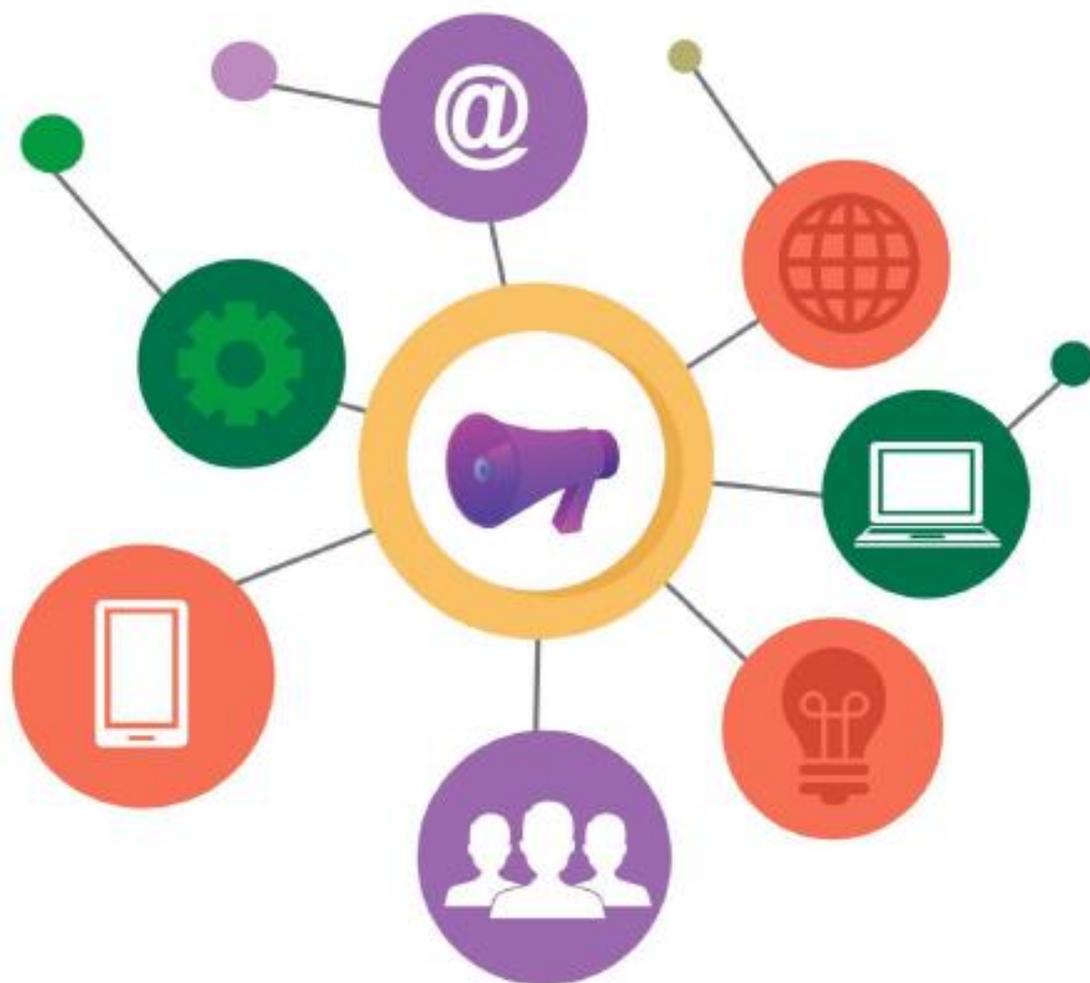


Relatório de Gestão de OUVIDORIA

2020



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria do Turismo

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2020

Período 01/01/2020 a 31/12/2020

EXPEDIENTE

Direção Superior

Arialdo de Mello Pinho
Secretário do Turismo

Denise Sá Vieira Carrá
Secretária Executiva do Turismo

Ouvidora
Maria do Socorro Araújo Câmara

Equipe Ouvidoria

Luiz Carlos da Costa
Ouvidor Substituto

1 - INTRODUÇÃO

Este relatório tem como base o cumprimento do Art. 12, Inciso XI, do Decreto (CE) Nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, sendo a seguir apresentada uma visão geral da atuação das atividades desenvolvidas pelo Sistema Estadual de Ouvidoria, concernente à Secretaria do Turismo, no ano de 2020.

A gestão das políticas e dos serviços públicos estaduais, têm acentuada contribuição advinda por meio das manifestações recebidas pela Ouvidoria, nos diversos canais de comunicação disponíveis ao cidadão: Central de Atendimento 155, plataforma Ceará Transparente <www.ouvidoria.ce.gov.br>, redes sociais Twitter (@CGECeara), Facebook (/CGECeara) e Instagram (@cgeceara), e-mail (ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br), carta, presencialmente nas Ouvidorias Setoriais nas sedes dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo ou ainda em eventos e ações descentralizadas de ouvidoria.

Disso depreende-se, que a Ouvidoria tem um papel de atuar na apuração e nas respostas das manifestações apresentadas pelos cidadãos e em conformidade com o novo modelo de gestão do Poder Executivo.

No relatório são apresentados gráficos, e demonstração de que os temas tratados resultam de maior assimilação por parte da sociedade, na busca para solução de problemas decorrentes dos serviços prestados pelo ente público, por meio da Ouvidoria, é um caminho versátil que traz um retorno satisfatório aos anseios demandados.

Por sua vez, o Estado, além da própria resposta esperada pelo cidadão, usufruindo-se desse mecanismo de participação cidadã, planeja melhor, implementa quando necessário, aperfeiçoa e ainda controla melhor o desenvolvimento de suas políticas públicas, com o intuito de aprimorar os serviços públicos prestados.

No ano de 2020, houve registro de 117 manifestações via ouvidoria, embora represente uma redução em torno de 51% em relação ao ano anterior - 2019. Provavelmente essa redução, tenha como causa o distanciamento social durante praticamente todo este ano de

Este relatório apresenta, portanto, as ações realizadas pela ouvidoria da Setur durante o ano focado no Decreto Estadual nº 33.485/2020 e à Lei Nacional nº 13.460/2017. Seguindo o modelo e as orientações emanadas da CGE, enquanto coordenadora da Rede de Ouvir, regulamentada por meio do Decreto nº 30.938/2012

Legislação e Criação do Órgão | Política/Missão Institucional
Legislação Sistema de Ouvidoria e Correlatos
Lei Nacional 13.460/2017 Decreto 33.485/2020
IN nº 01/2020
Portaria nº 97/2020

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

ORIENTAÇÕES

Para todos os órgãos e entidades

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

Ação para cumprimento da orientação: A Setur não contempla em sua ação programática, uma agenda de realização de palestra. Todavia, vale destacar que o ano 2020 foi atípico, acometido pela pandemia da COVID-19, obrigando o Governo do Estado do Ceará a decretar o estado de calamidade pública, causando, por parte desse órgão a suspensão de eventos e atrasos nas entregas dos projetos. Em razão disso, mesmo que a Setur tivesse programado participar, eventualmente, de algumas palestras necessitaria que fossem canceladas, devido às exigências impostas pelos protocolos.

