

**RELATÓRIO DE
GESTÃO DE
OUVIDORIA
ANO 2021**

Período: 01/01/2021 a 31/12/2021

EXPEDIENTE

Direção Superior
Secretário da Cultura
Fabiano Dos Santos

Ouvidora
Renata Melo

Equipe Ouvidoria
Roberto Martins

INTRODUÇÃO

O presente relatório busca apresentar os resultados gerais da atuação da Divisão de Acesso à Informação e Ouvidoria, componente da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria - ACIOU da Secretaria da Cultura do Estado do Ceará - SECULT/CE, no exercício de 2021, em conformidade com o estabelecido no Decreto n.º 30.474, de 29 de março de 2011.

Em 2021, um ano ainda atípico em função da Pandemia de Covid-19, a Divisão de Acesso à Informação e Ouvidoria, além de outros segmentos da SECULT/CE, passaram por processos de reestruturação, tendo realizado suas atividades prioritariamente através de trabalho remoto. 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/CE 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”*.

E, no intuito de possibilitar o acesso aos direitos culturais, o fortalecimento de valores como participação e transparência são apontados como fundamentais para o desenvolvimento e a elevação da Ouvidoria como ferramenta decisória para as políticas públicas.

A participação social e a transparência se configuram como instrumentos de controle social essenciais para a elaboração de políticas públicas mais assertivas, representando, ainda, um fator central para promoção da democracia, proporcionando legitimidade às políticas e

estimulando o engajamento social nas esferas de decisão política. Dessa forma, corrobora-se para a materialização das informações sob a forma de políticas públicas, refletidas nas demandas da sociedade, demonstrando o compromisso da SECULT/CE com a sua missão e trabalho.

No que se refere diretamente à setorial da SECULT/CE, as manifestações finalizadas no ano de 2021 totalizaram 570 demandas, as quais estão demonstradas de maneira sistematizada e analisadas de forma quantitativa e qualitativa e comparadas com o relatório do ano anterior.

Foram inúmeras as possibilidades de canais de atendimento que viabilizaram com que o cidadão estreitasse a sua relação com esta setorial: o endereço eletrônico www.ceartransparente.ce.gov.br, o atendimento telefônico 155, feito pela Central de Atendimento da Ouvidoria, situada na cidade de Canindé, Facebook e outras redes sociais, sendo abordadas diferentes reclamações, sugestões, críticas, denúncias e elogios.

Diante disso, e 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/CE, que são, dentre outras, a de auxiliar na interlocução entre a SECULT/CE e a Controladoria e Ouvidora-geral do Estado 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/CE em parceria com as respectivas áreas técnicas envolvidas com a matéria; contribuir com o planejamento e a gestão da SECULT/CE 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 da SECULT/CE e propor a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade.

Tendo clareza da importância da Ouvidoria para o planejamento e gestão da Secretaria, apresentamos neste relatório os principais números, manifestações, providências e dificuldades encontradas pelo setor no ano de 2021, no intuito de identificar desafios e pensar soluções que qualifiquem os serviços de ouvidoria desta setorial, bem como apontar novos

caminhos para aprimoramento de suas ações, com a realização de um atendimento mais célere e efetivo ao cidadão e alcance de uma maior efetividade nos serviços ofertados pela Secretaria da Cultura e no planejamento, execução e controle de suas políticas.

PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

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

Orientação 01 - Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente.

A Ouvidoria trabalha junto às áreas desta Secretaria apurando as manifestações e transformando-as em melhorias para os processos internos e provendo mais qualidade para os fluxos de trabalho como também para o atendimento. O comprometimento de todos os níveis hierárquicos é essencial para o sucesso nas respostas das manifestações de Ouvidoria, sendo de suma importância que todos os colaboradores vejam como primordial a política da qualidade, ao tratar o cidadão usuário dos nossos serviços. Este envolvimento e parceria possibilitam que as habilidades de cada área da organização sejam utilizadas para o benefício da instituição, ratificando assim, o compromisso com a satisfação do cidadão.

Orientação 02 - Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016).

