



**UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL
DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

MARÍLIA DELFINO CORREIA

**SISTEMA DE OUVIDORIA DO ESTADO DO CEARÁ: A CENTRAL DE
ATENDIMENTO TELEFÔNICO 155 COMO CANAL DE ACESSO CIDADÃO**

REDENÇÃO - CEARÁ

2018

MARÍLIA DELFINO CORREIA

**SISTEMA DE OUVIDORIA DO ESTADO DO CEARÁ: A CENTRAL DE
ATENDIMENTO TELEFÔNICO 155 COMO CANAL DE ACESSO CIDADÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração Pública da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, como requisito básico à obtenção do grau de Bacharel em Administração Pública.

Orientador Prof. Dr. Luis Miguel Dias Caetano

REDENÇÃO - CEARÁ

2018

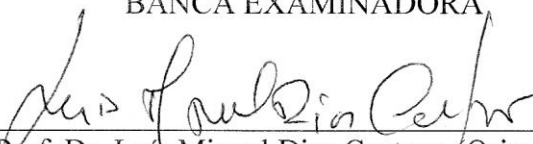
MARÍLIA DELFINO CORREIA

**SISTEMA DE OUVIDORIA DO ESTADO DO CEARÁ: A CENTRAL DE
ATENDIMENTO TELEFÔNICO 155 COMO CANAL DE ACESSO CIDADÃO**

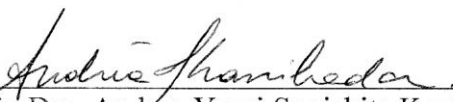
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração Pública da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, como requisito básico à obtenção do grau de Bacharel em Administração Pública.

Aprovada em: 29 de maio de 2018.

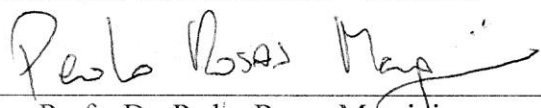
BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Luis Miguel Dias Caetano (Orientador)
Universidade da Integração Internacional da
Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB



Profa. Dra. Andrea Yumi Sugishita Kanikadan
Universidade da Integração Internacional da
Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB



Prof. Dr. Pedro Rosas Magrini
Universidade da Integração Internacional da
Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Sistema de Bibliotecas da UNILAB
Catalogação de Publicação na Fonte.

Correia, Marília Delfino.

C847

Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará: A central de atendimento telefônico 155 como canal de acesso cidadão / Marília Delfino Correia. - Redenção, 2018.
72f: il.

Trabalho de Conclusão de Curso - Curso de Administração Pública, Instituto De Ciências Sociais Aplicadas, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Redenção, 2018.

Orientador: Prof. Dr. Luis Miguel Dias Caetano.

1. Ouvidorias. 2. Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). 3. Transparência pública. 4. Acesso à informação. 5. Controle social. I. Título

CE/UF/BSCL

CDD 352.880981

Ao Deus eterno, meu Tudo.

Aos meus pais, que plantaram a semente.

AGRADECIMENTOS

Ao governo brasileiro por assegurar a oportunidade de ingresso ao Ensino Superior, bem como, a todos que compõe a Universidade, comunidade acadêmica, reitoria, pró-reitorias, direções, coordenações, corpo docente, técnicos e terceirizados.

Ao meu orientador Prof. Dr. Luís Miguel Dias Caetano, por sua atenção, direcionamento e dedicação prestada em todas as fases do trabalho.

Aos professores participantes da Banca examinadora Prof. Dr. Pedro Rosas Magrini e Profa. Dra. Andrea Yumi Sugishita Kanikadan, pelo tempo e pela valiosa colaboração e sugestões.

Aos professores do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas - ICESA e do Instituto de Ciências Exatas e da Natureza - ICEN, por me transmitirem seus conhecimentos, ao longo dos anos.

Aos meus colegas de curso pelas reflexões, análises, críticas e sugestões recebidas; e ainda, pelos bons momentos vividos. Especialmente, Naiara Chagas e Larissia Mendes pela paciência e companheirismo ao longo de todo o Curso, Lucivânia Alves pela colaboração no processo de aplicação do questionário presencial. E mais, Paula Áquila pela mediação junto à Zeneide Araújo (orientadora de Célula - Canindé/CE).

Aos meus familiares. Em especial, aos meus pais Orlando Correia e Mariza Correia, irmãos Orlando de Andrade e Kleber Correia que me deram suporte diante das situações mais diversas, aos meus tios Nilson Delfino e Socorro de Andrade, a minha prima-irmã Celeste Delfino que me acolheram com imenso carinho, a minha sobrinha-filha Letícia Aine, a florzinha mais perfumada do meu jardim, e a minha amiga-irmã Markelma Silveira, sempre tão presente. Tenho por certo que, sem o vosso apoio, eu não teria conseguido.

"O conhecimento e a informação são os recursos estratégicos para o desenvolvimento de qualquer país. Os portadores desses recursos são as pessoas."

(Peter Drucker).

RESUMO

A administração pública representada pelo poder executivo do Estado do Ceará, por meio da Central de Atendimento Telefônico 155, canal promovido pelo Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará (SOU), vem utilizando Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), a fim de viabilizar alternativas simples à participação cidadã, em garantia ao acesso à informação oficial efetivamente útil, cumprindo a Lei de Acesso a Informação (LAI). Diante desta realidade, o objetivo que orienta esta pesquisa consiste em analisar, no cenário atual, o nível de conhecimento, envolvimento e posicionamento do cidadão frente aos sistemas de controle social. Para permitir uma compreensão mais ampla, buscou-se identificar os processos e atividades internas da Central 155, nomeadamente, quanto ao tratamento, análise e qualidade da informação colhida; explicitar as etapas da utilização do serviço por meio de registro oficial de “Solicitação de Informação”, e constatar a relação direta do usuário junto a Central 155, conjuntamente com os órgãos ou entidades do poder executivo; perceber as boas práticas do poder executivo estadual, por uma gestão transparente e democrática de forma a promover a Central 155; conhecer e analisar o perfil de usuários da Central 155, através de dados colhidos; enfatizando o grau de conhecimento e posicionamento do usuário na utilização do Serviço. Procurou-se apresentar um estudo de acordo com autores e Leis que traziam perspectivas ligadas à TIC como Diniz et. al. (2009), à Transparência Pública no Brasil, citando a Constituição de 1988, à Transparência Pública no Estado do Ceará, Lei nº 13.875/2007 e Decreto nº 29.335/2008, bem como entender a aplicabilidade e monitoramento da transparência pública, em particular, dos Estados da Federação, com base na Escala Brasil Transparente (EBT). O procedimento técnico utilizado foi a pesquisa de levantamento por amostragem, analisando a informação direta da realidade, a economia de sua aplicação, a rapidez de resposta e a quantificação dos dados obtidos. A presente pesquisa classifica-se como abordagem qualitativa. Fundamentado em seu objeto é considerada uma pesquisa exploratória-descritiva - exploratória porque se fez necessário levantar maiores informações sobre o objeto específico, e descritiva por estudar as características de um grupo exclusivo. Constituiu-se como instrumento de coleta de dados a aplicação de questionário físico para estudantes brasileiros regularmente matriculados no curso de bacharelado em Administração Pública - UNILAB, no semestre atual 2017.2, em modalidade presencial, dos quais se dispuseram a participar. Através dos resultados obtidos com os questionários, foi possível conhecer e analisar o perfil geral e particular de usuários da Central 155, e concluiu-se que é proponente que se busque inicialmente no âmbito dos limites da Universidade (disciplinas convergentes) a eficaz mediação, propagação e visibilidade ao tema, dada a relevância do papel fundamental da Universidade em promover o Ensino, Pesquisa e Extensão.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Transparência Pública. Acesso a Informação. Controle Social.

ABSTRACT

The public administration represented by the executive branch of the State of Ceara, through the Telephone Service Center 155, a channel promoted by the State of Ceara Ombudsman System (SOU), has been using Information and Communication Technologies (TIC) in order to make feasible simple alternatives to citizen participation, guaranteeing access to official information that is effectively useful, complying with the Law on Access to Information (LAI). Given this reality, the objective that guides this research is to analyze, in the current scenario, the level of knowledge, involvement and positioning of the citizen facing the systems of social control. In order to allow a broader understanding, it was sought to identify the internal processes and activities of Central 155, namely, regarding the treatment, analysis and quality of the information collected; to explain the steps of the use of the service by means of official registration of "Request for Information", and to verify the direct relationship of the user with Central 155, together with the organs or entities of the executive power; to perceive the good practices of the state executive power, for a transparent and democratic management in order to promote Central 155; to know and analyze the profile of Central 155 users, through data collected; emphasizing the degree of knowledge and positioning of the user in the use of the Service. We attempted to present a study according to authors and Laws that brought perspectives related to ICT such as Diniz et. al. (2009), Public Transparency in Brazil, citing the 1988 Constitution, Public Transparency in the State of Ceara, Law 13,875 / 2007 and Decree No. 29,335 / 2008, as well as to understand the applicability and monitoring of public transparency, of the States of the Federation, based on the Brazilian Transparency Scale (EBT). The technical procedure used was the sampling survey, analyzing the direct information of the reality, the economics of its application, the speed of response and the quantification of the data obtained. The present research is classified as a qualitative approach. Based on its object is considered an exploratory-descriptive - exploratory research because it was necessary to raise more information about the specific object, and descriptive by studying the characteristics of an exclusive group. The application of a physical questionnaire to Brazilian students regularly enrolled in the bachelor's degree in Public Administration - UNILAB, in the current semester 2017.2, was used as a data collection instrument, in which they were willing to participate. Through the results obtained with the questionnaires, it was possible to know and analyze the general and particular profile of users of the Central 155, and it was concluded that it is a proposer to initially seek within the boundaries of the University (convergent disciplines) the effective mediation, propagation and visibility to the theme, given the relevance of the fundamental role of the University in promoting Teaching, Research and Extension.

Keywords: Information and Communication Technology (TIC). Public Transparency. Access to information. Social Control.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 - Histórico do Governo Eletrônico no Brasil (2000-2015) | 20 |
| Figura 2 - Histórico de normativos que ampliaram o acesso à informação no Brasil | 22 |
| Figura 3 - Metodologia de Avaliação - EBT | 27 |
| Figura 4 - Panorama Governos Estaduais - EBT | 30 |
| Figura 5 - Prédio da Central de Atendimento Telefônico 155 - Canindé/Ceará | 36 |
| Figura 6 - Mapa: Fortaleza à Canindé/CE | 37 |
| Figura 7 - Central de Atendimento Telefônico 155 | 38 |

QUADROS

| | |
|--|----|
| Quadro 1 - Principais artigos da Lei nº 12.527/2011 | 23 |
| Quadro 2 - Instrumentos de Participação (Governo do Estado do Ceará) | 32 |
| Quadro 3 - Distinções do termo Controle Social (Soriano, 1997) | 33 |
| Quadro 4 - Funções do Controle Social | 33 |
| Quadro 5 - Quadro Funcional - Central de Atendimento Telefônico 155 (2008) | 36 |
| Quadro 6 - Índice de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria (2014) | 43 |
| Quadro 7 - Registro Oficial (Sistema de Ouvidoria - SOU) | 43 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 - Visitas ao Portal da Transparência (2009-2015)..... | 24 |
| Gráfico 2 - Páginas mais visitadas (Portal da Transparência CE - 2015)..... | 25 |
| Gráfico 3 - Média: Avaliação EBT (Rodadas 1 a 3: 2015; 2016)..... | 29 |
| Gráfico 4 - Manifestações de Ouvidoria: Evolução Anual (2011 a 2015)..... | 35 |
| Gráfico 5 - Órgãos e Entidades mais demandados da Central de Atendimento Telefônico 155 | 38 |
| Gráfico 6 - Assuntos mais recorrentes respondidos pela Central 155 (2015)..... | 39 |
| Gráfico 7 - Percentual de Acessos a SOU: Canal 155 (2011.1-2013.1)..... | 40 |
| Gráfico 8 - Percentual de Acessos a SOU: Canal 155 (2013.2-2014.2)..... | 41 |
| Gráfico 9 - Acessos a SOU: Central 155 (2011.1-2014.2)..... | 42 |
| Gráfico 10 - Projeção de População do Estado do CE (2009-2015, IBGE) Versus Número de Acessos ao Serviço da Central de Atendimento Telefônico 155..... | 42 |
| Gráfico 11 - Registro Pessoal (Sexo) versus Conhecimento do Canal 155..... | 45 |
| Gráfico 12 - Registro Pessoal (Município que reside) versus Fez Uso do Canal 155..... | 46 |
| Gráfico 13 - Registro Pessoal (Entrada no Curso) versus Fez Uso do Canal 155..... | 46 |
| Gráfico 14 - Entrada no Curso versus Até então nunca ouviu falar..... | 47 |
| Gráfico 15 - Registro Pessoal (Uso de Telefonia) versus Conhecimento do Canal 155..... | 47 |
| Gráfico 16 - Conhecimento sobre o Canal 155..... | 48 |
| Gráfico 17 - Usuários (SOU): Escala (1 a 5), encontrou alguma dificuldade no acesso?..... | 48 |
| Gráfico 18 - Usuários (SOU): Grau de Resolutividade obtida..... | 49 |
| Gráfico 19 - Usuários (SOU): Grau de Satisfação quanto à resposta obtida..... | 49 |
| Gráfico 20 - Usuários (SOU): Recomendaria o Uso do Canal 155..... | 50 |
| Gráfico 21 - Manifestação de Participantes Órgão ou Entidade (Poder Executivo Estadual) . | 50 |
| Gráfico 22 - Manifestações Válidas por Tipos de Registros e por Órgãos ou Entidades..... | 51 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|--|----|
| Tabela 1 - Rodadas da Escala Brasil Transparente - EBT..... | 28 |
| Tabela 2 - Avaliação EBT (Rodadas 1 a 3: 2015; 2016)..... | 28 |
| Tabela 3 - Quantitativo de Acessos a SOU: Canal 155 (2011.1-2013.1)..... | 39 |
| Tabela 4 - Quantitativo de Acessos a SOU: Canal 155 (2013.2-2014.2)..... | 40 |

LISTA DE SIGLAS

| | |
|---------------|---|
| CEAI | Conselho Estadual de Acesso à Informação |
| CGE-CE | Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará |
| CGU | Controladoria Geral da União |
| COFCS | Coordenadoria de Fomento ao Controle Social |
| EBT | Escala Brasil Transparente |
| ETICE | Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará |
| ICEN | Instituto de Ciências Exatas e da Natureza |
| ICSA | Instituto de Ciências Sociais Aplicadas |
| LAI | Lei de Acesso à Informação |
| LRF | Lei de Responsabilidade Fiscal |
| MP | Ministério Público |
| PA's | Pontos de Atendimentos |
| SECON | Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral |
| SIC | Serviço de Informação ao Cidadão |
| SOU | Sistema de Ouvidoria |
| TCE-CE | Tribunal de Contas do Estado do Ceará |
| TCM | Tribunal de Contas dos Municípios |
| TIC | Tecnologia da Informação e Comunicação |
| UNILAB | Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira |

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 14 |
| 2. METODOLOGIA | 16 |
| 3. REFERENCIAL TEÓRICO | 19 |
| 3.1 Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) | 19 |
| 3.2 Transparência Pública | 21 |
| 3.2.1 Transparência Pública no Brasil | 21 |
| 3.2.2 Transparência Pública no Estado do Ceará..... | 24 |
| 3.2.3 Escala Brasil Transparente (EBT) | 27 |
| 3.3 Lei de Acesso à Informação | 31 |
| 3.4 Controle Social | 32 |
| 3.5 Canal de Acesso: Central de Atendimento Telefônico 155 | 35 |
| 4. RESULTADOS DA PESQUISA | 45 |
| 5. CONCLUSÃO | 55 |
| REFERÊNCIAS | 58 |
| APÊNDICES | 62 |
| Apêndice A - Formulário de Pesquisa (Presencial) | 63 |
| Apêndice B - Rede de Ouvidorias (Estado do Ceará) | 64 |
| Apêndice C - Questões estruturadas a CGE (Por meio de Registro SOU)..... | 65 |
| Apêndice D - Cartão de orientação: Acesso ao Serviço de Ouvidoria | 66 |
| ANEXOS | 67 |
| Anexo 1 - Sistema SOU - Cadastro (Solicitação de Informação)..... | 68 |
| Anexo 2 - Sistema SOU - Registro SOU | 69 |
| Anexo 3 - Sistema SOU - Pesquisa de Satisfação | 70 |
| Anexo 3 - Respostas SOU: Protocolo 0807943(CGE) | 71 |

1. INTRODUÇÃO

Os avanços provenientes da relação entre informação, tecnologia e política, bem como a evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação - TICs têm orientado cada vez mais a administração pública por indicadores e metas, na busca pela agilidade e eficiência dos serviços prestados ao cidadão, apresentando assim, uma cooperação positiva entre poder público e sociedade civil, na observância das ações de interesse público; e ainda, na busca de inovações direcionadas para a garantia da transparência e controle social. Entendendo que, possibilitar o acesso à informação garante maior proximidade do cidadão à Gestão Pública, permitindo, por meio dessa relação, o aprimoramento dos serviços e maior efeito da alocação dos recursos.

No advento do Governo Eletrônico no Brasil, dada a atenção e aproveitamento à modernização junto à administração pública, percebe-se o empenho em produzir alternativas simples de acesso à informação oficial, efetivamente útil. No âmbito estadual, em 14 de maio de 1997, instituiu-se a Ouvidora Geral do Estado do Ceará¹, com intuito de aproximar a administração pública do estado à sociedade civil, permitindo assim, o exercício do direito de acesso à informação por meio de relatórios oficiais que dispõem sobre atos da gestão estadual. Em 07 de março de 2018, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE completou 15 anos de criação, e ao longo do tempo vem desempenhando funções relevantes; contemplando ações de apoio à transparência pública e no fomento ao controle social, disponibilizando direcionamentos junto ao sítio oficial.

