



Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2019



SUMÁRIO

EXPEDIENTE	3
I. INTRODUÇÃO	4
II. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR;	6
III. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	10
IV. INDICADORES DA OUVIDORIA	25
V. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	29
VI. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	30
VII. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	31
VIII. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA	31
IX. CONSIDERAÇÕES FINAIS	32
X. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES	32
XI. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE.	33



EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR

Secretário da Cultura

Fabiano dos Santos Piúba

Secretária Executiva de Cultura

Luisa Cela Arruda Coelho

Secretária Executiva de Planejamento e Gestão interna da Cultura

Maria Suzete Nunes

ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Claudio Roberto Araújo Martins

Nayana Silva Lemos Misino



I. INTRODUÇÃO

O presente relatório busca apresentar os resultados gerais da atuação da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Secretaria da Cultura do Estado do Ceará, no exercício de 2019, em conformidade com o estabelecido no Decreto n.º 30.474, de 29 de março de 2011.

Em 2019, o setor de Ouvidoria, assim como outros segmentos da Secretaria da Cultura, passou por algumas reestruturações, visando uma atualização de suas atribuições de modo que estivessem mais alinhadas à missão, visão e valores da instituição. Consolidando-se como um ano fundamental de planejamento, tendo em vista o início de uma nova gestão governamental, a Secretaria da Cultura estabeleceu 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 sentido de possibilitar o acesso aos direitos culturais, a participação e a transparência foram apontadas como valores fundamentais do órgão, fortalecendo a Ouvidoria como ferramenta decisória para as políticas.

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.

Diante disso, e no intuito de potencializar o setor e seu papel na orientação aos gestores e na transparência junto ao cidadão, foram estabelecidas como atribuições da Ouvidoria da Secretaria da Cultura do Estado do Ceará:

- I. exercer a função de representante do cidadão junto à instituição em que atua;



- II. 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;
- III. funcionar como um canal permanente de acesso, comunicação rápida, ética, transparente e eficiente entre a Secretaria e os usuários;
- IV. manter a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, gestora do Sistema Estadual de Ouvidoria, informada das atividades, programas e dificuldades;
- V. garantir o retorno das providências adotadas a partir da sua intervenção e dos resultados alcançados;
- VI. assegurar aos solicitantes o caráter de sigilo, discricção e fidedignidade nas informações transmitidas;
- VII. exercer outras atribuições que lhe forem conferidas ou delegadas pelo Secretário.

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 2019, no intuito de identificar problemas 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 ao cidadão mais célere e efetivo e alcance de uma maior efetividade nos serviços ofertados pela Secretaria da Cultura e no planejamento, execução e controle de suas políticas.



II. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR;

Diante das orientações apontadas pela Controladoria Geral do Estado - CGE em 2019, 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.

Apontamos abaixo algumas iniciativas realizadas no sentido de cumprir as recomendações estabelecidas no relatório de Gestão da Transparência de 2018:

1) Desenvolver modelo/metodologia para realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a lei nº. 13.460/2017: No ano de 2019, diante da mudança de gestão governamental, a Secretaria da Cultura passou por um período de reestruturação de suas equipes e coordenadorias (assim como de sua ouvidoria setorial), fator que levou à necessidade de realização de um planejamento interno amplo, englobando todas as áreas. Nesse contexto, o planejamento da gestão foi realizado no primeiro semestre de 2019, marcado pela necessidade e oportunidade de revisão e atualização de rotas de navegação da Política Cultural do Estado, em um intenso e participativo processo de planejamento das ações da Secretaria de Cultura, de modo a realizar um alinhamento das políticas, traduzidas em programas, orçamentos e ações que possibilitaram o alcance dos resultados que almejamos, unindo todos os atores necessários para compor uma cartografia para os anos vindouros, tornando mais claros os processos, indicadores, metas, e fortalecendo os impactos da cultura no desenvolvimento social sustentável do Ceará.

Visando possibilitar o acompanhamento na prestação e avaliação dos serviços da Secretaria, o Planejamento resultou na publicação de um plano de gestão, disponível para acesso do cidadão no link:



https://www.secult.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/43/2019/11/0111Secult-Planejamento_MIOLO_v7-web4.pdf

A elaboração concomitante com outros instrumentos de planejamento, como o Acordo de Resultados 2019, a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO), o Plano Plurianual (PPA 20-23) e a Lei Orçamentária Anual (LOA) 2020 possibilitou um alinhamento com os diversos instrumentos de planejamento, fortalecendo suas perspectivas de execução.

Também durante o processo de planejamento, foram abordadas as questões de comunicação dos serviços da Secult, tendo sido iniciada a revisão de sua Carta de Serviços ao usuário (ainda em fase de finalização), que não contempla a diversidade e amplitude das atividades desenvolvidas na Secretaria, bem como foram orientados os equipamentos culturais vinculados a procederem com a atualização de suas informações de funcionamento e serviços no Mapa Cultural, de forma a deixar mais transparente a informação divulgada na página da Secretaria da Cultura.

2) Estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente: em 2018, tivemos o total de 9 respostas para a pesquisa de satisfação, sendo ampliado para 13 respostas no ano de 2019. Com a participação da ouvidoria nas reuniões de coordenação e do Conselho Estadual de Política Cultural, integrado por representantes da sociedade civil, foram realizadas menções aos serviços de ouvidoria e transparência, sendo estimulada a participação do cidadão usuário na Plataforma Ceará Transparente. Contudo, entendemos que também se fazem necessárias ações mais específicas de estímulo à participação na pesquisa de satisfação.

