

# **RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2023**

**Período: 01/01/2023 a 31/12/2023**

## 1 - EXPEDIENTE

### **Direção Superior**

Secretária da Cultura

Luisa Cela

### **Ouvidora**

Alana Soares

### **Equipe Ouvidoria**

Renata Melo (Assessora de Controle Interno e Ouvidoria)

Roberto Martins (Serviço de Informação ao Cidadão – SIC)

Daniel Frota (Gestão de Riscos)

## 2 - INTRODUÇÃO

A legislação brasileira, por meio do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei 13.460/2017), determina que as Ouvidorias devem fornecer, todo ano, um relatório de gestão abrangente que detalhe informações e manifestações recebidas, além de abordar as medidas tomadas pela administração pública em relação às questões levantadas.

A Ouvidoria da Secretaria da Cultura do Estado do Ceará (Secult-Ce) emerge como elo importante entre o Órgão e o cidadão, construindo uma narrativa de transparência, participação e compromisso. Nesse contexto, este relatório propõe uma imersão nos feitos e desafios enfrentados pela Ouvidoria no exercício 2023, traçando um panorama geral dos principais tópicos da área, com dados extraídos da plataforma Ceará Transparente, em conformidade com o estabelecido no Decreto n.º 30.474, de 29 de março de 2011.

O ano de 2023 testemunhou não apenas desafios enfrentados pela Ouvidoria, mas também sua resiliência e capacidade de adaptação. Mudanças estruturais como o início de uma nova gestão marcaram um período de renovação, fortalecendo o compromisso de ampliar a eficácia e a qualidade da relação entre a Secult-Ce e o público.

No cenário da cultura, a Secult-Ce desenha seu propósito primordial: proteger o patrimônio cultural, difundir a riqueza cultural e aprimorar o cenário artístico do povo do Ceará. Este ano, a Lei Complementar nº 195/2022, mais conhecida como Lei Paulo Gustavo (LPG), destinou recursos financeiros para o Ceará, entre outros entes, para que possam realizar editais, chamamentos públicos ou quaisquer outras formas de seleção pública na área cultural. Destaca-se também a Política Nacional Aldir Blanc de Fomento à Cultura, que destinará recursos até 2027 para Estados, Distrito Federal e Municípios. Com isso, a Secult-Ce vem investindo em diversas formas de fomento e incentivo à cultura.

A Ouvidoria, além de seu papel institucional, consolida-se como facilitadora e potencializadora da participação ativa na construção das políticas culturais. Em consonância com a missão da Secretaria, a Ouvidoria busca garantir os direitos culturais, preservar a memória e promover a diversidade cultural, sempre refletindo os anseios e expectativas da sociedade.

Em 2023, as manifestações recebidas pela Ouvidoria refletem não apenas números, mas histórias, expectativas e sugestões da comunidade, principalmente cultural. Diversos canais de comunicação, tais como a plataforma Ceará Transparente, o atendimento telefônico 155 e o e-mail geral da Ouvidoria, permitiram um diálogo aberto e enriquecedor, sendo abordadas diferentes reclamações, elogios, sugestões, solicitações e denúncias. Importante destacar que o canal de maior participação do cidadão continua sendo a internet, por meio do Ceará Transparente.

Este relatório não apenas analisa de forma quantitativa e qualitativa as 264 demandas registradas em 2023, mas também destaca as iniciativas tomadas em relação a essas manifestações e compara com os dados do ano anterior.

Fazendo uma breve comparação, entre o ano de 2022 e 2023, percebe-se uma melhora significativa do desempenho da Ouvidoria, sobretudo no que tange a um importante indicador: o de resolubilidade. Isso se deve às diversas ações realizadas ao longo do ano de 2023, que serão descritas neste relatório.

Ressalta-se, ainda, que a chegada da servidora Alana Gabriela Soares de Lima para compor a equipe em outubro de 2022, exercendo o cargo de Ouvidora, teve grande relevância na qualificação das atividades do setor.

Por fim, destaca-se que este relatório tem como objetivo primordial fornecer informações para atender à demanda por transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços à sociedade. Além disso, o documento fornece aos gestores públicos elementos que auxiliam na tomada de decisões relacionada a potenciais ajustes, correções ou mesmo na implementação de novas iniciativas, sempre com o objetivo de aprimorar a qualidade dos serviços públicos oferecidos.

### **3 - PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE**

Diante das orientações e recomendações apontadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2022, a Ouvidoria Setorial da Secretaria da Cultura procedeu com algumas iniciativas no sentido de sanar fragilidades e qualificar seus atendimentos.

**Recomendação 01** - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.

A Ouvidoria tem trabalhado junto às áreas internas desta Secretaria e, no intuito de implementar a recomendação acima, criou ações para que o cumprimento dos prazos de Ouvidoria seja mais efetivo. Sendo assim, foram criadas planilhas de acompanhamento de prazos e também para a análise das respostas, prezando sempre pela qualidade e linguagem simples; foram estabelecidas reuniões com as áreas que mais demoram a responder, a fim de

chegar a uma solução cabível para o problema; e utilizados vários meios de comunicação para cobrança das áreas responsáveis, com o intuito de obter a resposta em tempo hábil. Além disso, destaca-se a participação da ouvidora nas reuniões semanais de coordenação com a Gestão do órgão, pois essa ação, que se iniciou em 2023, possibilitou uma maior aproximação da Ouvidoria com as Unidades e um maior entendimento destas sobre as questões relacionadas à Ouvidoria e da própria ouvidora em relação ao funcionamento do órgão. Todas essas ações contribuíram de forma contínua para o aumento no índice de resolubilidade e de satisfação do cidadão, bem como para uma melhor posição da Secult-Ce na Avaliação de Desempenho das Ouvidorias, feita anualmente pela CGE.

**Orientação 01** - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das denúncias respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020 e com a Portaria nº 52/2020.

O planejamento da Ouvidoria para sanar as denúncias com respostas parciais e atrasadas do ano de 2023 foi concluído com êxito. Entre os procedimentos que foram adotados para resolver esse problema estão: reuniões quinzenais para avaliação das pendências, estabelecimento de prazos para as áreas internas responderem, planilhas de acompanhamento, monitoramento por meio de um aplicativo de organização de tarefas, além da formalização via e-mail e, quando fosse o caso, pelo Sistema Único Integrado de Tramitação Eletrônica - SUITE. Por meio dessas ações, em dezembro de 2023 foi respondida a última denúncia respondida parcialmente e que estava pendente. Portanto, atualmente não existe no Ceará Transparente nenhuma denúncia respondida parcialmente e que já esteja com o prazo superior a 06 (seis) meses.

## **4 - OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)**

Neste ponto do relatório serão apresentados os atendimentos da Ouvidoria no período de 01/01/2023 a 31/12/2023 de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente, com gráficos demonstrativos, análises e comparações.