O objetivo geral deste estudo consiste em analisar, no cenário atual, o nível de conhecimento, envolvimento e posicionamento do cidadão frente aos sistemas de controle social dispostos pelo Governo do Estado do Ceará, por meio do canal: Central de Atendimento Telefônico 155, promovido pelo Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará (SOU). E ainda, busca compreender as possíveis limitações existentes no relacionamento da Administração Pública e sociedade, ao perceber que mesmo diante da transparência e gestão democrática promovida pelo Executivo Estadual, por vezes o direito ao acesso a informação e participação cidadã são tratados com razoável indiferença, embora disponha de ferramentas de uso prático, gratuito e ilimitado de manifestações.

Suplementarmente, enumerados os seguintes objetivos específicos:

¹Ouvidoria do Estado do Ceará: 20 anos a serviço do cidadão.

- Identificar os processos e atividades internas da Central de Atendimento Telefônico 155, nomeadamente, quanto ao tratamento, análise e qualidade da informação colhida;
- Explicitar as etapas da utilização do serviço por meio de registro oficial de “Solicitação de Informação”, e assim, constatar a relação direta do usuário junto a Central 155; conjuntamente com os órgãos ou entidade do Poder Executivo Estadual;
- Perceber as boas práticas do Poder Executivo Estadual, por uma gestão transparente e democrática de forma a promover a Central 155;
- Conhecer e analisar o perfil de usuários da Central 155, através de dados colhidos; enfatizando o grau de conhecimento e posicionamento do usuário na utilização do Serviço.

O presente estudo está estruturado em cinco seções: na primeira é exposta a visão geral do trabalho, justificando sua relevância, e apresentando seus objetivos. A segunda apresenta a metodologia utilizada e sua validade científica, apresentando a natureza da pesquisa, bem como abordagem aplicada, os objetivos, fonte de informação utilizada, além de procedimento técnico, instrumento de coleta e técnicas de análise utilizadas. Na terceira está proposto o referencial teórico, no qual é abordado: a tecnologia da informação e comunicação (TIC), a transparência pública no âmbito nacional e estadual, o acesso à informação na sua jurisprudência estadual, o controle social, e o conhecimento específico acerca do tema e sua aplicação. A quarta descreve a análise e resultados de dados coletados. E na quinta e última seção é disposta a conclusão, com as contribuições e limitações percebidas ao longo do período de estudo.

2. METODOLOGIA

Esta pesquisa trata-se de uma investigação de natureza predominantemente aplicada, que segundo Silveira e Córdova (2009, p. 35), objetiva-se em “gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais”. Uma investigação que busca detalhar o objeto, através de informações e experiências que possam ser coordenadas na promoção de resultados sensíveis às possíveis intervenções.

Quanto à abordagem classifica-se como pesquisa de cunho qualitativa. Segundo Guerra (2014) o objetivo da abordagem qualitativa é se aprofundar na compreensão dos fenômenos, como por exemplo, as ações dos indivíduos. Diante disso, buscou-se compreender a relação dinâmica entre o cidadão e o poder público no contexto em que estão inseridos, utilizando-se de demonstrativos numéricos para evidenciar tal relação.

Fundamentado em seu objeto, este trabalho, classifica-se como uma pesquisa exploratória-descritiva. Considerando no primeiro momento a pesquisa exploratória, de acordo com Severino (2016, p. 132), faz-se necessário “levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando a condições de manifestação desse objeto”; na perspectiva Selltiz et al. (1967) *apud* Gil (2017, p. 27) “tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”. Os autores supracitados traçam um caminho comum a ser percorrido, na busca de um maior conhecimento do exposto. No segundo momento, como pesquisa descritiva, considerando ainda a análise de Gil (2017, p. 27) “têm por objetivo estudar as características de um grupo: sua distribuição por idade, sexo, nível de escolaridade”, ressaltando também que “vão além da simples identificação da existência de relações entre variáveis” (GIL, 2017, p. 27). Da união dos dois tipos de pesquisas, é possível observar sua habitual utilização em pesquisas da área de ciências sociais como em questão, contribuindo assim, para maior compreensão do caso.

No que se refere às fontes de informação, apresenta-se por pesquisa bibliográfica, o uso de material impresso, livros, revistas online, relatórios oficiais, teses e dissertações. Como acrescenta Gil (2017, p. 27), “em virtude da disseminação de novos formatos de informação, estas pesquisas passaram a incluir outros tipos de fontes [...] como o material disponível em internet”. Assim, na exploração das informações obtidas por meio eletrônico em sítio de órgãos oficiais sobre o assunto, busca-se agregar direcionamentos sobre o tema, como: sistema de ouvidoria, gestão pública e legislação empregada no acesso à informação. Tais pesquisas foram obtidas em órgãos do Poder Executivo do Estado do Ceará, envolvidos

diretamente com o objeto de estudo: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), Sistema de Ouvidoria do Ceará (SOU) e Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará (ETICE).

O procedimento técnico utilizado para a estrutura deste estudo se deu por meio de Pesquisa de Levantamento por amostragem, considerando a informação direta da realidade, economia de sua aplicação, rapidez de resposta e quantificação dos dados obtidos. Este levantamento, de acordo com Gil (2017, p. 35), “procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado, em seguida, mediante análise quantitativa, obterem-se as conclusões correspondentes aos dados coletados”.

O instrumento de coleta de dados, ainda em sua fase inicial (*Projeto de TCC*), foi produzido por meio de uma consulta informal, distribuída de forma ampla por meio de *link-direto* à lista geral de e-mails pessoais e contatos do aplicativo *Whatsapp*, redirecionando ao formulário eletrônico Google. Visto que, o objetivo nesse momento era tão somente conhecer - em curto espaço de tempo - o grau de envolvimento do cidadão com o Canal 155. Obteve-se um número de 51 participantes, o que possibilitou observar o desconhecimento, e pouco uso do serviço, viabilizando a ampliação do estudo. De forma complementar, já em caráter oficial, constituiu-se como instrumento de coleta de dados a aplicação de questionário físico², com alcance de 81 participantes. A estrutura do questionário se deu em três seções, compreendida por: *questões fechadas* (conjunto de alternativas), *questões com escala* (visando medir o grau de representatividade por atribuição de nota, preferência ou atitude), *questões abertas* (respostas livres, sem restrições), e ainda, *questões relacionadas* (dependentes da resposta dada a questão correlata). Silveira e Córdova (2009, p. 35) evidenciam o questionário como “instrumento de Coleta constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas pelo informante, sem a presença do pesquisador. Objetiva levantar opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas”. No ato da aplicação, dia 16 de março do ano corrente, nos turnos matutino e vespertino, foi distribuído um cartão norteador sobre o tema da pesquisa³, coordenado por um conjunto de dois aplicadores (Celeste Delfino e Lucivânia Alves), no qual o pesquisador não permaneceu presente.

A amostra foi definida pelos estudantes brasileiros regularmente matriculados no curso de bacharelado em Administração Pública - UNILAB, no semestre atual 2017.2, em modalidade presencial, dos quais se dispuseram a participar. A opção de não incluir alunos de

²Apêndice A: Formulário de Pesquisa.

³Apêndice D: Cartão de orientação: Acesso ao Serviço de Ouvidoria - CE (Central Telefônica 155)

outras nacionalidades presentes na Instituição, se deu pelo fato dos discentes brasileiros terem maior iminência de conhecer o tema abordado e assim dirimir possíveis erros na sua participação, corroborando numa maior fidelidade de dados do questionário.

As técnicas de análise de dados ocorreram por meio de dados quantitativos, em análise estatística de dados. Gerhardt et. al. (2009, p. 81) expressam que tal análise “implica processamento de dados, através da geração (normalmente mediante o emprego de técnicas de cálculo matemático), da apresentação (os dados podem ser organizados em gráficos ou tabelas) e da interpretação”. A partir do emprego dos métodos de estatística descritiva, sob a perspectiva de Reis e Reis, (2001, p. 05), “as ferramentas descritivas são os muitos tipos de gráficos e tabelas e também medidas de síntese como porcentagens, índices e médias”. Dessa forma, foi possível analisar as variáveis quantitativas, bem como o uso de ferramentas descritivas como gráficos e tabelas, e também medidas de síntese como porcentagens.

Para maior compreensão da presente pesquisa, a seguir serão desenvolvidas algumas considerações teóricas, de modo a apresentar um embasamento sobre tecnologia da informação e comunicação (TIC), garantias da transparência pública no Brasil e no Estado do Ceará, importância do monitoramento da Escala Brasil transparente (EBT), fomento as práticas do controle social, e o Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará: A Central de Atendimento Telefônico 155.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

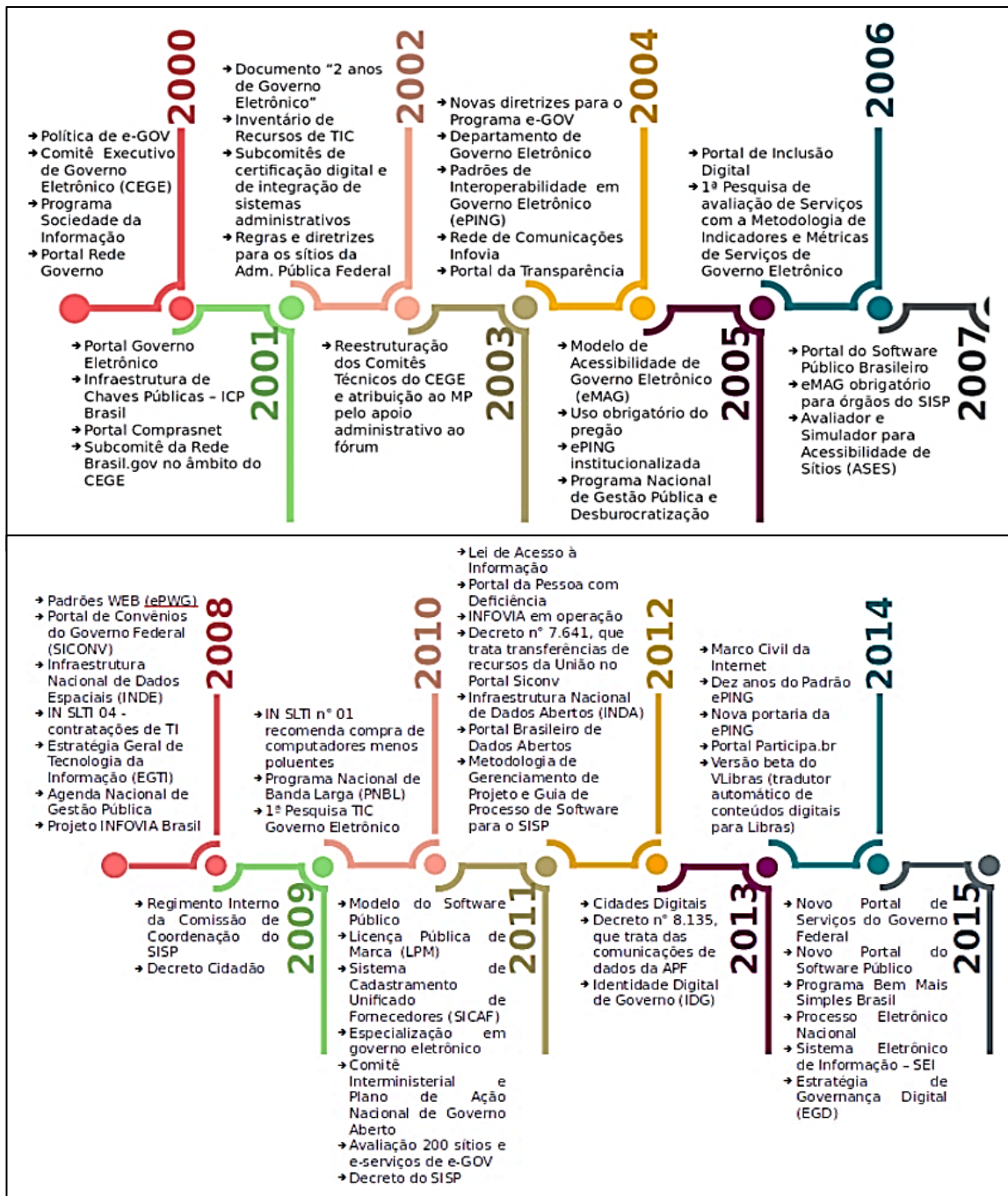
3.1 Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

A utilização das TICs na gestão pública faz surgir o conceito de governo eletrônico, fortalecendo a utilização das tecnologias de informação e comunicação, tendo assim um papel estratégico, de forma a atender às necessidades sentidas pela sociedade. Diante do uso do governo eletrônico no setor público brasileiro, Diniz et. al. (2009, p. 3) observa que as iniciativas de reforma e modernização do setor público e do Estado se intensificaram como resultado do esgotamento do modelo de gestão burocrática e do modo de intervenção estatal.

O conceito de Governo Eletrônico no Brasil advém da década de 90. Segundo Abrucio (2007, p. 82), o governo eletrônico “é o instrumento com maior potencial para elevar a eficiência governamental no Brasil. Muito já se avançou neste terreno, o que garante um alicerce para a continuidade das ações.” Para Pinochet (2014, p. 1) “a tecnologia consegue permear todas as áreas do conhecimento permitindo construir e transformar o ambiente, com a finalidade de satisfazer as necessidades essenciais do homem”. Todavia, Pascarelli Filho (2011, p. 18) destaca que “as características estruturais das sociedades foram se tornando cada vez mais complexas; os sistemas de gestão necessariamente requeriam ajustes, reformas e transformações”. Diversas são as perspectivas quanto ao termo Governo Eletrônico, bem como suas ações aplicadas; porém, se faz necessário influenciar de forma assertiva na eficiência governamental, possibilitando assim a ampliação da cidadania e evidenciando a transparência pública.

O Governo Eletrônico (e-GOV) faz uso das tecnologias da informação (TICs) como forma de democratizar o acesso à informação, constituindo-se de novas formas de relacionamento da Administração Pública e Sociedade. Ao longo dos anos vem ampliando o debate e a participação popular, sob um conjunto de diretrizes que se baseiam em: participação cidadã, melhoria do gerenciamento do Estado e integração com parceiros e fornecedores; o que dinamiza os serviços públicos e proporciona mais eficiência, uma vez que o cidadão possui instrumentos para se posicionar frente às ações governamentais. A seguir, na Figura 1, o breve histórico do Governo Eletrônico no Brasil no intervalo de 2000 a 2015, destacando dentre outros: Política do e-Gov (2000), Portal Governo Eletrônico (2001), Regras e diretrizes para sítios da Administração Pública Federal (2002), Portal da Transparência (2004), Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (2005), Portal de inclusão digital (2006), Avaliador e simulador para acessibilidade de sítios (2007).

Figura 1 - Histórico do Governo Eletrônico no Brasil (2000-2015)



Fonte: Histórico Governo Eletrônico (2017)

Destacando ainda: Agência Nacional de Gestão Pública (2008), Decreto Cidadão (2009), 1ª Pesquisa TIC Governo Eletrônico (2010), Avaliação 200 sites e serviços de e-Gov (2011), lei de Acesso a Informação (2012), Identidade Digital do Governo (2013), Marco civil da internet (2014), Estratégia de Governança Digital (2015).

Diante da possibilidade de modernização junto à administração pública, é observado o potencial de participação de diferentes atores, visando o melhoramento na qualidade de vida. São grandes os benefícios vislumbrados, no entanto, também surgem desafios, quando

observado que, “um dos problemas com que nos defrontamos no meio ambiente já não é a falta de informação, mas sim a seleção adequada ou filtrada daquela que pode nos ser efetivamente útil”. (LIMA 2000 *apud* PINOCHET, 2014, p. 2).

Neste sentido, observam-se avanços da administração pública no Brasil na busca por melhoramentos administrativos nas políticas de gestão, e no diálogo e troca de experiências com a sociedade. Em face disso, Secchi (2009, p. 354) assegura que “a administração pública gerencial ou a nova gestão pública (*new public management*) é um modelo normativo pós-burocrático para a estruturação e a gestão da administração pública baseado em valores de eficiência, eficácia e competitividade”. Além disso, apresenta alternativas ao modelo burocrático:

A Administração pública gerencial (APG) e o governo empreendedor (GE) são modelos organizacionais que incorporam prescrições para a melhoria da efetividade da gestão das organizações públicas. O movimento da governança (GP) se traduz em um modelo relacional porque oferece uma abordagem diferenciada de conexão entre o sistema governamental e o ambiente que circunda o governo (SECCHI, 2009, p. 349).

Uma vez que o ente público acolha as informações prestadas pelos cidadãos, faz-se necessário preservar e protegê-las, garantindo a confidencialidade da manifestação, que permanece acessível apenas aos servidores de órgãos autorizados; bem como, a integridade do registro, salvaguardado a exatidão da informação, a legalidade do uso face às leis aplicáveis do uso da informação registradas, de forma que possibilitem à entidade competente a identificação de quem fez o acesso e sua manifestação, garantindo que de posse desses mecanismos o usuário não se isente, ou mesmo negue a informação prestada. A seguir, será exposto a aplicação da transparência pública como objetivos essenciais à administração pública moderna, da escala macro (Brasil) para a micro (Estado do Ceará).

