

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2022

Período: 01/01/2022 a 31/12/2022

EXPEDIENTE

Direção Superior

Secretária da Cultura

Luisa Cela

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria (ACIOU)

Renata Melo

Ouvidora

Alana Soares

Equipe Ouvidoria

Roberto Martins

1 - INTRODUÇÃO

O presente relatório busca apresentar a análise e os resultados gerais da atuação da Divisão de Ouvidoria, componente da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria - ACIOU da Secretaria da Cultura do Estado do Ceará - SECULT, no exercício de 2022, com todos os dados extraídos da plataforma Ceará Transparente no dia 16/01/2023, em conformidade com o estabelecido no Decreto n.º 30.474, de 29 de março de 2011.

Em 2022, a Divisão de Ouvidoria, além de outras áreas da SECULT, passaram por processos de reestruturação. Na ACIOU, no final do ano, houve a chegada da servidora Alana Gabriela Soares de Lima para compor a equipe, exercendo o cargo de Ouvidora, com o objetivo de fortalecer e qualificar as atividades do setor, além de atender às necessidades de acompanhamento e monitoramento da Ouvidoria. Esse reforço na equipe demonstra ainda mais o empenho da Ouvidoria Setorial em ser cada dia mais um canal de comunicação eficaz entre o órgão e a população, buscando sempre garantir a transparência e a eficiência no atendimento aos cidadãos.

Conforme mencionado anteriormente, houve, em 2022, a implementação da

nova estrutura organizacional da SECULT, por meio do Decreto 34.833/2022, que inseriu o órgão em um contexto importante de fortalecimento institucional e de crescente relevância para o Estado. No que se refere à atuação da Ouvidoria desta Setorial, o trabalho foi realizado visando atualizar suas atribuições de modo que estivessem mais alinhadas à missão, à visão e aos valores da instituição. Consolidando-se como um ano fundamental para os trabalhadores de cultura, a SECULT reforçou como missão do órgão “Assegurar os direitos culturais e preservar a memória e a salvaguarda do patrimônio cultural material e imaterial, reconhecendo a diversidade cultural como ação humana geradora de valor simbólico, econômico, ambiental e social em direção a um futuro mais justo”.

No intuito de possibilitar o acesso do cidadão aos direitos culturais, é essencial o desenvolvimento da Ouvidoria como ferramenta decisória para as políticas públicas e para o fortalecimento de valores como participação, transparência e cidadania. Esses valores se configuram como instrumentos de controle social fundamentais para a elaboração de políticas mais assertivas, representando, ainda, um fator central para promoção da democracia, proporcionando legitimidade e estimulando o engajamento social nas esferas de decisão política. Deste modo, corrobora-se para a materialização das informações sob a forma de políticas públicas refletidas nas demandas do cidadão, demonstrando, assim, o compromisso da SECULT com a sua missão e trabalho.

No que se refere diretamente à Setorial da SECULT, as manifestações finalizadas no ano de 2022 totalizaram 213 demandas, as quais estão demonstradas de maneira sistematizada e analisadas de forma quantitativa e qualitativa, bem como comparadas com o relatório do ano anterior (2021).

Foram inúmeras as possibilidades de canais de atendimento que permitiram que o cidadão estreitasse a sua relação com esta Setorial: endereço eletrônico www.ceartransparente.ce.gov.br, atendimento telefônico 155, feito pela Central de Atendimento 155, situada na cidade de Canindé, E-mail, Instagram

e pelo Aplicativo Ceará App, sendo abordadas diferentes reclamações, sugestões, críticas, solicitações, denúncias e elogios. Importante destacar que o canal de maior participação do cidadão foi a internet, por meio da plataforma Ceará Transparente, com dados detalhados neste relatório.

Com clareza da importância da Ouvidoria para o planejamento e gestão da Secretaria, apresentamos, neste relatório, os principais números, manifestações, providências, sugestões e dificuldades encontradas pelo setor no ano de 2022, com os objetivos de identificar desafios e pensar soluções que qualifiquem os serviços de ouvidoria desta Setorial; apontar novos caminhos para o aprimoramento de suas ações, com a realização de um atendimento mais célere, humanizado e efetivo ao cidadão; e alcançar uma maior efetividade nos serviços ofertados pela Secretaria da Cultura e no planejamento, execução e controle de suas políticas.