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

### **4.1 Total de manifestações do período**

### **4.2 Meio de Entrada**

### **4.3 Tipo de Manifestação**

### **4.4 Assunto e Subassunto**

### **4.5 Tipificação/Assunto**

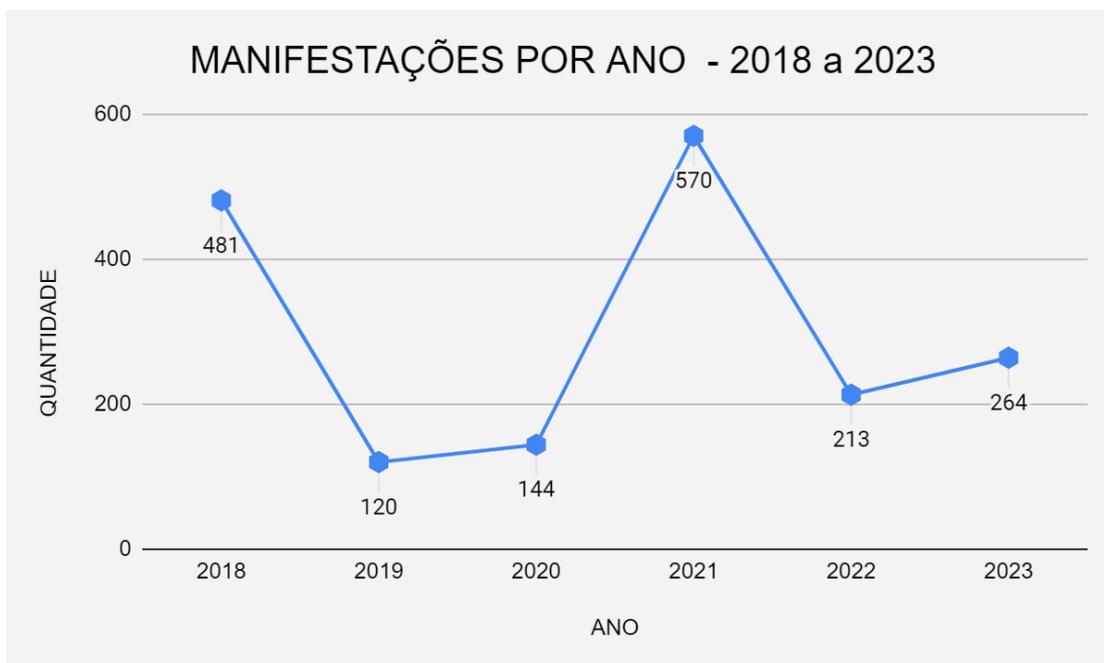
### **4.6 Tipo de Serviços**

### **4.7 Programa Orçamentário**

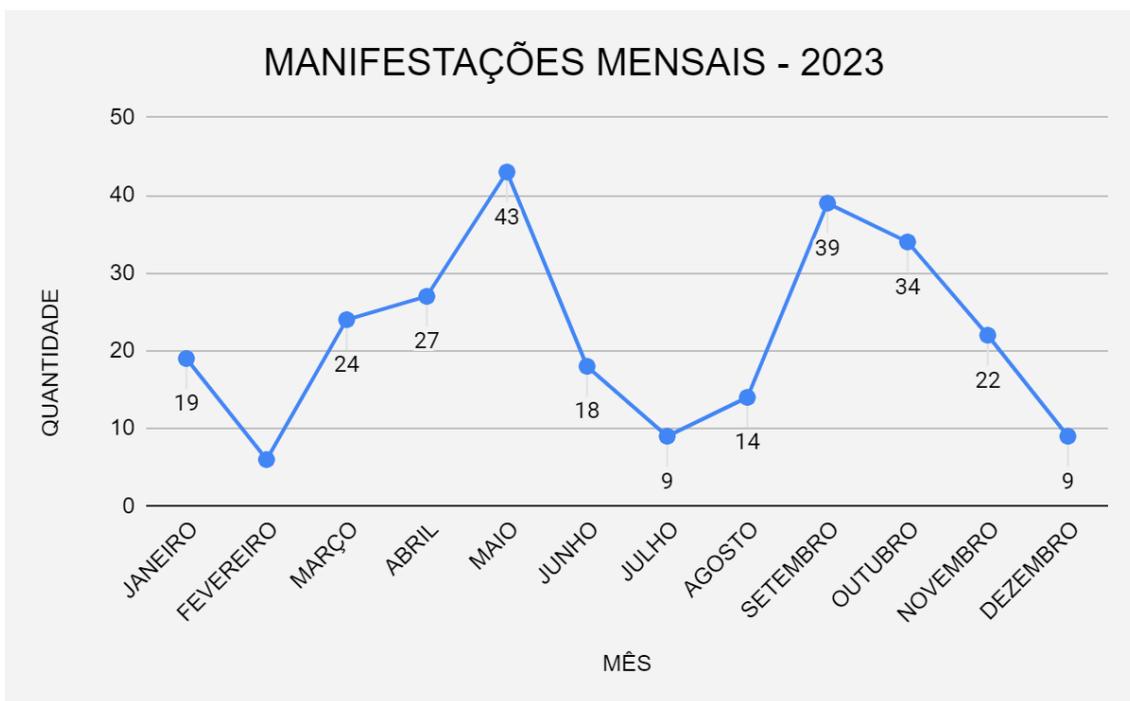
### **4.8 Manifestações por Unidade**

### **4.9 Manifestações por Município da ocorrência**

#### 4.1 - Total de manifestações do período



No ano de 2023, na Ouvidoria Setorial da Secult-Ce, foram registradas 264 manifestações, e em 2022 foram registrados um total de 213 manifestações, conforme gráfico acima. Nele, demonstramos a evolução das manifestações desde o ano de 2018 e podemos observar que no período de 2023 tivemos um aumento de 23,9% nas manifestações, comparado a 2022. Esse aumento é particularmente notável e reflete o contínuo fortalecimento da Ouvidoria como um canal ativo, amplamente utilizado e divulgado, inclusive por meio de ação em parceria com a Rede Pública de Espaços e Equipamentos Culturais do Estado do Ceará (Rece) que será abordada neste relatório. É relevante ressaltar que o ano de 2021 foi atípico devido à persistência da pandemia de Covid-19, o que influenciou o volume de manifestações no período (570).



No mês de maio, observamos um significativo aumento no número de demandas, coincidindo com a publicação de diversos editais pela Secretaria. Esse tema representou uma expressiva parcela de 21,05% das manifestações ao longo do ano de 2023. Dentre os editais lançados nesse período, destaca-se o XXIII Edital Ceará Junino, que suscitou um considerável volume de manifestações de ouvidoria que foi repassado para a área interna da Coordenadoria de Patrimônio Cultural e Memória - Copam.

É relevante ressaltar que, de maneira análoga, no ano de 2022, o mês de maio também se destacou como o período com o maior número de manifestações. Esse padrão sugere uma recorrência nas demandas associadas à publicação dos editais da Secretaria nesse específico mês, destacando a importância de uma abordagem estratégica para lidar com as questões geradas no período.

#### 4.2 Meio de Entrada

Relatório por Meio de Entrada	2022	VARIAÇÃO (%)	2023	VARIAÇÃO (%)
INTERNET	164	77,00%	189	71,59%
TELEFONE 155	27	12,68%	34	12,88%
E-MAIL	19	8,92%	13	4,92%

TELEFONE OUVIDORIA	0	-	13	4,92%
PRESENCIAL	1	0,47%	15	5,68%
CEARA APP	2	0,94%	0	-
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,00%</b>	<b>264</b>	<b>100,00%</b>

Ao longo de 2023, a Internet foi a forma de registro mais utilizada para realizar as manifestações destinadas à Setorial Secult-Ce, totalizando 71,59% das demandas registradas. Em comparação a 2021, o telefone 155 se manteve com quase o mesmo percentual. Importante observar que o atendimento de ouvidoria presencial teve um crescimento expressivo, passando de 1 em 2022 para 15 atendimentos presenciais em 2023. Isso sugere um crescimento significativo na procura por atendimentos presenciais na ouvidoria no último ano.

#### 4.3 - Tipo de Manifestação

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>2022</b>	<b>VARIAÇÃO (%)</b>	<b>2023</b>	<b>VARIAÇÃO (%)</b>
RECLAMAÇÃO	100	46,95%	104	39,39%
DENÚNCIA	37	17,37%	88	33,33%
SOLICITAÇÃO	68	31,92%	55	20,83%
ELOGIO	4	1,88%	7	2,65%
SUGESTÃO	4	1,88%	10	3,79%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>	<b>264</b>	<b>100%</b>

Em uma breve comparação com os resultados apurados em 2022 e 2023, percebe-se que todos os tipos de manifestações aumentaram, exceto Solicitação, que, segundo definição da plataforma Ceará Transparente, é o “requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública ou prestador responsável pela política ou prestação de um serviço público”. Um ponto que merece destaque no quadro acima é o aumento substancial das denúncias, que foi de 37 para 88 manifestações em 2023. Esse aumento pode indicar uma maior conscientização da população em relação a questões

específicas, bem como a importância de promover canais de denúncia acessíveis e eficazes. A significativa elevação desse número em específico sugere que as pessoas estão mais dispostas a relatar situações que demandam mais atenção, seja relacionadas a questões de segurança, ética ou outras preocupações. Nesse contexto, torna-se crucial a implementação de medidas que não apenas incentivem a denúncia, mas também garantam o sigilo, a investigação e a resposta adequada. Esse cenário reforça a necessidade contínua de políticas e práticas que fortaleçam a confiança na Secult-Ce e promovam um ambiente mais seguro e ético para todos.

