestados e estreitarmos a comunicação com o cidadão.

TABELA: ASSUNTO/SUBASSUNTO

ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	demora na entrega do serviço/produto	5
tramitação processual	afastamento de servidor para cursar pós-graduação	3
conduta inadequada do servidor/colaborador	desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	2
elogio ao servidor público		1

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2022

### 3.3.3 - MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SUBASSUNTO (COVID-19)

Durante o ano de 2022, a EGPCE não recebeu nenhuma manifestação por parte do cidadão referente à COVID-19.

### 3.4- MANIFESTAÇÕES POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO

PROGRAMAS	TOTAL
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	20
Gestão Administrativa do Ceará	04

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2022

Este tópico aborda o quantitativo de manifestações registradas no Portal Ceará Transparente por Programas Orçamentários e tendo como base o Plano Plurianual 2020-2023.

A missão da EGPCE está relacionada ao Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática para Resultados que tem como política principal a garantia do crescimento constante, equilíbrio financeiro, fiscal e orçamentário e redução das desigualdades.

Ao analisarmos os dados, observamos que o programa Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas foi responsável por 83,33% das manifestações realizadas neste ano.

### 3.5 - MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES INTERNAS

TABELA: UNIDADES INTERNAS

UNIDADES	TOTAL
Coordenadoria Pedagógica - Célula de Educação Presencial (COPED)	04
Assessoria Jurídica - ASJUR	03
Diretoria	03
Assessoria de Desenvolvimento Institucional - ADINS	02
Coordenadoria Pedagógica - Célula de Secretaria Escolar	01
Ouvidoria	11

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2022

Acima, estão as unidades que tiveram os maiores percentuais de manifestações apresentadas pelo cidadão. Diferente do ano anterior, em 2022 não foi registrada nenhuma manifestação direcionada à unidade da Coordenadoria Administrativo-Financeira. A Ouvidoria Setorial da EGPCE recebeu 45,83% das manifestações, seguida pela coordenação pedagógica com 16,67%. Atribuímos esse percentual à COPED pelo retorno às atividades presenciais.

### 3.6 - MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIOS

TABELA: MUNICÍPIOS

MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
Caucaia	1
Cratús	2
Fortaleza	2
Sobral	2
Indefinido	17
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2022

Entre os municípios identificados, Caucaia foi o que apresentou a menor porcentagem de manifestações, com 4,17%. As manifestações provenientes de municípios indefinidos alcançaram um percentual de 70,83%. A falta de obrigatoriedade no preenchimento desse campo faz com que nem sempre haja identificação do município de onde parte a manifestação. Comparando com o ano anterior, tivemos um decréscimo no número de municípios indefinidos. Em 2021, foram 29 municípios e, em 2022, foram 24.

## 4- INDICADORES DA OUVIDORIA

### 4.1- Resolubilidade das Manifestações

De acordo com Decreto nº 33.485/2020, considera-se como manifestação respondida no prazo, aquelas que são respondidas em até 20 (vinte) dias ou no período de 21 a 30 dias, desde que o dirigente aprove a prorrogação do prazo. Tivemos ao longo do ano, 02 (duas) manifestações que não foram respondidas dentro do prazo. Todas as manifestações dos cidadãos que utilizam os serviços da EGPCE merecem a devida atenção e o empenho dos colaboradores para que a resposta seja dada no tempo estipulado. A EGPCE se compromete a identificar as causas geradoras do atraso e resolvê-las com a maior brevidade possível.

O índice de resolubilidade atingido pela EGPCE, segundo os dados divulgados pela Plataforma Ceará Transparente, foi de 91,67%.

RELATÓRIO DE RESOLUBILIDADE		
Total de manifestações finalizadas no prazo	22	91,67%
Total de manifestações finalizadas fora do prazo	2	8,33%
Total de manifestações pendentes no prazo	0	0,00%
Total de manifestações pendentes fora do prazo	0	0,00%
Total	24	91,67%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2022

TABELA: RESOLUBILIDADE/DETALHAMENTO POR SITUAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE MANIFESTAÇÕES - 2021	QUANTIDADE MANIFESTAÇÕES - 2022
manifestações finalizadas no prazo	37	22
manifestações finalizadas fora do prazo	0	2
manifestações pendentes no prazo	0	0
manifestações pendentes fora do prazo	0	0

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2022

Podemos destacar alguns fatores para que a EGPCE tenha conseguido atingir esse índice de resolubilidade. Um deles é o entrosamento entre os diversos setores e a Ouvidoria Setorial, o que tornou mais célere a comunicação e reduziu o tempo de resposta ao cidadão.