Diante disso, no intuito de potencializar o setor e seu papel na orientação aos gestores e na transparência junto ao cidadão, vimos reforçar as atribuições da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria - ACIOU da SECULT, que são, dentre outras, a de auxiliar na interlocução entre a SECULT e a Controladoria e Ouvidora-geral do Estado - CGE nos assuntos pertinentes à sua área de atuação; receber, analisar e apurar todas as manifestações que lhe forem dirigidas ou colhidas em veículos de comunicação formal e informal, notificando as unidades orgânicas envolvidas para os esclarecimentos necessários; funcionar como um canal permanente de acesso, comunicação rápida, ética, transparente e eficiente entre a Secretaria e os usuários; oferecer atendimento presencial de ouvidoria; receber, analisar, dar tratamento, articulando com as áreas da SECULT envolvidas no objeto e na apuração, e responder as manifestações de ouvidoria, com exceção dos casos previstos em legislação específica; coordenar as audiências e consultas públicas realizadas pela SECULT em parceria com as respectivas áreas técnicas envolvidas com a matéria; contribuir com o planejamento e a gestão da Secretaria, objetivando a desburocratização e simplificação dos serviços a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, das audiências e



consultas públicas; coordenar o processo de atualização da Carta Eletrônica de Serviços ao Usuário e propor a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade.

A disponibilização de informações por meio deste relatório visa, principalmente, atender à necessidade de transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços à sociedade. Do mesmo modo, o documento oferece aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões no que tange às possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre a oferta de serviços públicos com a melhor qualidade possível.

2 - PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Diante das orientações e recomendações apontadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE no Relatório de Gestão 2021, a Ouvidoria Setorial da Secretaria da Cultura procedeu com algumas iniciativas no sentido de sanar fragilidades e qualificar seus atendimentos.

Recomendação 01 - Concluir a atualização da Carta de Serviços, de cada um dos seus serviços prestados, em linguagem simples, conforme previsto no Art. 7º da Lei 13.460/2027.

A Sobre a atualização da Carta de Serviços aos Usuários, atualmente se encontra em processo de revisão e finalização junto às coordenadorias da sede da Secult. No início de janeiro de 2023, foi realizado um cronograma de reuniões com os coordenadores das áreas e solicitado que os mesmos fizessem o levantamento dos serviços destinados aos cidadãos em cada coordenadoria, listassem e preenchessem o formulário, tendo sido estipulado prazo até o dia 15 de março de 2023 para entrega.

Orientação 01 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

A Ouvidoria trabalha junto às áreas desta Secretaria apurando as manifestações e analisando o índice de satisfação, transformando-os em melhorias para os processos internos, provendo, assim, mais qualidade para os fluxos de trabalho, como também para o atendimento. Já no final de 2022, foram criadas planilhas de acompanhamento para a devida análise qualitativa do índice de satisfação e da qualidade das respostas. O comprometimento de todos os níveis hierárquicos é essencial para o sucesso nas respostas das manifestações de Ouvidoria, contribuindo para o aumento no índice de satisfação. Por isso, é de suma importância que todos os que trabalham no órgão vejam como primordial responder com brevidade e o mais compreensível possível o cidadão-usuário dos nossos serviços, utilizando a técnica de linguagem simples proposta pela CGE. Este envolvimento e parceria com as diversas áreas possibilita que as habilidades de cada setor sejam utilizadas para o benefício do órgão, ratificando, dessa forma, o compromisso com a satisfação do cidadão.

Orientação 02 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das manifestações respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020.

O planejamento do setor para sanar as manifestações mais antigas e com respostas parciais já está sendo colocado em prática. Entre os procedimentos estão: reuniões quinzenais de avaliação das pendências, planilhas por meio de uma ferramenta do Google, em que todos do setor têm acesso em tempo real, checklists de acompanhamento em um aplicativo de organização, apresentações de palestras internas de conscientização da importância da qualidade de resposta e do índice de satisfação do cidadão-usuário, além da

formalização via e-mail e, quando for o caso, pelo Sistema Único Integrado de Tramitação Eletrônica - SUITE dos pedidos de resposta pendentes às áreas internas, bem como a redefinição dos fluxos de solicitação da informação. Através da planilha de levantamento das ouvidorias em atraso, categorizamos em assuntos e a que coordenadorias se referem e enviamos comunicações para que respondam no prazo máximo de 10 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, nos casos mais complexos.

Cabe destacar que a Setorial reconhece seu potencial e capacidade de expansão no que diz respeito aos avanços dos serviços de ouvidoria e que tem buscado reorganizar o setor no sentido de aprimorá-lo tanto nas atividades de atendimento ao cidadão, quanto na importância da Ouvidoria para planejamento e implementação das políticas, sempre em consonância com a CGE, que atua como articulador e gestor da Rede de Ouvidorias Setoriais.

3 - OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Neste ponto do relatório serão apresentados os atendimentos da Ouvidoria no ano de 2022 de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente, com gráficos demonstrativos, análises e comparações com os resultados de anos anteriores.

Todos os itens abaixo serão apresentados neste relatório de gestão, além de outras informações importantes.

