

RELATÓRIO DE GESTÃO
DA TRANSPARÊNCIA

OUVIDORIA 2020



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 01/01/2020 A 31/12/2020

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



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

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



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

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.....	6
2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR.....	6
3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	7
3.1 - Total de Manifestações do Período.....	8
3.2 – Manifestações por Meio de Entrada.....	9
3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação.....	9
3.3.1 – Manifestações por Tipo /Assunto /Assunto/ Sub-Assunto/ Programa Orçamentário.....	10
3.6 – Manifestações por Unidades Internas.....	18
3.7 – Manifestações por Município.....	19
4 – INDICADORES DA OUVIDORIA	20
4.1 Resolubilidade das Manifestações	20
4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade.....	21
4.1.2 - Tempo Médio de Resposta.....	21
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....	22
5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	23
5.1 - Motivos das Manifestações /Análise dos Pontos Recorrentes / Providências adotadas pelo Órgão quanto às principais manifestações apresentadas.....	23
6 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA.....	24
7 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA.....	24
8 - CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24
9 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES	25
10 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE	26

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 prova que 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 2020, 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 2020, através de uma análise quantitativa e qualitativa, avaliando a efetividade das respostas oferecidas, apresentadas através de tabelas e gráficos comparativos com o ano de 2019 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 2020.

Das orientações e recomendações mencionadas no Relatório de Gestão de ouvidoria publicada da CGE. Nesse ano atípico conseguimos colocar em prática nenhuma das ações mencionadas.

Acreditamos com a normalização das instituições estaduais, conseguiremos cumprir para o ano de 2021, tais sugestões e iniciativas. Que serão mencionadas aqui nesse relatório como sugestões para o ano de 2021.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

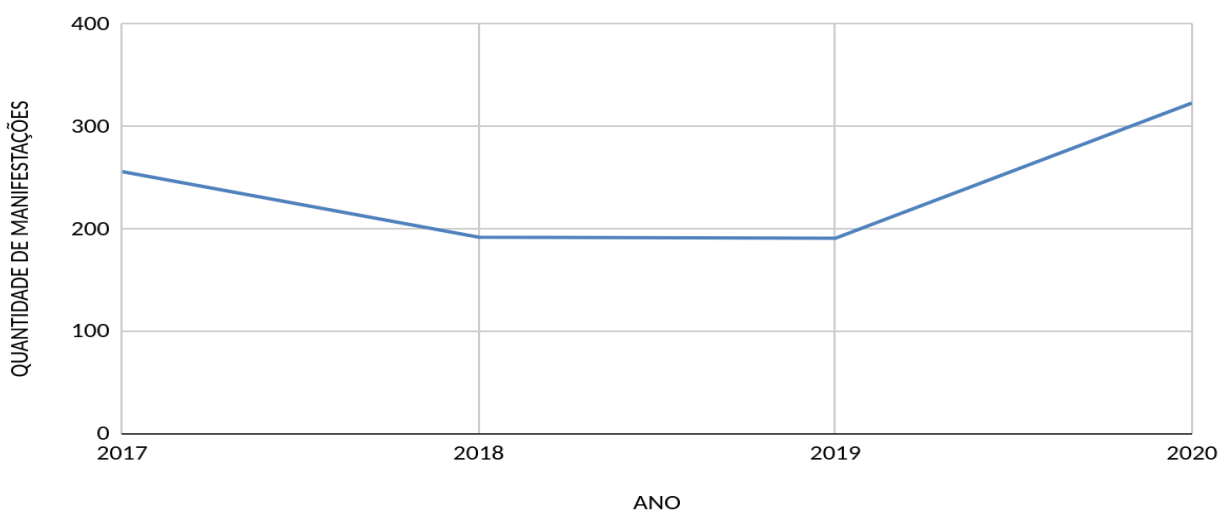
Inicialmente serão analisadas as manifestações da Ouvidoria desta PGE registradas no biênio 2019/2020, de forma quantitativa, e qualitativa a partir de relatórios disponibilizados do Portal Ceará Transparente, com demonstrativos gráficos, análises e comparações com o resultado do ano anterior.

