

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

**Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2020**

## SUMÁRIO

<b>EXPEDIENTE</b>	<b>3</b>
<b>I. INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>II. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS;</b>	<b>7</b>
<b>III. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)</b>	<b>12</b>
<b>IV. INDICADORES DA OUVIDORIA</b>	<b>26</b>
<b>V. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS</b>	<b>31</b>
<b>VI. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA</b>	<b>32</b>
<b>VII. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS</b>	<b>32</b>
<b>VIII. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA</b>	<b>33</b>
<b>IX. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>34</b>
<b>X. SUGESTÕES DE MELHORIA</b>	<b>34</b>
<b>XI. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE.</b>	<b>36</b>

## **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**

Mariana Braga Teixeira

### **ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA**

Nayana Silva Lemos Misino

Claudio Roberto Araújo Martins

## 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 2020, em conformidade com o estabelecido no Decreto n.º 30.474, de 29 de março de 2011.

Em 2020, um ano atípico por conta da Pandemia de Covid-19, o setor de Ouvidoria, assim como outros segmentos da Secretaria da Cultura, passou por algumas reestruturações e mudanças, inclusive adotando o trabalho remoto, entre os meses de março e outubro de 2020. Referindo-se à atuação da Ouvidoria desta setorial Secult Ce foi realizado trabalho 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 para o trabalhador 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 sentido de possibilitar o acesso aos direitos culturais, a participação e a transparência são 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. 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 a esta setorial Secult, as manifestações finalizadas no período totalizaram 130 demandas, as quais estão demonstradas de maneira sistematizada e analisadas de forma quantitativa e qualitativa e comparadas com o relatório do ano anterior, sempre que pertinente.

Foram muitos os canais de atendimento que possibilitaram o cidadão estreitar a sua relação com esta setorial: o endereço eletrônico [www.ceartransparente.ce.gov.br](http://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, são reforçadas como atribuições da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Secretaria da Cultura do Estado do Ceará:

I - prestar assistência direta e imediata aos Secretários e as unidades da Secretaria nos assuntos de competência do controle interno;

II - auxiliar na interlocução entre a Secult e a Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado nos assuntos pertinentes à sua área de atuação;

III - verificar a consistência, fidedignidade, integridade e tempestividade das informações orçamentárias, financeiras, patrimoniais, de pessoal e de investimentos geradas pelas unidades administrativas da Secult;

IV - acompanhar o cumprimento das metas estabelecidas no Plano Plurianual e na Lei de Diretrizes Orçamentárias no âmbito da Secult;

V - acompanhar, no âmbito da Secult, a implementação das recomendações, determinações e outras demandas provenientes da Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado, do Tribunal de Contas do Estado e de outros órgãos de controle ou fiscalizadores;

VI - 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;

VII - funcionar como um canal permanente de acesso, comunicação rápida, ética, transparente e eficiente entre a Secretaria e os usuários;

VIII - monitorar e contribuir com a sistematização de mapeamento dos processos da Secretaria, do gerenciamento de seus riscos e com o estabelecimento dos controles internos;

XIX - verificar a adequação e eficácia dos controles estabelecidos e a adoção de práticas corretivas quando necessário;

X - oferecer atendimento presencial de ouvidoria;

XI - 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;

XII - coordenar as audiências e consultas públicas realizadas pela Secult em parceria com as respectivas áreas técnicas envolvidas com a matéria;

XIII - contribuir com o planejamento e a gestão da Secult objetivando a desburocratização e simplificação dos serviços a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, das audiências e consultas públicas

XIV - coordenar o processo de atualização da Carta Eletrônica de Serviços ao Usuário da Secult, e propor a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade;

XV - 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 2020, 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. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS;

Diante das orientações apontadas pela Controladoria Geral do Estado - CGE em 2020, 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 de Ouvidoria de 2019:

### >>> ORIENTAÇÕES:

***Orientação 01 – Incluir os temas “Ouvidoria” e “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017)” no programa de palestras realizadas no âmbito dos órgãos e entidades, principalmente aqueles que possuem uma agenda anual de palestras institucionais.***

**Providência:** No que diz respeito à capacitação e orientação de seus servidores, a Secretaria da Cultura planejou para 2020, em parceria com a Escola de Gestão Pública - EGP, uma intensa agenda formativa voltada aos servidores atuantes na Secretaria e aos novos servidores que entraram em exercício em 2020, por meio do primeiro concurso público realizado pela pasta que contemplou 96 colaboradores. A agenda formativa contemplava cursos com as mais diversas temáticas e formatos, incluindo atendimento ao cidadão, de forma a propiciar a reciclagem e capacitação dos servidores de forma gratuita e alinhada às políticas e instrumentos do Estado. A formação foi elaborada em parceria com a Escola de Gestão Pública visando uma contextualização e qualificação dos novos servidores para atuação na Secult. Contudo, iniciada em março, com um Seminário de abertura e boas vindas, o ciclo formativo foi interrompido devido à pandemia da Covid-19, sendo realizada somente parte das formações que já haviam sido planejadas via Ensino à Distância - EAD. Dessa forma, o ciclo formativo foi repensado para implementação em

2021 e contemplará também a temática da Ouvidoria, Controle Social e Atendimento cidadão.