Além de uma melhor comunicação com as áreas internas, a presença da ouvidoria nas ações formativas da Rede de Ouvidorias pode representar ganhos para a melhoria da resolubilidade. Também está sendo desenvolvido para 2021 um planejamento do setor, de forma a sanar as questões mais antigas e a criar novos métodos de resposta, como a reunião semanal de avaliação das pendências, a formalização via e-mail dos pedidos de resposta às áreas internas e a redefinição dos fluxos de solicitação da informação.

Orientação 03 – Criação de procedimentos/fluxos para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial.

Tendo em vista que em 2021 seguimos com a realização do trabalho remoto, diante do contexto pandêmico, nossas coordenadorias continuaram seguindo a nova condição, tornando ainda mais sensível a necessidade de definição de fluxos mais consistentes para os setores. Nesse sentido, foi elaborado o Plano de Ação da ACIOU, visando, dentre outras melhorias, uma melhor interlocução entre as áreas internas da Secretaria.

A logística implementada no ano de 2021 resultou em melhores indicadores no âmbito da ouvidoria. Com a Pandemia, foi realizada, além da operacionalização diária da Ouvidoria, a inserção da ouvidoria setorial nas reuniões semanais de coordenação realizadas 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 desenvolvida uma metodologia de comunicação mais eficiente com as áreas, com a definição de pontos focais em cada coordenadoria e o direcionamento das manifestações para e-mails criados especificamente para recebimento das ouvidorias, de modo a organizar de modo mais eficaz as demandas. Esse ajuste no modo de comunicação acarretou benefícios sensíveis quanto à agilidade na apuração das respostas. Contudo, compreendemos que há a necessidade de realização de ações de sensibilização mais consistentes, que envolvam os setores responsáveis para o cumprimento de prazos e resolubilidade das manifestações.

É possível observar uma melhor articulação entre as áreas e a qualificação dos fluxos e prazos de resposta. Para potencializar ainda mais esses fluxos e alcançar uma resolubilidade mais satisfatória em 2021, foi elaborado pela Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria - ACIOU da SECULT/CE um plano de ação que contempla campanhas internas sobre a ouvidoria e

acesso à informação, otimização da sistemática de coleta de respostas, ajustes de fluxo interno, organização e qualificação de dados e outras iniciativas que contribuem para a transparência do órgão.

Orientação 04 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155 informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo.

A divulgação de informações das ações da Secretaria se dá internamente através de informativo interno (e-mail e redes sociais), Comunicações Internas (CI), bem como via INTRANET. Externamente, a Comunicação segue o fluxo (coordenação responsável pelo evento> Ascom > Redes Sociais, Site, Imprensa, Veículos Oficiais do Governo.

OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)
--

- **Meio de Entrada**
- **Tipo de Manifestação**
- **Assunto e Subassunto**
- **Tipificação/Assunto**
- **Tipo de Serviços**
- **Programa Orçamentário**
- **Manifestações por Unidade**
- **Município**

Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações por Ano - 2018 a 2021

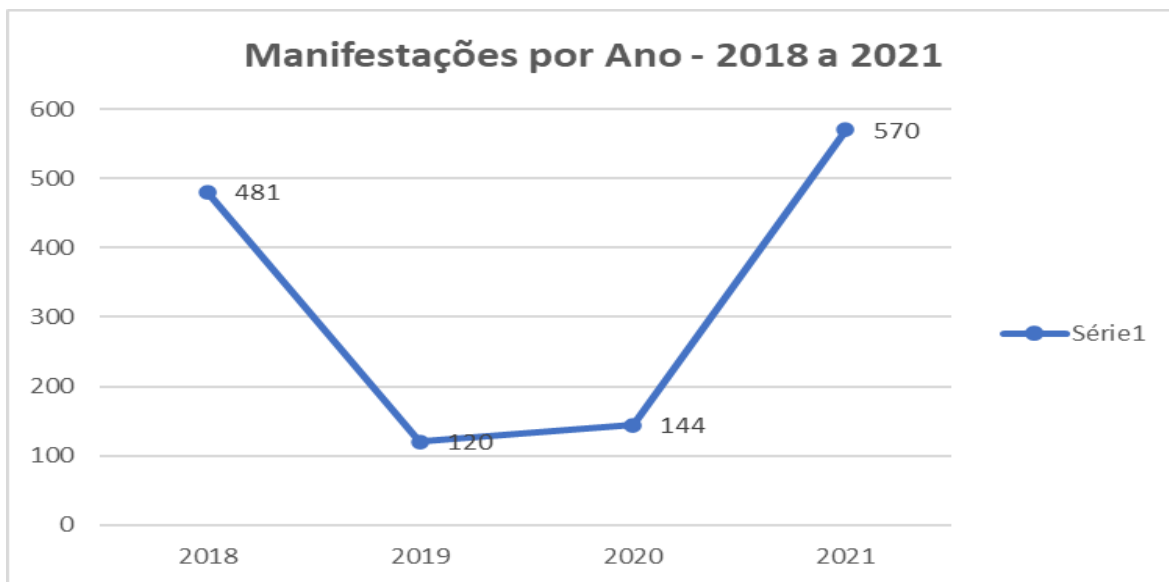
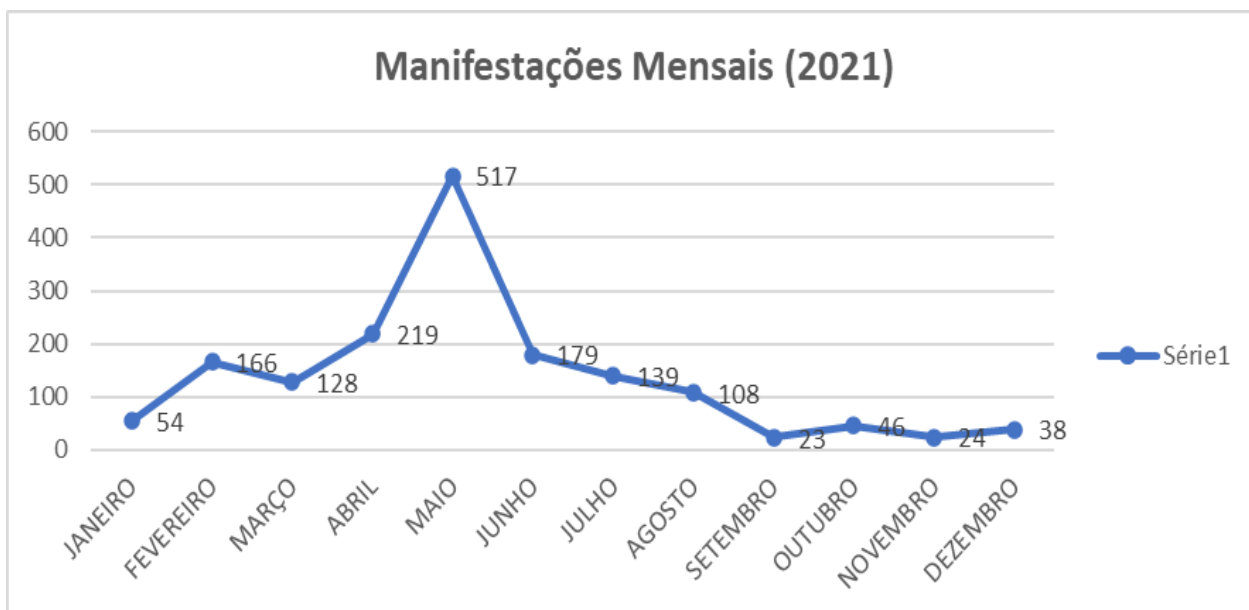


Gráfico de Manifestações Mensais (2021)



