



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA (EGPCE) ANO 2023

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

1 - EXPEDIENTE

Direção Superior: Dulce Ane Pitombeira de Lucena Capistrano

Ouvidor: Amilca Alves do Nascimento Rodrigues

Equipe Ouvidoria: Flávia Livino de Carvalho Costa - suplente

2 - 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 Escola 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 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 mencionada ouvidoria é responsável por fazer a interlocução entre a sociedade civil e a EGPCE. 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 EGPE tem uma participação fundamental junto à sociedade civil e aos servidores e empregados públicos, 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 EGPE 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 – Cambéa, o atendimento por meio eletrônico através do e-mail <ouvidoria@egp.ce.gov.br> ou pelo site www.egp.ce.gov.br, pela Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral do Estado, através do telefone 155, bem como pelo site www.ceartransparente.ce.gov.br, onde o cidadão pode registrar suas manifestações e participar da gestão avaliando os serviços disponibilizados.

O presente relatório descreve o resultado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da EGPE, referente ao exercício de 2023 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.

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2022)

Apresentaremos agora as orientações elencadas no **Relatório de Gestão 2023**, pela **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado**, bem como apontamentos e providências adotadas pela EGPE para cada orientação recebida.

Para: ADAGRI, CEARAPREV, COGERH, DETRAN, **EGPCE**, FUNECE, JUCEC, NUTEC, PEFOCE, SECITECE, SECULT, SESA, SOHIDRA, SOP, SRH, SUPESP, URCA e UVA (resolubilidade abaixo de 94%)

Recomendação 01 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.

Comentário:

De acordo com as orientações recebidas, a EGPCE intensificou o seu monitoramento para cumprir o prazo de resposta e melhorar o processo como um todo para dar mais agilidade às respostas ao cidadão, gerando também satisfação com atendimento da ouvidoria setorial.

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

O conteúdo deste relatório apresenta os atendimentos da Ouvidoria Setorial no ano de 2023, 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:

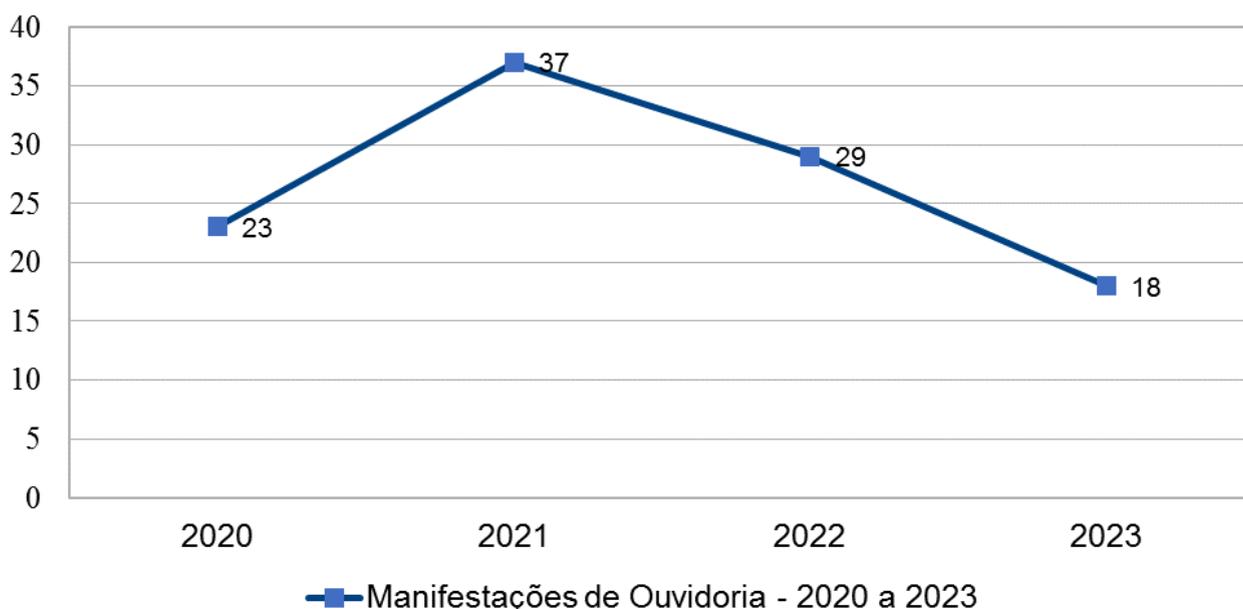
- **Total de manifestações do período**
- **Meio de Entrada**
- **Tipo de Manifestação**
- **Assunto e Subassunto**
- **Tipificação/Assunto**
- **Tipo de Serviços**
- **Programa Orçamentário**
- **Manifestações por Unidade**
- **Manifestações por Município da ocorrência**

4.1 - Total de Manifestações do Período

Nos últimos quatro anos (2020 - 2023), foram registradas um total de 107 (cento e sete) manifestações, ressaltando que nos dois últimos anos ocorreu um decréscimo de 37,93%, pois 11 manifestações a menos de 2023 (18) para 2022 (29) foram registradas. Essa redução pode ser atribuída ao fortalecimento da equipe, redistribuição dos trabalhos executados, buscando desenvolver a missão da EGPC com qualidade e eficiência, além da intensificação dos canais de comunicação.