TABELA: ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE

SITUAÇÃO	ÍNDICE RESOLUBILIDADE 2020	ÍNDICE RESOLUBILIDADE 2021	ÍNDICE RESOLUBILIDADE 2022
manifestações finalizadas no prazo	56,52%	100%	91,67%
manifestações finalizadas fora do prazo	43,48%	0%	8,33%

#### 4.1.1- AÇÕES PARA MELHORIA DO ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE

A Ouvidoria Setorial da EGPCE desenvolve um trabalho de sensibilização e esclarecimento junto à Direção e os demais setores buscando dar celeridade nas ações pertinentes à ouvidoria, visando a obtenção dos percentuais máximos nos Índices de Resolubilidade.

#### 4.1.2 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

TABELA: TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Tempo médio resposta <b>2020</b>	25 dias
Tempo médio resposta <b>2021</b>	08 dias
Tempo médio resposta <b>2022</b>	11 dias

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2022

Ao analisarmos a tabela, observamos uma redução significativa no tempo médio de respostas entre os anos de 2020 e 2022, passando de 25 dias para 11 dias, embora ao compararmos com o ano de 2021, percebemos um acréscimo no tempo médio de resposta das manifestações. A Ouvidoria Setorial da EGPCE, juntamente com os demais setores, empenharam-se para otimizar a comunicação e assim responder às demandas do cidadão com maior agilidade. Outro fator positivo a ser considerado, foi uma maior familiaridade com a Plataforma Ceará Transparente e o apoio da Rede de Ouvidores da CGE para tirar dúvidas.

#### 4.1.2 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

Outro indicador utilizado pelo Sistema Estadual de Ouvidoria, relaciona-se à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituído como meta a ser alcançada 78% de satisfação.

Ao finalizar a manifestação, o cidadão é convidado a participar, de forma espontânea, da pesquisa de satisfação disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente. Quando o cidadão concorda em participar, a pesquisa é aplicada, também, por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

#### 4.1.2 - ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO (Questionário principal)

TABELA: RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA PERÍODO DE: 01/01/2022 à 31/12/2022	
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO	RESULTADO
a. De modo geral, qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento?	3,4
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,6
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	3,4
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	3,4
Média das Notas:	3,45
Índice de Satisfação:	69,00%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2022

#### 4.2.2 - AÇÕES PARA MELHORIA DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Ao final da resposta dada a cada cidadão, a ouvidoria setorial da EGPCE sempre solicita o preenchimento da Pesquisa de Satisfação para contribuir com a melhoria dos nossos serviços. No entanto, por alguma razão, ainda desconhecida, temos uma participação muito pequena no número de cidadãos que respondem às pesquisas.

A Ouvidoria da EGPCE continua comprometida em sensibilizar e estimular o cidadão a preencher a Pesquisa de Satisfação já que, de 24 manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente em 2022, tivemos apenas 05 pesquisas de satisfação respondidas. O nosso percentual de satisfação totalizou 69%.



#### 4.2.3 - AMOSTRA DE RESPONDENTES

Total de pesquisas respondidas	05
Total de manifestações finalizadas	24
Representação da amostra	20,83%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2022

#### 4.2.3 - ÍNDICE DE EXPECTATIVA DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA

EXPECTATIVA DO CIDADÃO	RESULTADO
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,8
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,4

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2022

Ao compararmos a pontuação dos itens avaliados em 2021 e 2022, percebemos um aumento no resultado referente à segunda pergunta que trata do serviço realizado pela ouvidoria. Em 2021, foi 2,4 e, em 2022, foi de 3,4, representando um percentual de acréscimo de 70,58%.

## 5- ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 5.1- Motivos das Manifestações

Os principais assuntos abordados nas manifestações em 2022 foram:

#### ***- Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão.***

A demora na entrega do serviço/produto foi uma manifestação recorrente. Ressaltamos aqui que a maior parte dessas manifestações estavam relacionadas ao processo de concessão da Medalha do Mérito Funcional e do Prêmio do Mérito Funcional 2020 e 2021. A EGPCE precisou reorganizar todo o processo por determinação da Procuradoria Geral do Estado do Ceará - PGE. O que demandou tempo para a conclusão de todo processo até a divulgação da relação de agraciados.

### **- Tramitação processual**

Essa foi mais uma demanda que se destacou nas manifestações no ano de 2022. Excepcionalmente, tivemos ao final desse ano, a exoneração de dois coordenadores jurídicos e de outra advogada (cargo comissionado) do setor, o que provocou morosidade na análise dos processos de afastamento e pedidos de financiamentos de pós-graduação. A SEPLAG tomou ciência da situação formalmente através de ofícios e reuniões com a direção da EGPCE.

