



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO TURISMO

Relatório de Gestão de OUVIDORIA ANO 2021





CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO TURISMO

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2021

Período 01/01/2021 a 31/12/2021





EXPEDIENTE

Direção Superior

Arialdo de Mello Pinho
Secretário do Turismo

Gerência Superior

Denise Sá Vieira Carrá
Secretária Executiva do Turismo

Luciano de Arruda Coelho Filho
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Ouvidoria

Maria do Socorro Araújo Câmara
Ouvidora

Luiz Carlos da Costa

Ouvidor Substituto

1 - INTRODUÇÃO

A Secretaria do Turismo – Setur, em cumprimento ao que estabelece o Art. 12 inciso XII do Decreto Estadual Nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020 e à Lei Nacional Nº 13.460/2017 apresenta o Relatório Anual de Gestão, contendo os registros da participação e controle social relativo ao ano de 2021.



Nos termos do referido Decreto o relatório contempla, de forma consolidada, as manifestações recebidas e as providências quanto ao atendimento prestado ao cidadão realizado sempre de forma ágil e de maneira transparente.

Entre os principais destaques, embora o relatório aponte crescimento no número de manifestações registradas que foi de 74% em relação ano anterior, em contrapartida o tempo médio de resposta reduziu 33,3% chegando a 7,8 dias. Atribui-se esse aumento, as ações relativas ao processo de pagamento do auxílio emergencial, concedido pelo governo do Estado, aos profissionais desempregados do setor de alimentação fora do lar, que ficou a cargo desta Setur, e a operacionalização desse benefício, exigiu empenho por parte desta ouvidoria.

De uma forma geral, o registro das manifestações recebidas pela Ouvidoria, tais como: sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços pertinentes a esta setorial, foram recepcionadas pelos diversos canais gratuitos de atendimento que a CGE disponibiliza ao cidadão: Central de Atendimento 155, plataforma Ceará Transparente <www.ceartransparente.ce.gov.br>, redes sociais Twitter (@CGECeara), Facebook (/CGECeara) e Instagram (@cgeceara), e-mail (ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br), presencialmente nas Ouvidorias Setoriais.

Essas demandas advindas dos cidadãos, têm acentuada contribuição na gestão das políticas e dos serviços públicos, pois propiciam a gestão, utilizar esses instrumentos para o planejamento da ação pública, como forma de aprimorar a oferta dos serviços públicos destinados à população pelo Governo do Estado.

A Ouvidoria da Setur foi instituída por meio da portaria Nº 34/2011, sob referência dos critérios dos decretos Nº 30.474/2011 e o Nº 30.938/2012, os quais foram incorporados pelo Decreto Nº 33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, coordenado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), a quem compete gerenciar a rede de Ouvidorias do Estado formada por 60 ouvidorias setoriais compondo, assim, o cenário do modelo de gestão em ouvidoria.

A Lei Nº 16.863 de 15 de abril de 2019 que remodelou a estrutura organizacional da Setur, redefiniu a unidade administrativa da ouvidoria, agregando, junto à essa unidade o cargo de controle interno assegurando-lhe institucionalidade e mantendo o posicionamento adequado dentro da estrutura organizacional, como unidade de assessoramento, subordinando-se diretamente a direção superior.

É composta por uma ouvidora nomeada por Portaria Nº 82/2019 e de um ouvidor substituto nomeado por portaria Nº 73/2019 e conta com a colaboração de interlocutores das unidades estratégicas das coordenadorias unidades de Assessoramento a fim de agilizar o atendimento de demandas com orientações viáveis e pertinentes.

Exerce o papel de atuar na apuração e nas respostas das manifestações apresentadas pelos cidadãos e efetuar a interlocução com os usuários dos serviços prestados pela setorial,



considerada assim, uma instância de controle e participação social responsável por interagir com os usuários, com o objetivo de atendê-los em suas reais necessidades.

Durante o ano de 2021, o serviço prestado pela Ouvidoria foi executado totalmente de maneira remota, seguindo as medidas adotadas pelo Governo do Estado, para enfrentamento da pandemia. A ouvidoria manteve-se firme no cumprimento de suas atribuições institucionais, prestando um valioso serviço aos cidadãos, em um momento de grande necessidade no atendimento, recepção e encaminhamento das manifestações.

É possível perceber que mesmo nesse contexto de situação pandêmica e trabalho remoto instalado e a utilização de boa ferramenta de gestão da plataforma Ceará Transparente se conseguiu tornar a gestão remota da Ouvidoria, no tocante ao atendimento ao cidadão de forma fácil, com empatia, profissionalismo, eficiência, respeito às diversidades. Em razão disso, o acolhimento aos serviços não pararam em nenhum momento mesmo se tratando de assuntos que não estiverem submetidos ao conhecimento da ouvidoria.

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

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 as que possuem uma agenda anual de palestras institucionais

Ao longo do ano de 2021, com o agravamento da pandemia no Brasil, e considerando o disposto no Decreto Nº 33.510, de 16 de março de 2020, que decretou, no Estado do Ceará, situação de emergência em saúde decorrente da COVID-19; o governo editou medidas relativas ao combate à disseminação da doença, dentre elas, a suspensão de eventos ou atividades com risco de disseminação da COVID-19.

Levando em conta que a Setur não possui uma agenda de eventos de forma frequente e mesmo se tivesse, provavelmente, não teria sido cumprida, visto que os efeitos das medidas de austeridade impostas pelo referido Decreto teriam comprometido a implementação da referida orientação.

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



Como chamamento utilizado para que os cidadãos e cidadãs participassem da pesquisa de satisfação, esta ouvidoria incluiu ao final das respostas às manifestações recebidas ao longo do ano de 2021, o seguinte parágrafo:

“Convidando-o(a) a responder nossa pesquisa de satisfação disponível no link abaixo da sua resposta da manifestação. Sua participação é importante para melhorarmos a nossa prestação de serviço e contribuirá na promoção da Gestão Pública.”

A Inserção desse parágrafo padrão ao final de cada resposta, reforça a motivação para que o cidadão atenda a esse nosso apelo. Considera-se, portanto que a referida orientação foi implantada.

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.

De acordo com o previsto no Decreto Estadual Nº 33.485/2021 e na Instrução Normativa CGE, Nº 1/2020, esta ouvidoria encaminhou a Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento, CODIP, Comunicação Interna (C.I), Nº 1/ 2020, em 30/09/2021 solicitando a criação do fluxo para o tratamento e apuração das denúncias. Isto pelo fato de que a elaboração de procedimentos/fluxo faz parte da competência atribuída a essa coordenadoria

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.

Implementado: SETUR.

Orientação 05 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização 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.



Em situações que foram constatados fatos novos, voltados à área de competência desta Setur, a exemplo do pagamento do auxílio aos profissionais desempregados do setor de alimentação fora do lar, foi dado conhecimento à Central 155, sobre o assunto, a fim de auxiliá-la com informações necessárias ao conhecimento dessa realidade e desse modo atender melhor a população. Em razão disso, considera-se que a orientação foi cumprida.

Para os órgãos e entidades que possuem serviços descentralizados ao cidadão.

Orientação 06 – Instituir uma rede interna de interlocutores de ouvidoria no âmbito das unidades de atendimento para dar celeridade no tratamento e apuração das manifestações oriundas da ouvidoria setorial, bem como disponibilizar atendimento de ouvidoria aos cidadãos.

A Setur não contempla em sua estrutura organizacional, unidades de atendimento descentralizada com atuação independente. O atendimento do registro das manifestações é realizado diretamente pelas áreas técnicas, integrantes do conjunto das unidades administrativas que fazem parte da sua estrutura de gestão órgão.

Naturalmente, por esse motivo, não existe relação de serviço de ouvidoria descentralizado.

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

A Setur não tem contratação dos serviços de gestão educacional, prestados pelo Programa Jovem Aprendiz e não se cogita na contratação desses serviços.

RECOMENDAÇÕES

Para: CASA CIVIL, CASA MILITAR, CBMCE, CEASA, CEE, CGD, CODECE, COGERH, DETRAN, EMATERCE, ESP, ETICE, FUNTELC, IDACE, IPECE, JUCEC, METROFOR, PC, PEFOCE, PGE, PMCE, SDA, SAP, SCIDADES, SEAS, SECITECE, 17 ECULT, SEDET, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEJUV, SEMA, SEMACE, SESA, SETUR, SOHIDRA, SOP, SPS, SRH, SSPDS, UECE, URCA, UVA, VICEGOV, ZPE CEARÁ



Recomendação 1) 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, em consonância com a Lei Nacional Nº 13.460/2017.

A Carta de Serviços da Setur-CE, é constituída de apenas um serviço, o Cadastur (Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos), este que na realidade é do Ministério do Turismo (MTur).

Cabe esclarecer que, esse serviço é atribuição da Setur-CE mediante Acordo de Cooperação Técnica entre MTur e Setur-CE, com base na Portaria (MTur) Nº 127/2011, que estabeleceu delegação de competência a órgãos da administração pública estadual, municipal e do Distrito Federal, para cadastramento, classificação e fiscalização dos prestadores de serviços turísticos. Tudo isso, por força no estipulado na Lei Geral do Turismo Nº 11.771/2008, que dentre outras providências, dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, a esta, estipulando obediência aos princípios constitucionais da livre iniciativa, da descentralização, da regionalização e do desenvolvimento econômico-social justo e sustentável.

Assim, o Cadastur foi instituído pelo MTur, é de abrangência nacional, e como tal, somente aquela pasta tem autonomia quanto à realização e publicação relativa à avaliação desse serviço público. E embora assim seja, aquele Cadastur/MTur, não disponibiliza esse tipo de avaliação, inclusive, por ser nacional, nem se vislumbra possibilidade de ser feita por UF separadamente, pois a complexidade para isso não justificaria sua elaboração por parte do MTur. Corrobora com isso, o fato de que – a título de exemplo – esta UF não tem recebido reclamações ou manifestações negativas quanto a esse serviço, mas do contrário, vez ou outra, recebe-se – por e-mail – algum elogio espontâneo, mas esporádico.

É importante destacar que, apesar disso, o sistema da “*Carta de Serviços ao Cidadão*”, sob responsabilidade da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, até disponibiliza em seu site (https://cartadeservicos.ce.gov.br/ConsultaCesec/pg_cs_servico_detalhe.aspx?idservico=2272), a possibilidade de “pesquisa para avaliar a satisfação quanto às informações prestadas sobre o serviço buscado”, bem como, também disponibiliza, possibilidade de manifestação por meio de “comentário sobre o serviço consultado”. No entanto, no Portal Ceará Transparente, em Relatórios e Estatísticas, não há nenhum documento resultante daquela pesquisa de avaliação sobre o serviço supra. E mesmo especificamente em “Relatórios de pesquisas de satisfação”, também não há nada a respeito.