No gráfico abaixo, estão evidenciadas as variações entre os anos de 2020 a 2023.

Manifestações de Ouvidoria - 2020 a 2023



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2023

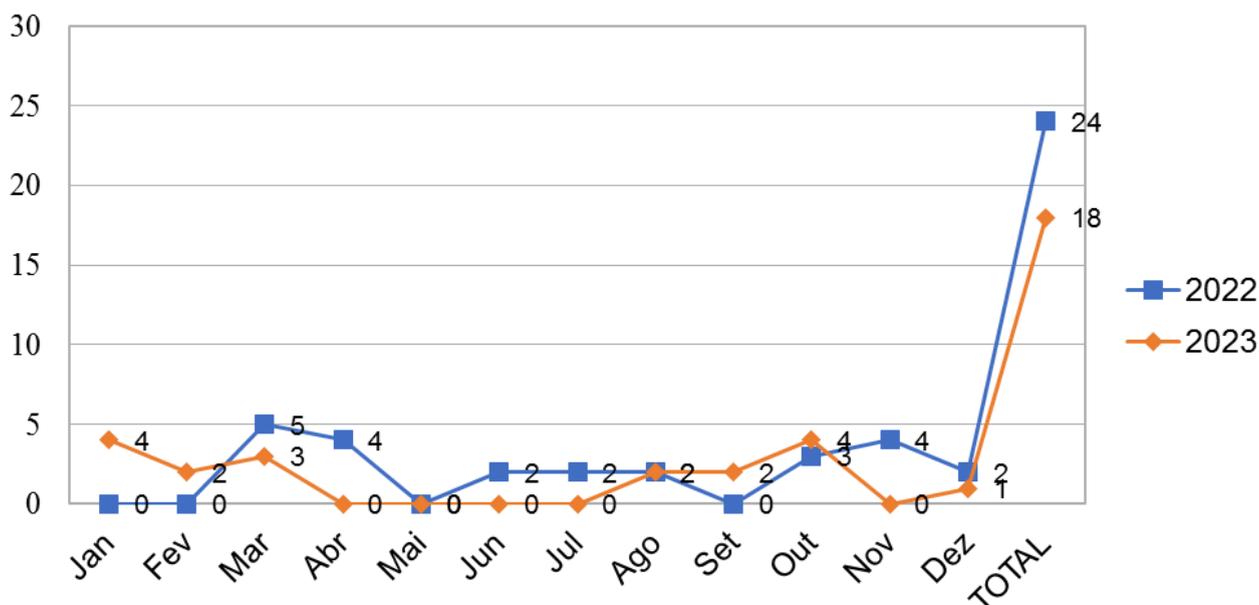
No exercício de 2023, foram registradas o total de 18 manifestações, destacando-se os meses de **janeiro** e **outubro** como os que apresentaram maior quantitativo de manifestações em relação aos demais meses do ano, conforme demonstrado no gráfico abaixo. Referente ao primeiro mês, pode estar relacionado à mudança de governo, o que refletiu em todas as instituições, principalmente na EGPC

que não apresenta quadro próprio de colaboradores, o que resulta na redução deste quantitativo no respectivo período, refletindo na entrega das ações.

Quanto ao segundo mês, uma vez a estrutura organizacional funcionando a contento e as parcerias com as instituições do governo sendo ampliadas, supõe-se que os resultados foram entregues como esperado, culminando em posteriores elogios.

Inclusive, ao compararmos com o ano anterior, observamos que houve um acréscimo das manifestações nos meses acima mencionados, sendo em janeiro de 0 para 4 manifestações e em outubro de 3 para 4 manifestações, conforme quadro abaixo.

