



**RELATÓRIO DE OUVIDORIA
2018**

Período 01/01/2018 a 31/12/2018

EXPEDIENTE

Direção Superior:

Fernanda Mara Pacobahyba
Secretária da Fazenda

Sandra Maria Olimpio Machado
Secretária Executiva do Planejamento e Gestão

Márcia Morais Ximenes Mendes
Ouvidora

Equipe Ouvidoria:

Maria do Socorro Silva de Sousa Rodrigues – Ouvidora Adjunta
Elieuda Oliveira do Nascimento

1- INTRODUÇÃO

O canal Ouvidoria atua como agente indutor do processo de participação, maximizando a função de orientar e elevar a qualidade dos serviços prestados pelo poder público. O estreitamento dessa relação favorece o amadurecimento na busca de soluções dos problemas apresentados pelo cidadão que exige seus direitos com critérios, como pela administração pública na avaliação de prestação de serviços.

O presente relatório tem como objetivo expor as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará – SEFAZ no ano de 2018, conforme Decreto nº 30.474, de 29 de março de 2011, o qual determina em seu artigo 8º o encaminhamento do relatório das ouvidorias setoriais para a Controladoria Geral do Estado – CGE.

Apresentamos informações que demonstram o interesse da administração da Secretaria da Fazenda em oferecer maior transparência às ações para atender os anseios da sociedade, levando em consideração a missão institucional de *“captar e gerir os recursos financeiros para o desenvolvimento sustentável do Estado e promover a cidadania fiscal”*.

As atividades tiveram por base as demandas registradas no Sistema Ceará Transparente, ferramenta informatizada disponibilizada ao público em geral para expressar seus anseios frente aos serviços prestados pelo fisco, cujo resultado demonstra aspectos qualitativos e quantitativos além de expor sugestões e recomendações que poderão subsidiar planejamento estratégico das ações administrativas para bem atender a sociedade.

2- PROVIDENCIAS QUANTO AS RECOMENDAÇÕES DO RELATORIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

A Ouvidoria Setorial da Secretaria da Fazenda efetuou pesquisa junto a esta Secretaria a respeito da constituição da Comissão Gestora do Plano de Ação para sanar Fragilidades – **PASF** e tomou ciência somente neste mês (janeiro de 2019), que a referida Comissão foi constituída por meio da Portaria nº 143/2018 de 28/03/2018, publicada no Diário Oficial do Estado de 02/04/2018. Sendo assim, as recomendações foram encaminhadas de imediato para a comissão citada por meio da Comunicação Interna nº06/2019.

3- ANALISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERIODO

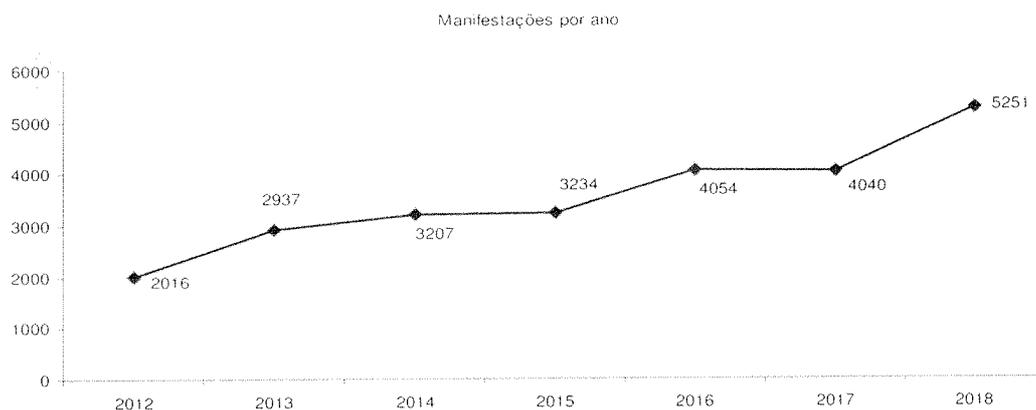
3.1- Ouvidoria em Números

3.1.1- Total de Manifestações do Período

Manifestações por ano

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
2016	2937	3207	3234	4054	4040	5251