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

Ação para cumprimento da orientação: Foi cumprida parcialmente a Inserção de um parágrafo padrão ao final de cada resposta ao cidadão, convidando o usuário a participar da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente. A partir deste ano de 2021, a motivação para que o cidadão participe da pesquisa será reforçada, com a inserção do parágrafo em todas as manifestações.

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

Ação para cumprimento da orientação: No ano de 2020 não houve registro de manifestação que pudesse ser classificada como denúncia. Contudo, a fim de ser cumprida a orientação, acima, será elaborado o fluxo Interno para Tratamento de Denúncias. O prazo para conclusão será o mês de março de 2021

Orientação 04 - Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos, e acompanhar as providências adotadas e soluções apresentadas para melhoria dos serviços junto às unidades competentes do órgão/entidade.

Ação para o cumprimento da orientação: Indicado no relatório de ouvidoria, as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos, tanto no que diz respeito a serviços públicos prestados diretamente pela Setur, quanto daquelas advindas de outras esferas, recepcionadas neste canal e que não integram a Rede Ouvir.

Essas orientações serão cumpridas no ano de 2021, a partir da legislação e demais normativos vigentes, bem como de boas práticas orientadas pela Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

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

Ação para o cumprimento da Orientação: Cumprida parcialmente. Essas orientações serão reforçadas em 2021, com o encaminhamento para a Central de Atendimento 155, das atividades atualizadas no âmbito da SETUR, de modo que as informações possam auxiliar os colaboradores da Central e que os mesmos se sintam cada vez mais conhecedores dos serviços prestados por este órgão

RECOMENDAÇÃO

Para: CASA CIVIL, CASA MILITAR, CBMCE, CEASA, CEE, CGD, SCIDADE, CODECE, COGERH, DETRAN, EMATERCE, ESP, ETICE, FUNECE, FUNTELC, IDACE, IPECE, JUCEC, METROFOR, ODH, PC, PEFOCE, PGE, PM, S.D.A., SEDET, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA,

SAP, SEMA, SEMACE, SESA, SEJUV, SETUR, SOHIDRA, SOP, SRH, SSPDS, SPS, URCA, UVA, VICEGOV, ZPE CEARÁ

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

Ação para o cumprimento da Recomendação: O Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria, apresenta de forma consolidada as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, as falhas apontadas e as sugestões para melhoria contínua dos serviços públicos prestados pela setorial.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão, nos termos da Lei, foi encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria, e a CGE, e disponibilizado integralmente na internet. Em relação à qualidade das respostas e dos encaminhamentos tanto internos quanto externos, foi implementada sistemática focado no Decreto Estadual nº 33.485/2020 e à Lei Nacional nº 13.460/2017. Seguindo o modelo e as orientações emanadas da CGE, enquanto coordenadora da Rede de Ouvir, regulamentada por meio do Decreto nº 30.938/2012.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Apresenta-se a seguir os atendimentos da Ouvidoria no ano, 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.

- ❖ **Manifestações por período**
- ❖ **Meio de Entrada**
- ❖ **Tipo de Manifestação**
- ❖ **Assunto e Subassunto**
- ❖ **Tipificação/Assunto**
- ❖ **Tipo de Serviços**
- ❖ **Programa Orçamentário**
- ❖ **Manifestações por Unidade**
- ❖ **Município**

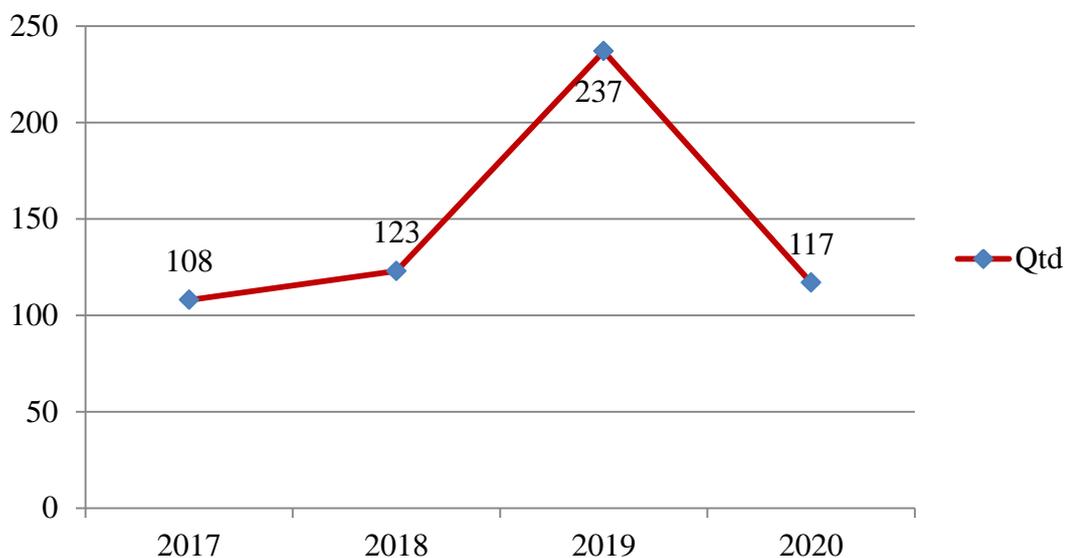
3.1 - Total de Manifestações do Período

Considerando o período dos últimos 4 anos (2017 a 2020), apresenta-se um gráfico com a indicação da evolução do quantitativo de manifestações desse período.