Manifestações Mensais - 2022 e 2023



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2023

4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada

Meios	2022	2023	Variação %
Telefone 155	5	2	-60%
Internet	19	9	-52,63%

Presencial	0	0	-
CearaApp	0	0	-
Telefone Fixo	0	1	-
E-mail	0	3	-
Caixa de sugestões	0	0	-
Facebook	0	0	-
Reclame Aqui	0	0	-
Instagram	0	0	-
Twitter	0	0	-
Carta	0	2	-
Atendimento Virtual	0	0	-
Whatsapp	0	1	-
Outros	0	0	-

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2023

Em 2023, houve a utilização do e-mail para 3 manifestações, o que representou um aumento em relação ao ano de 2022. Esse canal de comunicação também representa um meio de entrada de fácil utilização, sendo acessível a todos.

Ao analisarmos os dados apresentados para 2023, verificamos que a internet ainda é o meio de entrada mais utilizado pelo cidadão, representando 50% 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 2022 e 2023, observamos que houve um decréscimo no total de manifestação, pois, em 2022 foram 24 e, em 2023, foram apenas 18, o que indicou uma variação de 37,93%.

4.3 – Manifestações Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações

Tipos	2022	2023	Variação
Reclamação	11	4	-63,64%
Denúncia	2	2	0%
Elogio	1	5	400%
Sugestão	4	1	-75%
Solicitação	6	6	0%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2023

Na tabela acima, constam os tipos de manifestação e a comparação entre os anos de 2022 e 2023. Ao analisarmos esses números, observamos que houve um decréscimo relacionado ao número de reclamações. Dentre os percentuais, os que demonstraram maior variação foram os “elogios”, com 5 manifestações em 2023 e apenas 1 manifestação em 2022. Em “denúncias”, tivemos 2 manifestações em 2023 e 2 manifestações também em 2022.

No último ano, a EGPCCE passou por uma reestruturação que 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 “reclamações”.

4.4 –Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Cursos de capacitação/formação continuada	1
	Estrutura e funcionamento do atendimento telefônico	1

	Tramitação processual	1
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	1
Solicitação	Cursos de capacitação/formação continuada	4
	Servidor on-line (Extrato de pagamento e declaração de rendimento)	1
	Tramitação processual	1
Denúncia	Conduta inadequada de servidor/colaborador	2
Sugestão	Cursos de capacitação/formação continuada	1
Elogio	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	2
	Cursos de capacitação/formação continuada	2
	Atuação da equipe no acompanhamento dos cursos	1

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2023

Dentre as manifestações recebidas pela Ouvidoria da EGPCE em 2023, algumas delas tratavam sobre a insatisfação com os serviços prestados pelo órgão. Isso pode estar relacionado à manutenção do sistema de telefonia da EGPCE e da instabilidade na plataforma Moodle. 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.

Referente aos 5 elogios recebidos, acredita-se que estejam relacionados com as parcerias celebradas entre EGPCE e os órgãos de governo, proporcionando ao servidor e empregado público um aumento nas possibilidades de formações ofertadas. Bem como, a dedicação, proatividade e empenho da equipe envolvida na execução destas ações.

4.5 – Manifestações por Assunto/Subassunto

Tabela: Assunto/Subassunto

Assuntos	Assuntos/Sub-Assunto	Total
Cursos de capacitação/formação continuada	Qualidade da plataforma EaD (ensino a distância)	4
	Cronograma de cursos e eventos	2
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Sem subassunto	2
Tramitação processual	Afastamento de servidor para cursar pós-graduação	2

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2023

Uma vez os cursos da EGPC na modalidade de educação à distância sendo ofertado para servidores, empregados públicos e sociedade, é, conseqüentemente, o assunto mais abordado nas manifestações de 2023.

4.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela: Tipo de Serviço

Tipo de Serviço	Total
Inscrição em Eventos de Capacitação e Formação na Modalidade a Distância	3
Não se aplica	15

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2023

Dentre os serviços oferecidos pela EGPC destaca-se os cursos na modalidade de educação a distância, que pode ser aproveitada, também, pelo cidadão usuário. Este tem acesso gratuito aos cursos, podendo, ao final da capacitação (ao atingir todos os critérios), emitir o seu certificado. Então, de um total de 18 manifestações, este serviço representa 20% destas.

4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários

Programas	Total
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	2
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	16

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2023

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 EGPCCE 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 88,88% das manifestações realizadas neste ano.

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Subunidades	Totais
Assessoria Jurídica	-	2
Comissão de Ética	-	1
Coordenadoria Pedagógica	Célula de Educação a Distância	5
Coordenadoria Pedagógica	Célula de Educação Presencial	3
Ouvidoria	-	7

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2023

Av. General Afonso Albuquerque de Lima, s/n

CEP 60.822-325 • Cambéba • Fortaleza-CE • Tel. (085) 3101-3844

Acima, estão as unidades que tiveram os maiores percentuais de manifestações apresentadas pelo cidadão. A Coordenadoria Pedagógica da EGPCPE recebeu 44,44% das manifestações, seguida pela Ouvidoria Setorial com 38,88%. Atribuímos esse percentual à COPED pela intensificação dos cursos nas três modalidades: presencial, EaD e online.