Manifestações por Meio de Entrada

Relatório por Meio de Entrada	2020	VARIAÇÃO (%)	2021	VARIAÇÃO (%)
TELEFONE	0	0,00%	0	0,00%
INTERNET	91	70,00%	268	42,47%
PRESENCIAL	0	0,00%	0	0,00%
E-MAIL	14	10,77%	33	5,23%
FACEBOOK	0	0,00%	1	0,16%
CARTA	0	0,00%	0	0,00%
TELEFONE 155	24	18,46%	326	51,66%
RECLAME AQUI	0	0,00%	0	0,00%
CONSUMIDOR.GOV.BR	0	0,00%	0	0,00%
INSTAGRAM	1	0,77%	1	0,16%
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	0	0,00%	2	0,32%
WHATSAPP	0	0,00%	0	0,00%
Total	130	100%	631	100,00%

Ao longo de 2021 a Central 155 foi a forma mais utilizada para realizar as manifestações destinadas à Setorial Secult, totalizando 51,66% das demandas.

Manifestações por Tipo de Manifestação

Relatório por Tipo de Manifestação	2020	VARIAÇÃO (%)	2021	VARIAÇÃO (%)
RECLAMAÇÃO	66	50,77%	452	71,63%
DENÚNCIA	11	8,46%	37	5,86%
ELOGIO	1	0,77%	3	0,48%
SUGESTÃO	5	3,85%	11	1,74%
SOLICITAÇÃO	47	36,15%	128	20,29%
Total	130	100%	631	100%

Manifestações por Tipo/Assunto

Assunto	Quantidade	Porcentagem
---------	------------	-------------

CORONAVÍRUS (COVID 19)	430	68,15%
SITES INSTITUCIONAIS	38	6,02%
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS	31	4,91%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	18	2,85%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	15	2,38%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	13	2,06%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	11	1,74%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	11	1,74%
CONSULTA DE BENS PATRIMONIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	7	1,11%
APOIO A PROJETOS E EVENTOS CULTURAIS	7	1,11%
AÇÕES E EVENTOS CULTURAIS DA SECULT	6	0,95%
DIFUSÃO DO LIVRO E DA LEITURA	5	0,79%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS	4	0,63%
INSTITUTO DE ARTE E CULTURA DO CEARÁ - IACC (INSTITUTO DRAGÃO DO MAR)	4	0,63%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	3	0,48%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	3	0,48%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	3	0,48%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO CULTURAL	3	0,48%
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	2	0,32%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	2	0,32%
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	2	0,32%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	2	0,32%
LEGISLAÇÕES CULTURAIS	2	0,32%
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - CEARÁ DE INCENTIVO ÀS ARTES	2	0,32%
BIENAL INTERNACIONAL DO LIVRO	2	0,32%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1	0,16%
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	1	0,16%
MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)	1	0,16%
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	1	0,16%
ATRASSO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	1	0,16%

Manifestações por Assunto/Subassunto

Assunto	Subassunto	Quantidade
---------	------------	------------

CORONAVÍRUS (COVID 19)	AUXÍLIO FINANCEIRO PARA OS PROFISSIONAIS DO SETOR DE EVENTOS	418
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS	Sem subassunto	31
SITES INSTITUCIONAIS	ATUALIZAÇÃO DE CONTEÚDO	14
SITES INSTITUCIONAIS	SITE INOPERANTE	13
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Sem subassunto	13
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CHAMADAS NÃO ATENDIDAS	11
SITES INSTITUCIONAIS	DIFICULDADES DE ACESSO	11
CONSULTA DE BENS PATRIMONIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	Sem subassunto	7
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS/ATOS ILÍCITOS	6
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	5
AÇÕES E EVENTOS CULTURAIS DA SECULT	FESTIVAL MÚSICA NA IBIAPABA	5
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS	Sem subassunto	4
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	FORMALIDADES E BUROCRACIAS	4
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	INFORMAÇÕES	4
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	4
INSTITUTO DE ARTE E CULTURA DO CEARÁ - IACC (INSTITUTO DRAGÃO)	CONTRATO DE GESTÃO (RESULTADOS E PRESTAÇÃO DE CONTAS)	4