3.2 Transparência Pública

3.2.1 Transparência Pública no Brasil

Sendo o Brasil um Estado Democrático de Direito, em que se aplica garantir o respeito das liberdades civis, pelos direitos humanos e garantias fundamentais, propõe-se fomentar a transparência e o acesso à informação em face aos direitos do cidadão e deveres da Administração Pública. Dessa forma, o cidadão pode participar de maneira ativa no processo democrático, seja ao acompanhar, avaliar ou fiscalizar a aplicação do dinheiro público. A

Constituição da República Federativa do Brasil, em 1988, tornou-se um marco quando colocou o direito de acesso a informação na declaração de direitos fundamentais do cidadão, previsto em seu art. 5º.

Art. 5º. “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

.....

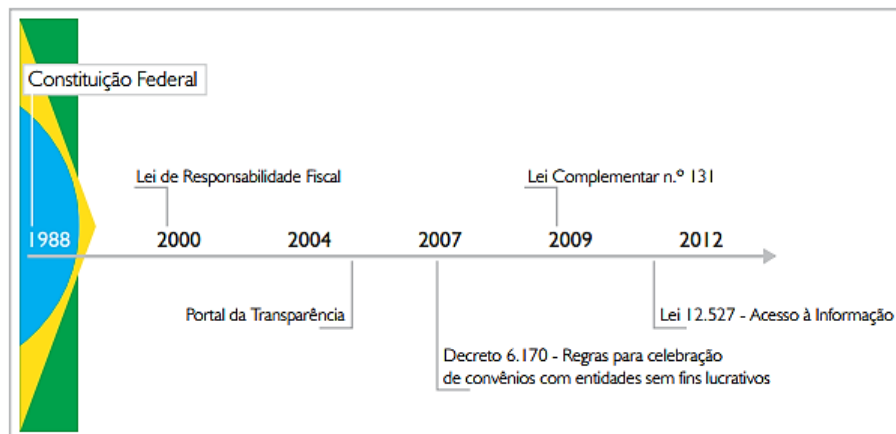
XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;

.....

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”.

Desde a promulgação da Constituição de 1988, publicaram-se diversas leis, decretos e portarias, que abordaram pontos relacionados ao acesso às informações públicas. Destaca-se, portanto, como garantia da transparência e do acesso à informação: a Lei Complementar nº 101/2000 (ou Lei de Responsabilidade Fiscal - LRF), que se aplica ao aprimoramento e responsabilidade na gestão fiscal dos recursos; a Lei Complementar nº 131/09 - que em suma, determina a disponibilidade de informações sobre a execução orçamentária e financeira nas esferas da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, por meio da instituição dos “portais da transparência”. E mais recentemente, a Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei Federal nº 12.527/2011, que objetiva-se a regular o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal de 1988 (conforme supracitado). A imagem a seguir apresenta, em resumo, o histórico das normas que expandem o direito cidadão ao acesso à informação.

Figura 2 - Histórico de normativos que ampliaram o acesso à informação no Brasil



Fonte: Manual da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios

Em se tratando de um pedido de acesso, a LAI disponibiliza de forma exemplificativa, através de seu art. 7º, o que é possível obter:

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e

VII - informação relativa

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

De posse de uma informação produzida por outra instituição, o órgão que a detém realizará a análise da solicitação de acordo com as disposições da LAI, do Decreto nº 7.724/2012 e das eventuais indicações de sigilo realizadas pela instituição produtora da informação. Esse entendimento se dá no artigo 8º da LAI, transcrito abaixo.

Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

O quadro a seguir apresenta os principais artigos da Lei nº 12.527/2011 - A Lei de Acesso à Informação, divididos por temas, no qual é possível ser direcionado a Lei, satisfazendo ao tema escolhido.

Quadro 1 - Principais artigos da Lei nº 12.527/2011

| Tema | Onde encontrar |
|--|--|
| Abrangência da Lei | <u>Art. 1º</u> e <u>Art. 2º</u> |
| Garantias do direito de acesso / Diretrizes | <u>Art. 3º</u> , <u>Art. 5º</u> e <u>Art. 6º</u> |
| Definição de termos utilizados na Lei | <u>Art. 4º</u> |
| Informações garantidas pela Lei | <u>Art. 7º</u> e <u>Art. 21º</u> |

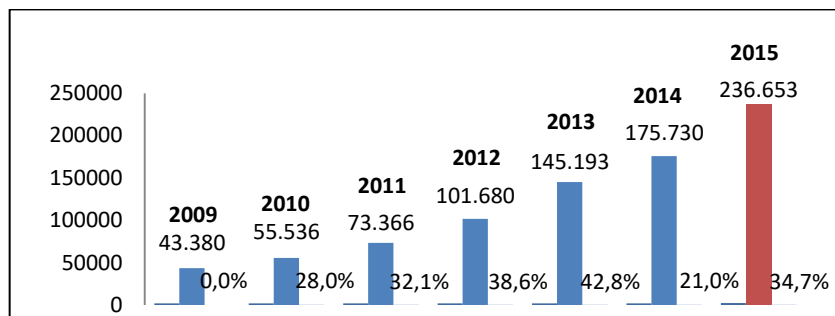
| Tema | Onde encontrar |
|--|---|
| Divulgação proativa de informações / Transparência ativa | <u>Art. 8º</u> e <u>Art. 30º</u> |
| Procedimentos de acesso à informação | <u>Art. 9º</u> a <u>Art. 14º</u> |
| Prazos – Recebimento de respostas e interposição de recursos | <u>Art. 11º</u> , <u>15</u> , <u>16</u> |
| Procedimentos em caso de negativa de acesso ou descumprimento de obrigações / Recursos | <u>Art. 11º §4º</u> ; <u>Art. 14º</u> a <u>Art. 18º</u> <u>Art. 20º</u> |
| Informações sigilosas / Classificação de Informações | <u>Art. 7º §1º, §2º</u> <u>Art. 22º</u> a <u>Art. 30º</u> <u>Art. 36º</u> e <u>Art. 39º</u> |
| Competências da CGU | <u>Art. 16º</u> e <u>Art. 41º</u> |
| Competências da CMRI | <u>Art. 16 § 3º</u> ; <u>Art. 17º</u> ; e <u>Art. 35º</u> |
| Informações pessoais | <u>Art. 31º</u> |
| Responsabilização de agentes públicos | <u>Art. 32º</u> a <u>Art. 34º</u> |

Fonte: Acesso à Informação: Mapa da LAI

3.2.2 Transparência Pública no Estado do Ceará

Em consonância à ampliação da transparência da gestão e o combate à corrupção, no acompanhamento e fiscalização das políticas públicas implementadas no âmbito do Estadual, foi desenvolvido em 2008, o Portal da Transparência do Governo do Estado do Ceará sob o amparo da Lei nº 13.875/ 2007 e do Decreto nº 29.335/2008⁴, deste modo, está disponível à população desde julho de 2009 através do sítio *transparencia.ce.gov.br*.

Gráfico 1 - Visitas ao Portal da Transparência (2009-2015)



Fonte: Relatório de Gestão da Transparência (Governo do Estado, 2015)

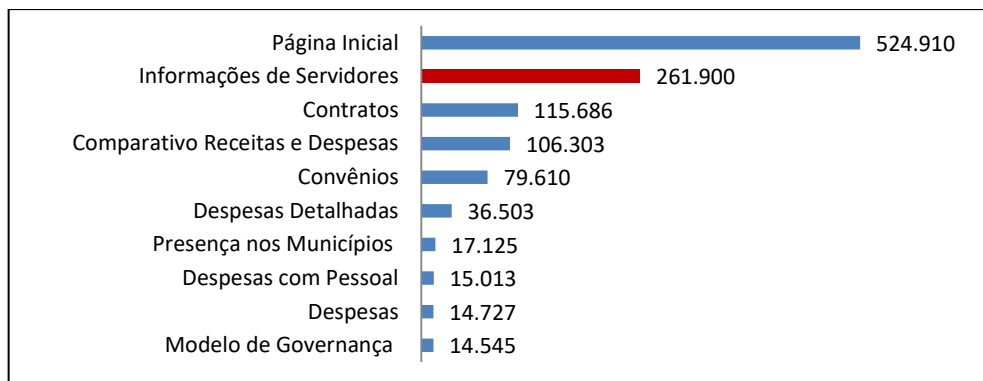
É possível observar que entre 2009 e 2015, o Portal da Transparência obteve um número crescente de visitas, sempre superior a 20%, acumulando no período 426,1% no volume de acessos. Referente aos anos (2014-2015), a diferença compreende um total (60.923) acessos, representando um acréscimo de 34,7% no volume.

⁴Decreto nº 29.335, de 23 de junho de 2008 (D.O.E, 25 DE JUNHO DE 2008).

Disponível ao acesso, o Portal da Transparência do Estado por meio do sítio oficial *transparencia.ce.gov.br*, inclui tópicos de pesquisas em destaque, como: Informações de Servidores, Receitas, Contratos, Licitações, Endereços e Telefones, Despesas, Convênios, Acesso Cidadão (Acesso à informação e Ouvidoria). E mais, informações sobre: compras, relatórios fiscais, indicadores fiscais, acompanhamento de obras, balanço geral do Estado, leis orçamentárias, relatórios de controle interno e externo, políticas de governo, investimento por município, resultados estrutura organizacional, informações sobre o Estado, informações socioeconômicas, PIB, comércio, emprego e indústria.

No Gráfico a seguir é possível destacar os principais tópicos visitados no Portal da Transparência do Estado no ano de 2015, apresentando maior representatividade em consultas às Informações de Servidores, representando assim 44% do total de acessos ao Portal.

Gráfico 2 - Páginas mais visitadas (Portal da Transparência CE - 2015)



Fonte: Relatório de Gestão da Transparência (Governo do Estado, 2015)

Em apoio ao Portal da Transparência Estadual, o então Governador do Estado do Ceará, através do Decreto nº 30.940/2012 revoga as disposições em contrário em especial o Decreto nº 29.335/2008, instituindo assim, no Art. 8º que o Suporte de Tecnologia da Informação necessário ao funcionamento do Portal da Transparência estará a cargo da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, com o apoio da Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará (ETICE).

Criada pela Lei nº 13.006⁵, de 24 de março de 2000 e alterada pelo Decreto nº 28.835, de 08 de fevereiro de 2007 a ETICE dispõe em seu Art. 2º a missão de ser um instrumento de modernização e de fortalecimento da governança, contribuindo para um Estado eficiente, justo e transparente, competindo-lhe:

⁵Lei nº 13.006, de 24 de março de 2000.

- I. Prestar serviços de suporte técnico e de gestão da área de tecnologia da informação do Governo do Estado;
- II. Desenvolver novos sistemas de informação no âmbito do Governo e para o cidadão;
- III. Executar o planejamento estratégico participativo de Tecnologia da Informação – TI;
- IV. Coordenar de forma articulada e integrada as ações de Governo Eletrônico com o objetivo de fomentar e viabilizar a utilização da Tecnologia da Informação – TI, pelos órgãos e entidades estaduais e, em particular, da Internet, na agilização dos processos administrativos internos, na obtenção de maior transparência das ações do Governo e na universalização e melhoria da qualidade dos serviços prestados ao cidadão;
- V. Realizar a gestão estratégica de Tecnologia da Informação - TI, da Administração Pública Estadual, executando as políticas de TI, definindo normas e padrões a serem observados pelos órgãos e entidades estaduais, visando assegurar compatibilidade e qualidade das informações geradas para subsidiar a tomada de decisões;
- VI. Realizar análise técnica de projetos de investimentos em Tecnologia da Informação –TI, bem como, acompanhar e controlar os seus gastos;
- VII. Realizar estudo e identificação de soluções estratégicas e estruturantes de Tecnologia da Informação - TI;
- VIII. Prestar, a pessoa física ou jurídica de direito privado, serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação necessários para tornar disponíveis os serviços do Governo Estadual;
- IX. Executar, mediante convênios ou contratos, serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação para Órgãos ou Entidades da União e dos Municípios;
- X. Realizar a gestão da infraestrutura de Tecnologia da Informação - TI, corporativa da Administração Pública Estadual, compreendendo a gerência da rede de comunicação de dados do Governo, a gerência da Internet, Intranet e Extranet, a gerência de segurança do acervo de Tecnologia da Informação - TI, da infraestrutura corporativa, além de outras que sejam definidas, relacionadas com Tecnologia da Informação;
- XI. Prestar os serviços de certificação digital para os Órgãos e Entidades da Administração Pública Estadual;
- XII. Executar outras atividades que lhe forem definidas em Regulamento.

Dispõe em seu Art. 3º - incisos I e II, sobre: garantir a disponibilidade e integridade da informação e o favorecimento à universalização do acesso, respeitando parâmetros éticos e de transparências; e atuar com eficiência, ética e senso de equipe, cumprindo sua missão com criatividade, comprometimento e equidade. A seguir será exposta a importante aplicação da Escala Brasil Transparente (EBT)⁶, com aplicabilidade de monitoramento da transparência pública em Estados e Municípios.

⁶Escala Brasil Transparente - Dados Abertos.

3.2.3 Escala Brasil Transparente (EBT)

Em colaboração ao monitoramento da transparência pública em Estados e Municípios, e Escala Brasil Transparente (EBT), conjuntamente com a avaliação externa da CGU, tem avaliado o grau de cumprimento de dispositivos da Lei de Acesso à Informação (LAI), e assim, vem garantindo informações imprescindíveis ao Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU), em atribuição: Artigo 59 da Lei Complementar nº 101/2000 - Da Fiscalização da Gestão Fiscal, o Artigo 41 da Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011, em que o Poder Executivo Federal designa o órgão da administração pública federal responsável. No seu inciso I - pela promoção de campanha de abrangência nacional de fomento à cultura da transparência administração pública e conscientização do direito fundamental de acesso à informação, e o Artigos 68 do Decreto nº 7.724/2012, e inciso II - Das Competências Relativas ao Monitoramento que competem à Controladoria-Geral da União. Em seu sítio de Transparência e Controladoria-Geral da União, a Escala Brasil Transparente classifica em resumo a Metodologia de Avaliação, conforme a Figura 3.

Figura 3 - Metodologia de Avaliação - EBT



Fonte: Escala Brasil Transparente

Utilizada por meio do *checklist EBT*, a metodologia proporciona a divulgação de uma métrica, resultado de nota variável de 0 a 10, onde 25% da nota com enfoques à regulação do acesso à informação e os outros 75% à existência e funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Através do cálculo pode-se chegar a uma pontuação máxima de 3600 pontos, que convertida à base 10 por meio da fórmula $[NOTA = (Pontuação\ atingida/3600) * 10]$, propicia um *ranking* em termos de regulação e transparência passiva. A figura a seguir, relaciona o mecanismo de aferição da pontuação, disposta em itens propostos pela CGU, com base ou não no cumprimento de transparência passiva.

A cada nova avaliação publicada (2015, 2016) é possível observar que o número total de entes públicos avaliados é ascendente, o que ressalta a importância de medição das Rodadas da Escala Brasil Transparente - EBT, por meio da Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção, com requisitos definidos, aliando a Regulamentação da LAI e a transparência Passiva.

Tabela 1 - Rodadas da Escala Brasil Transparente - EBT

| RODADA DA ESCALA | PERÍODO DE AVALIAÇÃO | ENTES PÚBLICOS AVALIADOS |
|------------------|--------------------------|--------------------------|
| EBT 01 | Janeiro a Abril de 2015 | 519 avaliados |
| EBT 02 | Julho a Outubro de 2015 | 1614 avaliados |
| EBT 03 | Julho a Dezembro de 2016 | 2355 avaliados |

Fonte: Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção

Desde a primeira avaliação da Escala Brasil Transparente (2015), o Estado do Ceará vem se destacando no *ranking* de cumprimento à LAI, divulgada pela Controladoria e Ouvidoria Geral da União (CGU), dada as boas práticas do Poder Executivo Estadual por uma gestão transparente e democrática, observado o quadro evolutivo do cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) em suas três rodadas realizadas.