- Meio de Entrada
- Tipo de Manifestação
- Assunto e Subassunto
- Tipificação/Assunto
- Tipo de Serviços
- Programa Orçamentário



- Manifestações por Unidade
- Município

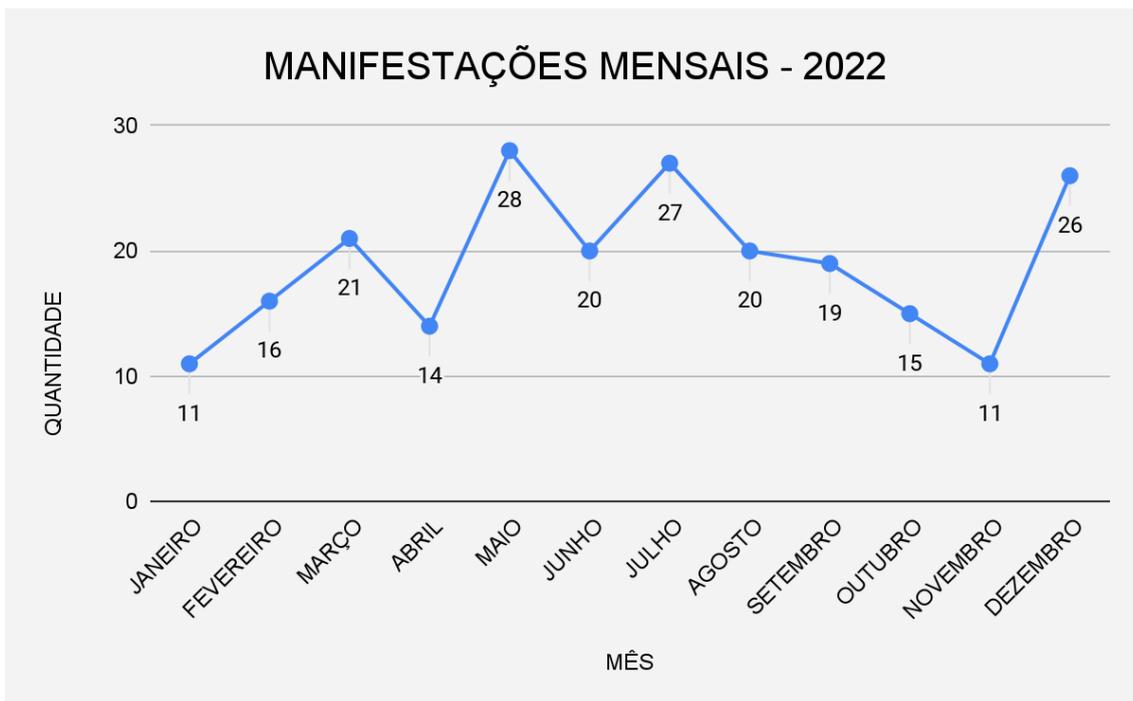
3.1 - Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações por Ano - 2018 a 2022



No gráfico acima, observa-se queda de mais de 60% nas demandas de ouvidoria, demonstrando que o ano de 2021 foi atípico, principalmente por causa da persistência da pandemia de Covid-19.

Gráfico de Manifestações Mensais - 2022



Observamos um maior número de demandas no mês de maio, período de publicação de diversos editais da Secretaria, assunto que representou 23,07% das manifestações do mês mencionado.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Relatório por Meio de Entrada	2021	VARIAÇÃO (%)	2022	VARIAÇÃO (%)
TELEFONE	0	0,00%	0	0,00%
INTERNET	268	42,47%	164	77,00%
PRESENCIAL	0	0,00%	1	0,47%
E-MAIL	33	5,23%	19	8,92%
FACEBOOK	1	0,16%	0	0,00%
CARTA	0	0,00%	0	0,00%
TELEFONE 155	326	51,66%	27	12,68%
RECLAME AQUI	0	0,00%	0	0,00%
CONSUMIDOR.GOV.BR	0	0,00%	0	0,00%
INSTAGRAM	1	0,16%	0	0,00%
GOVERNO ITINERANTE	0	0,00%	0	0,00%
CAIXA DE SUGESTÕES	0	0,00%	0	0,00%
SISTEMA LEGADO	0	0,00%	0	0,00%
TWITTER	0	0,00%	0	0,00%
CEARÁ APP	2	0,32%	2	0,94%
WHATSAPP	0	0,00%	0	0,00%



Total	631	100,00%	213	100,00%
--------------	------------	----------------	------------	----------------

Ao longo de 2022, a Internet foi a forma de registro mais utilizada para realizar as manifestações destinadas à Setorial Secult, totalizando 77% das demandas registradas. Em comparação a 2021, o telefone 155 teve uma queda significativa, precisamente de 91,71%.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Relatório por Tipo de Manifestação	2021	VARIAÇÃO (%)	2022	VARIAÇÃO (%)
RECLAMAÇÃO	452	71,63%	100	46,95%
DENÚNCIA	37	5,86%	37	17,37%
ELOGIO	3	0,48%	4	1,88%
SUGESTÃO	11	1,74%	4	1,88%
SOLICITAÇÃO	128	20,29%	68	31,92%
Total	631	100%	213	100%

Uma breve comparação com os resultados apurados no ano de 2021 indica uma grande queda no número de reclamações em 2022, sendo o percentual de 46,95% em 2022 e na edição de 2021 mostra um percentual de 71,63%. No entanto, isso se deve ao número de manifestações, que também caiu no ano seguinte.