3) Publicar na internet o Relatório Anual de Ouvidoria em conformidade com a lei nº. 13.460/2017 e com o Decreto Estadual de Ouvidoria: No ano de 2018, tendo em vista que o setor de Ouvidoria estava sem a nomeação de uma coordenadoria, não houve a entrega do relatório. A nova ouvidora foi designada somente em 8 de abril de 2019, conforme Portaria nº 71/2019 publicada no Diário Oficial do Estado em 16 de abril, fator que levou ao não cumprimento da referida recomendação. Contudo, o relatório de 2019



será publicizado na página da Secretaria, conforme orientação da Lei supracitada e do decreto estadual.

4) Aprimorar o processo de apuração e tratamento das manifestações de ouvidoria, envolvendo Ouvidoria Setorial e as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria, considerando que esses órgãos/entidades concluíram menos de 92% (Meta Institucional CGE) das manifestações no prazo regulamentar e 5) Aperfeiçoar o procedimento de análise de respostas e das apurações pelas áreas internas objetivando melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a melhoria da satisfação dos cidadãos bem como a redução na quantidades de manifestações reabertas: Em 2019, além da operacionalização diária da Ouvidoria, houve a inserção da ouvidoria setorial nas reuniões semanais de coordenação, 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. Nesse sentido, em 2020, uma série de ações serão implementadas, como campanhas internas de divulgação junto aos novos concursados, considerando o ingresso dos novos servidores empossados a partir de março de 2020, além da ampliação dos canais de acesso à ouvidoria em ações descentralizadas, como nos eventos estruturantes da Secretaria.



6) Elaborar e enviar dentro do prazo regulamentar à CGE o Relatório Setorial de Ouvidoria, contemplando análise das demandas recebidas no período, acompanhado do pronunciamento do dirigente do órgão ou entidade, considerando que essas ouvidorias setoriais não apresentaram relatório de 2018 ou apresentaram fora do prazo estabelecido: Conforme esclarecido na recomendação 3, a Secult não havia ouvidor nomeado em 2018, inviabilizando, com isso, a produção do relatório desta setorial. Em 2019, com a reorganização do setor, enviamos o relatório dentro do prazo estabelecido, de forma a qualificá-lo como instrumento de gestão e a cumprir a regulamentação estabelecida pela CGE.



III. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Apresentamos a seguir os relatórios e gráficos dos atendimentos da Ouvidoria no ano de 2019, analisando-os a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente.

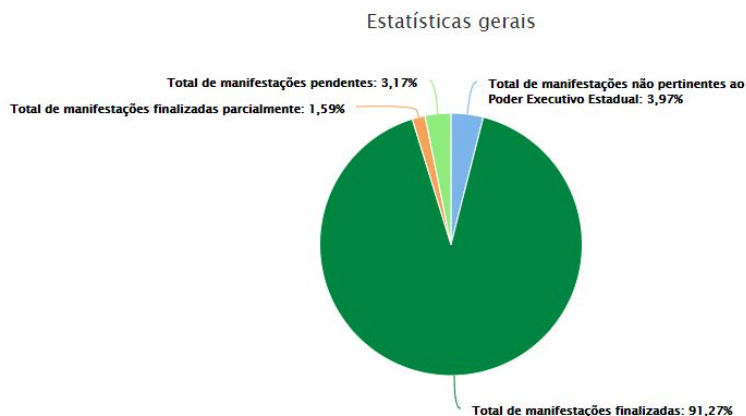
A partir do tratamento e análise das manifestações de ouvidoria, compreendendo os tipos, canais de entrada, prazo de resposta, assunto e setorial, as informações foram consolidadas como forma de retroalimentar o processo de planejamento, gestão e decisão governamental, conforme serão tratados nos capítulos a seguir.

3.1 - Total de Manifestações no período

Painel estatístico - Ouvidoria Digital (Janeiro - Dezembro de 2019)

Estatísticas gerais

Total de manifestações não pertinentes ao Poder Executivo Estadual 5 (3,94%)	Total de manifestações finalizadas 115 (90,55%)	Total de manifestações finalizadas parcialmente 2 (1,57%)
Total de manifestações pendentes 4 (3,15%)	Tempo médio de resposta 31,75 dias	Resolubilidade 39,67%



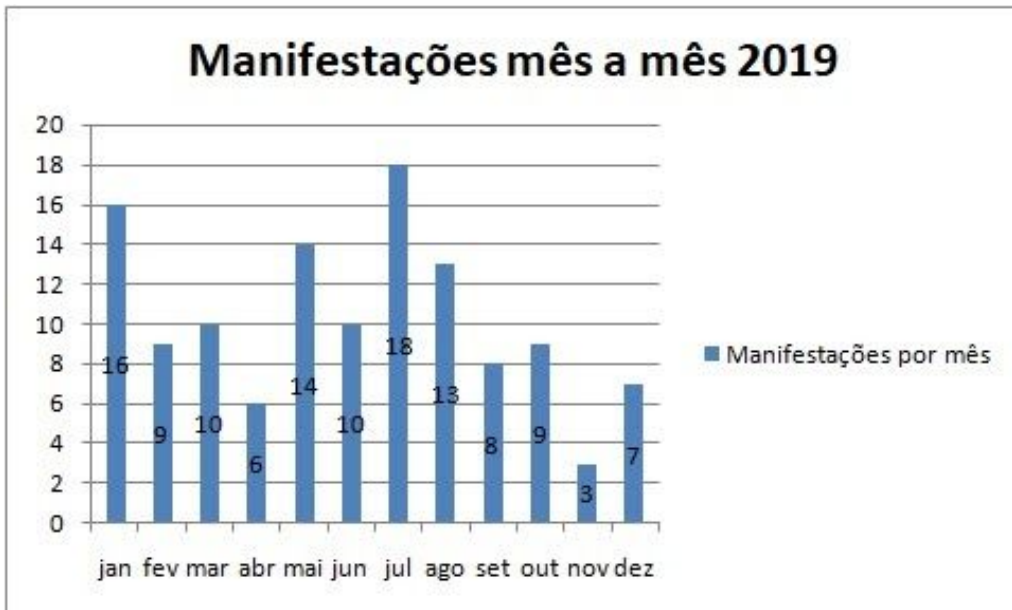
Foram registradas um total de 126 manifestações, das quais 5 não eram pertinentes ao Poder Executivo, somando, portanto 121 manifestações para o órgão. O tempo médio de resposta foi de 32 dias e a resolubilidade de 39,67%. Esses números



