

RELATÓRIO DE GESTÃO
DA TRANSPARÊNCIA

OUVIDORIA
2019



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Procuradoria Geral do Estado



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Procuradoria Geral do Estado

RELATÓRIO ANUAL
OUVIDORIA DA PROCURADORIA GERAL DO ESTADO
PERÍODO 01/01/2019 A 31/12/2019

Missão institucional

Contribuir, de forma eficiente e eficaz, para a realização de políticas públicas, por meio de consultorias jurídicas, de representações judiciais e extrajudiciais, das licitações, da tutela do patrimônio e do meio ambiente e da gestão da dívida ativa, agregando valor aos serviços prestados ao cidadão e à prosperidade do Ceará.

ORGANOGRAMA DA PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DO CEARÁ - PGE

DIREÇÃO SUPERIOR

Procurador - Geral

Juvêncio Vasconcelos Viana

GERENCIA SUPERIOR

Procurador-Geral Executivo de Consultoria Administrativa e Contencioso Geral

João Régis Nogueira Matias

Procurador-Geral Executivo de Consultoria e Contencioso Tributário

Antônia Camilly Gomes Cruz

Procurador-Geral Executivo Assistente

Rafael Machado Moraes

ÓRGÃO DE ASSESSORAMENTO

Ouvidoria

Maria Braz Paula

ASCOM - Assessoria de Comunicação e Relações Públicas

Daniela Negreiros

Assessoria de Análise, Elaboração e Revisão de Cálculos Judiciais e ExtraJudiciais

João Renato Banhos Cordeiro

Assessoria de Controle de Mandados Judiciais

Maria de Jesus de Araújo Rocha

Corregedoria

Cláudia Maria martins Saboya

ÓRGÃO DE EXECUÇÃO INSTRUMENTAL

COAFI - Coordenadoria Administrativa - Financeira

Rosa Maria Chaves

CTI – Coordenadoria de Tecnologia da Informação, Inovação e Governança

Cleber Ramos e Silva

CETREI - Centro de Estudos e Treinamento

César Barros Leal

PROFIS - Procuradoria Fiscal

Gerardo Rodrigue de Albuquerque Filho

PROJUR– Procuradoria Judicial

Iuri Chagas de Carvalho

CONSULTORIA GERAL

Rafael Machado Moraes

PROCURADORIAS REGIONAIS

Operando em Fortaleza

CENTRAL DE LICITAÇÕES

Valéria Rodrigues

PROCADIN - Procuradoria da administração Indireta e Políticas Públicas

Caroline Moreira da Silva

PROPAD – Procuradoria de Processos Administrativo s- Disciplinares

Daniel Feitosa de Menezes

PRODAT- Procuradoria da Dívida Ativa

Fabio Pedrosa Vasconcelos

PROLIC – Procuradoria de Licitações, Contratos Administrativos e Controle Externo

Antônia Simone Magalhães Oliveira

PROPAMA – Procuradoria do Meio Ambiente

Licio Justino Vinhas da Silva



SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO.....	5
2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR.....	6
3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES).....	6
3.1 - Total de Manifestações do Período.....	7
3.2 – Manifestações por Meio de Entrada.....	7
3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação.....	8
3.3.1 – Manifestações por Tipo /Assunto /Assunto/ Sub-Assunto/ Programa Orçamentário.....	9
3.6 – Manifestações por Unidades Internas.....	14
3.7 – Manifestações por Município.....	15
4 – INDICADORES DA OUVIDORIA	16
4.1 Resolubilidade das Manifestações	16
4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade.....	16
4.1.2 - Tempo Médio de Resposta.....	17
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....	17
5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	18
5.1 - Motivos das Manifestações /Análise dos Pontos Recorrentes / Providências adotadas pelo Órgão quanto às principais manifestações apresentadas.....	19
7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA.....	19
8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA.....	19
9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	20
10 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES	20
11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE	21

1. INTRODUÇÃO

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará foi instituído pela Lei nº. 13.875/2007 e alterações, sendo regulamentado pelo Decreto nº. 30.938/2012, e em conformidade com o decreto nº 30.474/2011, com a finalidade de assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade, ao acesso à informação e à ampliação do espaço de participação e controle social. As Ouvidorias setoriais do Poder Executivo Estadual apresentam relatórios anuais, abordando um panorama dos resultados das suas atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria.

A Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará, em cumprimento à Lei Complementar nº 58 de 31 de março de 2006, a Lei 15.175 de 28 de junho de 2012, alterada pela Lei Complementar nº 134 de 07 de abril de 2014, estabeleceram os direitos básicos dos usuários tornando a Ouvidoria um canal direto entre a Procuradoria-Geral e os usuários de seus serviços.

A Ouvidoria está subordinada diretamente ao Procurador-Geral do Estado, e o Ouvidor no exercício de suas funções, tem livre acesso a todos os setores do órgão em que atua.

Nesse aspecto, reside a Ouvidoria desta PGE, onde seu papel não é o de se contrapor ao órgão/entidade, na defesa do cidadão, mas, atuando, fundamentalmente, no processo de interlocução entre cidadão e a Administração Pública, zelando pelo melhor entrosamento do cidadão - usuário em decorrência de sua demanda, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

A demanda do cidadão é efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais, onde a CF de 1988, no seu Art. 37, estabelece os princípios da impessoalidade e publicidade dos atos da administração pública, prevendo a criação de Lei específica para tratar de reclamações relativas à prestação de serviços públicos.

Portanto, esta Ouvidoria/PGE, se propõe a realizar com a maior brevidade possível, as apurações e respostas, às manifestações apresentadas pelos cidadãos, e atribui o sucesso à integração entre áreas e à motivação dos servidores que atendem o público.

Qualificar o atendimento ao cidadão tornou-se um horizonte a ser buscado de forma permanente, tornando-se efetivamente um compromisso público assumido entre a PGE e o cidadão; tendo como objetivo o fortalecimento do Estado Democrático de Direito.

Além de cobrar direitos, denunciar, reclamar, elogiar, criticar, o cidadão debate iniciativa, perspectiva e estratégia que vão orientar as ações governamentais, assumindo como atribuições, mostrando que a sociedade é participativa, e que contribui para a melhoria do serviço público.

A Ouvidoria da PGE é fisicamente bem estruturada e procura da melhor maneira atender às demandas dos cidadãos nos sistemas, promovendo incessantemente a integração, articulando com as áreas responsáveis, apresentando sugestões para viabilizar as respostas às manifestações.

Este relatório anual, compreende o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019, através de dados estatísticos quantitativos e qualitativos, relativos às apurações e respostas às manifestações apresentadas pelos cidadãos; Informações estas, validadas, referendadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, que dá suporte a esta PGE, no intuito de aprimorar as respostas, às demandas da sociedade, buscando satisfazer as indagações dos cidadãos.

Houve uma maior rapidez nos trâmites e finalização dos processos, e uma maior conscientização da importância do trabalho da Ouvidoria.

Serão demonstrados os resultados produzidos durante o ano de 2019, através de uma análise quantitativa e qualitativa, avaliando a efetividade das respostas oferecidas, apresentadas através de tabelas e gráficos comparativos com o ano de 2018 que denotam a busca incessante da sociedade de respostas aos seus questionamentos, tornando esta Ouvidoria um caminho para solução dos seus problemas pontuais, particulares, ou serviços públicos de modo geral.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO DE 2018.

Das recomendações mencionadas no Relatório de Gestão de Transparência publicada da CGE para a todas as ouvidorias setoriais, foram cumpridas as seguintes recomendações:

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

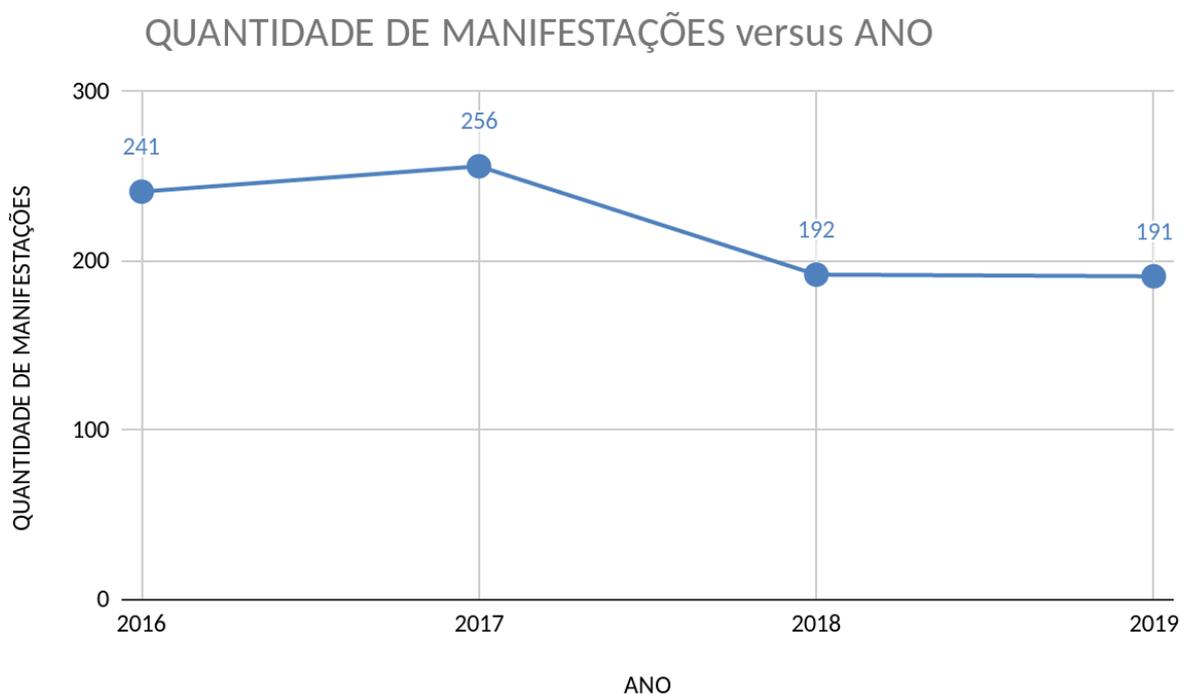
Criamos texto padrão na finalização das manifestações, buscando a participação do cidadão na pesquisa de satisfação para que possamos avaliar melhor nossos serviços prestados e aprimorar nosso trabalho

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Inicialmente serão analisadas as manifestações da Ouvidoria desta PGE registradas no biênio 2018/2019, de forma quantitativa, e qualitativa a partir de relatórios disponibilizados do Portal Ceará Transparente, com demonstrativos gráficos, análises e comparações com o resultado do ano anterior.

3.1 - Total de Manifestações do Período

No Relatório de Gestão da Ouvidoria Setorial no ano de 2019 foram registradas 191 manifestações; e em 2018 foram registrados um total de 192 manifestações, conforme quadro abaixo. No gráfico, demonstramos a evolução das manifestações desde o ano de 2016 até o ano de 2019, podemos observar que no período de 2019 tivemos uma redução de 0.5% de manifestações., comparado a 2018. Consideramos que esse nível de manifestações baixou em 2019 mediante a conscientização que estamos fazendo durante esse ano com as áreas, com a qualidade de atendimento telefônico e da facilidade que agora possuímos de transferir as manifestações não competentes ao órgão, e de modificar o que antes era manifestação e se tratava em Solicitação de Informação. Mantendo assim um média, de manifestações do biênio de 2019/2018.



3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Igualmente como as manifestações do ano de 2018, as manifestações do ano 2019 foram realizadas em sua maior parte, via internet com 62,30% e telefone 155 com 25,62%. Havendo esse ano de 2019 um queda pelo Telefone, central 155 e um aumento pelo internet. Surgiram dois novos meios de manifestações pelas redes sociais, via instagram e twitter com uma porcentagem pequena somando 2,57% ambos, analisando juntamente com o percentual de demandas oriundas do

facebook, com o aumento, demonstram como as redes sociais surgem com representatividade e como novos canais da manifestação do cidadão.

MEIOS DE ENTRADA	2018	2019	VARIAÇÃO % (+) (-)
INTERNET	99	119	0,2
TELEFONE	4	0	-100%
EMAIL	13	2	-84%
FACEBOOK	1	14	13
TELEFONE 155	72	49	-39 %
INSTAGRAM	0	3	-
PRESENCIAL	3	2	-33%
TWITER	0	2	-
TOTAL	192	191	