***Orientação 02 – Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colher melhores informações sobre qualidade da resposta fornecida ao cidadão.***

**Providência:** A Secretaria da Cultura está desenvolvendo pesquisa de satisfação, visando à avaliação dos serviços prestados por este Órgão. Com o objetivo de estimular os usuários do Sistema de Ouvidoria a responderem a pesquisa de satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente, informamos que é incluído, ao final das respostas encaminhadas ao cidadão, o texto a seguir: *“Agradecemos sua participação! Convidando-o(a) a responder nossa Pesquisa de Satisfação disponível no link abaixo da sua resposta da manifestação. Será importante para melhorarmos a nossa prestação de serviço e contribuirá na promoção da Gestão Pública”*. A adesão à pesquisa, contudo, ainda não ocorre de forma satisfatória, sendo necessário um reforço de sua importância junto aos usuários através de campanhas que podem ser implementadas na setorial. Observa-se, contudo, que a Plataforma Ceará Transparente é o meio mais utilizado para registro das manifestações. Ampliar a visibilidade da pesquisa de satisfação na Plataforma pode contribuir para uma maior adesão.

***Orientação 03 – Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias.***

**Providência:** O nível de conhecimento dos cidadãos quanto aos conceitos de cidadania e seus direitos está cada vez mais ampliado. Nesse cenário, a Ouvidoria desempenha papel importante, considerando o compromisso de representar o cidadão como canal junto a setorial, gerando ainda mais credibilidade à instituição. Em 2020, os assuntos mais demandados foram analisados e serviram de alerta para uma atenção especial junto às unidades competentes. A Secult está sempre empenhada para sanar fragilidades e fornecer subsídios necessários para o bom desempenho de suas atividades junto aos cidadãos usuários.

Tendo em vista que em 2020 foi necessária a realização do trabalho remoto, diante do contexto pandêmico, houve uma adaptação das equipes à nova condição, tornando ainda mais sensível a necessidade de definição de fluxos mais consistentes para o setor. 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 2020 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 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 - Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos, e acompanhar as providências adotadas e soluções apresentadas para melhoria dos serviços junto às unidades competentes do órgão/entidade.***

**Providência:** Todas as iniciativas desenvolvidas pelo setor no que tange às melhorias dos serviços públicos encontram-se indicadas no presente relatório. Em

conformidade com a lei nº. 13.460/2017 e com o Decreto Estadual de Ouvidoria, o Relatório Anual de Ouvidoria 2020 encontra-se disponível no site da Secretaria da Cultura do Estado do Ceará: [www.secult.ce.gov.br](http://www.secult.ce.gov.br)

***Orientação 05 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações e atualizações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.***

**Providência:** A Secretaria da Cultura já atua na integração das informações nos diversos canais de atendimento, apontando todas as informações e atualizações necessárias para auxiliar nas respostas aos cidadãos.

***Orientação 07 – Realizar estudo de viabilidade de implantação de sub-rede de ouvidorias, com a descentralização das atividades de ouvidoria, instituindo um programa de formação contínua para os profissionais, por meio de reuniões e capacitações, bem como o gerenciamento e suporte necessário por meio da ouvidoria setorial da sede do órgão/entidade.***

**Providência:** A Secretaria da Cultura possui equipamentos culturais vinculados ao órgão. Atualmente, as manifestações de ouvidoria relacionadas aos equipamentos são atendidas por meio da articulação entre a ouvidoria setorial da sede, a área à qual o equipamento se vincula e a equipe de gestão do equipamento. Tendo em vista que o número de manifestações acerca da estrutura e funcionamento de equipamentos culturais ainda não é tão expressiva (apenas 2% dos assuntos apontados em 2020), não se observa a necessidade de criação de sub-redes. Dessa forma, é fundamental que as informações sejam compartilhadas entre a ouvidoria setorial e o equipamento de forma fluida e tempestiva, para a elaboração de respostas que atendam às demandas dos cidadãos.