expõem também o período de reorganização da Secretaria da Cultura durante a transição para a nova gestão governamental. Diante da demora na nomeação de algumas coordenações, houve um atraso no atendimento a algumas manifestações, acarretando prejuízos ao indicador de resolubilidade da instituição, que havia chegado aos 67% no ano anterior.



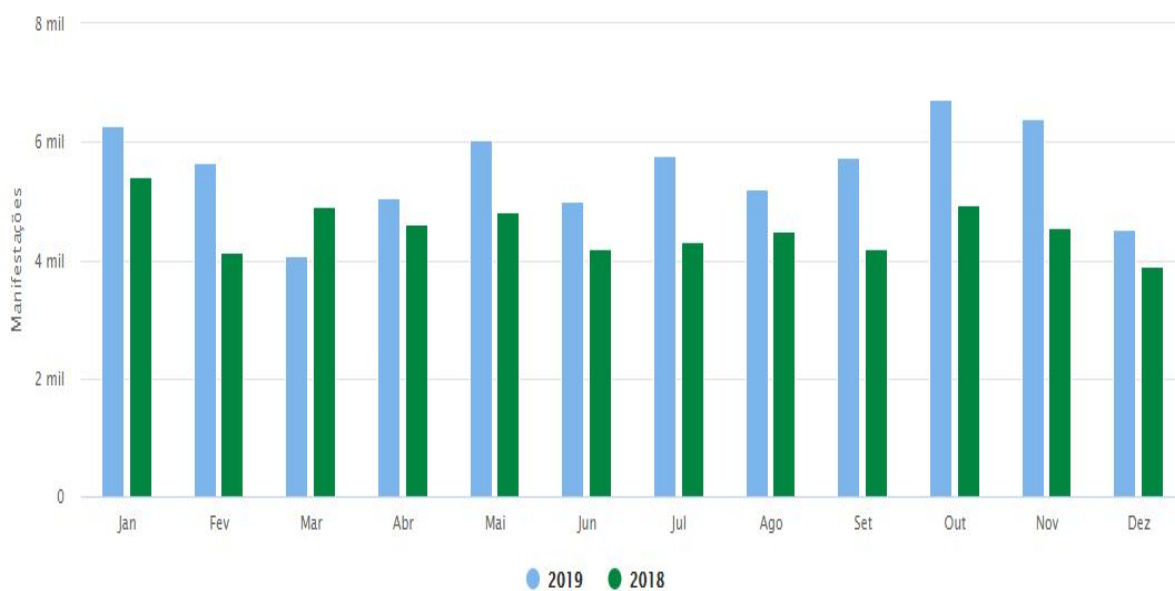
O gráfico acima aponta uma média anual de 205 manifestações, considerando-se os últimos quatro anos. Os três últimos anos (2017, 2018 e 2019), diante do redenho no modo de lançamento dos editais de cultura (disponibilização para consultas públicas, prazos de lançamento mais elásticos, processos de avaliação dos editais junto aos fóruns de cultura) acarretaram uma queda significativa no número de manifestações. Observa-se que o número de manifestações em 2019 sofreu um decréscimo de 32%, o que atribuímos à maior clareza quanto aos processos de participação nos editais.



É possível observar no gráfico mês a mês de 2019 que os meses que concentram o maior número de manifestações são julho e janeiro. Em janeiro, as manifestações se centraram no concurso público, considerando que o certame havia sido realizado no final de 2018, o que gerou uma demanda maior sobre procedimentos relativos à esse tema (resultados, recursos, dentre outros). Já o mês de julho também possui um padrão no aumento do número de manifestações, tendo concentrado as manifestações nas ações e eventos culturais da Secult. Por ser um mês que concentra ações do Ceará Junino, uma das atividades de maior repercussão cultural no Estado, há uma maior demanda de reclamações relativas ao campeonato e aos festivais. Vale destacar que o movimento junino é bastante representativo no Estado, envolvendo diferentes atores em suas ações e sendo composto por diversas federações e associações representativas. Soma-se a isso o fato de que em 2019 ocorreram em julho o Festival Música na Ibiapaba e, em Agosto, a Bienal Internacional do Livro do Ceará, dois grandes eventos que também acabam mobilizando diversos segmentos da sociedade civil.



Total de manifestações registradas:



Há uma compatibilidade no mês que concentra o maior número de manifestações nos anos de 2018 e 2019, sendo Janeiro o mês com maiores demandas.



