



**OFÍCIO GABSEC Nº 56/2023**

Fortaleza, 10 de março de 2023

Ao Senhor

**ALOÍSIO BARBOSA DE CARVALHO NETO**

**Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral**

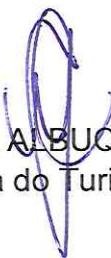
Assunto: **Envio do Relatório de Gestão de Ouvidoria – Exercício 2022**

Prezado,

Cumprimentando-o cordialmente, vimos encaminhar o presente **Relatório de Gestão de Ouvidoria** do ano de 2022.

Aproveitamos o ensejo para manifestar nossos votos de consideração e apreço.

Atenciosamente,

  
YRWANA ALBUQUERQUE GUERRA  
Secretária do Turismo



# Relatório de Gestão de **OUVIDORIA** ANO 2022

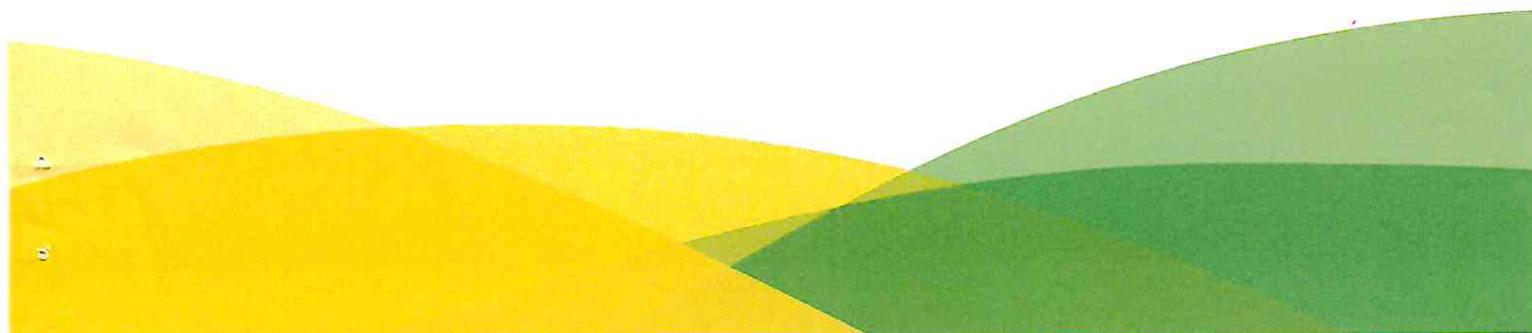




**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DO TURISMO

# **RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2022**

**Período 01/01/2022 a 31/12/2022**





**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), teve sua criação instituída pela Lei Nº 12.456 de 16 de junho de 1995, tendo então por fim, suas competências previstas na atualmente vigente Lei Nº 16.710 de 21 de dezembro de 2018.

Por meio do Decreto Nº 35.072 de 21 de dezembro de 2022, foi estipulado como missão da Setur: *consolidar o Ceará como um destino turístico nacional e internacional de excelência, promovendo e estimulando o desenvolvimento econômico, a inclusão social e a responsabilidade ambiental.*

Nesse mesmo decreto, também foram estipulados à Setur os valores: *ética; transparência; responsabilidade socioambiental; compromisso com a missão institucional; comprometimento com a geração de renda e novas oportunidades; e fortalecimento e preservação da identidade cultural.*

A Lei Nº 16.710 de 21 de dezembro de 2018, adotou o Modelo de Gestão do Poder Executivo, tendo como um de seus conceitos: a participação como forma de controle social sobre a Administração Pública e como instrumento para o aprimoramento da cidadania, com a adoção da ouvidoria como canal permanente de comunicação entre o cidadão e o Estado, de plebiscito, de referendos, de audiências, de consultas e conferências públicas e de conselhos populares e do orçamento participativo.

A Ouvidoria da Setur foi inserida em sua estrutura organizacional por meio do Decreto Nº 29.544 de 19 de novembro de 2008, e 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.

O Decreto Nº 33.005 de 11 de março de 2019, 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 à direção superior, e assim se mantém, conforme o atualmente vigente Decreto Nº 35.072 de 21 de dezembro de 2022.

A Ouvidoria 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 e 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.

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, bem como, o previsto na Portaria (CGE) Nº 01/2020, apresenta o Relatório Anual de Gestão, contendo os registros da participação e controle social relativo ao ano de 2022.

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, têm-se o vertiginoso decréscimo de 82% no número de manifestações registradas em relação ano anterior, em contrapartida o tempo médio de resposta aumentou 23% chegando a 9,6 dias. Atribui-se o decréscimo, motivado pelas 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, que exigiu empenho por parte desta ouvidoria durante o período compreendido entre abril a julho daquele ano de 2021, que findo este período não se fez mais presente no ano de 2022 que ora refere-se este relatório.

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, que dentre outros, especificamente neste ano de 2022, foram utilizados: Central de Atendimento 155, Internet por meio da plataforma Ceará Transparente <[www.ceartransparente.ce.gov.br](http://www.ceartransparente.ce.gov.br)>, Ceará App, Telefone e Facebook, sendo apenas uma manifestação para cada um destes três últimos meios, e 15 e 18 respectivamente para os dois primeiros desses meios.

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.

Durante o ano de 2022, o serviço prestado pela Ouvidoria continuou firme no cumprimento de suas atribuições institucionais, prestando um valioso serviço aos cidadãos, no atendimento, recepção e encaminhamento das manifestações.

É possível perceber que mesmo após o grave momento vivido no 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 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 continuou mesmo quando se tratava de assuntos que não estiverem submetidos ao conhecimento da ouvidoria.



## 2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Em relação às providências a serem implementadas por esta setorial, referentes às orientações e recomendações oriundas da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado apontadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2021, (Páginas 87 a 89), que no caso da Setur-CE, tem-se a informar a adoção das seguintes medidas:

### **ORIENTAÇÕES:**

Para ADAGRI, ADECE, AESP, ARCE, CAGECE, Casa Civil, Casa Militar, CEARÁPREV, CEASA, CGD, CGE, COGERH, DETRAN, EGP, ESP, ETICE, FUNECE, ISSEC, JUCEC, METROFOR, NUTEC, PGE, PMCE, POLÍCIA CIVIL, SAP, SDA, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDET, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SESA, **SETUR**, SOP, SPS, SRH, SSPDS, URCA, UVA (órgãos que obtiveram índice de satisfação inferior a 84% em 2021)

**Orientação 02 – Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.**

Ações definidas que irão contribuir de forma relevante para o atingimento dos resultados esperados sobre o índice satisfação dos cidadãos:

- Implementação de fluxo procedimental de gerenciamento das rotinas de forma a permitir que todas as unidades envolvidas tenham visão completa desse processo que envolve o recebimento, análise e respostas conclusivas das manifestações tanto por parte da ouvidoria quanto daquelas que precisam ser redirecionadas para outras unidades.
- Participação de capacitações relacionadas com os trabalhos da Ouvidoria, para a adequação às constantes atualizações fornecidas e aperfeiçoamento dos padrões de atendimento;
- Divulgação de canais de comunicação que auxiliem no fornecimento de dados sobre o turismo aos cidadãos;
- Análise mensal das respostas das pesquisas respondidas, para discussão entre as áreas envolvidas, sobre o teor das respostas, de maneira que as sugestões, reclamações e denúncias sejam mitigadas com novo feedback ao manifestante;
- Monitorar os processos de execução das tarefas para que a efetivação de suas resoluções possam ser atendidas e entregues em obediência aos prazos estabelecidos e até mesmo a redução no tempo médio;



- Reuniões e contatos junto às unidades envolvidas orientando-as adequadamente sobre a importância obrigações e direitos em relação ao acolhimento das manifestações até a resposta definitiva;
- Aferição do índice de satisfação dos manifestantes, por meio das informações obtidas na pesquisa de satisfação;
- Priorizar as rotinas entre as consideradas cotidianas (normais do dia a dia) e as mais importantes, recorrente na gestão em virtude das inúmeras variáveis que envolvem as competências da ouvidoria;

Prestar os devidos esclarecimentos ao cidadão, informado quanto à competência da Setur sobre os ritos processuais e, especialmente, quanto a determinadas normas e regras, muitas vezes, impeditivas para que as demandas sejam efetivadas principalmente as de natureza de reclamação e denúncias;

Identificar e corrigir informações, percepções e sugestões gestadas em todas as etapas do processo de atendimento de ouvidoria, num papel ativo de representante do cidadão em benefício de se obter bons resultados.

**RECOMENDAÇÕES:** não houve recomendações para cumprimento por parte da Setur.

### 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 têm como base relatório de Planilhas Estatísticas gerado no dia 16/01/2022 às 9h10min.**

### 3.1 - Total de Manifestações do Período

Considerando o período dos últimos 4 anos (2019 a 2022), apresenta-se um gráfico com a indicação da evolução do quantitativo de manifestações desse período.