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tipos	Assunto	Quantidade
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO CULTURAL	17
	EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS	12



	INSTITUTO DE ARTE E CULTURA DO CEARÁ - IACC (INSTITUTO DRAGÃO DO MAR)	12
Solicitação	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	7
	INSTITUTO DE ARTE E CULTURA DO CEARÁ - IACC (INSTITUTO DRAGÃO DO MAR)	6
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	5
Denúncia	EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS	10
	ASSÉDIO MORAL	4
	ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	3
Sugestão	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO CULTURAL	1
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
	INSTITUTO DE ARTE E CULTURA DO CEARÁ - IACC (INSTITUTO DRAGÃO DO MAR)	1
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	3
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1

A Ouvidoria da Secretaria da Cultura recebe mensalmente um conjunto de manifestações das mais diversas e, em 2022, o tipo de assunto mais demandado foi reclamação e o assunto foi relacionado à “Estrutura e Funcionamento de Equipamento Cultural”, totalizando 27 manifestações de ouvidoria. Quanto ao número de elogios, apesar do ano de 2021 ter tido um número maior de manifestações, 2022 ultrapassou o ano anterior em número de elogios, sendo o principal assunto “Elogio ao servidor público/colaborador”.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/SubAssunto

A partir dos dados coletados pelo Ceará Transparente, podemos observar os principais assuntos e subassuntos registrados pelo cidadão.

Assunto/SubAssunto		
Assuntos	Assuntos/SubAssuntos	Total
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO CULTURAL	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	7
	MANUTENÇÃO/INFRAESTRUTURA PREDIAL	5
	ACERVO DE DOCUMENTOS	4
	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	4
	ACESSIBILIDADE	3
	PROGRAMAÇÃO CULTURAL	3
	VALORES DOS EVENTOS	1
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS	Sem subassunto	24
INSTITUTO DE ARTE E CULTURA DO CEARÁ - IACC (INSTITUTO DRAGÃO DO MAR)	CONTRATO DE GESTÃO (RESULTADOS E PRESTAÇÃO DE CONTAS)	20
CONSULTA DE BENS PATRIMONIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	Sem subassunto	6



CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	6
	CRONOGRAMA DO CERTAME	1
	ESCLARECIMENTOS/ORIENTAÇÕES ACERCA DO EDITAL DE REGULAMENTAÇÃO DO CONCURSO/SELEÇÃO	1

Nessa tabela, podemos observar que o Subassunto mais demandado em 2022 foi também em relação aos Editais Públicos da Secult, seguido do tema Contrato de Gestão (Resultados e Prestação De Contas).

3.3.3 – Manifestações por Assunto/SubAssunto (COVID-19)

Essa tabela é destinada exclusivamente para os assuntos relacionados à COVID-19.

Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus		
Assunto	Sub-Assuntos	Total
CORONAVÍRUS (Covid 19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	2
	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	2
	AUXÍLIO FINANCEIRO PARA OS PROFISSIONAIS DO SETOR DE EVENTOS	1

O assunto Coronavírus (Covid-19), bastante presente nas demandas de 2020 e 2021, teve queda significativa em comparação aos anos anteriores devido à

diminuição no número de casos. Por isso, a Secretaria recebeu apenas 5 manifestações, relacionadas com os 3 subassuntos acima.

3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	124
PROMOÇÃO DO PATRIMÔNIO CULTURAL CEARENSE	81
PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA ARTE E CULTURA CEARENSE	5
PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA POLÍTICA DE CONHECIMENTO E FORMAÇÃO EM ARTE E CULTURA	1
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E CONSOLIDADO DO DESTINO TURÍSTICO CEARÁ	1

O assunto mais recorrente na classificação do Programa Orçamentário foi “Gestão Administrativa do Ceará”, totalizando 124 demandas, que engloba a maioria das manifestações de ouvidoria, por se tratar da área administrativa tanto da SECULT quanto dos equipamentos culturais, geridos ou não por Organizações Sociais.