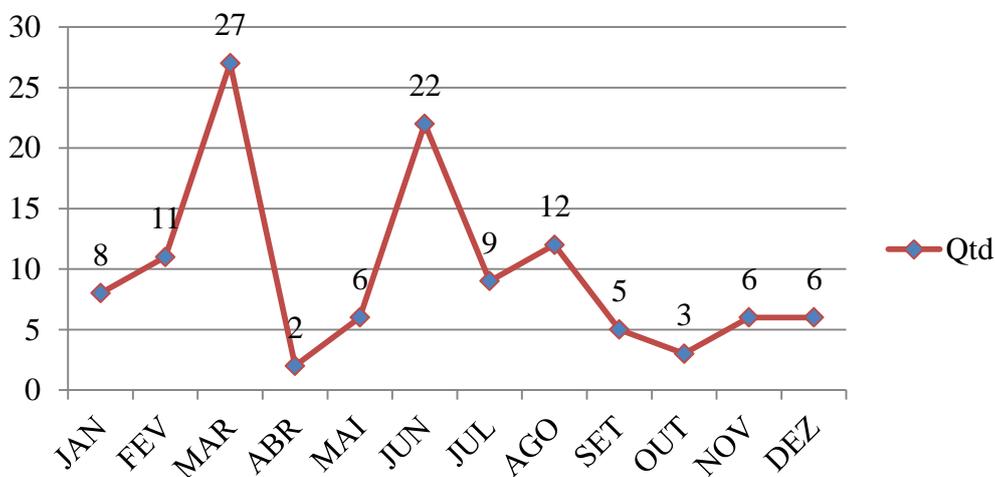
Apesar do acréscimo anual nas demandas, destaca-se o ano de 2019, pelo volume acentuado em relação à Recuperação do Teleférico de Ubajara, tendo como justificativa, o fato do atraso na conclusão das obras respectivas, motivadas principalmente por conta das intempéries climáticas na região, bem como, devido a questões contratuais com a empresa responsável pela obra.

Por outro lado, no ano de 2020, contrário ao ano anterior, houve um significativo decréscimo; desta feita, motivado pela questão da pandemia do coronavírus (Covid-19), o qual, além do público em geral, também impactou significativamente o funcionamento laboral em todos os órgãos públicos e empresas contratadas.

Manifestações por Ano 2017 a 2020



Manifestações Mensais (2020)



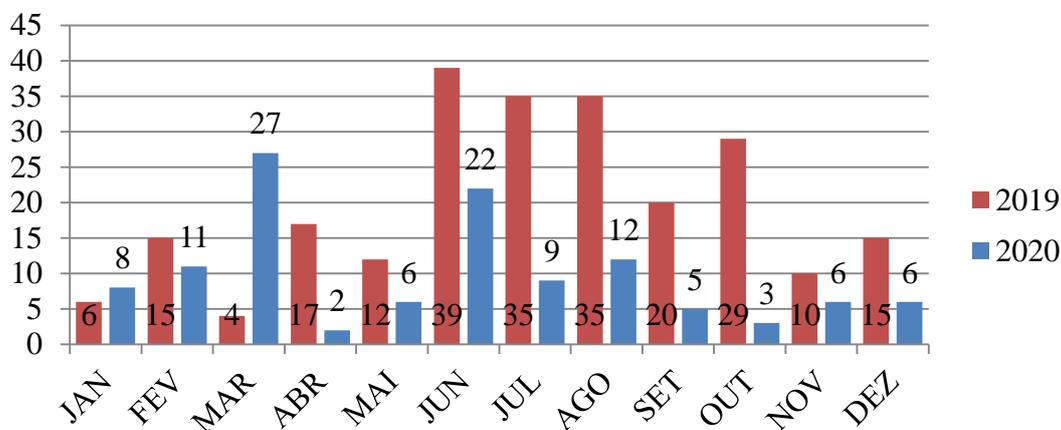
Embora tenha havido diminuição nas demandas totais correspondentes ao ano de 2020 em relação ao ano anterior, constata-se variações mensais pontuais significativas, nos meses de março e junho, conforme gráfico abaixo a seguir.

Disso depreende-se ter sido, o primeiro mês (março) pela brusca parada de todas as atividades laborais não essenciais, conforme estabelecido por instrumentos normativos dos poderes governamentais, motivada pela vigente pandemia do coronavírus (Covid-19), o que então causou uma certa inquietação não só nas pessoas físicas como também nas empresas.

Já no segundo mês (junho), tem-se como maior causa provável, o início do retorno gradual de algumas atividades laborais não essenciais, mas mesmo assim, com algum sentimento de ansiedade, ainda por conta da Covid-19.

Comparando-se mensalmente os anos de 2019 e 2020, tem-se a destacar os quantitativos relativos aos meses de junho a outubro/2019, os quais, refletem o número acentuado de manifestações relativas à Recuperação do Teleférico de Ubajara, as quais, pelo teor e enorme semelhança nos textos, induz imaginar serem praticamente idênticas, portanto, talvez, com o intuito de aumentar o número de manifestações sobre uma mesma questão, e com isso, o desejo de que fosse dado melhor tratamento e/ou atenção na solução da questão posta.

Manifestações Mensais (Comparativo 2019-2020)



3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

O aumento de 1.200% em relação ao Meio de Entrada “Facebook”, acredita-se tenha sido devido à própria situação de isolamento social vivida durante quase todo o ano, o que então resultou num maior tempo disponível da população em suas residências, e também, porque essa ferramenta é de grande difusão de notícias e comunicações, tornando-se por vezes, um meio mais rápido de divulgar a um maior número de usuários.

Já o Meio “Internet”, embora no ano de 2019 tenha sido o canal mais utilizado, o mesmo não se repetiu neste ano de 2020, pelo contrário, houve uma diminuição em 55% que, acredita-se, ter havido uma migração deste canal para o de mídia social “Facebook”. Até porque, contrariamente a este, o Meio “Internet”, parece ser menos atrativo por parte dos usuários.

Por fim, em quantitativo muito menor em relação ao ano anterior, nesse ano de 2020 o Meio “Telefone 155” e “Telefone”, foi drasticamente reduzido, ora pelo próprio distanciamento social, ora pelo diferente horário laboral presencial nos órgãos; o que então, conforme já aventado, foi direcionado para outros canais.

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2019	2020	Varição
Facebook	1	13	1200%
E-mail	2	2	0%
Internet	209	94	-55%
Telefone 155	23	8	-65%
Telefone	2	0	-100%
TOTAIS	237	117	-51%

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

O quantitativo de “Solicitação”, refere-se mais à questão de auxílio aos profissionais autônomos Guias de Turismo, que sentiram-se prejudicados por terem perdido renda de sustento sua e de respectivas famílias, motivado também por causa da pandemia do coronavírus (Covid-19) e que, por algum motivo, estavam tendo dificuldades em obter o auxílio emergencial disponibilizado pelo Governo Federal.