Tabela 2 - Avaliação EBT (Rodadas 1 a 3: 2015; 2016)

| Estado | EBT1 (Pos) | EBT1 (N) | EBT2 (Pos) | EBT2 (N) | EBT3 (Pos) | EBT3 (N) |
|-------------------------|------------|-----------|------------|-------------|------------|-----------|
| Acre | 20 | 4,72 | 22 | 3,33 | 19 | 9,3 |
| Alagoas | 13 | 7,78 | 17 | 7,92 | 1 | 10 |
| Amapá | 26 | 0 | 27 | 0 | 27 | 0 |
| Amazonas | 22 | 2,78 | 26 | 1,39 | 23 | 8,88 |
| Bahia | 12 | 8,33 | 1 | 10 | 2 | 10 |
| Ceará | 1 | 10 | 16 | 8,06 | 3 | 10 |
| Distrito Federal | 7 | 8,89 | 2 | 10 | 20 | 9,16 |
| Espírito Santo | 9 | 8,75 | 3 | 10 | 4 | 10 |
| Goias | 8 | 8,89 | 4 | 10 | 14 | 9,58 |
| Maranhão | 25 | 2,22 | 5 | 10 | 5 | 10 |

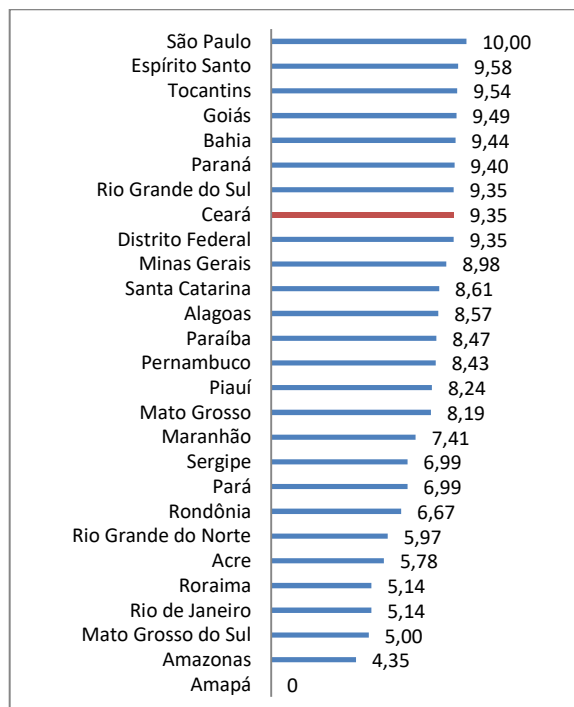
| Estado | EBT1 (Pos) | EBT1 (N) | EBT2 (Pos) | EBT2 (N) | EBT3 (Pos) | EBT3 (N) |
|---------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
| Mato Grosso | 17 | 6,39 | 13 | 8,61 | 15 | 9,58 |
| Mato Grosso do Sul | 24 | 2,5 | 23 | 2,5 | 6 | 10 |
| Minas Gerais | 15 | 7,36 | 6 | 10 | 16 | 9,58 |
| Pará | 23 | 2,78 | 10 | 9,03 | 21 | 9,16 |
| Paraíba | 14 | 7,78 | 12 | 8,75 | 24 | 8,88 |
| Paraná | 3 | 9,72 | 9 | 9,31 | 22 | 9,16 |
| Pernambuco | 11 | 8,61 | 20 | 6,67 | 7 | 10 |
| Piauí | 16 | 6,67 | 14 | 8,47 | 17 | 9,58 |
| Rio de Janeiro | 21 | 3,33 | 18 | 7,08 | 26 | 5 |
| Rio Grande do Norte | 27 | 0 | 15 | 8,19 | 12 | 9,72 |
| Rio Grande do Sul | 6 | 9,17 | 11 | 8,89 | 8 | 10 |
| Rondônia | 18 | 5,56 | 21 | 4,44 | 9 | 10 |
| Roraima | 19 | 4,86 | 24 | 2,5 | 25 | 8,05 |
| Santa Catarina | 5 | 9,17 | 19 | 6,94 | 13 | 9,72 |
| São Paulo | 2 | 10 | 7 | 10 | 10 | 10 |
| Sergipe | 4 | 9,31 | 25 | 2,08 | 18 | 9,58 |
| Tocantins | 10 | 8,61 | 8 | 10 | 11 | 10 |

*(Pos)Posição (N)Nota

Fonte: Relatório CGU: Escala Brasil Transparente

A Tabela 2, destaca o relatório da Avaliação EBT, agregando dados de suas três fases. Em sua Rodada 01-Jan a Abr/2015, o Estado do Ceará teve posição de destaque entre os outros Estados da Federação, nota (10,0). Na Rodada 02 EBT-Jul a Out/2015, observou-se que o Estado do Ceará não conseguiu manter a nota máxima de avaliação, caindo quinze posições no *ranking* EBT, nota (8,06). Na última avaliação, Rodada 03 EBT-Jul a Dez/2016, o Estado voltou então a figurar entre os que apresentam excelência na avaliação EBT.

Gráfico 3 - Média: Avaliação EBT (Rodadas 1 a 3: 2015; 2016)

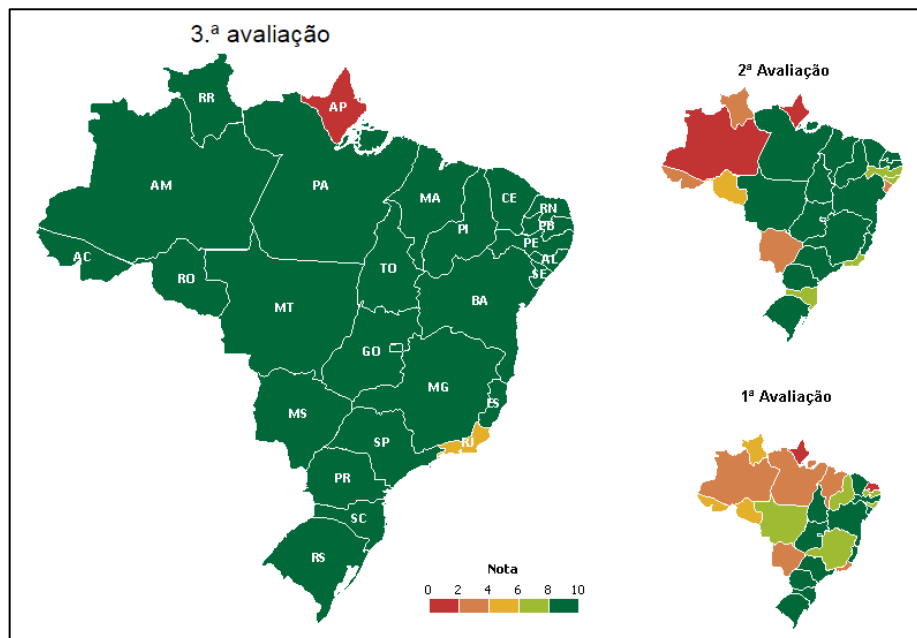


Fonte: Adaptação do Autor.

No Gráfico 3, analisado o período completo de avaliações de Rodadas EBT (Jan/2015 a Dez/2016), é possível ressaltar que em medição, o Estado do Ceará permaneceu em vantajosa colocação sobre mais da metade das federações, com média do período equivalente a (9,35), reafirmando todo o empenho do Poder Executivo Estadual em cumprir a Lei de Acesso à Informação e Transparência passiva.

Em contrário ao fluxo de avaliações positivas do Estado do Ceará bem como de outros Estados da Federação, o Estado do Amapá figurou repetidas vezes entre as últimas colocações, cabendo assim ao cidadão exigir aperfeiçoamento de ações do Executivo Estadual, vislumbrando o cumprimento a Lei de Acesso à Informação (LAI).

Figura 4 - Panorama Governos Estaduais - EBT



Fonte: Relatório CGU: Escala Brasil Transparente

A Figura 4 - Panorama Governos Estaduais - EBT traz em destaque os Estados da Federação, representados por variáveis de notas e cores, numa escala crescente de 0 (vermelho) a 10 (verde). As três Rodadas EBT foram aferidas num intervalo de Jan/2015 a Dez/2016, na qual a 1ª Avaliação foi composta por apenas 11 Estados com nota máxima (10), na 2ª Avaliação 15 Estados e na 3ª Avaliação 24 Estados, demonstrando que a cada nova Rodada EBT, os Estados têm melhorado seu desempenho. Será exposto a seguir a Lei de Acesso à Informação (LAI), na jurisprudência do Estado do Ceará.

3.3 Lei de Acesso à Informação

A Jurisprudência Estadual, a Lei nº 15.175, de 28 de junho de 2012, define regras específicas para a implementação do disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI, no âmbito da Administração Pública do Estado do Ceará). Por conseguinte, a Lei nº 15.175/2012 disciplinou o Sistema Estadual de Acesso à Informação, dispondo sob a Regulação 001/2013 a criação do Conselho Estadual de Acesso à Informação (CEAI), qualificando-se como a instância máxima do Sistema Estadual de Acesso à Informação do Estado do Ceará. O Conselho Estadual é constituído por representação dos poderes e órgãos: Executivo, Legislativo, Judiciário, Ministério Público (MP), Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE), e Tribunal de Contas dos Municípios (TCM-CE).

Em cumprimento à Lei Complementar Fiscal nº. 101/2000, Lei de responsabilidade Fiscal (LRF), a CGE elabora anualmente o Relatório de Controle Interno sobre as Contas Anuais do Governo do Estado do Ceará. A partir de 28 de maio de 2010, entes públicos da União, Estados e Municípios com população superior a 100 mil habitantes, têm a obrigatoriedade de disponibilizar em tempo real, as informações da execução orçamentária e financeira, normatizadas pela Lei Complementar nº 131/2009, alterando dispositivos da Lei de Responsabilidade Fiscal.

O acesso à informação em seus processos internos e externos: tecnológico, humano e organizacional; possibilitando a adaptabilidade, flexibilidade e inovação com continuado e aperfeiçoado desempenho, corroboram no uso de informações confiáveis em um tempo ágil, como recurso estratégico, de forma a empregar uma aperfeiçoada utilização dos recursos e a prestação de serviços públicos, de tal modo, a garantir constante interação entre o ente público e o cidadão, alinhando assim as ações públicas aos anseios prioritários da sociedade. O então secretário chefe do Gabinete do Governador, Élcio Batista enfatiza que “um dos aspectos fundamentais em relação à transparência é o combate à corrupção, algo que está sendo intensificado na atual gestão do Executivo”. Afirma ainda, “aqui no estado do Ceará temos buscado fazer com que a transparência, de fato, perpassasse todas as atividades, órgãos e setores. Temos trabalhado para que o nosso Estado seja um estado diferente do restante da nação”.

A cartilha Caminhos da Cidadania, elaborada pela CGE (p. 7), cita os instrumentos de participação e transparência promovidos pelo Governo do Estado do Ceará, constituídos para assegurar totais garantias à cooperação cidadã. A seguir, o Quadro 2 traz, em resumo, os objetivos dos diversos instrumentos de participação disponíveis.

Quadro 2 - Instrumentos de Participação (Governo do Estado do Ceará)

| Instrumento | Objetivos |
|---|--|
| Portal da Transparência | Possibilitar que o cidadão se torne um fiscal das ações públicas; <ul style="list-style-type: none"> • Contribuir para a boa e correta aplicação dos recursos públicos; • Aumentar a transparência da gestão e o consequente combate à corrupção; • Divulgar informações sobre o potencial de bons investimentos do Ceará; • Facilitar o acesso do cidadão aos órgãos estaduais. |
| Ouvidoria | Registrar manifestações: Elogios; Sugestões; Reclamações; Solicitações de Serviços; Críticas; Denúncias. Através de instrumentos: Internet: www.ouvidoria.ce.gov.br, E-mail: ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br . Redes Sociais: Twitter: @ouvidoriaceara, Facebook: www.facebook.com/OuvidoriaCeara. Central de Atendimento Telefônico: Número 155 (ligação gratuita). Atendimento Presencial: O Governo do Estado também dispõe de um Ouvidor Setorial em cada Órgão e Entidade do Poder Executivo para atender presencialmente. Carta: Enviar à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - Av. General Afonso Albuquerque Lima S/N, Edifício SEPLAG, 2º Andar, Cambéa, Fortaleza-CE CEP: 60.822-325. |
| Plano Plurianual - PPA Participativo e Regionalizado | Possibilitar à sociedade a oportunidade de opinar, debater, priorizar investimentos e definir questões importantes que envolvem as despesas públicas. A população elege as obras e ações prioritárias que devem ser incluídas na proposta orçamentária. |
| Conselho de Políticas Públicas | Garantir o controle social e a gestão democrática das políticas e dos serviços públicos, envolvendo o planejamento e o acompanhamento de cada uma das ações realizadas. Exemplos: Conselho das Cidades, Conselho do Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação, Conselho de Alimentação Escolar, Conselho de Saúde, Conselho de Educação, Conselho da Juventude, Conselho da Assistência Social, Conselho do Idoso, Conselho dos Direitos da Criança e do Adolescente, Conselho da Mulher e o Conselho de Controle Social do Bolsa Família. |
| Conferências Públicas | Debater e decidir sobre as prioridades das políticas públicas para um período de governo. No Brasil, já foram debatidas políticas públicas de Saúde, Educação, Assistência Social e Juventude, dentre outras. Uma conferência acontece em níveis municipal, estadual e nacional. |
| Processo Eleitoral | Eleger representantes que defendam o interesse do povo e acompanhar o mandato de cada um deles é fundamental para o fortalecimento da democracia. |

Fonte: Adaptação do autor

O Quadro 2 - Instrumentos de Participação (Governo do Estado do Ceará) relaciona os instrumentos de participação cidadã promovidos pelo poder executivo, tais como: Portal da Transparência, Ouvidoria, Plano Plurianual - Participativo e Regionalizado (PPA), Conselho de Políticas Públicas, Conferências Públicas e por fim, o Processo Eleitoral no contexto mais amplo, com o objetivo de eleger seus representantes, em defesa do interesse do povo. A seguir, será demonstrada a aplicabilidade direta do controle social, um importante instrumento participativo que abrange todas as etapas da vida social.

3.4 Controle Social

O controle social pode ser observado pela democracia participativa, representativa, e direta. Segundo Teixeira (2001, p. 38), “a participação é um instrumento de controle do Estado pela sociedade, portanto, de controle social e político: possibilidade de os cidadãos

definirem critérios e parâmetros para orientar a ação pública”. O vocabulário técnico da sociologia jurídica define o Controle Social como “qualquer influência volitiva dominante, exercida por via individual ou grupal sobre o comportamento de unidades individuais ou grupais, no sentido de manter-se uniformidade quanto a padrões sociais”. (SABADELL, 2013 *apud* SOUTO e SOUTO, 2003, p. 187-188). Em consequente, Sabadell (2013 *apud* Soriano, 1997 p. 317) destaca que “a sociologia jurídica concentra o seu interesse no controle social efetuado por meio do direito e trabalha com uma série de distinções”. A seguir, no Quadro 3, é possível observar um quadro resumo, quanto às distinções do termo Controle Social: Modo de exercício, aos destinatários, aos agentes fiscalizadores, e ao âmbito de atuação.

Quadro 3 - Distinções do termo Controle Social (Soriano, 1997)

| Série | Descrição |
|-------------------------------|---|
| Modo de Exercício | Instrumento de orientação (publicidade que detalha consequências desastrosas do uso das drogas) e Meio de fiscalização (rondas policiais no combate a porte de substâncias tóxicas ou armas ilegais). |
| Destinatários | Difuso (fiscalização do comportamento de todos: educação no trânsito) ou Localizado (controle intenso dos grupos marginalizados ou rebeldes: pessoas que apresentam um comportamento desordenado). |
| Agentes Fiscalizadores | Pode derivar dos órgãos estatais ou da sociedade em geral (pressão exercida pela opinião pública, pela família, pelo ambiente de trabalho) |
| Âmbito de atuação | Diretamente sobre os indivíduos ou Indiretamente sobre as instituições sociais (o professor exerce controle social direto sobre os alunos, sendo que os órgãos do Ministério de Educação podem influir diretamente sobre estes, alterando a estrutura ou o programa de ensino das escolas). |

Fonte: Adaptação do Autor.

É possível observar que o controle social abrange todas as etapas da vida social. Diante disso, para Braga (2011, p. 53) o controle social tem:

Quadro 4 - Funções do Controle Social

| Tipo de Função | Descrição |
|-------------------------|---|
| Função política | Se expressa pela participação de segmentos da sociedade civil em processos decisórios, de promoção da transparência e do acompanhamento da gestão pública. |
| Função jurídica: | Faz-se presente ao funcionar como elemento de defesa dos interesses individuais e coletivos e dos aspectos de legalidade da gestão pública, conforme previsto no ordenamento jurídico e na legislação vigente. |
| Função social | Assegurar ou ampliar os direitos sociais aos cidadãos ou àquelas comunidades, antes excluídas desses direitos Manifesta-se quando se estimulam os cidadãos ao aprendizado da cidadania e a serem sujeitos ativos. |

Fonte: Braga (2011)

Segundo a Controladoria Geral da União (2012, p. 9), “o controle social, entendido como a participação do cidadão na gestão pública, é um mecanismo de prevenção da corrupção e de fortalecimento da cidadania”, se destacando como um complemento ao controle institucional. E mais, a CGU (2012, p. 17) destaca que “essa participação é importante porque contribui para a boa e correta aplicação dos recursos públicos, fazendo com que as necessidades da sociedade sejam atendidas de forma eficiente”.

A Ouvidoria Geral do Estado do Ceará foi criada no ano de 1997, por meio da Lei nº 12.686, e propunha ser o elo entre cidadão e administração pública. Em 2007, foi decretada e sancionada a Lei nº 13.875, de 07 de fevereiro de 2007, que dispunha sobre o modelo de gestão do poder executivo estadual, alterando a estrutura da administração estadual. Corroborando assim, no cumprimento ao direito do cidadão em exercer o Controle Social, em 2008, foi criada a Coordenadoria de Fomento ao Controle Social (COFCS), com a responsabilidade de dispor através de relatórios anuais, informações quanto às demandas do Sistema de Ouvidoria.

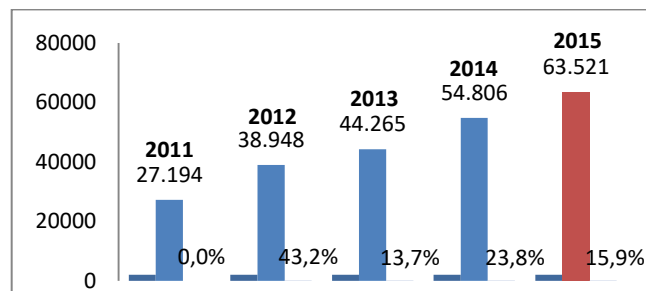
Em 02 de março de 2009, a edição da Lei nº 14.306 alterava dispositivos da Lei nº 13.875/2007, ampliando ainda mais as competências do órgão de controle interno, promovendo a Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral – SECON à estrutura administrativa da Governadoria, dispondo em seu Art. 6º sobre a estrutura organizacional básica do Poder Executivo do Estado do Ceará, passando a denominar-se Controladoria e Ouvidoria do Estado (CGE). Classificando em seu Caput IV-A, sobre a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, ordenando em seu Art. 15-A suas Competências, e em seu Art. 15-B, cria o Portal da Transparência, sob a responsabilidade da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, constituindo um canal na internet, para que o cidadão acompanhe a execução financeira dos programas executados pelo Estado do Ceará.