GRÁFICO

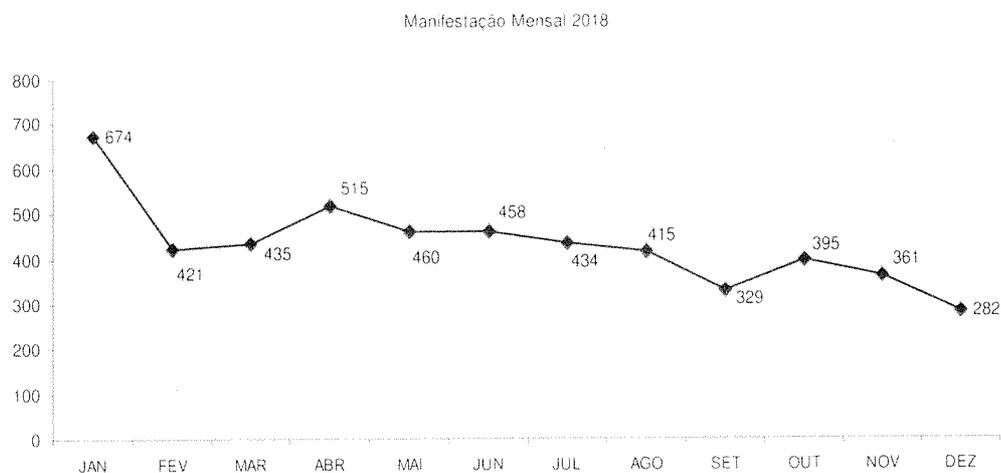


A ascendência de registros ao longo do tempo se dá pela atenção da Ouvidoria da SEFAZ em atender no tempo hábil as manifestações registradas no Sistema Ceará Transparente e também pela facilidade de acessos proporcionados pela internet, ferramenta interativa, possibilitando comodidade ao cidadão para os serviços da SEFAZ.

Manifestação Mensal (2018)

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
674	421	435	515	460	458	434	415	329	395	361	282

GRÁFICO



Em 2018 a maior quantidade de registros ocorreu no mês de janeiro em virtude dos serviços relacionados ao IPVA, com abordagem para valor de tabela, prazos de vencimento, emissão do documento de pagamento no site e baixa de pagamento de períodos anteriores.

3.1.2- Manifestações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	2017	2018	% Variação (+) (-)
Telefone	972	11	-98,86%
Internet	2841	3489	+22,80%
Presencial	22	16	-27,27%
E-mail	163	171	+4,90%
Facebook	25	26	+4,0%
Carta	8	1	-87,5%
Telefone 155	0	1509	+1509%
Reclama aqui	7	25	+257%
Instagram	0	1	100%
Governo itinerante	2	2	Zero
Total	4040	5251	+ 29,97%

A internet e o telefone 155 são os meios com maior acesso de registros em virtude da comodidade de tempo e agilidade no recebimento das respostas das manifestações.

3.1.3- Tipo de Manifestações

Tipo de Manifestação	2017	2018	% Variação (+) (-)
Reclamação	1954	2823	+44,47%
Solicitação de Serviço	1902	2329	+21,85%
Denúncia	13	20	+53,84%
Elogio	80	48	-40%
Sugestão	26	31	+19,23%
Critica	65	0	-100%
Total	4040	5251	+29,97%

As manifestações classificadas como denúncia e reclamação apresentaram acréscimo no índice de registros de informações de desvios com base em desvios comportamento, insatisfação com os serviços de IPVA, demora na análise dos processos VIPRO e pagamento dos créditos da Campanha Sua Nota Vale Dinheiro.

