

Relatório de Gestão de **OUVIDORIA** ANO 2023 Secretaria do Turismo



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2023

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

DIREÇÃO SUPERIOR

Yrwana Albuquerque Guerra
Secretária do Turismo

GERÊNCIA SUPERIOR

Jonas Dezidoro da Silva Filho
Secretário Executivo do Turismo

Nathália Macêdo de Moraes
Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

OUVIDORIA

Davi Aragão Linhares
Ouvidor

Luiz Carlos da Costa
Ouvidor Substituto

I - APRESENTAÇÃO

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 relativo ao ano de 2023, contendo os registros da participação e controle social.

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

Entre os principais pontos destaca-se o crescimento de 61% no número de manifestações registradas em relação ao ano anterior, conforme apontado no relatório. Observou-se, também, um aumento de 10,67% no tempo médio de resposta em comparação ao ano de 2022, atingindo 13,28 dias para que uma manifestação de Ouvidoria fosse finalizada. Atribui-se esse acréscimo no tempo de reposta ao significativo aumento de manifestações; 61% em relação ao ano de 2022.

De forma geral, o registro das manifestações recebidas pela Ouvidoria, como sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias e solicitações de serviços pertinentes a esta setorial foram recepcionadas pelos diversos canais gratuitos de atendimento que a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) disponibiliza ao cidadão: 1) Central de Atendimento (Telefone 155), 2) Plataforma “Ceará Transparente” <www.cearatransparente.ce.gov.br>, 3) Redes sociais: Twitter (@CGECeara), Facebook (/CGECeara) e Instagram (@cgeceara), 4) E-mail (ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br) e, presencialmente, nas Ouvidorias Setoriais.

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

A Ouvidoria da Setur foi instituída por meio da portaria nº 34/2011, conforme critérios dos decretos nº 30.474/2011 e 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 CGE, a quem compete gerenciar a rede de Ouvidorias do Estado formada por 61 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 a essa unidade o cargo de controle interno, assegurando-lhe institucionalidade e mantendo o posicionamento adequado dentro da estrutura

organizacional como uma unidade de assessoramento, subordinando-se diretamente à direção superior.

É composta por um ouvidor, nomeado pela Portaria nº 0054/2023, e de um ouvidor substituto, nomeado pela portaria nº 48/2023. Conta com a colaboração de interlocutores das unidades estratégicas das coordenadorias e unidades de assessoramento, objetivando 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, cujo objetivo é atendê-los em suas reais necessidades.

A Ouvidoria cumpre com suas atribuições institucionais, prestando um valioso serviço aos cidadãos que necessitam de atendimento, recepção e encaminhamento das manifestações.

II – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2023);

Não há nenhuma orientação para a Setur emitida pela CGE.

III – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO);

No ano de 2023, a Ouvidoria Setorial não apresentou ações de boas práticas em virtude da necessidade de uma reestruturação organizacional; no entanto, algumas ações foram planejadas para 2024.

IV- OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES);

Apresentam-se, a seguir, os atendimentos da Ouvidoria no ano de 2023, de forma quantitativa e qualitativa, com dados, demonstrativos gráficos, análises e comparações com os resultados de períodos anteriores presentes nos relatórios disponibilizados na plataforma “Ceará Transparente”.

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

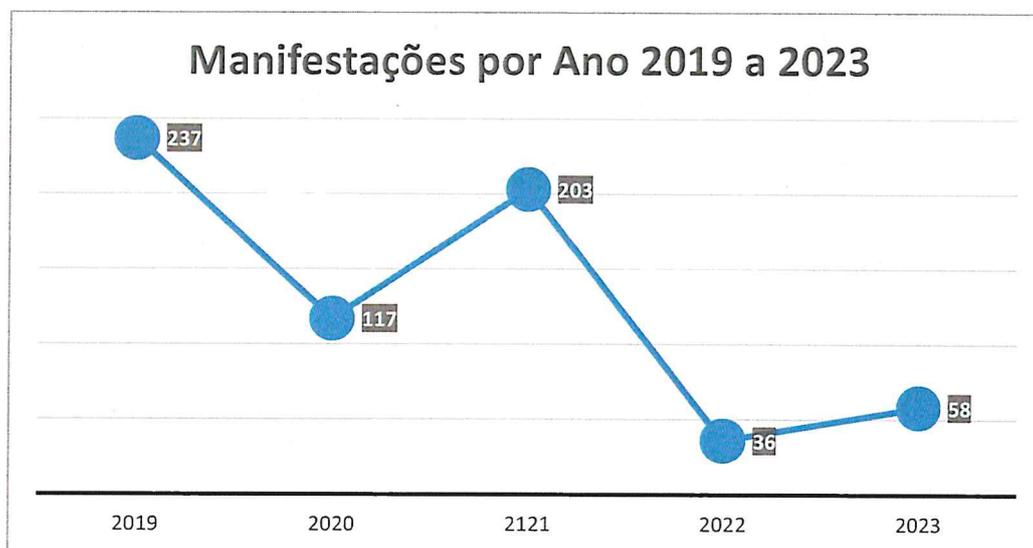
4.1. - Total de Manifestações do Período;

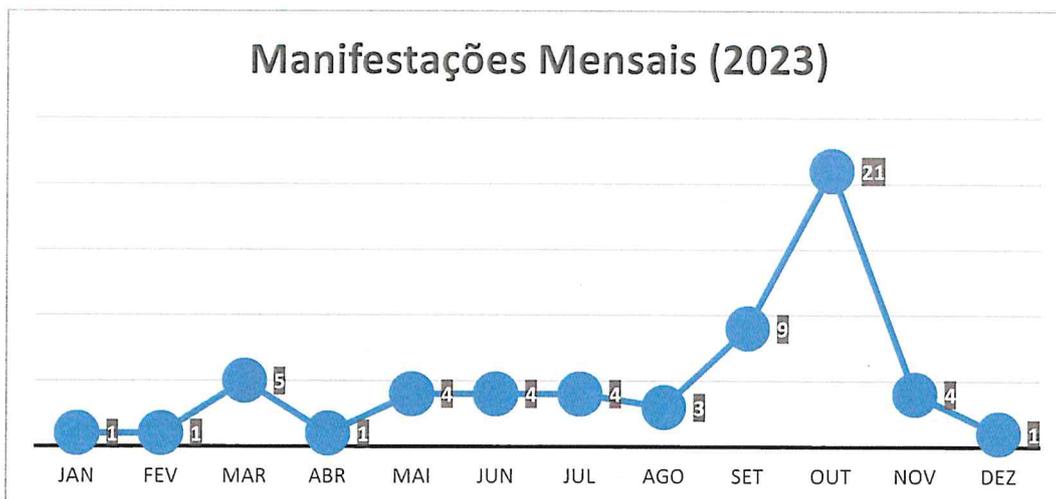
Considerando o período dos últimos cinco anos (2019 a 2023), apresenta-se um gráfico com a indicação da evolução do quantitativo de manifestações registradas.