3.5 – Manifestações por Unidades Internas

Unidades Internas	
Unidades	Total

ASSESSORIA GABINETE	78
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	34
COORDENADORIA DE ACERVOS DOCUMENTAIS	28
COORDENADORIA DE PATRIMÔNIO CULTURAL E MEMÓRIA	21
COORDENADORIA DA AÇÃO CULTURAL	20
COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E GOVERNANÇA DIGITAL.	10

Foi observado que a área interna mais demandada foi a Assessoria de Gabinete, com 78 manifestações, que se relacionam diretamente ao assunto sobre os Equipamentos Culturais. Esse assunto é encaminhado ao Gabinete, pois a gestão da maioria deles é feita por Organizações Sociais, e não é possível enviar pelo Ceará Transparente às OS como unidades internas.

A segunda maior demanda é da Coordenadoria Administrativo-Financeira, com um total de 34 manifestações, cujas competências abrigam, em sua maioria, assuntos de gestão de pessoal e condutas de servidores.

Ressalta-se que, por conta da reestruturação da SECULT, já mencionada neste relatório, algumas nomenclaturas das Unidades foram atualizadas, como a Coordenadoria de Acervos Documentais e a Coordenadoria da Ação Cultural, que tiveram suas estruturas e nomenclaturas alteradas.

3.6 – Manifestações por Municípios

Tabela: Municípios		
Municípios	2021	2022
Fortaleza	225	64
Massapê	10	0
Juazeiro do Norte	4	4

Crato	4	4
Brejo Santo	3	1
Aquiraz	2	1

Fortaleza ainda se destaca com a maioria das demandas, seguida de Juazeiro do Norte e Crato. Importante destacar que essa informação é inserida pelo cidadão ao fazer a manifestação e não é obrigatória.

4 - INDICADORES DA OUVIDORIA

Neste tópico, trataremos dos indicadores que demonstram a atuação da Ouvidoria da SECULT no ano de 2022, de acordo com o Sistema de Gestão da Qualidade da CGE.

4.1 Resolubilidade das Manifestações

A Resolubilidade é um indicador mutável e pode se alterar conforme o tempo de respostas recebidas pelo cidadão.

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado pelo 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. Portanto, quanto mais rápida for a resposta ao cidadão, melhor a resolubilidade da manifestação, impactando diretamente nos indicadores estabelecidos pela CGE.

Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2021	Quantidade de Manifestações em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	570	45



Manifestações Finalizadas fora do Prazo	50	130
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	7
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	11	31
Total	631	213

Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2021	Índice de Resolubilidade em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	90,33%	21,13%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	7,92%	61,03%

Como pode ser observado nas duas tabelas acima, a meta de 94% do índice de resolubilidade estabelecida pela CGE não foi alcançada. O atraso nas respostas às manifestações foi o maior motivo para a queda no índice e aconteceu devido a alguns fatores ocorridos em 2022. Dentre eles, os principais foram: a apuração das demandas, que muitas vezes demandou maior tempo; a mudança no quadro de coordenadores desta Secretaria; bem como a demora na resposta de algumas manifestações por conta da complexidade de alguns assuntos.



4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Para melhorar o índice de resolubilidade, serão feitas reuniões com as coordenadorias e demais setores da Secretaria, inclusive com as Organizações Sociais que fazem a gestão de alguns equipamentos culturais, além dos gestores destes, a fim de conscientizar a respeito da importância de responder às manifestações antes do prazo final dado pela legislação. Cultivar e manter essa parceria com as áreas internas e equipamentos é muito importante para o cumprimento de prazos e consequente melhora do índice mencionado.

Além disso, planejamos fazer uma apresentação da Ouvidoria Setorial para todos os funcionários da Secretaria, com a participação da Célula de Gestão de Ouvidoria da CGE, em que será mostrada a importância e o funcionamento da ouvidoria, o índice de resolubilidade, a satisfação do cidadão e a qualidade da resposta das manifestações.

Outras ações como automatização de processos, sempre que possível, também podem ajudar a acelerar o tempo de resposta das ouvidorias. Por exemplo, estão sendo utilizadas, desde dezembro de 2022, planilhas com banco de dados das respostas das ouvidorias mais recorrentes, a fim de agilizar o fluxo de resposta. Melhorar a comunicação interna é também bastante eficaz e pode ajudar a identificar e resolver problemas rapidamente. Para isso, foi criada na ACIOU a Divisão de Ética, Integridade e Comunicação Interna, a fim de garantir, em relação à comunicação, que todos os departamentos relevantes sejam informados de forma contínua sobre os fluxos e diversos segmentos da ouvidoria.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta - 2021	9 dias
Tempo Médio de Resposta - 2022	38 dias