4.9 – Manifestações por Municípios de ocorrência

Tabela: Municípios

Municípios	2022	2023
Caucaia	1	0
Crateús	2	0
Fortaleza	2	1
Itaiçaba	0	1
Juazeiro do Norte	0	1
Paracuru	0	1
Sobral	2	1
Indefinido	17	13

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2023

As manifestações provenientes de municípios indefinidos alcançaram um percentual de 72%. 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 2022, foram 17 municípios e, em 2023, foram 13.

5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

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, 01 (uma) manifestação finalizada que foi respondida fora do prazo. Todas as manifestações dos cidadãos que utilizam os serviços da EGPC merecem a devida atenção e o empenho dos colaboradores para que a resposta seja dada no tempo estipulado. A EGPC se compromete a identificar as causas geradoras do atraso e resolvê-las com a maior brevidade possível.

O índice de resolubilidade atingido pela EGPC, segundo os dados divulgados pela Plataforma Ceará Transparente, foi de 94,44%.

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são:

Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Índice: 94%

Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 67%

5.1 Resolubilidade das Manifestações

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

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2022	Quantidade de Manifestações em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	22	17

Manifestações Finalizadas fora do Prazo	2	1
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	24	18

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2023

Podemos destacar alguns fatores para que a EGPC 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 de Resolubilidade em 2022	Índice de Resolubilidade em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	91,67%	94,44%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	8,33%	5,56%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2023

5.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Considerando a tabela acima, a Ouvidoria, as áreas internas e a gestão superior da EGPCCE estão adotando alguns comportamentos para que o retorno ao manifestante seja realizado o mais breve possível e com robustez. Uma destas ações, é a verificação diária, por parte da Ouvidoria, na plataforma Ceará Transparente para visualizar se existe alguma manifestação; outra ação refere-se ao prazo estipulado de 3 dias para retorno da área interna (quando necessário).

5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2022	11 dias
Tempo Médio de Resposta 2023	3 dias

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2023

Ao analisarmos a tabela, observamos uma redução significativa no tempo médio de respostas entre os anos de 2022 e 2023, passando de 11 dias para 3 dias. A Ouvidoria Setorial da EGPCCE, 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.

5.2 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 67%.

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.

5.2.1 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	5
B. Com o tempo de retorno da resposta	5
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5
D. Com a qualidade da resposta apresentada	5
Média	5
Índice de Satisfação:	100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2023

A Pesquisa de Satisfação é respondida pelo cidadão, onde é atribuída uma nota de 1 a 5 em cada uma das 4 perguntas do questionário (A, B, C e D).

O indicador é calculado a partir da quantidade das médias das perguntas A, B, C e D igual ou superior a 4, nas manifestações que tiveram a pesquisa de satisfação respondida no período informado, no caso do relatório de ouvidoria seria de 01/01/2023 a 31/12/2023.

Calculando o Índice Geral de Satisfação

Como informado anteriormente, o índice é calculado considerando o total de todas as pesquisas/manifestações que tiveram média igual ou maior que 4, dividido pelo total geral de todas as pesquisas/manifestações respondidas no período desejado.

Exemplo 1: $80/100 = 0,8$ ($0,8 \cdot 100 = 80\%$). Nesse caso, um órgão teve 80 pesquisas com a média igual ou maior que 4, e teve um total de 100 pesquisas respondidas em determinado período.

Exemplo 2 (Cálculo detalhado)

	A	B
1		
2		
3	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/01/2023 à 31/12/2023	
4		
5	Índice Geral de Satisfação	Resultado
6	a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e	5
7	b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	5
8	c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de	5
9	d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ou	5
10	Média das Notas:	5
11	Índice de Satisfação:	100,00%

Como já informado, o índice de satisfação já vem calculado na planilha/relatório gerado no Ceará Transparente – **Aba Dados Estatísticos**. No caso do relatório acima, o índice de satisfação foi de 100%.

Na tabela acima os resultados das linhas 6, 7, 8, 9 e 10 da aba de “Dados Estatísticos” não têm mais relação com o Índice de satisfação, pois são apenas as médias aritméticas simples das perguntas A B C D e da Média Geral.