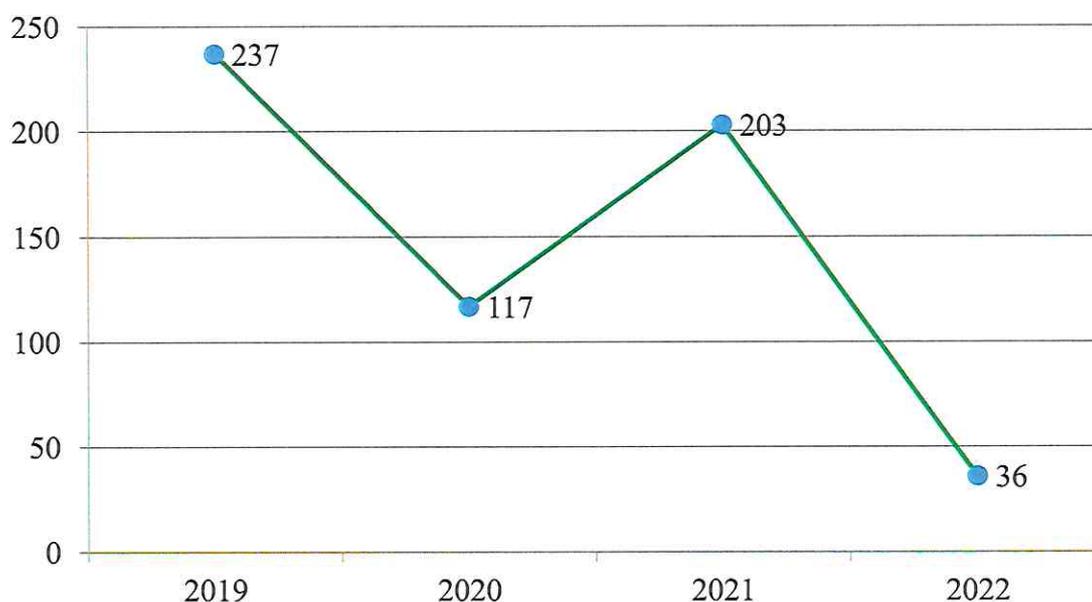
Apesar do acréscimo anual nas demandas, destacam-se o ano de 2019, pelo volume acentuado em relação à Recuperação do Teleférico de Ubajara, tendo como justificativa, o fato do atraso na conclusão das obras respectivas, motivadas principalmente por conta das intempéries climáticas na região, bem como, 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; mas em sentido oposto a este, houve acréscimo, 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.

No 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.

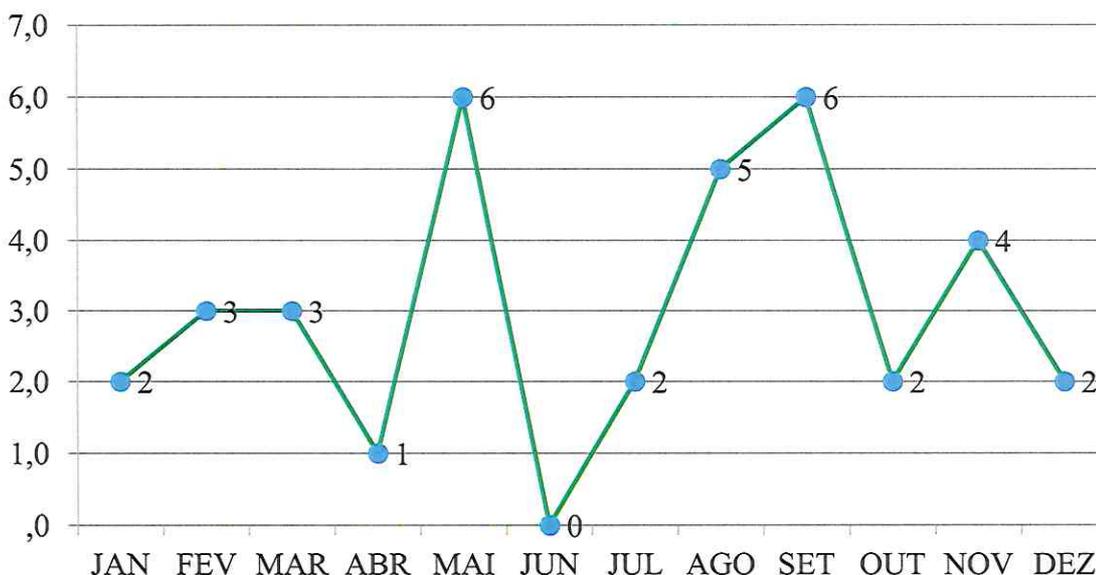
E no ano 2022, por ter havido avanços no controle e maior comprometimento da população na aceitação da vacinação contra a Covid-19, iniciada desde 2021, houve um significativo decréscimo no número de manifestações recebidas.

Manifestações Quadriênio





### Manifestações Mensais (2022)



Comparando-se mensalmente os anos de 2021 e 2022, tem-se a destacar os quantitativos relativos aos meses de abril a julho de 2021, 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, motivado ainda pela pandemia do coronavírus (Covid-19).

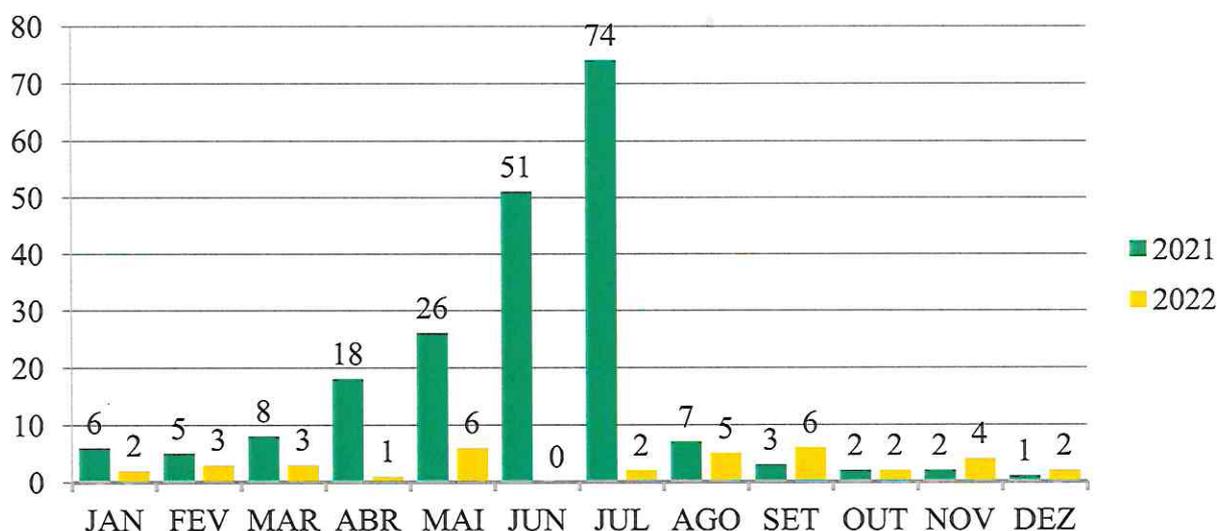
E em relação ao ano de 2022, embora tenha havido redução drástica no número de demandas totais se comparadas ao ano anterior, constata-se que quantidade significativa refere-se a demandas originadas em anonimato quando relacionadas a um mesmo assunto, e quando não, outra grande parte, origina-se em sua maioria, praticamente de duas mesmas pessoas que também se repetem em anos anteriores e com sugestões repetitivas sempre sobre um mesmo tema, e, uma outra quantidade relativa a um processo que passou para esfera judicial.

Importa ressaltar que neste relatório – conforme orientação da CGE – não foram incluídas as manifestações recebidas, cujos assuntos não eram da esfera da competência exclusiva desta Setur, ou ainda, aquelas afetas à ouvidoria de outros órgãos do poder público Estadual, onde, neste caso, é requerida a interlocução institucional com outras ouvidorias para a resolução das providências em função da competência atribuída das suas respectivas áreas. Chegou-se ao quantitativo de 11 manifestações, recebidas e não contabilizadas, que mesmo não tendo relação direta com este órgão, foram devidamente analisadas e respondidas e encaminhadas aos cidadãos, dando-lhes conhecimento sobre os critérios que limitam o poder de atuação da Setur, em busca de solucionar as demandas apresentadas.



Eis a seguir demonstração em gráfico respectivo.

### Manifestações Mensais (Comparativo 2021-2022)



### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Vimos como destacar que embora a variação seja relativamente expressiva em termos de representação percentual, no quantitativo de manifestações recebidas pelos meios de entrada utilizados pelos cidadãos para registro das mesmas, em alguns deles, torna-se um tanto quanto irrelevante se olhar para os quantitativos deles em si.

A exemplo disso, tem-se o “Ceará App” e “Telefone” que apesar de ter havido redução de 50% em cada um deles, o quantitativo é de apenas uma unidade, saindo de duas unidades no ano anterior para uma neste ano de 2022.

Semelhante, mas em sentido contrário, é o caso do meio de entrada “Facebook” que aumentou em 100%, mas o quantitativo foi também de apenas uma unidade, neste caso, saindo de zero do ano anterior (2021), para uma em 2022.

Em face dessa aparente irrelevância nos quantitativos, induz-nos a discorrer análise mais enfática quanto aos meios de entrada “E-mail”, “Telefone 155” e “Internet”.

Assim, o “E-mail” teve redução de 100%, com seus quantitativos reduzidos de 22 no ano de 2021 para zero neste ano de 2022. Isso, foi motivado pelo fato de que no ano de 2021, o Governo do Estado disponibilizou o auxílio aos trabalhadores desempregados de Restaurantes e de Alimentação Fora do Lar, tendo sido a Setur responsável por todo o processo de análise dos



requerimentos e a consequente liberação dos valores financeiros respectivos. Quer dizer, não tendo mais esse benefício em 2022, os cidadãos que optaram para registrar suas manifestações por e-mail em 2021, já não se fazem mais presentes em 2022 e neste ano não houve tal escolha pelos cidadãos como meio preferencial.

O meio de entrada “Telefone 155” teve redução de 86% com quantitativos de 111 durante o ano de 2021 reduzidos em 2022 para 15. A causa é idêntica à descrita relativa ao meio de entrada “E-mail” aqui mencionada imediatamente acima.

