



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019

Período 01/01/2019 a 31/12/2019

EXPEDIENTE

Direção Superior

Secretário do Turismo

Arialdo de Mello Pinho

Secretário Executivo

Denise Sá Vieira Carrá

Ouvidores:

Maria do Socorro Araújo Câmara

Luiz Carlos da Costa

Colaboradores:

Assessoria de Comunicação

Yanna Peixoto de Vasconcelos Guimarães

Assessoria de Planejamento, Orçamento e Controle

Ana Lúcia Aragão Alves

Juliana Barros de Oliveira

Coordenadoria de Promoção e Marketing

Thiago Fonseca Marques

Coordenadoria de Desenvolvimento de Destinos e Produtos Turísticos

José Valdo Aires Mesquita

Coordenadoria de Projetos Especiais

UGP – Prodetur

Carolline Araujo Teixeira Siebra

Luana Cavalcante

UGP - Proinfotur

Luiz Mauro Aragão Rosa

1 - INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela ouvidoria da Secretaria do Turismo – Setur, no ano de 2019, em cumprimento aos Arts. 8º 9º do Decreto nº 30.474, de 29 de março de 2011 e o da Lei Nacional nº 13.460/2017 em seus Artigos 14 e 15, que estabelecem a elaboração do Relatório de Gestão em Ouvidoria.

O presente instrumento segue o modelo e as orientações emanadas da CGE, enquanto coordenadora da Rede Ouvir, regulamentada por meio do Decreto n.º 30.938/2012 que atua na integração e gestão dos processos e dos procedimentos e do compartilhamento de informações e de boas práticas.

Referindo-se à atuação da Ouvidoria dessa setorial, nesse contexto, é apresentado o resultado das demandas atendidas, de forma compilada, com a finalidade de disponibilizar as informações para a instância máxima da gestão e possibilitar a sua contribuição para a implementação e aperfeiçoamento das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados pelo órgão.

Dessa forma, corrobora-se para a materialização das informações sob a forma de políticas públicas, refletidas nas demandas da sociedade, demonstrando o compromisso da Setur com a sua missão e visão de futuro.

As manifestações recebidas no período totalizaram 237 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.

São muitos os canais de atendimento que possibilitaram o cidadão estreitar a sua relação com esta setorial foram por meio do endereço eletrônico www.cearatanparente.ce.gov.br, do atendimento telefônico 155, feito pela Central de Atendimento da Ouvidoria, situada na cidade de Canindé, pelo microblog Twitter (@OuvidoriaCeara) e pelo Facebook., sendo os seguintes tipos de assuntos: solicitação de serviços, reclamações, sugestões, críticas denúncias.

2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

Em relação as providências tomadas por esta setorial quanto às recomendações emanadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2017, no item 5 - Considerações Finais e Recomendações, desse documento (Páginas 65 e 66), emitido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, e considerando que no relatório do exercício de 2018 foi apontado que parte dessas recomendações não foram implementadas, em razão disso a CGE reiterou no mencionado relatório, as recomendações de ouvidoria a serem tratadas por essa setorial.

5.1. - Para todas as setoriais

Recomendação 1) Desenvolver modelo/metodologia para realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a lei nº. 13.460/2017.

A Secretaria do Turismo está desenvolvendo pesquisa de satisfação, visando à avaliação dos serviços prestados por este Órgão.

Recomendação 2) Estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente.

Com o objetivo de estimular os usuários do Sistema de Ouvidoria a responderem a pesquisa de satisfação, informamos que será incluída ao final da resposta a ser encaminhada ao cidadão o texto a seguir:

“Agradecemos sua participação, convidando-o(a) a responder a Pesquisa de Satisfação disponível na plataforma ou por meio do telefone 155.”

Recomendação 3) Publicar na internet o Relatório Anual de Ouvidoria em conformidade com a lei nº. 13.460/2017 e com o Decreto Estadual de Ouvidoria.

O Relatório Anual de Ouvidoria 2019 encontra-se disponível no site da Secretaria do Turismo.

5.2-Para SETUR

Recomendação 4) Estruturar fisicamente a Ouvidoria do órgão para atendimento ao público e tratamento adequado das manifestações, considerando a política de acessibilidade e espaço reservado e os resultados da avaliação de desempenho no ano de

2017, no tocante à variável de infraestrutura (acessibilidade, local adequado, sinalização e equipamentos).

A ouvidoria atende os usuários em um espaço dedicado para reuniões e que é compartilhado com todas as outras unidades administrativas do órgão para atendimento ao público que aqui se dirige. É um espaço acessível, amplo, de fácil circulação, mobiliado, climatizado e bem iluminado. A sala da Ouvidoria é também utilizada para atendimento individual. É relevante mencionar que a Setur não teve registro de atendimento presencial neste exercício de 2019.

5.5 – Para SETUR

Recomendação 7) Elaborar e enviar dentro do prazo regulamentar à CGE o Relatório Setorial de Ouvidoria, contemplando análise das demandas recebidas no período, acompanhado do pronunciamento do dirigente do órgão ou entidade, considerando que essas ouvidorias setoriais não apresentaram relatório de 2017 ou apresentaram fora do prazo estabelecido.

A entrega do relatório fora do prazo estabelecido, foi motivada pelo ato de exoneração do ouvidor da setorial, que é ocupante de cargo em comissão e que por força do Decreto Nº32.9088, de 21 de dezembro de 2018 que a partir de 1º de janeiro de 2019 exonerou todos os servidores de cargos comissionados, ficando o cargo em vacância e o ouvidor só foi reconduzido no cargo de origem após o intervalo de transição, que foi a partir de fevereiro de 2019.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Os atendimentos da Ouvidoria no ano de 2019, serão apresentados de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análise e comparações com os resultados de períodos anteriores. As informações referem-se aos seguintes itens:

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

3.1 - Total de Manifestações do Período.

O número de manifestações do ano de 2019 em comparação com os anos anteriores, saltou de 71 manifestações em 2016, para 237 em 2019, ou seja, apresentou um crescimento de 233% no período em análise.

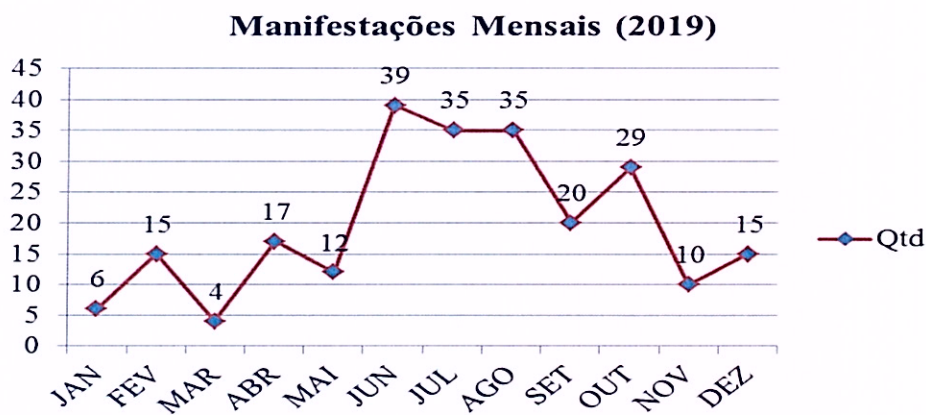
De acordo com o gráfico a seguir, constata-se que a sociedade, a cada ano, busca, na ouvidoria, um caminho para solução de problemas pontuais e particulares ou sobre a política ou serviço público oferecido de uma forma geral pela setorial.