5.2.2 - 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 18 manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente em 2023, tivemos apenas 4 pesquisas de satisfação respondidas. O nosso percentual de satisfação totalizou 100%.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.2.3 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2022	5
Total de pesquisas respondidas 2023	4

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2023

5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5
Expectativa	42,86%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2023

Ao compararmos a pontuação dos itens avaliados em 2022 e 2023, percebemos um aumento no resultado referente à segunda pergunta que trata do serviço realizado pela ouvidoria. Em 2022, foi 3,4 e, em 2023, foi de 5, representando uma variação percentual de 47,05%, dados estes retirados do Relatório da Pesquisa de Satisfação disponibilizado na plataforma Ceará Transparente.

Tratando-se da expectativa do cidadão, vale ressaltar que as quatro pesquisas de satisfação respondidas pontuaram o grau máximo de satisfação depois do atendimento, inclusive uma delas informou que gostou da rapidez do retorno. Assim, alcançamos 100% no quesito satisfação.

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Os principais assuntos abordados nas manifestações em 2023 foram:

6.1 - Motivos das Manifestações

Cursos de capacitação/formação continuada

Durante o ano de 2023 os cursos na modalidade de educação a distância foram intensificados, sendo disponibilizados 27 títulos mensalmente. Consequentemente, as oportunidades de formação foram ampliadas nesta modalidade, o que resultou em mais acessos e dúvidas de como utilizar o ambiente virtual.

Deste modo, a EGPC, ao receber os feedbacks dos participantes foi buscando ferramentas que facilitam a navegação do usuário, inclusive com a utilização de uma linguagem simples, objetiva e clara.

Elogio aos serviços prestados pelo órgão

Outro assunto que foi destaque, devido à dedicação e ao empenho do trabalho realizado pela equipe da Escola de Gestão Pública nos eventos de formação, tanto os ofertados pela própria como aqueles ocorridos em parceria com o órgão demandante. Assim, alcançando uma entrega do serviço conforme o esperado.

Conduta inadequada de servidor/colaborador

Ocorreram duas manifestações registradas em janeiro de 2023, período de transição de gestão. Em fevereiro de 2023, tomando conhecimento das manifestações, a nova gestão e equipe iniciaram um conjunto de ações para evitar essa modalidade de manifestação.

6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

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

Nota-se que mais de 50% dos assuntos são destinados diretamente à área finalística da EGPC, pois referem-se aos cursos e eventos de formação que são entregas relacionadas à razão de ser da instituição. Tais assuntos perpassam por quase todos os tipos de manifestações, são eles: reclamação, elogio, sugestão e solicitação.

Por isso, a alta e média gestão procuram ter uma visão sistêmica e de futuro que resultem na análise a médio e longo prazo, buscando se antecipar às ameaças e oportunidades.

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

Todas as manifestações recebidas pela EGPC no ano de 2023 tiveram a devida atenção para que o cidadão pudesse, com celeridade e eficiência, receber uma resposta para suas demandas.

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

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Os benefícios não-financeiros gerados pela Ouvidoria Setorial da EGPC são de expressivo valor, pois contribuíram para que através das manifestações recebidas fosse possível avaliarmos os impactos do trabalho realizado pela EGPC 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.

8– COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A atual Ouvidora Setorial foi nomeada em maio de 2023 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 (6 h/a) - julho de 2023
- Construção do Relatório de Ouvidoria (3 h/a) - dezembro de 2023

Curso:

- Certificação em Ouvidoria 2023 (105 h/a) - período de Jul a Nov/2023.

Reuniões:

Reunião	Data	Local/Formato
I Reunião	28/02/2023	Virtual
II Reunião	19/04/2023	Híbrido/SEPLAG
III Reunião	22/06/2023	Virtual
IV Reunião	31/08/2023	Híbrido/CASA CIVIL
V Reunião	24/10/2023	Virtual
VI Reunião	13/12/2023	Híbrido/CEGÁS

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

- Publicação do Código de Ética

No dia 15 de junho de 2023 foi publicado no Diário Oficial o Código de Ética da Escola de Gestão Pública, por meio da portaria nº 046/2023, conforme registro abaixo:

112 | DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO | SÉRIE 3 | ANO XV Nº111 | FORTALEZA, 15 DE JUNHO DE 2023

PORTARIA Nº046/2023.