3.1 - Total de Manifestações do Período

ANO	2017	2018	2019	2020
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	256	192	191	323

No Relatório de Gestão da Ouvidoria Setorial no ano de 2020 foram registradas 323 manifestações; e em 2019 foram registrados um total de 191 manifestações, conforme quadro acima. No gráfico, demonstramos a evolução das manifestações desde o ano de 2017 até o ano de 2020, podemos observar que no período de 2020 tivemos um aumento de 40% nas manifestações., comparado a 2019. Consideramos que esse nível de manifestações aumentou em 2020 devido ao isolamento social, pois antes o cidadão podia dirigir-se a PGE e agora busca novas formas, novos canais de realizar suas: solicitações, reclamações, denúncias.

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES versus ANO



3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Igualmente como as manifestações do ano de 2019, as manifestações do ano 2020 foram realizadas em sua maioria, via internet tendo um aumento de 38 %, e telefone 155 um aumento de 50 %. Pela visita dos usuários ao nosso site institucional, surge uma nova forma de entrada de manifestações esse ano, que foi pelo e-mail 92,85%, acreditamos que tal fato se deu, em virtude da divulgação no site institucional dos canais de acesso a ouvidoria. Tivemos índices de queda de entrada nas manifestações em alguns canais, que são as redes sociais.

MEIOS DE ENTRADA	2019	2020	VARIAÇÃO % (+) (-)
INTERNET	119	194	38%
CARTA	0	1	0%
EMAIL	2	28	92,85%
FACEBOOK	14	0	-14%
TELEFONE 155	49	98	50%
INSTAGRAM	3	1	-66%
PRESENCIAL	2	1	-100%
TWITER	2	0	-100%
TOTAL	191	323	

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

TIPIFICAÇÃO	2019	2020	VARIAÇÃO % (+) (-)
Reclamação	111	185	40%
Denúncia	10	19	47%
Elogio	1	4	75%
Sugestão	4	3	-33%%
Solicitação	65	112	41.69%
TOTAL GERAL	191	323	-

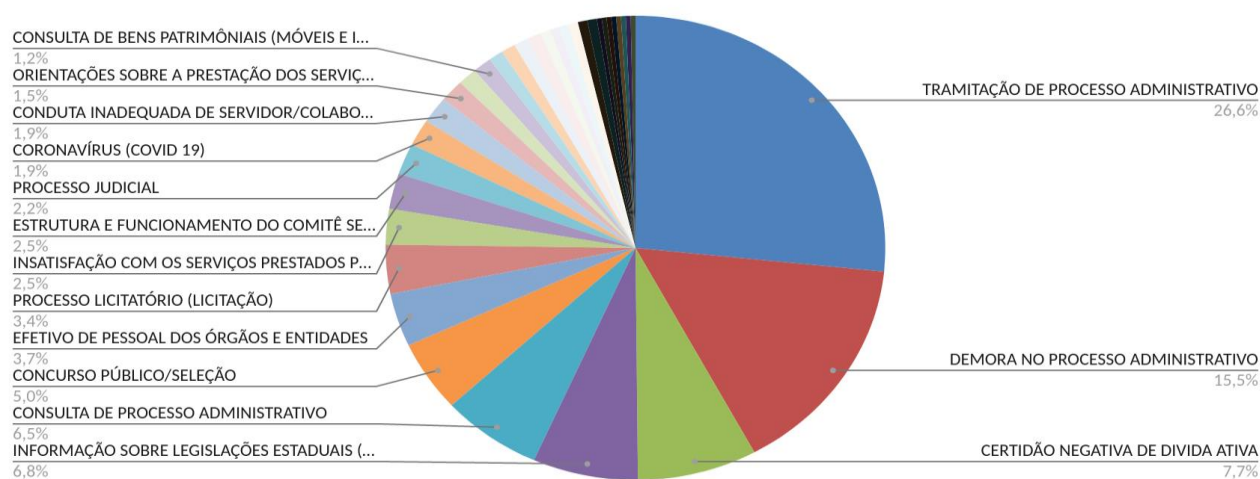
A partir da tabela acima podemos concluir que as manifestações apresentadas na Ouvidoria da PGE em 2020, a mais recorrente continua sendo as reclamações, assim como em

2019, 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.

Tivemos um aumento significativo nas solicitações, essas em sua maioria com o mesmo teor das reclamações, pedido de agilidade dos processos e questionamentos de como está o andamento do processo. Tivemos algumas sugestões sobre o funcionamento do órgão durante o período de pandemia. Cresce a cada ano as denúncias, exigindo de nós e da gestão superior uma análise com maior cautela e o que para nós foi gratificante foi o índice, apesar de pequeno, dos elogios do nosso trabalho e dos setores durante esse período isolamento rígido.