Logo, por não haver dados sobre tal pesquisa, induz-nos a crer que, é provável que pelo menos duas razões podem ser as justificativas:

- a) ou os usuários ao buscarem na internet o termo “Cadastur” já encontram tudo diretamente no site respectivo e já efetuam/concluem pedido e obtêm o cadastro finalmente, ou seja, sem que haja a necessidade de obter informações em um outro local/intermediário e não conclusivo, neste caso, o site da Carta de Serviços ao Cidadão; não veem necessidade, ou sequer lembram de acessar o site da Carta de Serviços só pra preencher a pesquisa suscitada;



- b) ou, devido na própria Carta de Serviços ao Cidadão, haver link diretamente para o site do Cadastur, e ao acessarem-no, os usuários já efetuam/concluem pedido e obtêm o cadastro finalmente, ou seja, sem que haja a necessidade de obter informações em um outro local/intermediário e não conclusivo, neste caso, o site da Carta de Serviços ao Cidadão; não se dão ao trabalho de retornar novamente ao site da Carta de Serviços só pra preencher a pesquisa suscitada.

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**

Nota: os dados aqui dispostos tem como base relatório de Planilhas Estatísticas gerado no dia 30/12/2021 às 16h32min.

3.1 - Total de Manifestações do Período

Considerando o período dos últimos 5 anos (2017 a 2021), apresenta-se um gráfico com a indicação da evolução do quantitativo de manifestações desse período.

Apesar do acréscimo anual nas demandas, destacam-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 naquelas demandas relacionadas ao teleférico citado; 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.

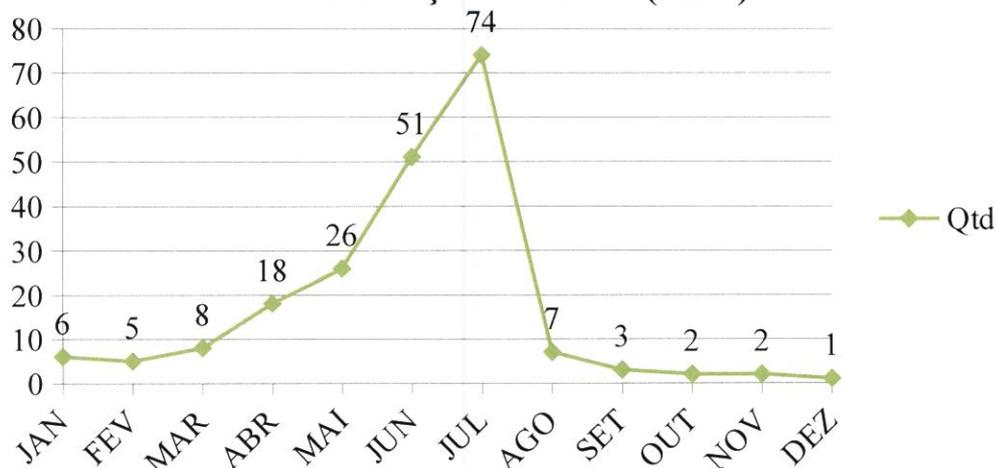
E como último destaque, tem-se o ano de 2021, no qual, seu acréscimo significativo, deveu-se pelo fato das consequências ainda da Covid-19, no tocante às ações do Governo do Estado, na intenção de minimizar os efeitos da perda de renda de trabalhadores do segmento de Restaurantes e Alimentação Fora do Lar, que perderam seus empregos motivados pela questão da pandemia.

Manifestações por Ano 2017 a 2021





Manifestações Mensais (2021)



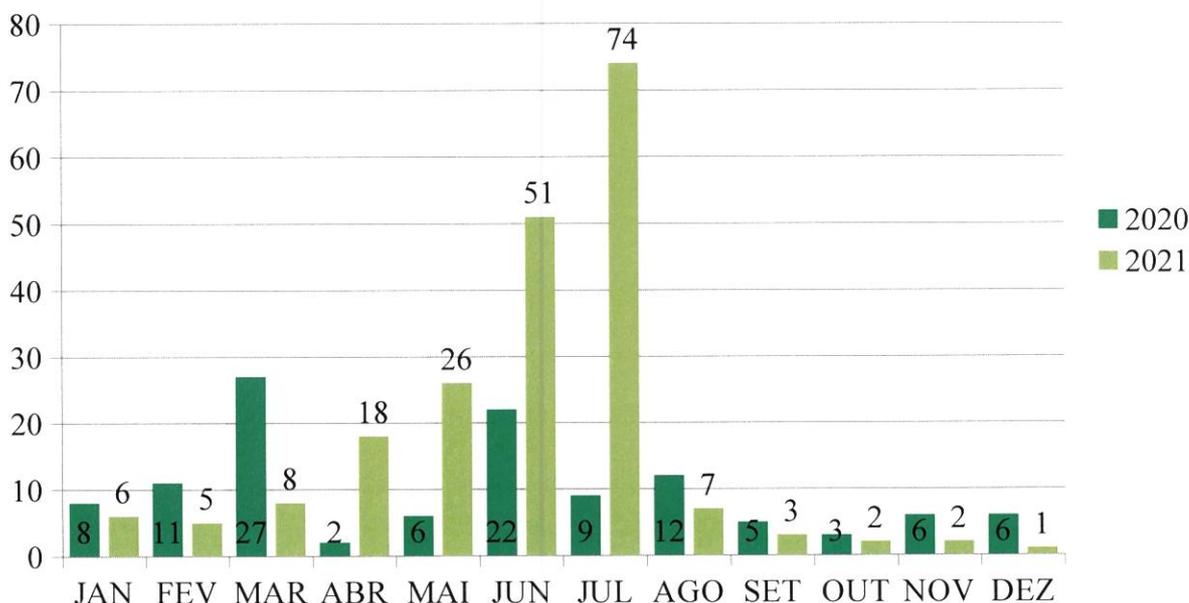
Comparando-se mensalmente os anos de 2020 e 2021, tem-se a destacar os quantitativos relativos aos meses de março e junho de 2020, onde no primeiro, houve como causa, a brusca parada de todas as atividades laborais não essenciais, conforme estabelecido por instrumentos normativos dos poderes governamentais, 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/2020, 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.

E por fim, em relação ao ano de 2021, embora tenha havido aumento nas demandas totais se comparadas ao ano anterior, constata-se maior variação a partir de abril com seu pico atingido em julho. Isso porque, no período desses quatro meses, houve início e processamento do Auxílio aos trabalhadores desempregados do setor de Restaurantes e Alimentação Fora do Lar, conforme demonstrado no gráfico abaixo a seguir.



Manifestações Mensais (Comparativo 2020-2021)



3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Vimos como destacar pelos quantitativos com maior representatividade, os meios de entrada “Telefone 155”, “E-mail” que tiveram acréscimos em relação ao ano anterior, e por outro lado, o tipo “Internet”, que neste caso houve redução.

Os dois primeiros demonstram serem os mais escolhidos pelos manifestantes, provavelmente por terem sentido um retorno maior, mais rápido e com maior segurança em relação ao tema tratado na manifestação de cada um.

O que houve decréscimo - o meio “Internet” -, desde o ano de 2020, já havíamos demonstrado nossa crença de que provavelmente houve uma migração deste canal para outros canais, porque esse meio parece ser menos atrativo por parte dos usuários.

Sobre o meio “Ceará App”, embora seu quantitativo seja apenas 2(dois), cujo percentual atinge aumento de 200% em relação ao ano anterior, elas referem-se também ao auxílio aos trabalhadores desempregados de Restaurantes e de Alimentação Fora do Lar.

Idêntica situação, em relação ao quantitativo e percentual do meio “Telefone”, que neste caso, refere-se a uma recorrente manifestação oriunda da mesma pessoa, sobre o mesmo tema, e que, em todas as vezes, foi explanada a impossibilidade de atendimento, motivada pelos

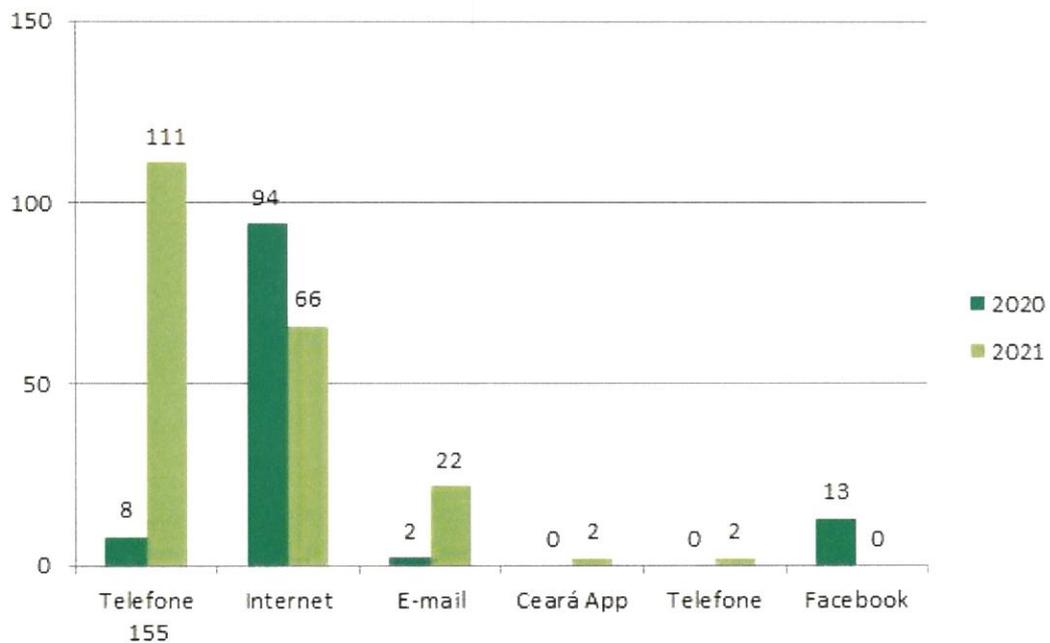


protocolos vigentes, visando evitar aglomeração e respectivo contágio da atual pandemia do coronavírus (covid-19).