3.1.4- Tipo de Manifestação/ Assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das manifestações	Total
Reclamação	Programa Sua Nota Vale Dinheiro	344
	Serviço de mercadoria em trânsito	326
	IPVA	319
	Erro na selagem de notas fiscais	281
	Selagem de nota fiscal	172
Solicitação de Serviço	Erro na selagem de notas fiscais	310
	Serviço de mercadoria em trânsito	304
	Serviço de fiscalização de empresa	284
	Sonegação fiscal	271
	Selagem de nota fiscal	173
Denúncia	Conduta inadequada de servidor	9
	Desvio de comportamento	2
	Propina	2
	Uso indevido de veículo oficial	2
	Transgressão ética-infração do código de ética	2
Sugestão	Programa Sua Nota Vale Dinheiro	6
	IPVA	6
	Módulo Fiscal Eletrônico	2
	Aplicação de taxas	2
	Estrutura e funcionamento de equipamentos/ Órgãos Públicos	2
Elogio	Elogio a servidor público/ colaborador	27
	Elogio a servidor público	10
	Elogio ao dirigente/ Secretário do órgão	3
	Elogios aos serviços prestados pelo órgão	5
	Elogio	2

O quadro acima expõe os assuntos mais demandados para as manifestações classificadas como “Reclamação e Solicitação de Serviço” com assuntos incidentes em ambas e focando o teor da manifestação.

3.1.4.1- Assunto/ Sub-Assunto

Assunto	Sub - Assunto	Total
Programa Sua Nota Vale Dinheiro	- Dados legados (SOU)	419
	- Consulta de créditos e lotes do participante	88
	- Informação sobre o sistema automatizado da campanha Sua Nota Vale Dinheiro	19

	- Cadastro de participante - Insatisfação com o programa - Serviço de processamento e digitação online dos documentos fiscais - Prazo de pagamento de créditos do participante. - Legislação da campanha Sua Nota Vale Dinheiro	27 41 3 3 1
Serviços de mercadoria em transito	- Erro na selagem de notas fiscais (SOU) - Mercadoria retida no Posto Fiscal - Selagem de nota fiscal - Regularização da situação da mercadoria em transito - Serviço de correção de nota fiscal	592 46 345 22 409
Serviço de fiscalização de empresa	- Sonegação fiscal - Selo fiscal de controle da água mineral	299 96
IPVA	- Regularização da situação do veículo no sistema da IPVA - Solicitação de restituição de IPVA - Emissão de DAE de IPVA - Solicitação de baixa de pagamento de IPVA - Solicitação de parcelamento de IPVA - Emissão de certidão de IPVA - Solicitação de isenção de IPVA - Valores de tabela de IPVA	54 23 23 22 19 12 11 2
Tramitação de processos fiscais	- Demora na análise dos processos - Tramitação de processo SPU (SOU) - Homologação de processo de restituição/isenção de imposto - Processos diversos - Homologação de processo de parecer tributário - Gestão fiscal/ análise de processo - Gestão fiscal/ homologação de restituição - Homologação de processo de parecer jurídico - Dívida ativa	244 279 16 13 8 14 11 11 1

O quadro acima enfatiza os sub assuntos que foram mais demandados no período de 2018 com a nova versão do sistema CEARÁ TRANSPARENTE, recém implantado pela Controladoria Geral do Estado –CGE.

3.1.5- Programa de Governo 7 Ceará

Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

Tema: Administração Geral

O eixo Ceará da Gestão Democrática por resultados busca o crescimento constante, equilíbrio financeiro, fiscal e orçamentário e a redução persistente das desigualdades. A meta consiste em alcançar o resultado estratégico esperado, no qual os serviços públicos estaduais sejam planejados e geridos de forma eficiente, eficaz e efetiva e as atenções direcionadas às necessidades dos cidadãos, referenciadas na transparência e equilíbrio fiscal.