***Orientação 08 – Realizar reuniões com os estagiários dos programas Primeiro Passo e Jovem Aprendiz sobre a temática Ouvidoria e sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), com abordagem de técnicas de atendimento para melhoria do serviço público e atendimento ao público, objetivando a formação de multiplicadores de “agentes da cidadania”.***

**Providência:** A Secretaria da Cultura conta com estagiários do primeiro passo. Contudo, em 2020, diante do contexto pandêmico, não foi possível proceder com a formação desses multiplicadores, inclusive entendendo que o atendimento presencial ao público foi bastante restrito ao longo do ano. Com isso, buscamos efetivar essa formação e articulação com os jovens participantes dos programas em 2021 para estabelecer modelos de atendimento de qualidade, favorecendo as relações da sociedade civil com o órgão.

### RECOMENDAÇÕES

**Recomendação 01 - Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com a Lei Nacional nº 13.460/2017.**

**Providência:** No ano de 2020, marcado pela Pandemia, a Secult criou canais de comunicação para que, mesmo com o atendimento de forma não presencial, o cidadão tivesse todos os serviços prestados pela instituição preservados e prestados de forma satisfatória. Os canais de comunicação criados para atender nossos usuários foram amplamente divulgados nas redes sociais da Secult como também no site oficial. Nesse contexto, a internet se tornou um elemento central na articulação junto aos cidadãos, seja pelo fácil acesso às informações oficiais, seja pela possibilidade do trabalho remoto, efetivando, assim, a contribuição para o isolamento social, tão necessário no atual contexto.

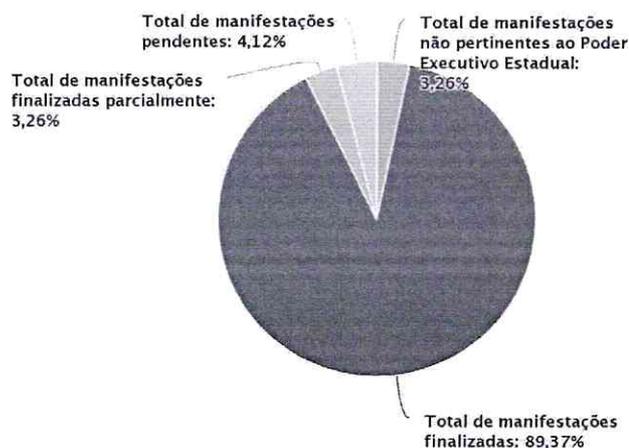
### III. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Apresentamos a seguir os relatórios e gráficos dos atendimentos da Ouvidoria no ano de 2020, analisando-os a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente.

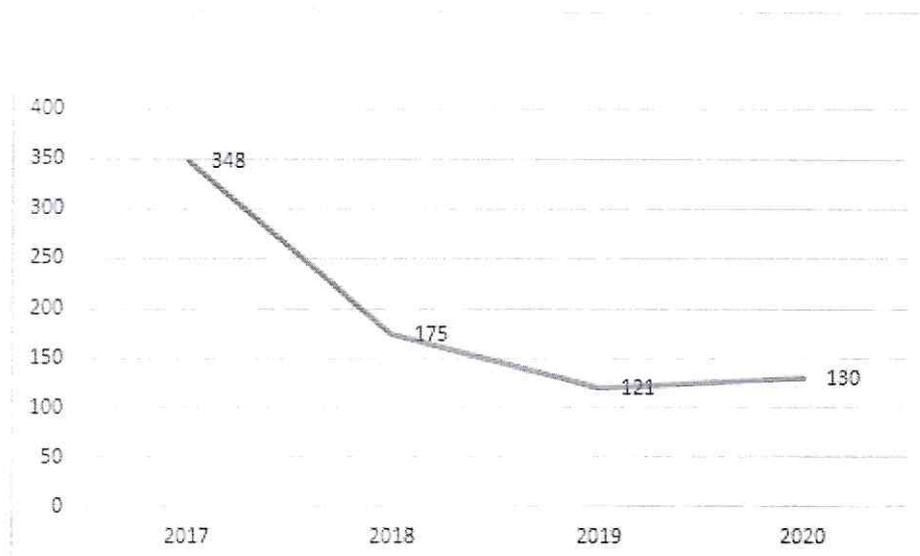
A partir do tratamento e análise das manifestações de ouvidoria, compreendendo os tipos, canais de entrada, prazo de resposta, assunto e setorial, as informações foram consolidadas como forma de retroalimentar o processo de planejamento, gestão e decisão governamental, conforme serão tratados a seguir.