As competências da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) estão ordenadas na Lei nº 13.875, de 07 de fevereiro de 2007, modificada pela Lei nº 15.360, de 04 de junho de 2013, e regulamentadas no Decreto nº 32.070, de 18 de outubro de 2016. A CGE dispõe em seu sítio oficial sobre sua Missão: “Assegurar a adequada aplicação dos recursos públicos, contribuindo para uma gestão ética e transparente e para a oferta dos serviços públicos com qualidade”, Valores: “Cooperação, ética, excelência, transparência, compromisso, confiabilidade, objetividade, imparcialidade, responsabilidade socioambiental”, e ainda, em proposição de valores a cidadão: “Qualidade, confiabilidade, objetividade, tempestividade, utilidade, acessibilidade, sustentabilidade”. Tendo como visão de futuro: “Ser

reconhecida pela sociedade cearense como instituição que assegura a adequada aplicação dos recursos e contribui para a entrega dos serviços públicos de qualidade”.

A Rede de Ouvidoria é formada pela CGE, quanto coordenadora e por 66 Ouvidorias Setoriais⁷, regulamenta-se por meio do Decreto nº 30.938/2012, e desenvolve função importante, quando da atuação em apuração e resposta das manifestações apresentadas pelos cidadãos. O relatório de Gestão de Ouvidoria 2015⁸ destaca a quantidade de manifestações.

Gráfico 4 - Manifestações de Ouvidoria: Evolução Anual (2011 a 2015)



Fonte: Relatório de Gestão de Ouvidoria (2015)

No Gráfico 4, observa-se a quantidade de participações à Ouvidoria (2011 a 2015), acumulando no período um incremento de 233,6% em volume total de manifestações. Mais recentemente, no intervalo de 2014-2015, compreende uma discrepância de (8.715) acessos, representando um acréscimo de 15,9% de manifestações. Percebe-se assim, o aumento considerável de participação cidadã na utilização dos meios de acesso cidadão, seja, na disposição e divulgação da informação pública, resolutividade de problemas, observância dos atos públicos, aplicação adequada dos recursos, ou mesmo, na garantia à transparência. A seguir, será explanado o objetivo central deste estudo, a ferramenta promovida pelo Sistema de Ouvidoria do estado do Ceará: Central Telefônica 155.

3.5 Canal de Acesso: Central de Atendimento Telefônico 155

A Central de Atendimento Telefônico 155 foi concebida em observação a nova base tecnológica de atendimento da Ouvidoria do Estado, disponibilizada pela Central de Atendimento da Ouvidoria e de Acesso à informação do Estado do Ceará.

⁷Apêndice B: Rede de Ouvidorias CE

⁸Relatório de Gestão de Ouvidoria 2015.

Ao passar dos anos é possível comprovar seu grau de relevância e os benefícios percebidos ao proporcionar a cada cidadão a possibilidade de informar-se e questionar as aplicações dos recursos públicos. Porém, ao mesmo tempo em que promove a aplicação da Lei da Informação (LAI), muitos cidadãos sequer conhecem a ferramenta promovida pelo Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará - Central de Atendimento Telefônico 155 - e suas possibilidades, na transformação da realidade social, por meio do acompanhamento de informações públicas dos dados e relatórios de desempenho da gestão governamental.

Figura 5 - Prédio da Central de Atendimento Telefônico 155 - Canindé/Ceará



Fonte: Assessoria de Comunicação da CGE

No Quadro 5, são dispostas a quantidade e função dos colaboradores envolvidos no desenvolvimento e atendimento da Central de Atendimento Telefônico 155, quando do início das atividades, em 2008. Destacam-se como funções diretamente ligadas ao serviço operacional: Orientador de Célula (01), Supervisor de Telemarketing e Atendimento Call Center 155 (02), Tele atendimento Call Center 155 (14), Técnico em teleprocessamento (01).

Quadro 5 - Quadro Funcional - Central de Atendimento Telefônico 155 (2008)

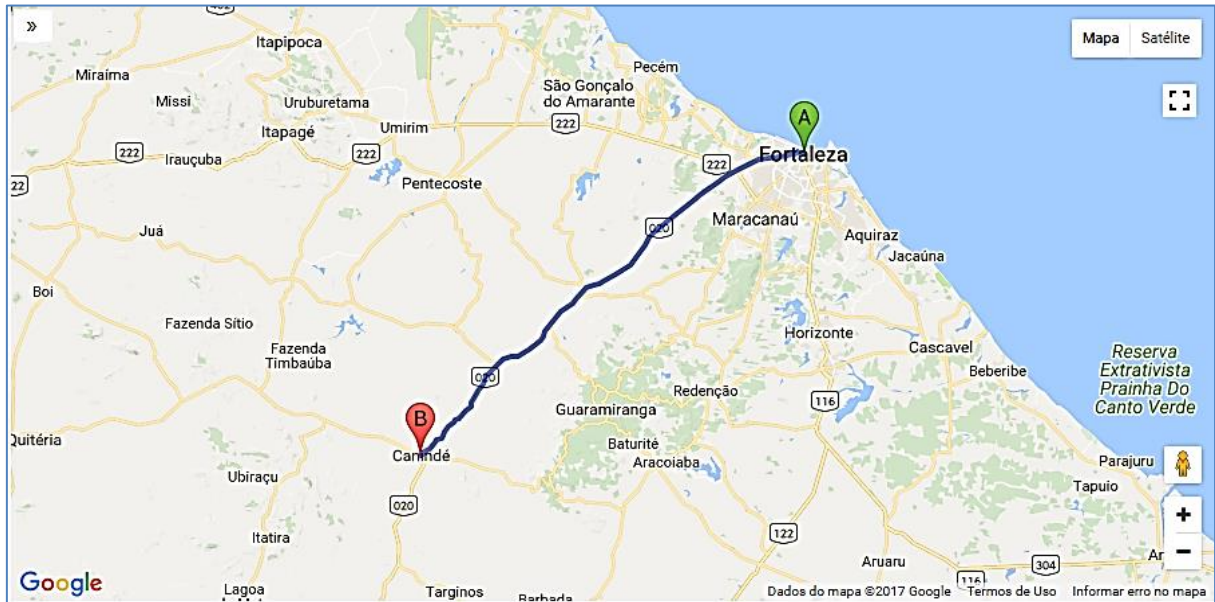
| Quan | Função exercida |
|------|---|
| 01 | Orientador de Célula |
| 02 | Supervisor de Telemarketing e Atendimento Call Center 155 |
| 14 | Tele atendimento Call Center 155 |
| 01 | Jardineiro |
| 01 | Técnico em teleprocessamento |
| 02 | Vigilante |
| 01 | Zelador |

Fonte: CGE: Quem é quem

Suas atividades foram iniciadas em 26 de janeiro de 2008, na cidade de Canindé - Ceará, localizada à Rua Raimundo Alcoforado, nº 777, Bloco B, Bairro Alto Guaramiranga,

CEP 62700-000. A seguir, a Figura 6, destaca o percurso Fortaleza - Canindé (via Rodovia Presidente Juscelino Kubitschek e BR-020), com distância rodoviária estimada de 118 km.

Figura 6 - Mapa: Fortaleza à Canindé/CE



Fonte: Site livre: Distâncias Cidades

Através do relatório de Gestão CGE 2007-2010, projetou-se com o plano de expansão, gerar ao longo dos próximos anos 45 empregos, sendo 40 PA's (postos de atendimentos). Recomendando o redirecionamento do acesso antes somente alcançado por meio presencial, para o novo método que utiliza o sistema tri-dígito de comunicação, utilizando os serviços de Call Center, permitindo assim, a universalização dos serviços de Ouvidoria do Estado.

A Ouvidoria do Estado do Ceará, através da Central de Atendimento Telefônico 155 (via uso de telefonia fixo ou celular) oferece ao cidadão a possibilidade de pronunciar-se apenas sobre serviços do Governo Estadual e não a serviços do Governo Federal ou prefeituras municipais, seja a respeito do acolhimento recebido nos hospitais, falar sobre o atendimento em escolas públicas e todo serviço de responsabilidade do Estado, dar ideias de como melhorar serviços de órgãos públicos como: Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN e Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE, fazer críticas e apontar soluções sobre o trabalho que o Governo Estadual está realizando na sua cidade, denunciar o mau uso dos recursos ou baixa eficiência de serviços prestados aos cidadãos.

As ferramentas de comunicação oficiais permitem ao cidadão o acesso à informação de atos da gestão pública, torna-se imprescindível por possibilitar uma maior relação (poder público - sociedade civil), por meio do controle social, de modo a facilitar a realização dos processos administrativos, através de planejamento, organização, direção e controle, possibilitando maior eficiência e eficácia na administração pública. A Figura 7 apresenta o logotipo oficial da Central de Atendimento Telefônico 155 e da Ouvidoria do Estado do Ceará, presente nos diversos canais de divulgação.

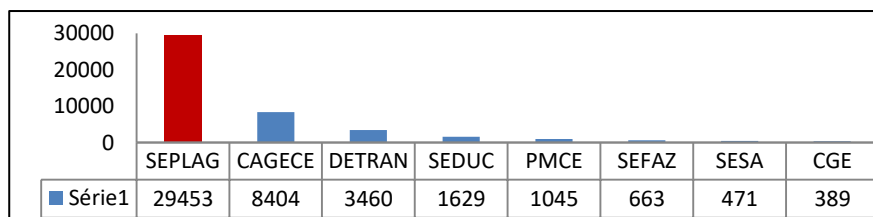
Figura 7 - Central de Atendimento Telefônico 155



Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE)

O Gráfico 5, traduz as 52.330 solicitações de informações atendidas pela Central de Atendimento Telefônico 155, disponíveis no Relatório de Gestão da Transparência (2015), sintetizado aos oito primeiros órgãos e entidades mais demandados, ordenados em escala decrescente. Secretaria do Planejamento e Gestão do Estado do Ceará - SEPLAG (29.453), Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE (8.404), Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN (3.460), Secretaria de Educação - SEDUC (1.629), Polícia Militar do Ceará - PM (1.045), Secretaria da Fazenda - SEFAZ (663), Secretaria de Saúde - SESA (471) e Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE (389). O enfoque dado à SEPLAG como Órgão mais demandado replica sobre os vários serviços⁹ compreendidos pela Secretaria, dentre eles: Servidor Online, Ouvidoria, Acesso a Sistemas, Acesso Cidadão, Diário Oficial, Acompanhamento de Processos, Concursos Públicos, Consultas às licitações, Validação de Certidão.

Gráfico 5 - Órgãos e Entidades mais demandados da Central de Atendimento Telefônico 155

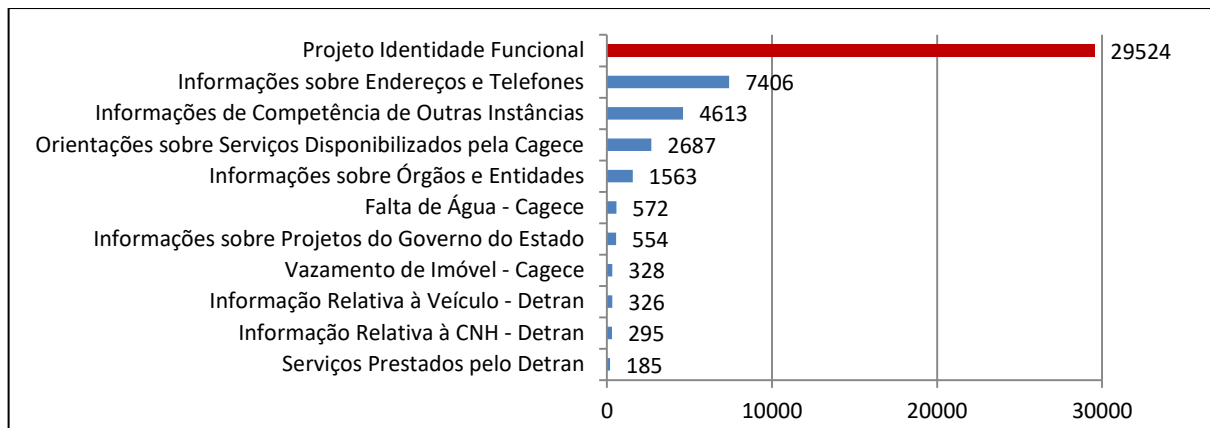


Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU

⁹Serviços SEPLAG: <http://www.seplag.ce.gov.br/menu-servicos/>

No Gráfico 6, são apresentados os assuntos mais recorrentes em solicitações respondidas diretamente pela Central de Atendimento Telefônico 155 (ano de 2015). Em destaque, o Projeto Identidade Funcional com (29.524) solicitações respondidas, referentes ao questionamento: local de recadastramento, validar recadastramento, procedimentos para regulação de pagamento suspendo, para servidor ou pensionista. Ressaltando ainda, outras solicitações de informações mais recorrentes: Endereços e telefones, competências de outras instâncias, orientações sobre serviços disponibilizados pela Cagece, informações sobre órgãos e entidades, falta de água - Cagece, projetos do Governo do Estado, vazamentos de imóvel - Cagece, e ainda, Veículos, CNH e serviços prestados - Detran.

Gráfico 6 - Assuntos mais recorrentes respondidos pela Central 155 (2015)



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU

A equipe de Tecnologia da Informação da CGE desenvolveu o Sistema de Ouvidoria do Ceará (SOU), uma ferramenta pública, instituído em 29 de março de 2011, pelo Decreto nº 30.474. Concebido para aperfeiçoar o atendimento ao Cidadão, por meio de solicitações encaminhadas à Ouvidoria, submete-se a fases do processo: registro, tratamento da informação e resposta. Em face disso, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado junto com a Rede de Ouvidorias têm convergido todas as demandas originárias dos canais de entrada, a fim de aperfeiçoar os fluxos, monitorar e acompanhar os processos, e dar resolutividade. A Tabela 3 reproduz o quantitativo de acesso ao Sistema de Ouvidoria no intervalo de 2011.1-2013.1, com percentual expressivo: Internet (55,97%), Central 155 (40,57%), representando 96,54% do total.

Tabela 3 - Quantitativo de Acessos a SOU: Canal 155 (2011.1-2013.1)

| CANAL DE ENTRADA | 2011.1 | 2011.2 | 2012.1 | 2012.2 | 2013.1 | Total | Perc |
|----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------|---------------|
| 0800-Disk Acessibilidade* | 110 | 124 | 109 | 49 | 180 | 572 | 0,60% |
| Carta | 33 | 10 | 13 | 15 | 25 | 96 | 0,10% |
| Central 155 | 3.811 | 6.728 | 10.052 | 8.588 | 9.819 | 38.998 | 40,57% |

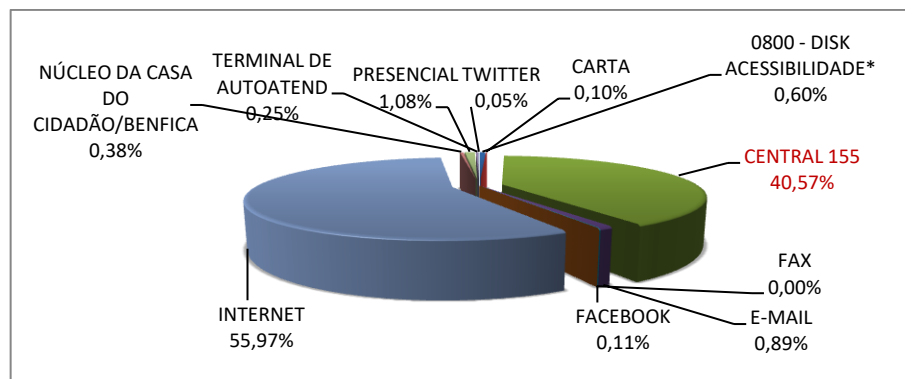
| CANAL DE ENTRADA | 2011.1 | 2011.2 | 2012.1 | 2012.2 | 2013.1 | Total | Perc |
|-------------------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| E-mail | 57 | 76 | 108 | 373 | 246 | 860 | 0,89% |
| Facebook | - | - | 10 | 09 | 82 | 101 | 0,11% |
| Fax | - | - | - | 01 | - | 01 | 0,00% |
| Internet | 5.388 | 10.278 | 12.726 | 10.882 | 14.520 | 53.794 | 55,97% |
| Núcleo da Casa do Cidadão (Benfica) | - | - | 363 | - | - | 363 | 0,38% |
| Presencial | 278 | 139 | 91 | 294 | 240 | 1.042 | 1,08% |
| Terminal de Atendimento | 82 | 87 | 70 | 04 | - | 243 | 0,25% |
| Twitter | - | - | 14 | 25 | 06 | 45 | 0,05% |
| TOTAL | 9.759 | 17.442 | 23.556 | 20.240 | 25.118 | 96.115 | 100,00% |

Fonte: Dados - Relatórios Semestrais de Ouvidoria

* Núcleo de Atendimento a Pessoas Idosas e com Deficiência (0800 275 0022)

O Gráfico 7 concentra um resumo dos dados detalhados na Tabela 3, com o percentual de acesso ao serviço de Ouvidoria, explicitando o percentual de acessos dos diversos canais de entrada ao Sistema de Ouvidoria. Em destaque, a Central Telefônica 155, compreendendo um percentual equivalente a 40,57% do total, inferior apenas, ao Canal de Internet, 55,97%.

Gráfico 7 - Percentual de Acessos a SOU: Canal 155 (2011.1-2013.1)



Fonte: Dados - Relatórios Semestrais de Ouvidoria

* Núcleo de Atendimento a Pessoas Idosas e com Deficiência (0800 275 0022)

Observado o grande número de manifestações via Central de Atendimento Telefônico 155 é percebido que o Canal consolidou-se como o mais utilizado ao longo de 2013.2 - 2014.2 (com 32.180 acessos), equivalente a 35,32% de um total de 91.101. Com relação ao quantitativo de acessos ao SOU, a Tabela 4 demonstra em detalhes, os mais recentes números, correspondente a todos os canais de Entradas (2013.2-2014.2).