Gráfico de Manifestações por Ano - 2016 a 2019

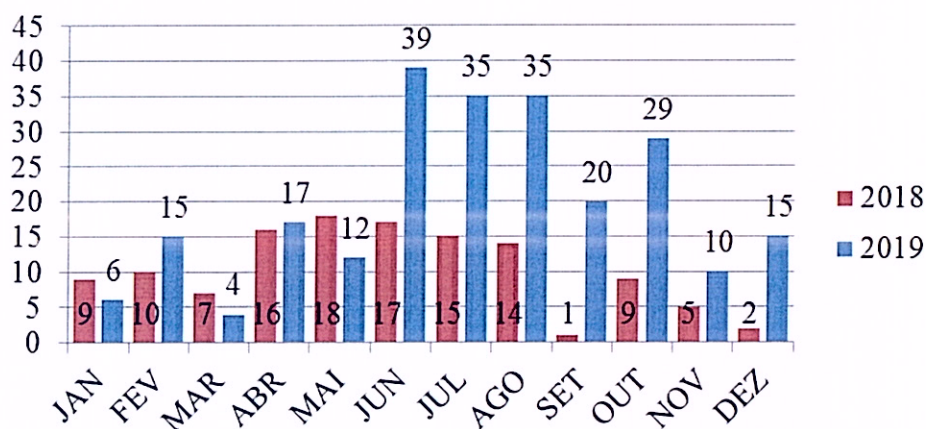


Gráfico de Manifestações Mensais (2019)

Em relação às manifestações recebidas mensalmente, no ano de 2019, houve um crescimento nos meses de junho, julho e agosto, registrando declínio em setembro, voltando a crescer no mês de outubro.



Manifestações Mensais (Comparativo 2018-2019)



3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Como informado no item 3.1, a quantidade de manifestações registradas no sistema Ceará Transparente, módulo Ouvidoria, apresentou no período de janeiro a dezembro de 2019, o total de 237 manifestações.

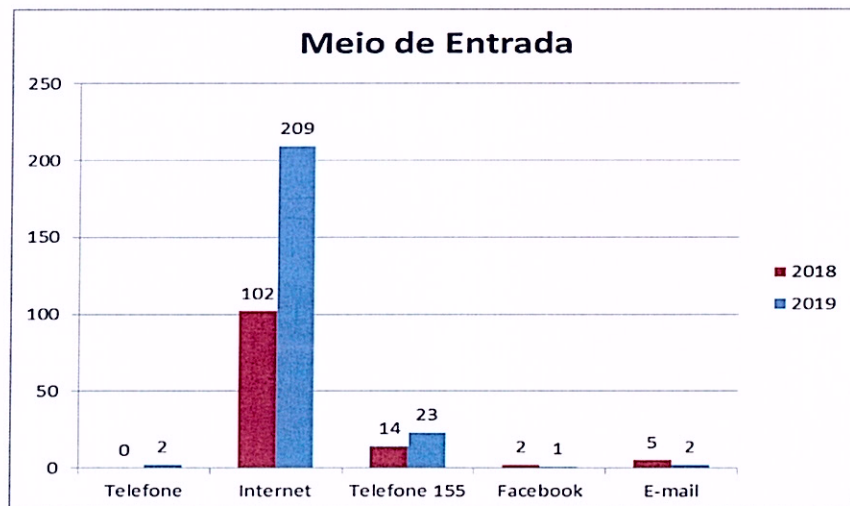
O canal de entrada de maior representatividade foi a internet, totalizando 209 atendimentos, representando 88,19% do total de manifestações recebidas no período.

Foram registrados 23 manifestações por meio da Central de Atendimento telefônico da Ouvidoria 155, representando 9,70% do total de manifestações registradas no período.

Os registros realizados através de E-mail, Telefone e Facebook, representaram, respectivamente a 0,84%, 0,84% e 0,42% .

Os meios de entrada que apresentaram crescimento positivo, quando comparado com o ano de 2018, foram: Telefone (+200%), Internet (+105%) e Telefone 155 (+64%). Já com relação aos meios de entrada que apresentaram variação negativa com relação ao ano anterior, são eles: E-mail (-60%) e Facebook (-50%).

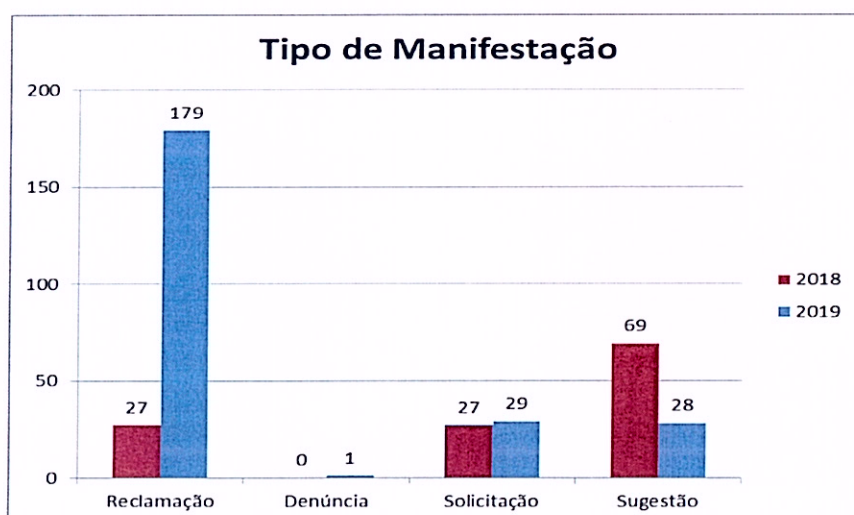
Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2018	2019	Variação
Telefone	0	2	200%
Internet	102	209	105%
Telefone 155	14	23	64%
Facebook	2	1	-50%
E-mail	5	2	-60%
TOTAIS	123	237	93%



3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Considerando a natureza das manifestações, houve destaque para as demandas classificadas como reclamação, que representou uma variação de 536,10%, em relação ao ano anterior. Em segundo lugar, ficaram as manifestações por solicitação de serviços, representando uma variação de 7%. As demandas tipificadas como sugestão, teve redução de -59%, e destaca-se, também, o registro de uma denúncia, a qual representou um a variação de 100% em relação ao ano anterior, tendo sido apresentado um regiao em 2019 enquanto que em 2018 não foi registrado esse tipo de manifestação.

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2018	2019	Variação
Reclamação	27	179	563%
Denúncia	0	1	100%
Solicitação	27	29	7%
Sugestão	69	28	-59%
Total	123	237	93%

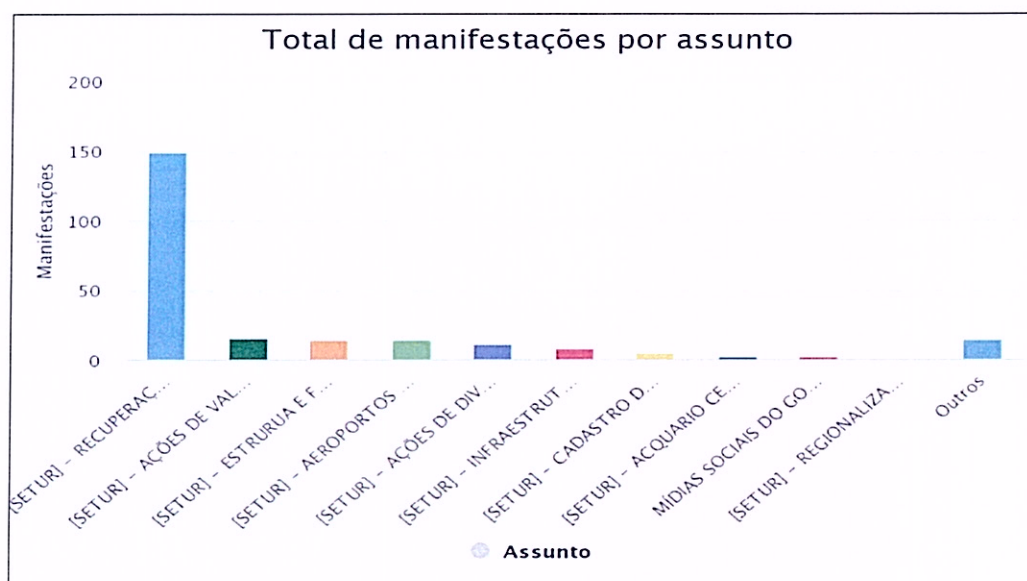


3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

O assunto de maior representatividade foi relacionado a obra de recuperação do Teleférico de Ubajara, que correspondeu a 63,56% sobre o total. Em segundo lugar, representando 6,36% dos assuntos, registra-se as demandas de ações voltadas para a valorização dos destinos turísticos. Em seguida, aparecem na terceira posição, os assuntos que dizem respeito a operacionalização dos aeroportos regionais do Ceará e a infraestrutura e funcionamento do Centro de Turismo, ambos representando percentual de 5,93%.