#### 3.1 - Total de Manifestações no período

##### Estatísticas gerais



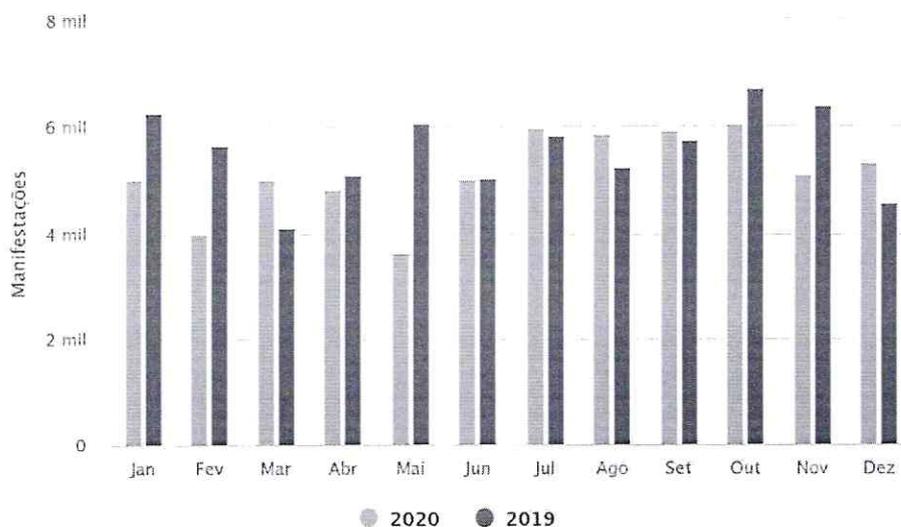
Foram registradas um total de 130 manifestações para o órgão. O tempo médio de resposta foi de 11 dias, sendo 6 dias a menos que o ano anterior, e a resolubilidade de 79%, o dobro do valor alcançado em 2019 (39,67%). Esses números expõem as melhorias implementadas a partir das reuniões junto às áreas internas da Secult, onde explanamos a importância da Ouvidoria para o órgão e estabelecemos novos fluxos de comunicação.



O gráfico acima aponta uma média anual de 193 manifestações, considerando-se os últimos quatro anos. Nos últimos anos, diante do redesenho 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.

Destacamos que, no ano de 2020, em virtude do contexto pandêmico, houve um leve aumento no número de manifestações, principalmente voltadas à Lei de Emergência Cultural - Lei Aldir Blanc, que envolveu a elaboração e execução de diversos editais em prazo exíguo entre julho a dezembro de 2020. Contudo, diante da organização das equipes para execução da referida Lei, o aumento da demanda não se refletiu na piora ou sobrecarga dos serviços, tendo a Secretaria da Cultura melhorado sua resolubilidade e reduzido em 6 dias o tempo médio de resposta em relação ao ano anterior.

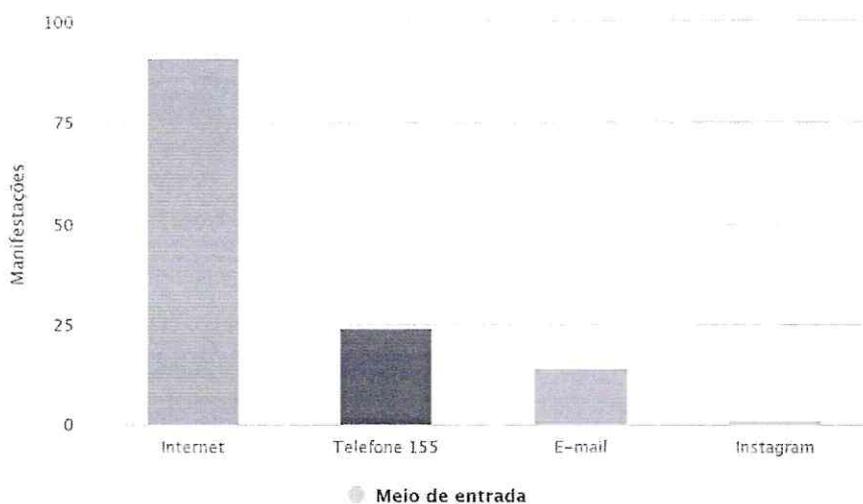
### Total de manifestações registradas:



É possível observar no gráfico mês a mês de 2020 que o segundo semestre concentrou o maior número de manifestações, tendo em vista a execução da lei Aldir Blanc, principalmente em outubro e novembro. No mês de maio houve um aumento de demandas atribuído tanto ao funcionamento dos editais no contexto de pandemia, quanto a orientações de atendimento no órgão nesse cenário.

### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

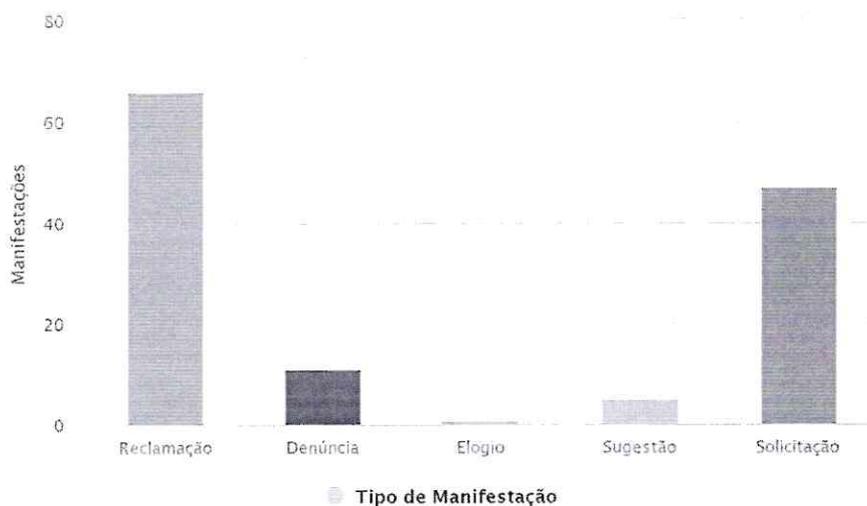
#### Total de manifestações por meio de entrada



As manifestações destinadas a esta ouvidoria são, predominantemente, oriundas da Plataforma Ceará Transparente e da Central de Atendimento Telefônico da Controladoria e Ouvidoria Geral – CGE, a Central 155. Também no ano anterior, esses foram os meios mais relevantes de entrada para nossa setorial e principais canais de recebimento de manifestações de ouvidoria, como também de acesso à informação.

### 3.3 – Manifestações por Tipos de Manifestação

Total de manifestações por tipo



Relatório por Tipo de Manifestação		
TIPO	2019	2020
Reclamação	64	66
Denúncia	12	11
Elogio	3	1
Sugestão	11	5
Solicitação	31	47
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>130</b>

A tabela acima apresenta a reclamação como sendo o principal tipo de manifestação desta Ouvidoria, sendo as solicitações o segundo tipo de manifestação, seguindo um padrão muito similar ao do ano de 2019. Em 2020, boa parte das solicitações se destinaram aos pagamentos e informações relativas à execução da Lei Aldir Blanc, bem como à execução/realização/lançamento dos demais editais anuais.

### 3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	CREDITARÉBASICAS	12
	DENÚNCIA DE FURTO E INSEPARAÇÃO DE BENS	9
		7
Solicitação	COFINANCIAMENTO	8
	CREDITARÉBASICAS	8
	EVENTOS CULTURAIS	4
Denúncia	DENÚNCIA DE FURTO E INSEPARAÇÃO DE BENS	4

Na análise da tabela relativa ao tipo de manifestação, consideramos somente reclamações, denúncias e solicitações, que tiveram números mais significativos. Observa-se que os editais públicos e o Instituto Dragão do Mar são assuntos recorrentes nos 3 tipos de manifestação, voltando-se principalmente para a solicitação de informações ou reclamações sobre os contratos de gestão com os equipamentos ou sobre processos de pagamento, seleção e/ou classificação em editais. Em 2020, 7 reclamações remeteram à insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, fator que pode refletir o período de adaptação das equipes ao trabalho remoto e, conseqüentemente, às novas orientações de atendimento ao público. O atendimento telefônico, por exemplo, concentrou 4% das manifestações, tendo como sub-assunto as chamadas não atendidas.