#### 4.4 - Tipificação/Assunto

<b>Tipos</b>	<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Reclamação</b>	CONSULTA DE BENS PATRIMONIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	12
	EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS	10
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO CULTURAL	8
<b>Solicitação</b>	CONSULTA DE BENS PATRIMONIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	15
	APOIO A PROJETOS E EVENTOS CULTURAIS	6
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	3
<b>Denúncia</b>	EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS	35

	ASSÉDIO MORAL	10
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	6
<b>Sugestão</b>	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO CULTURAL	3
	DIFUSÃO DO LIVRO E DA LEITURA	1
	CONSULTA DE BENS PATRIMONIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	1
<b>Elogio</b>	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	6
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1

A Ouvidoria da Secretaria da Cultura recebe mensalmente um conjunto de manifestações das mais diversas e, em 2023, o tipo de assunto mais demandado foi reclamação e o assunto foi relacionado à “Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis)”. Interessante observar que esse assunto é recorrente em 3 tipos de manifestação: reclamação, solicitação e sugestão, totalizando 28 manifestações de ouvidoria. Quanto ao número de elogios, 2023 ultrapassou o ano anterior em número de elogios, sendo o principal assunto “Elogio ao servidor público/colaborador”. Em relação a denúncias de assédio moral, obtém-se um dado preocupante, pois em 2022 foram registrados apenas 4 manifestações com esse assunto e no ano de 2023 houve 10 registros. Destaca-se, por oportuno, que foi utilizado nos quadros acima e abaixo o Diagrama de Pareto, ferramenta utilizada para estabelecer uma proporção de diferentes situações; por exemplo, foram apresentados na tabela os assuntos que tiveram mais manifestações. A lógica da ferramenta é que, normalmente, 80% dos problemas se concentram em 20% das causas.

#### 4.5 - Assunto/Subassunto

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

<b>Assunto/SubAssunto</b>		
<b>Assuntos</b>	<b>Subassuntos</b>	<b>Total</b>
<b>EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS</b>	SEM SUBASSUNTO	47
<b>CONSULTA DE BENS PATRIMONIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)</b>	SEM SUBASSUNTO	28
<b>ASSÉDIO MORAL</b>	PRÁTICA DE AÇÕES HUMILHANTES OU DESPREZO	12
	PERSEGUIÇÃO E COMPORTAMENTO AGRESSIVO	2
	INSATISFAÇÃO COM O RITO DO PROCESSO	2
<b>ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO CULTURAL</b>	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	11
	PROGRAMAÇÃO CULTURAL	4
	ACERVO DE LIVROS	3
<b>CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR</b>	ABUSO DE AUTORIDADE	9
	CONDUTA DESONESTA	7
	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	7

<b>APOIO A PROJETOS E EVENTOS CULTURAIS</b>	SOLICITAÇÃO DE PATROCÍNIO	7
	ELABORAÇÃO DE PROJETOS	3
	ATRAÇÕES CULTURAIS	3

Nessa tabela, podemos observar que o assunto mais demandado em 2023 foi em relação aos Editais Públicos da Secult-Ce, seguido do tema Consulta de bens patrimoniais. Em terceiro lugar ficou o assunto Assédio moral e seus subassuntos, que, conforme citado no tópico anterior, houve aumento significativo de um ano para o outro, demonstrando que é preciso trabalhar melhor o tema este ano.

#### **4.6 - Tipo de Serviços**

Esse tópico foi criado para o relatório deste ano, portanto não há dados suficientes para comparar com o ano de 2022. Ele está atrelado aos serviços oferecidos na Carta de Serviços da Secretaria, que teve sua atualização concluída no início de 2023. Quando a manifestação é registrada no Ceará Transparente, a Ouvidoria classifica também o tipo de serviço relacionado com a respectiva manifestação.

<b>Tipo de serviço</b>	<b>Quantidade</b>
NÃO SE APLICA	252
Acesso ao Planetário Rubens de Azevedo no Centro Dragão do Mar de Arte e Cultura	5
Atendimento a Pesquisa em Geral na Biblioteca Pública Estadual do Ceará - BECE	2
Acesso ao Cinema do Centro Dragão do Mar de Arte e Cultura	1
Atendimento Ao Público no Arquivo Público do Estado do Ceará	1
Atendimento ao Público no Museu do Ceará	1
Espaços do Centro Cultural Bom Jardim	1
Informações Sobre os Editais Executados na Coordenadoria de Fomento e Incentivo às Artes e Cultura	1

Como já esperado, na tabela acima, a maior classificação foi com o termo “Não se aplica”, visto que a maioria das manifestações de ouvidoria não dizem respeito diretamente aos serviços catalogados na Carta de Serviços. O segundo tipo de serviço mais classificado foi o “Acesso ao Planetário Rubens de Azevedo no Centro Dragão do Mar de Arte e Cultura”, pois em 2023 houve muitas reclamações, já revolidas, sobre o acesso ao Planetário. Importante mencionar que a Carta de Serviços foi atualizada em 2023 pela Aciou e este ano passou a integrar as atribuições da Codip.

#### 4.7 - Programa Orçamentário

<b>Programas</b>	<b>Quantidade</b>
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	118
(2023 EXC.) PROMOÇÃO DO PATRIMÔNIO CULTURAL CEARENSE	115
(2023 EXC.) PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA ARTE E CULTURA CEARENSE	19
(2023 EXC.) PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA POLÍTICA DE CONHECIMENTO E FORMAÇÃO EM ARTE E CULTURA	8
(2023 EXC.) DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E CONSOLIDADO DO DESTINO TURÍSTICO CEARÁ	4

Quanto ao programa orçamentário, a Secult-Ce possui dois programas com maior quantidade de manifestações (Gestão Administrativa do Ceará e Promoção do Patrimônio Cultural Cearense), totalizando 233 demandas, que englobam a maioria das manifestações de ouvidoria, por se tratar da área administrativa tanto da Secult-Ce quanto dos equipamentos culturais, de administração direta ou geridos por Organizações Sociais. Observa-se, portanto, que 88,26% das 264 manifestações de 2023 recaem sobre os dois primeiros programas orçamentários.

#### 4.8 - Manifestações por Unidade

<b>Unidade</b>	<b>Quantidade</b>
COORDENADORIA DE PATRIMÔNIO CULTURAL E MEMÓRIA - COPAM	76
COORDENADORIA DA REDE PÚBLICA DE EQUIPAMENTOS CULTURAIS DO CEARÁ - COPEC	68

ASSESSORIA DE GABINETE	42
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA - COAFI	20
ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ - APEC	9

Foi notável durante a análise que a Coordenadoria de Patrimônio Cultural e Memória - Copam destacou-se como a área interna mais demandada do ano de 2023, totalizando 76 manifestações. Essa expressiva quantidade de interações está intrinsecamente ligada ao tema dos Bens Patrimoniais, que se revelou como o assunto mais recorrente nas demandas recebidas. Em segundo lugar, a Coordenadoria da Rede Pública de Equipamentos Culturais do Ceará - Copec, com 68 manifestações, também assume uma posição significativa, uma vez que é responsável pelo tratamento das manifestações relacionadas à Rede Pública de Espaços e Equipamentos Culturais do Estado do Ceará (Rece).

Esses dados evidenciam a necessidade de uma atenção mais dedicada à Copam e à Copec no que diz respeito às questões de Ouvidoria. Aspectos como prazos de resposta, qualidade na prestação de informações e aprimoramento contínuo do serviço emergem como áreas críticas que demandam intervenção. A análise desses indicadores sugere que um foco mais direcionado nessas coordenadorias pode resultar em melhorias substanciais no atendimento às manifestações, promovendo, assim, uma gestão mais eficiente e eficaz desses setores.

<b>UNIDADES COM MAIOR N° DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO</b>	
<b>TIPO</b>	<b>Unidades</b>
Denúncia	COPAM
Elogio	COAFI
Reclamação	COPEC
Solicitação	COPAM
Sugestão	COAFI

Apresentamos, no quadro acima, as áreas que tiveram maior quantitativo de manifestações por tipo. Nesse contexto, a área que respondeu o maior número de denúncias e solicitações foi a Copam, já em relação a elogios e sugestões

foi a Coafi e o maior número de reclamações foi encaminhado à Copec para dar a devida tratativa junto aos equipamentos.

Essa análise separada das manifestações por tipo, que foi feita por meio de uma tabela dinâmica, proporciona visualizar certos direcionamentos para cada área e seu alcance, visando fortalecer as práticas existentes e promover uma gestão mais eficaz das demandas apresentadas pelo cidadão.

#### **4.9 - Manifestações por Município da ocorrência**

<b>MUNICÍPIOS</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
FORTALEZA	64	131
INDEFINIDO	111	42
MADALENA	0	25
CANINDÉ	0	20
CRATO	4	6
JUAZEIRO DO NORTE	4	5

Fortaleza se destaca, em 2023, com a maioria das demandas de Ouvidoria. Além disso, o quadro demonstra que o cidadão está mais atento em inserir seu município ao realizar o registro da manifestação, uma vez que diminuiu o número de cidadãos que não definiram seu município (“indefinido”).