Enfim o meio “Facebook”, que drasticamente reduziu a “zero”, induz-nos imaginar, ser um meio muito disperso, que embora reconhecidamente seja mais rápido para divulgação a um maior número de usuários, é possível que tenha sido entendido pelos mesmos, que é mais para difusão de notícias e comunicações, e que sobre todas elas, o que se nota é muito mais comentários sobre determinada postagem, ao invés do real desejo de quem originalmente postou, qual seria, a resolução do problema exposto.

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2020	2021	Variação
Telefone 155	8	111	1288%
Internet	94	66	-30%
E-mail	2	22	1000%
Ceará App	0	2	200%
Telefone	0	2	200%
Facebook	13	0	-100%
TOTAIS	117	203	74%

Meio de Entrada





3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

O quantitativo de “Reclamação”, infere quase sua totalidade, quanto à questão de atraso para o pagamento do auxílio aos profissionais desempregados de Restaurantes e de Alimentação Fora do Lar. Acontece que, embora sejam legítimas, a causa constatada foi por conta dos próprios inscritos por: dados preenchidos incorretos ou nem preenchidos e até de terceiros, principalmente relacionados a conta-corrente; não comprovação do vínculo, ou fora do período previsto, ou ainda, vínculo de empresa fora do estipulado, e até por ser empresa requerente ao invés de pessoa física.

Sobre “Denúncia”, uma delas ainda é remanescente do ano anterior de 2020, a qual resultou em processo administrativo ainda em andamento. E a outra, foi respondida parcialmente por depender de análise mais apurada e que ainda não foi concluída.

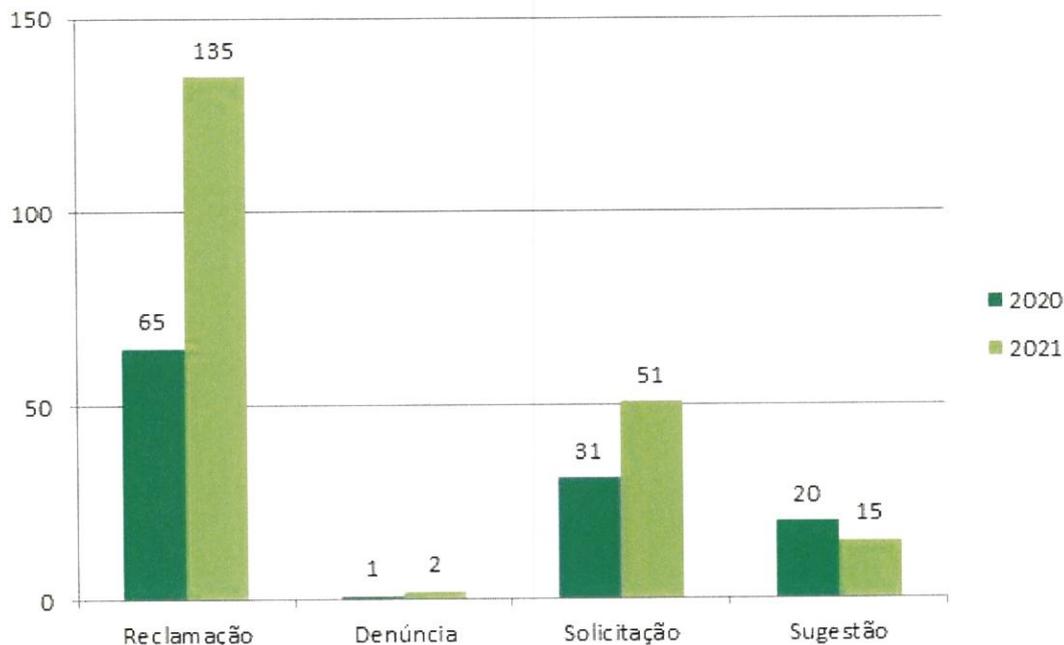
Já sobre “Solicitação”, resumem-se em sua maioria, quanto a informações sobre a inscrição para o auxílio dos trabalhadores desempregados de Restaurantes e Alimentação Fora do Lar, e correção dos dados respectivos.

E finalmente, “Sugestão”, apesar de ter reduzido em relação ao ano anterior, ainda assim, são em sua maioria, relacionadas à questão de voos para localidades nesta UF, oriundas praticamente das mesmas pessoas do ano de 2020, com repetição do mesmo sugerido anteriormente, mas elas apenas demonstram desconhecimento do tratamento dado ao tema, por parte do Governo do Estado, este dependendo por vezes da identificação de demanda, ou seja, constatação da necessidade real, bem como, interesse e possível viabilidade por parte das empresas aéreas.

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2020	2021	Variação
Reclamação	65	135	108%
Denúncia	1	2	100%
Solicitação	31	51	65%
Sugestão	20	15	-25%
Total	117	203	74%



Tipo de Manifestação



3.3.1 – Manifestações por Tipificação/Assunto

Elenca-se a seguir, pelo menos 3 (três) assuntos de cada tipo, quando possível e com as maiores quantidades.

Observa-se uma maior concentração (121+37+1=159) sobre o tema “Coronavírus (covid-19)”, sendo então compreendido pelo fato da ainda vigente pandemia.

Sobre “Estrutura e Funcionamento do Centro de Eventos do Cariri” (4), tem-se que uma delas foi infundada alegação de não recebimento de valores devidos, quando na realidade, a falta foi da empresa que ainda não havia apresentado a documentação comprobatória exigida para recebimento de seus haveres. E as outras três – por sinal, duas idênticas –, resultaram em abertura de procedimento administrativo ainda em andamento.

Sobre o tema “Insatisfação com Serviços de Hotelaria”, uma delas, foi em razão de dados incompletos e contratação de serviços de empresa não regular no Cadastur, bem como, incluiu outros temas fora da competência de atuação da Setur. E a outra, refere-se a determinado Meio de Hospedagem (MH) que supostamente estaria violando normativos relacionados ao



controle visando evitar aglomeração. No entanto, esse MH estava em consonância com as exigências impostas nas determinações relativas à pandemia (covid-19).

Sobre o tema “Estrutura e Funcionamento do Centro de Turismo” (3), nada mais foram do que, duas delas sendo repetidas e oriundas da mesma pessoa, insistindo sobre abertura de determinado portão, que reiteradas vezes foi negada, devido ainda haver necessidade de maior e melhor controle no acesso de pessoas àquele equipamento, motivado ainda pela pandemia vigente. E outra, relatava situação que logo após a manifestação recebida, o problema já havia sido resolvido.

“Aeroportos Regionais” (2+9=11) é tema recorrente de praticamente as mesmas pessoas, no sentido de solicitar/sugerir mais voos para municípios desta UF-CE. E sobre isso, tem-se constatado que essas pessoas demonstram desconhecimento do tratamento dado ao tema, por parte do Governo do Estado, este dependendo de identificação de demanda que justifique uma real necessidade, bem como, interesse e viabilidade por parte das empresas aéreas.

“Promoção e Divulgação dos Destinos Turísticos Cearenses” é outro tema encaixado na mesma situação do tema acima imediatamente anterior a este – sobre mais voos para municípios desta UF-CE e também das mesmas pessoas.

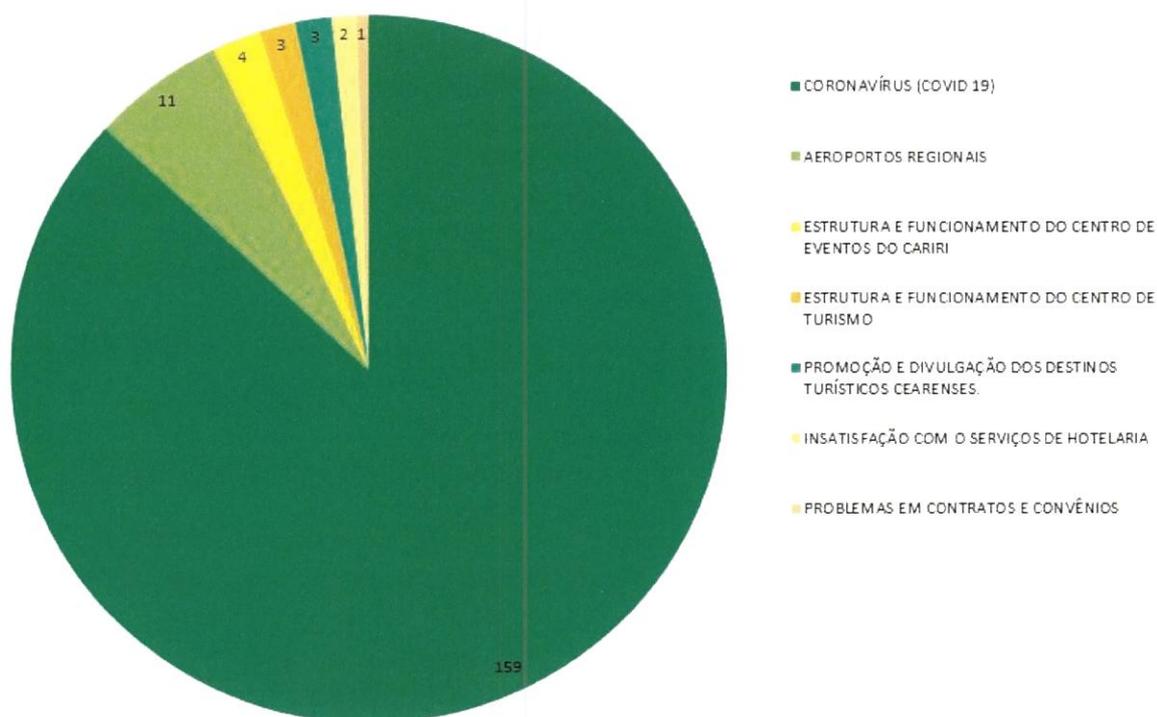
Sobre “Problemas em Contratos e Convênios”, foi respondida parcialmente por depender de análise mais apurada e que ainda não foi concluída.

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação (135)	CORONAVÍRUS (COVID 19)	121
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE EVENTOS DO CARIRI	3
	INSATISFAÇÃO COM O SERVIÇOS DE HOTELARIA	2
Solicitação (51)	CORONAVÍRUS (COVID 19)	37
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE TURISMO	3
	AEROPORTOS REGIONAIS	2
Sugestão (15)	AEROPORTOS REGIONAIS	9
	PROMOÇÃO E DIVULGAÇÃO DOS DESTINOS TURÍSTICOS CEARENSES.	3
	CORONAVÍRUS (COVID 19)	1



Denúncia (2)	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE EVENTOS DO CARIRI	1
	PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	1
SOMA		183

Tipologia/Assunto
(3 Assuntos por Tipo quando possível)



3.3.2 – Manifestações por Assunto/Subassunto

Neste item, estão listados os assuntos de maior representatividade ou que representem 80% de todos os assuntos, e em cada assunto apresentado contemplam pelo menos 3 (três) subassuntos de cada assunto - quando possível. Com isso, alguns números diferem de outros elencados em itens anteriores com o mesmo “assunto”. Quer dizer, isso se dá porque aqui prevalece o “subassunto”.