INSTITUI O CÓDIGO DE ÉTICA E DISCIPLINA DA ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ-EGPCE

A DIRETORA DA ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais, CONSIDERANDO a necessidade de instituir o Código de Ética e Disciplina dos Servidores da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará, considerando a importância de nortear os princípios, valores e normas que orientarão os servidores na consecução dos seus direitos e obrigações; CONSIDERANDO a necessidade de tornar a Administração Pública mais ágil e compatível com as necessidades e interesses da categoria dos servidores e da coletividade; CONSIDERANDO a necessidade de dotar a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará de mecanismos de transparência na condução da Administração Pública, como também na integração dos diversos órgãos e entidades na implementação de ações relacionadas à ética pública; CONSIDERANDO o disposto no Decreto N.º 29.887, de 31 de agosto de 2009, sobre a organização do Sistema de Ética e Transparência do Poder Executivo Estadual, considerando o esforço contínuo no respeito aos princípios da Moralidade, Transparência, Impessoalidade, Publicidade e Eficiência das políticas e ações governamentais, RESOLVE:

Art. 1º Fica instituído o Código de Ética e Disciplina da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará, nos termos dispostos nesta Portaria.

CAPÍTULO I DAS NORMAS GERAIS Seção I Do Objetivo

Art. 2º O Código de Ética e Disciplina da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará tem por objetivo indicar os princípios, valores e normas que devem orientar os seus servidores na consecução dos seus direitos e obrigações, de modo a regular as relações entre a administração pública estadual e a sociedade.

- Publicação da Comissão de Ética

No dia 19 de maio de 2023 foi publicada a portaria nº 036/2023 que designa os membros da Comissão Setorial de Ética Pública, como consta a seguir:

**TERMO DE HOMOLOGAÇÃO
DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº20230006 SEPLAG**

Considerando o resultado final do Pregão Eletrônico nº. 20230006 SEPLAG, cujo objeto é o serviço de computação em nuvem, na modalidade de software como Serviço - SaaS, para fornecimento, sob demanda, de licenças de uso anuais do software Power BI Pro; **HOMOLOGO** o resultado da sobredita licitação em favor da empresa **MPDATA – TECNOLOGIA, INFORMÁTICA E COMÉRCIO LTDA**, CNPJ nº 66.582.784/0001-11, no valor de R\$ 29.097,00 (vinte e nove mil e noventa e sete reais). A Secretaria do Planejamento e Gestão – SEPLAG, oportunamente, convocará a CONTRATADA para assinar o competente contrato, nos termos da Lei vigente. SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEPLAG, em Fortaleza/CE, 16 de maio de 2023.

Raimundo Avilton Meneses Júnior
SECRETÁRIO EXECUTIVO DO PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA

O(A) DIRETOR, no uso das atribuições que lhe foram delegadas pelo Excelentíssimo Senhor Governador do Estado do Ceará, nos termos do Parágrafo Único, do art. 88 da Constituição do Estado do Ceará e do Decreto nº 30.086, de 02 de fevereiro de 2010, e em conformidade com o art. 8º, combinado com o inciso III, do art. 17, da Lei nº 9.826, de 14 de maio de 1974, e também combinado com o(a) Decreto Nº 32.952, de 13 de Fevereiro de 2018 e publicado no Diário Oficial do Estado em 13 de Fevereiro de 2018, **RESOLVE NOMEAR, RAIMUNDA COSTA GOMES**, para exercer o Cargo de Direção e Assessoramento de provimento em Comissão de Coordenador, símbolo DNS-2 integrante da Estrutura Organizacional da ESCOLA DE GESTAO PUBLICA DO ESTADO DO CEARA, a partir da data da publicação. ESCOLA DE GESTAO PUBLICA DO ESTADO DO CEARA, Fortaleza, 15 de maio de 2023.

Dulce Ane Pitombeira de Lucena Capistrano
DIRETORA
Sandra Maria Olimpio Machado
SECRETÁRIO DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

PORTARIA CC 0028/2023-EGPCE O(A) DIRETOR, no uso de suas atribuições legais, considerando o disposto no art. 7º, do Decreto nº 32.999, de 27 de fevereiro de 2019, e no(a) Decreto 32.952 de 13 de Fevereiro de 2018, **RESOLVE DESIGNAR RAIMUNDA COSTA GOMES**, ocupante do cargo de provimento em comissão de Coordenador, símbolo DNS-2, para ter exercício no(a), Coordenadoria Administrativo - Financeira, unidade administrativa integrante da Estrutura Organizacional deste Órgão. ESCOLA DE GESTAO PUBLICA DO ESTADO DO CEARA, Fortaleza, 15 de maio de 2023.