3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Meios de entrada



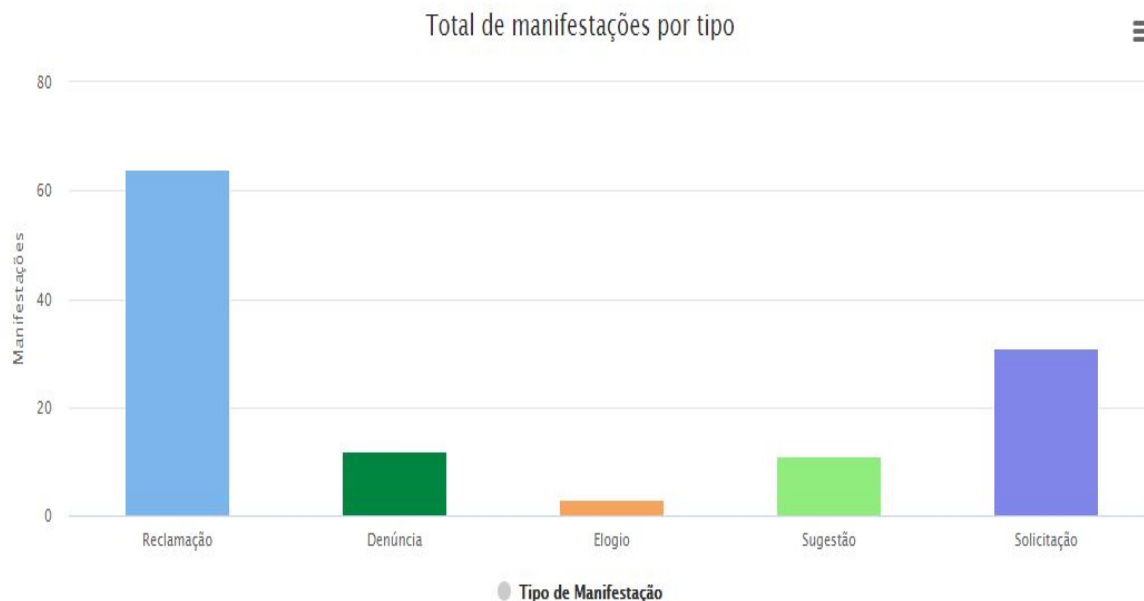
As manifestações destinadas a esta ouvidoria são, predominantemente, oriundas da Central de Atendimento Telefônico da Controladoria e Ouvidoria Geral – CGE, a Central 155. Meio relevante de entrada e para nossa setorial segue como principal canal de recebimento de manifestações de ouvidoria como também de acesso à informação.

3.3 – Manifestações por Tipos de Manifestação

Relatório por Tipo de Manifestação		
Reclamação	64	52,89%
Denúncia	12	9,92%
Elogio	3	2,48%
Sugestão	11	9,09%
Solicitação	31	25,62%
Total	121	



Tipos de Manifestação



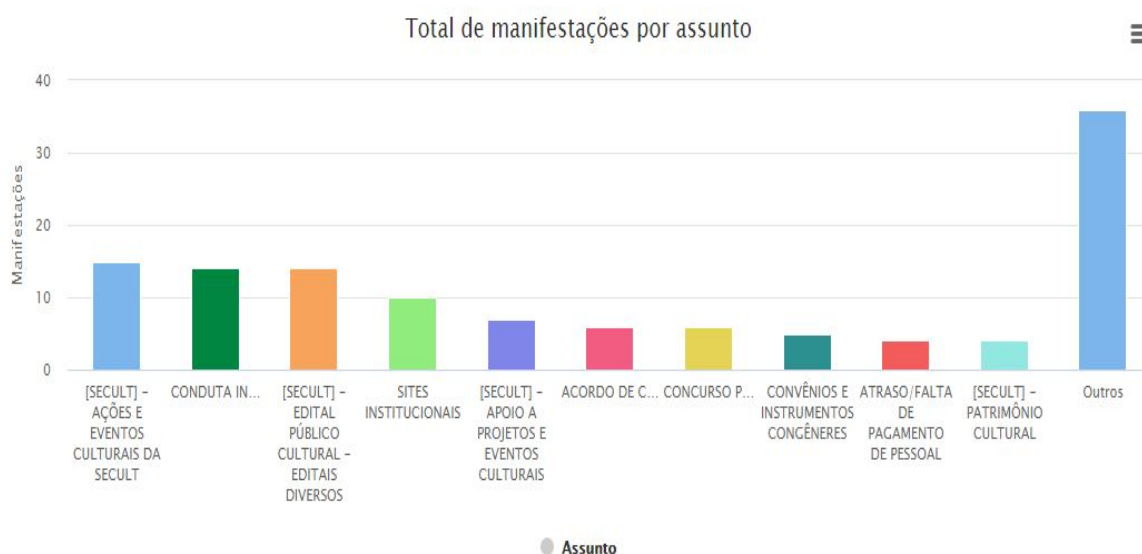
A tabela acima apresenta a reclamação como sendo o principal tipo de manifestação desta Ouvidoria, as quais são relativas principalmente aos temas: Sites institucionais, Ações e eventos culturais da Secult, Edital Público Cultural - Editais diversos e Conduta Inadequada de Servidor/colaborador, por ordem decrescente de manifestações. Já as solicitações aparecem como segundo tipo de manifestação e foram, em 2019, direcionadas aos temas de convênios, concurso público e ações e eventos culturais da Secult.

Essa composição é compatível com a justificativa apontada no crescimento mês a mês dos números de manifestações, bem como dos principais assuntos demandados.