Assim, embora o assunto “Coronavírus (Covid-19)” tenha sido classificado/dividido em subassunto ora como “Auxílio Financeiro para os Profissionais do Setor de Eventos” e ora como “Auxílio Financeiro para os Trabalhadores do Setor de Alimentação Fora do Lar”, ambos referem-se apenas a este último. Essa inconsistência foi motivada por não ter havido tempo hábil para ser criada essa classificação no Sistema de Ouvidoria, antes do início dos questionamentos, e como já havia a classificação relativa ao Setor de Eventos, bem como, para não resultar em atraso nas respostas das manifestações recebidas, optou-se por utilizar aquela primeira, principalmente, como bem poderá notar, o quantitativo foi significativo, motivado pela urgente necessidade dos trabalhadores desempregados, que perderam fonte de renda para seus sustentos e de suas famílias.

Sobre “Aeroportos Regionais”, é somente relativo a Operação de Voos Nacionais, e especificamente reivindicação de mais ou novos voos para municípios nesta UF-CE, que seguramente, os manifestantes desconhecem o tratamento dado ao tema, por parte do Governo do Estado, este dependendo por vezes da identificação de demanda, ou seja, constatação da necessidade real, bem como, interesse e possível viabilidade por parte das empresas aéreas.

O assunto “Estrutura e Funcionamento do Centro de Turismo” tem-se quatro manifestações – sendo duas idênticas – ambas tratando de um mesmo problema: “abertura de um portão”. Acontece que, nada mais são do que insistentes e idênticas manifestações, que em todas elas houve a negação do pedido feito, porque estava contrário às determinações impostas nos instrumentos normativos do Governo do Estado, no tocante aos protocolos para evitar e/ou minimizar aglomeração de pessoas, e acima de tudo, poder obter um controle maior sobre o público a entrar naquele equipamento. E uma outra, para cuja demanda ao ter sido recebida, tinha-se a informação de que o problema já havia sido solucionado.

Tabela: Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Sub-Assuntos	Total	%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AUXÍLIO FINANCEIRO PARA OS PROFISSIONAIS DO SETOR DE EVENTOS	145	71,4%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AUXÍLIO FINANCEIRO PARA TRABALHADORES DO SETOR DE ALIMENTAÇÃO FORA DO LAR	11	5,4%
AEROPORTOS REGIONAIS	OPERAÇÕES DE VOOS NACIONAIS	6	3,0%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE TURISMO	Sem subassunto	5	2,5%
SOMA		167	82,3%



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

Quase a totalidade das manifestações sob o assunto “Coronavírus (Covid-19)”, restringiu-se praticamente ao “Auxílio Financeiro para os Trabalhadores do Setor de Alimentação Fora do Lar”, apesar de grande quantidade dessas manifestações terem sido classificadas/divididas sob o título de “Auxílio Financeiro para os Profissionais do Setor de Eventos”. Inconsistência essa, motivada por não ter havido tempo hábil para ser criada classificação com o título adequado no Sistema de Ouvidoria, antes do início do recebimento dos questionamentos. Com isso, visando não resultar em atraso nas respostas das manifestações recebidas, optou-se por utilizar aquela primeira classificação já existente, principalmente, como bem poderá notar, porque o quantitativo foi significativo, motivado pela urgente necessidade dos trabalhadores desempregados, que perderam fonte de renda para seus sustentos e de suas famílias.

Os quantitativos remanescentes, um deles refere-se a reivindicação de trabalhador de categoria fora da abrangência estipulada nos instrumentos normativos até então decretados.

E as outras delas, referem-se a pedido de informações sobre funcionamento dos equipamentos turísticos e também sobre necessidade/exigência de apresentação de comprovante de teste ou de vacina contra a covid-19.

Tabela: Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Sub-Assuntos	Total
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AUXÍLIO FINANCEIRO PARA OS PROFISSIONAIS DO SETOR DE EVENTOS	145
	AUXÍLIO FINANCEIRO PARA TRABALHADORES DO SETOR DE ALIMENTAÇÃO FORA DO LAR	11
	PLANO DE RETOMADA DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS/REABERTURA DO COMÉRCIO E DE ATIVIDADES DIVERSAS	2
	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	1
	SOMA	167



3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Constata-se não ter havido nenhuma manifestação relacionada a este item de “Serviços”, o qual seria o Cadastur (Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos).

E mesmo que no “assunto” tenha havido indicação em quatro manifestações de ser supostamente o serviço acima citado, isso não se confirma pelo teor do texto contido nas mesmas.

Ainda assim, sobre essas quatro manifestações, tem-se a esclarecer que, duas delas, claramente nem são de competência do Poder Executivo Estadual. Uma delas é uma solicitação de apoio para categoria de atividade não prevista nas ações do Governo Estadual até então editadas sobre a pandemia. E uma última, relata fatos acontecidos quando de sua estadia em município desta UF-CE, mas que tudo o relatado refere-se a uma relação de consumo, esta não tendo competência atribuída a esta Setur, mas que foi indicado ao manifestante dirigir-se a órgão de defesa do consumidor.

Tabela: Tipo de Serviços / Assunto	
Tipo / Assunto	Total
CADASTRO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS TURÍSTICOS - CADASTUR	4

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Explicar-se-á a seguir, os quantitativos de maior relevância, quais sejam, os três primeiros.

Apesar do quantitativo de 113 demandas, relativas ao Programa Orçamentário “Desenvolvimento Sustentável e Consolidado do Destino Turístico Ceará”, 89 delas dizem respeito unicamente ao Coronavírus (covid-19), e especificamente sobre o Auxílio aos trabalhadores desempregados do setor de Alimentação Fora do Lar. E em segundo maior quantitativo desse programa orçamentário, tem-se 10 que são correspondentes a Aeroportos Regionais, cujo tema resulta em sugestão/solicitação de mais ou novos voos para municípios desta UF-CE.

Quanto a “Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas”, como segundo maior quantitativo de demandas (69), 65 destas, são também relacionadas a covid-19, e deste total, 64 são unicamente sobre o mesmo Auxílio ao setor de Alimentação Fora do Lar.

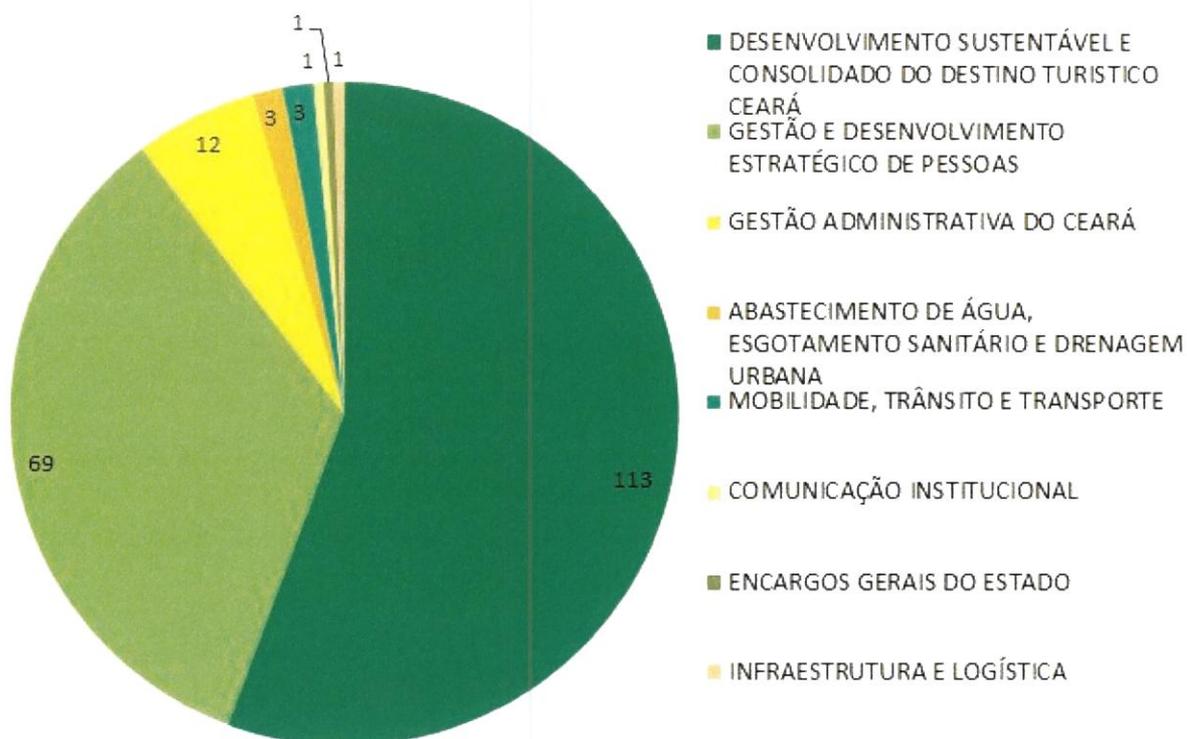


Na sequência, tem-se como terceiro maior quantitativo (12), que são relativas à Gestão Administrativa do Ceará, onde 11 delas, também têm relação com a covid-19 e/ou suas consequências.

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E CONSOLIDADO DO DESTINO TURÍSTICO CEARÁ	113
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	69
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	12
ABASTECIMENTO DE ÁGUA, ESGOTAMENTO SANITÁRIO E DRENAGEM URBANA	3
MOBILIDADE, TRÂNSITO E TRANSPORTE	3
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	1
ENCARGOS GERAIS DO ESTADO	1
INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA	1
SOMA	203



Programas Orçamentários - 2021



3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Também aqui, nos deteremos a explicar os mais significativos quantitativos, em idêntico número de 3(três).

Do total de 104 relativos à Coordenadoria Administrativo-Financeira, 99 delas são unicamente relacionadas ao coronavírus (covid-19). E destas, 98 delas são todas correspondentes ao Auxílio aos trabalhadores desempregados do setor de Alimentação Fora do Lar.

Como segundo maior quantitativo, tem-se 68 correspondentes à Coordenadoria de Qualificação dos Destinos e Produtos Turísticos, onde 56 delas, também são todas relacionadas à covid-19. Tal quantitativo se justifica pelo fato de ter sido essa coordenadoria a responsável por todo o processo relativo ao mesmo auxílio aos trabalhadores desempregados do setor de Alimentação Fora do Lar.