### 3.3.1 – Manifestações por Assunto/sub-assunto

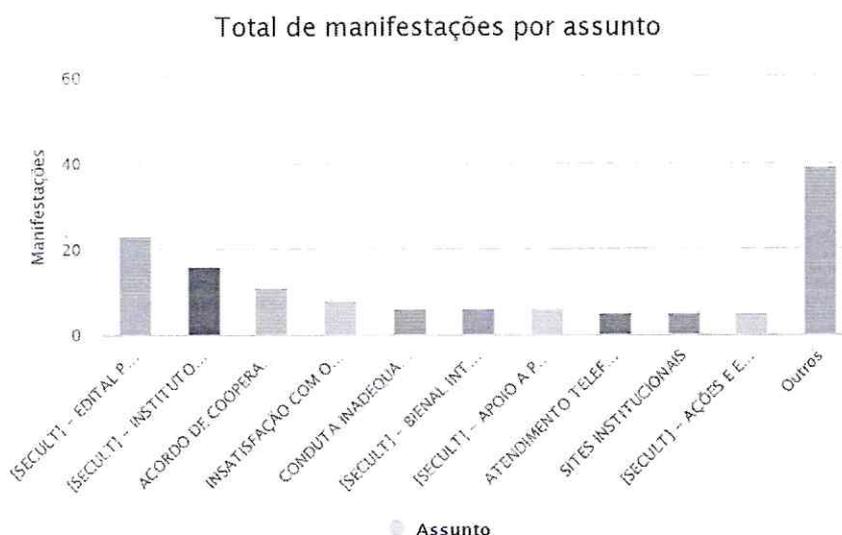


Tabela: Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS	Sem sub-assunto	22

**INSTITUTO DE ARTE E CULTURA DO CEARÁ - IACC (INSTITUTO DRAGÃO DO MAR)**      **Contratos de gestão**      **16**

<b>ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS</b>	<b>Sem sub-assunto</b>	<b>11</b>
---	------------------------	-----------

Observando os sub-assuntos relacionados aos 3 assuntos mais demandados nas manifestações, os contratos de gestão (12,31%) e as informações acerca dos editais públicos (principalmente da Lei Aldir Blanc - 17%) se destacam, concentrando quase 30% das manifestações e sugerindo a necessidade de uma avaliação mais qualificada do funcionamento dos equipamentos que se encontram sob a gestão do Instituto Dragão do Mar. Considerando a dimensão da Lei Aldir Blanc e o quantitativo de editais, o número de manifestações com demandas relativas a esse tema não se configurou de forma tão expressiva. A maioria das demandas remetia aos pagamentos da Renda Básica, cujas informações eram constantemente difundidas nos balanços de execução da Lei, divulgados no site da Secretaria da Cultura.

No que tange ao Coronavírus, somente 2 manifestações foram destinadas a esta setorial, não sendo o órgão alvo de número representativo de manifestações acerca desse assunto.

### **3.4 – Manifestações por Tipo de serviço**

No caso desta Setorial, as informações atualizadas relativas à Carta de Serviços ainda não se encontram cadastradas no sistema, não sendo possível, portanto, aferir a informação relativa ao tipo de serviço.

### **3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário**

<b>Programa Orçamentário</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
<b>DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E CONSOLIDADO DO DESTINO TURISTICO CEARÁ</b>	<b>3</b>	<b>2,31%</b>

FORTALECIMENTO DO SISTEMA ESTADUAL DE CULTURA DO CEARÁ	5	3,85%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	9	6,92%
GESTÃO E MANUTENÇÃO	3	2,31%
PRESERVAÇÃO E PROMOÇÃO DA MEMÓRIA E DO PATRIMÔNIO CULTURAL CEARENSE	1	0,77%
PROMOÇÃO DO ACESSO E FOMENTO À PRODUÇÃO E DIFUSÃO DA CULTURA CEARENSE	2	1,54%
PROMOÇÃO DO PATRIMÔNIO CULTURAL CEARENSE	86	66,15%
PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA ARTE E CULTURA CEARENSE	17	13,08%
PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA POLÍTICA DE CONHECIMENTO E FORMAÇÃO EM ARTE E CULTURA	4	3,08%

Já nos programas orçamentários, é possível perceber que mais de 66% das manifestações estão concentradas na promoção do patrimônio cultural cearense, seguido da promoção e desenvolvimento da arte e cultura cearense, o que envolve desde a relação mantida com os municípios, as ações finalísticas do órgão, até os editais previstos no sistema, passando também pelas iniciativas realizadas na Rede de equipamentos culturais. São estes os programas que contemplam as políticas com maior volume de iniciativas da Secult.

### **3.6 – Manifestações por Unidades Internas**

Unidades mais demandadas



Órgão	Área interna	Total de respostas
SECULT	ASSESSORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	9
SECULT	ASSESSORIA GABINETE	53
SECULT	COORDENADORIA DA AÇÃO CULTURAL	26
SECULT	COORDENADORIA DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E CULTURAL	12

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 da Ação Cultural, nomeada na nova estrutura organizacional como Coordenadoria de Artes e Cidadania Cultural e pela Coordenadoria de Patrimônio Histórico e Cultural, agora intitulada Coordenadoria de Patrimônio e Memória. Ambas se compõem como as áreas finalísticas que concentram tanto os eventos estruturantes quanto os editais de cada segmento.