Dulce Ane Pitombeira de Lucena Capistrano
DIRETORA
Sandra Maria Olimpio Machado
SECRETÁRIO DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

PORTARIA Nº036/2023 DESIGNA A COMISSÃO SETORIAL DE ÉTICA PÚBLICA – CSEP/EGPCE. A DIRETORA DA ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ – EGPCE, no uso de suas atribuições legais, CONSIDERANDO o Decreto N.º 29.887, de 31 de agosto de 2009 e o Decreto Estadual N.º 31.198, de 30 de abril de 2013; **RESOLVE**: Art. 1º **Designar** os **MEMBROS** da Comissão Setorial de Ética Pública e as respectivas funções, que passa a ter a seguinte composição: **DULCE ANE PITOMBEIRA DE LUCENA CAPISTRANO** – Presidente/Membro Titular, **DISRAELI DAVI REINALDO DE MOURA ARRAIS** – Membro Titular, **FLAVIA LIVINO DE CARVALHO COSTA** – Membro Titular, **VANESSA NOBRE ALVES** – Membro Suplente e Secretária Executiva, **LARA CUSTÓDIO LIMA FEITOSA PIMENTEL** – Membro Suplente, e **GABRIEL GREGÓRIO MATOS** – Membro Suplente. Art. 2º Esta portaria entra em vigor a partir de sua publicação, revogando disposições contrárias. ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 10 de maio de 2023.

Dulce Ane Pitombeira de Lucena Capistrano
DIRETORA



Em junho do mesmo ano, ocorreu uma substituição de alguns membros, por meio da portaria nº 041/2023, mediante registro a seguir:

TERMO DE HOMOLOGAÇÃO

Considerando o resultado final do Pregão Eletrônico nº. 20230015 SEPLAG/CPLOG, bem como o constante no art. 43, VI, da Lei Federal nº 8.666/93, e alterações; **HOMOLOGO** o resultado da sobredita licitação, cujo objeto é a prestação do Serviço de logística e infraestrutura na organização e realização de eventos locais e regionais (capital e/ou em qualquer município do Estado do Ceará), com a finalidade de desenvolver atividades que possibilitem a participação cidadã da população do Estado do Ceará nos processos de elaboração, execução e avaliação do planejamento estadual, bem como para capacitação e fortalecimento das equipes técnicas e gestores que atuam na elaboração, execução e avaliação do planejamento estadual, em favor da empresa **VC PROMOÇÕES E EVENTOS LTDA**, CNPJ nº 04.088.833/0001-07, no valor de R\$ 366.900,00 (trezentos e sessenta e seis mil e novecentos reais), que será convocada por esta Secretaria do Planejamento e Gestão – SEPLAG, oportunamente, para assinar o competente contrato, nos termos da Lei vigente. SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEPLAG, em Fortaleza/CE, 12 de junho de 2023.

Raimundo Avilton Meneses Júnior
SECRETÁRIO EXECUTIVO DO PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA

PORTARIA Nº039/2023 A DIRETORA DA ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições, **RESOLVE**, nos termos do art. 1º da Lei nº 16.521, de 15/03/2018, **CONCEDER AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO** aos **SERVIDORES** relacionados no Anexo Único desta Portaria, durante o mês de MAIO/2023. ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 29 de maio de 2023.

Dulce Ane Pitombeira de Lucena Capistrano
DIRETORA

Registre-se e publique-se.

ANEXO ÚNICO A QUE SE REFERE A PORTARIA Nº039/2023, DE 29 DE MAIO DE 2023

NOME	CARGO OU FUNÇÃO	MATRÍCULA	VALOR DO TICKET	QUANTIDADE	VALOR TOTAL
ANA LIVIA ALVES	Assistente Técnico	30000935	15,00	12	180,00
VANESSA DE ARAUJO DO NASCIMENTO	Assistente Técnico	30000951	15,00	12	180,00

PORTARIA Nº041/2023 A DIRETORA DA ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais, considerando o Decreto N.º 29.887, de 31 de agosto de 2009 e o Decreto Estadual N.º 31.198, de 30 de abril de 2013; **RESOLVE**: Art. 1º **Substituir** os **SERVIDORES FLAVIA LIVINO DE CARVALHO COSTA**, matrícula N.º 300006-4-1 e **GABRIEL GREGÓRIO MATOS**, matrícula N.º 300006-6-8 pelos servidores **MARCUS AUGUSTO SILVA FERREIRA**, matrícula N.º 300009-6-X e **AMILCA ALVES NASCIMENTO RODRIGUES**, matrícula N.º 300005-7-9, como Membro Titular e Membro Suplente, na composição da Comissão Setorial de Ética Pública – CSEP/EGPCE. Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação. ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 02 de junho de 2023.

Dulce Ane Pitombeira de Lucena Capistrano
DIRETORA

- Divulgação da Cartilha de Ética

A Ouvidoria Setorial em parceria com a Comissão de Ética elaborou a Cartilha de Ética para servidores da EGPCE: Construindo Relações Positivas “Questão de Ética”, lançada em 25 de setembro de 2023.