Sobre “Sugestão”, resumem-se praticamente à questão relacionada a negociação de novos voos regionais.

Já sobre “Reclamação”, apesar de ter reduzido em relação ao ano anterior, ainda assim, são em sua maioria relacionadas à questão de obra não finalizada de Recuperação do Teleférico de Ubajara, tal como no ano de 2019.

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2019	2020	Varição
Solicitação	29	31	7%
Denúncia	1	1	0%
Sugestão	28	20	-29%
Reclamação	179	65	-64%
Total	237	117	-51%

3.3.1 – Manifestações por Tipificação/Assunto

A quantidade de demandas relativas à Recuperação do Teleférico de Ubajara refere-se a um mesmo tema: atraso na conclusão da obra respectiva, a qual teve impacto motivado pelas intempéries climáticas na região, bem como, em decorrência questões contratuais com a empresa responsável pela obra.

E sobre o outro maior quantitativo, relativo ao Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur), tem relação com o auxílio emergencial que Guias de Turismo cadastrados no Cadastur/MTur, e que estiveram a pleitear, face a problemática do coronavírus (Covid-19), ter afetado e causado a perda da renda proveniente do exercício de sua atividade, que ficou impedida de funcionar, devido o distanciamento social, não circulação de aviões, transportes e/ou turistas.

Não menos importante, as Ações de Divulgação do Turismo Estadual, bem como, Aeroportos Regionais, e também, as Ações de Valorização dos Destinos Turísticos, ambas dizem respeito, quase que totalmente sobre um mesmo tema, qual seja, sugestão para negociação para novos voos para o Estado do Ceará.

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Denúncia (1)	ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	1
Reclamação (65)	RECUPERAÇÃO DO TELEFÉRICO DE UBAJARA	49
	CADASTRO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS TURÍSTICOS - CADASTUR	5
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	4
Solicitação (31)	CADASTRO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS TURÍSTICOS - CADASTUR	16
	RECUPERAÇÃO DO TELEFÉRICO DE UBAJARA	4
	AÇÕES DE DIVULGAÇÃO DO TURISMO ESTADUAL	3
Sugestão (20)	AÇÕES DE DIVULGAÇÃO DO TURISMO ESTADUAL	7
	AEROPORTOS REGIONAIS	6
	AÇÕES DE VALORIZAÇÃO DOS DESTINOS TURÍSTICOS	5
	SOMA	100

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Subassunto

Conforme já amplamente citado, o quantitativo relativo à Recuperação do Teleférico de Ubajara, são todas sobre atraso na entrega da obra, que foi motivado pelas intempéries climáticas da região, e também, devido a questões contratuais com a empresa responsável pela obra.

Sobre o Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur) tem relação com o auxílio que Guias de Turismo cadastrados no Cadastur/MTur, estiveram a pleitear, face a problemática da perda de sua renda, motivada pelo distanciamento social, não circulação de turistas e nem os próprios transportes para transportá-los.

Tabela: Assunto/Subassunto			
Assuntos	Subassuntos	Total	%
RECUPERAÇÃO DO TELEFÉRICO DE UBAJARA	Sem subassunto	53	45,3%
CADASTRO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS TURÍSTICOS - CADASTUR	Sem subassunto	21	17,9%
AÇÕES DE DIVULGAÇÃO DO TURISMO ESTADUAL	(vazio)	10	8,5%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DESAPROPRIAÇÕES	4	3,4%
AEROPORTOS REGIONAIS	OPERAÇÕES DE VOOS NACIONAIS	3	2,6%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE TURISMO	Sem subassunto	3	2,6%
	SOMAS	94	80,30%

3.3.3 – Manifestações por Tipo/Assunto (COVID-19)

A demanda recebida relativa a Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus, não relação com o que nela se insere, haja vista, que a mesma, é uma das muitas outras, com mesmo teor em seu texto, que apenas veio requerer ações do Governo do Estado, no tocante a alguma forma de haver auxílio aos Guias de Turismo, face ao problema de não terem perdido sua fonte de renda, motivada pelo distanciamento social, devido ao coronavírus (Covid-19), portanto, não tem relação com “prevenção” e/ou “combate” ao coronavírus.

A demanda relativa a Descumprimento de Medidas por parte de Estabelecimentos Públicos e Privados, veio a tratar do Aeroporto Internacional Pinto Martins, e com isso, não sendo competência do Governo do Estado atuar neste sentido. Porém, levou ao conhecimento do respectivo órgão competente – Vigilância Sanitária – bem como à própria direção da Fraport, atual administradora desse aeroporto.

Tabela: Assunto/Subassunto Coronavírus		
Assunto	Subassuntos	Total
CORONAVÍRUS (Covid 19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	1
	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	1

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Apesar de significativa quantidade, a mesma tem relação com o auxílio pleiteado por Guias de Turismo cadastrados no Cadastur/MTur, devido perda de suas rendas, motivado pela pandemia do coronavírus (Covid-19). Inclusive, não sendo competência do Governo Estadual, e sim do Governo Federal.

Apesar de significativa quantidade, a mesma não representa o que seria de fato, uma vez, que em sua maioria, não tem nenhuma relação com “cadastro”, mas sim, sobre auxílio pleiteado por Guias de Turismo, devido perda de suas rendas, motivado pela pandemia do coronavírus (Covid-19). Inclusive, não sendo competência do Governo Estadual, e sim do Governo Federal.

Tabela: Tipo de Serviços / Assunto	
Tipos / Assunto	Total
CADASTRO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS TURÍSTICOS - CADASTUR	21

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Apesar do quantitativo de 85 demandas, relativas ao Programa Orçamentário “Desenvolvimento Sustentável e Consolidado do Destino Turístico Ceará”, as mesmas dizem respeito em sua maioria a três temas distintos, sendo respectivamente, sobre Recuperação do Teleférico de Ubajara; sobre sugestão para negociação por parte do Governo do Estado para novos voos regionais; e sobre Cadastur, que em sua maioria, referem-se a Guias de Turismo pleiteando auxílio, por causa da perda de suas rendas, por impedimento de exercer sua atividade laboral, devido o distanciamento social e não circulação de turistas.