Tabela 4 - Quantitativo de Acessos a SOU: Canal 155 (2013.2-2014.2)

| CANAL DE ENTRADA | 2013.2 | 2014.1 | 2014.2 | Total | Percentual |
|---------------------------|--------|--------|--------|--------|------------|
| 0800-Disk Acessibilidade* | 97 | 77 | 66 | 240 | 0,26% |
| Balcão (Arce) | - | - | 07 | 07 | 0,01% |
| Caixa de Sugestões (Sesa) | 5.425 | 2.604 | 2.879 | 10.908 | 11,97% |

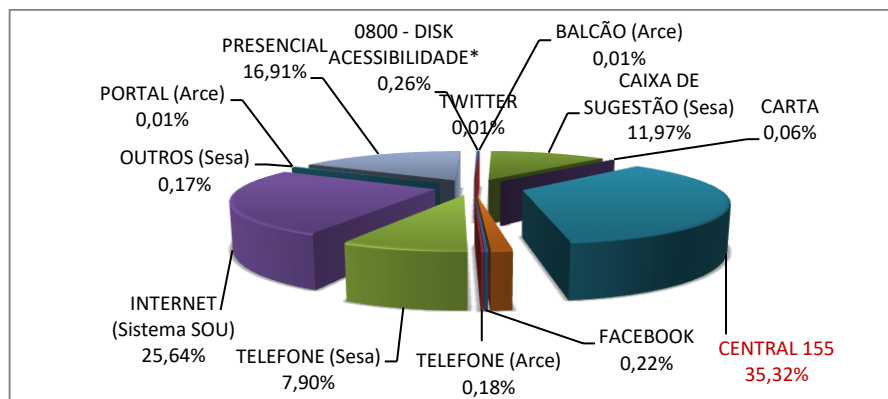
| CANAL DE ENTRADA | 2013.2 | 2014.1 | 2014.2 | Total | Percentual |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| Carta | 16 | 20 | 16 | 52 | 0,06% |
| Central 155 | 8.903 | 10.390 | 12.887 | 32.180 | 35,32% |
| E-mail | 336 | 584 | 299 | 1.219 | 1,34% |
| Facebook | 61 | 18 | 119 | 198 | 0,22% |
| Telefone (Arce) | - | - | 165 | 165 | 0,18% |
| Telefone (Sesa) | 4.440 | 1.488 | 1.266 | 7.194 | 7,90% |
| Internet (SistemaSOU) | 8.875 | 8.372 | 6.109 | 23.356 | 25,64% |
| Outros (Sesa) | 38 | - | 116 | 154 | 0,17% |
| Portal (Arce) | - | - | 08 | 08 | 0,01% |
| Presencial | 6.601 | 4.182 | 4.624 | 15.407 | 16,91% |
| Twitter | 03 | 03 | 07 | 13 | 0,01% |
| TOTAL | 34.795 | 27.738 | 28.568 | 91.101 | 100,00% |

Fonte: Sistema SOU e Relatório de Ouvidoria da Sesa da Arte

* Núcleo de Atendimento a Pessoas Idosas e com Deficiência (0800 275 0022)

O Gráfico 8 converge os dados detalhados na Tabela 4, em resumo do percentual de acesso ao serviço de Ouvidoria: Canal 155, no período (2013.2-2014.1). Ênfase na Central Telefônica 155, com maior representatividade dentre os canais de entrada ao SOU, compreendendo a 35,32% do total.

Gráfico 8 - Percentual de Acessos a SOU: Canal 155 (2013.2-2014.2)

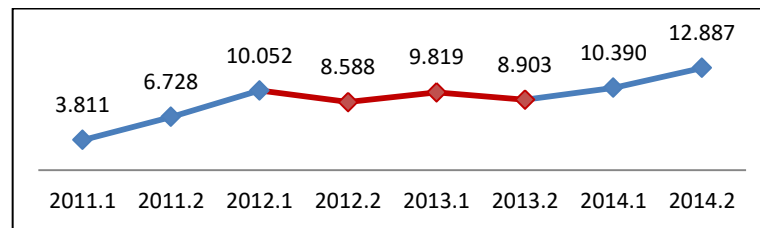


Fonte: Sistema SOU e Relatório de Ouvidoria da Sesa da Arte

* Núcleo de Atendimento a Pessoas Idosas e com Deficiência (0800 275 0022)

Observado o comportamento da série Acesso ao SOU: Canal 155 (2011.1-2014.2), a representação interpretada no Gráfico 9 demonstra no eixo horizontal o indicador de tempo, e no eixo vertical a variável correspondente ao número de acessos ao Canal. O que denota, no contexto geral, a expansão no fluxo de acessos por meio da Central Telefônica 155, com referências: 2011.1 (3.811), 2011.2 (6.728), 2012.1 (10.052), 2012.2 (8.588), 2013.1 (9.819), 2013.2 (8.903), 2014.1 (10.390) e 2014.1 (12.887). Destaca-se, porém, que no intervalo (2012.2-2013.2) não houve expansão dos acessos por meio da Central 155.

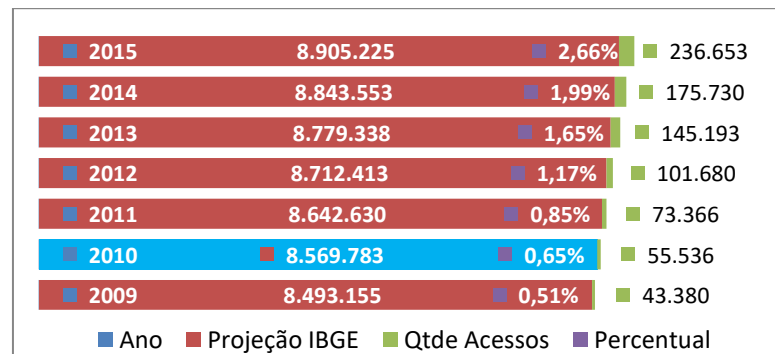
Gráfico 9 - Acessos a SOU: Central 155 (2011.1-2014.2)



Fonte: Dados - Relatórios Semestrais de Ouvidoria

Tendo em vista o número crescente de acessos observado anteriormente, buscou-se alinhar esses números aos dados fornecidos pelo IBGE (projeção de população do Estado do CE) no mesmo intervalo de tempo (2009-2015), e deste modo, entender o grau de correlação entre os pontos.

Gráfico 10 - Projeção de População do Estado do CE (2009-2015, IBGE) Versus Número de Acessos ao Serviço da Central de Atendimento Telefônico 155



Fonte: Adaptação do Autor

No Gráfico 10 observa-se o crescente do número de acessos ao serviço da central de atendimento telefônico 155, comparado a população do Estado (em projeção IBGE), de 2009-2015. O percentual salta de 0,51% (43.380 acessos, de 8.493.155 habitantes) no ano de 2009 para 2,66% (236.653 acessos, de 8.905.225 habitantes), em 2015. Em destaque, os dados oficiais do IBGE (2010), contendo equivalência de 065% (55.536 acessos, de 8.569.783 habitantes). Percebendo assim, um percentual de crescimento de 520,29% no período.

O Quadro 6, traduz a pesquisa propositiva aplicada de forma espontânea (2014), por meio do Sistema SOU (*internet, e-mail e Central 155*), com o intuito máximo de acompanhar o nível de satisfação à utilização de serviços. A pesquisa contou com 3.988 participações, onde 83,19% dos usuários se consideram satisfeitos quanto à prestação do atendimento em qualidade de resposta, analisando os conceitos em: excelente, ótimo e bom. E ainda, que o índice de satisfação, em média, assinala 81,9% dos usuários.

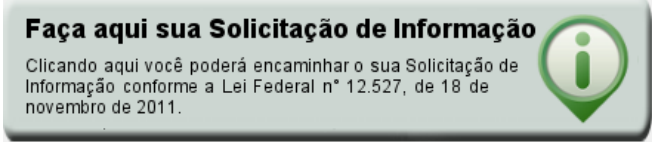
Quadro 6 - Índice de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria (2014)

| ÍNDICE DE SATISFAÇÃO | PERGUNTAS |
|----------------------|--|
| 83,19% | Usuários que avaliaram a prestação do atendimento da Ouvidoria como: Excelente, Ótimo e Bom. |
| 75,92% | Usuários que avaliaram a qualidade da informação repassada como: Excelente, Ótimo e Bom. |
| 86,6% | Usuários que recomendariam a Ouvidoria para outras pessoas: Excelente, Ótimo e Bom. |
| 81,9% | Índice de Satisfação (Média) |

Fonte: Sistema SOU-CGE

Para melhor exemplificar a utilização do Serviço - Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará (SOU) foi gerado um registro oficial, que tem suas fases detalhadas no quadro a seguir:

Quadro 7 - Registro Oficial (Sistema de Ouvidoria - SOU)

| Etapas | Descrição | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--------------------------------|---|-------------|------------------|---------------------|------------|--------------------------------|--------|------------------------|----------|----------------|---|-------------|---------------------------|--|--|
| Etapa 01 REGISTRO (Solicitação de Informação) | <p>A formalização do registro no Sistema de Ouvidoria-SOU se dá pelo acesso ao site http://sou.cge.ce.gov.br/inicialPublico.seam</p>  <p>Clicando no botão acima, o Solicitante é redirecionado à página de registro do SOU</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Etapa 02 SOLICITAÇÃO REGISTRADA (Confirmação De Registro no Sistema SOU) | <table> <tr> <td>Protocolo</td> <td>0807943</td> <td>Data</td> <td>15:35 14/12/2017</td> </tr> <tr> <td>Estado Atual</td> <td>FINALIZADO</td> <td>Preferência de Resposta</td> <td>E-MAIL</td> </tr> <tr> <td>Meio de Entrada</td> <td>INTERNET</td> <td>Assunto</td> <td>ESTRUTURA DE FUNCIONAMENTO CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> | Protocolo | 0807943 | Data | 15:35 14/12/2017 | Estado Atual | FINALIZADO | Preferência de Resposta | E-MAIL | Meio de Entrada | INTERNET | Assunto | ESTRUTURA DE FUNCIONAMENTO CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO | Tipo | SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO | | |
| Protocolo | 0807943 | Data | 15:35 14/12/2017 | | | | | | | | | | | | | | |
| Estado Atual | FINALIZADO | Preferência de Resposta | E-MAIL | | | | | | | | | | | | | | |
| Meio de Entrada | INTERNET | Assunto | ESTRUTURA DE FUNCIONAMENTO CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO | | | | | | | | | | | | | | |
| Tipo | SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Etapa 03 DISPOSIÇÃO DE RESPOSTA A SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO | <p>Com base na Lei de Acesso à Informação, o prazo de resposta (Solicitação de informação), deve ser entregue imediatamente ao solicitante, se a informação estiver disponível, e caso não seja possível de imediato, o órgão ou entidade terá o prazo de até 20 (vinte) dias, a partir da data do registro, podendo ser prorrogada por mais 10 (dez) dias, se houver justificativa expressa.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Etapa 04 CONSULTA (Trâmite do Processo) | <p>Acompanhar o Processo: http://sou.cge.ce.gov.br/SOU/manifestacaoPublicaConsulta.seam</p> <p>Todos os procedimentos são registrados no Sistema de Ouvidoria-SOU, e estarão disponíveis para consulta por meio da internet, no site: www.ouvidoria.ce.gov.br, ou pela Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral do Estado do Ceará.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Etapa 05 PRAZO DE ATENDIMENTO (Prorrogação) | <p>O prazo de atendimento da manifestação de Ouvidoria é de até 15 dias, podendo ser prorrogado por mais 15 dias, em conformidade ao Decreto nº 30.474/2011.</p> <p><i>(Na solicitação, foi solicitado ampliação do prazo)</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Etapa 06 | <p>Em resposta, a Célula da Central de Atendimento 155 da Controladoria e Ouvidoria</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|--|--|
| Etapas RESPOSTA | Descrição Geral do Estado do Ceará (CGE) disponibiliza um anexo com respostas solicitadas. Acesso: Responsável pelas Respostas: Larisse Maria Ferreira Moreira (CGE) Data Finalização 14:05 11/01/2018 |
| Etapa 07 Pesquisa de Satisfação | Disponível ao solicitante responder à pesquisa quanto a Satisfação: http://sou.cge.ce.gov.br/SOU/pesquisaSatisfacaoSic.seam?dkyj=879317&cid=2517&conversationPropagation=join |

Fonte: Adaptação do Autor

O Quadro 7 explica detalhadamente as fases que compreendem um registro Oficial junto ao Sistema de Ouvidoria SOU, a saber: Fase 1 - Registro (Solicitação de Informação), Fase 2 - Solicitação registrada (Confirmação de Registro no Sistema SOU), Fase 3 - Disposição de resposta á solicitação de informação, Fase 4 - Consulta (Trâmite do Processo), Fase 5 - Prazo de atendimento (Período de resposta e/ou prorrogação), Fase 6 - Resposta. Mesmo após obter resposta à solicitação, o usuários é convidado a responder a pesquisa de satisfação, ao uso ao Sistema SOU - Fase 7.

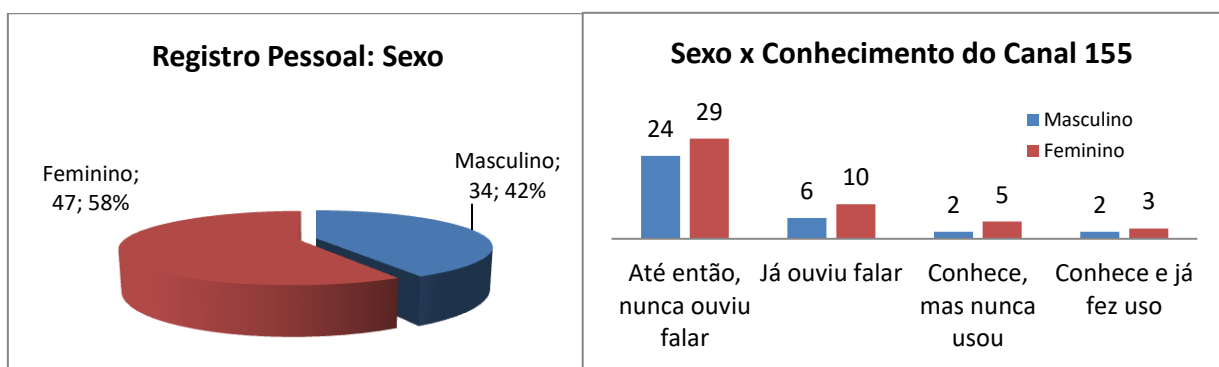
Depois de observados os componentes relevantes à fundamentação teórica que amparam o presente estudo, e com intuito de conhecer o nível de experiência promovida pelo Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará, por meio da Central de Atendimento Telefônico 155, a seguir, serão conhecidos e expostos os dados obtidos nesta pesquisa, possibilitando uma exploração mais cuidadosa e minuciosa do objeto.

4. RESULTADOS DA PESQUISA

O presente estudo utilizou-se da aplicação de questionário estruturado, composto por 18 (dezoito) questões distribuídas em três seções, por meio de aplicação de questionário físico¹⁰. Participaram 81 estudantes, no qual foi possível apreciar o conhecimento diante do papel funcional do Sistema de Ouvidoria do Estado em perceber: a) o acesso e utilização da informação diante dos muitos desafios em um cenário dinâmico diversificado e complexo e sua aplicabilidade na Gestão Pública; b) às relações positivas entre sociedade civil e Poder Público; c) a motivação do cidadão em informar-se e questionar as aplicações dos recursos públicos concernente ao controle social no combate à corrupção sistêmica em Órgãos Governamentais.

De posse dos dados obtidos, utilizou-se do software Microsoft Excel, para ajudar no processo de criação de tabelas dinâmicas, análise e criação de gráficos explicativos. Diante do exposto, a seguir serão apresentados gráficos que têm relação direta com questões aplicadas, qualificadas como relevantes à obtenção de respostas favoráveis aos objetivos propostos neste estudo, distribuídas em três fases contendo: questões fechadas, questões com escala, questões abertas, e ainda, questões relacionadas. Na **Seção 1** - Registro Pessoal selecionou-se as questões 01, 03, 06, 08 e 9. Questão 01: Sexo, Questão 03: Município que reside atualmente, Questão 06: Entrada no Curso, Questão 08: Uso de Telefone fixo residencial ou público, e Questão 09: Uso de telefone celular.

Gráfico 11 - Registro Pessoal (Sexo) versus Conhecimento do Canal 155



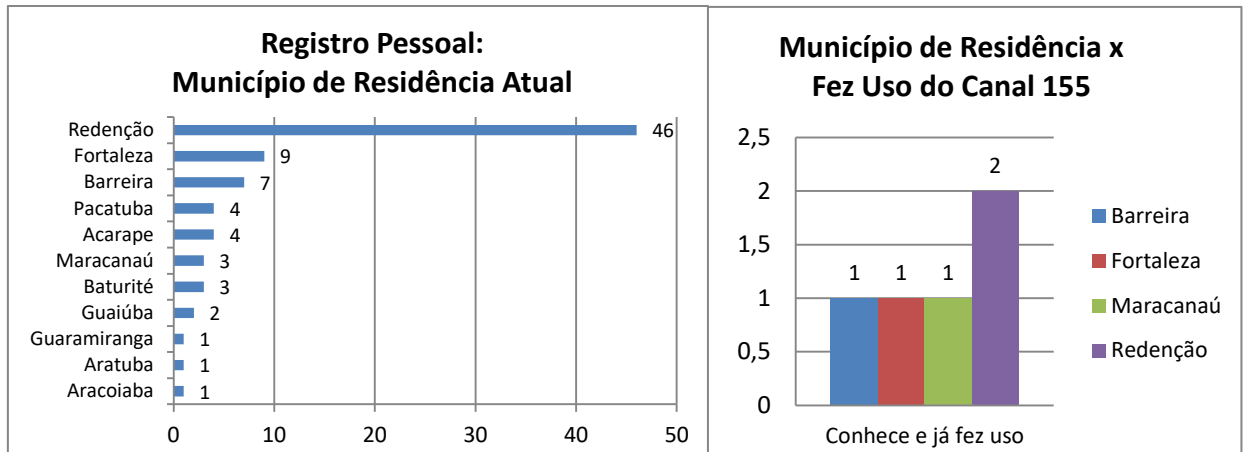
Fonte: Elaboração nossa.