Apesar do acréscimo anual nas demandas, o ano de 2019 destaca-se pelo volume acentuado de manifestações em relação à recuperação do Teleférico de Ubajara, em virtude do atraso na conclusão das obras.

Por outro lado, no ano de 2020, contrário ao ano anterior, houve um significativo decréscimo nas demandas relacionadas ao teleférico citado, em decorrência da pandemia do coronavírus (Covid-19), que, além do público em geral, impactou significativamente o funcionamento laboral em todos os órgãos públicos e empresas contratadas.

E, como último destaque, tem-se o ano de 2021, que apresentou um significativo decréscimo causado pelo reflexo da Covid-19.





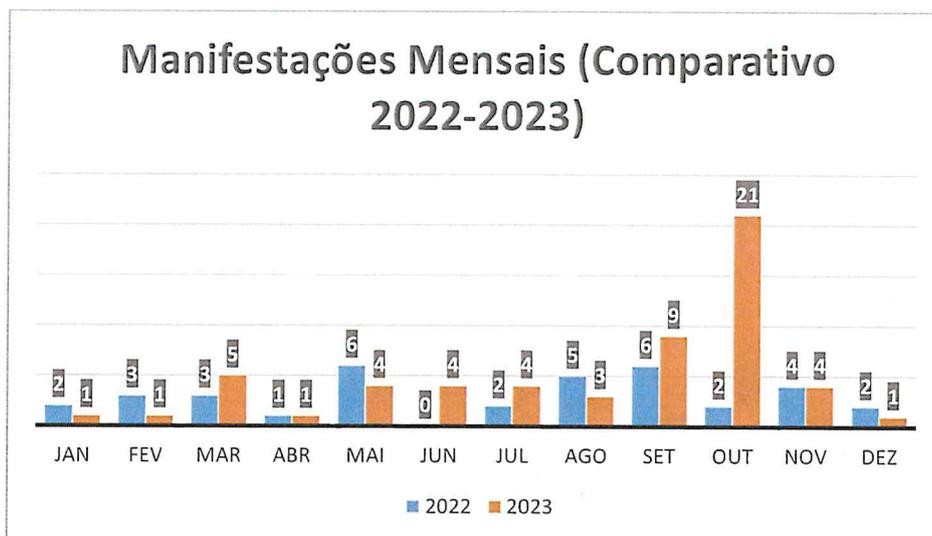
Comparando-se, mensalmente, os anos de 2022 e 2023, tem-se a destacar os quantitativos relativos aos meses de setembro e outubro, cujo aumento de manifestações de Ouvidoria foi de 50% e 950%, respectivamente. Tal acréscimo decorreu de equívocos na triagem das demandas enviadas pela CGE, pois nem todas eram de responsabilidade da Setur.

Ainda em relação ao mês de setembro, identificamos manifestações relacionadas às celebrações dos festejos de São Francisco e à manutenção da Basílica de São Francisco, na cidade de Canindé. No entanto, ambas não são de competência da Setur, mas da Secult; por isso, foram compartilhadas posteriormente com a pasta competente.

No mês de outubro também identificamos manifestações relacionadas à manutenção da Basílica de Canindé, gerando um acréscimo significativo.

Das 21 manifestações registradas, 20 estavam relacionadas à Basílica de Canindé e apenas uma, no mês de outubro, referia-se a um elogio ao Teleférico de Juazeiro do Norte.

Ao todo foram encaminhadas 14 reclamações e 13 solicitações relacionadas à Basílica de São Francisco de Canindé, totalizando 27 manifestações registradas, indevidamente, na Ouvidoria setorial da Setur. Esses dados corroboram com a conclusão de que houve, efetivamente, uma redução nas manifestações, pois diminuíram de 36, em 2022, para 31, em 2023, representando uma queda de 13,89%.



4.2. – Manifestações por Meio de Entrada;

Ao analisarmos os dados quantitativos, notamos um aumento no número de demandas na Ouvidoria entre os anos de 2022 e 2023, refletindo uma variação positiva de 61,11%. No entanto, ao excluirmos as demandas provenientes do município de Canindé, relativas à Basílica de São Francisco, observa-se um total de 31 manifestações. Isso representa uma redução de cinco manifestações de Ouvidoria em relação ao ano de 2022, indicando um decréscimo de 13,89%.

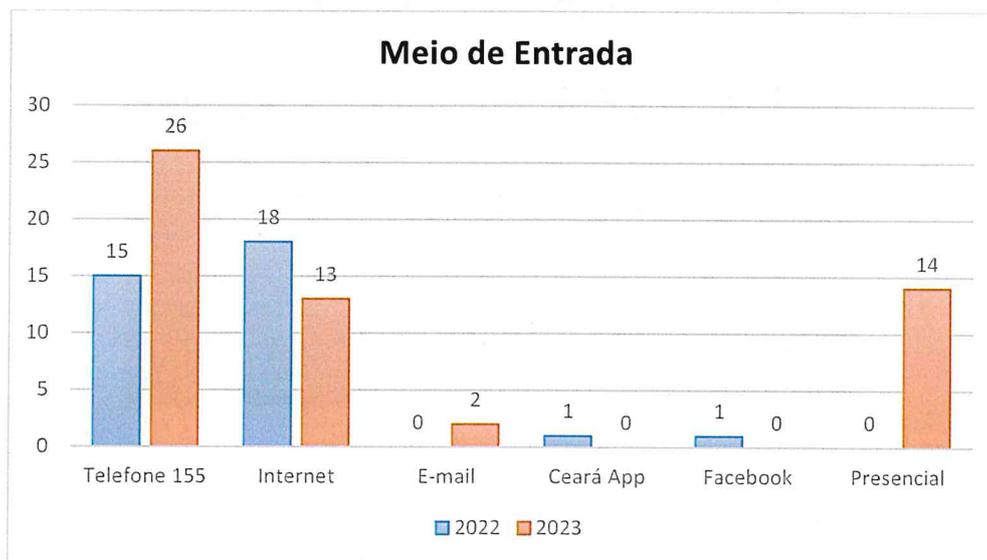
Com maior representatividade, os meios de entrada "Telefone 155" e "Presencial" ainda se mantêm elevados em comparação aos demais canais de atendimento pelo fato de o cidadão ter um contato direto com um servidor público.