Já o quantitativo de 16 demandas, relativas à Gestão Administrativa do Ceará, tem sua maioria, relação com a mesma questão dos Guias de Turismo a pleitear auxílio junto ao Governo do Estado, devido impacto negativo no exercício de suas atividades, resultando em perda de renda, motivada pela pandemia do coronavírus (Covid-19). Mas, que a solução para esse problema é da esfera do Governo Federal. E poucas outras, dizendo respeito a liberação de mais outro acesso via estacionamento no Centro de Turismo.

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E CONSOLIDADO DO DESTINO TURISTICO CEARÁ	85
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	16
DESENVOLVIMENTO E CONSOLIDAÇÃO DO DESTINO TURISTICO DO CEARÁ	6
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	4
INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA	3
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	2
ABASTECIMENTO DE ÁGUA, ESGOTAMENTO SANITÁRIO E DRENAGEM URBANA	1
SOMA	117

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Praticamente todas as manifestações relativas à Unidade de Gerenciamento de Projeto (UGP), são relativas ao atraso na conclusão da obra de Recuperação do Teleférico de Ubajara.

Já sobre a Unidade Coordenadoria de Qualificação dos Destinos e Produtos Turísticos, suas 26 demandas, têm relação com auxílio pleiteado pelos Guias de Turismo, e apenas três delas – e da mesma empresa – referem-se essencialmente a cadastro, estas inclusive, sem razão de sê-las, uma vez que foi por falha do próprio usuário (empresa) que não atentou quando do preenchimento do respectivo cadastro no Cadastur.

E sobre as 13 demandas da Coordenadoria de Promoção e Marketing, são em sua maioria, relativas a sugestão para o Governo do Estado, conseguir novos voos regionais.

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
UNIDADE DE GERENCIAMENTO DO PROJETO	60
COORDENADORIA DE QUALIFICAÇÃO DOS DESTINOS E PRODUTOS TURÍSTICOS	26
COORD. DE PROMOÇÃO E MARKETING	13

3.7 – Manifestações por Município

O quantitativo das demandas do município Ubajara em 2019, foram todas relativas à questão de atraso na entrega da obra de Recuperação do Teleférico de Ubajara. E no ano de 2020, sua maioria também é relativa ao mesmo tema.

No município Fortaleza, em relação ao ano 2019, as demandas ficaram em sua maioria, concentradas praticamente em dois temas: Recuperação do Teleférico de Ubajara, bem como, sobre mudança de horário de funcionamento do Centro de Turismo. Já no ano 2020, concentrou-se em sua maioria também em relação à Recuperação do Teleférico de Ubajara.

E embora não tenha havido indicação do município (indefinido), os números são significativos em relação ao total. Porém, constata-se que no ano de 2019, houve concentração maior também em relação à Recuperação do Teleférico de Ubajara e também em relação ao novo horário de funcionamento do Centro de Turismo. E no ano de 2020, também sem definição do município, houve concentração maior em relação ao pleito de Guias de Turismo, relativo a auxílio por parte do Governo do Estado, face a perda de suas rendas motivadas pelo problema da pandemia do coronavírus (Covid-19).

Tabela: Municípios		
Municípios	2019	2020
Ubajara	138	49
Fortaleza	10	6
Paracuru	0	2
Caucaia	3	1
Crato	2	1
Tianguá	2	1
Aquiraz	1	1
Ibiapina	1	1
Jijoca de Jericoacoara	1	1
São Benedito	1	1
Itaitinga	0	1
São Bernardo do Campo	0	1
Teresina	0	1
Limoeiro do Norte	3	0
Sobral	3	0
Trairi	2	0
Aracati	1	0
Canindé	1	0
Eusébio	1	0
Recife	1	0
Viçosa do Ceará	1	0
Indefinido	65	50
SOMA	237	117

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado pelo Decreto nº. 33.485/2020 que fixa o prazo de 15 dias para as respostas das manifestações estruturas regulamentado , ou o período de 16 a 30 dias, desde que estejam com o prazo prorrogado. Em cumprimento ao prazo determinado pela legislação, a Setur respondeu 114 manifestações no prazo regulamentado, o que equivale cerca de 97,44% do total de demandas enquanto 03 manifestações foram finalizadas fora do prazo regulamentar de apuração, correspondendo a 2,56% do total.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
Manifestações Finalizadas no Prazo	217	114
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	18	3
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	2	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	237	117

Analisando os índices do exercício anterior e os do período em foco, houve um aumento de 5,88 do índice de resolubilidade em comparação com o ano anterior. Apesar desse resultado alcançado, mesmo assim, a meta estipulada para o ano não foi atingida, visto que esta é de 100%. Os motivos que dificultaram o atingimento dessa meta estão associados a adoção do trabalho remoto, durante a quarentena, fato que comprometeu a agilidade em busca das respostas.

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	2019	2020
Manifestações Finalizadas no Prazo	91,56%	97,44%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	7,59%	2,56%

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A Ouvidoria da Setur respondeu 97,44% das demandas dentro do prazo determinado pela legislação e objetivando reduzir o percentual de manifestações em atraso e melhorar o índice de resolubilidade, em cumprimento à legislação vigente, bem como a credibilidade do instituto ouvidoria, continuará empreendendo esforços para que todas as demandas sejam respondidas no prazo determinado por dispositivo legal e com qualidade, contribuindo assim para a credibilidade do instituto Ouvidoria perante a sociedade

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

No período de janeiro a dezembro de 2020, ocorreu um aumento no tempo médio de respostas de 1,3%, em relação ano anterior, tendo em vista que a maioria das demandas requereram a concessão de resposta que viriam a ser feitas diante de consultas à processos e arquivos e em outras fontes externas ao órgão. Diante dos efeitos do trabalho ocorrido à distância, logicamente que a prestação das informações passaram a ser mais demorada, pois a orientação para elucidação das respostas que precisariam ser mais ser mais detalhadas do tipo reclamação, solicitação de serviço, envolveram procedimentos que exigiram tempo mais alongado de consultas, fato que não ocorreria, se não estivéssemos vivenciando esse cenário de pandemia.