Gestão e Manutenção

Reclamação

Programa Sua Nota Vale Dinheiro	344
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	72
Inoperância no atendimento por telefone	26
Insatisfação com a resposta da instituição	49
Insatisfação com o atendimento/ serviço prestado pelo órgão	91

Solicitação de Serviço

Programa Sua Nota Vale Dinheiro	69
Campanha Sua Nota Vale Dinheiro (Sistema SOU)	40
Restituição de imposto	15

Denúncia

Conduta inadequada de servidor	9
Propina	2
Desvio de comportamento	2

Sugestão

Programa Sua Nota Vale Dinheiro	6
Aplicação de taxas	2
Feriados e pontos facultativos	1

Elogio

Elogio a servidor público/ colaborador	27
Elogios aos serviços prestados pelo órgão	5
Elogio a servidor público	10

Gestão Fiscal e Financeira

Reclamação

IPVA	319
Erro na selagem de notas fiscais	281
Serviço de mercadoria em transitio	181
Selagem de nota fiscal	172
Tramitação de processo SPU	161

Solicitação de Serviço

Erro na selagem de notas	310
Sonegação fiscal	271
Serviço de fiscalização de empresa	255

Sugestão

IPVA	6
Modulo fiscal eletrônico	2
Emissão de nota fiscal eletrônica	2

3.1.6- Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Quantitativo de Manifestações por Unidade 2017/2018

Unidades	Total de Manifestações 2017	Total de manifestações 2018	% Variação (+) (-)
ASCOM	455	379	-16,70%
CATRI	1856	3147	+69,55%
COREX	802	995	+24,06%
CAT	61	64	+4,91%
Sua Nota Vale Dinheiro	822	613	-25,42%

No quadro acima foram apresentadas as coordenadorias com maior número de registros, tendo a Coordenadoria Administrativa Tributária – CATRI com maior percentual. Ocorre que tal coordenadoria é responsável pelos serviços de mercadoria em transitio, processos tributários, gestão de sistemas, IPVA, serviços de auditoria fiscal, etc.

Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo/ Área
ASCOM	Reclamação: 120 Solicitação de Serviço: 249 Denuncia: 6 Critica: 1

	Sugestão: 1 Elogio: 2
CATRI	Reclamação: 1787 Solicitação de Serviço: 1332 Denúncia: 0 Crítica: 4 Sugestão: 17 Elogio: 7
COREX	Reclamação: 342 Solicitação de Serviço: 601 Denúncia: 4 Crítica: 10 Sugestão: 1 Elogio: 33
CAT	Reclamação: 31 Solicitação de Serviço: 24 Denúncia: 2 Crítica: 2 Sugestão: 3 Elogio: 2
Sua Nota vale Dinheiro	Reclamação: 484 Solicitação de Serviço: 110 Denúncia: 0 Crítica: 11 Sugestão: 7 Elogio: 1

A CATRI e a COREX foram às coordenadorias com maior quantitativo de demandas com ênfase para as manifestações classificadas como reclamação e solicitação de serviço.

3.1.7- Manifestações por Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	308
Abaiara	80
Juazeiro do Norte	52
Tiangua	48
São Benedito	48
Sobral	30
Russas	21
Aquiraz	24
Eusébio	16
Iguatu	12
Maracanãú	10

Caucaia	10
Crato	10

O quadro acima apresenta os municípios com maior número de registros de manifestações no sistema Ceará Transparente, concentran-se nos municípios de grande e médio porte.

3.2- Resolubilidade das Manifestações

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

Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de manifestações em 2017	Quantidade de Manifestações em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	4040	5170
Manifestações Respondidas fora do Prazo	Zero	11
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	Zero	69
Manifestações em apuração fora do prazo	Zero	1
Total	4040	5251

Com a instituição do sistema Ceará Transparente em julho de 2018, implantou-se a possibilidade do cidadão reabrir sua manifestação sempre que julgar necessário, transformando o sistema numa ferramenta de “bate papo” com a Ouvidoria. Muitas vezes os assuntos quando reabertos, trazem complexidade que demandam tempo na resposta. Com isso, algumas manifestações foram respondidas fora do prazo determinado pelo decreto 30.474/2011. Vale salientar que nesta nova sistemática, as manifestações de solicitação de fiscalização de empresa foram respondidas de forma parcial, com a informação do encaminhamento da manifestação por meio de processo VIPROC e finalização somente após a conclusão da ação fiscal.