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



No gráfico elencamos os assuntos com maiores relevâncias nesse ano de 2020, nesta ouvidoria setorial, sua predominância continua sendo tramitação de processos 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 (são aqui registradas todas as demandas da dívida ativa). Analisando os quadros abaixo, verificamos que os assuntos mais demandados continuam praticamente os mesmo do biênio 2019/2020, dúvidas sobre leis, decretos e os assuntos referentes a dívida ativa, que muitas vezes acontecem devido à 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 2020	QUANTIDADE
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	86
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	50
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	25
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	22
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	21
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	16

Na tabela abaixo elencamos os assuntos de todas as reclamações, elogios, denúncias, solicitações e sugestões por ordem alfabética. No total tivemos 185 reclamações e desta com 49 assuntos, entretanto podemos perceber que a maioria se resume aos processos. Tivemos 4 elogios, referente a satisfação de atendimento do cidadão com nosso quadro interno, como também do atendimento da ouvidoria. Obtivemos 19 denúncias, estas com 11 assuntos elencados assuntos diversos: irregularidade nos processos licitatórios, nos processos administrativos, os demais são

voltados para atuação do órgão desde o seu funcionamento, como a conduta inadequada do servidor. Surgiram 03 sugestões de assuntos distintos que foram encaminhadas para áreas competentes. Das 112 solicitações que tivemos a predominância, são informações referente aos processos.

O resultado da atuação da PGE é analisado 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 2020- 323

Função/Sub Função de Governo

Períodos: **01/01/2020 a 31/12/2020**

Função: **Administração**

Sub Função: **Administração Geral**

Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

Tema Administração Geral / Gestão e manutenção

• **SUGESTÕES: 03**

Assunto	Subassunto	Quantidade
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)		1
CORONAVÍRUS (COVID 19)	INSATISFAÇÃO COM AS AÇÕES E MEDIDAS ADOTADAS PELO GOVERNO DO ESTADO	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	1



- **ELOGIOS: 3**

Assunto	Subassunto	Quantidade
ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO		1
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	SATISFAÇÃO	2
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA OUVIDORIA		1

- **DENÚNCIAS: 19**

Assunto	Subassunto	Quantidade
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	FALSIDADE IDEOLÓGICA (FRAUDES E FALSIFICAÇÕES)	2
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRÁIS DE SERVIDOR	CORREÇÃO/ALTERAÇÃO DE DADOS PESSOAIS DE SERVIDOR	2
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	IRREGULARIDADES NO PROCESSO	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	ABUSO DE AUTORIDADE	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	PREVARICAÇÃO	1
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	1
PROCESSO ELEITORAL (ELEIÇÕES OFICIAIS)	CONDUTA VEDADA A AGENTES PÚBLICOS NO PERÍODO ELEITORAL	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO	5
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	3
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	1



• RECLAMAÇÕES: 185

Assunto	Subassunto	Quantidade
ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	3
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CHAMADAS NÃO ATENDIDAS	2
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	INOOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA	1
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	MAU ATENDIMENTO	1
CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DÍVIDA ATIVA	6
CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	SOLICITAÇÃO DA CERTIDÃO	6
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO		1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	2
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	NOMEAÇÃO	3
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	4
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)		3
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	7
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ASCENSÃO FUNCIONAL	2
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DESAPROPRIAÇÕES	3
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	1
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	RESERVA MILITAR	1
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	2
CORONAVÍRUS (COVID 19)	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	1
CORONAVÍRUS (COVID 19)	INSATISFAÇÃO COM AS AÇÕES E MEDIDAS ADOTADAS PELO GOVERNO DO ESTADO	1
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	9
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	DESAPROPRIAÇÕES	2



DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA ATIVA	4
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA TRIBUTÁRIA (IPVA/ICMS/ITCD)	1
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	15
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	SERVIDORES ATIVOS (EFETIVOS E COMISSIONADOS)	8
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	SERVIDORES INATIVOS	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO (CSAI)	DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO (CSAI)	INSATISFAÇÃO COM A ATUAÇÃO DO COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO (CSAI)	4
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO (CSAI)	INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ATENDIMENTO À LEGISLAÇÕES E NORMAS LEGAIS	3
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)		18
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	3
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS	1
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS		1
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS		1
PROCESSO DE SINDICÂNCIA	INFORMAÇÃO SOBRE PROCESSO DE SINDICÂNCIA	1
PROCESSO JUDICIAL	SAUDE (MEDICAMENTO/UTI/EQUIPAMENTOS HOSPITALARES)	2
PROCESSO JUDICIAL	CONCURSO PÚBLICO	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	2