2019	10,4
2020	11,7

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A pesquisa de satisfação disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Apresenta-se como um importante instrumento de monitoramento e avaliação da qualidade dos serviços de atendimento ao cidadão. Ao final de cada atendimento, o cidadão é convidado a atribuir uma nota, utilizando uma escala de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

A pesquisa realizada durante o ano de 2020, contou com a participação de 07 cidadãos que concordaram em respondê-la e avaliar o grau de satisfação obtido pelos serviços prestados pela ouvidoria. O índice de aprovação atingido foi de 84,25%, considerado bom. De acordo com a pesquisa, 3,% dos usuários, demonstraram satisfação com o Serviço de Ouvidoria, enquanto 4,71 consideraram bom o tempo de retorno da resposta e em relação a concordância com o canal utilizado para o registro de sua manifestação, teve o mesmo percentual de participação, ou seja, 4,71. Já em relação à qualidade da resposta, apenas 3,57% disseram que concordaria com o teor do seu conteúdo.

A proporção do usuário que respondeu a pesquisa foi considerada pequena, visto que apenas 7 pessoas, representando uma amostra de 5,98%, concordaram em respondê-la de forma voluntária.

Apesar das explicações feitas aos usuários para o convite à participação na pesquisa, de forma voluntária, disponível na plataforma Ceará Transparente, acredita-se que os cidadãos podem ter achado que a pesquisa não fosse importante. Além do mais, é provável que a utilização do meio virtual tenha menor influência na participação das pessoas do que as tradicionais pesquisas realizadas de forma presencial.

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,86
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,71
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,71
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,57
Média	4,21
Índice de Satisfação:	
Obs. Cálculo do Índice de Satisfação: Média perguntas A B C D * 20.	84,25
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,00
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,86
Total de pesquisas respondidas	7
Representação da Amostra	5,98%

Obs. Cálculo da Amostra: Total de Pesquisas Respondidas / Total de Manifestações Finalizadas * 100

5- INDICADORES DA OUVIDORIA

5.1 - Motivos das Manifestações

No decorrer do ano de 2020, esta Secretaria recebeu de forma mais expressivas as reclamações que se reportaram sobre as obras e os Equipamentos turísticos, em sua maioria relacionadas à questão da obra não finalizada de Recuperação do Teleférico de Ubajara e de trechos das rodovias CE-085 e CE-020, ambas implantadas pela Setur por meio do programa PRODETUR.

Sobre “Sugestão”, resumem-se praticamente à questão relacionada a negociação de novos voos regionais, para operarem a malha estadual, integrada por 08 municípios, em substituição as operações que foram interrompidas por força das proibições temporárias de viagens e o encerramento dos contratos com as companhias, de menor porte, que operavam essas rotas. Ainda dentro desse tema, foi sugerido, a interiorização de novos voos para municípios ainda não conectados à malha regional e, também, proporcionar

melhores condições de infraestrutura aos aeroportos de cidades interioranas para operarem voos em escala comercial.

Quanto à Solicitação, refere-se mais à questão de auxílio aos profissionais autônomos Guias de Turismo, que se sentiram prejudicados por terem perdido renda de sustento sua e de respectivas famílias, motivado também por causa da pandemia do coronavírus (Covid-19) e que, por algum motivo, estavam tendo dificuldades em obter o auxílio emergencial disponibilizado pelo Governo Federal. Ainda por causa da pandemia, foi solicitado a suspensão do pagamento das taxas de Permissão de Uso, dos boxes do Centro de Turismo, por parte dos locatários, sob alegação de não terem condições financeiras de pagá-las, uma vez, que todos dependem da venda dos artesanatos e mercadorias comercializadas no Centro de Turismo.

Já sobre “Reclamação”, apesar de ter reduzido em relação ao ano anterior, ainda assim, são em sua maioria relacionadas à questão de obra não finalizada de Recuperação do Teleférico de Ubajara, tal como no ano de 2019 e a insatisfação dos usuários em relação a qualidade dos serviços prestados pelos prestadores de serviços turísticos.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

As manifestações consideradas recorrentes durante o ano de 2020 foram em relação ao não cumprimento do prazo de entrega do Teleférico de Ubajara, que quase conseguiu ficar concluída atingindo o percentual de 95% dos serviços contratados. Todavia, no decorrer da obra ocorreram modificações nos cronogramas, face sua complexidade e logística na montagem dos equipamentos assim como interrupções não previstas durante o período mais extenso e intenso de inverno e em seguida a paralisação por conta da pandemia da Covid-19 e agravada pelas dificuldades financeiras da empresa. Assim, a empresa que estava contratada para execução da obra, apesar de todas as oportunidades dadas e das reprogramações feitas, não conseguiu concluir os serviços faltantes.

Outro ponto recorrente, a ser considerado, diz respeito a insatisfação dos usuários em relação a qualidade dos serviços prestados pelos profissionais dos serviços turísticos, pelo fato de não cumprimento dos serviços oferecidos não terem sido compatíveis com o que é exigido pelos instrumentos normativos relacionados à atividade exercida.

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

As medidas adotadas pelo órgão para atender as manifestações, principalmente às que se referiram ao tipo “reclamação” representada pela obra não concluída do Teleférico vale salientar que a Secretaria em conjunto com a Superintendência de Obras Públicas - SOP empreenderam esforços para que o equipamento Teleférico de Ubajara retornasse às atividades no menor prazo possível. Para isso foi contratada outra empresa para concluir a obra, dentro dos procedimentos legais impostos pela legislação no tocante a nova licitação e contratação. Essa etapa foi concluída e posteriormente iniciada as obras das etapas restantes.

Sobre o atendimento da recuperação de trechos das rodovias Ce-085 e Ce-020, foi repassada para a SOP a incumbência de executar esses serviços, já que é da competência dessa autarquia, realizar os trabalhos de reparos e de manutenção das obras do governo do Estado. A Setur, ao receber a confirmação das datas do início dos trabalhos repassou-as aos manifestantes.

Em relação ao atendimento das demandas na categoria de Solicitação, sobre o pleito dos Guias de Turismo, para aquisição de cesta básica, foram feitos esforços junto aos órgãos competentes para obtenção desse benefício, mas não foi possível adquiri-la posto que a abrangência da concessão dessa doação limitava-se somente a população em situação de vulnerabilidade.

Sobre a suspensão das taxas de Permissão de Uso dos boxes, diante da paralisação das atividades comerciais, face à pandemia do COVID -19, o pleito formulado foi acolhido com início em 20/03/2020 e com base no decreto nº 33.519, de 19 de março de 2020.