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Denúncia (1)	RECUPERAÇÃO DO TELEFÉRICO DE UBAJARA	1
Reclamação (179)	AÇÕES DE DIVULGAÇÃO DO TURISMO ESTADUAL	2
	AÇÕES DE VALORIZAÇÃO DOS DESTINOS TURÍSTICOS	8
	ACQUARIO CEARÁ	1
	CADASTRO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS TURÍSTICOS - CADASTUR	1
	ESCOLA DE HOTELARIA E GASTRONOMIA.	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE TURISMO	14
	INFRAESTRUTURA E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS	6
	MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)	2
	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
	POLOS TURÍSTICOS	1
	PROGRAMA DE VALORIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA TURÍSTICA	1
	RECUPERAÇÃO DO TELEFÉRICO DE UBAJARA	139
	SALÁRIO DE SERVIDORES	1
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
Solicitação (29)	AÇÕES DE VALORIZAÇÃO DOS DESTINOS TURÍSTICOS	5
	ACQUARIO CEARÁ	1
	AEROPORTOS REGIONAIS	2
	CADASTRO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS TURÍSTICOS - CADASTUR	4
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE EVENTOS DO CEARÁ	1
	FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NOS SERVIÇOS TURÍSTICOS.	1
	FORTALECIMENTO INSTITUCIONAL NA ATIVIDADE TURÍSTICA.	1

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
	INFRAESTRUTURA E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS	2
	MATERIAL DE DIVULGAÇÃO (DESTINOS TURÍSTICOS)	1
	RECUPERAÇÃO DO TELEFÉRICO DE UBAJARA	9
	REGIONALIZAÇÃO DO TURISMO	1
Sugestão (28)	AÇÕES DE DIVULGAÇÃO DO TURISMO ESTADUAL	9
	AÇÕES DE VALORIZAÇÃO DOS DESTINOS TURÍSTICOS	2
	AEROPORTOS REGIONAIS	12
	DESTINOS TURÍSTICOS INDUTORES	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE EVENTOS DO CARIRI	1
	IRREGULARIDADES EM ATIVIDADES TURÍSTICAS	1
	RECUPERAÇÃO DO TELEFÉRICO DE UBAJARA	1
	(vazio)	1
SOMA		237



3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Em relação aos sub assunto, destacaram-se as operações de voos para os destinos turísticos de Aracati e para oito cidades do Ceará a partir da conectividade com o hub em Fortaleza .

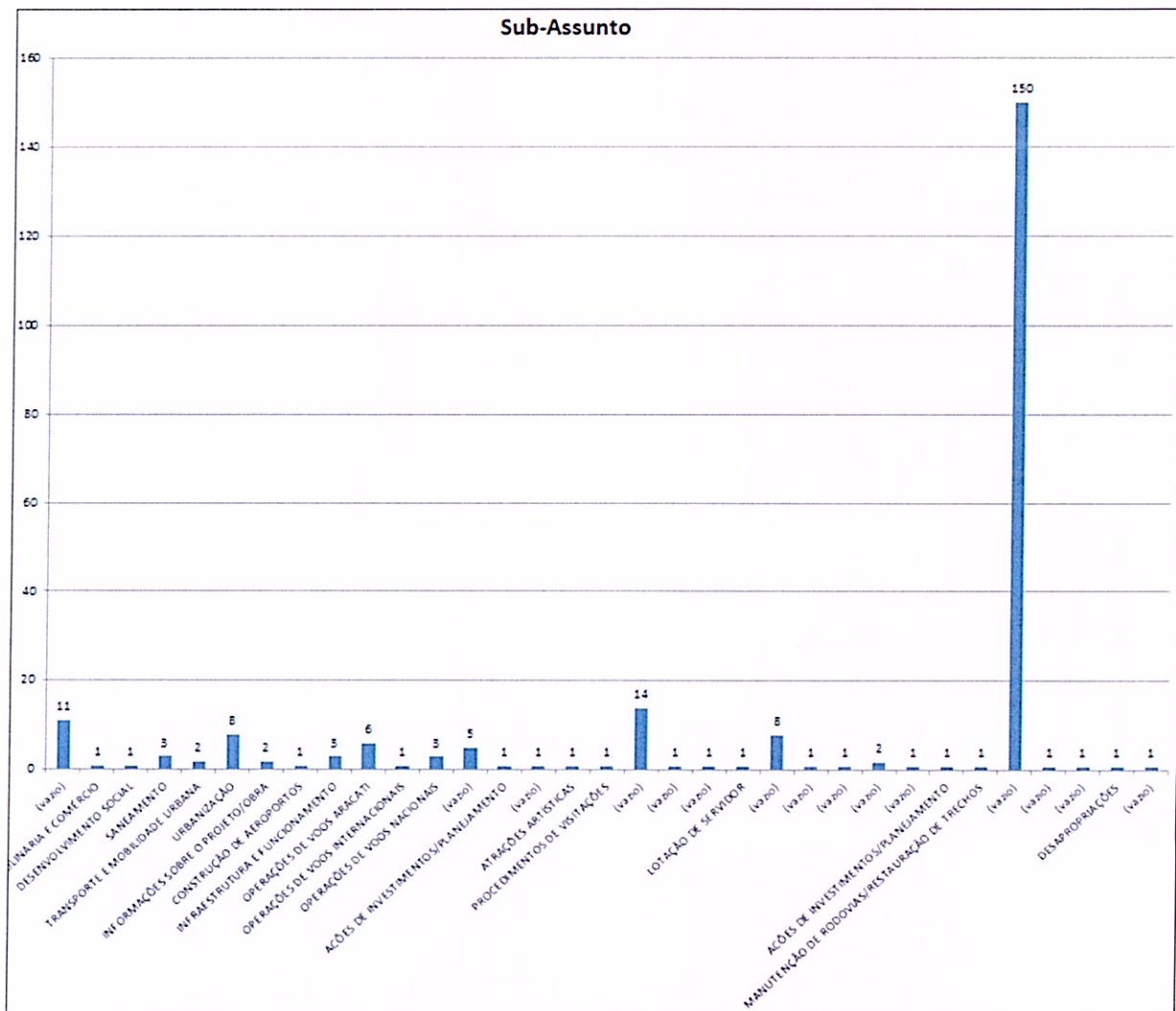
A urbanização, tratou das solicitações de investimentos nos municípios que integram o mapa da regionalização do turismo e de projetos já iniciados pela Setur que se encontravam paralisados e os cidadãos desejavam saber sobre o reinício das obras.

Em relação ao Sub assunto saneamento, infraestrutura trataram a respeito dos projetos de duplicação de rodovias e das obras de saneamento e abastecimento.

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Sub-Assuntos	Total
AÇÕES DE DIVULGAÇÃO DO TURISMO ESTADUAL	(vazio)	11
AÇÕES DE VALORIZAÇÃO DOS DESTINOS TURÍSTICOS (15)	CULINÁRIA E COMÉRCIO	1
	DESENVOLVIMENTO SOCIAL	1
	SANEAMENTO	3
	TRANSPORTE E MOBILIDADE URBANA	2
	URBANIZAÇÃO	8
ACQUARIO CEARÁ	INFORMAÇÕES SOBRE O PROJETO/OBRA	2
AEROPORTOS REGIONAIS (14)	CONSTRUÇÃO DE AEROPORTOS	1
	INFRAESTRUTURA E FUNCIONAMENTO	3
	OPERAÇÕES DE VOOS ARACATI	6
	OPERAÇÕES DE VOOS INTERNACIONAIS	1
	OPERAÇÕES DE VOOS NACIONAIS	3
CADASTRO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS TURÍSTICOS - CADASTUR	(vazio)	5
DESTINOS TURÍSTICOS INDUTORES	ACÕES DE INVESTIMENTOS/PLANEJAMENTO	1