REAJUSTE SALARIAL		2
SALÁRIO DE SERVIDORES	DESCONTO PREVIDENCIÁRIO	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	10
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA TRIBUTÁRIA (IPVA/ICMS/ITCD)	4
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ESTÁGIO PROBATÓRIO	3
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	10
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	23

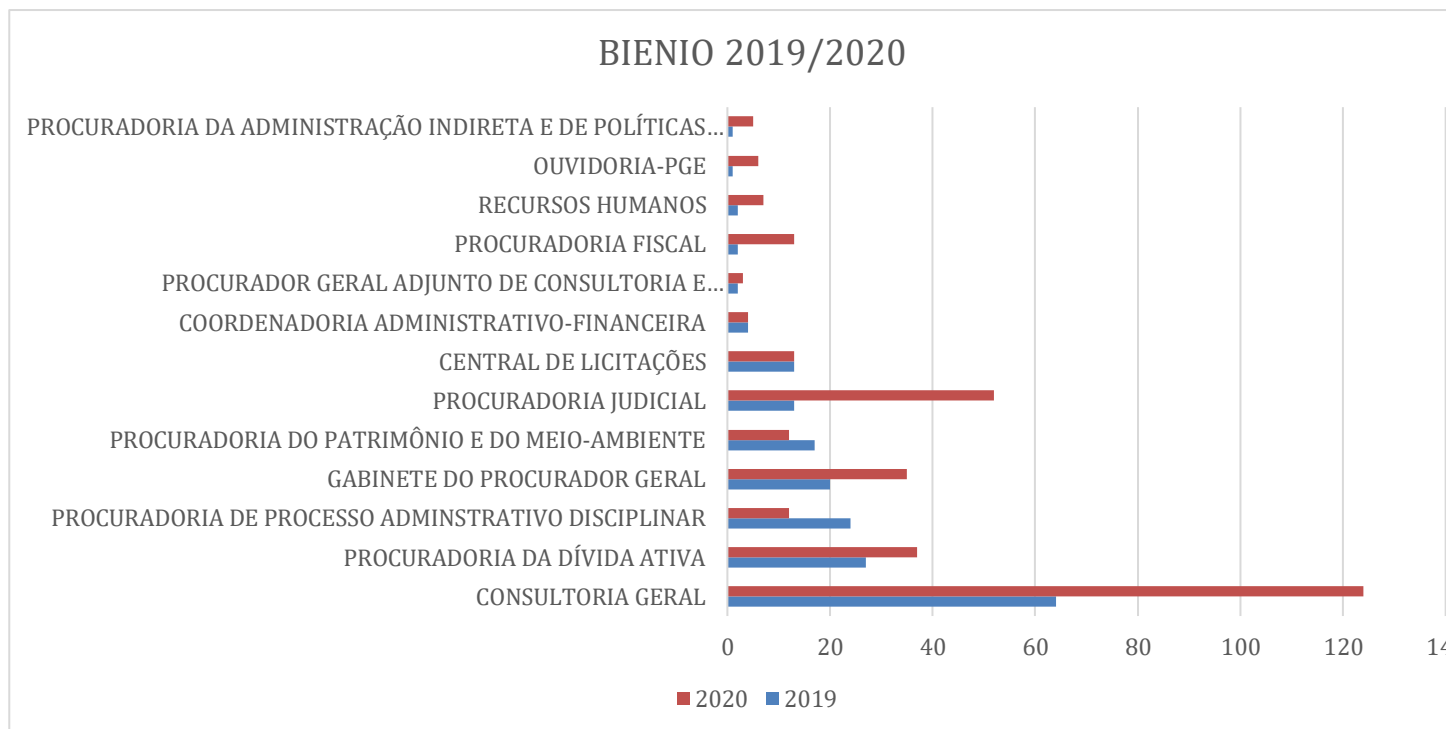
• SOLICITAÇÕES: 65

Assunto	Subassunto	Quantidade
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	FALSIDADE IDEOLÓGICA (FRAUDES E FALSIFICAÇÕES)	1
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DIVIDA ATIVA	4
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	SOLICITAÇÃO DA CERTIDÃO	9
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	7
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	NOMEAÇÃO	3
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	4
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	2
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	USUCAPIÃO	1
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	7
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA TRIBUTÁRIA (IPVA/ICMS/ITCD)	2
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	10
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	SERVIDORES ATIVOS (EFETIVOS E COMISSIONADOS)	1
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	SERVIDORES INATIVOS	2
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO		1
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI,		4