Em terceiro lugar, tem-se a Coordenadoria de Desenvolvimento de Programas e Investimentos com um total de 12, das quais 7 delas dizem respeito a reivindicações de mais

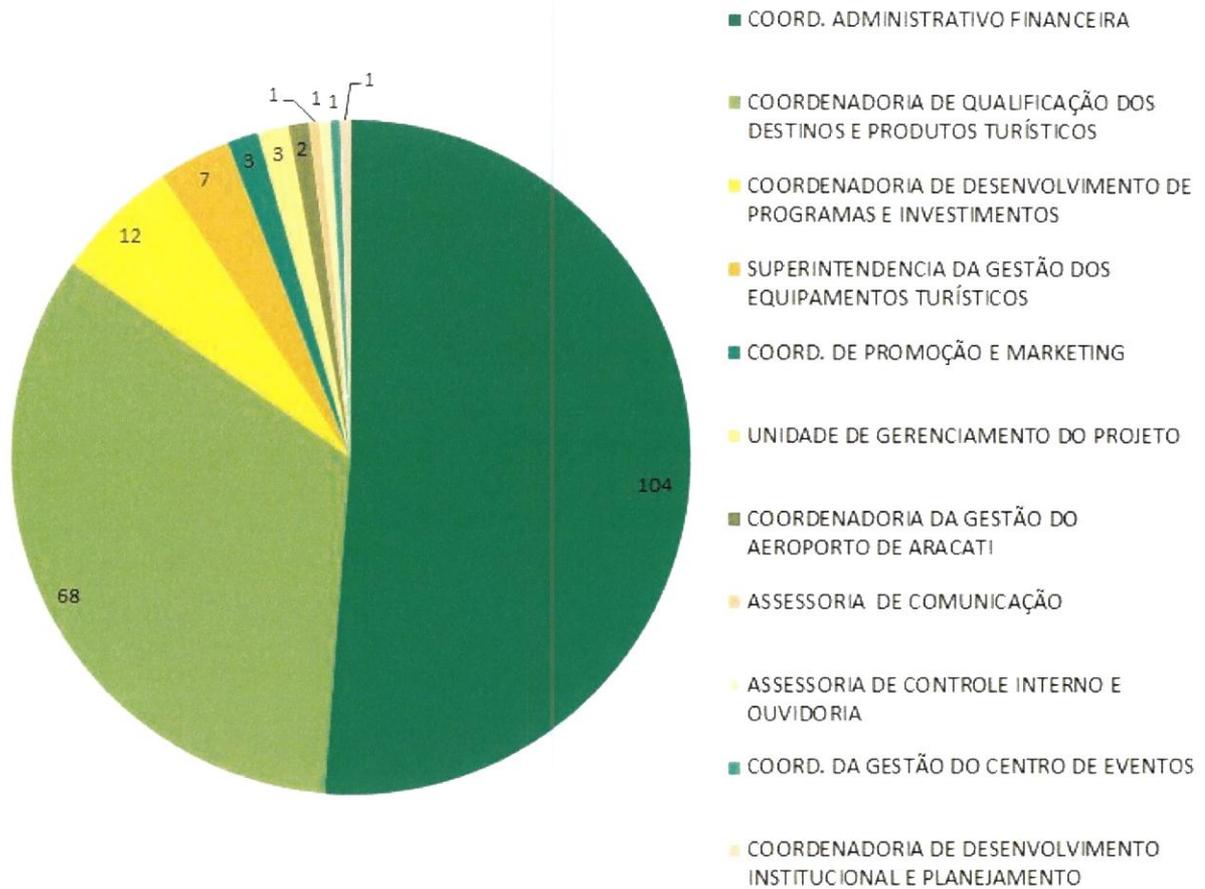


ou novos voos regionais para municípios deste Estado. E mais uma vez, se faz presente um número de 2 manifestações, também relacionadas à covid-19.

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
COORD. ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	104
COORDENADORIA DE QUALIFICAÇÃO DOS DESTINOS E PRODUTOS TURÍSTICOS	68
COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO DE PROGRAMAS E INVESTIMENTOS	12
SUPERINTENDÊNCIA DA GESTÃO DOS EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS	7
COORD. DE PROMOÇÃO E MARKETING	3
UNIDADE DE GERENCIAMENTO DO PROJETO	3
COORDENADORIA DA GESTÃO DO AEROPORTO DE ARACATI	2
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO	1
ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA	1
COORD. DA GESTÃO DO CENTRO DE EVENTOS	1
COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO	1
SOMA	203



Unidades Internas - 2021



3.7 – Manifestações por Município

Julgamos haver maior representatividade os três maiores quantitativos, que a seguir destacamos.

Do quantitativo total (85) das manifestações correspondentes ao município Fortaleza, 79 delas são só relativas ao coronavírus(covid-19).

E outras 4, como já citado anteriormente acima, foram solicitações recorrentes para abertura de um portão no Centro de Turismo, às quais houve negação motivada pelo risco maior que teria em aglomeração e também pra facilitar o controle das pessoas entrantes naquele equipamento.

Em seguida, tem-se o quantitativo de 15, em que “todas elas”, são referentes a solicitações/sugestões recorrentes para mais ou novos voos para municípios desta UF-CE, provenientes sempre das mesmas pessoas, durante anos seguidos.



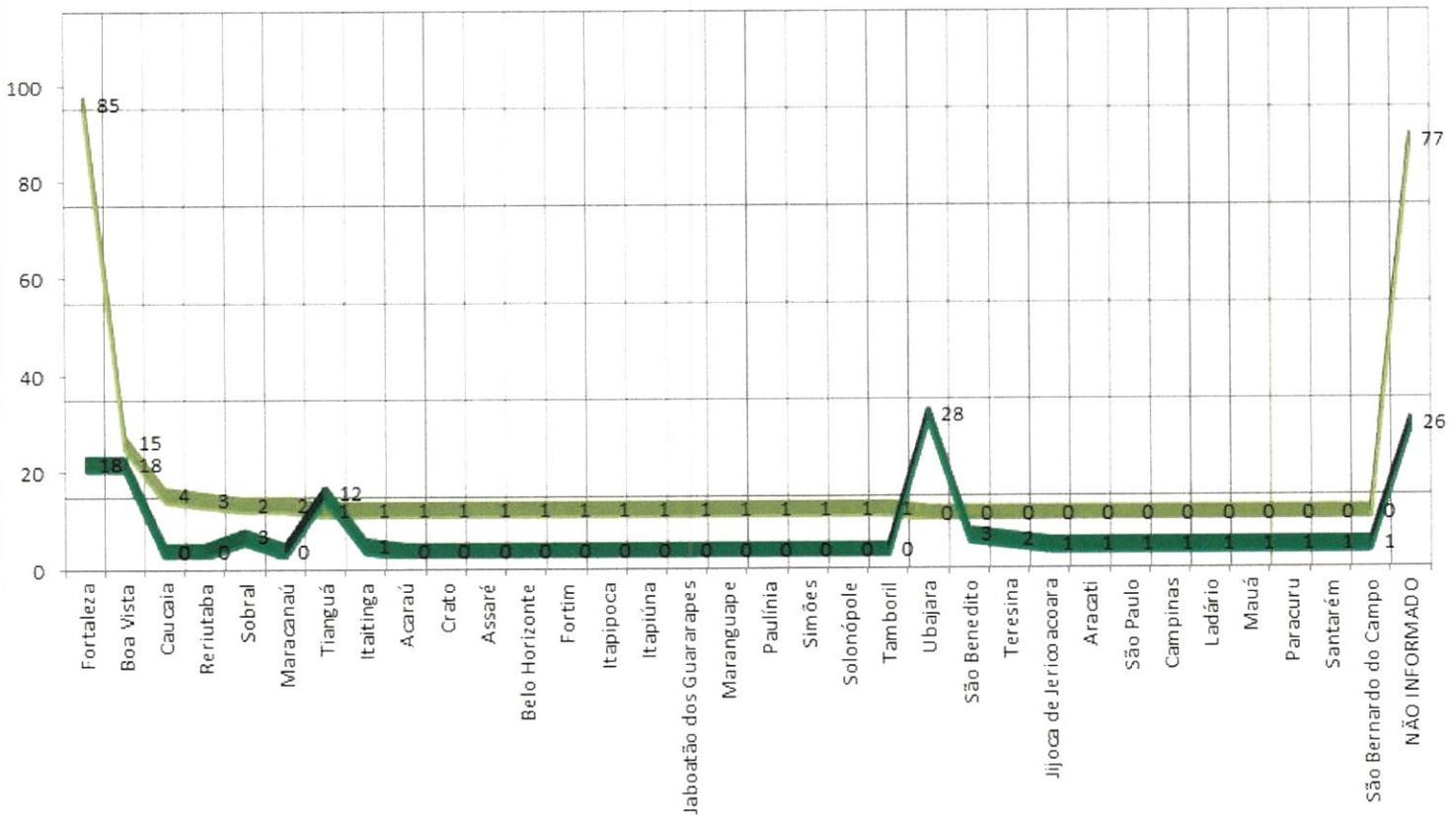
Por último, apesar de ser “Não Identificado”, ou seja, os manifestantes não informaram o município, mesmo assim, é bastante significativo o quantitativo 77, dos quais, 62 delas são só sobre o coronavírus (covid-19).