### 3.7 – Manifestações por Município

Município	Quantidade 2020	Quantidade 2019
Caucaia	3	2
Fortaleza	35	24
Santana do Cariri	3	-
Sobral	3	2
Indefinido	71	76

Fortaleza ainda aparece como o município com maior número de ouvidorias, concentrando quase 27% das manifestações. Contudo, observa-se que 71 manifestações tiveram seus municípios indefinidos (54,6%), o que aponta uma dificuldade na observância da descentralização dos serviços. 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 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
Total de Manifestações finalizadas no prazo	48	102
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	69	25
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	1
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	4	2
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>130</b>

**Tabela: Índice de Resolubilidade**

Situação	Resolubilidade em	Resolubilidade em
<b>Manifestações Finalizadas</b>	39,67%	78,46%
<b>Manifestações Finalizadas</b>	57,02%	19,23%

A resolubilidade é um dos indicadores mais relevantes a serem observados, por representar um elemento de mensuração da eficiência e qualidade nas respostas relativas ao acesso à informação. Dessa forma, observamos na setorial uma melhoria no índice, saindo de 39,67% em 2019 para 79,07% em 2020. Isso se deu diante da melhor articulação entre as áreas e na qualificação dos fluxos e prazos de resposta. Conforme citado nas providências adotadas em relação ao ano anterior, embora a Secult tenha passado pelas readequações decorrentes da pandemia de Covid-19, a ouvidoria setorial foi um espaço que obteve êxito no modelo de trabalho remoto, duplicando o seu percentual de resolubilidade. Ainda assim, o índice encontra-se aquém da meta estabelecida pela CGE. Entendemos o importante avanço no que diz respeito ao ano de 2019, mas estabelecemos, por meio do plano de ação elaborado pela Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria - ACIOU da Secult iniciativas que podem qualificar significativamente os serviços de ouvidoria.

#### **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, em 2019, e aperfeiçoado em 2020 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 2020, 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. Dessa forma, foi feita uma força-tarefa para sanar o passivo de manifestações atrasadas, tendo sido resolvidas 75% do passivo.

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 nos fluxos de solicitação da informação.

#### **4.1.2 - Tempo Médio de Resposta**

**Tabela: Tempo Médio de Resposta**

<b>Tempo Médio de Resposta 2019</b>	17,29 dias
<b>Tempo Médio de Resposta 2020</b>	11 dias

Houve uma melhora 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. A redução desse tempo médio de resposta e o aumento na resolubilidade se configuram como uma das prioridades para melhoria de desempenho da Ouvidoria no ano de 2021.

#### **4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria**

A Secretaria da Cultura está desenvolvendo pesquisa de satisfação, visando à avaliação dos serviços prestados por este Órgão. Estimulamos os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente, incluindo ao final da resposta a ser encaminhada ao cidadão o texto a seguir: "Agradecemos sua participação! Convidando-o(a) a responder nossa Pesquisa de Satisfação disponível no link abaixo da sua resposta da manifestação. Será importante para melhorarmos a nossa prestação de serviço e contribuirá na promoção da Gestão Pública".

<b>Relatório de média por questão</b>	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,13
b. Com o tempo de retorno da resposta	3,07
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,53
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,2
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,4
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,2
<b>Média</b>	<b>3,23</b>
<b>Índice de Satisfação</b>	<b>64,6%</b>

Total de pesquisas respondidas	15
Representação da Amostra	11%

Em 2020, houve um maior número de respostas à pesquisa de satisfação, passando de 13, em 2019, para 15, em 2020.

Conforme a tabela acima, é possível identificar que:

a) 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.

**b) Índice de satisfação = 64,6%.**

Busca-se delinear uma meta de satisfação de 84% para 2021, considerando que esta foi a meta estipulada pela CGE, ainda não alcançada por esta 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.

Observamos que de 2019 para 2020 houve um decréscimo na satisfação dos usuários (74,25% em 2019), fator que aponta a necessidade de qualificação das respostas.

## V. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 5.1 - Motivos das Manifestações e análise dos Pontos Recorrentes

Observamos que 31 assuntos foram abordados nas manifestações enviadas, mas que mais de 30% deles estavam centrados em temas como “**editais diversos**” e “**contratos de gestão**”. No que diz respeito aos editais, considerando o ano atípico devido à pandemia, muitas manifestações se voltaram à Lei de Emergência Cultural - Lei Aldir Blanc.