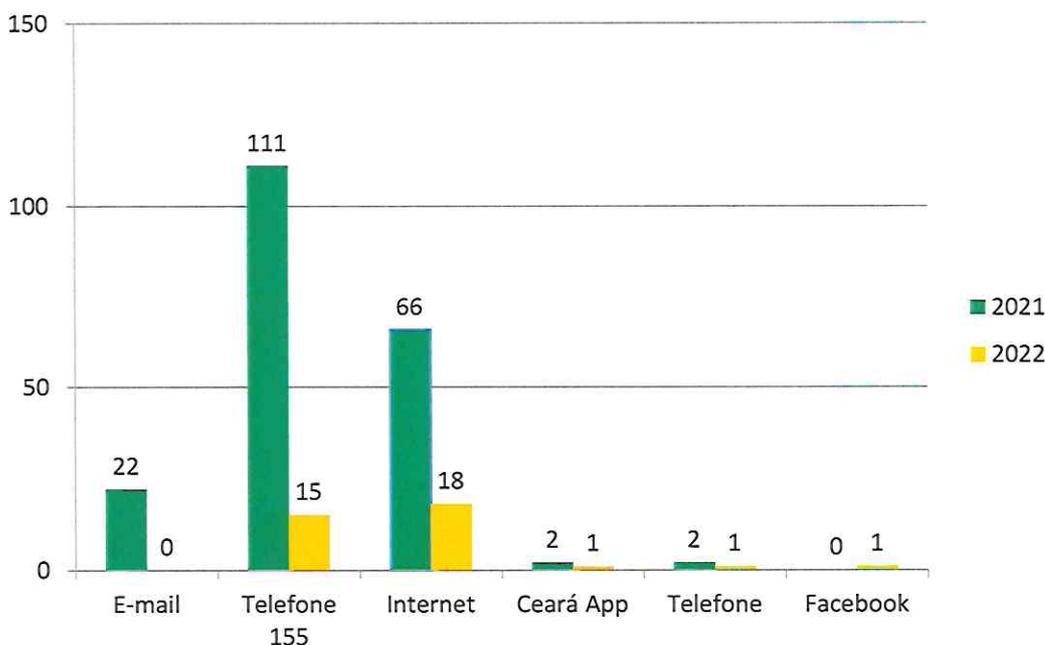
Já quanto ao meio de entrada “Internet” também houve redução significativa de 73% cujos quantitativos no ano de 2021 foram de 66 para 18 neste ano de 2022. Parte maior desse quantitativo durante o ano de 2021 teve como causa a mesma descrita relativa ao meio de entrada “E-mail” aqui mencionada anteriormente acima. Uma segunda maior parte, referiu-se a sugestão e solicitação provenientes de duas únicas e mesmas pessoas sobre operação de voos regionais e nacionais, tendo estas como provável causa, o desejo da volta à normalidade desse segmento da aviação turística, portanto, praticamente inexistindo esse problema ano de 2022, razão pela qual a variação decrescente apontada.

De todo modo, em termos gerais, houve uma redução de 203 manifestações recebidas no ano de 2021 para apenas 36 neste ano de 2022, representado um decréscimo 82%, que de acordo com o descrito, referem-se em sua maioria, pela descontinuidade em 2022 dos problemas vividos no ano de 2021 como consequência da pandemia do coronavírus (Covid-19) e que ocasionaram manifestações relativas ao benefício concedido pelo Governo do Estado, e em segundo lugar, quanto ao desejo da volta à normalidade no tocante ao transporte aéreo regional e nacional.

Meios	2021	2022	Variação
E-mail	22	0	-100%
Telefone 155	111	15	-86%
Internet	66	18	-73%
Ceará App	2	1	-50%
Telefone	2	1	-50%
Facebook	0	1	100%
<b>TOTAIS</b>	<b>203</b>	<b>36</b>	<b>-82%</b>



## Meio de Entrada



### 3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

O quantitativo de “Reclamação”, infere destacar que parte significativa importante, refere-se a questões trabalhistas relativas a contrato com empresa terceirizada atuando no Centro de Eventos do Cariri, que resultou em processo judicial em andamento para regularização do pagamento das verbas rescisórias respectivas, logo, a solução definitiva está agora a cargo da esfera judicial. E uma outra parte, que também merece destaque, concerne a reiteradas manifestações sobre funcionamento do teleférico de Ubajara, ou supostas exigências não presentes naquele equipamento, neste caso, ora não se configurando o relatado e ora parte do questionamento não ser competência da Setur sua consecução, mas sim do ICMBio (Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade). Inclusive, curiosamente essas todas originadas sob anonimato, e as relativas ao teleférico, também foram direcionadas a vários outros órgãos que julgaram envolvidos, os quais, dentro de suas competências atestaram o cumprimento das infundadas exigências alegadas.

Sobre “Solicitação”, resumem-se quanto ao já citado teleférico de Ubajara, sobre ou supostas exigências não presentes naquele equipamento, neste caso, ora não se configurando o relatado e ora parte do questionamento não ser competência da Setur sua consecução, mas sim do ICMBio. Importando destacar, que envolvidos vários órgãos sobre esse tema, os mesmos, contrariamente ao solicitado, declararam que aquele equipamento cumpre o exigido legalmente para seu funcionamento. E outro tema a ser elencado é sobre informações de dados turísticos e institucionais destinados para elaboração de estudos/pesquisas acadêmicas.

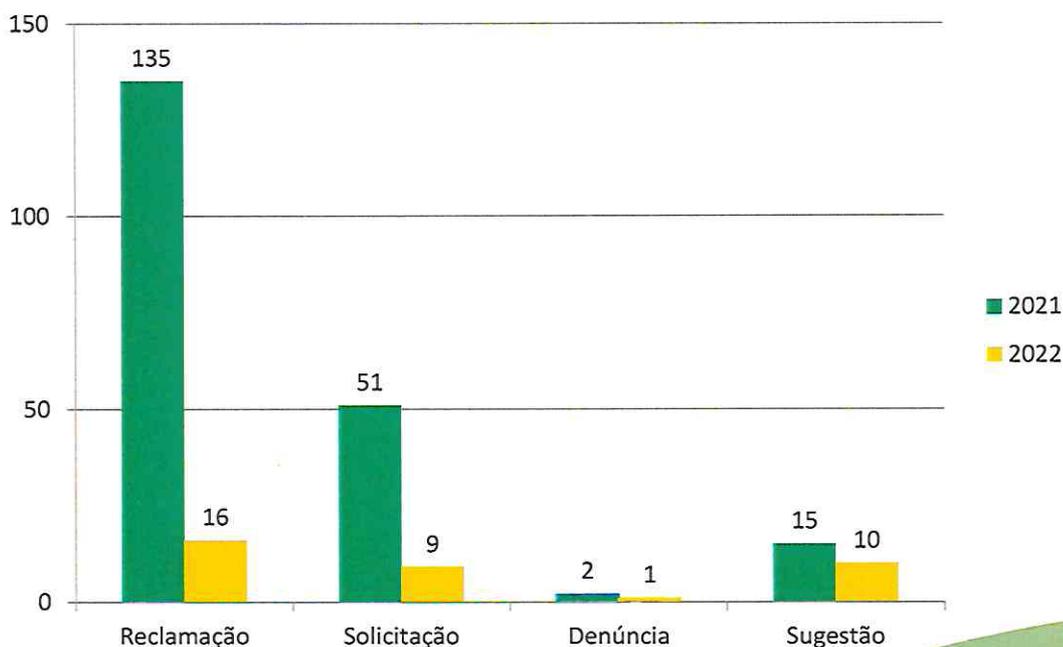


Sobre “Denúncia”, equivocadamente assim indicada pelo manifestante, sendo apenas uma, e mais uma vez, pelo teor e reiteradas anteriores sobre o mesmo tema, relata tratar-se do teleférico de Ubajara, sobre ou supostas exigências não presentes naquele equipamento, neste caso, ora não se configurando o relatado e ora parte do questionamento não ser competência da Setur sua consecução, mas sim do ICMBio (Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade). Inclusive, curiosamente também originada sob anonimato.

E finalmente, “Sugestão”, apesar de ter reduzido em relação ao ano anterior, ainda assim, são em sua maioria, relacionadas à questão da operacionalização de voos para localidades nesta UF, promovidas praticamente pelas mesmas duas pessoas dos anos de 2020 e 2021, 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.

<b>Tipos</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Variação</b>
Reclamação	135	16	-88%
Solicitação	51	9	-82%
Denúncia	2	1	-50%
Sugestão	15	10	-33%
Total	203	36	-82%

### 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, considerando pelo menos 80% das manifestações dentro de cada tipo apontado. Das quais discorre-se a seguir aquelas julgadas merecedoras de destaque.

Observa-se uma maior concentração sobre o tema “Programa de Valorização da Infraestrutura Turística” (5), sendo relativo a processos de indenização de imóveis na área do entorno da construção trecho de rodovia na CE 040 entre Fortim-Aracati, sobre os quais houve solicitação de manifestação por parte da Superintendência de Obras Públicas (SOP).

Sobre “Estrutura e Funcionamento do Centro de Eventos do Cariri” (4), tem-se que ambas, dizem respeito ao não pagamento de direitos trabalhistas a funcionários de empresa terceirizada a prestar serviço naquele equipamento, e por conta de processo administrativo, resultou em retenção de créditos à mesma, e acionamento da justiça, da qual aguarda-se julgamento e solução para o pagamento dos direitos trabalhistas respectivos aos funcionários envolvidos.

Sobre o tema “Recuperação do Teleférico de Ubajara” (1+4+1=6), todas elas – anônimas - são reiteradas manifestações sobre funcionamento do teleférico de Ubajara, com supostas exigências não presentes naquele equipamento, neste caso, ora não se configurando o relatado e ora parte do questionamento não ser competência da Setur sua consecução, mas sim do ICMBio. Inclusive, por terem sido também enviadas a vários outros órgãos, estes, dentro de suas competências e contrariamente ao questionado, atestaram o cumprimento das exigências alegadas.

Quanto à “Disponibilização de Informações Turísticas e Sites Institucionais em Outros Idiomas” (3), além de uma delas ser repetida e da mesma data/horário, todas são solicitações de informações relativas a dados turísticos e institucionais destinados para elaboração de estudos/pesquisas acadêmicas.

“Aeroportos Regionais” (1+8=9) é tema recorrente de praticamente das mesmas duas 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.