Acerca dos assuntos que se referiram as Sugestões reportando-se sobre operações aéreas, foi informado aos manifestantes, a intenção da Setur de retomar as negociações para a operacionalização dos voos, nos Municípios do Ceará, mas que devido as circunstâncias motivadas pela Covid-19, não era possível, naquela ocasião, pois estaria aguardando uma melhora nos cenários econômico e pandêmico para voltar a avaliar as oportunidades, para retorno das negociações

Em relação aos assuntos que trataram sobre a insatisfação dos cidadãos, abordando as reclamações sobre a qualidade dos serviços e/ou produtos ofertados pelos prestadores de serviços turísticos, os quais foram registrados nesse canal de ouvidoria, a Setur respondeu a todas e deu ciência aos cidadãos que faria o encaminhamento diretamente aos responsáveis, por meio de e-mail, visto que esses prestadores não integram a rede ouvir.

A esse respeito, a Setur orientou-os, também, sobre a importância de que antes do cidadão contratar produtos ou serviços, busque informações sobre a regularidade das empresas que estejam a oferecer seus serviços, inclusive se estão registradas no Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur), do Ministério do Turismo (MTur). Da mesma forma, foi recomendado que fossem guardados todos os documentos que possam comprovar os contatos efetuados, quer por e-mail ou mensagens escritas, bem como os contratos e/ou documentos onde são descritos os serviços que serão ofertados e que estão inclusos no pacote contratado/adquirido.

Quanto à possibilidade de descumprimento do pactuado, por se tratar de uma relação de consumo, recomendou-se, que o cidadão entre em contato com os órgãos de defesa do consumidor do Estado o qual reside, munido de toda a documentação comprobatória do alegado, para verificação de eventual ocorrência de violação da prestação contratual.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria não identificou e/ou gerou benefícios para o órgão a partir do tratamento de manifestações, levando em consideração os seguintes conceitos:

I - benefício financeiro: Não houve tratamento de manifestação que pudesse ter sido passível de representação monetária.

II - benefício não-financeiro: Os benefícios que, embora não foram passíveis de representação monetária, e que demonstraram impacto positivo na gestão de forma estruturante, foram os seguintes:

II.1. Orientação voltada para o aperfeiçoamento da prestação de serviços ofertados pelos Prestadores de Serviços Turísticos em situações identificadas por esse canal de Ouvidoria nas quais a implementação da orientação e/ou recomendação provocou melhoria no atendimento dos serviços ofertados.

II.2 De acordo com os dados apurados, constatou-se que os cidadãos buscaram o canal da ouvidoria para registrar as suas demandas focando obter solução de problemas pontuais e particulares ou sobre as ações do turismo de uma forma geral. A Setur utilizou-se dessas manifestações, oferecendo não só uma resposta para o cidadão, mas também, transformou-as em informações gerenciais, mostrando à sociedade que a sua participação contribui de forma efetiva para a melhoria do serviço público.

II.3. Participação do quadro técnico-administrativo: - Equipe Interna: Integração da equipe interna da Setur, numa demonstração de interação e comprometimento com a filosofia do trabalho da Ouvidoria, contribuindo para melhoria do tratamento dado às solicitações de informação. A expressiva contribuição dos Coordenadores desta Setur e da CGE, que de forma notável auxiliam nos procedimentos necessários para o bom acolhimento, andamento e conclusão com respostas qualificadas oferecidas à população. Nesse mesmo sentido, todas as questões relacionadas à Ouvidoria foram tratadas de forma mais célere e comprometida mediante diálogo constante com esses profissionais.

II.4 O efetivo controle social da qualidade dos serviços: imprimindo transparência aos processos internos, fortalecendo a credibilidade e a imagem da instituição através do respeito às demandas da sociedade, possibilitando a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos ao cidadão.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A participação da Ouvidoria em eventos relacionados à área de Controle Social ou correlata às atividades desta setorial, bem como a participação em eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho da função de ouvidor, foram os seguintes:

Reunião	Data	Local/Formato
I Reunião	19/02/2020	EGP- Presencial
II Reunião	24/06/2020	Virtual
III Reunião	26/08/2020	Virtual
IV Reunião	27/10/2020	Virtual
V Reunião	17/12/2020	Virtual

Ainda em relação à participação da Ouvidoria em eventos relacionados à área de Controle Social, esta Ouvidoria participou de forma remota da Oficina para Construção de Relatório de Ouvidoria, em que foi apresentada a metodologia para sua elaboração, do Curso Introdutório de Avaliação de Serviços e Palestra de Tratamento de Denúncias no âmbito das Ouvidorias.

Sobre participação da Ouvidoria em eventos correlatos às atividades desta setorial, a Ouvidoria participou das reuniões dos seguintes Conselhos a qual é representante do órgão.

**CONSELHO ESTADUAL DOS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE
(CEDCA-CE)**

**CONSELHO DE PROTEÇÃO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E CULTURAL
(COMPHC)**

**CONSELHO ESTADUAL DE PRESERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO CULTURAL
(COEPA)**

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Em consonância com a Portaria nº. 97/2020, de 12 de novembro de 2020, que disciplina os critérios e procedimentos para Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais, pode-se destacar que em 2020, as boas práticas exercidas por essa Ouvidoria, reportaram-se sobre os seguintes temas:

Levado ao conhecimento da Direção Superior do órgão, as demandas das cooperativas dos profissionais autônomos e trabalhadores informais (Guias de Turismo), relacionadas à solicitação de cesta básica, visto terem tido os seus rendimentos afetados pelos impactos econômicos causados pelo novo coronavírus - COVID-19. Considerando que os profissionais autônomos e trabalhadores informais foram os que mais sofreram com os impactos econômicos causados pelo isolamento social, foram feitas articulações junto aos órgãos do governo, com o intuito de obter a doação desse benefício para atender esse pleito. No entanto, cabe ressaltar que essa Setur foi orientada, pelo órgão competente responsável por essa distribuição, que a abrangência da concessão dessa doação limitava-se somente a população em situação de vulnerabilidade.

Dado conhecimento ao Secretário sobre o pedido da Associação Comercial do Centro de Turismo- ACENTUR, sobre a suspensão das taxas de Permissão de Uso dos boxes, diante da paralisação das atividades comerciais, face à pandemia do COVID -19. A determinação por parte do Secretário, em atenção ao pleito formulado, foi de acolhimento à suspensão da cobrança da taxa, que teve início em 20/03/2020, com base no decreto nº 33.519, de 19 de março de 2020 e os decretos posteriores que suspenderam as atividades comerciais do estado com objetivo de promover o isolamento social da população durante o período excepcional de surto da doença COVID-19.