Durante o ano de 2022, o desempenho médio da Ouvidoria Setorial Secult, no que tange ao prazo de resposta, foi de 38 dias. Percebe-se que houve um desempenho bem inferior em relação ao ano de 2021, em que o tempo médio foi de apenas 9 dias (como mostra a tabela). Isso deu-se por conta das demandas necessitarem de um maior nível de atenção na apuração para serem encaminhadas as respostas aos cidadãos. Desse modo, a ACIOU enxerga o tempo médio de resposta obtido como negativo, porém, a partir das ações de melhoria relatadas no subtópico anterior, a expectativa é de que esse tempo de resposta seja melhorado.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída pela CGE a meta de 78%. Portanto, a Setorial sempre busca perceber, por meio da plataforma Ceará Transparente, a satisfação do usuário em relação às manifestações apresentadas, buscando, inclusive, ultrapassar a meta estipulada. Assim, sempre que uma resposta conclusiva é enviada pela plataforma, o usuário é convidado a responder a pesquisa de satisfação, quando concorda em participar. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

O índice é formado pelas perguntas A, B, C e D, conforme abaixo:

Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	2,36



B. Com o tempo de retorno da resposta	1,96
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	2,44
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,08
Média	2,21
Índice de Satisfação:	44,2%

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

A principal razão que levou a ouvidoria a não atingir o índice de satisfação foi o tempo de resposta, que se estendeu além do esperado, bem como a demora na resolubilidade das manifestações, já justificadas anteriormente.

Entre as ações para melhorar o índice de satisfação da Ouvidoria Setorial estão o uso de uma ferramenta de organização de tarefas para um melhor acompanhamento da pesquisa de satisfação, além de já usar planilhas, com o objetivo de analisar melhor os comentários feitos e cada nota dada, seguido dos motivos que levaram a ela, e posterior realização de melhorias com base nos dados identificados.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	25
Total de manifestações finalizadas	213
Representação da Amostra	11,73%

Na tabela acima consta que, de 213 manifestações finalizadas, apenas 25 pessoas responderam a pesquisa, o que corresponde a apenas 11,73% dos manifestantes. É um número muito pequeno comparado ao total das manifestações, porém, nos anos anteriores, essa média também permaneceu, demonstrando que precisamos chamar atenção do cidadão para a realização da pesquisa.

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,88
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,24
Índice de Expectativa:	-42,27%

A expectativa do cidadão com o serviço de ouvidoria ficou bastante abaixo do esperado devido à demora no tempo de resposta das manifestações.

5 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

O assunto mais demandado em 2022 foi “Estrutura e Funcionamento de Equipamento Cultural”, que se relaciona diretamente com o terceiro assunto mais recorrente “Instituto Dragão Do Mar”, Organização Social que faz a gestão de 12 equipamentos culturais. O segundo assunto foi sobre os editais da SECULT, geridos todos os anos pelas diversas coordenadorias do órgão.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Ao analisar as manifestações demandadas em 2022, observa-se que, em sua maioria, as reclamações e solicitações acerca dos Equipamentos Culturais foram sobre contratos de gestão, programação cultural, atendimento, infraestrutura e funcionamento. Já as manifestações relativas aos editais da Secretaria são realizadas porque os editais são constantemente objetos de destaque pelo cidadão por conta da movimentação de inscrições e seleção de proponentes para recebimento de recursos públicos para a execução de projetos culturais.

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

Para dirimir e intermediar as demandas dos assuntos mais recorrentes, a Ouvidoria da SECULT comunicou à Gestão Superior sobre os casos mais pertinentes, a qual recomendou que buscássemos nos respectivos setores

responsáveis informações relevantes para responder da melhor forma possível as manifestações apresentadas, principalmente as que se encontram atrasadas. Também sugeriu que a ACIOU acionasse a direção das Organizações Sociais responsáveis por contratos de gestão celebrados com a Secretaria para solucionar os casos em questão e tomar as medidas cabíveis, a fim de solucionar a recorrência dos assuntos, muitos deles semelhantes.

6 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Em 2022, além da operacionalização diária da Ouvidoria, houve a inserção da Ouvidoria Setorial nas reuniões semanais de coordenação, ainda que de forma remota, de modo a promover um alinhamento das áreas internas e a qualificar os prazos de resposta ao cidadão. Além de reuniões quinzenais do setor de Ouvidoria, os coordenadores das áreas internas foram orientados sobre um prazo limite de 7 (sete) dias para envio de respostas à Setorial. Também foi mantida a metodologia de comunicação com as áreas mais eficientes, com a definição de pontos focais em cada coordenadoria e o direcionamento das manifestações para e-mails institucionais das áreas, de modo a organizar melhor as demandas.