O Gráfico 11 apresenta o registro pessoal por Sexo. O grupo Feminino(F) contou com 47 participações, atingindo um percentual de 58% enquanto o Masculino(M) com 34; 42%. Quando relacionado gêneros versus grau de conhecimento ao Canal 155, compreende-se que

¹⁰Apêndice A: Formulário de Pesquisa - Questionário Físico.

há um constante predomínio Feminino(F), em cada item examinado: Até então, nunca ouviu falar 24(M) - 29(F), Já ouviu falar 06(M) - 10(F), Conhece, mas nunca usou 02(M) - 05(F) e Conhece e já fez uso 02(M) - 03(F). A seguir, o Gráfico 12 apresenta o registro pessoal por Município de residência atual e sua correlação direta com o conhecimento do Canal 155.

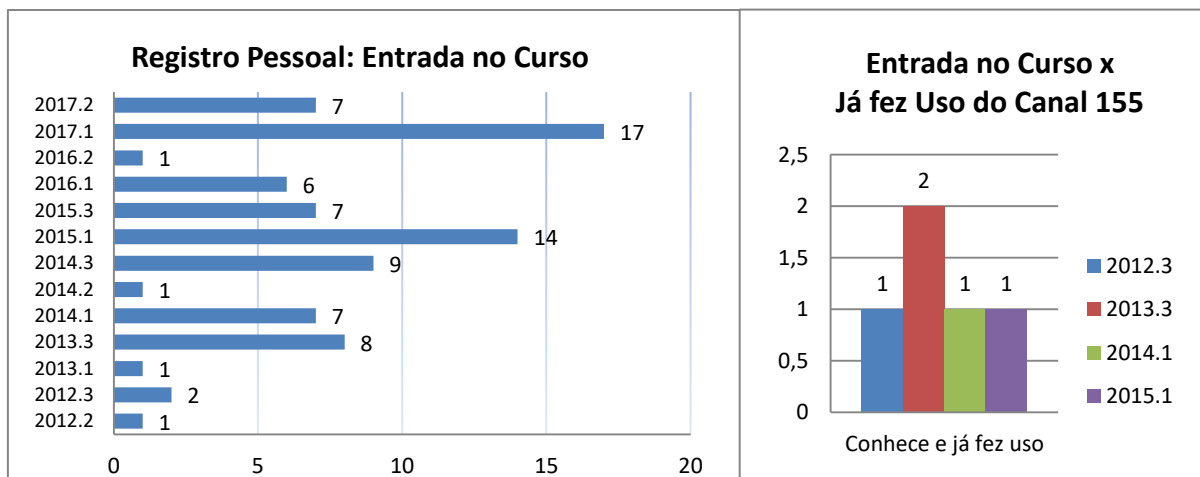
Gráfico 12 - Registro Pessoal (Município que reside) versus Fez Uso do Canal 155



Fonte: Elaboração nossa.

No que se refere ao registro pessoal (Município que reside), observou-se que mais de 50% reside no município de Redenção. Analisado, obteve-se a representatividade de municípios do maciço: Acarape (4), Aracoiaba (1), Aratuba (1), Barreira (7), Baturité (3), Guaramiranga (1), Redenção (46) e municípios limítrofes: Fortaleza (9), Guaiúba (2), Maracanaú (3) e Pacatuba (4). Os usuários do Canal 155 situam-se nos municípios de Barreira (1), Fortaleza (1), Maracanaú (1) e Redenção (2). Em seguida, o Gráfico 13 apresenta o registro pessoal por entrada no curso e sua conexão com o Canal 155.

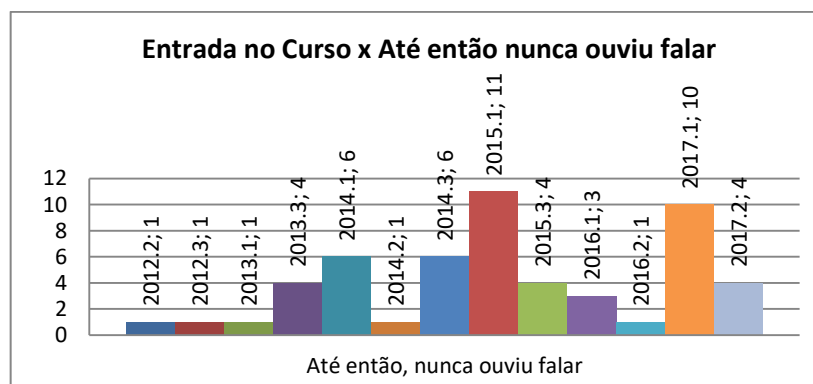
Gráfico 13 - Registro Pessoal (Entrada no Curso) versus Fez Uso do Canal 155



Fonte: Elaboração nossa.

O Gráfico 13 traduz o perfil dos participantes quanto a Entrada no Curso, relacionando ingressantes de 13 períodos distintos, compreendido (2012.2 - 2017.2). Ao delinear o perfil dos usuários do Serviço Canal 155, evidenciaram apenas participantes das entradas (2012.3, 2013.3, 2014.1 e 2015.1) como usuários do serviço. Alinhando a essa mesma relação, o Gráfico 14 esclarece que há representantes dos discentes em todos os períodos observados (entradas no curso) que, até então, nunca haviam ouvido falar do Canal 155, o que contrapõe com a proposição inicial de que o ingresso no ensino superior (entrada mais antiga) influenciaria no maior conhecimento do objeto.

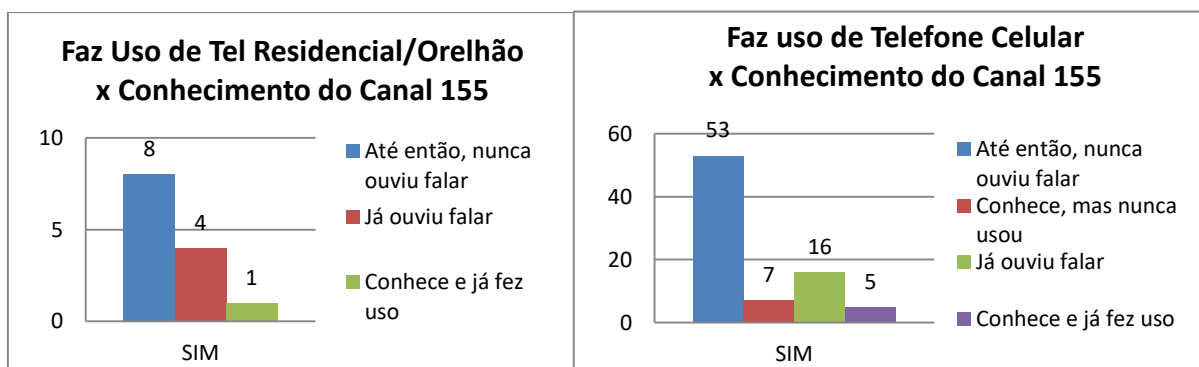
Gráfico 14 - Entrada no Curso versus Até então nunca ouviu falar



Fonte: Elaboração nossa.

Em se tratando de um serviço que requer a utilização de telefone fixo, orelhão ou celular, questionou-se quanto ao uso por meio de comunicação telefônica. Os registros demonstraram que um percentual expressivo dispõe de acesso à telefonia residencial ou orelhão (13; 16,05%) e telefonia celular (81; 100%), ficando demonstrada limitação mínima de acesso, e ainda, o amplo potencial de utilização quanto do serviço. No entanto, o Gráfico 15 assinala que mesmo de posse dos meios de utilização, em suma, os usuários até então nunca haviam ouvido falar do Canal 155, por conseguinte feito uso do serviço.

Gráfico 15 - Registro Pessoal (Uso de Telefonia) versus Conhecimento do Canal 155

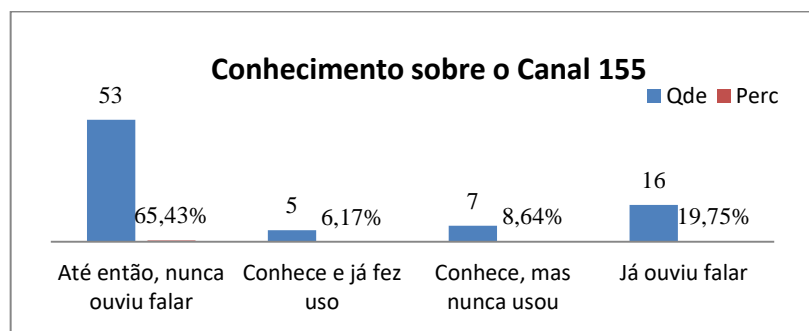


Fonte: Elaboração nossa.

Na **Seção 2** - Serviço de Ouvidoria do Estado do Ceará: Central 155 selecionou-se as questões 11, 12, 13, 14 e 15. Questão 11: Conhecimento sobre o Canal, Questão 12: Encontrou dificuldades no acesso, Questão 13: Grau de Resolutividade obtida, Questão 14: Grau de Satisfação quanto à resposta e Questão 15: Recomendaria o Uso do Canal 155.

O Gráfico 16 expõe o conhecimento sobre o serviço. Dos dados obtidos, 19,75% dos participantes já ouviram falar do serviço, 8,64% até conheciam o serviço, porém não haviam feito uso, 6,17% confirmaram seu direito cidadão como usuários e 65,43% informaram nunca haver ouvido falar sobre o tema.

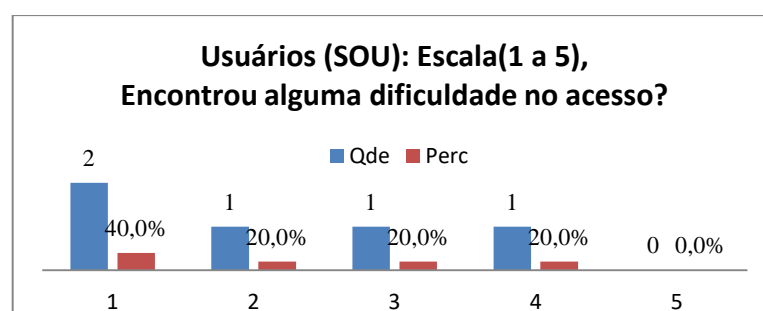
Gráfico 16 - Conhecimento sobre o Canal 155



Fonte: Elaboração nossa.

O número reduzido de usuários do serviço (05; 6,17%), bem como o número expressivo de participantes que até então nunca haviam ouvido falar do serviço (53; 65,43%), tornou-se uma limitação da pesquisa. Os Gráficos (17-20) retratam de forma mais particular a experiência real de 5 (cinco) usuários quanto ao Canal 155. O Gráfico 17 expõe informação sobre dificuldades no acesso. Quando questionados se haviam encontrado alguma dificuldade no acesso ao serviço, em escala com variáveis entre 1 (nenhuma) e 5 (grande), percebeu-se que (2; 40%) dos usuários não observaram quaisquer dificuldades, entre os que esboçaram algum grau de dificuldade (3; 60%), um único participante descreveu queixa quanto a demora no atendimento.

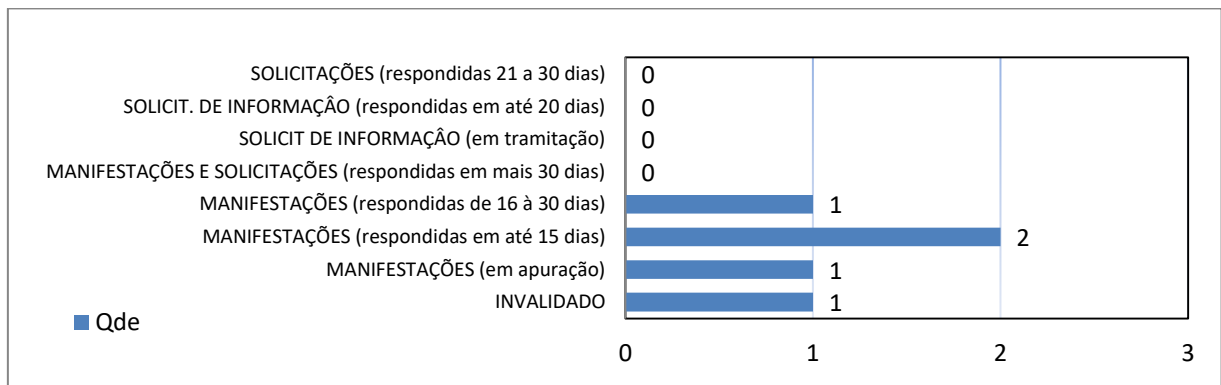
Gráfico 17 - Usuários (SOU): Escala (1 a 5), encontrou alguma dificuldade no acesso?



Fonte: Elaboração nossa.

O Gráfico 18 ordena sobre o grau de resolutividade quanto a manifestações de usuários do serviço. A deliberação de manifestações respondidas num prazo máximo de 30 dias, corresponde a (3; 60%) das solicitações, o que contribui positivamente à expectativa de futuros usuários do serviço. Reúne ainda, manifestações com categoria (em apuração, 1; 20%), e por fim, um percentual mínimo de invalidação (1; 20%) de manifestações ou solicitações junto ao serviço.

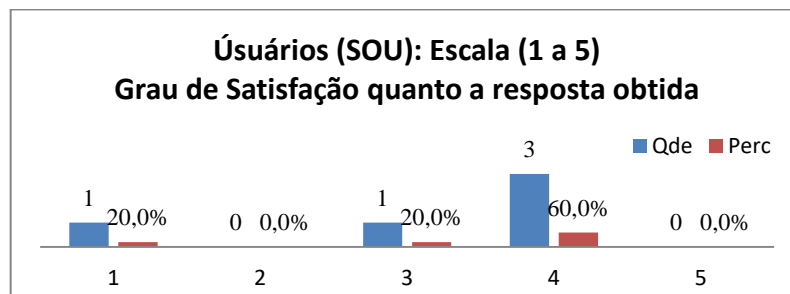
Gráfico 18 - Usuários (SOU): Grau de Resolutividade obtida



Fonte: Elaboração nossa.

No intuito de identificar o grau de satisfação dos usuários quanto a resposta obtida, foi proposto um questionamento, em escala com variáveis entre 1 (nada satisfeito) e 5 (muito satisfeito). Concluiu-se assim, no âmbito geral, uma avaliação favorável de (4; 80%) de satisfação. Ao mesmo tempo em que, um único usuário (1; 20%) se definiu insatisfeito quanto a resposta; confirmando assim, o descontentamento de ter sua manifestação invalidada. O Gráfico 19 assinala o grau de satisfação de usuários do serviço.

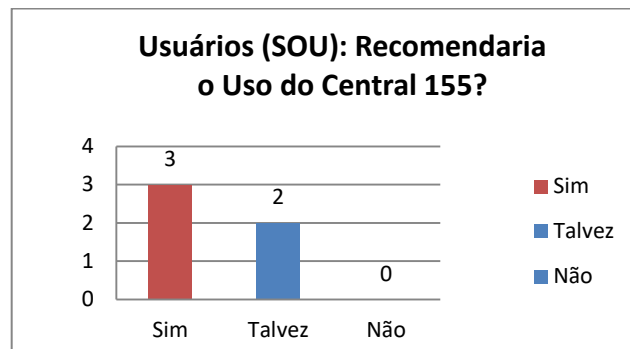
Gráfico 19 - Usuários (SOU): Grau de Satisfação quanto à resposta obtida



Fonte: Elaboração nossa.

Por fim, no Gráfico 20 apresenta dados sobre os usuários que recomendariam o uso do serviço de Ouvidoria: Central Telefônica 155, após percorrer todo o processo junto ao serviço, conforme as alternativas propostas (sim, não ou talvez).

Gráfico 20 - Usuários (SOU): Recomendaria o Uso do Canal 155

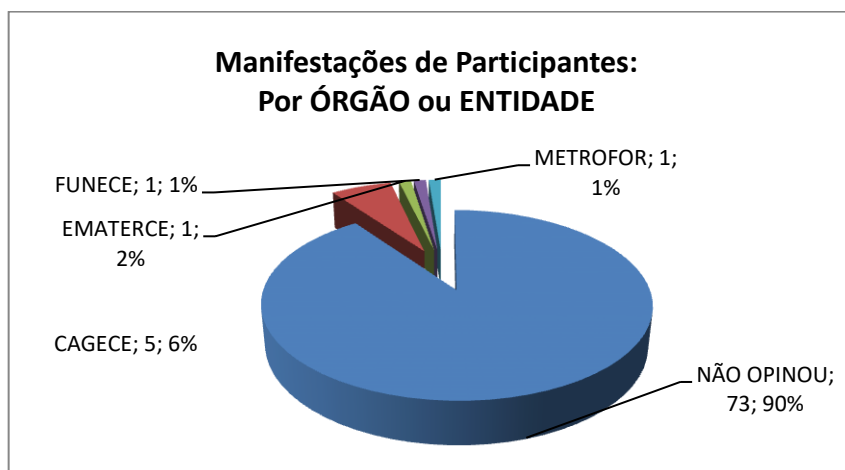


Fonte: Elaboração nossa.

Observou-se assim, que (3; 60%) dos usuários recomendariam a utilização do serviço, valorando portanto, a aplicabilidade e continuidade das atividades propostas pela Central.