### **5 - INDICADORES DA OUVIDORIA**

Neste tópico, trataremos dos indicadores que demonstram a atuação da Ouvidoria da Secult no ano de 2023, de acordo com os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE.

- Índice de Manifestações Respondidas no Prazo: **94%**
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria: **67%**

## 5.1 - Resolubilidade das Manifestações

A Resolubilidade das manifestações é mutável e pode se alterar conforme o tempo de resposta das Ouvidorias. O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado pelo Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado. Portanto, quanto mais rápida for a resposta ao cidadão, melhor a resolubilidade da manifestação, impactando diretamente nos indicadores estabelecidos pela CGE.

<b>Resolubilidade/Detalhamento por Situação</b>		
<b>Situação</b>	<b>Quantidade de Manifestações em 2022</b>	<b>Quantidade de Manifestações em 2023</b>
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	45	217
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	130	45
<b>Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)</b>	7	1
<b>Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)</b>	31	1
<b>Total</b>	213	264

<b>Índice de Resolubilidade</b>		
<b>Situação</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2022</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2023</b>
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	21,13%	82,20%
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	61,03%	17,05%

Como pode ser observado nas duas tabelas acima, o índice de resolubilidade do ano de 2023 atingiu 82,20%. Apesar de não ter alcançado a meta de 94% estabelecida pela CGE, o aumento expressivo no índice neste ano demonstra que a Ouvidoria tem trabalhado de forma célere para responder os cidadãos no prazo e, assim, cumprir os prazos estabelecidos no Decreto Estadual nº. 33.485/2020, que em seu artigo 23 diz: “As manifestações de ouvidoria devem ser tratadas e respondidas ao cidadão no prazo de até 20 dias, a contar da data do recebimento, independente do meio de entrada, podendo ser prorrogado antes de findado o prazo inicial, por um Dirigente do órgão ou entidade por mais 10 dias, mediante justificativa circunstanciada do Ouvidor Setorial”.

#### **5.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade**

O atraso nas respostas às manifestações constituiu o principal obstáculo para o não alcance da meta estabelecida, sendo este um problema multifatorial que envolve situações ocorridas ao longo de 2023. Destacam-se entre eles:

- Algumas áreas internas, apesar das incessantes cobranças da Ouvidoria e da clara importância atribuída ao cumprimento rigoroso dos prazos, não forneceram respostas dentro do prazo estipulado;

- A apuração das manifestações demandou um tempo substancialmente maior do que inicialmente previsto, mesmo após a prorrogação do prazo;
- A demora em responder algumas manifestações também foi influenciada pela complexidade de determinados assuntos.

Para melhorar o índice de resolubilidade, este ano serão realizadas reuniões com as coordenadorias e demais setores da Secretaria com o objetivo de sensibilizar todos os envolvidos sobre a importância de atender às manifestações dentro do prazo estabelecido pela legislação. É crucial cultivar e fortalecer essa parceria com as diversas áreas envolvidas, pois isso desempenha um papel fundamental no cumprimento dos prazos e, por conseguinte, na melhoria do índice mencionado. Para alcançar esse propósito, a Ouvidoria da Secult-Ce está elaborando um desenho do fluxo das manifestações de ouvidoria, desde o momento em que o cidadão registra seu relato até o recebimento da resposta. Este processo visa otimizar a eficiência e a transparência, contribuindo, assim, para uma gestão mais eficaz e responsiva.

Além disso, planejamos fazer uma apresentação da Ouvidoria Setorial para todos os trabalhadores da Secretaria, em ocasião oportuna, com a participação da Célula de Gestão de Ouvidoria da CGE, em que será demonstrada a importância e o funcionamento da Ouvidoria, incluindo aspectos como o índice de resolubilidade, a satisfação do cidadão e a qualidade da resposta das manifestações.

Uma providência notável que foi implementada em 2023 e que continuará este ano, foi a parceria com a Coordenadoria da Rede Pública de Equipamentos Culturais do Ceará - Copec. Como a Ouvidoria da Secult-Ce recebe constantemente muitas manifestações relacionadas aos equipamentos culturais e havia dificuldades em se comunicar com os respectivos gestores, com a aprovação da Gestão, fizemos uma parceria com a Copec para que esta

intermediasse as Ouvidorias de equipamentos, uma vez que tem melhor e mais estreito relacionamento com eles.

Outras ações como a automatização de processos, sempre que possível, também pôde ajudar a acelerar o tempo de resposta das ouvidorias. Por exemplo, já estão sendo utilizadas planilhas com banco de dados das respostas das ouvidorias mais recorrentes, a fim de agilizar o fluxo de resposta.

### 5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta - 2022	38 dias
Tempo Médio de Resposta - 2023	16 dias

Durante o ano de 2023, o desempenho médio da Ouvidoria Setorial Secult-Ce, no que tange ao prazo de resposta, foi de 16 dias. Percebe-se que houve um desempenho excelente em relação ao ano de 2022, em que o tempo médio foi de 38 dias (como mostra a tabela). Assim, percebe-se que a Setorial tem trabalhado para atender ao prazo legal estabelecido, culminando na satisfação crescente do cidadão.

### 5.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída pela CGE a meta de 67%.

Nesse contexto, a Setorial sempre busca perceber, por meio da plataforma Ceará Transparente, a satisfação do usuário em relação às manifestações apresentadas, buscando, inclusive, ultrapassar a meta estipulada. Assim, sempre que uma resposta final é enviada pela plataforma Ceará Transparente,

o usuário é convidado a responder à pesquisa de satisfação. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

### 5.2.1 - Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

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

<b>Resultados da Pesquisa de Satisfação</b>	
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)	3,75
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,79
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)	4,43
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)	3,36
<b>Média das Notas:</b>	<b>3,83</b>
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>61,00%</b>

Nosso índice de satisfação geral foi de 61%, diante dos 28 cidadãos que responderam às perguntas da pesquisa. Dessa forma, não foi possível atingir o índice de satisfação estabelecido pela CGE. No entanto, consideramos o número relevante e sinal de que estamos no caminho certo para atingir a meta. Ainda, conforme a tabela acima, a principal razão que levou a ouvidoria a não atingir o índice de satisfação foi a qualidade da resposta.

### 5.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Entre as ações para melhorar o índice de satisfação da Ouvidoria Setorial estão o monitoramento contínuo dos relatórios disponíveis no Ceará Transparente e o uso de planilhas, com o objetivo de acompanhar as pesquisas respondidas e analisar melhor as notas dadas e os comentários feitos. Além disso, ressalta-se que a Ouvidoria está cada vez mais atenta às

próprias sugestões dos cidadãos nos comentários e sempre busca aperfeiçoar o trabalho realizado, inclusive em relação a responder ao que o cidadão quer e usar a linguagem simples.

### 5.2.3 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas em 2022	25
Total de pesquisas respondidas em 2023	28

Na tabela acima consta que, de 264 manifestações finalizadas, apenas 28 pessoas responderam à pesquisa, o que corresponde a apenas 10,61% dos manifestantes. É um número muito pequeno comparado ao total das demandas, porém, nos anos anteriores, essa média também permaneceu, demonstrando que é preciso chamar mais a atenção do cidadão para a realização da pesquisa.

### 5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,54
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,71
<b>Índice de Expectativa:</b>	<b>4,80%</b>

A análise feita na tabela acima é que a expectativa do cidadão foi superada em 4,80%, principalmente por conta do aumento do índice de resolubilidade e da satisfação. O número ainda é pequeno, porém já demonstra uma melhoria, visto que em 2022 ficou em -42,27%.

## 6 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 6.1 - Motivos das Manifestações

O assunto mais demandado em 2023 foi “Edital Público Cultural - Editais Diversos” e em segundo lugar “Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis)”. Já era esperado que esses fossem os assuntos mais registrados pelos cidadãos, conforme aconteceu em anos anteriores, visto que se

relacionam diretamente com o trabalho que a Secult-Ce realiza anualmente por meio das coordenadorias finalísticas, incluindo a Copam, que recebe todas as manifestações referentes aos bens patrimoniais do Estado.

## **6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes**

Ao analisar as manifestações do ano de 2023, observa-se que, em sua maioria, as reclamações e solicitações foram sobre dúvidas a respeito de editais e bens tombados. Além disso, os equipamentos culturais também foram motivos recorrentes, principalmente em relação a atendimento ao público, programação cultural, acervo de livros, infraestrutura e funcionamento.

As manifestações relativas aos editais da Secretaria são realizadas porque os editais são constantemente objetos de destaque pelo cidadão por conta da movimentação de inscrições e seleção de proponentes para recebimento de recursos públicos para a execução de projetos culturais. Já sobre os bens patrimoniais, há muitos pesquisadores procurando informações sobre esse assunto e reclamando sobre assuntos relacionados, tais como os motivos que determinado bem não é tombado e sobre problemas de restauração em bens do Estado.

É notável e preocupante observar também que o tema "Assédio moral" ganhou destaque nos registros dos cidadãos no último ano. Essa mudança sugere a necessidade urgente de abordar esse problema de forma mais efetiva. O fato de ter surgido com mais frequência pode ser atribuído a diferentes fatores, sendo a divulgação e a eficácia da Ouvidoria dois elementos relevantes nesse contexto. A possibilidade de um aumento nas denúncias de assédio moral pode indicar também que as pessoas estão se sentindo mais encorajadas a relatar situações desse tipo. Isso também pode ser resultado de esforços mais amplos de conscientização sobre o assédio moral e seus impactos prejudiciais.

## **6.3 - Providências adotadas pelo Órgão quanto às principais manifestações apresentadas**

Para dirimir e intermediar as demandas dos assuntos mais recorrentes, a Ouvidoria da Secult-Ce, sempre que possível, tem realizado encontro com as áreas que recebem as manifestações mais recorrentes, sempre ressaltando a importância de que forneçam informações ao cidadão em tempo hábil, com respeito à verdade e à realidade apresentadas, sensibilizando para a utilização de linguagem simples, demonstrando que isso pode acarretar dano à imagem do Órgão e ressaltando que o cidadão é um sujeito com direitos. É verdade que ainda temos setores pontuais que necessitam de um trabalho com mais intensidade na conscientização, principalmente em relação aos prazos e qualidade nas respostas. Por isso, reforçaremos com as áreas os principais pontos relacionados às ouvidorias. Importante ressaltar que a Gestão Superior apoia as ações da Ouvidoria e conscientiza constantemente os coordenadores dos respectivos setores sobre a importância desse instrumento de cidadania.

No que diz respeito aos temas relacionados ao assédio moral, a Célula de Gestão de Pessoas (Cegep) da Secult-Ce, vinculada à Coordenação de Administrativo Financeira (Coafi), tem desempenhado um trabalho excelente desde o final de 2023 por meio da sua Equipe de Desenvolvimento e Bem-estar. Destaco, entre outros profissionais especializados, a presença de um psicólogo dedicado a atender às demandas dos trabalhadores da cultura, proporcionando uma abordagem de acolhimento, escuta técnica individualizada e interlocução.

Nesse contexto, em consonância com a campanha nacional de prevenção ao suicídio, conhecida como Setembro Amarelo, a Secult-Ce promoveu a Palestra "Saúde Mental - A Vida Pede Equilíbrio", juntamente com uma atividade laboral destinada aos servidores. Adicionalmente, sempre que necessário, a Secult-Ce reitera seu repúdio ao assédio moral e divulga os canais pertinentes para abordar essa questão tão sensível.

Atenta às questões pertinentes, a Gestão propôs a viabilização de um evento em 2024 com foco na temática do assédio moral. A proposta inclui a realização de uma palestra ministrada pelo auditor de controle interno, Tiago Peixoto,

atuante na Célula da Gestão da Ética Pública da CGE e na Comissão Central de Prevenção e Combate ao Assédio Moral do Estado. A Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Aciou) assumiu a responsabilidade de articular com a CGE o convite e aproveitar o evento para lançar uma Cartilha sobre o tema, além de organizar uma palestra de sensibilização. Adicionalmente, a servidora Eilane Lourenço, membra do Comitê Central de Prevenção e Combate ao Assédio Moral, já se reuniu com a Aciou e se prontificou a contribuir tanto na elaboração da cartilha quanto na sua divulgação.

## **7 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

A busca incessante pela eficiência e aprimoramento na análise e tratamento das manifestações, realizadas sempre com respeito e cordialidade, é considerada como o benefício primordial e contínuo proporcionado pela Ouvidoria Setorial.

Diante disso, apresentamos, a seguir, os principais benefícios alcançados pela Ouvidoria da Secult-Ce em 2023 e 2024:

### **1. Integração Estratégica nas Reuniões de Coordenação**

A Ouvidoria Setorial passou a integrar as reuniões semanais de coordenação com a Gestão Superior. Essa ação promoveu um alinhamento mais eficaz com as áreas internas, proporcionando um entendimento aprofundado do funcionamento do órgão e permitindo a participação ativa como escuta permanente.

### **2. Aparelho Celular Institucional**

A concessão de um celular institucional para as atividades da Ouvidoria representou um benefício crucial. Em breve, o número será divulgado para todos e uma estratégia de comunicação para o uso do Whatsapp será planejada e implementada, visando maior agilidade e eficácia na interação com os manifestantes.

### **3. Aprimoramento na Comunicação com as Áreas**

Manteve-se a metodologia de comunicação com as áreas internas, estabelecendo pontos focais em algumas coordenadorias e direcionando manifestações próximas ao vencimento para e-mails institucionais dos setores. Essa prática visa organizar de forma mais eficiente as demandas recebidas e controlar os prazos de resposta.

### **4. Parceria Estratégica com a Copec**

Foi feita uma parceria com a Copec, uma das áreas mais demandadas pela Ouvidoria, que atua como intermediária nas Ouvidorias de equipamentos culturais, beneficiando-se da natureza de sua Célula de Integração Institucional. Essa célula possui um relacionamento sólido e estreito com as Organizações Sociais e Espaços Culturais.

### **5. Participação em Comitês Estratégicos**

A Assessora de Controle Interno e Ouvidoria e a Ouvidora Setorial estão participando dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação e de Ética Pública, além do de Integridade. Essa presença favorece a proposição de melhorias alinhadas às preocupações dos cidadãos.

### **6. Atualização da Carta de Serviços**

Em 2023, foi realizada a atualização da Carta de Serviços pela Ouvidoria da Secult-Ce e sua devida divulgação, garantindo transparência e clareza sobre os serviços oferecidos. Atualmente, a gestão da Carta passou para a Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento - Codip.

### **7. Identificação Visível e Divulgação Eficiente**

A sinalização, divulgação e identificação da Ouvidoria em diversos locais da sede da Secult-Ce e dos equipamentos culturais são pontos positivos para o cidadão, facilitando o acesso e o contato.

## **8. Painel da Ouvidoria e Transparência**

No início de cada mês, dados importantes são disponibilizados para a Gestão Superior e Coordenações de forma simples e dinâmica por meio do Painel da Ouvidoria, desenvolvido com o auxílio da ferramenta Power Bi. Isso promove uma visão clara e transparente das atividades e resultados alcançados.

## **9. Elaboração de Documento com Orientações sobre a Ouvidoria**

Durante o ano de 2023, a Aciou iniciou processo para elaboração de um documento com orientações relacionadas à Ouvidoria para serem encaminhadas pela Copec para as Organizações sociais parceiras e para os equipamentos de administração direta da Secult-Ce.

## **10. Ciclo de Visitas aos Espaços Culturais**

Em 2023, realizamos visitas aos Equipamentos Culturais da Secult-Ce, representando uma estratégia proativa para fortalecer a presença da Ouvidoria. Durante essas visitas, foram realizadas a entrega de banners, flyers e cartões contendo informações cruciais sobre a Ouvidoria, destacando os diversos canais disponíveis para a participação do cidadão. Essa iniciativa teve como objetivo promover uma maior visibilidade da Ouvidoria nos espaços culturais, dar as devidas orientações aos gestores, facilitar o entendimento dos serviços oferecidos e incentivar a participação ativa da comunidade.

## **11. Preparação para Mudança de Sede**

Em 2024, com a mudança, em breve, da sede da Secult-Ce, espera-se uma melhoria na infraestrutura da Ouvidoria para receber o cidadão, garantindo sempre os requisitos de privacidade e proporcionando um ambiente mais acolhedor.

A Ouvidoria da Secult-Ce, ao longo do tempo, demonstrou sua eficácia e compromisso com a transparência, aprimoramento contínuo e atendimento qualificado. Os benefícios alcançados refletem a busca constante por melhores práticas e a adaptação às necessidades do cidadão. O comprometimento em

promover a participação cidadã, buscar a transparência em suas ações e aprimorar os serviços prestados permanece como o cerne de sua atuação.

## **8 - COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

No decorrer do ano de 2023, a Ouvidoria da Secult-Ce, por meio da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, empenhou-se em participar ativamente de uma série de iniciativas e eventos voltados para aprimorar sua atuação e eficiência. Dentre as diversas atividades, a maior parte realizada pela CGE, destacam-se as seguintes que contribuíram significativamente para o fortalecimento e desenvolvimento contínuo da Ouvidoria:

- Curso de Certificação de Ouvidoria (120h/aula)
- Reuniões da Rede de Ouvidorias
- Seminário Nacional de Ouvidorias - Fortaleza
- Seminário Nacional de Ouvidorias - São Paulo (CGU/CGM)
- Oficina de Qualidade nas Respostas de Ouvidoria
- Treinamento Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias
- Excelência em Ouvidoria (CGU)
- 30º Fórum de Regulação e Cidadania - Tema: Ouvidoria e Ética como Instrumentos para Melhoria dos Serviços Públicos
- Curso de Mediação de Conflitos
- Curso de Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias
- Encontros de Integração do Sistema de Controle Interno
- Curso Básico de Acesso à Informação
- Oficina de Construção de Relatórios
- XVII Encontro Estadual de Controle Interno
- Fórum Permanente de Controle Interno - 52ª e 53ª edição
- Tira dúvidas tá-on

Destaca-se que na VI Reunião da Rede de Ouvidorias, que aconteceu no Auditório da Companhia de Gás do Ceará, a Ouvidora da Secult-Ce, Alana Soares, foi convidada pela CGE para compartilhar sua experiência no Seminário Nacional de Ouvidorias, realizado em São Paulo.

Essas iniciativas refletem o comprometimento da Setorial em não apenas atender, mas superar as expectativas, promovendo uma cultura organizacional voltada para a excelência no serviço público e na promoção da cultura. Assim, o constante esforço em aprimoramento reforça o papel estratégico da Ouvidoria como um elo essencial entre a instituição e a sociedade.

## 9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Uma ouvidoria não se limita apenas em receber e atender manifestações, é fundamental pensar além e buscar maneiras de promover o aprimoramento da participação social e isso sempre foi incentivado pela CGE. Para isso, é preciso ampliar os espaços e canais de diálogo, além de propor iniciativas para aprimorar a prestação de serviços públicos. É necessário pensar fora da caixa para efetivamente cumprir esse papel.

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria Setorial realizou as seguintes Ações de Boas Práticas:

- 1. Criação do Painel da Ouvidoria**
- 2. Elaboração de Documento com Orientações sobre a Ouvidoria**
- 3. Ciclo de Visitas aos Espaços Culturais**

No seu desenvolvimento, a Ouvidoria levou em consideração alguns aspectos:

- criatividade;
- inovação;
- tecnologia;

- custo-benefício;
- efetividade;
- simplicidade;
- replicabilidade.

O detalhamento dessas ações está contido no anexo 1 do presente relatório.

## **10 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Secult-Ce, desempenhando um papel vital na promoção de uma cultura de transparência, diálogo e participação cidadã no serviço público, evidenciou seu compromisso com a melhoria contínua dos serviços e o fortalecimento das ações da área. No intuito de aprimorar a relação da Ouvidoria com a CGE, propomos a manutenção das reuniões periódicas e dos cursos de aperfeiçoamento para os ouvidores. Destaco, neste espaço, a excelente Certificação em Ouvidoria realizada em 2023 pela Controladoria.

Uma melhoria sugerida é a criação de um Grupo de Trabalho de forma virtual, em que os ouvidores poderão discutir e analisar as legislações pertinentes à área, proporcionando uma compreensão mais aprofundada dos temas. Além disso, recomendamos palestras e capacitações focadas na Lei de Acesso à Informação e na Lei Geral de Proteção de Dados, enriquecendo a expertise dos ouvidores nesses assuntos tão relevantes.

Para otimizar a comunicação na Rede de Ouvidorias, propomos a implementação de uma lista de distribuição, complementar ao grupo de Whatsapp, para consolidar as informações da CGE de maneira mais organizada e eficiente. Essa nova forma de comunicar visa lidar com o volume grande de mensagens no grupo, proporcionando um canal mais conciso, direcionado e sem interferências.

Dada a importância da Pesquisa de Satisfação, sugerimos também sua ampla divulgação para aumentar a participação dos cidadãos, conscientizando-os sobre sua relevância.

No contexto da Ouvidoria Setorial, recomendamos a divulgação dos canais da Ouvidoria, sobretudo na nova sede da Secult-Ce (em breve). Sobre esta, sugere-se que a ouvidoria tenha uma sala e localização que garanta a privacidade e o sigilo requerido.

Adicionalmente, encorajamos o engajamento e empenho das áreas internas na resposta às demandas de Ouvidoria, assegurando respostas rápidas e completas e contribuindo para uma Avaliação de Desempenho positiva, esta que é conduzida anualmente pela CGE. A Ouvidoria Setorial também deve persistir na adoção de linguagem simples em suas respostas, promovendo uma comunicação acessível e transparente, aproximando o cidadão do Estado.

É essencial também que a Ouvidoria mantenha o acesso às reuniões de coordenação, visto que sua presença é crucial para assegurar a comunicação direta entre as áreas, possibilitando uma abordagem proativa na identificação e resolução de questões relevantes.

Além disso, é importante que a Ouvidoria continue participando ativamente das capacitações disponibilizadas pela CGE e dos Seminários/Congresso Nacional de Ouvidoria, que acontecem anualmente e requerem a participação de ouvidores. Para isso, é preciso contar com o apoio, principalmente financeiro, da Secretaria, uma vez que alguns eventos importantes costumam acontecer em outras cidades.

Por fim, esta Ouvidoria reafirma seu compromisso em contribuir para a melhoria dos serviços da Secult-Ce e reitera a importância da ampla divulgação deste relatório.

## **11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO**

Atesto ter tomado conhecimento do presente relatório, que apresenta os avanços e desafios relacionados ao aperfeiçoamento dos serviços prestados por esta secretaria, como também a qualificação do atendimento no canal da ouvidoria estadual. Comprometo-me a aperfeiçoar os indicadores. Determino o encaminhamento à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado para a devida publicização, a qual também será feita no site desta Secretaria.

## **12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Secult-Ce, pautada nas diretrizes emanadas pela CGE e pela Secretaria, tem desempenhado suas atribuições com dedicação e comprometimento, visando garantir que as demandas dos cidadãos sejam prontamente atendidas de maneira satisfatória.

Os resultados apresentados neste relatório corroboram a relevância da atuação incansável da Ouvidoria Setorial ao longo do ano de 2023. Destacamos o esforço conjunto com as áreas responsáveis para finalizar manifestações pendentes, antecipando melhorias na Avaliação de Desempenho feita pela CGE e fortalecendo o instituto Ouvidoria.

A análise dos dados revela que os elogios quase dobraram de um ano para o outro, indicando o reconhecimento pelos serviços prestados, porém, percebemos que ainda há espaço para fortalecer essa vertente, especialmente por meio de estratégias de divulgação nos equipamentos culturais.

No que tange às reclamações, que representam 39,39% do total de manifestações, fica evidente a necessidade de atenção contínua. Os assuntos mais recorrentes, como Edital Público Cultural e Consulta de Bens Patrimoniais, sinalizam áreas de interesse da população, exigindo da Secult-Ce

políticas públicas eficazes. Destacamos ainda a importância de abordar com especial atenção o tema de Assédio Moral, já objeto de medidas por parte do Órgão (ver ponto 6.3).

Dessa forma, reafirmamos que a Ouvidoria Setorial mantém seu compromisso como suporte à Gestão Superior e à CGE, atuando como catalisadora de melhorias nas políticas públicas e nos serviços oferecidos. O constante aprimoramento é imprescindível para alcançar tal aspiração e acreditamos que as atividades desenvolvidas em 2023 contribuíram efetivamente para a elevação da qualidade dos serviços e embasamento nas tomadas de decisões.

Em suma, as ações empreendidas pela Ouvidoria da Secult-Ce continuarão a se fortalecer ao longo de 2024, visando abordar as fragilidades identificadas e responder da melhor forma possível às preocupações apresentadas pelos cidadãos. O comprometimento em solucionar as demandas recorrentes, promover a conscientização e reforçar a importância da transparência e respeito nas interações com o público permanecerá como foco central. Nesse contexto, a proposta de realizar um evento específico sobre assédio moral em 2024, com palestras temáticas e lançamento de cartilha temática, evidencia o empenho em abordar questões sensíveis e promover um ambiente saudável dentro da Secult-Ce. A Gestão Superior continua a respaldar as iniciativas da Ouvidoria, destacando a relevância desse mecanismo de participação cidadã na promoção da transparência e no fortalecimento dos laços entre a instituição e a comunidade. Além disso, vale ressaltar o apoio concedido pela Gestão à participação da Ouvidoria Setorial no Seminário Nacional de Ouvidoria, sediado em São Paulo. Esse respaldo é de suma importância para garantir a representatividade da instituição e facilitar o intercâmbio de melhores práticas com outras instituições do país. A presença da Ouvidoria nesse evento nacional não apenas evidencia o comprometimento da Secult-Ce com o aprimoramento contínuo de seus processos de comunicação e atendimento ao público, mas também proporciona oportunidades de aprendizado e compartilhamento de experiências com profissionais e especialistas no campo da ouvidoria.

Por fim, ao longo deste relatório, evidenciamos o comprometimento da Secretaria em consolidar seus mecanismos de atendimento às legislações vigentes, tanto em termos de transparência ativa quanto passiva. Buscamos, assim, não apenas aprimorar os indicadores de ouvidoria, mas também promover reflexos positivos na vida do cidadão, verdadeiro protagonista do nosso trabalho. A transparência e a excelência no serviço público continuam a ser nossos pilares, orientando-nos na missão de construir uma cultura de participação e efetividade.

Fortaleza, 05 de fevereiro de 2024.

---

**OUVIDORA SETORIAL**

---

**DIRIGENTE DO ÓRGÃO**

## 13. ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

### 13.1 - Boas Práticas de Ouvidoria

#### 1. Prática/Ação:

Criação do Painel da Ouvidoria

#### 2. Período de realização da Prática/Ação:

A ideia do dashboard com as informações da Ouvidoria começou a ser pensado no início de 2023, com a chegada da ouvidora, e começou a ser desenvolvido a partir de abril. Sua implementação e apresentação para os gestores foi no dia 14/07/2023. Desde então, todo início de mês é enviado um e-mail para todas as áreas internas com a atualização do Painel da Ouvidoria.

#### 3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Necessidade da Aciou, Gestão Superior e demais áreas internas de acompanhamento, controle e monitoramento dos diversos dados relacionados à Ouvidoria, a fim de melhorar o índice de resolubilidade e ter conhecimento das demandas da Ouvidoria.

#### 4. Descrição da Ação/Prática:

O Painel da Ouvidoria surge como um instrumento singular, apresentando de maneira consolidada informações do Ceará Transparente por meio da ferramenta gratuita Power BI. A idealização foi feita pela Alana Soares, ouvidora setorial responsável pela execução e implementação do projeto, com o apoio e incentivo da Gestão Superior e da Assessora de Controle Interno e Ouvidoria, Renata Melo.

O propósito primordial do Painel é proporcionar uma visão abrangente e acessível dos dados do Ceará Transparente, promovendo a transparência e facilitando a compreensão das informações. Sob a liderança da ouvidora Alana Soares, a criação do Painel da Ouvidoria alinha-se com a missão de aprimorar a eficiência e a eficácia dos processos de Ouvidoria, contribuindo para uma gestão mais transparente e participativa.

Sobre o Painel, como não há integração em tempo real com o Ceará Transparente, a atualização das informações não é feita de forma automática. Dessa forma, foi colocado no lado direito/superior da tela a data que foi atualizado. O Painel pode ser visualizado a qualquer hora do dia, por qualquer dispositivo, sem precisar fazer login ou estar conectado a uma conta. Vale ressaltar que toda a nomenclatura dos dados, tais como "Áreas internas" e "Assunto/Subassunto", estão conectadas com o Ceará Transparente.

A ferramenta é bem funcional, fácil de entender e usar, mas destaca-se alguns aspectos importantes:

**Painéis detalhados:** nos painéis "Tipo de manifestação", "Situação interna", "Prazo de resposta", "Áreas internas" e "Assunto / Subassunto", se colocar o mouse em cima de algum dado, é possível visualizar informações conectadas àquele dado. Por exemplo, no painel "Situação interna" é possível ver as unidades da Secult-Ce e o número de protocolo relacionado. Além disso, existe um ícone no canto superior/direito de cada painel, chamado "Modo de foco", no qual é possível visualizar o painel em tela cheia.

**Dashboard simples, interativo, flexível e intuitivo:** os dados são visualizados de forma simplificada e abrangente, por meio de gráficos e outros elementos visuais, tornando o uso da ferramenta mais fácil e dinâmico. A interatividade permite explorar os dados em diferentes níveis de detalhes e perspectivas, sendo possível filtrar os dados, ocultar itens, bem como mostrar todos os meses do ano de forma simultânea, além da possibilidade de interagir com os elementos visuais para obter informações mais aprofundadas.

**Filtragem por Áreas internas:** nas duas páginas há a possibilidade de filtrar os dados por Área interna, fazendo com que haja um maior aprofundamento, análise e controle de manifestações de determinados setores. Esse recurso é importante porque se determinada coordenadoria, por exemplo, quiser saber exclusivamente sobre as suas ouvidorias, basta dar um clique no filtro de cada página.

**Personalização e adaptação:** o dashboard é feito de acordo com as necessidades e preferências de quem faz. Ou seja, a Ouvidoria escolheu os gráficos, cores, tamanhos e posições dos elementos visuais que aí estão. Portanto, se houver necessidade, será possível mudar todos esses elementos, inclusive excluir/incluir as informações.

**Centralização dos dados:** ao unificar todas as manifestações em uma plataforma centralizada, poderemos acessar, visualizar e analisar as informações de maneira rápida e eficiente. Essa centralização também simplificará a comunicação interna, permitindo que todos os setores relevantes tenham acesso aos dados necessários, se ficar acordado de divulgarmos o link para as áreas.

**Tomada de decisão embasada:** com esse relatório, poderemos tomar decisões mais embasadas, baseadas em evidências e dados concretos. As informações fornecidas pela ferramenta nos permitirão compreender a natureza e a extensão dos problemas, bem como sua frequência e impacto, possibilitando a formulação de estratégias eficazes para aprimorar os serviços que a Secult-Ce oferece. Inclusive, esse ponto foi uma das pautas de reunião com a Copec na semana passada, em que o Caio até sugeriu que fizéssemos uma avaliação trimestral, com base nas manifestações de ouvidoria, a fim de obter informações de qualidade e sugerir melhorias para os equipamentos, bem como tomar decisões mais assertivas para a construção das políticas públicas.

**Identificação de tendências e padrões:** será mais fácil identificar tendências e padrões ocultos nas manifestações recebidas. Com essas informações, seremos capazes de antecipar problemas emergentes, responder de maneira proativa ao cidadão e implementar medidas preventivas para evitar sua recorrência.

**Análise quali-quantitativa:** a ferramenta oferece a flexibilidade necessária para realizar tanto análises qualitativas quanto quantitativas dos dados coletados pela Ouvidoria. Além de métricas numéricas, poderemos analisar tendências, padrões, categorias e outros aspectos qualitativos. Essa abordagem nos proporcionará uma compreensão abrangente das preocupações da Secult-Ce e expectativas dos cidadãos.

#### **5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:**

Após realizar algumas pesquisas, a ouvidora adotou a ferramenta Power Bi pela simplicidade de acesso, centralidade das informações e agilidade. Com apenas um link fixo, é possível acessar o Painel de qualquer computador, celular ou tablet. Além disso, foi encontrado na ferramenta uma forma de otimizar recursos e aprimorar seus relatórios e apresentações, sem que houvesse impacto no orçamento, já que é gratuito e pode ser instalado no computador de qualquer pessoa. Com o Painel criado e apresentado, ficou decidido que seria atualizado e enviado mensalmente a todos os setores e Gestão Superior.

#### **6. Evidências da realização da Ação/Prática:**

[Link - Painel da Ouvidoria](#)

[Link - Foto de apresentação do Painel](#)

#### **7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:**

**Melhoria dos índices de resolubilidade e de satisfação:** a introdução do Painel da Ouvidoria possibilitou um acompanhamento mensal mais detalhado das manifestações, permitindo tanto à Ouvidoria quanto às áreas internas

monitorarem dados específicos para promover um controle mais efetivo e a busca por melhorias contínuas. Como resultado direto dessa ação, observamos um notável aumento nos índices de resolubilidade e satisfação, refletindo o comprometimento da Secult-Ce em atender e superar as expectativas dos cidadãos.

**Fortalecimento da Transparência e Controle Social:** a transparência é um pilar fundamental para o fortalecimento do controle social. O Painel da Ouvidoria, ao consolidar informações de maneira acessível e compreensível, promoveu um ambiente transparente e acessível.