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

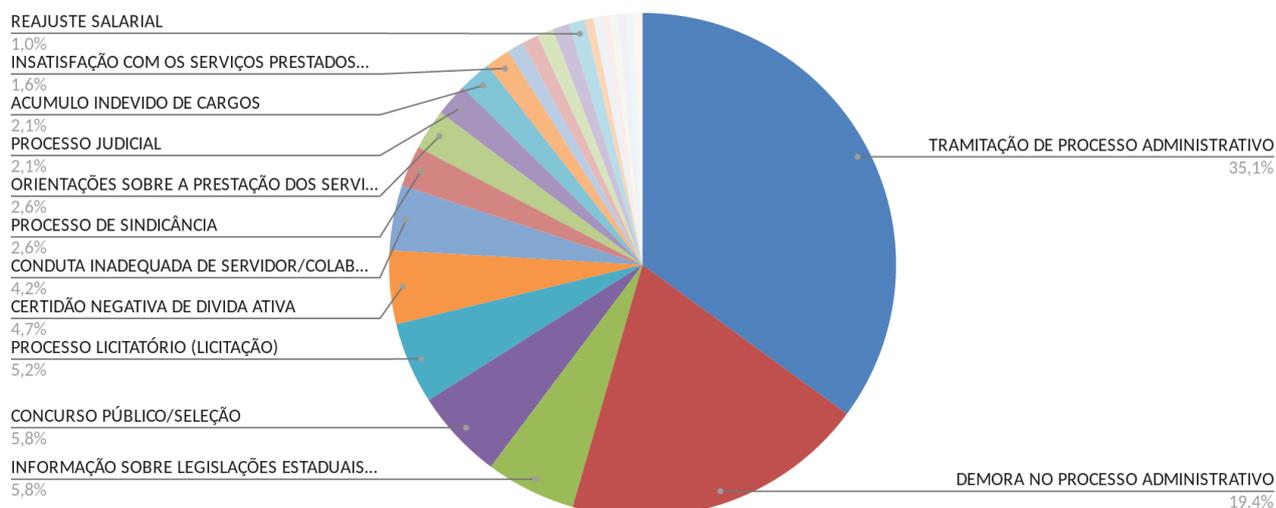
TIPIFICAÇÃO	2018	2019	VARIAÇÃO % (+) (-)
Reclamação	108	111	2,7+
Denúncia	15	10	-33%
Elogio	3	1	-66%
Sugestão	3	4	33%
Solicitação	63	65	3.17%
TOTAL GERAL	192	191	-

A partir da tabela acima podemos concluir que as manifestações apresentadas na Ouvidoria da PGE em 2019, tiveram os mesmos “Tipos de Manifestações,” e a mais recorrente continua sendo as reclamações, essas geralmente ocorrem sob a alegação de atrasos na tramitação, na elaboração das análises e pareceres dos processos.

Esses atrasos geralmente, não ocorrem na Procuradoria, muitas vezes, o cidadão dá entrada em um processo no seu Órgão de origem, e após muito tempo, é que esse processo chega à PGE; Ademais, quando chega muitas vezes cheio de falhas, erros, faltando documentação, pareceres, enfim chega incompleto, necessitando de informações complementares. Desde então, são feitas diligências, quantas necessárias para, finalmente, ser elaborado o parecer final.

O referido parecer é um documento, por meio do qual o Procurador fornece informações técnicas acerca de um determinado tema, com opiniões jurídicas fundamentadas em bases legais, doutrinárias e jurisprudenciais.

3.3.1 – Manifestações por TIPO /Assunto /Assunto/Sub-Assunto/ Programa Orçamentário



No gráfico acima elencamos os assuntos com mais deste ano de 2019 nesta ouvidoria setorial, sua predominância continua sendo tramitação de processo e a demora nos processos administrativos, seguida com um valor percentual bem menor que são as informações sobre leis , concursos públicos , processo licitatório e as certidões negativas da dívida ativa. Analisando os quadros abaixo, verificamos que o os assuntos mais demandados continuam os mesmos que 2018, acrescido de dois assuntos novos em 2019 com uma maior procura por esta ouvidoria setorial para responder a dúvidas sobre leis, decretos e os assuntos referentes a divida ativa, que muitas vezes acontece devido a dificuldade do contribuinte em manusear as ferramentas tecnológicas.

Assunto 2019	Quantidade
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	67
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	37
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	11
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	11
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	10
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	9

ASSUNTO 2018	Quantidade
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	45
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO (ANALISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTAS E PRAZOS)	43
LICITAÇÃO (PROCESSO LICITATÓRIO)	9
ASCENSÃO FUNCIONAL	9
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	8
CONCURSO PÚBLICO SELEÇÃO	12

Nas tabela abaixo elencamos os assuntos de todas as reclamações, elogios, denúncias, solicitações e sugestões por ordem alfabética. No total tivemos 111 reclamações e desta com 70 assuntos, entretanto podemos perceber que a maioria se resume aos processos. Tivemos 1 elogio, referente a satisfação de atendimento do cidadão com nosso quadro interno. Obtivemos 10 denúncias, estas com 5 assuntos elencados e sua concentração com a área de licitação. Surgiram 04 sugestões de assuntos distintos que foram encaminhadas para áreas competentes. Das 65 solicitações que tivemos a predominância, são informações referente aos processos.