Tempo Médio de Resposta

Tempo médio de resposta 2017	3 dias
Tempo médio de resposta 2018	4 dias

Houve acréscimo no tempo de resposta em 2018 em virtude da grande demanda de serviço e adaptação ao novo Sistema de Ouvidoria Ceará Transparente.

Quadro de índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2017	Índice de Resolubilidade em 2018
Manifestações respondidas no prazo	100%	98,46%
Manifestações respondidas fora do prazo	Zero%	1,54%

No segundo semestre de 2018 foi implementado uma nova plataforma de serviço de atendimento por meio do sistema Ceará Transparente o qual disponibilizou para o cidadão a opção de reabrir a manifestação, caracterizando sistema de “bate papo”, demandando mais tempo e maior complexidade nos questionamentos registrados.

3.2.1- Satisfação dos usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio do Sistema Ceará Transparente para o cidadão responde-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concorda em participar. A outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio.

Pesquisa de Satisfação

Perguntas (pontuação de zero a cinco)	Resultados	Índices
1- De modo geral qual sua satisfação com o serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,13	82,6%
2- Com o tempo de retorno da resposta	4,22	84,4%
3- Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,48	89,6%
4- Com a qualidade da resposta apresentada	3,64	72,8%
Índice/Media (Perguntas 1, 2,3,4)	82,35	-----

Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria: 164

O índice de satisfação em 2018 foi 82,35% , ultrapassando a média institucional de 82% estipulada pela Controladoria Geral do Estado – CGE.

Acreditamos que o índice de 72,8% relacionado à qualidade da resposta seja motivado por devolutivas que muitas vezes não são atendidas tal como o cidadão deseja.

4- PROVIDENCIAS QAUNTO AS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERIODO

Ações realizadas no Programa Sua Nota Vale Dinheiro

Em 2018 foi desenvolvida de forma informatizada uma funcionalidade que permitisse o processamento automático dos CUPONS FISCAIS ELETRÔNICOS gerados a partir do CPF dos participantes da Campanha Sua Nota Vale Dinheiro. Após a realização de inúmeros testes e ajustes efetuados, implementamos de forma efetiva a referida funcionalidade no próprio sistema da Assessoria da Campanha Sua Nota Vale Dinheiro, resgatando e processando todos os CUPONS FISCAIS ELETRÔNICOS que foram emitidos a partir do CPF dos participantes entre fevereiro de 2016 e 09 de junho de 2018. Salientamos ainda que a rotina implementada há época, segue processando automaticamente (diariamente) os CUPONS FISCAIS ELETRÔNICOS, sem que haja a necessidade dos participantes efetuarem quaisquer registros nos Sistemas da Campanha Sua Nota Vale Dinheiro.

Ações realizadas no Sistema VIPRO 2018

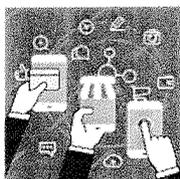
1) Aperfeiçoamento da automação do Processo de Selagem Automática de Notas Fiscais, com um grande ganho no desempenho automático do sistema, conforme indicado no gráfico abaixo (dados colhidos ao final de 2018). A tabela indica que quase 50% (o que representa 30% das notas) dos processos são selados no mesmo instante em que são solicitados, agilidade não existente nos processos manuais.

TABELA DE TEMPO DE SELAGEM DE NOTAS

**COTA DE TEMPO - FINALIZAÇÃO DE PEDIDOS SELAGEM				
OTAL DIA	QNT PROC	% PROC	QNT NOTA	% NOTA
0 dia	29.144	47,67%	100.845	30,38%
1 dia	1.057	1,72%	5.887	1,77%
2 dias	308	0,50%	1.938	0,58%
De 3 a 10 dias	1.745	2,85%	8.748	2,64%
Mais que 10 dias	28.886	47,25%	214.538	64,63%
TOTAL	61.134	100,00%	331.956	100,00%