Tabela: Tipologia/Assunto (Qtd Assuntos igual a 80% com 3 assuntos de cada tipo, quando possível)		
Tipo	Assunto	Total
Denúncia (1 = 100%)	RECUPERAÇÃO DO TELEFÉRICO DE UBAJARA	1
Reclamação (3 = 81,2%)	PROGRAMA DE VALORIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA TURÍSTICA	5
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE EVENTOS DO CARIRI	4
	RECUPERAÇÃO DO TELEFÉRICO DE UBAJARA	4
Solicitação (8 = 88%)	DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS E SITES INSTITUCIONAIS EM OUTROS IDIOMAS	3
	AEROPORTOS REGIONAIS	1
	AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	1
	CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	1
	CORONAVÍRUS (COVID 19)	1
Sugestão (3 = 100%)	RECUPERAÇÃO DO TELEFÉRICO DE UBAJARA	1
	AEROPORTOS REGIONAIS	8
	EMPREGO/ESTÁGIO	1
	FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NOS SERVIÇOS TURÍSTICOS.	1
<b>Total Geral (= 88,8%)</b>		<b>32</b>

### 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”.

Mesmo assim, elenca-se a seguir, análise sobre o que se julgou relevante, haja vista que, conforme demonstrado na tabela que segue, os temas são repetitivos e sobre os quais já houve análise neste relatório, ou, ainda haverá, subsequente a este item, no caso relativo à Covid-19.

Então, embora o assunto “Aeroportos Regionais” tenha sido classificado/dividido em subassuntos “Operação de Voos Nacionais/Internacionais/Aracati”, estes resultam em 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.

**Tabela: Assunto/Subassunto**  
(Qtd Assuntos igual a 80% de todos os assuntos com pelo menos 3 Subassuntos de cada Assunto, quando possível)

Assunto	Subassunto	Total	%
RECUPERAÇÃO DO TELEFÉRICO DE UBAJARA	Sem subassunto	6	16,67
AEROPORTOS REGIONAIS	OPERAÇÕES DE VOOS NACIONAIS	5	13,89
	OPERAÇÕES DE VOOS INTERNACIONAIS	2	5,56
	OPERAÇÕES DE VOOS ARACATI	2	5,56
PROGRAMA DE VALORIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA TURÍSTICA	CONSTRUÇÃO DE RODOVIAS	4	11,11
	MANUTENÇÃO DE RODOVIAS/RESTAURAÇÃO DE TRECHOS	1	2,78
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE EVENTOS DO CARIRI	CONTRATOS E CONVÊNIOS	3	8,33
	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	2,78
DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS E SITES INSTITUCIONAIS EM OUTROS IDIOMAS	Sem subassunto	3	8,33
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	1	2,78
PROTEÇÃO AMBIENTAL DOS DESTINOS E LOCALIDADES TURÍSTICAS	CONSERVAÇÃO/CONSCIENTIZAÇÃO/COLETA	1	2,78
FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NOS SERVIÇOS TURÍSTICOS	Sem subassunto	1	2,78
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE EVENTOS DO CEARÁ	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	1	2,78
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE TURISMO	Sem subassunto	1	2,78
AÇÕES DE DIVULGAÇÃO DO TURISMO ESTADUAL	Sem subassunto	1	2,78
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	PENDÊNCIAS DE PROCESSOS DE CONVÊNIOS E CONGÊNERES	1	2,78
EMPREGO/ESTÁGIO	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ESTÁGIOS	1	2,78
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	Sem subassunto	1	2,78
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100</b>

### 3.3.3 – Manifestações por Assunto/Subassunto (COVID-19)

A única manifestação recebida sob o assunto “Coronavírus (Covid-19)”, cujo Subassunto foi “Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus”, restringiu-se apenas a uma solicitação de informação quanto à cobertura vacinal junto aos servidores da Setur, e se houve algum servidor que não tenha sido vacinado, bem como, se houve alguma sanção administrativa a servidor não vacinado, ao que de pronto respondeu-se que a Setur obteve 100% de cobertura vacinal entre seus servidores.

Tabela: Assunto/Subassunto (Covid-19)			
Assunto	Subassunto	Total	%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	1	2,78

### 3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário

Explanar-se-á a seguir, os quantitativos indicados quando da análise para responder às manifestações recebidas.

Apesar do quantitativo de 21 demandas, relativas ao Programa Orçamentário “Desenvolvimento Sustentável e Consolidado do Destino Turístico Ceará”, 9 delas dizem respeito a sugestão ou solicitação para operacionalização de voos para localidades nesta UF, promovidas praticamente pelas mesmas duas pessoas dos anos de 2020 e 2021. Mais 3 relativas à recuperação do teleférico de Ubajara, as quais, resultaram em não ter havido comprovação das irregularidades apontadas, inclusive com anuência de outros órgãos também envolvidos a se pronunciarem, cujas competências têm a ver com o tema tratado. E ainda, mais 3, resultando efetivamente em apenas duas, devido repetição de uma delas em sua totalidade, que foram apenas solicitações de informações de dados turísticos e institucionais.

Na sequência, têm-se então o Programa Orçamentário “Infraestrutura e Logística” com um total de 8 manifestações recebidas, dentre as quais, 5 delas são relacionadas à construção e/ou manutenção de rodovias, e/ou também restauração de trechos de rodovias, e nestes casos especificamente são concernentes à rodovia CE-040, quanto a indenização de imóveis do entorno dela.

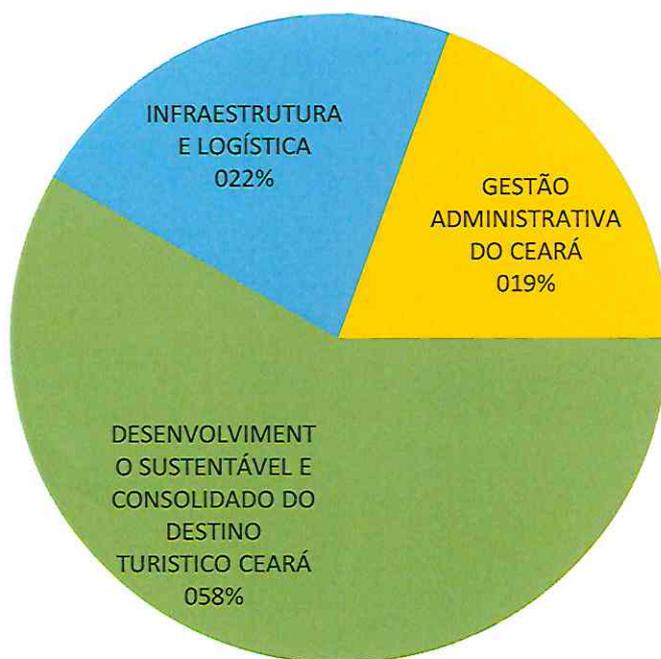
Por último, têm-se o Programa Orçamentário “Gestão Administrativa do Ceará”, com um total de 7, merecem destaque 2 relativas a Estrutura e Funcionamento do Centro de Eventos do Cariri, correspondente a problemas de não pagamento de direitos trabalhistas a empregados de empresa terceirizada a prestar serviços naquele equipamento; que após o devido processo



administrativo, foi levado ao conhecimento judicial para tomadas de providências visando o efetivo pagamento dos direitos trabalhistas respectivos.

Tabela: Programas Orçamentários		
Programas	Total	%
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E CONSOLIDADO DO DESTINO TURÍSTICO CEARÁ	21	58,33%
INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA	8	22,22%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	7	19,44%
<b>SOMA</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

## Programas Orçamentários - 2022



### 3.5 – Manifestações por Unidades Internas

Também aqui, nos deteremos a explicar as unidades que receberam maior número de manifestações para responder às questões pertinentes às suas áreas ou que a elas tenham relação. Contudo, na tabela estão listados os quantitativos correspondentes a cada uma das unidades.

No topo da lista, com 10 manifestações a se pronunciar, encontra-se a SUGET (Superintendência da Gestão dos Equipamentos Turísticos), sendo 6 delas sobre o teleférico de Ubajara, em que amplamente foi abordado aqui neste relatório, sobre supostas irregularidades não configuradas, inclusive devido manifestação de outros órgãos também chamados a pronunciarem-se e declararam que o equipamento atende às exigências legais vigentes. Seguindo 3 delas relativas ao Centro de Eventos do Cariri, no tocante ao não pagamento de direitos trabalhistas de funcionários de empresa terceirizada, conforme também já explanado aqui anteriormente, e que atualmente encontra-se na esfera judicial para as providências cabíveis. E finalmente uma manifestação solicitando poda de árvores no equipamento Centro de Turismo, que por ser competência de análise e posterior solução, foi encaminhado ao órgão municipal URBFFor (Autarquia de Urbanismo e Paisagismo de Fortaleza), comunicado para execução efetiva do serviço, ao que então aguarda-se na fila para atendimento respectivo.

Em segundo lugar, têm-se a Coordenadoria de Desenvolvimento de Programas e Investimentos, com 5 manifestações sob sua responsabilidade, as quais – todas elas – de sugestão e solicitação para captação e operacionalização de mais ou novos voos com destino a municípios desta UF, que também já foi aqui amplamente mencionado.

Em terceiro lugar, com igual número de 5, têm-se a UGP (Unidade de Gerenciamento de Projeto), em que todas elas, são relativas a um único assunto, qual seja, de indenização de imóveis no entorno da rodovia CE-040, também minunciosamente explanado neste relatório.

Em sequência, têm-se agora a CODET (Coordenadoria de Qualificação dos Destinos e Produtos Turísticos), que se pronunciou sobre 4 manifestações, sendo duas delas repetidas, ou seja, resultando em uma só, a qual, solicitava informações sobre dados turísticos e institucionais. E uma outra, de reclamação quanto aos serviços prestados por um bugueiro, e mais uma outra, também de reclamação, quanto a presença de moradores de rua, lixo e animais no meio das vias públicas, que em razão disso, houve o devido encaminhamento aos órgãos municipais respectivos para conhecimento e adoção de providências.