Tabela: Municípios		
Municípios	2020	2021
Fortaleza	18	85
Boa Vista	18	15
Caucaia	0	4
Reriutaba	0	3
Sobral	3	2
Maracanaú	0	2
Tianguá	12	1
Itaitinga	1	1
Acaraú	0	1
Crato	0	1
Assaré	0	1
Belo Horizonte	0	1
Fortim	0	1
Itapipoca	0	1
Itapiúna	0	1
Jaboatão dos Guararapes	0	1
Maranguape	0	1
Paulínia	0	1
Simões	0	1
Solonópole	0	1
Tamboril	0	1
Ubajara	28	0
São Benedito	3	0
Teresina	2	0
Jijoca de Jericoacoara	1	0
Aracati	1	0
São Paulo	1	0
Campinas	1	0
Ladário	1	0
Mauá	1	0
Paracuru	1	0
Santarém	1	0
São Bernardo do Campo	1	0
NÃO INFORMADO	26	77
NÃO PERTINENTES PODER EXECUTIVO ESTADUAL	-3	0
SOMA	117	203



Manifestações por Município

■ 2020 ■ 2021





4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

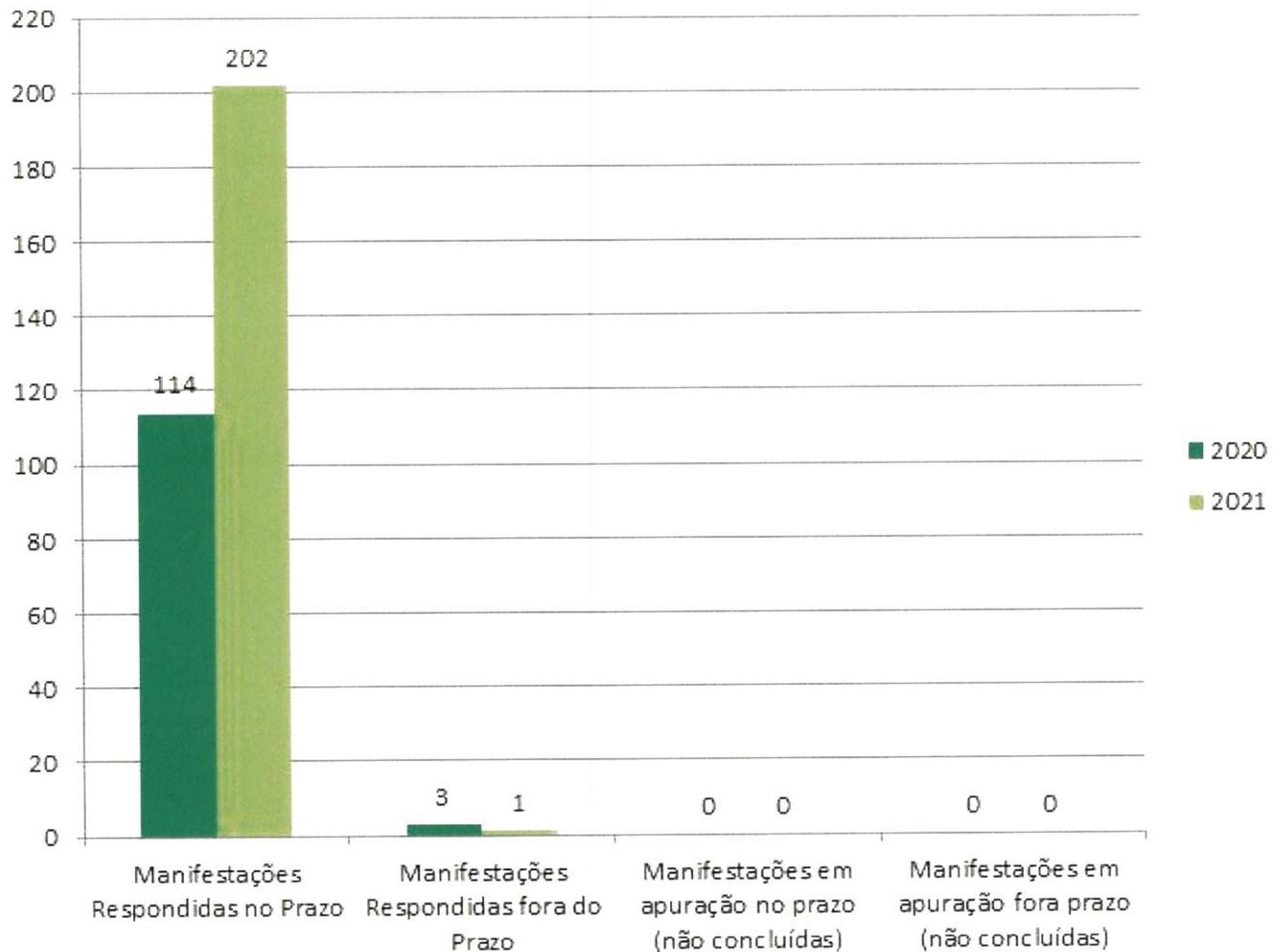
4.1 Resolubilidade das Manifestações

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, no ano de 2021, a Setur respondeu 202 manifestações no prazo regulamentado, o que equivale cerca de 99,51% do total de demandas enquanto apenas 01(uma) manifestação foi finalizadas fora do prazo regulamentar de apuração, correspondendo a 0,49% do total.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021
Manifestações Respostas no Prazo	114	202
Manifestações Respostas fora do Prazo	3	1
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	117	203



Resolubilidade/Detailamento por Situação

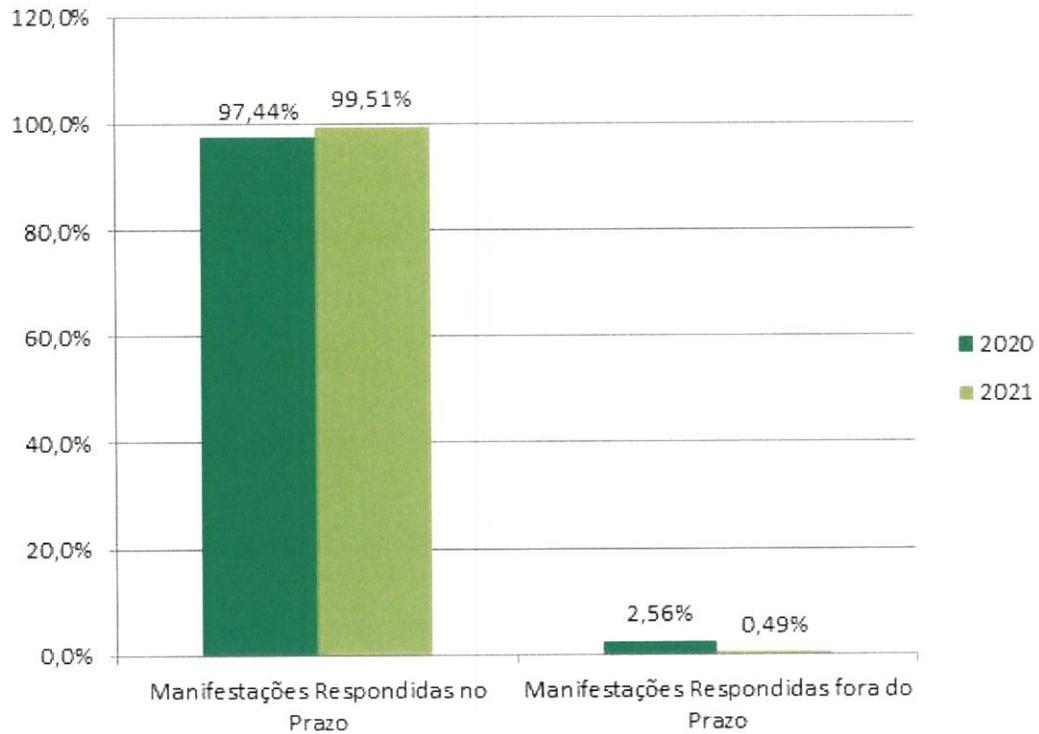


Analisando os índices do exercício anterior e os do período em foco, mais uma vez, houve melhoria no índice de resolubilidade, com um aumento absoluto de 2,07 em comparação com o ano anterior. Apesar desse resultado alcançado, mesmo assim, a meta estipulada para o ano não foi atingida, visto que esta é de 100%. O motivo que dificulta o atingimento dessa meta está associado a uma única manifestação que foi respondida parcialmente, devido necessitar de análise mais apurada e que não foi concluída até o final do ano de 2021.

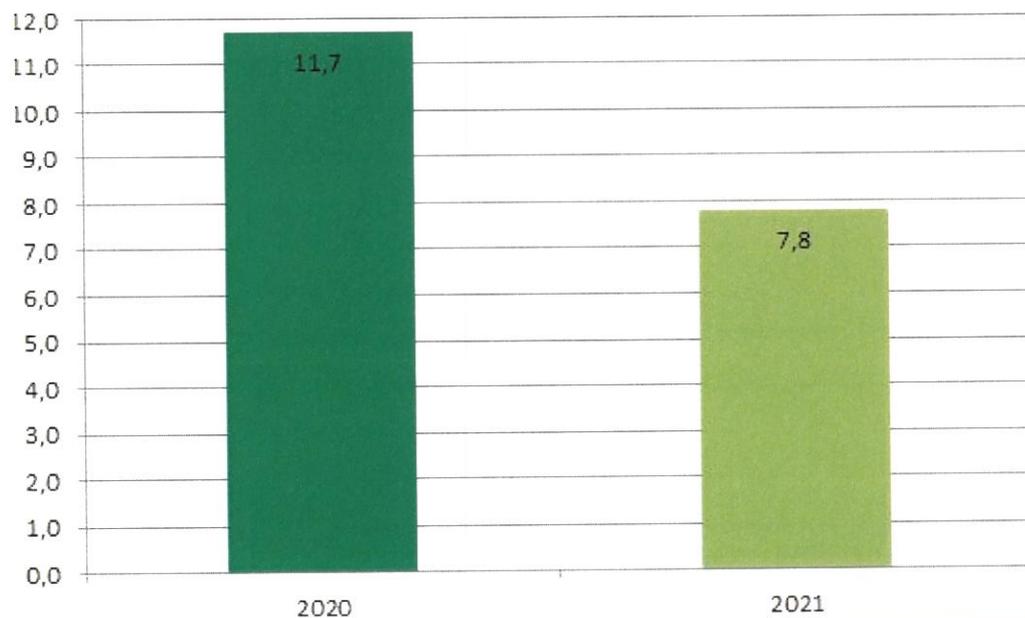
Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	2020	2021
Manifestações Respondidas no Prazo	97,44%	99,51%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	2,56%	0,49%



Índice de Resolubilidade



Tempo Médio de Resposta (dias)





4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A Ouvidoria da Setur respondeu 99,51% 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 2021, ocorreu redução de 3,9 dias do tempo médio de respostas, correspondendo a 33,33%, ou 1/3 (um terço) a menos.

Tal feito, foi resultado de um aprimoramento na utilização das ferramentas da área de informática que contribuiu consideravelmente para busca e resolução das questões levantadas via Ouvidoria, enquanto ainda boa parte dos meses do ano de 2021, foi efetuado trabalho remotamente da residência dos servidores, mais uma vez por conta da pandemia do coronavírus (covid-19).

Tabela: Tempo Médio de Resposta

2020	11,7
2021	7,8



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 2021, contou com a participação de 11 pessoas que concordaram em respondê-la e avaliar o grau de satisfação obtido pelos serviços prestados pela ouvidoria. O índice de aprovação atingido foi de 81,80%, considerado bom.