DECRETO, PORTARIA, ETC)		
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	1
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS		4
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS		1
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	OBJETO NÃO EXECUTADO	1
PROCESSO DE SINDICÂNCIA	INFORMAÇÃO SOBRE PROCESSO DE SINDICÂNCIA	3
PROCESSO ELEITORAL (ELEIÇÕES OFICIAIS)	ORIENTAÇÕES E ESCLARECIMENTOS SOBRE O PROCESSO ELEITORAL	1
PROCESSO JUDICIAL	CONCURSO PÚBLICO	1
PROCESSO JUDICIAL	PRECATÓRIO	5
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	3
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	6
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DESAPROPRIAÇÕES	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA TRIBUTÁRIA (IPVA/ICMS/ITCD)	5
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	14
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	6
EMPREGO/ESTÁGIO	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ESTÁGIOS	1

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

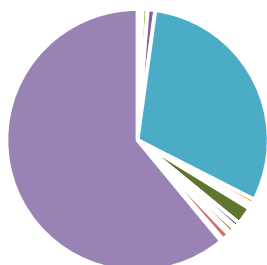


Em relação às unidades, o que podemos observar no biênio 2019/2020 foi a concentração das manifestações dos setores que possuem processos que demandam um tempo maior de análise, reforçando o já mencionado que nossas maiores demandas são referentes a processos. Nesse ano de 2020 a consultoria pelo seu grande fluxo sempre desponta concentrando 38,39%, das manifestações. Acreditamos que esse índice de demandas foi ontem, em virtude da pandemia do coronavírus. Em virtude do isolamento social, o cidadão que antes dirigia-se a PGE, agora utiliza outros meios. O setor que teve um aumento significativo foi da Procuradoria judicial, que ficou neste ano com 16,10%, seguido da Dívida Ativa que continua crescendo com 11,46% e do Gabinete do Procurador Geral 10,84%.

O gabinete do Procurador Geral continua a cada ano com 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 os cidadãos possuem em manusear as ferramentas da dívida ativa/Sefaz para verificar seus débitos.

3.7 – Manifestações por Município

MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO



A partir do gráfico de manifestações por municípios. Observa-se o índice indefinido alto com 60,99% das manifestações, em seguida as manifestações são provenientes de Fortaleza, com 30,34% do total. Verificamos uma participação de diversas regiões do estado, já que na PGE concentra-se as demandas de todo o Estado referente aos processos. Na tabela abaixo analisamos as demandas por estados do Brasil. Fortaleza concentra 38,70 % das capitais, com o alto índice indefinido de 60,99% ficando difícil analisarmos a distribuição pelos outros estados do Brasil.

Estado	Quantidade
Ceará	56
Maranhão	13
indefinido	197
Total	323

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 2020 nós tivemos um índice de 98,14% de manifestações respondidas no prazo, como demonstrado no gráfico. Certificando o nosso comprometimento com as finalidades propostas pela ouvidoria, com o apoio da gestão superior e pela efetiva conscientização dos chefes dos setores e que as metas para alavancar esse índice em 2019 foram atingidas em 2020, e esperamos continuar em 2021. Nossa resolubilidade total, que são todas as demandas finalizadas ficou em 98,44%, índice para nós considerado satisfatório.

Relatório de Resolubilidade	2019	2020
Total de Manifestações finalizadas no prazo	164	316
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	25	4
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	1
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	1	1
Total	191	322

Analisando a tabela, podemos perceber a evolução das ações implementadas pela ouvidoria, não preocupada com o aumento, o volume total de manifestações, e sim na preocupação com que a qualidade das respostas e delas serem respondidas no tempo hábil. Essas poucas manifestações que ficam fora do prazo, pendentes, se dão devido à complexidade das manifestações.

