



Contribuição da Ouvidoria para a Gestão do Estado do Ceará

Rossana Maria Guerra Ludueña
Paulo César de Sousa Batista
Universidade Estadual do Ceará

1. Objetivo

Contribuir para a melhoria da gestão e políticas públicas do estado.

- Avaliar o sistema de ouvidoria do estado
- Critérios: estrutura, processo e resultado

2. Fundamentos Teóricos

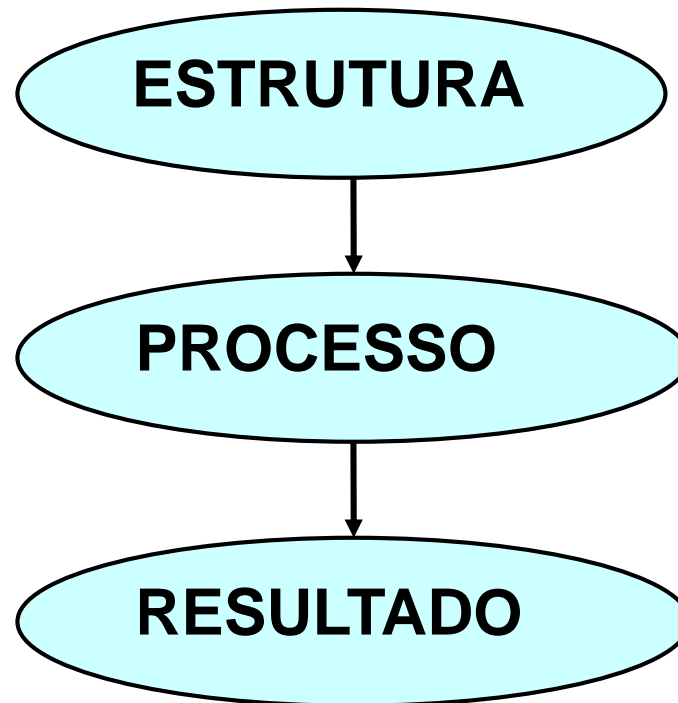
Referindo-se à ouvidoria:

“[...] deve-se constituir também órgão de controle para propiciar uma gestão pública focada no desejo da população” Pinto (2011, p. 35)

“a ouvidoria brasileira, [...], é hoje um canal de diálogo com a população; uma porta aberta para a participação popular, uma vez que ouve as reivindicações e suas recomendações oferecem oportunidades de melhoria do serviço público”
Oliveira (2005)

2. Fundamentos Teóricos

Referindo-se à avaliação:



2. Fundamentos Teóricos

Referindo-se à avaliação:

“a avaliação tem sido classificada em função [...] da natureza do objeto avaliado (contexto, insumos, processo e resultados)”
Cotta (2001, *apud Bellen e Trevisan*, 2008) .

3. Metodologia da Pesquisa

- ✓ Estudo de caso do Sistema de ouvidoria do estado
 - Pesquisa documental e aplicação de entrevistas com questionário
 - 32 respondentes (22 – órgão central e 10 ouvidores setoriais)
 - Na análise: categorias de análise
- ✓ Período de janeiro/2007 à dezembro/2015 (Lei Estadual nº 13.875, de 7/02/2007)

3. Metodologia da Pesquisa

Secretarias representadas:

- ✓ Secretaria da Saúde do Estado (Sesa)
- ✓ Secretaria da Educação (Seduc)
- ✓ Secretaria da Fazenda do Estado (Sefaz)
- ✓ Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece)
- ✓ Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS)
- ✓ Polícia Militar do Estado do Ceará (PMCE)
- ✓ Instituto de Saúde dos Servidores do Est do Ceará (Issec)
- ✓ Secretaria de Planejamento e Gestão (Seplag),
- ✓ Departamento Estadual de Trânsito (Detran-CE) e
- ✓ Polícia Civil do Estado do Ceará (PCCE).

3. Metodologia da Pesquisa

Categorias de Análise:

- a) Qualificação e Perfil do Ouvidor
- b) Divulgação e Canais de Atendimento
- c) Estrutura, posição hierárquica e relacionamento com a alta gestão
- d) Processo de atendimento às manifestações de ouvidoria e
- e) Tratamento e destino da informação.

4. Resultado da Pesquisa

a) qualificação e perfil do ouvidor

- ✓ Designação de servidor pelo dirigente do órgão
- ✓ Exigência de Perfil no decreto
- ✓ CGE não intervém na escolha, mas capacita ouvidores iniciantes
- ✓ Avaliação periódica do desempenho do ouvidor
- ✓ Encontros bimestrais, reuniões técnicas e outros

(Ouvidorias de grande/médio e pequeno porte)

4. Resultado da Pesquisa

b) divulgação e canais de atendimento (continua...)

- ✓ Limitada a Casa Civil do estado e área da Assessoria de Comunicação do órgão setorial

(Poucos recursos financeiros para o marketing)

(Ouvidoria vista apenas como área de uma setorial).

4. Resultado da Pesquisa

b) divulgação e canais de atendimento

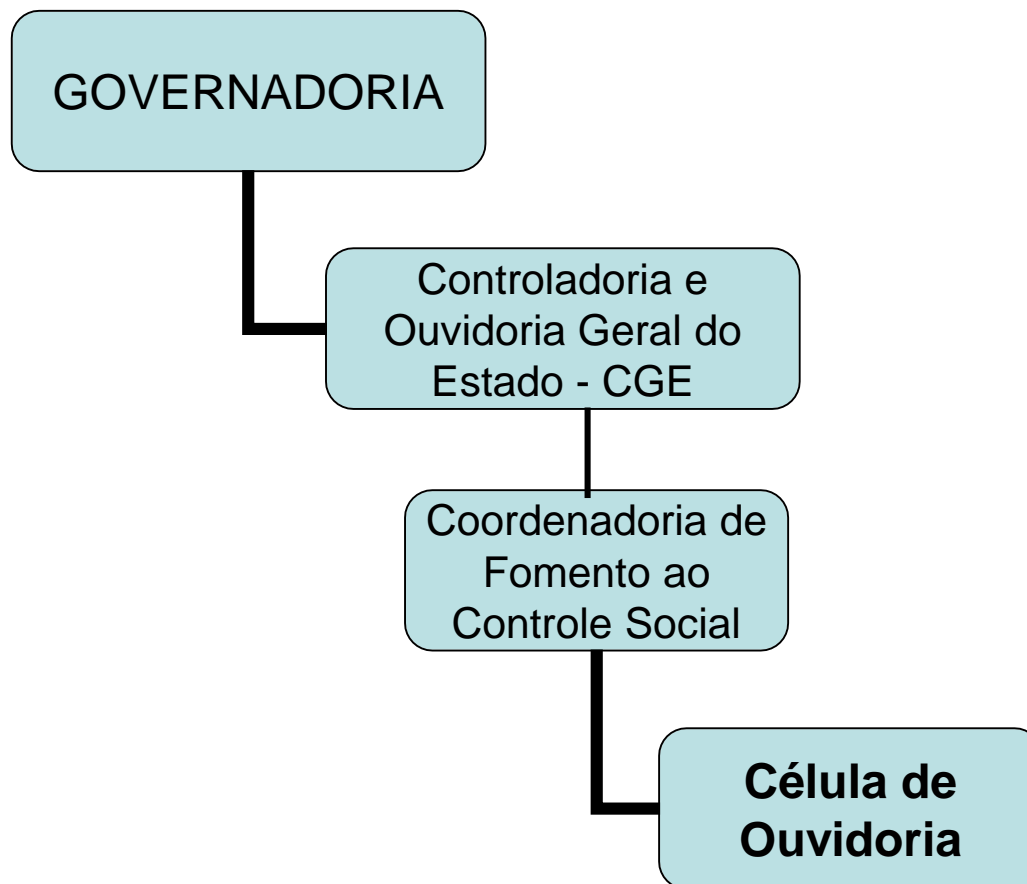
(continuação)

- ✓ Central de Atendimento 155
- ✓ Internet (portal da transparência)
- ✓ Redes sociais: facebook, twitter
- ✓ e-mail, presencial e correspondência.

(Necessidade de divulgar mais esses canais para a população)

4. Resultado da Pesquisa

c) estrutura, posição hierárquica e relacionamento com a alta gestão (continua...)



4. Resultado da Pesquisa

c) estrutura, posição hierárquica e relacionamento com a alta gestão (continua...)

- ✓ Parte das atividades de controle da administração pública (Emenda Constitucional nº 75, de 20/12/2012)
- ✓ Modelo de Gestão: sistema formado por órgão central (CGE) e Rede de Ouvidorias (64 órgãos setoriais).

(Existência de estrutura de ouvidoria insuficiente em algumas secretarias).

4. Resultado da Pesquisa

c) estrutura, posição hierárquica e relacionamento com a alta gestão (continuação)

- ✓ Aumento da aceitabilidade da ouvidoria pelos dirigentes dos órgãos – visão de parceria (assento às reuniões estratégicas, planejamento)

(Existência de discriminação por parte dos dirigentes).

4. Resultado da Pesquisa

d) processo de atendimento às manifestações de ouvidoria (Continua...)

- ✓ Sistema automatizado de Ouvidoria (SOU), adaptado para receber manifestações anônimas
- ✓ Acompanhamento da solicitação pelo usuário
- ✓ Compartilhamento de solicitação entre órgãos
- ✓ As áreas internas dos órgãos recebem e respondem manifestação pelo SOU

4. Resultado da Pesquisa

d) processo de atendimento às manifestações de ouvidoria (Continuação)

- ✓ Órgão Central valida resposta antes do envio ao cidadão
- ✓ Descumprimento de prazo – autorização do titular do órgão para prorrogar.

(Sistema automatizado: monitoramento pelo órgão central de ouvidoria da CGE e atendimento aos princípios da celeridade e da padronização).

4. Resultado da Pesquisa

e) tratamento e destino da informação

- ✓ Relatórios semestrais de ouvidoria
- ✓ Relatórios consolidados de Gestão
 - Recomendações e respostas com **evidências de mudanças.**
- ✓ Ambos relatórios disponibilizados no site da CGE e dos órgãos setoriais
- ✓ Ferramenta e-PASF da CGE para os órgãos responderem às fragilidades/recomendações.

5. Considerações Finais

Deficiências detectadas

- ✓ Perfil despadronizado dos ouvidores
- ✓ Diferenças de aceitação do papel da ouvidoria por gestores e técnicos;
- ✓ Pouca utilização das informações dos relatórios da ouvidoria em melhorias sistêmicas e de processos
- ✓ Pouco investimento em projetos de ouvidoria.

5. Considerações Finais

Recomendações (continua...)

- ✓ Reavaliar a qualificação;
- ✓ Introduzir indicadores de desempenho na avaliação das ouvidorias e dos ouvidores;
- ✓ Realizar ações proativas nos órgãos setoriais e na governadoria para melhor aproveitamento das informações dos relatórios de ouvidoria;
- ✓ Implementar ações de divulgação do serviço de ouvidoria no interior do estado;

5. Considerações Finais

Recomendações (continuação)

- ✓ Desenvolver estratégias para viabilizar a participação da ouvidoria junto aos órgãos estratégicos de planejamento e gestão do governo.



Obrigada pela atenção!

Rossana Ludueña

E-mail: rossanaludueña@gmail.com

Fone: (85) 98888. 2587