O resultado da atuação da PGE são analisados sob a perspectiva de “**Gestão Democrática por Resultado**”. Uma das principais finalidades do Governo é garantir crescimento constante, equilíbrio financeiro fiscal e orçamentário e redução das persistentes desigualdades.

Estado e Sociedade não devem ser considerados fins em si mesmos, porém organizações sociais postas em prol do desenvolvimento humano, do aumento da liberdade, com igualdade e da justiça social. Nesse sentido, o resultado esperado é: transparência, controle e participação social promovidos de forma ampla e efetiva.

-Total de manifestações ano 2019- 191

Função/Sub Função de Governo

Períodos: **01/01/2019 a 31/12/2019**

Função: **Administração**

Sub Função: **Administração Geral**

Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

Tema Administração Geral / Gestão e manutenção



• **SUGESTÕES: 04**

Assunto	Subassunto	Quantidade
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/ COLABORADOR	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA ATIVA	1

• **ELOGIOS: 1**

Assunto	Subassunto	Quantidade
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	SATISFAÇÃO	1

• **DENÚNCIAS: 10**

Assunto	Subassunto	Quant
ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	2
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	1
PROCESSO JUDICIAL	CONCURSO PÚBLICO	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO	5

• **RECLAMAÇÕES: 111**

Assunto	Subassunto	Quant
ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	3
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	ENRIQUECIMENTO ILÍCITO	1
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	ORIENTAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS POLICIAIS	1
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DIVIDA ATIVA	2
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	SOLICITAÇÃO DA CERTIDÃO	2
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	ESCLARECIMENTOS/ORIENTAÇÕES ACERCA DO EDITAL DE REGULAMENTAÇÃO DO CONCURSO/SELEÇÃO	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	NOMEAÇÃO	2
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	ABUSO DE AUTORIDADE	2
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	1
CONSULTA DE PROCESSO	APOSENTADORIA	1



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Procuradoria Geral do Estado

ADMINISTRATIVO		
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	1
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	ABONO DE PERMANÊNCIA	1
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	6
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	ASCENSÃO FUNCIONAL	1
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	DESAPROPRIAÇÕES	1
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA ATIVA	1
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	13
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	SERVIDORES ATIVOS (EFETIVOS E COMISSIONADOS)	1
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)		6
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DESATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES	1
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS		2
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS		1
PROCESSO DE SINDICÂNCIA	INSATISFAÇÃO COM O RESULTADO DO PROCESSO	6
PROCESSO JUDICIAL	SAUDE (MEDICAMENTO/UTI/EQUIPAMENTOS HOSPITALARES)	1
PROCESSO JUDICIAL	CONCURSO PÚBLICO	3
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO	1
REAJUSTE SALARIAL		1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DESAPROPRIAÇÕES	9
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA ATIVA	6
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	LICENÇAS E AFASTAMENTOS	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	13
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	13
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)	DADOS LEGADOS	1



- **SOLICITAÇÕES: 65**

Assunto	Subassunto	Quant
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DIVIDA ATIVA	2
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	SOLICITAÇÃO DA CERTIDÃO	3
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO		2
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	2
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	ESCLARECIMENTOS/ORIENTAÇÕES ACERCA DO EDITAL DE REGULAMENTAÇÃO DO CONCURSO/SELEÇÃO	2
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	FALSIFICAÇÃO DE DOCUMENTO PÚBLICO	1
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)		2
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	ABONO DE PERMANÊNCIA	1
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	3
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	10
EMPREGO/ESTÁGIO	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ESTÁGIOS	1
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)		5
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS	1
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS		3
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	3
REAJUSTE SALARIAL		1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DESAPROPRIAÇÕES	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA ATIVA	5
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA TRIBUTÁRIA (IPVA/ICMS/ITCD)	3
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	7
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	3
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	RESERVA MILITAR	1