3.4 – Manifestações por Assunto

Assuntos mais demandados



No decorrer do ano de 2019, esta Secretaria de Cultura recebeu como um volume mais expressivo de manifestações com o assunto que trata dos Eventos e ou Equipamentos da Secult. Dentre as pautas mais demandas em 2019, tivemos reclamações sobre estrutura e funcionamento do Espaço Estação, sede onde se localiza provisoriamente a Biblioteca Pública Governador Menezes Pimentel. O referido Espaço abriga o acervo da Biblioteca Pública do Ceará e está localizado nos galpões da extinta Rede Ferroviária Federal, logo ao lado da Estação João Felipe, no Centro de nossa capital. Os manifestantes questionavam o longo período de reforma da sede principal da BPGMP, como também das instalações, da falta de estacionamento e do entorno do Espaço Estação.

Outro questão bastante demanda para esta setorial, tratou de assuntos referentes ao nosso novo Equipamento Cultural, a Escola de Gastronomia Social Ivens Dias Branco (EGSIDB), instituição da Secretaria da Cultura do Estado do Ceará (Secult) gerida pelo



Instituto Dragão do Mar (IDM). O centro de formação oferece cursos básicos e profissionalizantes em cozinha, panificação e confeitaria, além de monitorias para desenvolvimento de produtos e projetos, por meio do Laboratório de Criação em Cultura Alimentar e Gastronomia. Todas as atividades são gratuitas, mediante inscrição e processo seletivo. O público-alvo da escola é composto, preferencialmente, por jovens em situação de vulnerabilidade social e adultos com ou sem experiência em gastronomia. As manifestações referentes a nossa Escola de Gastronomia foram basicamente voltadas ao Processo Seletivo e ao número de vagas destinadas a população do entorno da Escola, assunto esse que gerou várias reuniões com a direção daquela casa e que felizmente já foi devidamente sanado.

O Concurso Público da Secult, primeiro concurso público realizado na Secretaria, após mais de 50 anos de sua constituição, também foi amplamente demandado no passado ano. Várias dúvidas referentes a posse, documentos e apresentação dos aprovados foram dirimidas pelos setores desta Secretaria. A Secult convocou, ainda no final do ano de 2019, os aprovados no concurso, obedecendo assim o rigor da ordem de classificação, conforme resultado homologado pelo Edital n° 02/2019 Secult/Seplag.

As questões sobre os Editais da Secretaria, no decorrer de 2019, tiveram uma expressiva diminuição, no que se refere a reclamações demandas a esta ouvidoria setorial. Situação observada após implantação de políticas de cursos, palestras, oficinas e seminários de avaliação, destinadas ao público-alvo que usufrui das políticas de fomento.

3.4.1 – Manifestações por Sub-Assunto

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
AÇÕES E EVENTOS CULTURAIS DA SECULT	FESTIVAL CEARÁ JUNINO	8	6,61%
	FESTIVAL MÚSICA NA IBIAPABA	3	2,48%
	FESTIVAL DE DANÇA	2	1,65%



	CEARÁ FILMES	1	0,83%
	ENCONTRO MESTRES DO MUNDO	1	0,83%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	Sem subassunto	6	4,96%
APOIO A PROJETOS E EVENTOS CULTURAIS	ATRAÇÕES CULTURAIS	5	4,13%
	ELABORAÇÃO DE PROJETOS	1	0,83%
	SOLICITAÇÃO DE PATROCÍNIO	1	0,83%
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	SALÁRIO DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO	3	2,48%
	BENEFÍCIOS DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO (ALIMENTAÇÃO E TRANSPORTE)	1	0,83%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	ESCLARECIMENTOS/ORIENTAÇÕES ACERCA DO EDITAL DE REGULAMENTAÇÃO DO CONCURSO/SELEÇÃO	3	2,48%
	NOMEAÇÃO	2	1,65%
	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	1	0,83%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	ABUSO DE AUTORIDADE	7	5,79%



	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	2	1,65%
	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	2	1,65%
	ADVOCACIA ADMINISTRATIVA (INFLUÊNCIA PROFISSIONAL SOBRE A PRÁTICA DE ATOS ADMINISTRATIVOS PARA PARTICULARES)	1	0,83%
	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	1	0,83%
	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	1	0,83%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	ANDAMENTO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS	2	1,65%
	MONITORAMENTO	2	1,65%
	PENDÊNCIAS DE PROCESSOS DE CONVÊNIOS E CONGÊNERES	1	0,83%
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS	Sem subassunto	14	11,57%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	SATISFAÇÃO	2	1,65%
EMPREGO/ESTÁGIO	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ESTÁGIOS	2	1,65%



ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO CULTURAL	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	2	1,65%
	ACERVO DE LIVROS	1	0,83%
	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	1	0,83%
	ESTRUTURA FÍSICA	3	2,48%
PATRIMÔNIO CULTURAL	MANUTENÇÃO/PREVENÇÃO	3	2,48%
	MESTRES DE CULTURA	1	0,83%
SITES INSTITUCIONAIS	SITE INOPERANTE	5	4,13%
	DIFICULDADES DE ACESSO	3	2,48%
	ATUALIZAÇÃO DE CONTEÚDO	1	0,83%
	MELHORIAS NO LAYOUT E NAS FUNCIONALIDADES	1	0,83%

O Festival Ceará Junino ainda é o sub-assunto com maior índice de manifestações, concentrando 6,6% do total de manifestações. O assunto mais demandado se refere aos editais da Secretaria (Edital Público Cultural - Editais diversos), o qual aparece expresso na planilha sem definição de sub-assunto. Alguns sub-assuntos referentes à conduta inadequada de servidor/colaborador somam 11,5% das manifestações, sendo um número considerável para avaliação do corpo técnico do órgão e das relações estabelecidas com o público. Entende-se que as referidas manifestações também são reflexo da realização do concurso público.