Considerando a execução da Lei Aldir Blanc, um processo que era novo para a Setorial e que demandou um volume considerável de atividades, o órgão também contou com a colaboração da CGE para definição dos procedimentos necessários para a aplicação dos recursos públicos repassados pelo Governo Federal ao Estado, fator que contribuiu para que fossem elaborados instrumentos informativos que apontassem para o cidadão o passo a passo para recebimento do auxílio. Ainda assim, a ajuda emergencial para artistas, coletivos e empresas que atuam no setor cultural passava por um processo de checagem da elegibilidade das solicitações, processo executado pela Empresa DataPREV, contratada pelo Governo Federal. Diante disso, alguns erros no processamento das informações por parte da DataPREV acarretaram um atraso nos processos da Secretaria da Cultura - SECULT, impossibilitando o cumprimento do prazo para realização dos pagamentos e, conseqüentemente, gerando dúvidas por parte dos usuários. Em decorrência disso, a SECULT procedeu com um reprocessamento das informações que já haviam sido analisadas, o que significou um retrabalho por parte das equipes, demandando também mais tempo para finalização dessa etapa.

Outro tema recorrente diz respeito aos contratos de gestão firmados com o Instituto Dragão do Mar. A Organização Social vinha sofrendo críticas no que diz respeito a gestão de 10 equipamentos culturais do Estado, sendo este um tema constantemente debatido junto ao Conselho Estadual de Política Cultural - CEPC. Nesse sentido, a Secretaria da Cultura e seus gestores vem implementando novas ferramentas de monitoramento e avaliação dos contratos de gestão, no sentido de aperfeiçoar seus fluxos e possibilitar uma administração mais eficiente dos espaços.

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

Visando difundir da melhor maneira as informações acerca da Lei Aldir Blanc, foram elaboradas cartilhas com diretrizes para os dirigentes municipais, orientações para prestação de contas, dentre outras informações relativas à Lei.

Desde o início do processo de elaboração da Lei Aldir Blanc, a Secult-Ce promoveu ações de mobilização e de articulação para que se tivesse uma legislação pronta para atender de forma rápida e eficaz todos os trabalhadores e trabalhadoras da cultura do Ceará. Nesse sentido, a Secult convidou, num primeiro momento, agentes, fóruns, conselhos, comitês e instituições culturais, a participarem dos chamados Ciclos de Trabalho para Implantação da Lei Aldir Blanc, um espaço para mobilização social do campo artístico e cultural cearense e fortalecimento dos ambientes de participação e construção social, e para formulação das ações e na execução da Lei no Ceará. Dessa forma, foi possível construir elementos informativos que facilitaram o acesso cidadão ao auxílio, com a divulgação de balanços em seu site institucional e a divulgação das cartilhas.

Quanto aos contratos de gestão, conforme apontado anteriormente, os gestores de contrato e as comissões de avaliação tem ampliado o diálogo junto à gestão do IDM, visando alcançar melhorias no que diz respeito à implementação e monitoramento dos contratos. Faz-se necessária uma maior transparência na disponibilização das informações, monitoramento mais aprofundado do funcionamento dos equipamentos e um alinhamento do Instituto com as políticas da Secretaria, fatores que vem sendo discutidos entre as equipes SECULT-IDM para implementação de novos métodos de monitoramento.

## **VI. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

Em 2020, 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 qualificada 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 2020, o foco do serviço de ouvidoria foi centrado no aprimoramento da 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 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 2020, a Ouvidoria Setorial Secult participou de reuniões e cursos promovidos pela CGE e por outras entidades que tratam de assuntos ligados às atividades de escuta ao cidadão, reuniões essas realizadas de forma remota devido à Pandemia de Covid - 19.

## **VIII. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA**

Durante o ano de 2020 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, 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 Secretaria da Cultura 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 segue no entendimento de que as informações encaminhadas aos nossos cidadãos primam por uma linguagem acessível e transparente. É, para a Secretaria, 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 criados novos canais de comunicação no whatsapp e desenvolvidos 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.

## **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, 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.

## **X. 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.



**NAYAÑA SILVA LEMOS MISINO**

Assessora de Controle Interno e Ouvidora Setorial

## **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, bem como a devida publicização do presente relatório no sítio eletrônico do órgão.

Fortaleza, 08 de fevereiro de 2021.

FABIANO DOS  
SANTOS:32442904349

Assinado de forma digital por  
FABIANO DOS  
SANTOS:32442904349  
Dados: 2021.02.09 13:47:00 -03'00'

**FABIANO DOS SANTOS PIÚBA**  
Secretário da Cultura do Estado do Ceará