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

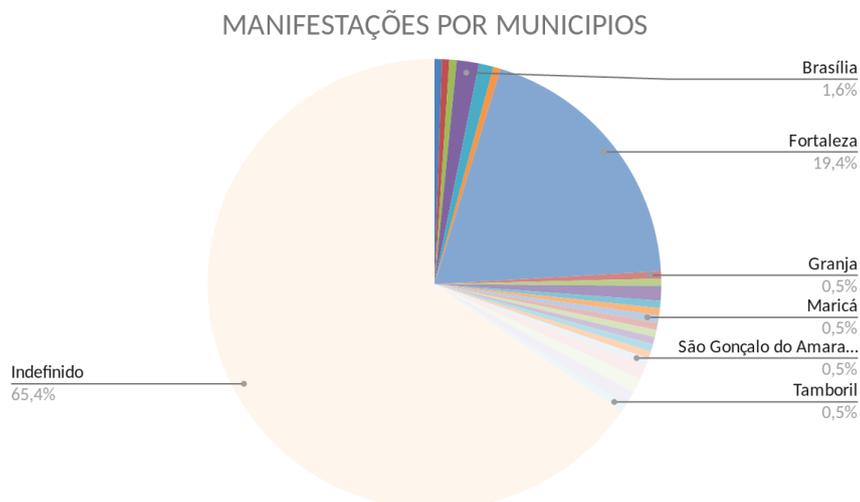
Em relação às unidades, o que podemos observar no biênio 2018/2019 foi a diminuição das demandas que antes eram concentradas na ouvidoria, hoje distribuídas para as áreas. O setor que ainda continua com maior índice de manifestações é a consultoria com 33,51 % das manifestações, Seguida da Procuradoria da Dívida Ativa 14,14 %, Da Procuradoria de Processo Administrativo Disciplina 12,57% e do Gabinete do Procurador Geral 9,42%.

O gabinete do Procurador Geral teve um aumento significativo das demandas pois alguns cidadãos, desejam fazer suas denúncias ou reclamações diretamente a este gabinete. Na dívida ativa o que percebemos, é a dificuldade que o cidadão possui em manusear as ferramentas da dívida ativa/Sefaz para verificar seus débitos. Na Procuradoria de Processo Administrativo Disciplina tivemos algumas dificuldades, com um cidadão pontual, descontente com resultado deste setor, abrindo e reabrindo várias manifestações ao longo do ano de 2019.

MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE



3.7 – Manifestações por Município

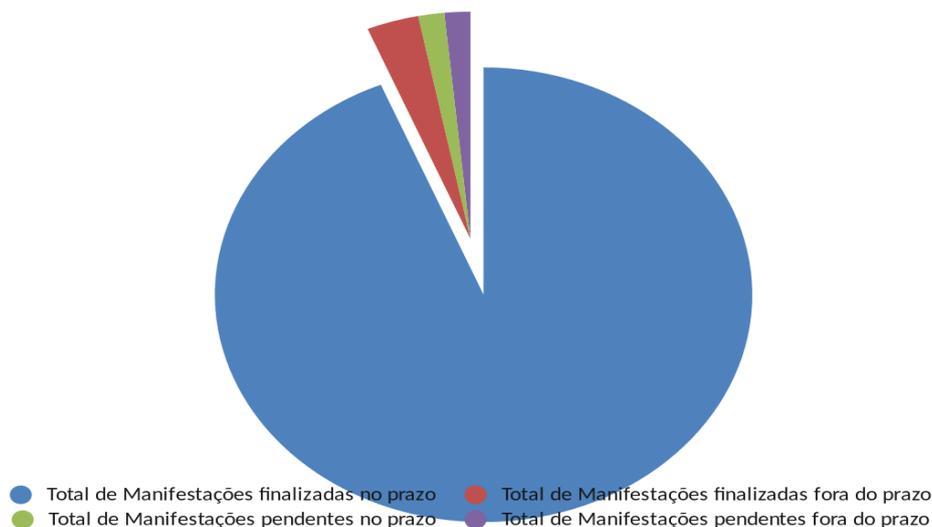


Observa-se que ainda continuamos com o índice alto indefinido com 65,45% das manifestações, mesmo assim esse índice ainda foi 25% menor que em 2018, em seguida as manifestações são proveniente de Fortaleza, com 19,37% do total. Podemos verificar que o alcance da ouvidoria tem chegado a mais regiões do interior. Como também na tabela de Estados podemos verificar que apesar do nível alto indefinido de localidade, podemos analisar que outros Estado tem se reportado a ouvidoria.

Estado	Quantidade
Ceará	56
Distrito Federal	3
Minas Gerais	1
Rio de Janeiro	1
Rio Grande do Norte	1
São Paulo	4
Indefinido	125
Total	191

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações



O prazo das manifestações de ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº 30.474/2011. Entende-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas até 15 dias, ou no período de prorrogação de 16 a 30 dias. Nesse ano de 2019 nós tivemos um índice de 85% como demonstrado no gráfico. Certificando o nosso comprometimento com as finalidades propostas pela ouvidoria. Apesar do nosso nível ter sido 25% menor das respostas respondidas no prazo comparado a 2018, devido a complexidade das manifestações, recordaremos as áreas a importância desse prazo, visando o descontentamento do cidadão junto ao órgão.