3.5 – Manifestações por Tipo de serviço

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
Atendimento ao cidadão	2	1,65%
CANAL DE COMUNICAÇÃO PARA RECLAMAÇÕES, CRÍTICAS, ELOGIOS, DENÚNCIAS, OBTENÇÃO DE INFORMAÇÕES DE NATUREZA AMBIENTAL.	4	3,31%
CONCURSO PÚBLICO	2	1,65%
CURSOS DE ESPECIALIZAÇÃO DO CENTRO DE ESTUDOS SOCIAIS APLICADOS - CESA	1	0,83%
PRÁTICA DE ESTÁGIOS CURRICULARES	1	0,83%
	111	91,74%

Mais de 91% das manifestações não apresentaram descrição do tipo de serviço mais demandado. Diante da ausência de informação, e considerando o teor das manifestações, entende-se que esse volume se refere aos serviços desempenhados pelos equipamentos culturais da Secult e das ações e eventos culturais desenvolvidas pelas áreas finalísticas da Secretaria.

3.6 – Manifestações por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
FORTALECIMENTO DO SISTEMA ESTADUAL DE CULTURA DO CEARÁ	51	42,15%
GESTÃO E MANUTENÇÃO	49	40,50%

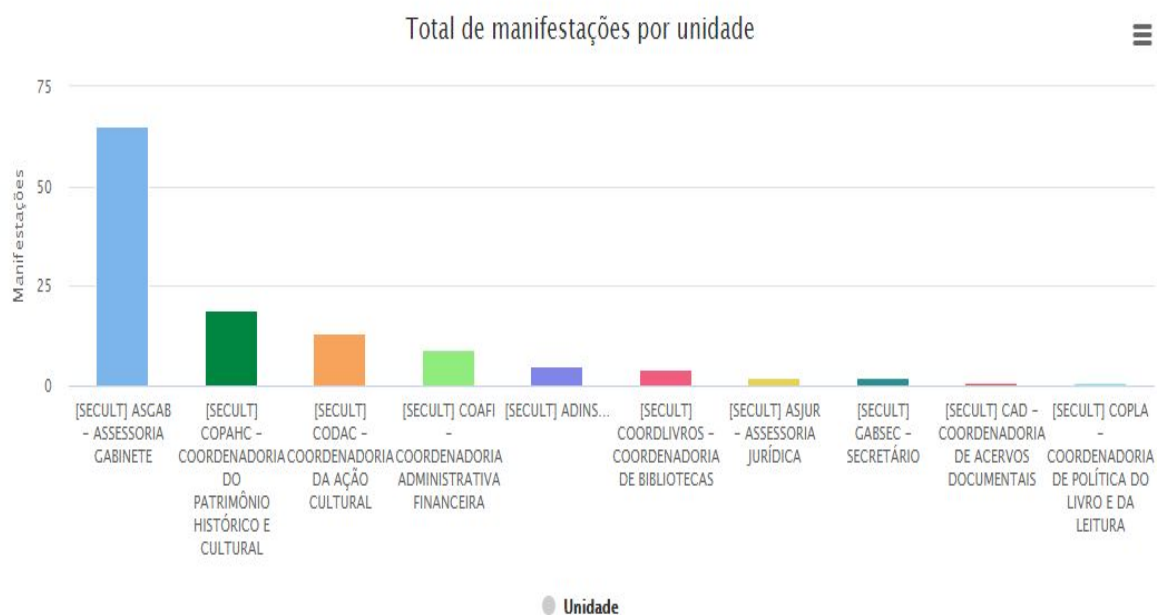


PRESERVAÇÃO E PROMOÇÃO DA MEMÓRIA E DO PATRIMÔNIO CULTURAL CEARENSE	12	9,92%
PROMOÇÃO DO ACESSO E FOMENTO À PRODUÇÃO E DIFUSÃO DA CULTURA CEARENSE	9	7,44%

Já nos programas orçamentários, é possível perceber que mais de 80% das manifestações estão concentradas no Fortalecimento do Sistema Estadual de Cultura, o que envolve desde a relação com os municípios até os editais previstos no sistema, assim como a Gestão e Manutenção do órgão.

3.7 – Manifestações por Unidades Internas

Unidades mais demandadas



Órgão	Área interna	Total de respostas
SECULT	[SECULT] GABSEC - SECRETÁRIO	4



SECULT	[SECULT] GABADJ - SECRETÁRIO ADJUNTO	1
SECULT	[SECULT] GABEXEC - SECRETÁRIO EXECUTIVO	2
SECULT	[SECULT] ASJUR - ASSESSORIA JURÍDICA	8
SECULT	[SECULT] ASGAB - ASSESSORIA GABINETE	21
SECULT	[SECULT] ADINS - ASSESSORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	3
SECULT	[SECULT] CODAC - COORDENADORIA DA AÇÃO CULTURAL	8
SECULT	[SECULT] COPLA - COORDENADORIA DE POLÍTICA DO LIVRO E DA LEITURA	1
SECULT	[SECULT] COPAHC - COORDENADORIA DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E CULTURAL	9
SECULT	[SECULT] COORDLIVROS - COORDENADORIA DE BIBLIOTECAS	4
SECULT	[SECULT] COAFI - COORDENADORIA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA	3

Quanto às unidades internas mais demandadas, a Assessoria de Gabinete aparece como unidade mais demandada, concentrando manifestações relativas às políticas culturais e à gestão e manutenção da pasta. A unidade é seguida da Coordenadoria de Patrimônio Histórico e Cultural, agora intitulada Coordenadoria de Patrimônio e Memória, e pela Coordenadoria da Ação Cultural, nomeada na nova estrutura organizacional como Coordenadoria de Artes e Cidadania Cultural. Ambas se compõem como as áreas



finalísticas que concentram tanto os eventos estruturantes quanto os editais de cada segmento.