### **- Conduta inadequada do servidor/colaborador.**

Ocorreram duas manifestações com esse teor, mas a EGPCE adotou as providências cabíveis assim que tomou conhecimento dos fatos.

### **5.2- Análise dos Pontos Recorrentes**

Os pontos recorrentes apontados nas manifestações são os mesmos apresentados e comentados acima.

### **Curso de capacitação/formação continuada**

Em 2022, tivemos a retomada definitiva das atividades da EGPCE com cursos/eventos realizados presencialmente, o que justificou o surgimento dessas manifestações.

### **5.2- Providências adotadas pelo Órgão/Entidades quanto às principais manifestações apresentadas**

Todas as manifestações recebidas pela EGPCE no ano de 2022 tiveram a devida atenção para que o cidadão pudesse, com celeridade e eficiência, receber uma resposta para suas demandas.

A ouvidoria setorial da EGPCE empenhou-se junto com toda equipe em primar por um trabalho de excelência, sempre buscando oferecer os melhores serviços ao cidadão.

## 6- BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Os benefícios não-financeiros gerados pela Ouvidoria Setorial da EGPCE são de expressivo valor, pois contribuíram para que através das manifestações recebidas fosse possível avaliarmos os impactos do trabalho realizado pela EGPCE junto ao seu público, recebendo feedbacks para aprimoramento de processos e normativas. Ao cumprir o seu papel social, a Ouvidoria garante a interlocução entre a sociedade civil e o poder público para haver um acompanhamento da administração pública por parte do cidadão.

## 7- COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidora Setorial foi nomeada em julho de 2022 e desde então, participou de reuniões presenciais e virtuais, oficinas e encontros promovidos pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE.

### **oficinas:**

- Qualidade nas respostas em ouvidoria - 03 e 04/08/22
- Construção do Relatório de Ouvidoria ( turma 1) - 28/11/22

### **curso:**

- Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias - 21 a 23/09 e 13, 14, 19, 20 e 21/10.

### **reuniões:**

- IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social - 24/08/22
- V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social - 26/10/22
- VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social - 14/12/22

## 8- BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

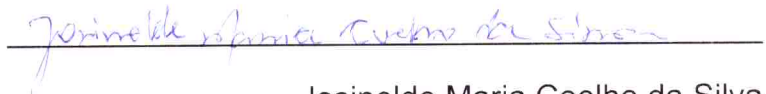
A Ouvidoria Setorial no ano de 2022 realizou como boas práticas reuniões com alguns setores da EGPCE, explicando sobre a importância do trabalho da Ouvidoria Setorial como um canal de interlocução entre a sociedade e a EGPCE.

## 10- SUGESTÕES DE MELHORIAS

Como já discorremos sobre o trabalho imprescindível da Ouvidoria para o cidadão e para a Gestão Pública, sugerimos uma divulgação mais ampla do trabalho realizado e de como ocorre seu funcionamento na instituição.

A EGPC precisa continuar sensibilizando o cidadão para que ele preencha a Pesquisa de Satisfação, pois esse instrumento permitirá uma avaliação mais precisa do trabalho desenvolvido por nós e se de fato estamos atendendo aos cidadãos com celeridade e eficácia.

Outra sugestão a ser dada é a continuação das capacitações sobre Ouvidoria através de cursos e oficinas oferecidos pela CGE, além das reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social para alinhamento das ações.



Josinelde Maria Coelho da Silva

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

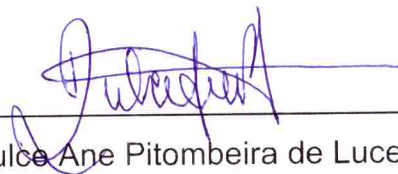
## 11- PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

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 2022** da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPCE, em que foram apresentados dados oficiais da Ouvidoria Setorial coletados na Plataforma Ceará Transparente.

A EGPCE encaminha o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria 2022 à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, sendo encaminhado também para as áreas internas da EGPCE para que todos possam tomar conhecimento.

Em seguida, em atendimento à determinação da CGE, este relatório deverá ser publicado no sítio institucional da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará.

Vale ressaltar que o presente relatório se refere à gestão anterior, que tinha como titular responsável pela EGPCE a senhora Priscilla Dias Marreiras.



---

Dulce Ane Pitombeira de Lucena Capistrano

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