DO MAR)		
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/ COLABORADOR	Sem subassunto	3
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO	3
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	ABUSO DE AUTORIDADE	3
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	3
APOIO A PROJETOS E EVENTOS CULTURAIS	SOLICITAÇÃO DE PATROCÍNIO	3
CORONAVÍRUS (COVID 19)	PLANO DE RETOMADA DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS/REABERTURA DO COMÉRCIO E DE ATIVIDADES DIVERSAS	2
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	2
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES PARA SERVIDORES PÚBLICOS (HOME OFFICE, SUSPENSÃO DE FÉRIAS, ETC)	2
CORONAVÍRUS (COVID 19)	REDE DE ATENDIMENTO EMERGENCIAL	2
CORONAVÍRUS (COVID 19)	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	2
CORONAVÍRUS (COVID 19)	ORIENTAÇÕES GERAIS (PREVENÇÃO E PLANO DE CONTINGÊNCIA)	2
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	ATRASSO NO PAGAMENTO DE FORNECEDOR	2
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DESATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES	2
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO	ATENDIMENTO	2

ÓRGÃO/ENTIDADE		
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	2
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	2
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	Sem subassunto	2
LEGISLAÇÕES CULTURAIS	Sem subassunto	2
DIFUSÃO DO LIVRO E DA LEITURA	AQUISIÇÃO DE LIVROS	2
BIENAL INTERNACIONAL DO LIVRO	APRESENTAÇÕES CULTURAIS (SELEÇÃO E PAGAMENTOS)	2
APOIO A PROJETOS E EVENTOS CULTURAIS	ELABORAÇÃO DE PROJETOS	2
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	Sem subassunto	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	1
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	EMISSÃO DE RENDIMENTOS PARA DECLARAÇÃO DE IR	1
MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)	Sem subassunto	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO	PROBLEMAS TECNOLÓGICOS	1

ÓRGÃO		
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	PENSÃO	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	APOSENTADORIA	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ESTRUTURA FÍSICA	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	ESCLARECIMENTOS/ ORIENTAÇÕES ACERCA DO EDITAL DE REGULAMENTAÇÃO DO CONCURSO/SELEÇÃO	1
CESSÃO DE IMÓVEL/ TERRENO PÚBLICO	Sem subassunto	1
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	BENEFÍCIOS DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO (ALIMENTAÇÃO E TRANSPORTE)	1
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	CRIME CONTRA MEIO AMBIENTE	1
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	CRIME CONTRA A ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO CULTURAL	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO CULTURAL	ACERVO DE DOCUMENTOS	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO CULTURAL	MANUTENÇÃO/INFRAESTRUTURA PREDIAL	1
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - CEARÁ DE INCENTIVO ÀS ARTES	ATRASO DE PAGAMENTO	1
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - CEARÁ DE INCENTIVO ÀS ARTES	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS	1
DIFUSÃO DO LIVRO E DA LEITURA	BIBLIOTECA VOLANTE	1

DIFUSÃO DO LIVRO E DA LEITURA	BIBLIOTECA VIRTUAL	1
DIFUSÃO DO LIVRO E DA LEITURA	APOIO PARA PUBLICAÇÃO DE LIVROS	1
APOIO A PROJETOS E EVENTOS CULTURAIS	ATRAÇÕES CULTURAIS	1
APOIO A PROJETOS E EVENTOS CULTURAIS	APOIO LOGÍSTICO	1
AÇÕES E EVENTOS CULTURAIS DA SECULT	CEARÁ FILMES	1

Manifestações por Assunto/Subassunto (COVID-19)

Assunto	Subassunto	Quantidade
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AUXÍLIO FINANCEIRO PARA OS PROFISSIONAIS DO SETOR DE EVENTOS	418
CORONAVÍRUS (COVID 19)	PLANO DE RETOMADA DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS/REABERTURA DO COMÉRCIO E DE ATIVIDADES DIVERSAS	2
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	2
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES PARA SERVIDORES PÚBLICOS (HOME OFFICE, SUSPENSÃO DE FÉRIAS, ETC)	2
CORONAVÍRUS (COVID 19)	REDE DE ATENDIMENTO EMERGENCIAL	2
CORONAVÍRUS (COVID 19)	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	2
CORONAVÍRUS (COVID 19)	ORIENTAÇÕES GERAIS (PREVENÇÃO E PLANO DE CONTINGÊNCIA)	2

Manifestações por Tipo de Serviços

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
NÃO SE APLICA	8	1,27%
	623	98,73%

Pontuamos que o ano de 2021 foi o ano com maior número de manifestações registradas. Com o cenário de pandemia, o assunto de maior destaque foi o Auxílio Eventos.