3.8 – Manifestações por Município

Município	Quantidade 2019	Quantidade 2018
Caucaia	2	-
Fortaleza	24	9
Iguatu	2	-
Quixadá	2	3
Sobral	2	-
Indefinido	76	155

Fortaleza ainda aparece como o município com maior número de ouvidorias, concentrando quase 20% das manifestações. Contudo, observa-se que 76 manifestações tiveram seus municípios indefinidos (62,8%), o que aponta uma dificuldade na observância da descentralização dos serviços. Ainda assim, em relação à 2018, esse número sofreu uma redução de mais de 50%, tendo em vista que passou de 155 municípios indefinidos para 76. Destaca-se que Fortaleza ainda concentra um volume significativo das ações desenvolvidas pela Secult, sendo a descentralização para o interior do Estado um dos desafios prioritários da instituição.



IV. INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

Relatório de Resolubilidade		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
Total de Manifestações finalizadas no prazo	120	48
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	53	69
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	4	4
Total	177	121

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Finalizadas no Prazo	67,80%	39,67%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	29,94%	57,02%



Conforme citado nas providências adotadas em relação ao ano anterior, embora a Secult tenha feito esforços de qualificação e reestruturação da equipe, houve um processo de transição governamental realizado no início do ano de 2019, fator que levou a uma demora na definição do corpo técnico e na nomeação das coordenadorias e, conseqüentemente, acarretou um atraso no tempo de resposta às manifestações. Ressalta-se ainda que o setor do Sistema Estadual de Cultura - SIEC passou a inexistir, sendo incorporado à uma nova coordenadoria intitulada Coordenadoria de Economia da Cultura. Apesar do envolvimento da mobilização das áreas internas para resolução das manifestações fora do prazo, essa reorganização da instituição acabou gerando resultados negativos à resolubilidade do órgão.

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Em cumprimento à legislação vigente, a Ouvidoria Setorial está promovendo reuniões com os coordenadores dos setores mais demandados desta Secretaria, para que a equipe do referido setor possa responder a cada manifestação dentro de um prazo limite de 7 dias. Outro trabalho também implantado por esta setorial foi a criação de um grupo de whatsapp específico para que possa alertar aos coordenadores sobre o prazo de respostas, além da criação de e-mails específicos a fim de que cada setor tenha um canal direto de comunicação e articulação com a ouvidoria.

Ainda em 2019, foram encaminhadas mensagens-padrão para as manifestações mais antigas 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. Foi solicitada a abertura de uma nova manifestação, mas a CGE entendeu que a referida mensagem não poderia ser encaminhada, devendo ser encaminhada a resposta específica para cada manifestação.

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 2020 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 nos fluxos de solicitação da informação.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2018	31,75 dias
Tempo Médio de Resposta 2019	17,29 dias

Houve um aumento considerável no tempo de resposta das manifestações, justificando-se da mesma forma que o índice de resolubilidade - reflexo da reorganização do órgão e de seu corpo técnico na nova gestão governamental. A redução desse tempo médio de resposta e a resolubilidade se configuram como uma das prioridades para melhoria de desempenho da Ouvidoria no ano de 2020.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

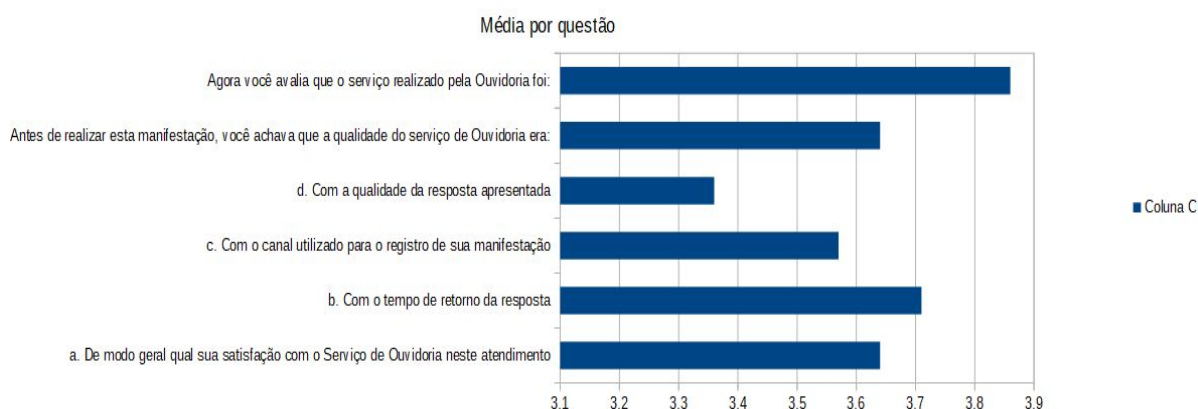
Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

Relatório de média por questão	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,85
b. Com o tempo de retorno da resposta	3,77
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,69
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,54



Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,69
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,77
Total de pesquisas respondidas	13

Total de pesquisas respondidas	13
Representação da Amostra	11%



Conforme a tabela acima, é possível identificar que:

- a amostra (número de pesquisas respondidas) ainda é pouco representativa diante do número de manifestações. Serão desenvolvidas ações de estímulo à participação na pesquisa, seja de forma textual no corpo das respostas, seja por meio de campanhas junto aos usuários.
- Índice de satisfação = 74,25%.**

Busca-se delinear uma meta de satisfação de 80% para 2020, considerando que em 2018 a referida meta não foi estipulada pela setorial.