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Sub-Assuntos	Total
ESCOLA DE HOTELARIA E GASTRONOMIA.	(vazio)	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE EVENTOS DO CARIRI	ATRAÇÕES ARTÍSTICAS	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE EVENTOS DO CEARÁ	PROCEDIMENTOS DE VISITAÇÕES	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE TURISMO	(vazio)	14
FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NOS SERVIÇOS TURÍSTICOS.	(vazio)	1
FORTALECIMENTO INSTITUCIONAL NA ATIVIDADE TURÍSTICA.	(vazio)	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	LOTAÇÃO DE SERVIDOR	1
INFRAESTRUTURA E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS	(vazio)	8
IRREGULARIDADES EM ATIVIDADES TURÍSTICAS	(vazio)	1
MATERIAL DE DIVULGAÇÃO (DESTINOS TURÍSTICOS)	(vazio)	1
MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)	(vazio)	2
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	(vazio)	1
POLOS TURÍSTICOS	ACÕES DE INVESTIMENTOS/PLANEJAMENTO	1
PROGRAMA DE VALORIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA TURÍSTICA	MANUTENÇÃO DE RODOVIAS/RESTAURAÇÃO DE TRECHOS	1
RECUPERAÇÃO DO TELEFÉRICO DE UBAJARA	(vazio)	150
REGIONALIZAÇÃO DO TURISMO	(vazio)	1

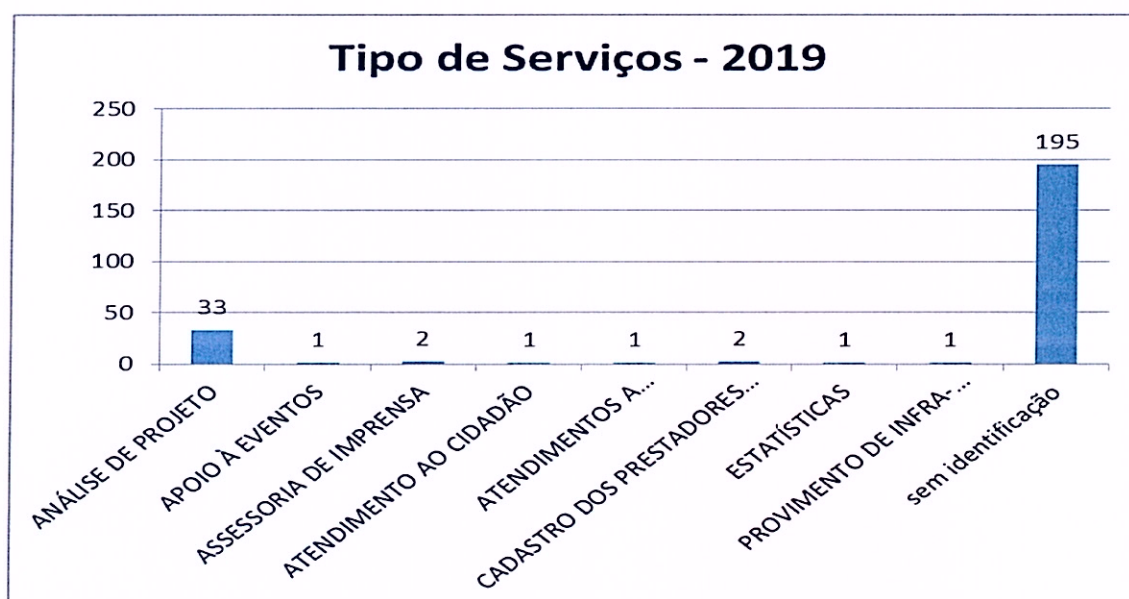
Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Sub-Assuntos	Total
SALÁRIO DE SERVIDORES	(vazio)	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DESAPROPRIAÇÕES	1
(vazio)	(vazio)	1
SOMA		237

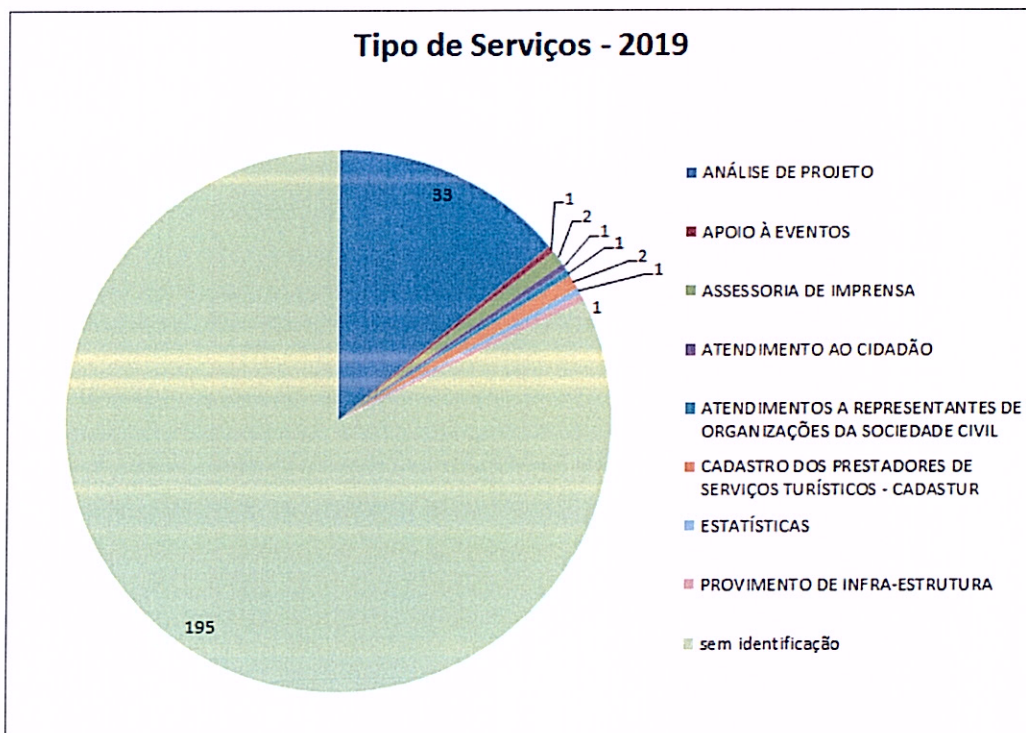


3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

As informações prestadas relacionadas aos principais serviços prestados pelo órgão, foram em relação a análise de projeto, Assessoria de Imprensa e o CADASTUR que é o principal produto da Setur que integra a carta de serviços.

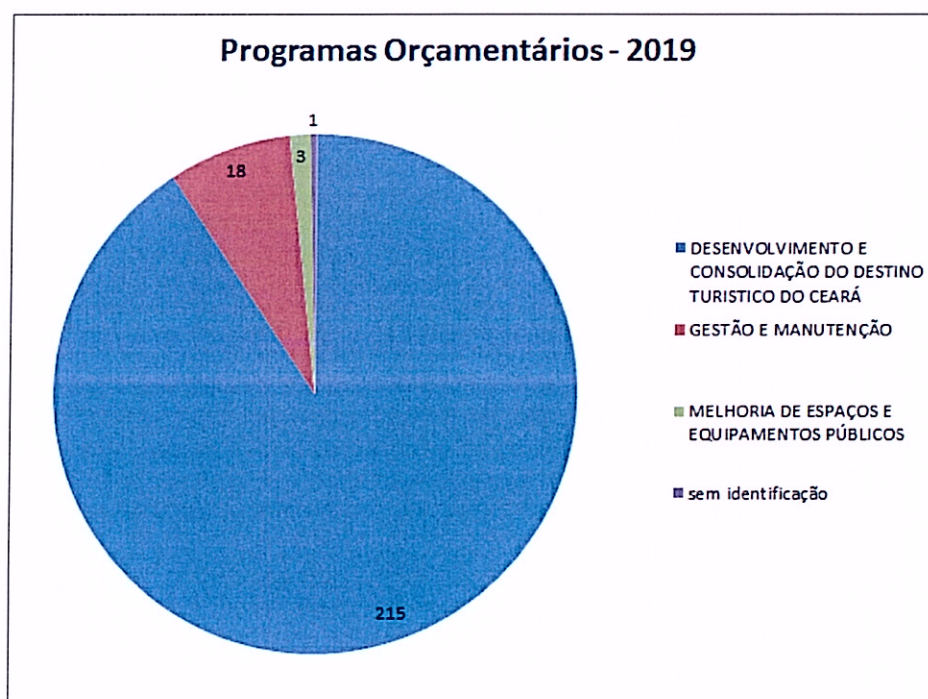
Tabela: Tipo de Serviços	
Serviços	Total
ANÁLISE DE PROJETO	33
APOIO À EVENTOS	1
ASSESSORIA DE IMPRENSA	2
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	1
ATENDIMENTOS A REPRESENTANTES DE ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL	1
CADASTRO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS TURÍSTICOS - CADASTUR	2
ESTATÍSTICAS	1
PROVIMENTO DE INFRA-ESTRUTURA	1
sem identificação	195
SOMA	237