Houve decréscimo no meio "Internet" em comparação ao ano de 2022; porém, o mesmo vem se consolidando como um canal viável em virtude da democratização da internet, através dos smartphones.

Sobre o meio "Ceará App" houve uma redução de 100%. Atribuímos essa diminuição ao aumento na divulgação e ao sucesso da plataforma "Ceará Transparente", pois tem se mostrado um canal de fácil acesso e utilização.

Por fim, em relação à plataforma "Facebook", observou-se uma redução de 100%, não registrando qualquer manifestação por esse meio.

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2022	2023	Variação
Telefone 155	15	26	73,33%
Internet	18	13	-27,78%
E-mail	0	2	100%
Ceará App	1	0	-100%
Telefone	1	0	-100%
Facebook	1	0	-100%
Presencial	0	14	100%
TOTAIS	36	58	61,11%



4.3. – Manifestações por Tipo de Manifestação;

O quantitativo de “Reclamações” apresentou um aumento significativo durante o mês de setembro e outubro; porém, das 14 reclamações, 13 estão relacionadas aos festejos do município de Canindé e, portanto, de competência da Secult.

Foram registradas duas ocorrências de “Denúncias”, mas uma delas era a repetição da outra. A referida manifestação foi prontamente abordada pelos setores internos responsáveis, resultando em uma resolução eficiente e satisfatória.

A maioria das “Solicitações” está relacionada à reforma da Basílica de São Francisco, no município de Canindé e, portanto, direcionadas à Secult.

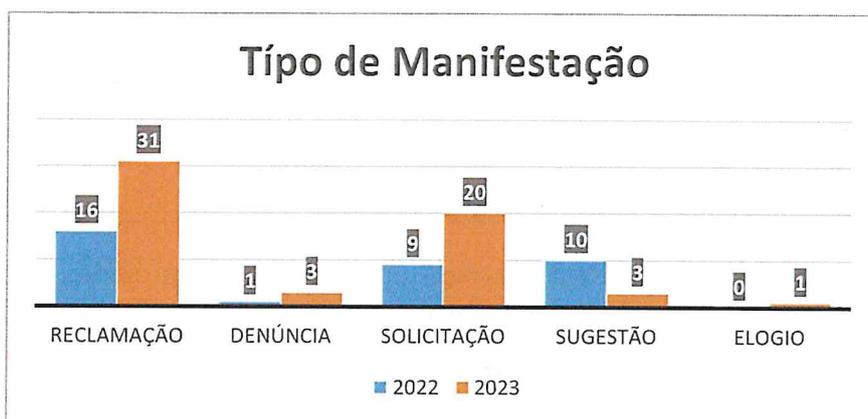
No quesito “Sugestão” houve uma redução em relação ao ano anterior, mas a maioria abordou a questão de voos para diversas localidades do Ceará. Vale frisar que cada sugestão registrada é lida e devidamente analisada,

considerando a realidade do município e região do Estado.

Objetivando fortalecer a malha aérea, a Setur está dialogando constantemente com as companhias aéreas em busca de novos voos, assim como da retomada de conexões que foram suspensas em decorrência da pandemia da Covid-19.

Dentre as manifestações registradas na Ouvidoria no ano de 2023 houve um elogio ao Teleférico de Juazeiro do Norte.

Tipos	2022	2023	Variação
Reclamação	16	31	93,75%
Denúncia	1	3	200%
Solicitação	9	20	122,22%
Sugestão	10	3	-70%
Elogio	0	1	100%
Total	36	58	61,11%



4.3.1. – Manifestações por Tipificação/Assunto;

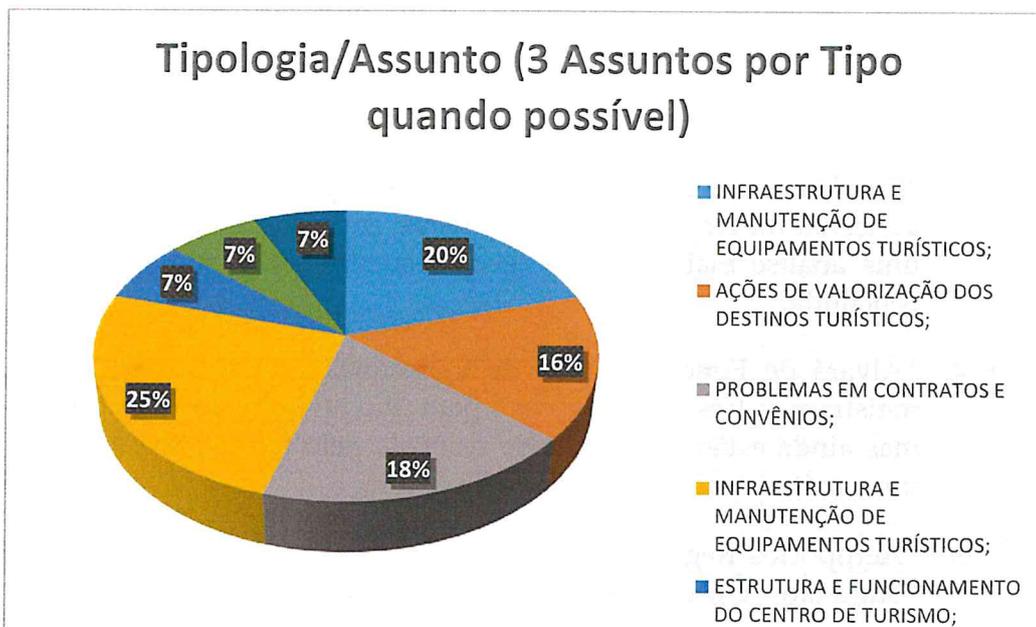
Elencam-se, a seguir, os assuntos mais abordados:

1. “Infraestrutura e Manutenção de Equipamentos Turísticos”: foram registradas nove manifestações relacionadas à Basílica de São Francisco.