2) No 2º Semestre do ano e 2018, foram inseridos 20 novos processos no Sistema VIPRO, possibilitando que mais empresas deixem de se deslocar às Células de Execução para resolução dos problemas, conforme abaixo:

20 NOVOS PROCESSOS VIRTUAIS DISPONÍVEIS AOS CONTRIBUÍNTES - SISTEMA VIPRO



Facilidade aos Contribuintes

Transparência Processual

Acompanhamento em
tempo real

CONHEÇA TODOS OS
PROCESSOS VIRTUAIS E
ORIENTE AS EMPRESAS

Entre na página da Sefaz em
Serviços - VIPRO
e acesse o Menu com seu
Certificado Digital

PROCESSOS NOVOS CEMAS

1. Inclusão de Empresa no Anexo Único do Ato COTEPE 13_2013
2. Alteração de Razão Social de Empresa no Anexo Único do Ato COTEPE 13_2013
3. Aproveitamento de Crédito Extemporâneo
4. Estorno de Débitos - Faturas de Telecom Contestadas
5. Ressarcimento ST (Para os casos em que não há retenção pelo Emitente)
6. Regime Especial - Crédito Presumido 1% telecom
7. Regime Especial - Coobiling
8. Regime Especial - Redução 75% BC Telecom
9. QAV Internacional
10. Ressarcimento Combustíveis e Lubrificantes
11. Ressarcimento Combustível SCANC
12. Ressarcimento Diesel Pesqueiro

PROCESSO NOVO CEXAT

- Solicitação de Crédito Presumido de Módulos Fiscais Eletrônicos

PROCESSOS CESUT

1. Ressarcimento Regime Especial - Atacadista de Peças/Pneus e Alimentos/Congêneres
2. Cadastro Contribuintes Substitutos
3. Exoneração GLME Exportação
4. Transferência Crédito Exportação

PROCESSO NOVO CESEC

- Transferência de Crédito

PROCESSO NOVO TRÁNSITO

- Regime Especial de Tributação Feiras e Eventos

3) Criação de Grupos de Trabalho com foco na execução de processos de selagem e alteração de notas finalização dos estoques de notas de 2016 e 2017;

4) Trabalho na Integração do VIPRO com o Sistema de Cadastramento de Processos (SIPAJ), para que este cadastramento se torne automatizado, e não manual, como hoje se encontra. Este trabalho estará finalizado em Fevereiro de 2019;

5) Trabalho com Inteligência Artificial sendo aplicado nos processos de correção de notas fiscais, possibilitando que o sistema aprenda com os processos já executados e que essa execução e análise seja feita de forma automática. Neste escopo estão as notas que

necessitam alteração e que tem o motivo 'Mercadoria destinada a insumo, consumo ou ativo fixo'. A finalização deste trabalho se dará no primeiro semestre de 2019.

6) Aumento da equipe de atendimento de problema do Sistema VIPRO para que as demandas dos contribuintes sejam mais rapidamente repassadas aos analistas da ferramenta;

7) Trabalho iniciado de refatoração do código da ferramenta, visando atualizar o sistema o aumento de desempenho, assim como redução de erros apresentados.

5- COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Reuniões sistemáticas do Comitê Executivo (SEFAZ)

Reuniões técnicas de trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social (CGE)

Oficina para Construção de Relatórios (EGP)

Curso de Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir – CE (EGP)

Ouvidoria 3.0 – construindo o futuro (CGU)

Treinamento com foco na detecção de casos de fraude e corrupção (DELOITTE)

Técnica de Entrevista, Interrogatório e Detecção de Mentiras na Administração Pública (CULTURE)

Treinamento Plataforma Ceará Transparente (EGP)

XXI Congresso Brasileiro de Ouvidoria/ Ombudsman (ABO)

Estado e Políticas Públicas – EAD- (EGP)

Curso Políticas e Procedimentos de Aquisições – BID (SEFAZ)

6- AÇÕES E PROJETOS INOVADORES

Em 2018 foi implantado o Programa de Meritocracia na Gestão-(PMG) publicado por meio da Portaria 482/2017 de 23/11/2017 com objetivo de promover melhorias contínuas nos processos e rotina da SEFAZ e aumentar o desempenho das unidades fazendárias. Esse programa tem por base o desempenho dos servidores fazendários para os quais serão estabelecidas metas individuais relacionadas ao desenvolvimento de processos e rotinas de trabalho nas unidades da SEFAZ.