3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

A partir da análise dos assuntos demandados na Ouvidoria, foi possível enquadrá-los nos seguintes Programas Orçamentários:



- Desenvolvimento e Consolidação dos Destinos Turísticos:

Foram 215 demandas associadas a esse programa, por entender-se que os assuntos abordados, estavam relacionados aos objetivos de natureza finalística do órgão

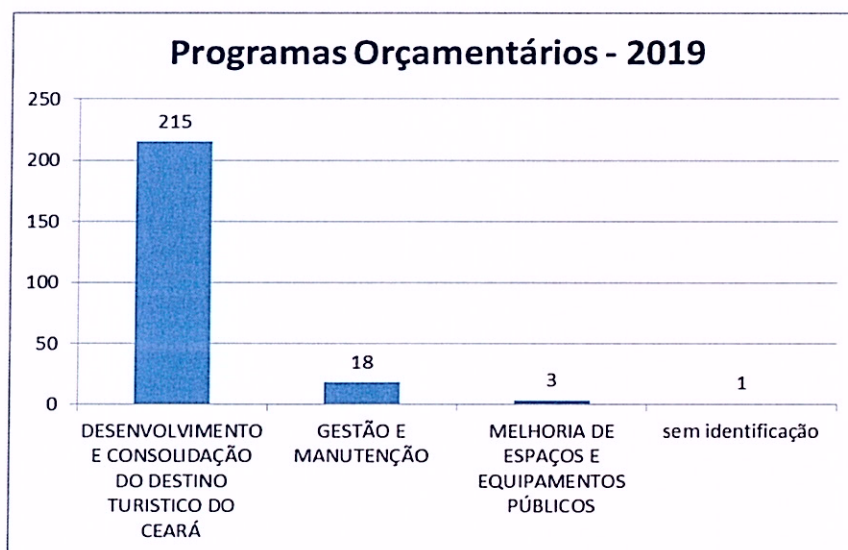
- Gestão e Manutenção:

Os assuntos relacionados ao Programa de gestão e manutenção, totalizaram 18 demandas e trataram de temas essencialmente voltados para dar suporte ao funcionamento do órgão.

- Melhoria de espaços e equipamentos públicos:

As demandas associadas a este programa, num total de 03, apresentaram aspectos associados à melhoria dos equipamentos públicos..

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
DESENVOLVIMENTO E CONSOLIDAÇÃO DO DESTINO TURISTICO DO CEARÁ	215
GESTÃO E MANUTENÇÃO	18
MELHORIA DE ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS	3
Sem identificação	1
SOMA	237



3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Após o recebimento e análise das manifestações, a Ouvidoria classifica e encaminha às áreas internas competentes que buscará respondê-las. Ao receber a resposta, a Ouvidoria avalia o material entregue, buscando verificar se a resposta condiz com o que foi pleiteado pelo cidadão. Em caso afirmativo, são elaboradas respostas, fundamentadas nos elementos fornecidos, e enviada ao cidadão, finalizando assim o fluxo do atendimento.

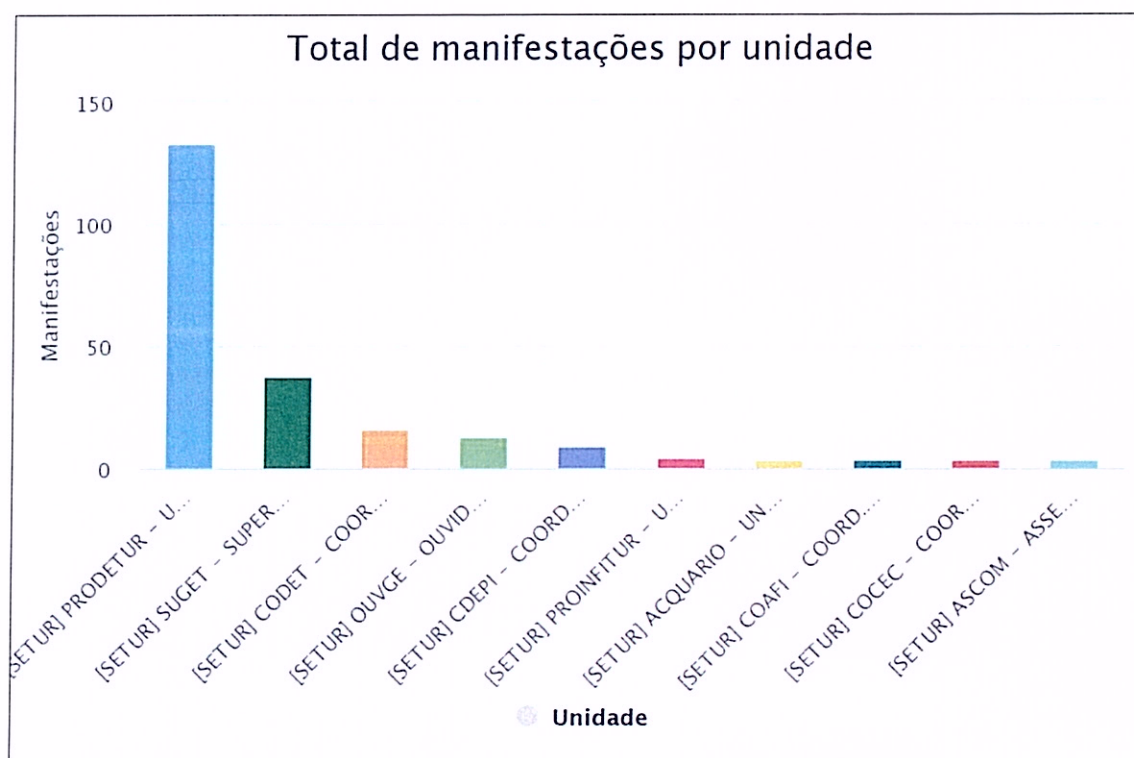
Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO	4
COORD. ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	4
COORD. DA GESTÃO DO CENTRO DE EVENTOS	4
COORD. DE PROMOÇÃO E MARKETING	2
COORDENADORIA DA GESTÃO DO AEROPORTO DE ARACATI	2
COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO DE PROGRAMAS E INVESTIMENTOS	9
COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO	1
COORDENADORIA DE QUALIFICAÇÃO DOS DESTINOS E PRODUTOS TURÍSTICOS	16
OUVIDORIA GERAL	13
SECRETARIA ADJUNTA	1
SUPERINTENDENCIA DA GESTÃO DOS EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS	38
UNIDADE DE GERENCIAMENTO DO PROJETO	142
Sem identificação	1
SOMA	237