Fonte: Site Institucional da EGPCE

- Participação da Assessora de Controle Interno e Ouvidora nas reuniões do Comitê Executivo

Outra boa prática foi a participação da Assessora de Controle Interno e Ouvidora nas reuniões semanais do Comitê Executivo (composta pela diretora e coordenadores), tendo, esta por sua vez, voz ativa nos respectivos momentos.



Fonte: Instagram da EGPCE

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

A EGPCE precisa continuar sensibilizando o cidadão para que ele preencha a Pesquisa de Satisfação, disponibilizada ao final de cada evento de formação, pois esse instrumento permitirá uma avaliação mais precisa do trabalho desenvolvido pela equipe e do atendimento 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.

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 2023** da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPC, em que foram apresentados dados oficiais da Ouvidoria Setorial coletados na Plataforma Ceará Transparente.

A EGPC encaminha o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria 2023 à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, sendo encaminhado também para as áreas internas da EGPC 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.

12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

O Relatório de Gestão de Ouvidoria Setorial da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPC, referente ao exercício 2023, apresentou informações geradas pela Plataforma Ceará Transparente, oferecendo uma visão global sobre as atividades desenvolvidas pela ouvidoria setorial.

O ano de 2023 foi marcado pelo início de uma nova gestão à frente da EGPC o que repercutiu no alinhamento da estrutura organizacional. Além da questão institucional, novas parcerias foram celebradas, divulgação dos eventos de formação intensificada, melhorias no Ambiente Virtual realizadas, e a mudança de titularidade da Ouvidoria Setorial a partir maio de 2023, o que representou um novo desafio para a ouvidora que assumiu a função.



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO

Destaca-se o apoio dado pela equipe da CGE, sempre disposta a sanar todas as dúvidas referentes ao trabalho da ouvidoria.

Fortaleza, 09 de Fevereiro de 2024

Amilca Alves do Nascimento Rodrigues,

OUVIDOR SETORIAL

Dulce Ane Pitombeira de Lucena Capistrano

DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE

Documento assinado eletronicamente por: DULCE ANE PITOMBEIRA DE LUCENA CAPISTRANO em 09/02/2024, às 15:22 AMILCA ALVES DO NASCIMENTO RODRIGUES em 09/02/2024, às 15:19 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 223F-27EC-DA61-2DC5.

13. ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social - 2023

1. Título da Prática/Ação:

Cartilha de Ética para Servidores EGPC: Construindo Relações Positivas. Cartilha denominada “Questão de Ética” destacando numa linguagem simples os pontos do código do código de ética da EGPC.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Cartilha “Questão de Ética” lançada em 25 de Setembro de 2023 - Cartilha de Ética para Servidores EGPC: Construindo Relações Positivas!

Na manhã desta segunda-feira (25), a equipe da assessoria de comunicação apresentou na EGPC em Pauta a cartilha do código de ética da instituição. O material foi desenvolvido em linguagem simples pelo setor, em parceria com a assessoria jurídica e a comissão de ética da EGPC. A cartilha aborda os princípios e valores éticos fundamentais, [...]

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

A Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará considerando o esforço contínuo no respeito aos princípios da Moralidade, Transparência, Impessoalidade, Publicidade e Eficiência das políticas e ações governamentais elaborou em julho de 2023 o código de ética da EGPC. A elaboração de uma cartilha para disseminar o código de ética da EGPC utilizando a linguagem simples foi um instrumento para fazer conhecido os direitos e deveres dos nossos colaboradores e servidores. Esta prática realizada contribui no processo de mitigar as fragilidades, oportunidades de melhoria e manifestações recorrentes .

4. Descrição da Ação/Prática:

A cartilha tem por objetivo destacar os princípios, valores e normas que devem orientar os servidores e colaboradores da EGPECE na conquista dos seus direitos e obrigações, de modo a regular as relações entre a administração pública estadual e a sociedade.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Cartilha EGPECE “Questão de Ética” planejamento direção e comitê executivo da EGPECE, ocorreu o envolvimento de todas as unidades da escola, todo material utilizado, recursos humanos, recursos tecnológicos foram da própria EGPECE. As Ilustrações modificadas a partir do banco de imagens livres Freepik OBS.: Texto em conformidade com as orientações de acessibilidade para audiodescrição.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

A cartilha está disponível no site da eEGPECE www.egp.ce.gov.br e na intranet da EGPECE. Segue o link para acesso <https://cdn.egp.ce.gov.br/CartilhaEtica/>



7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Como resultado a ser alcançado, espera-se o aperfeiçoamento do atendimento ao público interno e externo, de modo que as entregas possam ser realizadas no prazo previsto, mas mantendo sempre as relações respeitadas e responsáveis entre os envolvidos.