No caso da Ouvidoria foram estipuladas as seguintes atividades como metas:

- Atingir o percentual de 100% no encaminhamento das manifestações em até três dias úteis do Sistema de Ouvidoria-SOU.
- Atingir o percentual de 95% para as respostas dadas no prazo de 15 dias do Sistema de Ouvidoria-SOU
- Catalogar os assuntos que geraram insatisfação por meio de relatório trimestral
- Entregar o relatório anual de atividades até 31 de janeiro de cada exercício para a CGE.
- Participar de eventos relacionados a Ouvidoria
- Atingir o percentual de 100% no encaminhamento das manifestações em até três dias úteis do Sistema de Informação ao Cidadão-SIC.

- Atingir o percentual de 95% para as respostas dadas no prazo de 20 dias para o Sistema de Informação ao Cidadão.

Em 2018, no primeiro semestre de janeiro a julho, foi realizada a apuração das metas e o resultado obtido foi atingido com os seguintes dados:

DADOS DO SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO DAS METAS – SIAME

PERÍODO AVALIAÇÃO: 2018.1 (05/02/2018 À 31/07/2018)

DIARIO TOTAL DE PONTOS	DIARIO TOTAL COMPLEXO	META CONTRATADA	META CONTRATADA COMPLEXA	VALOR ALCANÇADO	VALOR ALCANÇADO COMPLEXO	STATUS DA META	STATUS DA META COMPLEXA
51910	2538	85	20	85	40	ATINGIU A META	ATINGIU A META

Diante dos dados citados, a equipe foi premiada com ganho financeiro.

7- ATUAÇÃO JUNTO A GESTÃO DO ORGÃO/ENTIDADE

A Coordenadoria da Ouvidoria da SEFAZ é membro atuante nas reuniões do Comitê Executivo da Secretaria da Fazenda, membro do Comitê Setorial de Acesso a Informação e membro da Comissão de Negociação com o Sindicato.

8- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2018 o quantitativo de manifestações registradas apresentou um acréscimo de 29,97% em relação ao ano anterior. Acreditamos que esse incremento indica a atenção que a Ouvidoria da SEFAZ tem dado ao cidadão respondendo as suas indagações, até mesmo em situações quando as devolutivas são dadas de forma negativa. O feedback dado nas manifestações dá credibilidade ao serviço e o cidadão retornará por ter a certeza que sua manifestação será respondida.

O esforço para atender as manifestações abraçou grandes dificuldades, especialmente neste momento em que a maioria dos setores encontra-se com quantidade reduzida de servidores e significativa demanda de trabalho.

Neste período foram elaborados relatórios trimestrais com a demanda recebida e encaminhado para as coordenadorias informando os pontos críticos dos serviços e solicitando ações de melhorias.

A implantação do Programa de Meritocracia na Gestão motivou os servidores lotados na Ouvidoria a buscarem o atingimento das metas e reconhecimento pelo mérito.

9- SUGESTÕES

Fomentar a sociedade com capacitação para o fortalecimento do controle social.

Fortaleza, 30 de janeiro de 2019.

10- PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ORGÃO/ENTIDADE

De acordo com as informações prestadas pela Ouvidoria Setorial e acato as informações ora apresentadas. Recomendo as áreas à parceria com a Ouvidoria para conjuntamente desenvolverem os esclarecimentos e divulgação nas ocorrências de inovação/ mudança dos serviços disponibilizados aos usuários.

Fortaleza, 30 de janeiro de 2019.

DIRIGENTE DO ORGÃO/ENTIDADE