2. "Ações de Valorização dos Destinos Turísticos": registrou-se o total de sete reclamações direcionadas à Basílica de São Francisco, no município de Canindé, como a falta de acessibilidade para as caravanas que realizam doações no entorno do equipamento durante a festa de São Francisco.
3. "Problemas em Contratos e Convênios": surgiu uma "Reclamação" e a mesma foi respondida parcialmente em virtude da necessidade de uma análise mais apurada desta secretaria, mas que ainda não foi concluída.
4. "Alvará de Funcionamento de Quiosques do Centro de Turismo": registramos três "Solicitações" para averiguação do referido alvará, mas ainda estão pendentes de resposta pelo fato de necessitarem de uma análise mais aprofundada da Setur.
5. "Aeroportos Regionais": esse assunto foi abordado três vezes como "Sugestão". Observou-se que as pessoas que expressaram o desejo de aumentar os voos para os municípios do Ceará demonstraram desconhecimento em relação às ações realizadas pelo Governo do Estado sobre essa pauta, como oferta, demanda, justificativa de uma necessidade real, interesse e viabilidade por parte das empresas aéreas.

Em relação às "Denúncias", foram registradas, inicialmente, três ocorrências repetidas, resultando em apenas uma. Estas manifestações foram prontamente abordadas pelos setores internos responsáveis, cuja resolução foi eficiente e satisfatória.

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação (30)	INFRAESTRUTURA E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS;	9
	AÇÕES DE VALORIZAÇÃO DOS DESTINOS TURÍSTICOS;	7
	PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS;	8
Solicitação (19)	INFRAESTRUTURA E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS;	11
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE TURISMO;	3
Sugestão (3)	AEROPORTOS REGIONAIS;	3
Denúncia (3)	SEM ASSUNTO.	3
	SOMA	44



4.3.2. – Manifestações por Assunto/Subassunto;

Neste item estão listados os assuntos de maior representatividade ou que retratem 80% de todos os temas e, em cada assunto apresentado, contemplem, pelo menos, três subassuntos de cada assunto - quando possível. Com isso, alguns números diferem de outros elencados em itens anteriores com o mesmo "assunto". Isso ocorre, pois prevalece o "subassunto".

Sobre o tema "Infraestrutura e Manutenção de Equipamentos Turísticos", embora seja um dos assuntos que mais receberam manifestações de Ouvidoria, encontra-se, atualmente, sem nenhum subassunto.

Em "Ações de Valorização dos Destinos Turísticos" encontramos o subassunto "Desenvolvimento Social", e o mesmo refere-se às manifestações de Ouvidoria relacionadas ao tema de reparação e manutenção da Basílica de São Francisco, no município de Canindé.

Sobre "Aeroportos Regionais" o foco está direcionado à operação de voos nacionais e, especificamente, à reivindicação na quantidade de opções de voos e/ou de novos destinos para municípios do Ceará.

O tema "Estrutura e Funcionamento do Centro de Turismo" apresenta três manifestações, todas idênticas e abordando a mesma questão: solicitação de verificação de alvará de funcionamento de alguns quiosques que, supostamente, estariam trabalhando com material inflamável para preparo de comida. Atualmente, o setor jurídico está cuidando do tratamento desses questionamentos para que possamos oferecer uma solução adequada e, posteriormente, consigamos dar retorno aos interessados.

Tabela: Assunto/Sub-Assunto			
Assuntos	Sub-Assuntos	Total	%
INFRAESTRUTURA E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS;	SEM SUBASSUNTO;	20	45%
AÇÕES DE VALORIZAÇÃO DOS DESTINOS TURÍSTICOS;	DESENVOLVIMENTO SOCIAL;	5	16%
AEROPORTOS REGIONAIS;	OPERAÇÕES DE VOOS NACIONAIS;	3	7%
PROBLEMAS EM CONTRATO E CONVENIOS;	ATRASSO EM PAGAMENTO DE FORNECEDOR;	10	18%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE TURISMO.	INFORMAÇÕES.	4	7%
	SOMA	42	93%

4.3.2. – Manifestações por Tipo/Assunto (Infraestrutura e Manutenção de Equipamentos Turísticos);

Quase a totalidade das manifestações de Ouvidoria sobre o tema "Infraestrutura e Manutenção de Equipamentos Turísticos" restringiram-se a reclamações e solicitações referentes ao "Reparo e manutenção da Basílica de São Francisco", no município de Canindé. Apesar de uma grande quantidade dessas manifestações terem sido classificadas ou divididas sob esse tema, essa inconsistência ocorreu devido a um equívoco na triagem da CGE, que encaminhou demandas não relacionadas à responsabilidade desta secretaria.

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Sub-Assuntos	Total
INFRAESTRUTURA E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS.	SEM SUBASSUNTOS	20
	SOMA	20

4.4. – Manifestações por Tipo de Serviços;

Constata-se não ter havido nenhuma manifestação relacionada a este item de “Serviços”, especificamente, ao Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos - Cadastur.

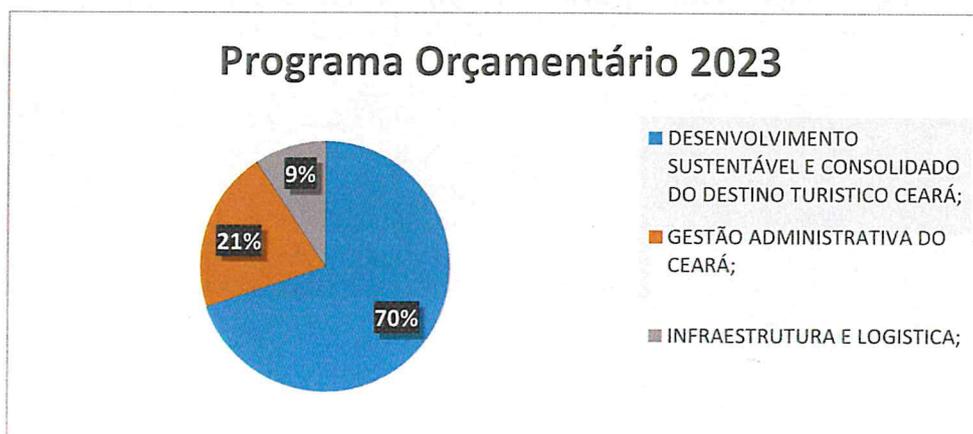
4.5. – Manifestações por Programa Orçamentário;

Apesar do quantitativo de 30 demandas relativas ao programa orçamentário “Desenvolvimento Sustentável e Consolidado do Destino Turístico Ceará”, 20 delas dizem respeito, unicamente, a reclamações e solicitações referentes ao "reparo e manutenção da Basílica de São Francisco", no município de Canindé.