Por fim, como última unidade a ser explanada, foi a Coordenadoria de Promoção e Marketing que recebeu 3 manifestações, sendo duas delas referente aos já tão falados Voos Regionais, como sugestão para sua captação e/ou operacionalização de mais ou novos voos a municípios desta UF. E uma última, que embora esteja como reclamação, o teor da mesma denota claramente ser uma solicitação de esclarecimentos relativos ao Festival da Cana-de-Açúcar – Pindorecana no município de Pindoretama-CE, que sofreu descontinuidade, ao que então foi lhe respondido que basicamente, foi ou por falta de iniciativa do próprio município, o qual ocorreu o evento entre os anos de 2005 a 2019, ou talvez, devido a questão da pandemia do



coronavírus (Covid-19), que foram cancelados shows, eventos e outras agendas que porventura viessem a causar aglomeração de pessoas.

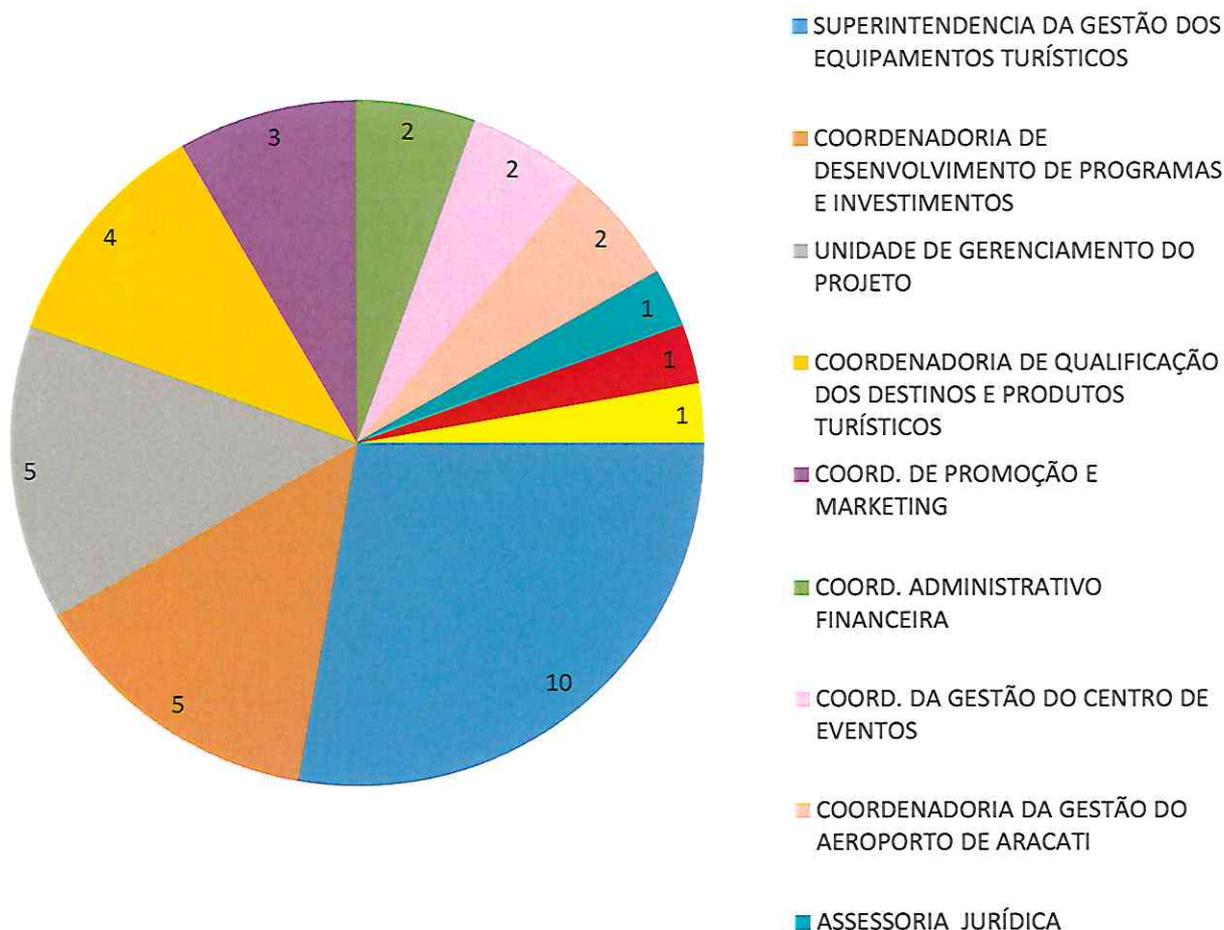


**Tabela: Unidades Internas**

<b>Unidades</b>	<b>Total</b>
SUPERINTENDENCIA DA GESTÃO DOS EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS	10
COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO DE PROGRAMAS E INVESTIMENTOS	5
UNIDADE DE GERENCIAMENTO DO PROJETO	5
COORDENADORIA DE QUALIFICAÇÃO DOS DESTINOS E PRODUTOS TURÍSTICOS	4
COORD. DE PROMOÇÃO E MARKETING	3
COORD. ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	2
COORD. DA GESTÃO DO CENTRO DE EVENTOS	2
COORDENADORIA DA GESTÃO DO AEROPORTO DE ARACATI	2
ASSESSORIA JURÍDICA	1
COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO	1
SECRETARIA ADJUNTA	1
<b>SOMA</b>	<b>36</b>



## Manifestações por Unidades Internas - 2022



### 3.6 – Manifestações por Município

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

Antes de mais nada, há que ressaltar com relação ao maior quantitativo de 20 como “Indefinido (=Não Informado pelo manifestante), o qual representa 55% do total de manifestações recebidas. Com isso, e devido o total de manifestações serem de apenas 36, poder-se-ia fazer uma releitura atenta de cada uma das que 20 citadas e talvez haja possibilidade de no conteúdo textual ser possível identificar ou não, o provável município a que a manifestação se refira. Porém, essa tarefa adicional além de não representar a fidedignidade do que foi inserido pelo manifestante, correr-se-ia o risco de ser a vontade do mesmo em não identificar o município ou, por julgar que o tema está presente ou abrange mais de um ou todos os municípios do Estado.



Posto isso, o primeiro real município identificado foi Boa Vista-RR com 7 manifestações interpostas na ouvidoria, cujo tema recorrente e sempre das mesmas duas pessoas, é sugerindo ou solicitando aumento na quantidade ou novos voos para os municípios nesta UF-CE.

Em segundo lugar, ficou Fortaleza-CE com 5 demandas, das quais uma delas é uma solicitação de informações sobre a cobertura vacinal junto aos servidores da Setur-CE; uma outra é uma sugestão para implementação de estágio para nível superior; uma delas é uma solicitação da própria CGE para realização de reunião com a Setur-CE para tratar sobre o Congresso Nacional de Ouvidores que foi realizado em Fortaleza-CE; e por fim, duas outras idênticas reclamações do mesmo manifestante, registradas em 20/09 e 28/10 respectivamente, versando sobre o mesmo tema, que na realidade foi erroneamente indicado pelo manifestante como sendo nesta capital, mas na realidade é referente à indenização de imóveis localizados no entorno da rodovia CE-040 no trecho compreendido entre os municípios Fortim-CE e Aracati-CE, portanto, não propriamente no município Fortaleza-CE indicado pelo manifestante.

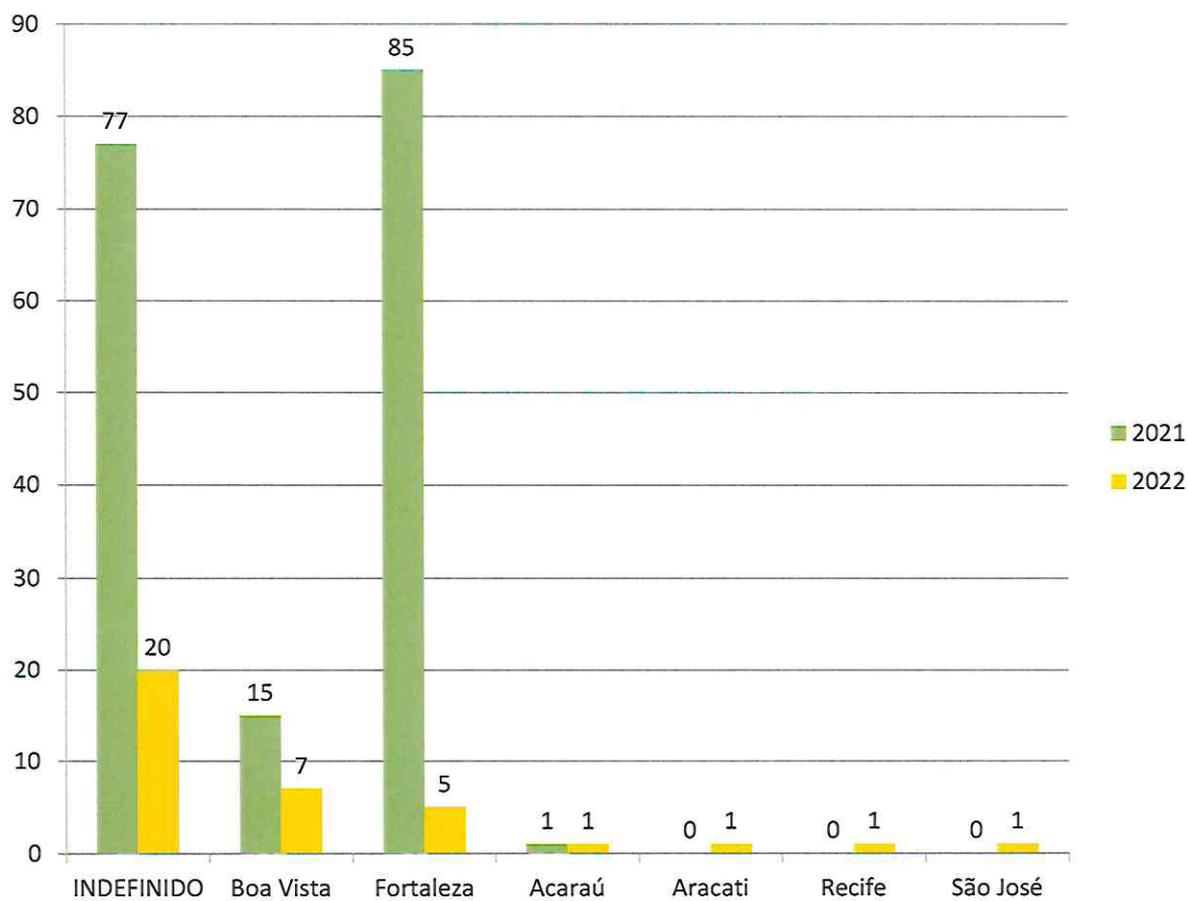
O restante dos municípios com uma unidade de manifestação recebida de cada um dos municípios Acaraú-CE, Aracati-CE, são temas corriqueiros/comuns que não ensejam destaque.