Além disso, a chegada de mais uma pessoa na equipe da ACIOU, no final de 2022, já trouxe alguns benefícios importantes, que geraram impactos representativos na melhoria gerencial da Ouvidoria Setorial, tais como: criação de planilhas com a descrição das respostas para as ouvidorias mais recorrentes, melhorando, assim, o tempo de resposta das manifestações; organização dos e-mails e contatos de encaminhamento das ouvidorias; atualização das coordenadorias na plataforma Ceará Transparente, a partir da reestruturação da Secretaria; bem como um maior controle de demandas atrasadas por meio de cartões e checklists na ferramenta Trello.

7 - COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Ao longo de 2022, a Ouvidoria da SECULT participou de todas as reuniões, oficinas e cursos promovidos pela CGE, tanto online quanto presencialmente, e por outras entidades, como os cursos promovidos pela Escola Nacional de Administração Pública, do Governo Federal, em assuntos ligados às atividades de escuta ao cidadão. Em relação às instalações da ouvidoria e sua identificação, foram colocados cartazes na portaria e em alguns andares do prédio da Secretaria divulgando os contatos da ouvidoria, além da inserção da placa com o nome Ouvidoria na sala, que fica no 9º andar.

8 - CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços da Secretaria da Cultura do Estado do Ceará encontra-se em fase de revisão e atualização, com previsão de ser entregue até o final de março deste ano. Por ainda estar sendo atualizada, não é possível informar de forma precisa o quantitativo de serviços Digitais e Semi Digitais.

Até a data deste relatório, 70 serviços foram preenchidos no formulário para serem inseridos na plataforma Ceará Digital. No ano de 2022 não foram apresentadas manifestações referentes aos tipos de serviço da SECULT. No ano de 2022 nenhum serviço da SECULT foi avaliado.

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Durante o ano de 2022, a Ouvidoria Setorial realizou algumas ações que poderão ao longo do tempo ser consideradas boas práticas, tais como criação de planilhas com as respostas recorrentes de Ouvidoria a fim de aumentar o índice de resolubilidade, sistematização das ouvidorias atrasadas e/ou respondidas parcialmente a fim de dar o encaminhamento devido e próximo aos prazos estabelecidos e ainda, criação de planilha de categorização do teor de certas ouvidorias, sobretudo as reclamações e denúncias, no sentido de iniciar um processo de avaliação, visando o aperfeiçoamento das políticas



públicas. Estas ações demonstram a preocupação com o aprimoramento do controle social e a busca de resultados positivos para a melhoria da prestação dos serviços públicos e poderão ser mensuradas e apresentadas as evidências e resultados nos relatórios de Gestão de Ouvidoria dos anos subsequentes.

10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados apresentados neste relatório reforçam a relevância da Ouvidoria Setorial, não só como canal para o cidadão registrar suas demandas insatisfatórias, sejam elas reclamações, solicitações, denúncias e/ou sugestões, mas também como meio de externar satisfação com as ações e serviços prestados pelo órgão e os diversos equipamentos culturais do estado do Ceará. Diante disso, constata-se que o número de elogios (4) ainda é muito baixo se comparado ao número de manifestações de 2022 (213), o que indica que esse tipo de demanda deve ser reforçada este ano, como, por exemplo, por meio de incentivo à cultura do elogio.

Em relação ao percentual de reclamações dos usuários, há a representação de quase metade (49,95%) do total de todas as manifestações, sendo esse o tipo mais usado pelo usuário. Além disso, destaca-se que o assunto “Estrutura e funcionamento de equipamento cultural” foi o mais recorrente do ano, demonstrando que a população tem bastante interesse nas ações referentes aos equipamentos culturais, devendo a Secult, assim, estar atenta a esse dado e retribuir com políticas públicas eficientes, bem como fortalecer o canal de diálogo com a sociedade, em especial nos equipamentos públicos. Assim, caberia inclusive pensar, junto à Gestão, a indicação de pontos focais de contato com a ouvidoria nesses espaços.

Buscamos, ao longo do ano, intensificar o trabalho da Ouvidoria junto aos setores internos e valorizar a transparência e a ética como base nas relações com o cidadão, bem como aprofundar o compromisso com a participação cidadã, promovendo o acesso à informação, e também dando continuidade às participações nos cursos, eventos e reuniões ofertados pela CGE, procedendo



com melhoria da infraestrutura de atendimento e acessibilidade, bem como aprimorando o canal de comunicação com o cidadão.

Por meio das ações apresentadas ao longo do presente relatório, podemos afirmar que a SECULT vem consolidando seus mecanismos de atendimento às exigências das legislações vigentes, inclusive no âmbito da transparência ativa e passiva, fator que gera reflexos nos indicadores de ouvidoria apontados no relatório.

11 - SUGESTÕES DE MELHORIA

O ouvidor desempenha um papel fundamental na construção de uma cultura de transparência, diálogo e participação cidadã no âmbito do serviço público, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços prestados e para o fortalecimento do controle social.