De acordo com a pesquisa, e segundo a escala de notas (1 a 5) citadas acima, os usuários avaliaram em 3,86 demonstrando satisfação com o Serviço de Ouvidoria, enquanto para o tempo de resposta avaliaram nota de 4,14 como bom o tempo de retorno da resposta. E em relação a concordância com o canal utilizado para o registro/atendimento de sua manifestação, teve nota 4,50. Já em relação à qualidade da resposta, atingiu a nota de 3,86 concordando então com o teor do seu conteúdo.

A proporção do usuário que respondeu a pesquisa foi considerada pequena, visto que apenas 11 pessoas, representando uma amostra de 5,45%, que 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 (considerando a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,86
B. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,14
C. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considerando a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	4,50
D. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considerando se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	3,86
Média	4,09



Índice de Satisfação:	
Obs. Cálculo do Índice de Satisfação: Média perguntas A B C D * 20.	81,80
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,29
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,14
Total de pesquisas respondidas	11
Representação da Amostra	5,45%

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

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

5.1.1 - Reclamação

Considerando que 66,50% das manifestações estão relacionadas à reclamação, é importante destacar que, o “Coronavírus (Covid-19)”, foi a causa principal dessa situação totalmente atípica, nunca antes havida caso semelhante, não só no Ceará, mas em todo o mundo.

Assim, no intuito de minimizar os danos ou auxiliar toda população, no caso em questão, o Governo do Estado, instituiu medida de apoio financeiro a trabalhadores de estabelecimentos do setor para alimentação fora do lar, em razão das adversidades econômicas e sociais ocasionadas pela pandemia da Covid-19. Ficou a Secretaria do Turismo (Setur), responsável por sua implantação e gerência, e destaca-se que, por conta de vários aspectos ocorridos na operacionalização dessa ação, ocasionou insatisfação aos beneficiários cujos motivos foram: atraso da divulgação da relação dos aprovados; atraso do pagamento do auxílio dos aprovados; questionamentos sobre a não aprovação de parte de inscritos no cadastro; alterações de dados cadastrais dos que foram aprovados no cadastro.



Ainda sobre este tema, destacaram-se a insatisfação dos usuários com os serviços prestados pelos meios de hospedagem, sobre o não funcionamento de alguns equipamentos turísticos, porém, esses estabelecimentos estavam em consonância com os instrumentos normativos que restringiam de fato a utilização de alguns equipamentos, locais e/ou quantidade de público.

5.1.1 - Solicitação

Na categoria de Solicitação, ficaram evidenciados, os questionamentos relacionados as medidas de isolamento social previstas no Decretos do Governo Estadual de enfrentamento da pandemia, por parte daqueles que desejavam ingressar em território cearense e que por força das proibições temporárias de viagens e o cancelamento dos voos das companhias aéreas, as viagens foram interrompidas.

As solicitações relacionadas ao pagamento do auxílio dos profissionais desempregados do setor de alimentação fora do lar, referiram-se a pedidos de esclarecimentos relativos aos procedimentos para o preenchimento do cadastro, os prazos de divulgação dos resultados dos inscritos e o de recebimento do auxílio por parte dos aprovados.

Foram solicitados ainda, dados e informações do turismo do Estado, englobando os dados dos indicadores do turismo, dos destinos e roteiros turísticos com o objetivo de subsidiar trabalhos técnicos, estudos acadêmicos dentre outros.

5.1.2 – Sugestão

Quanto à “Sugestão”, resumem-se praticamente, sobre a ideia de conectar o Ceará com outros continentes, a partir da ampliação do hub aéreo das companhias Air France/ KLM/Gol. Para outros projetos já estabelecidos, a exemplo do Programa voos regionais, conectados com o hub em Fortaleza para operarem a malha estadual, integrada por 08 municípios, foram sugeridos negociações para a captação de novos voos regionais, com o objetivo de expandir a malha estadual, para além desses 08 municípios. Restabelecer 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, foram sugestões relevantes.

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.



5.1.3 – Denúncia

Sobre “Denúncia”, uma delas ainda é remanescente do ano anterior de 2020, a qual resultou em processo administrativo ainda em andamento. E a outra, foi respondida parcialmente por depender de análise mais apurada e que ainda não foi concluída.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Com base nas manifestações recebidas via Sistema de Ouvidoria (SOU), referente ao pagamento do auxílio dos trabalhadores de estabelecimentos do setor para alimentação fora do lar, cujas quantidades de maior representatividade, tem-se como justificativa o fato de que, no processo final houveram 6.890 cadastros finalizados, para os quais, conforme acima aventado, foi necessário realizar parcerias com Secretaria do Planejamento (Seplag) para realizar o cruzamento e selecionar somente inscrições cujo CNPJ do vínculo havido, com atividades primárias (CNAEs); bem como, se não servidor público estadual e que não tenha sido beneficiado com o Auxílio do setor de Eventos, este último sendo uma outra medida de apoio aos trabalhadores atingidos de outro setor e sob responsabilidade da Secretaria da Cultura (Secult).

Além disso, o Instituto de Desenvolvimento do Trabalho (IDT), dentro de suas competências e expertise, analisou outras variáveis: a) carteira de trabalho ativa; b) seguro-desemprego; c) benefício previdenciário ou assistencial; d) servidor público.

No entanto, além destes cruzamentos foi necessário realizar análise da documentação apresentada e correções de dados digitados errados, tais como: nomes incompletos e dados bancários. Valendo destacar que, tais correções, foram em sua maioria, solicitadas e/ou tratadas por outro canal de comunicação – o e-mail.

Alheio a tudo isso, ainda houve problema nas comunicações eletrônicas (via sistemas de informática) entre Governo do Estado e instituições bancárias. Mais uma vez, também decorrente da situação adversa/atípica nunca antes ocorrida.

Diante do acima, conclui-se que os problemas citados tiveram por consequência o acima relatado.

E finalmente, além da consequência básica/inicial, o mesmo acima relatado, foi também ocasionado pela “não aprovação” ao pleito solicitado do auxílio, em que manifestante/inscrito não atendeu aos requisitos/critérios exigidos para a concessão do benefício supra, e o mesmo desejava saber o motivo.

Outro ponto recorrente, a ser considerado, diz respeito à insatisfação dos usuários em relação à qualidade dos serviços prestados pelos profissionais dos serviços turísticos, pelo fato do não



cumprimento dos serviços ofertados 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

Conforme relatado, e na medida do possível, e com as parcerias citadas, bem como, por meio dos canais de comunicações utilizados pelos manifestantes, a Setur buscou de todas as formas agilizar o atendimento em resposta ao previsto e finalidade da criação do auxílio supra.

De início, a parceria original veio por meio da Secretaria da Cultura (Secult), cujo sistema foi disponibilizado à Setur, que por sua vez, buscou outras parcerias com Seplag e IDT.

O sistema disponibilizado pela Secult, era utilizado por aquela setorial, para outras finalidades e especificamente relacionadas às suas competências/atribuições.

Com isso, a Setur, em parceria com a Seplag, mais precisamente suas áreas de informática, tiveram que adequar o sistema para a devida operacionalização conforme pudesse atender ao que foi estipulado nos instrumentos normativos sobre o tema.

De posse do sistema adequado, foi disponibilizado para a devida inscrição dos trabalhadores do setor de restaurantes (alimentação fora do lar) por meio da internet.

Acontece que, diante da urgência necessária, para mais cedo atender as pessoas; não foi possível criar tantos filtros ou críticas, ou ainda, impossível de haver cruzamentos de informações diretamente ou automaticamente via internet com órgãos que detinham as informações necessárias para comprovar ou não o atendimento do exigido. Com isso, o sistema ficou um pouco aquém do desejado para trazer maior agilidade na alimentação dos dados e devida conferência. E com relação aos dados inseridos para comparação e conferência da documentação anexada, foi toda feita visualmente e manualmente um a um.

Além disso, foram inúmeros pretendentes que se inscreveram, mas não faziam parte do público previsto, e tantos outros, que preencheram suas inscrições com informações que não puderam ser comprovadas, ou com dados de terceiros, ou indevidamente com dados de Empresas, ou com informações inexatas ou erradas, e também, com informações de vínculo com empresa que não atendia ao exigido.

Enfim, conforme relatado, e na medida do possível, e com as parcerias citadas, bem como, por meio dos canais de comunicações utilizados pelos manifestantes, a Setur buscou de todas as formas agilizar o atendimento em resposta ao previsto e principalmente visando fazer cumprir a finalidade para que o auxílio havia sido criado.



Acerca dos assuntos que se referiram às 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.

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 honrá-las, uma vez, que todos dependem da venda dos artesanatos e mercadorias comercializadas em seus boxes naquele Centro de Turismo.

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.

Para aqueles turistas que tiveram suas viagens, compradas com destino a esse Estado do Ceará e que precisaram ser adiadas por conta do Decreto Governamental que estabeleceu no Estado do Ceará, situação de emergência em saúde decorrente da COVID-19, esta ouvidoria manteve-se atualizada, dos atos normativos sobre o COVID-19, a fim de que pudesse orientá-los sobre as regras de reabertura de alguns segmentos dentro do plano do retorno seguro de setores que tiveram as atividades suspensas em decorrência das medidas para enfrentamento e prevenção da covid-19, dentre eles o turismo.



6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

I - benefício financeiro:

A Ouvidoria não identificou e/ou gerou benefícios para o órgão a partir do tratamento de manifestações, levando em consideração os seguintes conceitos: benefício que possa ser representado monetariamente e demonstrado por documentos comprobatórios, preferencialmente fornecidos pelo gestor, inclusive decorrentes de recuperação de prejuízos.

II - benefício não financeiro:

Os benefícios não financeiros foram o de atender o cidadão com atenção, respeito e atuar com transparência, pautando-se em uma conduta de coerência, imparcialidade e compromisso na busca de uma solução efetiva para as suas demandas.

Para isso, buscou-se oferecer respostas com clareza, fundamentação, linguagem acessível, objetividade, gentileza e celeridade.

O comprometimento de todos os níveis hierárquicos foi considerado de suma importância para o compartilhamento de informações que requeriam respostas de áreas de atuação específica, cujos assuntos, não eram objeto de conhecimento desta ouvidoria.

O engajamento da equipe foi portanto, essencial para atingir a qualidade das respostas às demandas, e, assim, atender aos requisitos emanados pela CGE, em busca de alcançar a excelência no atendimento aos cidadãos.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

7.1 - Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social com frequência confirmada:

Reunião	Data	Local/ Formato	Situação/Participou?
I Reunião	24/02/2021	Virtual	(X) Sim () Não
II Reunião(*)	28/04/2021	Virtual	(X) Sim () Não
III Reunião	30/06/2021	Virtual	(X) Sim () Não
IV Reunião	18/08/2021	Virtual	(X) Sim () Não
V Reunião	27/10/2021	Virtual	(X) Sim () Não
VI Reunião	15/12/2021	Virtual	(X) Sim () Não

(*) Dificuldade para ingressar no aplicativo. Microsoft Teams. O acesso só foi permitido Após às 10h.



7.2 – Eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho da função de ouvidor:

- ★ Maio: **Oficina:** Apresentação do Novo WebMAPP e Operacionalização das Entrgas no SIAP – Realizador: Seplag/EGP-CE
- Julho: **Oficina:** PADRONIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – Realizador: CGE/EGP-CE
- Outubro: IV **Curso** Formação CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA – Realizador: CGE/EGP-CE
- Novembro (23/11): **Oficina para Construção de Relatório de Ouvidoria-** Realizador: CGE
- Novembro (16 a 19/11): **Curso:** BÁSICO DE TRATAMENTO DE DENÚNCIAS – Realizador: CGE/EGP-CE

7.3 - Reuniões correlatas às atividades desta setorial, as quais esta Ouvidoria participou, na condição de representante deste órgão nos seguintes conselhos:

- ★ Conselho estadual dos direitos da criança e do adolescente (CEDCA-CE)
- ★ Conselho Municipal de Proteção do Patrimônio Histórico e Cultural de Fortaleza (COMPHIC)
- ★ Conselho Estadual de Preservação do Patrimônio Cultural do Ceará (COEPA)

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Apesar da Setur não ter realizado um plano de ação e de projetos inovadores de acordo com o objetivo e descrição previsto na Portaria de Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais Nº 70/2013, mesmo assim, vale destacar os compromissos da Ouvidoria quanto aos serviços disponibilizados:

Com o intuito de demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado às demandas (sugestões, solicitação denúncias, elogios, reclamações), desde sua recepção na Plataforma Ceará Transparente até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, a Ouvidoria fez o encaminhamento dos assuntos pertinentes às áreas técnicas competentes e prestou orientações para elaboração e o prazo das respostas conclusivas.

Mesmo nesse cenário, atingido pela modalidade de trabalho home-office, as respostas fornecidas pelos detentores das informações foram prestadas de forma célere e após serem



submetidas à avaliação monitorada pela Ouvidoria, foi possível constatar que a qualidade das respostas, atendiam as especificações técnicas exigidas. O engajamento dos colaboradores, compartilhando seus conhecimentos de forma colaborativa foi essencial para atingir os parâmetros que regem o tratamento das demandas, reduzindo o prazo de conclusão e consequentemente, a elevação do nível de satisfação dos usuários.

Em relação às manifestações cujo assunto apresentado não se inseria na área de competência dessa setorial, foi feito o encaminhamento para os responsáveis pelo assunto, objeto do qual foi feita a solicitação e informado aos demandantes sobre o encaminhamento dado à sua manifestação.

Em relação à transparência da área de atuação da Ouvidoria, foi feita a publicação atualizada dos relatórios de gestão, nos sítios institucionais conforme orientação prevista.

Pelo nível de transparência das informações disponibilizadas nos sítios institucionais, mesmo sem que tenha havido prévio requerimento das informações para ter acesso a elas, tais publicações contribuíram para que a Setur alcançasse o **terceiro** lugar no ranking anual da transparência dos Órgãos Públicos.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Setorial tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a própria setorial, assim como entre o cidadão e outras esferas do poder e os prestadores de serviços turísticos que não integram a rede ouvir, em razão dos assuntos recepcionados neste canal de ouvidoria, que por vezes, relacionam-se às competências desse público.

Para isso, a ouvidoria informa as ocorrências registradas e solicita a execução de providências cabíveis, que assegurem o fornecimento das respostas conclusivas diretamente aos demandantes.

A ouvidoria destaca que a adoção dessa medida sempre foi bem aceita, e segue colocando-a em prática com o propósito de criar mais engajamento entre os agentes envolvidos para que atendam sempre o que é solicitado, garantindo dessa forma a manutenção, a melhoria contínua dos serviços prestados e/ou o aprimoramento da forma de atuação para o alcance de resultados positivos.

A ouvidoria tem buscado a integração de esforços de várias formas, para promover melhorias no atendimento ao cidadão, reportando-se, também, junto às áreas internas, sobre a tramitação das manifestações encaminhadas, para que as respostas sejam dadas de forma célere e eficiente. Para isso, será implementado o fluxograma de procedimentos/fluxo para o tratamento e



apuração das manifestações, no âmbito das áreas internas, favorecendo um acompanhamento mais preciso e qualificado acerca das respostas e dos pontos recorrentes.

Como perspectiva de melhoria contínua dos serviços prestados aos cidadãos, as participações dessa setorial nos treinamentos, cursos e reuniões promovidas pela CGE, configura-se como mais um compromisso no processo de consolidação da cultura do bom atendimento.

Agrega-se, ainda, o atendimento das orientações/recomendações de ouvidoria, registradas no relatório de gestão da Controladoria e Ouvidoria Geral – CGE, do exercício anterior, como forma de aprimoramento dos processos e melhorias de gestão.

Espera-se que o desempenho dessas atividades, mesmo que apresente desafios na sua condução, contribuam para desenvolvimento de bons resultados na área do controle social, em conformidade com as normas que regem o sistema ouvir, aplicáveis às setoriais.

A perspectiva é que a ouvidoria continue avançando na melhoria do trabalho realizado, de modo a aproximar cada vez mais os cidadãos dos serviços oferecidos.

10 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A Setur vem consolidando a sua prática de atendimento às exigências da Lei nº 15.175/2012, e no Decreto Estadual nº 33.485/2020 cujos resultados podem ser percebidos por meios dos indicadores de ouvidoria apontados no presente relatório.

Para o exercício de 2022, em continuidade a boa execução das ações desempenhadas, a ouvidoria deverá continuar implementando as seguintes ações a fim de melhorar e ou manter os índices de atendimento e satisfação alcançados.

- Ênfase para as questões afetas à resolutividade das demandas e melhoria da satisfação dos cidadãos.

Para isso, será ampliado o diálogo com as áreas internas, estabelecendo uma relação cada vez mais próxima, transparente e de confiança que resulte em respostas conclusivas com foco no prazo e na qualidade.

A elaboração dos procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das demandas, solicitada junto à Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento, CODIP, é considerada de extrema importância e trará ganho no monitoramento dos prazos de atendimento aos usuários.

- Terão também, tratamento adequado, as manifestações de ouvidoria a serem recepcionadas neste canal, e cujo assunto demandado, não é da competência dessa setorial e nem dos órgãos integrantes da rede ouvir. Será uma forma alternativa de assegurar que o cidadão, tome conhecimento, do teor do assunto gerador da manifestação, para fornecer a resposta solicitada que será disponibilizada diretamente ao demandante.



Caberá a ouvidoria, nesse caso, enviar a manifestação ao destinatário, por e-mail, e ao mesmo tempo, cientificar o demandante, sobre procedimento realizado.

- Outra ação a ser fomentada, diz respeito estimular os manifestantes para responderem, de forma espontânea, a pesquisa de satisfação, visto que o índice alcançado, não foi considerado satisfatório.

Para isso, será realizada avaliação periódica das pesquisas de satisfação para colher melhores informações e aferir o índice da qualidade da resposta fornecida ao cidadão.

- Participar das ações de capacitação ofertadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) para os profissionais que atuam no serviço de ouvidorias das setoriais.

- Disseminação de práticas e resultados da Ouvidoria, com a publicação de informações atualizadas no sítio eletrônico oficial da setorial para aprimoramento do atendimento e na transparência ativa.

- Oficializar de forma tempestiva para a Central de Atendimento 155, as informações atualizadas de ações, programas, projetos e serviços públicos do âmbito desta setorial, para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos.

LUIZ CARLOS DA COSTA
Ouvidor Substituto

MARIA DO SOCORRO ARAÚJO CÂMARA
Ouvidora Setorial

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Em um ano atípico, marcado por desafios, a Secretaria do Turismo – Setur, conseguiu cumprir a sua missão de atendimento ao cidadão, como interlocutora entre a sociedade e esta setorial.

Isso porque, os resultados alcançados asseveram que os indicadores de ouvidoria atingiram as metas determinadas pela legislação que regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Estado.

Deveu-se, a isso, a melhoria contínua dos trabalhos focados pelo compromisso de atuar em uma gestão participativa, democrática, transparente e pelo favorecimento da autonomia funcional permitida ao ouvidor.



A aderência dos servidores e colaboradores aos seus trabalhos, dando à devida importância ao tratamento das manifestações recebidas, fornecendo respostas de maneira célere e dentro de um padrão de qualidade, possibilitou o alcance das soluções/resultados pretendidos.

Fortalecer os canais de participação da sociedade dentro e fora da setorial e a interação desses agentes com o universo da ouvidoria, é um desafio necessário, e para isso, buscaremos, por meio das ferramentas disponíveis, divulgar seus serviços a fim de conseguirmos maior participação e controle social.

Dessa forma, para o ano 2022, temos a perspectiva de aproximar ainda mais esta setorial da população, com a melhoria contínua dos trabalhos de ouvidoria, o patamar de eficiência e credibilidade alcançado nos últimos anos.

Embora a ouvidoria se sinta tecnicamente recompensada por ter conduzido seus trabalhos com profissionalismo e agilidade, ancorando suas ações sempre focadas na importância do atendimento das demandas e aos princípios norteadores da administração, há espaço para melhorias, principalmente na condução de que a propensão de manifestações ligadas aos pontos recorrentes sejam reduzidas.

Pode-se relatar ainda, o compromisso na busca de melhorias da identificação visual e localização do serviço de ouvidoria nas dependências do órgão. Tudo no sentido de atender, cada vez mais, aos critérios básicos de transparência, que é um valor na administração pública do Estado do Ceará, e a Setur ao legitimá-los, como prática de gestão, favoreceu o seu credenciamento e alcance do 3º lugar no Ranking da Transparência do Poder Executivo Estadual, conforme avaliação feita pela comissão técnica da CGE.

Por fim, destaco ter ciência da análise contida neste relatório e expresseo o nosso compromisso para solucionar as recomendações/orientações feitas a esta setorial, exaradas pela (CGE), com o máximo desempenho e em pleno alinhamento com a missão e valores que norteiam/regem este órgão.

Fortaleza, 02 de fevereiro de 2022.

DENISE SÁ VIEIRA CARRÁ
Secretária Executiva do Turismo