De qualquer forma, respectivamente, uma delas, solicita informações sobre montante de recursos aplicados no Estado do Ceará, por região e município, durante os anos de 2020, 2021 e 2022 e previsão orçamentária para 2023, bem como, principais ações e mapeamento do turista em cada região, dados esses destinados a pesquisa feita pelo manifestante; uma reiterada sugestão para mais ou novos voos para os municípios cearenses; uma outra reclama do mau serviço prestado por um bugueiro; e por fim, uma reclamando da presença de moradores de rua, lixo e animais nas vias públicas.

Municípios	2021	2022
INDEFINIDO	77	20
Boa Vista	15	7
Fortaleza	85	5
Acaraú	1	1
Aracati	0	1
Recife	0	1
São José	0	1
<b>SOMA</b>	<b>178</b>	<b>36</b>



Manifestações por Município



#### 4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são:

- **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo: 94%**
- **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria: 78%**



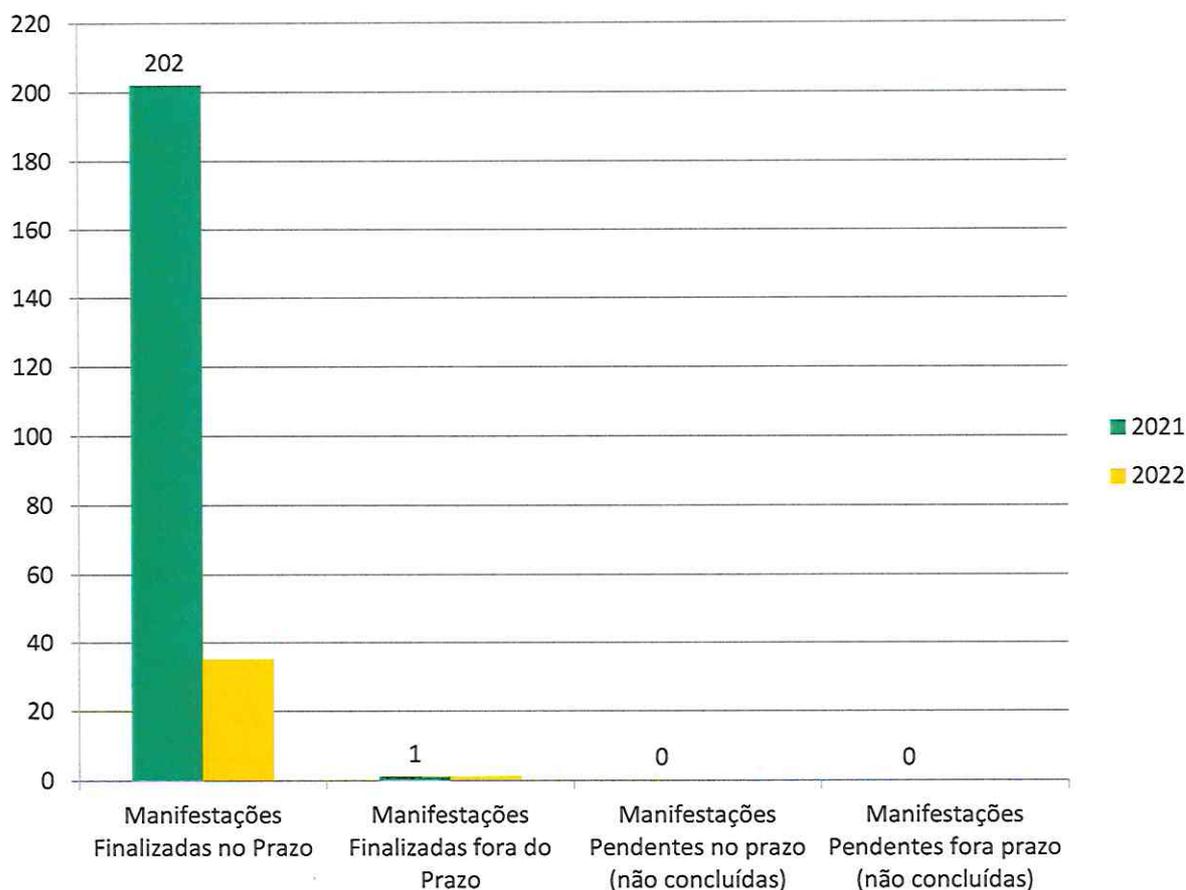
#### 4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Desta feita, em cumprimento ao prazo determinado pela legislação, no ano de 2022, a Setur respondeu 35 manifestações no prazo regulamentado, o que equivale a 97,22% do total de demandas enquanto apenas 01(uma) manifestação foi finalizadas fora do prazo regulamentar de apuração, correspondendo a 2,78% do total.

<b>Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação</b>		
<b>Situação</b>	<b>Quantidade de Manifestações em 2021</b>	<b>Quantidade de Manifestações em 2022</b>
Manifestações Finalizadas no Prazo	202	35
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	1	1
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
<b>Total</b>	<b>203</b>	<b>36</b>

## Resolubilidade/Detalhamento por Situação



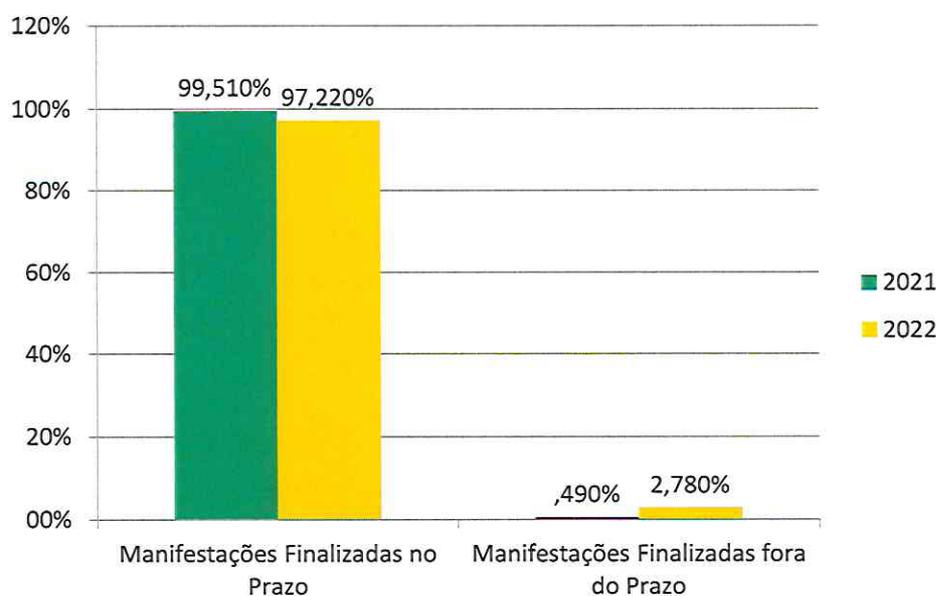
Analisando os índices do exercício anterior 2021 e os do período 2022 em foco, constata-se redução no índice de resolubilidade chegando a 2,29 absoluto em comparação com o ano anterior. Apesar desse resultado alcançado ter diminuído, mesmo assim, a meta estipulada para o ano foi atingida, superando em 3,22 em número absoluto, visto que esta é de 94%.

Impõe destacar, que a única manifestação respondida fora do prazo, e que resultou em não completude de respostas enviadas no prazo, deu-se em conta da dependência de resposta de outros órgãos relacionados ao fato, no caso, relativo à supostas exigências que não estariam sendo cumpridas por parte da Setur-CE no equipamento turístico Teleférico de Ubajara. Mas ao final, comprovou-se o devido cumprimento das exigências alegadas para aquele equipamento, conforme afirmação dos outros entes envolvidos nas competências devidas.



Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	2021	2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	99,51%	97,22%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0,49%	2,78%

### Índice de Resolubilidade



#### 4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A Ouvidoria da Setur respondeu 97,22% 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

O aumento na quantidade de dias do tempo médio de resposta das manifestações, foi motivado devido a apuração de casos complexos envolvendo contrato de serviços prestados por empresa terceirizada por empresa e também relativo à demora de resposta à consulta formulada a outros órgãos alheios a Setur-CE, mas que tinham relação com um dos casos, qual seja, o do teleférico de Ubajara.

Disso resultou, que o caso da empresa terceirizada, mediante o devido processo administrativo inicial, culminou com encaminhamento do caso para a esfera judicial para julgamento e solução definitiva quanto aos direitos trabalhistas reclamados pelos funcionários da mesma.

E o outro caso – do teleférico de Ubajara – também mereceu melhor empenho das Unidades Internas que em contato com outros órgãos, obteve tardiamente respostas que serviram de base para a então resposta final enviada ao reclamante.