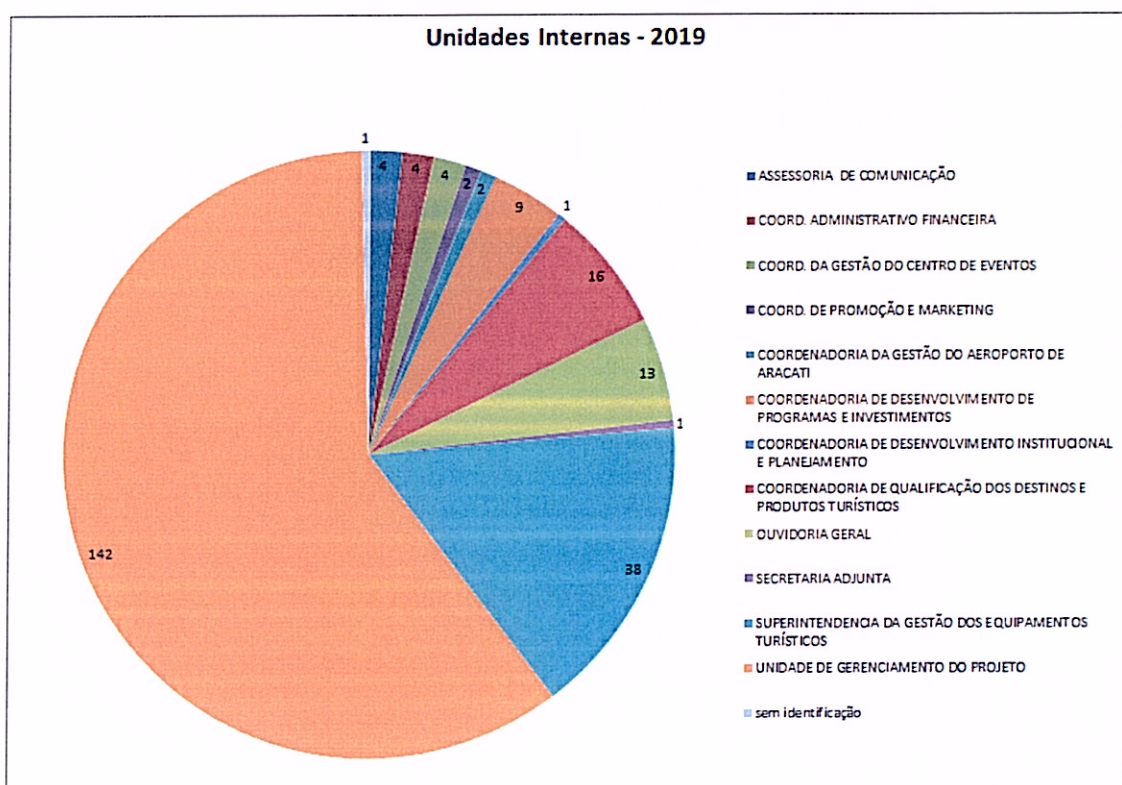
No ano de 2019 a área técnica mais demandada foi o PRODETUR, com 142 atendimentos, cujas respostas estiveram relacionadas com o Teleférico de Ubajara e a

Obra de Alargamento da CE-187, trecho compreendido entre Ubajara e São Benedito, ambas sob a responsabilidade técnica e financeira desse programa.

A Superintendência da Gestão dos Equipamentos Turísticos prestou informações a respeito de 38 manifestações, que se reportaram sobre construção de aeroportos regionais, Acuario, Caminhos de Assis, dentre outros equipamentos.

A Coordenadoria de Qualificação dos Destinos e Produtos Turísticos tratou das respostas relativas aos pedidos de apoio aos projetos nos municípios turísticos e das demandas do Cadastro dos prestadores de Serviços Turísticos - CADASTUR. Coube a Ouvidoria responder ao cidadão, 13 manifestações, devido os assuntos serem do seu conhecimento e trataram de assuntos diversos.





3.7 – Manifestações por Município

No que diz respeito aos municípios que mais demandaram manifestações de Ouvidoria, segue tabela abaixo:

Tabela: Municípios		
Municípios	2018	2019
Acaraú	0	1
Americana	1	0
Aracati	0	2
Boa Vista	64	22
Brasília	3	0
Camocim	1	0
Campina Grande	1	0
Canindé	1	3
Caucaia	1	0
Coreaú	0	1
Crato	0	1

Tabela: Municípios		
Municípios	2018	2019
Eusébio	0	1
Fortaleza	24	46
Graça	0	1
Ibiapina	2	4
Jijoca de Jericoacoara	1	4
João Pessoa	1	0
Limoeiro do Norte	1	3
Maracanaú	0	1
Mucambo	0	1
Nova Russas	0	1
Paraipaba	1	0
Pedra Branca	1	0
Piripiri	0	1
Quixadá	1	0
Recife	0	1
São Benedito	1	5
São Gonçalo do Amarante	5	0
São Paulo	3	1
Senador Pompeu	2	0
Sobral	1	12
Tianguá	0	20
Ubajara	1	74
Viçosa do Ceará	0	4
NÃO INFORMADO	15	37
NÃO PERTINENTES PODER EXECUTIVO ESTADUAL	-9	-10
SOMA	123	237

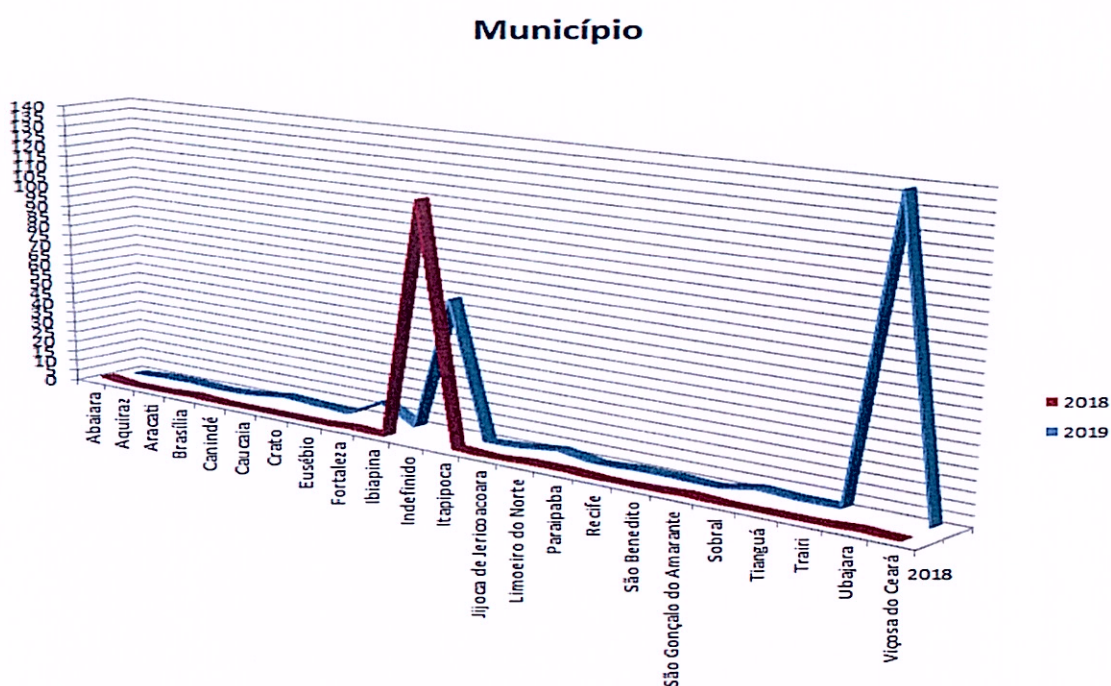
Verifica-se que o município de Ubajara foi o que mais registrou manifestações de Ouvidoria, representando 31,22% em relação ao total. Em segundo lugar, destaca-se a cidade de Fortaleza, com uma participação de 19,4%. Boa Vista, município da Capital de Roraima representou 9,28%. Tianguá teve uma participação de 8,43%, Sobral 5%, e São Benedito com 2,10%.

Os municípios Ibiapina e Jijoca de Jericoacoara representaram 1,68% cada uma, Canindé e Limoeiro do Norte representaram 1,26% cada uma e Aracati representou 0,84%, enquanto 37 manifestações não tiveram a identificação do município de origem.

A alta participação do município de Ubajara, está relacionada com a obra de reforma e melhoria do Teleférico que pelo fato de não ter sido concluída nos prazos previstos, gerou insatisfação por parte dos moradores, suscitando reclamações junto à ouvidoria. A representatividade do município de Tianguá, é atribuída também a insatisfação em relação ao atraso de conclusão da obra, por sentir também prejudicado, com queda das atividades econômicas.

Já em relação as manifestações originárias da capital do Estado, neste ano de 2019, apresentou uma variação de 91,66% em relação ano anterior, e os manifestantes se reportaram a respeito da estrutura e o funcionamento dos equipamentos turísticos, do Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos (CADASTUR), solicitação de informações para divulgação do turismo, sendo estas as mais representativas.