No sentido de aprimorar a relação desta setorial com a Controladoria, sugerimos a continuidade das reuniões periódicas e tira dúvidas, bem como investimentos em cursos de aperfeiçoamento para os ouvidores pois, como houve a chegada de uma nova integrante na equipe da ACIOU e também por conta da mudança de alguns ouvidores nos respectivos órgãos do Estado, torna-se indispensável a realização de capacitações ofertadas pela CGE, tais como o já conhecido Curso de Certificação em Ouvidoria, Técnicas de Apuração de Denúncias, Oficina de utilização do Ceará Transparente e palestras com temas relacionados às legislações, como, por exemplo ,sobre a Lei de Acesso à Informação e a Lei Geral de Proteção de Dados, ambos assuntos muito importantes para o trabalho do ouvidor.

Uma sugestão de melhoria para o funcionamento da Rede de Ouvidorias é que, além do grupo de Whatsapp dos ouvidores, haja a criação de uma lista de distribuição com as principais informações que a CGE já nos envia pelo grupo. Acredita-se que essa ação se faz necessária devido ao volume de mensagens no grupo, uma vez que, com essa ferramenta do Whatsapp, chamada lista de



distribuição, unificaria as informações em um contato apenas.

Como o número de respondentes da Pesquisa de Satisfação ainda é muito pequeno em alguns órgãos, sugerimos que haja uma maior divulgação desta e da sua importância, pois, assim, mais cidadãos podem se sensibilizar e responder ao questionário. Ainda sobre esse tema, como há uma discussão constante em relação à nota que o cidadão dá, se ela reflete mesmo o trabalho da ouvidoria ou se é consequência de uma provável insatisfação com o serviço prestado, sugiro que haja um parágrafo sobre os comentários no próximo relatório de ouvidoria, dentro do subtópico Pesquisa de Satisfação, de modo a analisar, de forma genérica, se houve a identificação de algum comentário, quando feito pelo cidadão, o qual informasse que o motivo da nota dada esteve relacionado à insatisfação com serviço/manifestação e não sobre a ouvidoria em si. Isso traria um paralelo mais assertivo e eficiente acerca da Pesquisa.

Uma ação importante que também melhoraria o relatório desta setorial seria incluir no tópico Unidades, na plataforma Ceará Transparente, os equipamentos culturais referentes à manifestação, uma vez que enviamos essas manifestações para a Assessoria do Gabinete ter conhecimento, já que não existe a opção de selecionar o equipamento. Essa melhoria daria tanto para a Ouvidoria da SECULT quanto para a CGE uma visualização mais específica do destino da manifestação. Dessa forma, por conta da maioria das manifestações no ano passado terem sido relacionadas a equipamentos culturais, a Gestão Superior poderia saber melhor sobre quais equipamentos o cidadão se refere e, assim, implementar políticas voltadas para melhorias nesses lugares.

No âmbito da Ouvidoria Setorial, recomendamos a realização de campanhas internas educativas e de sensibilização, com ampla divulgação, visando a melhoria no atendimento e na qualidade dos serviços ofertados junto aos cidadãos, bem como a propagação dos serviços e contatos da Ouvidoria Setorial, visando alcançar o maior número de pessoas possível.



Investir em tecnologia e inovação pode ajudar a melhorar a eficiência e a gestão dos dados referente às manifestações. Por exemplo, a utilização de sistemas informatizados, como o uso do Power Bi, pode facilitar a gestão das informações de ouvidoria e oferecer uma melhor visão em tempo real.

A Setorial deve continuar empenhada no uso da linguagem simples em suas respostas, no intuito de aproximar o cidadão do Estado, com comunicações cada vez mais efetivas, assertivas e fáceis de entender, visando sempre uma linguagem acessível e transparente. Por isso, propõe-se a divulgação, junto às diversas áreas, da Cartilha Como Usar a Linguagem Simples, disponibilizada pela CGE, junto com o Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará, para que haja uma maior conscientização da qualidade das respostas, de modo que o entendimento do cidadão seja cada vez mais satisfatório, contribuindo, assim, para a melhora na pesquisa de satisfação.

Por fim, esta Ouvidoria se coloca à disposição para contribuir na melhoria dos serviços prestados pela SECULT e reitera a importância da ampla divulgação deste relatório. Por oportuno, agradecemos à CGE pela parceria constante e por sempre buscar o contínuo aprimoramento desse trabalho tão importante que é a Ouvidoria.

Fortaleza, 10 de março de 2023.

OUVIDOR SETORIAL

12 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto ter tomado conhecimento do presente relatório, que apresentam os desafios relacionados ao aperfeiçoamento dos serviços prestados por esta secretaria, como também a qualificação do atendimento e determino o



encaminhamento à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado para a devida publicização, a qual também será feita no site desta Secretaria.

Fortaleza, 10 de março de 2023.

DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE