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
2021	7,8
2022	9,6

#### 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 78%.

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155. Ao final de cada atendimento, o cidadão é convidado a atribuir uma nota, utilizando uma escala de 1 (totalmente insatisfeito) a 5 (totalmente satisfeito).

A pesquisa realizada durante o ano de 2022, contou com a participação de apenas 2(duas) pessoas que concordaram em respondê-la e avaliar o grau de satisfação obtido pelos serviços prestados pela ouvidoria. O índice de aprovação alcançado foi de 95%, portanto bem acima da meta instituída de 78%.



De acordo com a pesquisa, e segundo a escala de notas (1 a 5) citadas acima, a avaliação dos usuários resultou numa nota média de 5,00 em relação à satisfação com o Serviço de Ouvidoria. Para o tempo de resposta avaliaram nota média de 4,00 como bom o tempo de retorno da resposta. Em relação a satisfação com o canal utilizado para o registro/atendimento de sua manifestação, teve nota média 5,00. E quanto à qualidade da resposta, atingiu também a nota de 5,00 concordando então com o teor do seu conteúdo.

Dessas resultou numa nota média de 4,75 também acima da proposta estipulada em 4,2.

<b>Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação</b>	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	5,00
B. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,00
C. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	5,00
D. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	5,00
Média	4,75
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>95,00</b>
Obs. Cálculo do Índice de Satisfação: Média perguntas A B C D * 20.	

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

As ações voltadas para melhoria do índice de satisfação dos cidadãos tiveram respaldo na observância do gerenciamento dos procedimentos para o adequado tratamento das respostas, contemplando todas as etapas estabelecidas nos fluxos procedimentais ou seja: desde o seu recebimento, triagem das manifestações, para repassá-las para as unidades competentes para o trato dos assuntos que lhe são afetos, com indicação dos prazos para a resposta.

Tudo isso, fez parte das estratégias de atendimento praticadas pela Setur, para garantir a excelência no atendimento das demandas recebidas pela Ouvidoria, e, proporcionar ao cidadão, um serviço de qualidade, prestado com cortesia e celeridade, com o objetivo de aumentar a satisfação dos cidadãos, de forma positiva.



Para obter a opinião e as expectativas dos cidadãos sobre o atendimento e os serviços prestados, a ouvidoria estimulou-os a responder a pesquisa de satisfação disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para que fosse respondida de forma espontânea, e, com base nessas informações, poder avaliar o desempenho dessa ouvidoria.

A pesquisa, contou com a participação de apenas 2(duas) pessoas que concordaram em respondê-la e avaliar o grau de satisfação obtido pelos serviços prestados pela ouvidoria. O índice de aprovação alcançado foi de 95%, portanto bem acima da meta instituída de 78%, demonstrando estarem satisfeitos.

Objetivando entender os motivos pelos quais a maioria dos cidadãos se omitiram em responder a pesquisa, admite-se, provavelmente ao fato de que, um elevado número das manifestações que apresentaram assuntos recorrentes, do tipo reclamação, denúncia e, que parte delas foram registradas de forma anônima, não quiseram mais se manifestar.

Conquistar um maior número de resposta e com isso, dispor de mais informações para conduzir as estratégias de gestão em ouvidoria, são objetivos que exigiram muitos esforços, para alcançá-los. Exemplo disso, foram as respostas fornecidas, pautadas com qualidade, habilidade e empatia, referentes às solicitações, reclamações e ou denúncias, O posicionamento da ouvidoria, a esse respeito, foi o de encontrar soluções mais completas, ágeis, consideradas fundamentais para aumentar a satisfação dos cidadãos.

Procurou-se, ainda, evidenciar a usabilidade e a facilidades de obtenção de informações sobre o turismo, por meio da divulgação da plataforma do governo do Estado do Ceará, que reúne um universo de informações relevantes com padrões de qualidade apropriados aos fins aos quais se destinam.

#### **4.2.3 – Amostra de Respondentes**

A proporção dos usuários que responderam voluntariamente a pesquisa foi considerada pequena, visto que foram somente 2 pessoas, representando uma amostra de apenas 5,56% do total de 36 manifestações registradas.

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, e mesmo que em contrapartida na forma virtual ser mais cômodo, isso também se aplica à maior facilidade em recusá-la por não ser obrigatória ou sem convencimento melhor, mas de qualquer forma, o quantitativo/percentual de respondentes foi baixíssimo.



Amostra de Respondentes	Resultado
Total de pesquisas respondidas	2
Total de manifestações finalizadas	36
Representação da Amostra	5,56%
Obs. Cálculo da Representação Amostra: Total de Pesquisas Respondidas / Total de Manifestações <b>Finalizadas</b> * 100	

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

Conforme demonstrado na tabela a seguir, constata-se que a expectativa do cidadão foi superada em 25%.

Embora tenha resultado nesse aumento da expectativa do cidadão em relação ao que inicialmente imaginava, há que ser levado em conta, que foram somente dois respondentes, dos quais um deles foi diretamente de uma setorial do próprio Governo Estadual, no caso a CGE (Controladoria Geral do Estado), tendo sido fácil seu atendimento do solicitado pela mesma.

E o outro caso, embora ainda não tenha sido efetivamente efetuado por depender de fila de espera para a realização do serviço solicitado – poda de árvores – por órgão de outra esfera – a Municipal – mesmo assim, o manifestante recebeu a pronta resposta com o posicionamento de dos procedimentos feitos pela Setur-CE, inclusive, porque antes mesmo da manifestação recebida, já havia sido tomada iniciativa por parte da Unidade Interna responsável (SUGET), como parte de suas atribuições e cuidado com os imóveis sob responsabilidade da Setur-CE.

Expectativa do Cidadão	Resultado
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:	5,00
<b>Índice de Expectativa:</b>	<b>25%</b>



## 5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 5.1 - Motivos das Manifestações

Apresenta-se a tabela com os tipos de manifestações recebidas no ano de 2022 para em seguida discorrer sobre cada uma delas.

Tipo	Qtd	%
Reclamação	16	44%
Denúncia	1	3%
Sugestão	10	28%
Solicitação	9	25%
<b>Total</b>	<b>36</b>	

#### 5.1.1 - Reclamação

Considerando que 44% das manifestações estão relacionadas à reclamação, é importante destacar que parte significativa importante, refere-se a questões trabalhistas relativas a contrato com empresa terceirizada atuando no Centro de Eventos do Cariri, que resultou em processo judicial em andamento para regularização do pagamento das verbas rescisórias respectivas, logo, a solução definitiva está agora a cargo da esfera judicial. E uma outra parte, que também merece destaque, concerne a reiteradas manifestações sobre funcionamento do teleférico de Ubajara, sobre ou supostas exigências não presentes naquele equipamento, neste caso, ora não se configurando o relatado e ora parte do questionamento não ser competência da Setur sua consecução, mas sim do ICMBio (Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade). Inclusive, curiosamente essas todas originadas sob anonimato, e as relativas ao teleférico, também foram direcionadas a vários outros órgãos que julgaram envolvidos, os quais, dentro de suas competências atestaram o cumprimento das infundadas exigências alegadas.

#### 5.1.2 – Denúncia

Embora seja apenas uma, cuja representatividade é de apenas 3% em relação ao total, julga-se ser grave por ser “Denúncia”, que no entanto, foi equivocadamente assim indicada pelo manifestante, e mais uma vez, pelo teor e reiteradas anteriores sobre o mesmo tema, relata tratar-se do teleférico de Ubajara, sobre ou supostas exigências não presentes naquele equipamento, neste caso, ora não se configurando o relatado e ora parte do questionamento não ser competência da Setur sua consecução, mas sim do ICMBio (Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade). Inclusive, curiosamente também originada sob anonimato.

### 5.1.3 – Sugestão

Sobre “Sugestão”, representando 28% da quantidade de manifestações recebidas, e apesar de ter reduzido em relação ao ano anterior, ainda assim, são em sua maioria, relacionadas à questão da operacionalização de voos para localidades nesta UF, promovidas praticamente pelas mesmas duas pessoas dos anos de 2020 e 2021, 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.

### 5.1.4 - Solicitação

E finalmente, sobre “Solicitação”, com 25% de representatividade do total de registro de manifestações, resumem-se quanto ao já citado teleférico de Ubajara, sobre ou supostas exigências não presentes naquele equipamento, neste caso, ora não se configurando o relatado e ora parte do questionamento não ser competência da Setur sua consecução, mas sim do ICMBio. Importando destacar, que envolvidos vários órgãos sobre esse tema, os mesmos, contrariamente ao solicitado, declararam que aquele equipamento cumpre o exigido legalmente para seu funcionamento. E outro tema a ser elencado é sobre informações de dados turísticos e institucionais destinados para elaboração de estudos/pesquisas acadêmicas.

## 5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Com base nas manifestações recebidas via Sistema de Ouvidoria (SOU), referente teleférico de Ubajara, “todas elas em anonimato”, inclusive pelo teor e ordenação do texto contido nelas, demonstra ser a mesma pessoa, e em relação aos detalhes nos assuntos abordados, é de se supor, que talvez seja até algum ex-funcionário descontente com mudanças que porventura tenham ocorrido naquele equipamento ou até no próprio quadro funcional.

Também recorrente são sugestões/solicitações provenientes de duas mesmas pessoas ao longo dos últimos anos, em que desejam aumento ou criação de novos voos ou rotas aéreas destinadas a municípios deste Estado. Embora, sejam sempre as mesmas pessoas, parece mudar apenas o nome, mas riqueza de detalhamento no embasamento do que solicita/sugere, demonstra ter bastante conhecimento até dos tipos, modelos e capacidades das aeronaves que menciona, detalha também rotas já utilizadas pelas companhias aéreas que cita, bem como, situação ou posicionamentos das diretorias dessas companhias aéreas em relação ao futuro almejado por elas. Enfim, apesar desses detalhamentos, resumem-se somente a isso, é seu ponto final. Quer dizer, alheio a isso, 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.

Como bem pode ser notado, o primeiro aqui relatado – teleférico –, tem uma tendência a sua descontinuidade e cessação, haja vista não encontrar guarida nos infundados fatos até então alegados.

Já em relação ao segundo ponto citado (voos), com base no que se tem recebido dos mesmos manifestantes, indica que continuarão a enviá-las nos mesmos termos, sem levar em conta o tratamento institucional do Governo Estadual e por parte das companhias aéreas, sendo este tratamento estritamente estratégico por cada uma dessas partes, que muitas vezes, em momento inicial das tratativas sobre o fato, não há divulgação ao público em geral, isso justificando-se, porque às vezes envolvem mais de uma companhia interessada para a mesma rota aérea.

### **5.3 - Providências adotadas pelo órgão/entidade quanto às principais manifestações apresentadas**

Conforme relatado, e na medida do possível, e com as parcerias de outras setoriais, quer do Governo Estadual ou Municipal, 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 em dar transparência, celeridade, fundamentação legal e fidedignidade nas respostas apresentadas, alguma com base nas informações recebidas de outros órgãos.

Acerca dos assuntos que se referiram às Sugestões/Solicitações 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 ainda em decorrência da Covid-19, não foi possível, nos meses iniciais do ano, mas, que já a partir de meados do ano 2022, já havia sinalização de melhoria da demanda e interesse por parte das companhias aéreas, e que assim prosseguiu durante o segundo semestre, inclusive com expectativa de que até julho/2023, hajam mais voos diretos com as demais capitais brasileiras, visto que este mercado vem dando fortes sinais de recuperação, conforme os bons resultados obtidos no segmento. Por consequência, é certo que além da capital, outros municípios serão beneficiados.

Em relação aos assuntos que trataram sobre a insatisfação dos cidadãos, abordando as reclamações sobre a qualidade dos serviços ofertados pelos prestadores de serviços turísticos, ou constatação de moradores de rua, lixo e animais nas vias públicas, 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 para o devido conhecimento e providências.

A esse respeito, cabe destacar, que apesar da reclamação do serviço de buggy citado como não condizente com o atendimento merecido por parte da turista manifestante, o mesmo não se enquadrada a ter regulamentação por parte a Setur-CE, e que no caso específico reclamado, é de jurisdição do município Caucaia-CE, o qual foi comunicado para os devidos fins. Por outro lado, quando é o caso de prestadores com obrigatoriedade de cadastramento junto ao Cadastur (Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos), do Ministério do Turismo (MTur) – que não houve casos neste ano de 2022 – mas cuja análise e homologação dos cadastros é feita pela Setur-CE enquanto Órgão Delegado daquele MTur nesta UF, orienta-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 com cadastro regular Cadastur/MTur. Da mesma forma, também é recomendado que sejam 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.

## 6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

### **I - Benefício financeiro:**

A Ouvidoria não identificou e/ou não 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 das áreas de atuação específica, cujos assuntos, não eram objeto de conhecimento intrínseco desta ouvidoria.

Neste sentido, 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	23/02/2022	Virtual	( X ) Sim ( ) Não
II Reunião	20/04/2022	Virtual	( X ) Sim ( ) Não
III Reunião	29/06/2022	Virtual	( X ) Sim ( ) Não
IV Reunião	24/08/2022	Virtual	( X ) Sim ( ) Não
V Reunião	26/10/2022	Presencial	( X ) Sim ( ) Não
VI Reunião	14/12/2022	Virtual	( X ) Sim ( ) Não

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

- Abril (03 a 04/04/2022): Oficina de Categorização das Demandas Especiais - TURMA II
- Dezembro (29/11/2022): Oficina para Construção de Relatório de Ouvidoria

### 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)
- Conselho Estadual de Política Cultural do Ceará (CEPC)
- Conselho do Desporto do Estado do Ceará (CDEC)



## 8 – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

### 8.1 – Apresentação da Carta de Serviços

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

Assim, o Cadastur é o Sistema de Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do turismo. É executado pelo Ministério do Turismo (MTur), em parceria com os Órgãos Oficiais de Turismo nos 26 Estados do Brasil e no Distrito Federal, totalmente gratuito e mediante acesso via internet ao site [www.cadastur.turismo.gov.br](http://www.cadastur.turismo.gov.br) onde são efetuados todos os procedimentos desde a solicitação até finalmente emissão do certificado do cadastro devidamente homologado.

Desta feita, 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.

### 8.2 – Apresentação do quantitativo de serviços cadastrados na Carta de Serviços

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

### 8.3 – Especificação do quantitativo de serviços Digitais e Semidigitais

Sendo o único serviço que compõe a Carta de Serviços da Setur-CE, o Cadastur é totalmente digital mediante acesso via internet ao site [www.cadastur.turismo.gov.br](http://www.cadastur.turismo.gov.br) onde são efetuados todos os procedimentos desde a solicitação até finalmente emissão do certificado do cadastro devidamente homologado.



#### **8.4 – Apresentação dos números referentes às manifestações de ouvidoria por tipo de serviço, bem como as ações adotadas pela ouvidoria/órgão para eventuais melhorias**

No ano de 2022 não houve registro de manifestação relativa ao Cadastur.

Quanto às ações adotadas para eventuais melhorias da Carta de Serviços, embora a cargo da Ouvidoria, cabe esclarecer que excepcionalmente pela condição do único serviço – Cadastur – ser do Ministério do Turismo, não existe a possibilidade direta por parte da Ouvidoria quanto à ações de melhorias, inclusive porque esse serviço está inserido em outra Unidade Interna da estrutura organizacional da Setur-CE, esta última sim que ao notar tal necessidade sempre envia sugestão de melhorias para aquele MTur.

#### **8.5 – Apresentação do quantitativo e os serviços que foram avaliados no ano**

No ano de 2022 não houve avaliação do único serviço Cadastur que compõe a Carta de Serviços da Setur-CE, até porque nem houve registro de manifestação relativa a esse serviço, mas a esse respeito convém explanar o real motivo de não haver avaliação sobre esse serviço.

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?id\\_servico=2272](https://cartadeservicos.ce.gov.br/ConsultaCesec/pg_cs_servico_detalhe.aspx?id_servico=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 para 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 para preencher a pesquisa suscitada.

## 9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

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 por ela.

Com o intuito de demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado às demandas (reclamações, denúncia, sugestões, solicitações), 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 no cenário ainda vigente, 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 e, apesar de algumas respostas terem demandado mais tempo para resposta, inclusive uma fora do prazo previsto, por depender de manifestação de outros órgãos externos à Setur-CE e, que por consequência, ocasionou aumento no tempo médio em dias para resposta, ainda assim, houve a elevação do nível de satisfação dos usuários.

Em relação às manifestações cujo assunto apresentado não se inseria na área de competência desta 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 de Ouvidoria, nos sítios institucionais conforme orientação prevista.



## 10 - 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.

Há que ser mencionado como “*ponto fora da curva*”, um fato único em que foi envolvida uma Ouvidoria Municipal e que faz parte da Rede Ouvir, à qual houve o encaminhamento devido de “todo o conteúdo” da manifestação recebida, que por ser de competência daquela esfera municipal, esperava-se que houvesse a continuidade do atendimento no que era pertinente somente aquele órgão. No entanto, aquele órgão entrou em contato com o manifestante e solicitou que o mesmo efetuasse registro da manifestação respectiva. Ou seja, mesmo já tendo recebido a manifestação completa, ainda assim, aquele órgão criou mais um passo a ser cumprido pelo reclamante, causando com isso, um provável descontentamento por parte do usuário em ter que novamente efetuar o mesmo registro agora naquele novo órgão, e assim, praticamente dificultando ou indiretamente desestimulando o tal registro.

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, foi 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.

## 11 - SUGESTÕES DE MELHORIA

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 2023, 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 resolubilidade 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.

- 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. Nesses casos, serão assegurados ao cidadão, o conhecimento, sobre os critérios que limitam poder de atuação Setur, em busca de solucionar tais demandas.

- 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, serão definidas ações que irão contribuir de forma relevante para o atingimento do aumento do índice de satisfação dos cidadãos, contidas no item 2, página 4, do referido relatório.

- 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

## 12 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Ao concluir o mencionado relatório deste ano de 2022, ressaltamos que a Unidade de Ouvidoria cumpriu com os requisitos da normatização estabelecida no Art. 12 inciso XII do Decreto Estadual n.º 33.485, de 21 de fevereiro de 2020 e à Lei Nacional nº 13.460/2017, e com o exigido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), a qual essa Ouvidoria submete-se tecnicamente às orientações normativas e às atividades de monitoramento.

Pelos resultados obtidos, verifica-se que a ouvidoria prestou um atendimento das demandas recebidas de maneira transparente, ágil e comprometido com o princípio basilar da imparcialidade inerente às suas atribuições institucionais pautadas no dever de prover informações qualificadas capazes de sensibilizar e persuadir aqueles que estão convictos de que o governo deve primar sempre pela satisfação do cidadão.

Ao utilizar-se dessa contribuição trazida pela população, corrobora-se para a materialização das informações sob a forma de políticas públicas que venham conferir transparência aos atos da Administração Pública, demonstrando o compromisso da Setur com a sua missão e visão de futuro que se materializam pelo cumprimento do órgão em fortalecer o Estado como destino turístico nacional e internacional, de forma sustentável, com foco na geração de emprego e renda, na inclusão social e na melhoria de vida do cearense.

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 da Setur ao Programa de Integridade coordenado pela CGE, possibilitou destacar o desempenho da ouvidoria como um dos 11 (onze) componentes avaliados situando-se no nível OTIMIZADO de Integridade, por ter atingido o percentual de 84.09% de aderência.

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 2023, 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 seja reduzida.

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 expresse 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, 28 de fevereiro de 2023.

---

**YRWANA ALBUQUERQUE GUERRA**  
Secretária do Turismo