Sugestões para ampliação de novas conexões aéreas, a partir do hub instalado em Fortaleza, com objetivo de disponibilizar malha aérea para outras regiões do Estado, que ainda não tem essa cobertura, foi significativamente demandado pelos cidadãos da região Norte do País. As solicitações de ações para a realização de investimentos em municípios turísticos foi também bem representativo.



4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

A Setur respondeu 218 manifestações no prazo regulamentado, o que equivale cerca de 92,34% do total de demandas respondidas em tempo hábil, enquanto que 7,26% foram respondidas fora do prazo de apuração das estatísticas, e apenas 0,40% não foi concluída no prazo regulamentar de apuração.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	118	218
Manifestações Respondidas fora do Prazo	5	18
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	1
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	123	237

De acordo com a Tabela a seguir, as manifestações respondidas no prazo atingiram índices de resolubilidade 92,34% no período, enquanto 7,26% foram respondidas fora do prazo de apuração das estatísticas.

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	95,93%	92,34%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	4,07%	7,26%

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Os principais fatores observados que contribuíram negativamente para índice de cumprimento do prazo de resposta foram as mudanças ocorridas no âmbito da setorial, ocasionadas pela exoneração dos servidores ocupantes de cargo em comissão, no início de 2019.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

No que se refere ao tempo médio de resposta, verifica-se que no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019, as demandas de ouvidoria recebidas pela Setur, foram respondidas num tempo médio de 11,19 dias. Diante do exposto, pode ser observado que essa média configura-se dentro prazo de resposta previsto sem prorrogação, que é de 15 (quinze) dias.

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2018	10,35
Tempo Médio de Resposta 2019	11,19

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O grau de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados pela ouvidoria, por meio da aplicação de um questionário com perguntas estruturadas obteve uma representação de 5,90% em relação a um total representado por 14 cidadãos que concordaram em respondê-lo de forma espontânea.

O índice geral de satisfação de 2019, extraído a partir da média dos resultados obtidos com a avaliação dos cidadãos e levando em consideração a relevância das amostragens da pesquisa, foi de 85,40, superando a meta estabelecida pela CGE, que é de 82%.

Ademais, há de se considerar que a satisfação do cidadão em relação a resposta fornecida, está associada ao que ele deseja ouvir e por mais que a Ouvidoria Setorial se esforce para dar uma informação rápida, clara e consistente esta será sempre avaliada de forma pessoal e subjetiva.

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,36
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,43
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,50
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,79
Média	4,27
Índice de Satisfação:	
Obs. Cálculo do Índice de Satisfação: Média perguntas A +B+ C+ D / 20.	85,40
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,93
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,36
Total de pesquisas respondidas	14
Representação da Amostra	5,90%

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

Os principais motivos das manifestações estão destacados a seguir:

- demora na conclusão da revitalização do Bondinho de Ubajara e nas obras de duplicação da CE. – 187 (trecho Ubajara – Ibiapina) pelo fato de ter acarretado redução

do fluxo turístico e consequentemente impactando negativamente nos serviços e no comércio da região;

b) manifestações relacionadas com o Centro de Turismo, trataram a respeito do retorno dos horários de funcionamento do Centro durante os feriados e aos finais de semana;

c) pedidos de apoio técnico e financeiro para projetos de valorização dos equipamentos turísticos, foram para revitalização de equipamentos de lazer, localizados nos municípios turísticos;

d) intervenções nos abrigos do roteiro turístico Caminhos de Assis, como forma de revitalizar esses equipamentos que se encontram danificados;

e) sugestões para ampliação de novas conexões aéreas, a partir do hub instalado em Fortaleza, com objetivo de disponibilizar malha aérea para outras regiões do Estado, que ainda não tem essa cobertura, bem como ampliar a capilaridade do hub para outros continentes, foram demandados por cidadãos de outros Estados;

f) revitalizar aeroportos regionais do Estado para operação de voos internos como forma de interiorizar o turismo por meio de rotas aéreas;

g) apoio técnico e financeiro para projetos nos municípios turísticos;

h) suspensão da prática de animais para fins turísticos, que ocorre em Jericoacoara e Aracati;

i) insatisfação com os serviços prestados pelos prestadores de serviços turísticos por não estarem condizentes com os interesses dos cidadãos.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

As manifestações mais recorrentes durante o ano de 2019 reportaram-se ao não cumprimento do prazo de entrega das obras do Teleférico de Ubajara, previsto para dezembro de 2019. Por tratar-se de uma obra especial e bastante complexa, que contempla obras civis, infraestrutura de apoio e recepção dos visitantes, modernização do equipamento e das cabines do teleférico com todo o sistema de cabeamento e tração trocados e importados sob encomenda, ocasionou reprogramações do cronograma, com previsão de entrega para março de 2019. E, com relação às solicitações de apoio técnico e financeiro para projetos de valorização dos equipamentos turísticos não ocorreram em virtude das limitações orçamentárias do Estado do Ceará.

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

As medidas adotadas pelo órgão para atender as manifestações mais reincidentes foram:

- a) Teleférico de Ubajara: justificativas junto à população sobre prorrogações dos prazos por meio das respostas de ouvidoria, de visita feita ao município por parte do Secretário do órgão e de notícias divulgadas pelo governador Camilo por meio do seu facebook.
- b) Pedidos de apoio técnico e financeiro para projetos de valorização dos equipamentos turísticos: foi justificado que devido a falta de recursos técnicos e financeiros não seria possível apoiá-los e sugeriu-se que fossem apresentados a outros órgãos com mais competência para atendê-los e, também, que fossem apresentados nas oficinas regionais para fins de possível inclusão do PPA 2020.
- c) Revitalização do roteiro Caminhos de Assis: tal solicitação foi pleiteada pela prefeitura municipal e os romeiros que realizam esse percurso à pé, foi informado sobre a necessidade de realização de visita técnica, para posterior emissão de laudo sobre a situação dos abrigos relatados.
- d) Pedido de custos dispendidos com o Aquário e Centro de Eventos: foram sugeridos que os cidadãos, de posse dos números dos contratos fornecidos, consultassem o Portal da Transparência, que permite a obtenção das informações de forma fácil e sem custos.
- e) Os pedidos para revitalização do Farol do Mucuripe e espigões da beira mar: foram informadas as tratativas de parceria junto à iniciativa privada para que os contemplem em suas ações.
- f) Assuntos relacionados a sujeira nas praias, maus tratos a animais para uso de passeios turísticos e crimes contra o meio ambiente entre outros: a Ouvidoria respondeu todas elas e também realizou seu encaminhamento para os municípios citados.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Embora os benefícios da Ouvidoria não possam ser representados monetariamente, é notório o papel que ela desempenha como legítimo mediador da gestão entre o cidadão e a Administração Pública, no que concerne a garantia do direito à informações de interesse da sociedade.

Nesse contexto, o ouvidor desta setorial atuou como coordenador e facilitador das relações entre os cidadãos e a setorial, onde as manifestações dos usuários foram efetivamente acolhidas e atendidas, garantindo com isso, a geração de credibilidade no que concerne aos serviços solicitados e, conseqüentemente, a satisfação do cidadão.

Também foi relevante nesse processo, o aperfeiçoamento dos canais de acesso, com a implantação da plataforma Ceará Transparente feito para facilitar a comunicação entre a ouvidoria, o cidadão, e as várias instituições governamentais. O sistema que fun-

ciona como principal canal de comunicação entre o Estado e o cidadão, possibilitou o acesso rápido aos dados do Governo do Estado de forma organizada, simples e com linguagem acessível. O aprimoramento dessa ferramenta, viabilizou, portanto, uma melhor orientação ao público que demanda por determinados conhecimentos, e informações relativas aos contratos e convênios, bem como, o detalhamento dos dados dos recursos financeiros.

Há de se destacar que as ouvidorias de competência do Poder Executivo Municipal e Federal, embora não estejam organizadas em rede, ou seja, não integram a rede ouvir, mesmo assim, foram beneficiadas pelo alcance das ações de governança da Ouvidoria, que assegurou o encaminhamento das manifestações que foram recepcionadas neste canal e que se reportavam sobre assuntos da competência dessas esferas.