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Continuaremos as ações implementadas para 2020, para elevarmos em 2021 continuarmos ou aumentarmos esse índice de resolubilidade. As ações foram:

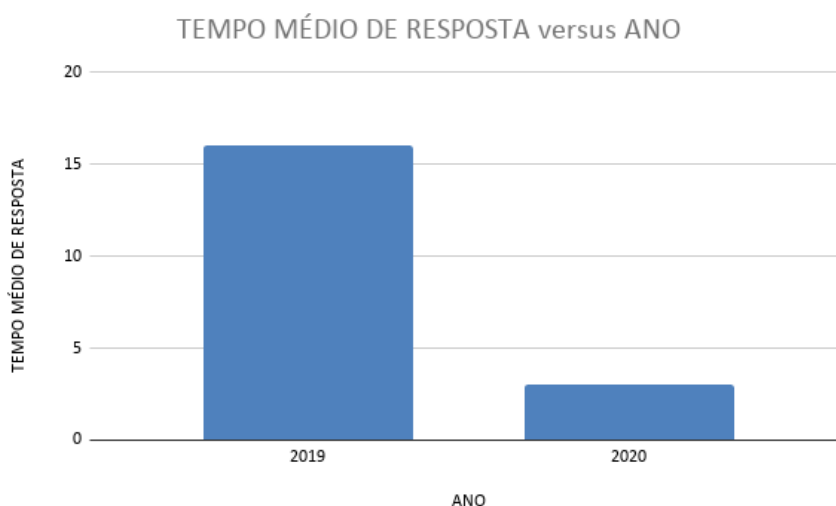
1- Recordaremos as áreas a importância de responder as manifestações com maior agilidade (buscando diminuir nosso tempo médio de resposta), com fidedignidade das informações prestadas ao cidadão:

2- Traçar junto a direção geral, chefes de setores com mais demandas formas de como podermos 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 3 dias, isso fez com que nossa resolubilidade que no ano de 2019 era 85,86%, fosse em 2020 para 98,44% como apresentada a cima. Apesar de toda atipicidade, vivida em 2020, em virtude da pandemia do coronavírus



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 que estamos utilizando desde 2019, buscando instigar essa participação na pesquisa de satisfação, com a finalidade de avaliarmos melhor nossos serviços prestados e aprimorarmos nosso trabalho no ano de 2021 nesta ouvidoria setorial.

Analisando o biênio 2019/2020, acreditamos que aos poucos estamos conseguindo essa participação, apesar da porcentagem de pessoas que responderam a pesquisa ter sido menor comparada a 2019. Nosso índice quantitativo de pessoas que responderam a pesquisa foi maior.

ANO	TOTAL DE USUÁRIOS QUE RESPONDERAM A PESQUISA	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO	% USUÁRIOS QUE RESPONDERAM A PESQUISA
2019	32	191	16.35%
2020	42	322	13.45%

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.

Relatório de média por questão	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,14
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,45
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,6
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,12
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,48
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,24

Índice de Resolutividade	
Sim	4

Não	2
Parcialmente	9
Total de pesquisas respondidas	42

Nosso índice de satisfação geral foi de 82%, diante dos cidadãos que responderam às perguntas da pesquisa, não alcançando a meta definida pela CGE. Acreditamos que tal índice deva-se, pois, a PGE na finalidade, prioriza prazos judiciais e trâmites judiciais, nem sempre agradando o usuário que anseia pela finalização do processo, nós como ouvidoria, pedimos aos setores que busquem agilizar os processos dos manifestantes, entretanto nem sempre é o que cidadão anseia. Nossas expectativas para 2021 são continuar com o nosso trabalho e interagir, de forma mais eficaz, e o desempenho positivo do órgão. 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 conectados e trata lós 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 à imagem da instituição e demonstrando que o cidadão é um sujeito com direitos. É 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 2020 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 2021 buscar sanar as fragilidades e mitigar os questionamentos apresentados pelos cidadãos.

6. 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 2020, 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;

7. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Durante esse ano de 2020, adotamos a prática de realizarmos ligações telefônicas para o cidadão, em virtude do isolamento social rígido ou flexível e da complexidade que alguns processos suscitam, tornou-se uma forma de humanizar os trâmites, e amenizar o desgaste que o cidadão sente com a demora no trâmite processual, como o desgaste psicológico que alguns sofrem. Assim que a situação de isolamento social for normalizada, continuaremos com o 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.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da análise das demandas dos cidadãos durante o ano de 2020, seguem sugestões de providências a serem concretizadas por esta Procuradoria-Geral do Estado em 2021, 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



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.

9. 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.

Maria Braz Paula

Ouvidora Setorial PGE



10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

R.H.

De acordo com o relatório.

Port. 03/02/2021

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