Com o resultado da Pesquisa de Satisfação dos usuários, foram já implantados mecanismos para a melhoria no que diz respeito ao tempo de resposta das manifestações.



V. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações e análise dos Pontos Recorrentes

No decorrer do ano de 2019, esta Secretaria de Cultura recebeu como um volume mais expressivo de manifestações com o assunto que trata dos Eventos e ou Equipamentos da Secult. Dentre as pautas mais demandadas em 2019, tivemos reclamações sobre estrutura e funcionamento dos nossos equipamentos culturais, no que se refere a infraestrutura dos espaços públicos relacionados a cultura, a falta de estacionamento dos referidos espaços, segurança do entorno, horário de atendimento. No caso de equipamentos que prestam serviços de cursos, a falta de vagas para a comunidade que procura os referidos serviços. Outro assunto bastante demandado foi o Concurso Público da Secult, na questão da posse dos aprovados e dos documentos a serem apresentados pelos mesmos.

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

Foram realizados grandes reformas nos equipamentos culturais da Secult para que o cidadão tenha conforto e acessibilidade sempre que precisar de um serviço prestado por nossos equipamentos. Já no que se referia aos cursos e Editais a Secretaria realizou cursos e oficinas aos usuários, bem como seminários de avaliação dos editais e leituras públicas para qualificação dos documentos antecedendo ao período de lançamento das iniciativas. Isso acarretou tanto a qualificação dos processos na execução dos editais, quanto a redução de demandas e manifestações relativas a este tema.



VI. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Em 2019, além da operacionalização diária da Ouvidoria, houve a inserção da ouvidoria setorial nas reuniões semanais de coordenação, 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 com as áreas mais eficiente, 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.

Em 2019, o foco do serviço de ouvidoria foi centrado no aprimoramento da qualidade do diálogo com o cidadão. 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 possibilita 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.



VII. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Ao longo de 2019, a Ouvidoria Setorial Secult participou de reuniões, cursos e encontros promovidos pela CGE e por outras entidades que tratam de assuntos ligados às atividades de escuta ao cidadão. A equipe esteve presente, na maioria das vezes com todos os membros que integram o setor, em todos os eventos informados pela CGE, de forma a qualificar suas atividades e a estar alinhada com as orientações do órgão controlador.

VIII. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Durante o ano de 2019 a ideia de implantação de boas práticas para a Ouvidoria do Secult foi evoluindo. A setorial entendeu que além das atribuições regimentais e dos objetivos estratégicos, precisava de valores que orientassem os respectivos trabalhos. Após algumas reuniões com os gestores do órgão, a ouvidoria definiu as seguintes práticas implementadas: - Garantia de atendimento humanizado e qualificado ao usuário; - Melhoria na resolução das demandas e a linguagem cidadã; - Disseminação da importância da Ouvidoria por meio de campanhas internas e externas; Fortalecimento da interação da Ouvidoria com Áreas Internas, por meio de novos canais de comunicação e fluxos de resposta; - Ampliação da participação da Ouvidoria nos espaços de participação e articulação de políticas, como conselhos e fóruns; Estruturação do órgão de forma que a ouvidoria setorial possua vinculação direta à Gestão, dando conhecimento dos números e perfil das demandas de ouvidoria, com a realização de reuniões periódicas com a direção superior da instituição; - Divulgação dos canais de acesso da ouvidoria, tanto internamente quanto em eventos desta Secretaria para o público usuário; Estruturação física da ouvidoria, com a realização de sinalização dos espaços e infraestrutura adequada para recebimento dos usuários.

A Ouvidoria da Secult atualmente está instalada em uma sala no 9º andar da Secretaria, localizada na Rua Major Facundo 500, Centro e funciona no horário das 8 às 12 e das 13 às 17 horas. A sala é de atendimento exclusivo que garante a privacidade aos cidadãos que buscam apoio do setor. Dispõe de computadores, uma impressora, telefone



fixo, um armário, um arquivo, uma mesa para reuniões, quatro cadeiras. Estamos melhorando a sinalização e acessibilidade não só na sala de ouvidoria como em todo prédio da Secretaria de Cultura.

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.

IX. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio das ações apresentadas ao longo do presente relatório podemos afirmar que a Secult vem consolidando seus mecanismos de atendimento às exigências da Lei nº 15.175/2012, tanto no âmbito da transparência ativa quanto da passiva.

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, melhoria da infraestrutura de atendimento e acessibilidade e aprimoramento do canal de comunicação com o cidadão usuários de nossos equipamentos e serviços culturais.

X. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

No sentido de aprimorar a relação desta setorial com a Controladoria, sugerimos a continuidade das reuniões periódicas, 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.



XI. 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, para a devida publicização do presente relatório no sítio eletrônico do órgão.

Fortaleza, 28 de fevereiro de 2020.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Fabiano dos Santos

Função: Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com subordinação

Nome: Nayana Silva Lemos Misino

Função: Ouvidor Setorial