Relatório de Resolubilidade	2018	2019
Total de Manifestações finalizadas no prazo	180	164
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	6	25
Total de Manifestações pendentes no prazo	3	0
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	3	1
Total	192	191

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Como ações para elevar esse índice de resolubilidade, traçamos algumas metas para o ano de 2020:

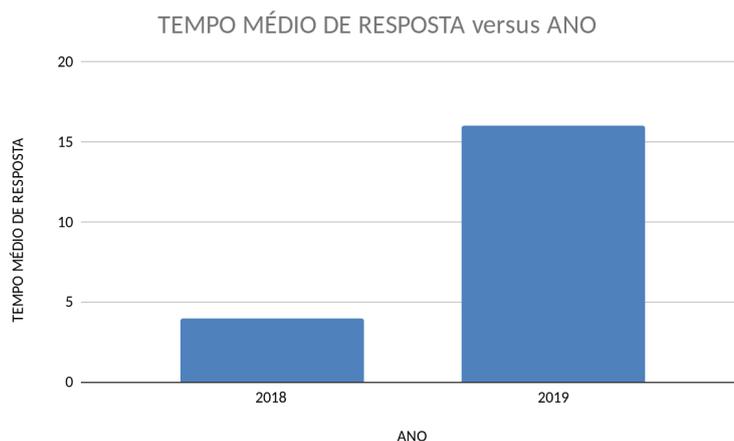
1- Recordaremos as áreas a importância de responder as manifestações com maior agilidade (buscando diminuir nosso tempo médio de resposta), com fidedignidade das informações prestadas ao cidadão:

2- Traçar junto a direção geral, chefes de setores com mais demandas formas de como podemos trabalhar de forma sincrônica, buscando que o órgão venha a se tornar modelo de excelência no atendimento;

3- Alinhar junto aos demais órgãos, como podemos agilizar as idas e vindas do processo, com a finalidade de diminuir essa demora.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Temos um tempo médio de resposta de 16 dias, isso fez com que nossa resolubilidade nesse ano de 2019 ficasse em 85,86% para as manifestações respondidas no prazo. Entretanto como já mencionado anteriormente traçamos aumentar a resolubilidade e uma delas seria diminuir esse tempo média de resposta.



4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Seguindo a orientação da CGE de aumentar o quantitativo de usuários que respondiam as pesquisas de satisfação. Criamos um texto padrão para finalização das manifestações, buscando a instigar essa participação na pesquisa de satisfação, com a finalidade de avaliarmos melhor nossos serviços prestados e aprimorar nosso trabalho no ano de 2020 nesta ouvidoria setorial.

Analisando o biênio 2018/2019, acreditamos que aos poucos estamos conseguindo essa participação, já que 16% participaram esse ano de 2019, comparando ao percentual de 8,85% em 2018.

ANO	TOTAL DE USUÁRIOS QUE RESPONDERAM A PESQUISA	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO	% USUÁRIOS QUE RESPONDERAM A PESQUISA
2018	17	192	8,85%
2019	32	191	16.35%

Abaixo consta uma tabela, com a média por questão de cada pergunta apresentada na pesquisa de satisfação. Analisando essa pesquisa aonde a nota máxima é 05, verificamos que o item d, que é a análise da qualidade da resposta apresentada, necessita ser melhorada. Referente a esse assunto já traçamos como meta e já foi mencionada no **4.1.1** uma ação para melhorarmos e trazermos essas respostas com mais fidedignidade ao cidadão, no mesmo item traçamos uma ação para melhoramos o índice da pergunta b.

Relatório de média por questão	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,94
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,03
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,59
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,88
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,75
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,91
Total de pesquisas respondidas	3

Nosso índice de satisfação geral foi de 43%, diante dos cidadão que responderam as perguntas da pesquisa. Nesse ano de 2020 continuaremos instigando os cidadão a responderem a pesquisa, visando melhorar nossos serviços e nossa qualidade no atendimento para desempenharmos esse papel de mediador, com eficiência e eficácia ao que nos propormos diante das metas estabelecidas para nós como ouvidores e como órgão ciente do seu papel ao cidadão que nos procura.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Reunimos em único tópico, o motivo das manifestações, os pontos recorrentes e as providências adotadas. Por acreditamos que os assuntos estão conectadas e tratar eles de forma separada em nossa setorial seria redundante.