Para o alcance desses objetivos, esta ouvidoria manteve a permanente articulação com os parceiros internos e externos ao Estado, para assegurar o atendimento permanente das demandas recebidas.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Com o intuito de garantir a qualificação e o aprimoramento no desempenho das atividades da Ouvidoria da Setur participou dos eventos de 2019, promovidos pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, conforme a seguir:

- Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social – 04 reuniões

- Curso de Formação em Ouvidoria:

Módulo 1: Ouvidoria como Instrumento de Cidadania. 05 e 06 de Agosto

Módulo 2: Acesso à Informação e um novo tempo da Transparência:

02 e 03 de Setembro

Módulo 3: Gestão de Processos para Ouvidoria: 07 e 08 de Outubro

Módulo 4: Sistema Público de Acesso à Informação: 04 e 05 de Novembro

Módulo 5: Ouvidoria como Instrumento de Gestão: 25 e 26 de Novembro

Módulo 6: Processo de Comunicação e sua efetividade no espaço laboral: 09 e 10 de Dezembro

Módulo 7 (EAD + Oficina): Ética no Serviço Público

- Oficina para Construção de Relatórios Gerenciais, 08/11/19.

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Em consonância com a Portaria nº. 70/2013, de 30 de julho de 2013, que disciplina os critérios e procedimentos para Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais, destaca-se que em 2019, as boas práticas exercidas por essa Ouvidoria, foram por meio do exercício de mediação, fazendo a gestão e o tratamento qualificado das demandas da sociedade de forma colaborativa com as áreas internas. A colaboração que esta Ouvidoria recebia dos coordenadores contribuíram de forma expressiva para melhoria do tratamento dado às manifestações com respostas mais célere e comprometidas.

Outra prática considerada importante que favoreceu o tratamento das demandas, foi o estreitamento do diálogo nas diversas esferas da administração municipal, com municípios que compõem o mapa da regionalização do turismo. Os benefícios decorrentes desta interação, fizeram com que os municípios alvos das manifestações dos turistas tomassem conhecimento direto dos assuntos relatados, como forma de conhecimento e solução das demandas, tramitadas por meio dessa Ouvidoria, que acompanhou e intermediou o diálogo entre as partes.

As manifestações refletindo a opinião dos usuários sobre os serviços oferecidos pelos prestadores de serviços turísticos, recepcionadas neste canal, também foram tramitadas por meio dessa Ouvidoria, que acompanhou e intermediou o diálogo entre as partes. Por essas razões, pode-se afirmar que essas práticas contribuíram para aproximar, orientar e promover ações que visem a melhoria contínua do atendimento às demandas,

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Frente ao que foi analisado neste relatório, observa-se a magnitude e abrangência do Sistema Ceará Transparente tanto para a sociedade como para os Órgãos da Administração Pública do Estado, tendo em vista facilitar a comunicação entre o Ouvidor, o cidadão, e as várias instituições governamentais. O sistema possibilitou que os registros dos mais diversos tipos de manifestações fossem acompanhados de forma rápida e simples. Esse diálogo aberto do cidadão com o poder público, facilitado por essa ferramenta, permitiu também maior credibilidade e controle de qualidade dos

serviços públicos prestados aos usuários, bem como às informações produzidas pela Gestão Pública, representando uma mudança significativa no diálogo entre sociedade e governo.

Considerando que o atendimento prestado por esta Ouvidoria aliado ao desempenho da Plataforma Ceará Transparente, contendo informações sobre os números e promovendo o acesso aos serviços de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação, reunindo em uma única plataforma essas ferramentas, proporcionou a população um ambiente de fácil navegação, com o acesso de informações e registro das manifestações de forma mais rápida e eficaz.

Deve-se ressaltar, também, que esta melhoria está relacionada com a capacitação promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, que de forma notável contribuiu para os procedimentos necessários para o bom acolhimento, andamento e conclusão das respostas oferecidas aos cidadãos. Diante das observações, quantitativas e qualitativas, expressas nesse instrumento, ressalta-se que a Ouvidoria desta Setorial, no tocante ao tratamento das manifestações, vem desenvolvendo um trabalho com vistas ao aperfeiçoamento da prestação de serviços e, conseqüentemente, fortalecimento do exercício da cidadania

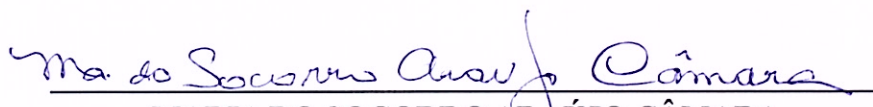
10 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

No ano de 2019 a Ouvidoria desenvolveu suas atividades garantindo um padrão de 100% dos atendimentos das demandas, tendo em vista o trabalho de dedicação e compromisso dos servidores, integração da Ouvidoria com as diversas unidades do órgão, o monitoramento contínuo das ações e a utilização das ferramentas disponíveis, sempre amparado nas boas práticas, e na equidade social.

Para garantir o avanço da conquista alcançada, propiciada pelo reconhecimento dos serviços prestados pela ouvidoria, torna-se imprescindível que sejam garantidas as condições para a que haja maior interlocução da setorial com os municípios e para isso seria oportuno que houvesse adesão por parte dessa instância municipal ao protocolo da Rede Ouvir Ceará. O propósito de firmar essa integração interinstitucional além de facilitar a interlocução entre os canais das setoriais da Rede Estadual e essa esfera municipal, facilitaria o encaminhamento das manifestações, reduzindo o movimento de comunicação via e-mail e mitigaria os riscos ocasionados com a demora de respostas aos usuários.

A participação em cursos e eventos de Ouvidoria ao longo do ano, com ênfase na formação em Ouvidoria para profissionais atuantes na área e em ações voltadas para integração com as demais setoriais da rede Ouvir, deve ter prosseguimento, face aos resultados positivos alcançados ao longo desses anos.

Quanto à estrutura da Ouvidoria, pode-se relatar as melhorias físicas oferecidas e de processo gerencial que possibilitou, de maneira célere, a busca de soluções para melhoria dos resultados dos atendimentos das manifestações dado o contato com todas as Unidades Gestoras da setorial e esta Ouvidoria por terem conduzido os trabalhos ancorando no atendimento aos princípios legais norteadores da administração pública.

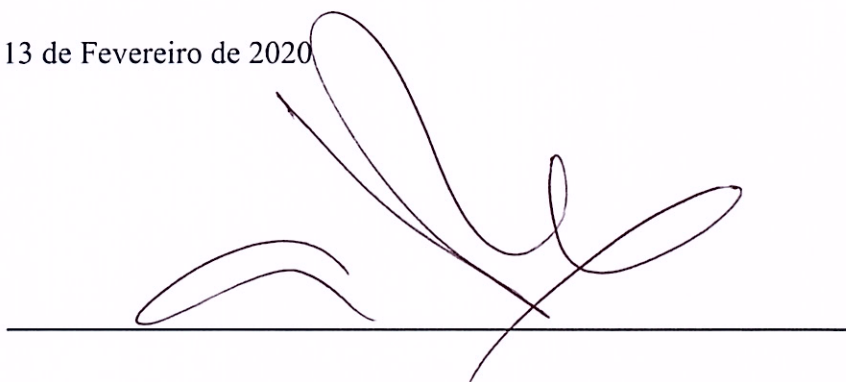

MARIA DO SOCORRO ARAÚJO CÂMARA
Ouvidor Setorial

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Em cumprimento ao art. 8ª, parágrafo único, do Decreto nº 30.474/2011, venho por meio deste, atestar ter tomado conhecimento dos indicadores contidos no presente relatório anual desta Ouvidoria.

Ao cumprimentá-lo cordialmente, encaminhamos a essa Controladoria e Ouvidoria Geral, relatório anual da Ouvidoria da Setur, referente a 2019, atestando conhecimento da análise realizada neste relatório, e assumindo compromisso de providências para atendimento das sugestões e recomendações apresentadas pela Ouvidoria Setorial e o devido encaminhamento a todas as áreas da instituição e para a devida publicização do presente relatório no sítio eletrônico do órgão.

Fortaleza, 13 de Fevereiro de 2020

A handwritten signature in dark ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned above a solid horizontal line.

ARIALDO DE MELLO PINHO
Secretário Do Turismo