Manifestações por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	525	83,20%
PROMOÇÃO DO PATRIMÔNIO CULTURAL CEARENSE	98	15,53%
PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA ARTE E CULTURA CEARENSE	7	1,11%
PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA POLÍTICA DE CONHECIMENTO E FORMAÇÃO EM ARTE E CULTURA	1	0,16%

Manifestações por Unidades Internas

Órgão	Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcentagem
SECULT	ASSESSORIA GABINETE		514	81,46%
SECULT	ASSESSORIA JURÍDICA		1	0,16%
SECULT	COORDENADORIA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA	CÉLULA ADMINISTRATIVA	8	1,27%
SECULT	COORDENADORIA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA	CÉLULA DE GESTÃO FINANCEIRA	5	0,79%
SECULT	COORDENADORIA DA AÇÃO CULTURAL	CÉLULA DE FOMENTO DE ATIVIDADES CULTURAIS	46	7,29%
SECULT	COORDENADORIA DA AÇÃO CULTURAL	CÉLULA DE GESTÃO DE ARTES VISUAIS	2	0,32%
SECULT	COORDENADORIA DE ACERVOS DOCUMENTAIS		17	2,69%
SECULT	COORDENADORIA DE BIBLIOTECAS	CÉLULA DE AQUISIÇÃO DE LIVROS	12	1,90%
SECULT	COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E GOVERNANÇA DIGITAL.		14	2,22%
SECULT	COORDENADORIA DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E CULTURAL	CÉLULA DE PRESERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO	8	1,27%
SECULT	SECRETÁRIO		2	0,32%

	ADJUNTO			
SECULT	SECRETÁRIO EXECUTIVO		2	0,32%

Manifestações por Municípios

Município	Quantidade	Porcentagem
AMONTADA	1	0,16%
AQUIRAZ	2	0,32%
ARACATI	1	0,16%
BATURITÉ	6	0,95%
BEBERIBE	2	0,32%
BELÉM	1	0,16%
BRASÍLIA	1	0,16%
BREJO SANTO	3	0,48%
CANINDÉ	5	0,79%
CARIRÉ	2	0,32%
CASCADEL	1	0,16%
COREAÚ	1	0,16%
CRATEÚS	3	0,48%
CRATO	4	0,63%
CROATÁ	1	0,16%
CRUZ	1	0,16%
EUSÉBIO	1	0,16%
FARIAS BRITO	1	0,16%
FORTALEZA	225	35,66%
GRANJA	1	0,16%
GUAIÚBA	1	0,16%
GUARACIABA DO NORTE	1	0,16%
GUARAMIRANGA	1	0,16%
IBIAPINA	3	0,48%
ICAPUÍ	1	0,16%
IGUATU	4	0,63%
IMBITUBA	1	0,16%
INDEPENDÊNCIA	2	0,32%
IPU	4	0,63%
IRACEMA	2	0,32%
ITAPIOCA	1	0,16%
ITAREMA	5	0,79%
JAGUARETAMA	1	0,16%
JAGUARIBARA	1	0,16%
JUAZEIRO DO	4	0,63%