5.1 - Motivos das Manifestações /Análise dos Pontos Recorrentes / Providências adotadas pelo Órgão quanto às principais manifestações apresentadas

Nossas principais manifestações estão relacionadas aos trâmites dos processos que adentram nesta PGE. Os usuários não satisfeitos com prazos estabelecidos, falta de informações correta, demora na análise do processo. Enfocamos com as áreas a importância de fornecerem informações ao cidadão com respeito a realidade apresentada, sensibilizando para a humanização no atendimento.

Demonstrando que isso prevê o dano a imagem da instituição e demonstrando que o cidadão é um sujeito com direitos. E verdade que, ainda temos setores pontuais, que necessitam de um trabalho com mais intensidade na qualificação com foco na sensibilização do atendimento e da conscientização de informações corretas aos cidadãos.

A gestão Superior é ciente de nossas demandas e ao longo desse ano de 2019 nos apoiou, solicitando dos chefes de setores uma postura mais aberta e reflexiva diante das manifestações oriundas da Ouvidoria e com certeza, essas ações de sensibilização irão continuar nesse ano de 2020 buscar sanar as fragilidades e e mitigar os questionamentos apresentados pelos cidadãos.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Buscando novos conhecimentos e aprimoramento, visando a qualidade e a transparência no atendimento das demandas dos cidadãos, a Ouvidoria da PGE no exercício de 2019, participou de diversas atividades, tendo como destaque:

- Participação nas reuniões do Grupo Gestor do Comitê de Acesso a Informação;
- Participação nas reuniões com a rede de Ouvidorias;
- Participação da Oficina Construção de Relatórios Gerenciais de Ouvidoria;

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Iniciamos nesse ano de 2019 um projeto de visitas a ouvidorias setoriais, a fim de alinhar detalhes, parâmetros para que os processos busquem não sair de suas origens com falta de documentação. Buscando evitar a demora desse processo aqui na PGE, saindo em diligência para análise. Trazendo um impacto positivo ao cidadão, buscando uma maior celeridade.

A Primeira setorial visitada foi a SESA. Essas visitas, também permiti conhecer a realidade do órgão, seus direcionamentos e procedimentos, buscando um conhecimento, para

podermos instruir o cidadão em suas ações e como ouvidorias traçarmos ações de parcerias devido os demandas de processos serão compartilhadas.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da análise das demandas dos cidadãos durante o ano de 2019, seguem sugestões de providências a serem concretizadas por esta Procuradoria-Geral do Estado em 2020, enquanto gestora da Ouvidoria, objetivando aperfeiçoar o atendimento, com a melhor qualidade e celeridade possível, sempre em atenção ao que fora sugerido ou recomendado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE; bem como transformá-la, em ferramenta de gestão para o aprimoramento das políticas públicas oferecidas à sociedade e para os nossos funcionários.

10 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

- 1)** Propor soluções para reformulações das políticas públicas, no intuito de reduzir as demandas negativas de ouvidoria desta PGE, considerando que a demora na finalização dos processos tem como causa precípua a morosidade dos processos nos órgão de origem;
- 2)** Maior divulgação das ações e do funcionamento da Ouvidoria dentro do Órgão, mostrando a sua importância, buscando maior valorização, presteza e celeridade das respostas às manifestações;
- 3)** Facilitar o acesso ao prédio da PGE, aos idosos e, cadeirantes, que vierem tratar de assuntos de interesse pessoal ou coletivo, mediante construção de rampas, com grades de segurança, e escada com corrimão;
- 4)** Realizar capacitação contínua, em parceria com o CETREI, voltada para qualificação dos servidores, no que corresponde à humanização do atendimento prestado ao público no âmbito desta PGE e sensibilização das áreas sobre o funcionamento da ouvidoria, apresentando como uma ferramenta de gestão;
- 5)** Aprimorar o processo de apuração das manifestações de Ouvidoria, envolvendo as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar que é no máximo 15 dias para conclusão das manifestações de Ouvidoria, para melhorarmos o parâmetro;
- 6)** Repensar a localização do setor de Protocolo desta PGE, visto que além de facilitar aos usuários à entrega dos processos e documentos, proporcionaria maior segurança uma vez que evitaria pessoas estranhas adentrarem à instituição;
- 7)** Aprimoramento no site institucional para os cidadãos acompanharem seus processos;



8) Criar “Crachás de Identificação”, para os servidores e colaboradores, promove a integração entre os funcionários, facilita a identificação ao público interno e externo e promove a segurança de acesso ao órgão.

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Mário Braz Paula
Ouidora

r.l.

ciente

De acordo.

Int. 30/01/2020

[Handwritten signature]

JOÃO Régis Nogueira Matias
Procurador Executivo de Contencioso
Geral e Administrativo
OAB/CE 9663-B