Mantida a gestão com as Coordenadorias internas do órgão, nesse cenário atingido pela modalidade de trabalho home-office, para a obtenção de informações, de forma colaborativa das demandas da sociedade de forma a refletir melhoria no tratamento das manifestações com respostas mais célere e comprometida.

Mantido o diálogo com órgãos da esfera da administração municipal que não integram a rede ouvir, para que tomassem conhecimento direto dos assuntos relatados nas manifestações dos cidadãos, refletindo o descontentamento deles sobre os serviços oferecidos pelos prestadores de serviços turísticos, localizados nesses municípios. Os benefícios decorrentes desta interlocução fizeram com que os Prestadores de Serviços Turísticos, alvos das manifestações dos usuários, tomassem conhecimento direto dos assuntos relatados e procurassem solucioná-los junto aos responsáveis, como também, orientá-los em promover ações que visem à melhoria contínua do atendimento às demandas, possibilitando a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos ao cidadão.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Vale destacar que a modalidade de trabalho em home-office provocada pela pandemia do novo coronavírus (Covid-19), trouxe desafios quanto às práticas e mudanças no cotidiano antes nunca visto e que impactaram na realidade do trabalho da ouvidoria ocorrendo:

Desempenho mais limitado quanto à capacidade de resolução das respostas de Ouvidoria, em relação aos procedimentos/ações voltados para atendimento e solução das manifestações recebidas – todos eles – de uma forma ou de outra, foram impactados pelo ano atípico de 2020;

Estabelecimento de uma interação de forma remota, com as áreas internas para solicitação de informações e que depois de recebidas, algumas delas precisaram ser traduzidas para uma linguagem clara, a fim de torná-las, suficientemente amigável e detalhada.

Isso porque, foi demonstrando, por vezes, certa ansiedade e sentimento de fragilidade, no teor das manifestações, pelo problema sentido, por parte dos usuários, com essa questão da pandemia.

Ficou evidente que a solidariedade pode ser sentida em todas as áreas da Setur, ao demonstrarem empenho na capacidade de resolução das ações demandadas pela Ouvidoria. Dentre eles destacaram-se o atendimento sobre pedidos que exigiram articulações com outras políticas públicas para a concessão de benefícios emergenciais.

Considerando que o aprimorando das medidas de prevenção à Covid-19 a cada dia, em todas as esferas, passaram a ser sentida por toda a população e aos poucos foi sendo reduzida e estabilizando a quantidade de demandas relacionadas ao tema Covid-19 ou sobre suas consequências.

Pontua-se também, as orientações dadas aos usuários sobre perguntas frequentes feitas à ouvidoria, para que fossem feitas consultas a legislação, que regulamenta dispositivos do Código de Defesa do Consumidor, da Carta de Serviços ao Usuário, que contempla informações mínimas sobre cada um dos serviços prestados e sobre o Decreto nº 33.519, de 19 de março de 2020 abordando as circunstâncias da paralisação das atividades turísticas, motivadas pela Covid-19.

Indicação de contatos e links, atualizados em sites, por meio dos quais, os usuários informais, autônomos puderam conhecer os critérios para solicitação de auxílio emergencial.

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA

A Ouvidoria tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a própria Setur, possibilitando que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados aos usuários. O tratamento adequado dado às manifestações, não só no que diz respeito aos assuntos da competência desta Setorial, mas também, daquelas advindas de outras esferas, recepcionadas neste canal e que não integram a Rede Ouvir, contribuiu de forma significativa para o alcance da melhoria da qualidade da gestão dos serviços de forma mais efetiva.

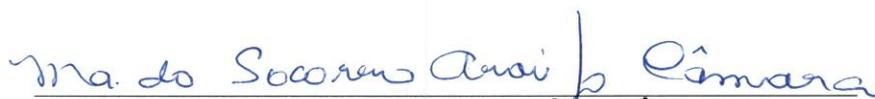
Com o intuito de atingir as metas relativas aos índices de resolubilidade e de satisfação em consonância com a Portaria nº 97/2020, que disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das ouvidorias, serão implementadas melhorias para redução dos prazos de atendimento, e, para isso, será necessário que se reporte às áreas internas do órgão, com envio de e-mails e o contato telefônico, para que o tempo de resposta às manifestações seja de forma mais célere.

Embora a Plataforma Ceará Transparente permita o gerenciamento do envio das manifestações a outras áreas internas, com controle de prazos e informações estruturadas relativas aos assuntos, ainda assim, no intuito de melhorar a redução dos prazos de respostas, internas, tal sistemática, apesar de simples, contribuirá para que o tempo de resposta das ouvidorias seja atendido.

Outro ponto a ser perseguido, diz respeito à motivação a ser feita aos usuários para que respondam, de forma espontânea, a pesquisa de satisfação, instrumento de monitoramento considerado importante para se avaliar as expectativas dos cidadão em relação aos serviços prestados pela ouvidoria e que está disponibilizada integralmente na plataforma Ceará Transparente.

Outras sugestões para melhoria do desempenho e das boas práticas ouvidoria estão assim especificadas:

- Participação da Ouvidoria em eventos relacionados à área de Controle Social ou correlata às atividades desta setorial, bem como a participar em eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho da função de ouvidor;
- Ampliar a articulação com as demais Ouvidorias da Rede Ouvir, por meio de participação em eventos e de contatos necessários à obtenção de informações;
- Promover, internamente e de maneira contínua, as ações de Ouvidoria, por meio de divulgação de informações, notícias, publicações e relatórios de atividades;
- Inclusão de mais opções de informações para consulta no site institucional;
- Promover a Identificação Visual e Divulgação dos Contatos da Ouvidoria;
- Manter a interlocução com os agentes não integrantes da Rede Ouvir.



MARIA DO SOCORRO ARAÚJO CÂMARA
Ouvidor Setorial

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Venho por meio deste, atestar ter tomado conhecimento dos indicadores contidos no presente relatório anual desta Ouvidoria, e indicando as providências a serem adotadas para o atendimento das sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria Setorial, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e com o Decreto nº 33.485/2020.

Ao cumprimenta-lo cordialmente, encaminhamos a essa Controladoria e Ouvidoria Geral, relatório anual da Ouvidoria da Setur, referente ao ano 2020, 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 devida publicação do presente relatório no sítio eletrônico do órgão.

Fortaleza, 25 de Janeiro de 2021.



DENISE SÁ VIEIRA CARRÁ
Secretária do Turismo em Exercício



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria do Turismo