O segundo maior quantitativo desse programa orçamentário corresponde à “Gestão Administrativa do Ceará” e registrou nove manifestações referentes a supostos atrasos nos pagamentos de colaboradores.

No que diz respeito à "Infraestrutura e Logística", estão implícitos alguns subtemas, como "Saneamento", "Manutenção de Rodovias/Restauração de Trechos", "Desapropriações" e "Processos Diversos". Embora esse programa orçamentário envolva quatro subtemas, a rubrica em questão conta apenas com quatro manifestações de Ouvidoria.

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E CONSOLIDADO DO DESTINO TURISTICO CEARÁ;	30
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ;	9
INFRAESTRUTURA E LOGISTICA.	4
SOMA	43



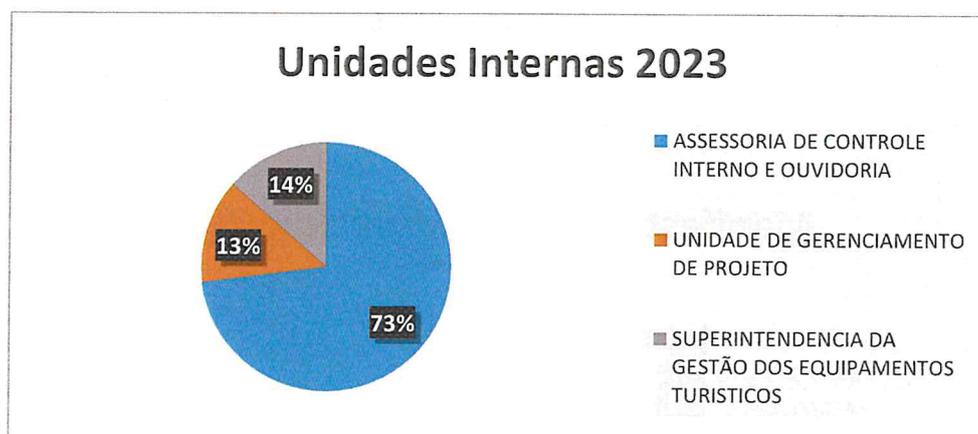
4.6. – Manifestações por Unidades Internas;

Das 27 manifestações de Ouvidoria relacionadas à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, todas são, essencialmente, reclamações e solicitações relacionadas ao “Reparo e manutenção da Basílica de São Francisco”, no município de Canindé.

O segundo maior quantitativo refere-se à Unidade de Gerenciamento de Projeto, cujos registros totalizam cinco manifestações que abrangem três subassuntos: “Manutenção de Rodovias/Restauração de Trecho”, “Desapropriação” e “Processos Diversos”.

Em terceiro lugar temos a Superintendência da Gestão dos Equipamentos Turísticos, totalizando cinco manifestações. Dentre elas, três são solicitações de fiscalização referentes ao funcionamento dos quiosques no Centro de Turismo, indagando se possuem alvará de funcionamento condizente com os serviços oferecidos.

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA;	27
UNIDADE DE GERENCIAMENTO DE PROJETO;	5
SUPERINTENDÊNCIA DA GESTÃO DOS EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS.	5
SOMA	37



4.7. – Manifestações por Municípios;

Destacam-se abaixo os três maiores quantitativos:

Do quantitativo total, 14 manifestações correspondem ao município de Fortaleza, sendo quatro do assunto “Estrutura e Funcionamento do Centro de

Turismo”, duas sobre “Infraestrutura e Manutenção de Equipamentos Turísticos” e três acerca de “Problemas em contratos e convênios”.

Em seguida, tem-se o quantitativo de 22 manifestações de Ouvidoria referentes a solicitações/reclamações sobre "Reparo e manutenção da Basílica de São Francisco", no município de Canindé.

Foram registradas quatro manifestações de Ouvidoria no município do Crato. Uma delas solicitava informações sobre eventos no Centro de Convenções do Cariri, enquanto as demais abordavam o tema "Problemas em Contratos e Convênios".

Por último, apesar de “Não Informado”, ou seja, os manifestantes não informaram o nome do município, cinco demandas estão relacionadas ao tema “Problemas em Contratos e Convênios”.

Tabela: Municípios	
Municípios	2023
Fortaleza	14
Canindé	22
Crato	4
Caucaia	2
Fortim	2
Ubajara	2
Jijoca de Jericoacoara	1
Maranguape	1
Pedra Branca	1
NÃO INFORMADO	5
SOMA	54



V- RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES;

O prazo para as manifestações de Ouvidoria é regulamentado pelo Decreto nº 33.485/2020, que estabelece um período de 20 dias para as respostas ou, alternativamente, o intervalo de 21 a 30 dias, caso haja prorrogação do prazo. Cumprindo as determinações legais, no ano de 2023 a Setur respondeu 52 manifestações dentro do prazo regulamentado, o que representa, aproximadamente, 91,23% do total de demandas. Cinco manifestações foram concluídas fora do prazo estabelecido para apuração, correspondendo a 8,62% do total.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