**Embasamento para Decisões Estratégicas:** a capacidade de realizar análises detalhadas proporcionadas pelo Painel não apenas melhora a eficácia operacional, mas também fornece uma base sólida para a tomada de decisões estratégicas.

**Fortalecimento da Comunicação Interna:** a centralização das informações proporcionada pelo Painel simplificou a comunicação interna, garantindo que todos os setores relevantes tenham acesso aos dados necessários. Ao compartilhar mensalmente o link para o Painel com todas as áreas, promovemos uma comunicação eficiente que estimula a colaboração entre diferentes setores, contribuindo para uma abordagem integrada na resolução de demandas.

**Avaliação Contínua e Aperfeiçoamento:** o Painel da Ouvidoria não é apenas uma ferramenta estática; é uma plataforma em constante evolução. A capacidade de personalização e adaptação permite que a Ouvidoria ajuste a ferramenta de acordo com as necessidades em constante mudança. Isso garante que a Secult-Ce esteja sempre pronta para enfrentar novos desafios, promovendo uma cultura de avaliação contínua e aperfeiçoamento constante.

Em suma, a criação e implementação do Painel da Ouvidoria representam um marco significativo para a Ouvidoria da Secult-Ce, proporcionando benefícios

tangíveis que vão além da simples gestão de manifestações, impactando positivamente a eficiência operacional, transparência, controle social e, conseqüentemente, a qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

## **13.2 - Boas Práticas de Ouvidoria**

### **1. Prática/Ação:**

Elaboração de documento com orientações sobre a Ouvidoria

### **2. Período de realização da Prática/Ação:**

O período de elaboração do documento foi de 07 a 28/06/2023. Após revisão e aprovação pela Coordenadoria da Rede Pública de Equipamentos Culturais do Ceará - COPEC e pela Gestão Superior, foi enviado em setembro para as Organizações Sociais (OSs) que gerem os equipamentos culturais.

### **3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.**

A iniciativa se justifica pela necessidade de dar uma melhor orientação quanto às demandas de Ouvidoria destinadas aos equipamentos culturais, principalmente por causa de um volume grande de Ouvidorias de anos anteriores, que ficaram em atraso durante muito tempo.

### **4. Descrição da Ação/Prática:**

A origem dessa iniciativa surgiu em uma reunião com a Copec, que foi realizada dia 07/06/2023 com o objetivo de definir melhor o fluxo de acompanhamento das manifestações de ouvidoria provenientes dos equipamentos, uma vez que na época havia muitas manifestações atrasadas.

Dessa forma, identificamos a necessidade de fornecer orientações aos equipamentos culturais por meio de um documento, abordando orientações gerais e fluxos relacionados à Ouvidoria e ao Acesso à Informação.

O documento, intitulado "Orientações Gerais - Ouvidoria e Acesso à Informação", ressalta a relevância da Ouvidoria e da transparência no âmbito da Secretaria da Cultura, delineando o processo de tratamento das demandas vinculadas à rede de equipamentos culturais. Destaca a importância de respostas ágeis, preservando a confidencialidade das informações, e expõe o perfil das demandas encaminhadas à Ouvidoria, ressaltando a importância da comunicação em linguagem simples. Aborda o papel da CGE, informa sobre a legislação pertinente à Ouvidoria e Acesso à Informação, conceitua a Ouvidoria e aborda os princípios de confidencialidade e anonimato. Detalha os tipos de manifestações, os prazos de resposta e os índices monitorados pela CGE. Disponibiliza canais de participação para a população e indica os contatos da Ouvidoria da Secult-Ce e da Copec.

O trâmite de aprovação da iniciativa e do texto do documento foi feito pela Gestão Superior por meio de abertura de processo no Suite - Sistema Único Integrado de Tramitação Eletrônica (NUP 27001.000850/2023-59).

#### **5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:**

Houve planejamento na reunião já mencionada, em que foi definido a melhor forma de enviar o documento e como ele seria elaborado. A Aciou, juntamente com a Copec, escreveu um documento completo em formato pdf, de forma explicativa e simples, e foi decidido que o envio fosse feito por e-mail.

#### **6. Evidências da realização da Ação/Prática:**

[Link - Documento](#)

#### **7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:**

A iniciativa de elaboração do documento "Orientações Gerais - Ouvidoria e Acesso à Informação" trouxe significativos resultados e benefícios para a gestão das manifestações de ouvidoria e o funcionamento da ouvidoria setorial

da Secretaria da Cultura do Estado do Ceará. Os principais resultados alcançados e esperados são:

**Melhor Fluxo de Acompanhamento:** a ação proporcionou um aprimoramento no fluxo de acompanhamento das manifestações de ouvidoria provenientes dos equipamentos culturais, contribuindo para uma gestão mais eficiente das demandas.

**Disseminação dos Canais de Participação:** o documento elaborado fornece orientações claras e acessíveis aos equipamentos culturais, disseminando informações importantes sobre a Ouvidoria e o Acesso à Informação. Isso facilita a compreensão e participação dos gestores e colaboradores desses equipamentos, promovendo uma maior disseminação nos canais de participação.

**Agilidade nas Respostas:** o documento destaca a importância de respostas ágeis, contribuindo para a melhoria do tempo de resposta às manifestações, o que reflete positivamente na prestação de serviços públicos e nos indicadores.

**Preservação da Confidencialidade:** a abordagem sobre a confidencialidade das informações reforça a importância desse princípio na Ouvidoria, promovendo um ambiente de confiança entre os cidadãos e o órgão.

**Comunicação em Linguagem Simples:** a ênfase na importância da comunicação em linguagem simples contribui para uma interação mais clara e efetiva com o público.

### **13.3 - Boas Práticas de Ouvidoria**

#### **1. Prática/Ação:**

Ciclo de Visitas aos Espaços Culturais

## **2. Período de realização da Prática/Ação:**

De agosto a dezembro de 2023.

## **3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.**

A iniciativa partiu da necessidade de divulgar os canais de Ouvidoria e falar sobre o assunto na Rede Pública de Espaços e Equipamentos Culturais do Estado do Ceará (Rece).

## **4. Descrição da Ação/Prática:**

A ação foi uma iniciativa da Copec, que por meio de um e-mail informou às áreas, incluindo a Aciou, sobre o cronograma do Ciclo de Visitas à Rece.

Vendo a informação, a Ouvidora Setorial teve a iniciativa de participar das visitas para falar sobre a Ouvidoria, tirar dúvidas e distribuir banners, flyers e cartões contendo informações cruciais sobre a Ouvidoria

## **5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:**

A partir do cronograma, a Secult-Ce disponibilizou um carro para que os visitantes pudessem se locomover.

## **6. Evidências da realização da Ação/Prática:**

[Link - Fotos de visitas](#)

[Link - Instagram de publicação da Biblioteca Pública Estadual do Ceará](#)

## **7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:**

O Ciclo de Visitas aos Espaços Culturais proporcionou diversos benefícios que contribuíram significativamente para o aprimoramento do controle social, a disseminação nos canais de participação e a obtenção de resultados positivos

na melhoria da prestação de serviços públicos na área cultural. Destacamos a seguir os principais resultados alcançados e os benefícios esperados:

**Conscientização:** a presença da Ouvidora nos Espaços Culturais durante o Ciclo de Visitas permitiu um engajamento direto com os gestores, promovendo a conscientização sobre a importância da participação cidadã e o uso dos canais de Ouvidoria. O contato presencial possibilitou esclarecimentos de dúvidas, destacando o papel da Ouvidoria na melhoria dos serviços culturais.

**Ampliação da Rede de Contatos:** a interação da ouvidora Alana Soares durante as visitas fortaleceu os laços entre a Ouvidoria e os gestores culturais e demais envolvidos nos Espaços Culturais. Essa ampliação da rede de contatos é fundamental para a construção de parcerias e o estabelecimento de um diálogo contínuo para aprimorar as práticas culturais no órgão.

**Feedbacks Diretos:** a participação ativa da comunidade nas visitas proporcionou à Ouvidoria uma coleta direta de feedbacks e sugestões. Essa interação em tempo real permitiu identificar áreas de melhoria específicas nos serviços oferecidos, contribuindo para uma resposta mais ágil e eficaz às demandas da população.

**Disseminação de Informações:** a distribuição de banners e cartões informativos durante as visitas contribuiu para a disseminação eficaz dos canais de Ouvidoria. A ação resultou em um aumento da visibilidade para os cidadãos.