NORTE		
MARACANAÚ	6	0,95%
MARANGUAPE	8	1,27%
MARTINÓPOLE	5	0,79%
MASSAPÊ	10	1,58%
MISSÃO VELHA	2	0,32%
MORADA NOVA	1	0,16%
MUCAMBO	1	0,16%
NOVA RUSSAS	1	0,16%
OCARA	1	0,16%
ORÓS	1	0,16%
PACAJUS	1	0,16%
PACATUBA	3	0,48%
PACUJÁ	2	0,32%
PALHANO	1	0,16%
PARAIPABA	1	0,16%
PARAMBU	2	0,32%
PEDRA BRANCA	1	0,16%
PENTECOSTE	2	0,32%
PEREIRO	1	0,16%
QUIXADÁ	1	0,16%
QUIXERAMOBIM	1	0,16%
REDENÇÃO	2	0,32%
RERIUTABA	4	0,63%
SALITRE	1	0,16%
SANTANA DO ACARAÚ	1	0,16%
SANTANA DO CARIRI	2	0,32%
SANTA QUITÉRIA	1	0,16%
SÃO GONÇALO DO AMARANTE	1	0,16%
SÃO LUÍS DO CURU	1	0,16%
SENADOR SÁ	1	0,16%
SOBRAL	5	0,79%
TABULEIRO DO NORTE	3	0,48%
TAMBORIL	1	0,16%
TEJUÇUOCA	2	0,32%
TIANGUÁ	2	0,32%
TRAIRI	5	0,79%
TURURU	1	0,16%
UBAJARA	1	0,16%
URUBURETAMA	2	0,32%
VÁRZEA ALEGRE	2	0,32%
INDEFINIDO	246	38,99%

Total	631	100%
-------	-----	------

INDICADORES DA OUVIDORIA
Resolubilidade das Manifestações

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

Relatório de Resolubilidade	2020	2021
Total de Manifestações finalizadas no prazo	103	570
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	26	50
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	1	11

Relatório de Resolubilidade	Índice de Resolubilidade em 2020	Índice de Resolubilidade em 2021
Total de Manifestações finalizadas no prazo	79,23%	90,33%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	20,00%	7,92%
Total de Manifestações pendentes no prazo	0,00%	0,00%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0,77%	1,74%

Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Em 2021, foram encaminhadas mensagens-padrão para as manifestações em atraso da instituição, com orientações sobre a reformulação em nossa política de transparência e controle social e a migração de alguns sistemas de ouvidoria e controle interno, que levou à permanência de parte das manifestações relativas à esta setorial como pendentes, extrapolando significativamente o prazo limite estabelecido para encaminhamento da resposta.

Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta	
Tempo médio para responder 2020	12 dias
Tempo médio para responder 2021	9 dias

Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria está relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 84%. Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concorda em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,49
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,4
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal: [used_input]	3,83
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	3,29
Média das Notas:	3,5
Índice de Satisfação:	70

Total de pesquisas respondidas	631
Total de manifestações finalizadas	617
Representação da Amostra	98%

Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,54
Índice de Expectativa:	1,14%

Motivos das Manifestações

O assunto mais demandado em 2021 foi, sem dúvidas, o Coronavírus. O principal motivo que levou os usuários a fazerem os registros/ manifestações foram questionamentos acerca do Auxílio Eventos.

Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

A SECULT/CE solucionou a grande maioria dos questionamentos relatados em nossas manifestações de forma que nossos cidadãos usuários ficaram satisfeitos com a solução apresentada. Podemos identificar através do nosso índice de resolubilidade.

BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Em 2021, além da operacionalização diária da Ouvidoria, houve a inserção da ouvidoria setorial nas reuniões semanais de coordenação, ainda 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 criados especificamente para recebimento das ouvidorias, de modo a organizar de modo mais

eficaz as demandas. Esse ajuste no modo de comunicação acarretou benefícios sensíveis quanto à agilidade na apuração das respostas. A ouvidoria centralizou, ainda, na qualidade do diálogo com o cidadão e no estabelecimento do atendimento remoto. Para isso, foram trabalhadas a clareza e a objetividade apresentadas nas respostas enviadas.

Além disso, a aproximação do setor com as coordenadorias e com o Conselho Estadual de Política Cultural possibilitou uma qualificação da participação e da transparência, motivando os atores da sociedade civil para o desenvolvimento de uma política cultural mais assertiva. Essa participação da Ouvidoria Setorial também gera impactos representativos na melhoria gerencial, aprimoramento de normativos e processos e uma melhor implementação das políticas.

COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Ao longo de 2021, a Ouvidoria da SECULT/CE participou de todas as reuniões e cursos promovidos pela CGE e por outras entidades que tratam de assuntos ligados às atividades de escuta ao cidadão, reuniões estas realizadas de forma remota devido à Pandemia de Covid-19. Dentre elas destacamos, Reuniões de Fomento ao Controle Social, Reuniões da Rede de Ouvidorias, Eventos ABO, Capacitações (Cursos, Oficinas, Palestras), Fórum Permanente de Controle Interno.

BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Durante o ano de 2021 a ideia de implantação de boas práticas para a Ouvidoria da SECULT/CE foi evoluindo. A setorial entendeu que além das atribuições regimentais e dos objetivos estratégicos, precisava de valores que orientassem os respectivos trabalhos, principalmente levando em conta o cenário pandêmico. Após algumas reuniões com os gestores do órgão, a ouvidoria definiu as seguintes práticas implementadas:

- Garantia de atendimento humanizado e qualificado ao usuário. A SECULT/CE vem direcionados esforços para que a sociedade tenha cada vez mais um atendimento humanizado e de qualidade, primando pelos cuidados com a abordagem dos usuários, de forma que o cidadão seja sempre bem atendido e se sinta apoiado quando necessita fazer qualquer tipo de

manifestação. Essa conduta vem sendo adotada e motivada tanto pela setorial, quanto junto aos próprios servidores da Secretaria, quando das orientações de revisão para as respostas às manifestações;

- Melhoria na resolução das demandas e a linguagem cidadã. A SECULT/CE segue no entendimento de que as informações encaminhadas aos nossos cidadãos primam por uma linguagem acessível e transparente. É fundamental que haja sempre uma comunicação entendível entre as partes. Por isso, realizamos reuniões com os coordenadores para que as respostas sigam no padrão de clareza e transparência, de modo que o entendimento do cidadão seja sempre satisfatório;

- Disseminação da importância da Ouvidoria por meio de campanhas internas e externas como forma de aprofundar o relacionamento das áreas com a Ouvidoria, foram mantidos os canais de comunicação no Whatsapp como também e-mails específicos para tratar das demandas da ouvidoria. Essa iniciativa resultou no estabelecimento de uma comunicação mais ágil, visando o aumento de sua resolubilidade, como também a assertividade nas respostas.

Com o andamento das ações de promoção dos requisitos da Lei de Acesso à Informação – LAI, percebe-se que há uma evolução do cidadão no que se refere ao acesso à informação como também sobre a importância da transparência na gestão pública. Com o aperfeiçoamento os ganhos para sociedade são expressivos e não só para a população de um modo geral como para os gestores e servidores das instituições.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio das ações apresentadas ao longo do presente relatório podemos afirmar que a SECULT/CE vem consolidando seus mecanismos de atendimento às exigências da Lei nº 15.175/2012, tanto no âmbito da transparência ativa quanto da passiva, fator que gera reflexos nos indicadores de ouvidoria apontados no relatório.

Buscamos intensificar o trabalho da Ouvidoria junto aos setores internos, aprofundar o compromisso com a participação cidadã, promovendo o acesso à informação, bem como dando continuidade às participações nos cursos e reuniões da CGE, procedendo com melhoria da infraestrutura de atendimento e acessibilidade e aprimoramento do canal de comunicação com o cidadão usuários de nossos equipamentos e serviços culturais.

--

SUGESTÕES DE MELHORIA

No sentido de aprimorar a relação desta setorial com a Controladoria, sugerimos a continuidade das reuniões periódicas, bem como investimentos em cursos de aperfeiçoamento dos ouvidores efetivos e substitutos. No âmbito da Ouvidoria Setorial, recomendamos a realização de campanhas educativas e de sensibilização internas e externas, visando a melhoria no atendimento e na qualidade dos serviços ofertados junto aos cidadãos.

OUVIDOR SETORIAL

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE
--

Atesto ter tomado conhecimento do presente relatório e das indicações de providências a serem adotadas para o atendimento das sugestões ou recomendações apresentadas pela Ouvidoria Setorial e o devido encaminhamento a todas as áreas da instituição, bem como a devida publicização do presente relatório no sítio eletrônico do órgão.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2022

DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE