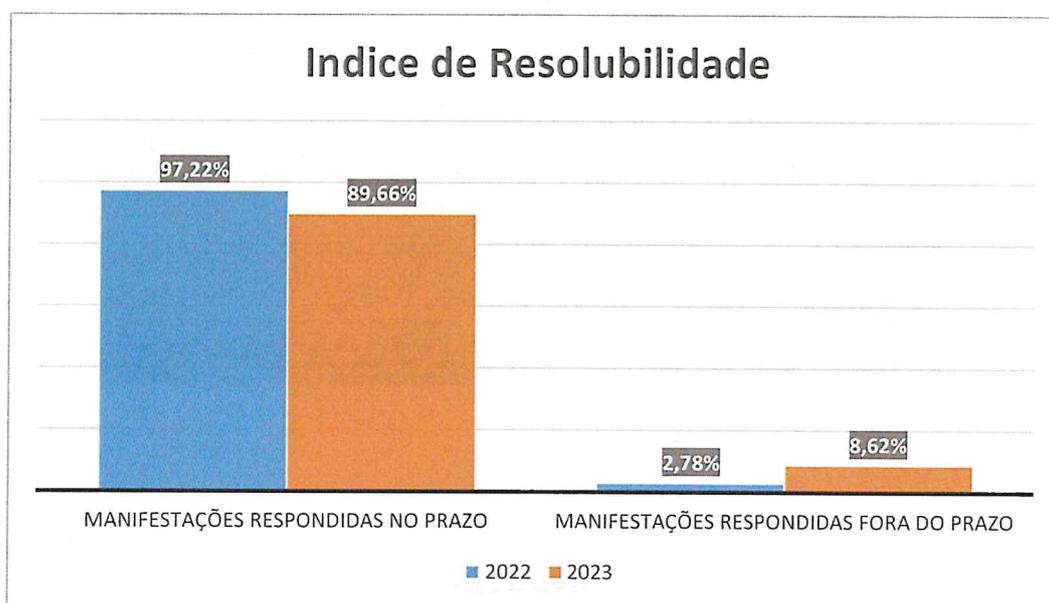
Situação	Quantidade de Manifestações em 2022	Quantidade de Manifestações em 2023
Manifestações respondidas no prazo;	35	52
Manifestações respondidas fora do prazo;	1	5
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas);	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas).	0	2,8
Total	36	57

Resolubilidade/Detalhamento por Situação



Analisando os índices do exercício anterior e do ano vigente, observa-se uma redução na resolubilidade, com uma queda de 7,56% em relação ao ano anterior. Apesar do resultado obtido, a meta estabelecida para o ano de 2023 não foi alcançada, uma vez que esta era de 100%.

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	2022	2023
Manifestações respondidas no prazo;	97,22%	89,66%
Manifestações respondidas fora do prazo.	2,78%	8,62%



5.1.1. - Ações para melhoria do índice de resolubilidade;

A Ouvidoria da Setur atendeu 89,66% das demandas dentro do prazo estabelecido pela legislação. Com o objetivo de reduzir o percentual de manifestações de Ouvidoria em atraso e aprimorar o índice de resolubilidade, em conformidade com a legislação vigente, continuaremos dedicando esforços para responder todas as demandas no prazo. Isso contribui para fortalecer a credibilidade da Ouvidoria junto à sociedade.

5.1.2. - Tempo Médio de Resposta;

No período de janeiro a dezembro de 2023 ocorreu um aumento de 1,28 dias no tempo médio de resposta das manifestações de Ouvidoria.

Este aumento pode ser atribuído, basicamente, à mudança no quadro de servidores da Ouvidoria. Fato este que impactou no trabalho realizado no ano de 2023, em decorrência da necessidade de adaptação.

Tabela: Tempo Médio de Resposta

2022	12
2023	13,28

5.2. - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria;

A pesquisa de satisfação está 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 à população cearense. Ao final de cada atendimento, o usuário é convidado a atribuir uma nota, utilizando uma escala de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

Não houve nenhuma reposta de pesquisa no ano de 2023, apesar das explicações feitas aos usuários para o convite à participação, de forma voluntária, por meio da plataforma "Ceará Transparente". Além disso, é provável que a utilização do meio virtual tenha menor influência na participação das pessoas do que as tradicionais pesquisas realizadas de forma presencial.

VI - MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES;

6.1.1. – Reclamação;

Considerando que 53,46% das manifestações estão relacionadas à reclamação, é importante destacar que esse número elevado deve-se à triagem equivocada das manifestações de Ouvidoria feitas pela CGE, que encaminhou demandas da Secult para a Setur.

6.1.2. – Solicitação;

No que diz respeito às "Solicitações", a predominância destas está diretamente ligada ao processo de reforma na Basílica de São Francisco, situada no município de Canindé, a qual está sob a alçada da Secult e, portanto, órgão competente para gerir e dar as respostas a essas demandas específicas.

Foram solicitados, ainda, dados e informações do turismo do Estado, tais como: os indicadores do turismo, dos destinos e os roteiros turísticos,

objetivando subsidiar trabalhos técnicos e estudos acadêmicos, dentre outros.

6.1.3. – Sugestão;

Quanto às "Sugestões", basicamente, giraram em torno da ideia do fortalecimento das conexões do Ceará com outros continentes e estados da federação, assim como da retomada das operações que foram interrompidas devido a proibições sanitárias, o que é considerado bastante relevante.

Ainda dentro desse contexto foi sugerida a expansão de voos para municípios ainda não integrados à malha regional, buscando proporcionar melhores condições de infraestrutura aos aeroportos de cidades do interior para viabilizar voos comerciais em larga escala.

6.1.4. – Denúncia;

Quanto às "Denúncias", houve três ocorrências repetidas, culminando em apenas uma denúncia efetiva. Essas manifestações foram prontamente tratadas pelos setores internos responsáveis, resultando em uma resolução rápida e eficiente, concluída de maneira satisfatória.

6.1.5. – Elogio;

Houve somente uma manifestação de Ouvidoria, no mês de outubro, na qual é feito um elogio ao Teleférico de Juazeiro do Norte.

VII - ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES;

Ao analisar as manifestações demandadas em 2023, observa-se que, em sua maioria, as reclamações e as solicitações acerca dos Equipamentos Turísticos foram sobre infraestrutura e funcionamento.

O ano de 2023 destacou-se pelo aumento no número de manifestações na Ouvidoria, especialmente, nos meses de setembro e outubro. No primeiro, observou-se um incremento de 50%, enquanto no segundo o acréscimo foi surpreendente, atingindo 950%. Essa elevação nas manifestações de Ouvidoria tornou-se evidente, principalmente, nos mencionados meses.

Essa situação decorreu de equívoco na triagem de algumas demandas enviadas pela CGE, como já mencionado anteriormente.

Durante setembro e outubro as manifestações de Ouvidoria apresentaram um crescimento significativo, especialmente relacionado às celebrações de São Francisco, no município de Canindé, cuja responsabilidade é da Secult.

Quanto ao mês de outubro, também foi observado um aumento significativo nas manifestações recebidas pela Ouvidoria. Uma análise mais

detalhada dessas manifestações revela que continuaram abordando a mesma temática do mês de setembro.

No total foram registradas 21 manifestações, sendo 20 delas relacionadas à Basílica de Canindé. No mês de outubro houve apenas uma manifestação de Ouvidoria na qual se registrou um elogio ao Teleférico de Juazeiro do Norte.

Ao todo foram encaminhadas 14 reclamações e 13 solicitações relacionadas ao tema da Basílica de São Francisco de Canindé, totalizando 27 manifestações na Ouvidoria setorial da Setur que não eram de sua responsabilidade. Esses dados comprovam que, de fato, houve uma redução nas manifestações, que passaram de 36, em 2022, para 31, em 2023, representando uma redução de 13,89%.

7.1. - Providências adotadas pelo órgão/entidade quanto às principais manifestações apresentadas;

Conforme dados apresentados no presente relatório da Ouvidoria, a Ouvidoria Setorial da Setur recebe, anualmente, com exceção dos anos afetados pela pandemia da Covid-19 no país, 35 manifestações, aproximadamente. A maioria relacionada a sugestões de voos para o estado tanto em âmbito nacional quanto internacional, bem como solicitações de dados para embasar trabalhos científicos e, muitas vezes, acadêmicos, entre outros.

Foram registradas "Sugestões" sobre o tema "operações aéreas", sendo todas devidamente respondidas aos manifestantes, informado os esforços da Setur em negociações para a melhoria do cenário.

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 que houve o encaminhamento da demanda aos responsáveis, por meio de e-mail, visto que esses prestadores não integram a "Rede Ouvir Ceará" – A Rede Ouvir Ceará, criada em dezembro de 2016, visa fortalecer a cooperação entre Ouvidorias de órgãos participantes. Seu propósito é integrar processos e sistemas para compartilhar manifestações cidadãos, fortalecendo a transparência pública e o controle social.

Um dos temas mais recorrentes na Ouvidoria da Setur aborda a "Infraestrutura e Manutenção de Equipamentos Turísticos", onde os cidadãos frequentemente relatam problemas nos equipamentos turísticos, solicitando reparos e manutenção.

7.2.1. - 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.

7.2.2. - Benefício não financeiro;

Os benefícios não financeiros foram: atender o cidadão com atenção, respeito e 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 específicas, 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 dos normativos pertinentes, em busca de alcançar a excelência no atendimento aos cidadãos.

VIII – REUNIÕES DA REDE DE FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL COM FREQUÊNCIA CONFIRMADA;

Reunião	Data	Local/Formato	Situação/Participou?
V Reunião	24/10/2023	Virtual	(X) Sim () Não
VI Reunião	13/12/2023	Presencial	(X) Sim () Não

8.1. – Eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho da função de ouvidor;

- Setembro: **Curso;** Tratamento de Denúncias em Ouvidorias – Realizador: ENAP;
- Setembro: **Curso;** Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública – Realizador: ENAP;
- Setembro: **Curso;** Resolução de Conflitos ao Contexto das Ouvidorias – Realizador: ENAP;
- Setembro: **Curso;** Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública – Realizador: ENAP;

- Setembro: **Curso**; Proteção de Dados Pessoais no Setor Público – Realizador: ENAP;
- Setembro: **Curso**; Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias – Realizador: ENAP;
- Setembro: **Curso**; Tratamento de Denúncias em Ouvidoria – Realizador: ENAP;
- Outubro: **Curso**; Básico em Ouvidoria – Realizador: EGP-CE;
- Outubro: **Curso**; Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncia – Realizador: EGP;
- Outubro: **Curso**; Comunicação Pública e Gestão de Relacionamento com Cidadão – Realizador: ENAP;
- Outubro: **Curso**; Ética e Serviço Público – Realizador: ENAP;
- Novembro: **Curso**; Inteligência Emocional e Trabalho em Equipe – Realizador: EGP;
- Novembro: **Curso**; Técnicas de Negociação de Conflitos – Realizador: EGP;
- Novembro: **Curso**; Assédio Moral: O que saber e fazer – Realizador: ENAP;
- Novembro: **Curso**; Comunicação não Violenta – Realizador: ENAP;
- Novembro: **Curso**; Introdução a Gestão e Apuração da Ética Pública – Realizador: ENAP;
- Novembro: **Curso**; Promoção e Defesa dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+ – Realizador: ENAP;

8.2. - 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 Estadual de Combate às Discriminações LGBT+ (CECD LGBT+);
- Conselho Estadual de Preservação do Patrimônio Cultural do Ceará (COEPA).

IX – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA;

9.1. – Recomendações e Sugestões de melhoria;

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 N^o 13.460/2017.

A Carta de Serviços da Setur é constituída por um único serviço, o Cadastur, que, na realidade, é do Ministério do Turismo - MTur.

Cabe esclarecer que esse serviço é uma atribuição da Setur mediante Acordo de Cooperação Técnica entre o MTur e Setur, baseado na Portaria do Ministério do Turismo 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 e, a esta, estipulando obediência aos princípios constitucionais da livre iniciativa, da descentralização, da regionalização e do desenvolvimento econômico-social justo e sustentável.

O Cadastur tem abrangência nacional e somente o MTur tem autonomia quanto à realização e publicação de avaliação desse serviço público. No entanto, o Cadastur/MTur não disponibiliza esse tipo de avaliação nacional e nem vislumbra a possibilidade de fazê-la por UF, pois a complexidade para isso não justificaria sua elaboração por parte do Ministério do Turismo. Corroborar com isso o fato de que, a título de exemplo, esta unidade federativa não tem recebido reclamações ou manifestações negativas quanto a esse serviço, mas somente elogio espontâneo, por e-mail.

É importante destacar que o sistema da “Carta de Serviços ao Cidadão”, sob a responsabilidade da CGE, disponibiliza em seu site (<https://cearadigital.ce.gov.br/>) a possibilidade de “pesquisa para avaliar a satisfação quanto às informações prestadas sobre o serviço buscado”, bem como a possibilidade de manifestação por meio de “comentário sobre o serviço consultado”. No entanto, no portal “Ceará Transparente”, no campo “Relatórios e Estatísticas”, não há nenhum documento resultante de pesquisas de avaliação sobre os serviços, tampouco em “Relatórios de pesquisas de satisfação”.

Logo, por não haver dados sobre tal pesquisa, há duas probabilidades:

- a) Os usuários, ao procurarem pelo termo “Cadastur” na internet, podem encontrar todas as informações diretamente no site correspondente, efetuando e concluindo o pedido para obter o cadastro sem a necessidade de buscar informações em outro local intermediário, como o site da Carta de Serviços ao Cidadão. No entanto, somente neste site é possível preencher a pesquisa mencionada;
- b) Devido à existência de um link direto para o Cadastur na própria Carta de Serviços ao Cidadão, os usuários, ao acessá-lo, podem efetuar e concluir o pedido para obter o cadastro sem a necessidade de buscar informações em outro local intermediário, como o site da Carta de Serviços ao Cidadão e, por isso, eles não têm a oportunidade de preencher a pesquisa mencionada.

Para o exercício de 2024, objetivando dar continuidade à 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.

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.

- Também terão tratamento adequado as manifestações de Ouvidoria a serem recepcionadas neste canal e cujo assunto demandado não seja da competência dessa setorial e nem dos órgãos integrantes da rede ouvir. Será uma forma alternativa de assegurar que o cidadão tome conhecimento do tratamento dado à sua manifestação, visto que a resposta solicitada seja disponibilizada diretamente para o demandante.

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

- Outra ação a ser fomentada diz respeito ao estímulo dos manifestantes para responderem a pesquisa de satisfação de forma espontânea, uma vez que, no ano de 2023, não houve nenhuma avaliação.

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

- Participar das ações de capacitação ofertadas pela 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 o aprimoramento do atendimento e na transparência ativa;
- Oficializar, de forma tempestiva, as informações atualizadas de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito desta setorial para a Central de Atendimento 155 a fim de auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos.

A Setur conseguiu cumprir a sua missão de atender o cidadão como interlocutora entre a sociedade e o Estado. 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.

Houve, portanto, a melhoria contínua dos trabalhos, os quais focaram no compromisso de atuar em uma gestão participativa, democrática, transparente e favorável à autonomia funcional permitida ao ouvidor. A aderência dos servidores e colaboradores aos seus trabalhos demonstra comprometimento com a importância no tratamento das manifestações recebidas e fornecendo respostas de maneira célere e dentro de um padrão de qualidade.

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. Desse modo, buscaremos divulgar seus serviços, por meio das ferramentas disponíveis, a fim de conseguirmos maior participação e controle social.

Para o ano 2024 temos a perspectiva de aproximar ainda mais esta setorial da população, buscando uma melhoria contínua dos trabalhos de Ouvidoria e mantendo o patamar de eficiência e credibilidade alcançado nos últimos anos.

Embora a Ouvidoria sinta-se tecnicamente recompensada por ter conduzido seus trabalhos com profissionalismo e agilidade, ancorando suas ações sempre na importância do atendimento das demandas e aos princípios norteadores da administração pública, há espaço para melhorias. Principalmente, na condução de que a propensão de manifestações ligadas aos pontos recorrentes seja reduzida. 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 de boa posição no Ranking da Transparência do Poder Executivo Estadual, conforme avaliações feitas pela comissão técnica da CGE.

9.2. – Considerações Finais;

Apesar da Setur não ter realizado um plano de ação e de projetos inovadores, de acordo com o objetivo e descrição previstos na Portaria de Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais nº 70/2013, 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 e 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 referentes à elaboração e ao prazo das respostas conclusivas.

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 atendia às 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.

Em relação às manifestações cujo assunto apresentado não se inseria na área de competência desta setorial, realizou-se o encaminhamento para os responsáveis pelo assunto, informando aos demandantes sobre o direcionamento dado à sua manifestação.

No que se refere à transparência na área de atuação da Ouvidoria, foi feita a publicação dos relatórios de gestão dos anos anteriores nos sítios institucionais, conforme orientação prevista.

A Ouvidoria da Setorial tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e o Estado, assim como entre o cidadão e outras esferas do poder e os prestadores de serviços turísticos que não integram a Rede Ouvir, visto que os assuntos recepcionados neste canal de Ouvidoria relacionam-se às competências desse público.

O papel da Ouvidoria visa informar as ocorrências registradas e solicitar 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, por isso, segue colocando-a em prática com o propósito de criar mais engajamento entre os agentes envolvidos para que atenda sempre as solicitações, 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 desta secretaria sobre a tramitação das manifestações encaminhadas para que as respostas sejam dadas de forma célere e eficiente. Dessa forma, foi devidamente 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 CGE do exercício anterior, como forma de aprimoramento dos processos e melhorias de gestão.

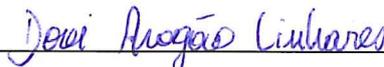
Espera-se que o desempenho dessas atividades, mesmo apresentando desafios na sua condução, contribua para o desenvolvimento de bons resultados na área do controle social, em conformidade com as normas que regem o “sistema ouvir”, aplicáveis às setoriais.

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

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

Por fim, esta Ouvidoria coloca-se à disposição para contribuir na melhoria dos serviços prestados pela Setur e reitera a importância da ampla divulgação deste relatório. Por oportuno, agradecemos à CGE pela parceria constante e por sempre buscar o contínuo aprimoramento desse trabalho tão importante.

Fortaleza, 05 de janeiro de 2024.



DAVI ARAGÃO LINHARES

Ouvidor Setorial

X – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE;

Atesto ter tomado conhecimento do presente relatório, o qual apresenta os desafios relacionados ao aperfeiçoamento dos serviços prestados por esta secretaria, bem como a qualificação no atendimento. Determino o encaminhamento à CGE para a devida publicização, ressaltando que a mesma também será feita no site da Setur.

Fortaleza, 05 de janeiro de 2024.



YRWANA ALBUQUERQUE GUERRA

Secretária do Turismo