Em colaboração com a propagação do conhecimento, propôs-se junto aos participantes um experimento: a possibilidade de manifestar-se do uso do serviço da Central Telefônica 155, conferido à **Seção 3 - Registro de Manifestação** selecionou-se as questões 16 e 17. Questão 16: Órgão ou Entidade do Poder Executivo Estadual, Questão 17: Tipo de Registro, disponibilizando de forma conjunta, a Lista de Rede de Ouvidorias (Estado do Ceará)¹¹. O Gráfico 21 caracteriza as manifestações quanto a Órgãos ou Entidades.

Gráfico 21 - Manifestação de Participantes Órgão ou Entidade (Poder Executivo Estadual)



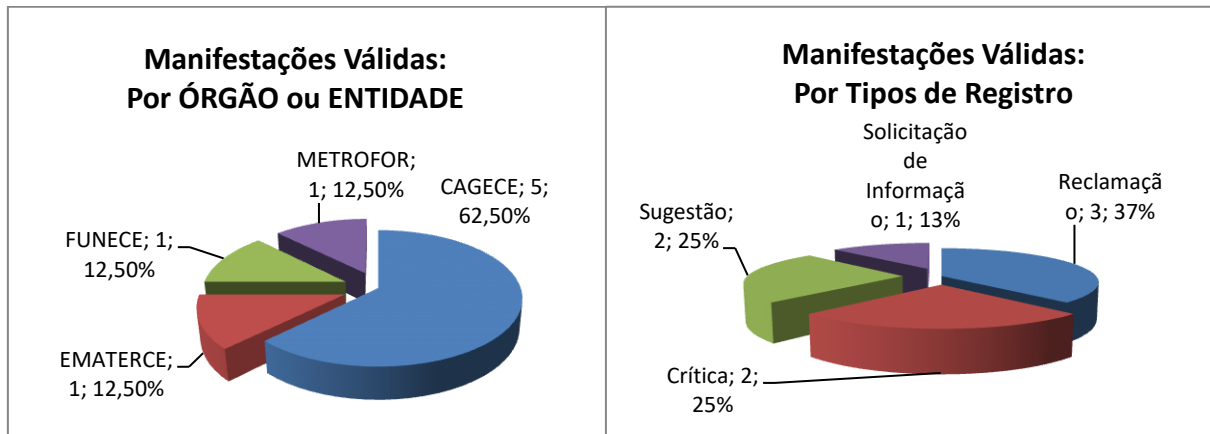
Fonte: Elaboração nossa.

O gráfico acima projeta uma visão geral quanto aos registros em caráter experimental, propostos no estudo. Percebe-se que mesmo diante da possibilidade de praticar, exercer o direito cidadão, (73; 90%) dos participantes decidiram por (Não Opinar), registrando apenas,

¹¹Apêndice B: Rede de Ouvidorias (Estado do Ceará)

(8; 10%) de participação efetiva. Para além, restringe o alinhamento colaborativo da sociedade perante das ações públicas vigentes. O Gráfico 22 observa exclusivamente as manifestações válidas, por Órgão ou Entidades e por tipo de registro.

Gráfico 22 - Manifestações Válidas por Tipos de Registros e por Órgãos ou Entidades



Fonte: Elaboração nossa.

Observou-se menção em formato equivalente de (1; 12,5%), para Metrô de Fortaleza (Metrofor), Fundação Universidade Estadual do Ceará (Funece) e Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Ceará (Ematerce). Contrapondo, de forma majoritária, a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) alcançou um número expressivo de (5; 62,5%) das manifestações sugeridas.

No enfoque quanto à tipificação dos registros, surgiram os seguintes apontamentos, alinhados de forma ascendente: Solicitação de informação (1, 13%), Crítica (2; 25%), Sugestão (2; 25%) e Reclamação (3; 37%). Verificando, por conseguinte, que a Cagece pontuou como o órgão com maior número de depoimentos, perfazendo o total de (5; 62,5%), destaca-se, a seguir, as categorias de forma mais detalhada: Crítica (1; 12,5%), Solicitação de informação (1; 13%) e Reclamação (3, 37%). Traduzindo assim, o grande descontentamento do usuário do serviço de Telefonia Central 155, em caráter experimental, com o serviço prestado pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece).

Complementarmente a aplicação do questionário, elaborou-se um conjunto de questões estruturadas¹² destinadas a CGE, utilizando-se de registro junto ao SOU¹³, que possibilitou obter maiores esclarecimentos. Quanto ao tratamento, análise e avaliação da informação acolhida, a CGE declarou:

¹²Questões estruturadas: Apêndice C.

¹³Anexo 1 - Sistema SOU - Cadastro (Dados: Solicitação de Informação)

O tratamento é efetuado por atendentes qualificados, com vista atender os requisitos estabelecidos pela versão da Norma ISO 9001:2015 e pelo Sistema de Gestão da Qualidade do órgão central - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE). Quanto a análise e avaliação das informações acolhidas na Central 155, são realizadas de pronto, no atendimento, com base nas orientações, treinamentos e acompanhamentos contínuos, em seguida são enviadas de forma sistemática ao órgão/entidade responsável por atender a demanda.

Concomitantemente, outros pontos foram esclarecidos, quanto aos processos e atividades internas do serviço 155; Outrossim, o Controle interno:

Os processos e atividades internas ocorrem de acordo com o estabelecido pelo Órgão Central (CGE) na qual a Coordenadoria de Fomento ao Controle Social – CFOCS é integrante e, por conseguinte a Célula da Central de Atendimento 155. A Central é responsável pelo atendimento telefônico por meio do sistema tri-dígito de telefonia – 155, conta com 14 atendentes, que se dividem em três turnos de trabalho, recebendo as demandas de todo o estado do Ceará e realizando retorno ao cidadão, quando a opção de resposta é por telefone. As ligações são distribuídas aos atendentes pela Central/Dígito e gravadas em sua totalidade. O atendimento, que é feito de forma humanizada, é registrado no Sistema de Ouvidoria - SOU ou no Sistema de Informação ao Cidadão - SIC, conforme a solicitação do cidadão, e encaminhado ao órgão responsável para apuração e posterior resposta. O acompanhamento do serviço executado na Central 155 é efetuado por duas supervisoras de atendimento e pela Orientadora de Célula em dois momentos: durante as ligações; e, posteriormente, por meio da escuta de áudios de ligações, selecionadas por amostragem, devidamente registradas em ferramenta informatizada e institucionalizada, denominada Sistema da Qualidade no Atendimento de Ouvidoria – SQAQ, com formulários específicos, em que consta avaliação sobre itens relacionados ao áudio, escrita e avaliação interpessoal. Após a avaliação dos itens, o sistema realiza o somatório automático e alimenta relatórios individuais e geral. Com o resultado obtido é possível identificar o nível do serviço e o atendente com o melhor desempenho para a escolha do atendente de maior destaque, que recebe certificação em cerimônia realizada anualmente no dia do ouvidor pela CGE.

Visando implementar um conjunto de ações para o melhoramento do serviço prestado pela Central 155, alinhados nomeadamente: a) Fluxo de chamadas em geral, com diminuição de recursos empregados, bem como, o tempo de fila, b) Viabilidade de implantação de telefonia Voip (Voice over Internet Protocol) e c) Adequação da Estrutura de tecnologia da CGE, foram elencadas iniciativas com proposição futura:

- Black List: implementada no final do ano de 2017, com o objetivo de diminuir o fluxo de chamadas caracterizadas como trote, tem como vantagens diminuir os recursos gastos com essas ligações e diminuir o tempo na fila de espera;
- Estudo de viabilidade para implantação de telefonia via Voip (Voice over Internet Protocol): telefonia que utiliza a internet como meio de

comunicação, como alternativa para melhorar a disponibilidade do serviço e evitar problemas com a telefonia;

- Adequação da Estrutura de Tecnologia da CGE: assinatura de um contrato para o fornecimento do serviço tecnológico de hospedagem em nuvem com a Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará (ETICE). A inovação garante robustez e segurança aos sistemas fornecidos pela CGE ao cidadão. Com a assinatura do contrato, a CGE migrará seus sistemas informatizados para nuvem, incluindo o sistema utilizado pela Central. O processo trará mais segurança às ferramentas, garantindo disponibilidade, além de possibilitar uma melhoria na performance dos sistemas, permitindo o aumento no número de acesso às ferramentas sem perda de qualidade e agilidade.

Em observância aos eventuais motivos do desconhecimento, ou mesmo, do não uso do serviço por parte do cidadão, a CGE considerou:

A CGE entende como essencial levar ao conhecimento sociedade informações sobre o controle social, tanto que as práticas de divulgação são contínuas. A equipe da Coordenação de Fomento ao Controle Social tem atuado em diversos eventos oferecendo atendimentos presenciais nos bairros, praças, além de divulgar o controle social por meio de palestras (Projeto Caminhos da Cidadania), nas escolas, universidades e organizações da sociedade civil. Em todas as atividades executadas são distribuídos panfletos informativos em que constam os canais de atendimento, incluindo o número da Central 155.

No que tange a análise da Ouvidoria quanto à utilização, o nível de resolutividade das manifestações, o grau de satisfação e, a estimativa de recomendação, por usuários do serviço, a CGE avaliou:

As análises das manifestações de ouvidoria são realizadas pela Célula de Ouvidoria, por meio de relatórios encaminhados mensalmente à coordenação. Nos relatórios são avaliados e acompanhados os seguintes indicadores da qualidade: resolubilidade e satisfação dos usuários. Caso não sejam atingidas as metas estabelecidas pelos indicadores da qualidade, a Célula de Ouvidoria tem a responsabilidade de abrir Formulário para Ação Corretiva (FAC), em que devem constar ações para que as metas sejam alcançadas. A partir do ano de 2015, a coordenação passou a elaborar dois relatórios gerenciais: Relatório de Gestão de Ouvidoria e Relatório de Gestão da Transparência. Nesses relatórios estão demonstrados os trabalhos desenvolvidos pela áreas, bem como os números de registro por meio da Central de Atendimento 155, podendo ser acessados no *link* <<http://www.cge.ce.gov.br/index.php/publicacoes/relatorios-anuais>>.

Mediante os questionamentos levantados e aplicados de forma mais direta, por meio de questionário físico aos discentes (curso de Administração Pública - UNILAB), e ainda, à CGE, é evidente que haja uma ação contínua e fomentada pelo poder executivo, no qual o cidadão tenha mecanismos úteis para cooperação com o setor público, por meio de um serviço

ofertado de forma livre e gratuita. Observa-se ainda que passados dez anos¹⁴ de atividade, completados no último dia 26 de janeiro de 2018, a Central 155 registrou números expressivos de 615.553 solicitações, sendo 102.510 referentes ao ano de 2017, celebrando uma natureza propositiva do que se propõe. Contudo, os desafios são constantes e demandam cooperação continuada e mútua (sociedade civil – gestão pública).

Cumpridas as etapas anteriores, a seguir, será exposta a conclusão alcançada, ao longo de toda investigação do objeto estudado, bem como suas conexões com os conhecimentos obtidos e a importância de se promover novas pesquisas neste âmbito.

¹⁴Sistema de Ouvidoria: 10 anos da Central de Atendimento Telefônico.

5. CONCLUSÃO

Tendo em vista o assunto tratado no decorrer deste trabalho e tão logo percebido a importância de se buscar o acesso às ações de transparência da gestão pública, bem como identificar o vínculo do uso do recurso de informação na prestação de serviços público, e constante interação e alinhamento aos anseios prioritários da sociedade, analisando o cenário atual em busca de respostas aos vários questionamentos, de forma a evidenciar o grau de envolvimento do cidadão acerca de ferramentas dispostas por órgãos e entidades do Governo do Estado - Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará (SOU), especificamente a Central de Atendimento Telefônico 155.

No que tange as atividades da Central, percebeu-se que após quase uma década de suas atividades, continua sendo considerado como um dos principais canais receptores do Sistema de Ouvidoria (SOU), sobretudo por permitir ao cidadão a facilidade de acesso ao serviço por meio do pronto atendimento disposto das 8 a 20 horas, de segunda à sexta-feira (atuando ainda, no regime de plantão desde 18 de fevereiro de 2013, em expedientes com ponto facultativos, decretados pelo Poder Executivo), permitindo de forma gratuita e sem limites de manifestações, o registro de sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e informações relacionadas a órgãos e entidades do poder executivo estadual.

Baseado no objetivo geral do trabalho que consiste em analisar, no cenário atual, o nível de conhecimento, envolvimento e posicionamento do cidadão frente aos sistemas de controle social dispostos pelo Governo do Estado do Ceará, por meio do canal: Central de Atendimento Telefônico 155, promovido pelo Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará (SOU), e ainda, buscando compreender as possíveis limitações existentes no relacionamento da Administração Pública e sociedade, propôs-se ao longo do trabalho planejar questionamentos consistentes, direcionados aos usuários e complementarmente a Ouvidoria do Estado por meio da Controladoria Geral do Estado (CGE).

Diante disso, com o intuito de identificar os processos e atividades internos da Central de Atendimento Telefônico 155, nomeadamente, quanto ao tratamento, análise e qualidade da informação colhida, foi indispensável entender como o papel da Ouvidoria, embasando através de orientações, treinamentos e acompanhamentos contínuos, até que o processo seja finalizado, atendendo a demanda do cidadão.

Este trabalho buscou também, explicitar as etapas da utilização do serviço, e assim, constatar a relação direta do usuário junto a Central de Atendimento Telefônico 155; conjuntamente com os órgãos ou entidade do Poder Executivo Estadual diante do Registro Oficial ao SOU. Entendendo que, o processo dá-se inicialmente com o contato do cidadão; em seguida, a ligação é distribuída aos atendentes, e registrada no Sistema de Ouvidoria ou no Sistema de Informação ao Cidadão, seguida do acompanhamento por supervisores de atendimento e pelo orientador da célula. Uma vez que há a formalização do registro, são realizadas avaliações, por amostragem, mediante uso de ferramenta informatizada e institucionalizada, através do Sistema da Qualidade no Atendimento de Ouvidoria (SQAQO), e diante do resultado obtido é possível identificar o nível de serviço realizado, garantindo assim a proposição: melhoramento continuado do serviço. Diante da apresentação periódica do Relatório de Transparência, Desempenho e Gestão SOU foi possível perceber as boas práticas do Poder Executivo do Estado do Ceará, por uma gestão transparente e democrática.

Através dos resultados obtidos com os questionários foi possível conhecer e analisar o perfil de usuários da Central de Atendimento Telefônico 155. Por meio de dados colhidos; percebeu-se que o conhecimento do serviço ainda é bem precário e que o posicionamento do usuário na utilização do Serviço está bem aquém do que se propôs quando na concepção da Central, promovido pelo Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará (SOU). O número reduzido de usuários do serviço, bem como o número expressivo de participantes que até então nunca haviam ouvido falar do serviço, tornou-se uma limitação da pesquisa. Perante o resultado apresentado, expõe-se a relevância de incentivar outras pesquisas em torno desta temática, buscando um aprimoramento constante dos instrumentos dispostos pelo poder público na garantia à transparência e ao acesso à informação, em face aos direitos do cidadão e deveres da Administração Pública.

Apesar dos esforços conjuntos do poder Executivo Estadual, Ouvidoria e demais órgãos integrados, em promover ações voltadas para o fomento do controle social no Estado do Ceará, é compreensível que surjam dificuldades em alguma fase do processo. Diante disso, a Central 155 propõe mensalmente a produção de relatórios, compostos pelas principais dificuldades encontradas, relacionadas com “intermitência na telefonia, inoperância da telefonia, lentidão e falha no sistema SOU/SIC, falha na internet, falta de energia, perdas de ligação por fila de espera, abandono no ramal e faltas e ausências da equipe de trabalho”; e assim, encaminha-os à Coordenação da qual é vinculada. Este processo objetiva-se com o

compromisso de minorar cada vez mais tais limitações técnicas e de pessoal, a fim de fomentar o relacionamento entre Administração Pública e sociedade.

Espera-se, contudo, para além da proposta geral deste estudo, ampliar o conhecimento do canal: Central de Atendimento Telefônico 155, promovido pelo Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará (SOU), e evidenciar o papel do poder público através das ações propostas pelo poder executivo estadual; importa, sobretudo, que a sociedade compreenda o quanto é indispensável buscar informação oficial, efetivamente útil, conhecer, participar e se possível, questionar os processos, a fim de, participar efetivamente na melhoria da prestação de serviços nos vários Órgão e Entidades.

Apoiado no estudo deste trabalho, em face da amostra assinalada aos discentes do curso de Administração Pública - UNILAB é proponente que se busque inicialmente no âmbito dos limites da Universidade (disciplinas convergentes) a eficaz mediação, propagação e visibilidade ao objeto, dada a relevância do papel fundamental da Universidade em promover o Ensino, Pesquisa e Extensão. Assim sendo, é possível considerar a satisfatória ampliação da experiência cidadã aos demais cursos, a comunidade local, a região do maciço de Baturité, a região limítrofe a Universidade, ou onde quer que a comunidade universitária afixe morada, a fim de concentrar esforços para a evolução do tema.

REFERÊNCIAS

ABRUCIO, Fernando Luiz. Trajetória recente da gestão pública brasileira: um balanço crítico e a renovação da agenda de reformas. **RAP [online]**, Rio de Janeiro, 2007, v. 41, n. spe., p. 67-86.

BRAGA, Marcus Vinicius de Azevedo. **O Controle Social da Educação Básica Pública: A atuação dos conselheiros do Fundeb**. 2011. 176 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade de Brasília, Brasília. 2011. p. 53. Disponível em: <https://www.academia.edu/21948779/UNIVERSIDADE_DE_BRAS%C3%8DLIA_FACULDADE_DE_EDUCA%C3%87%C3%83O_PROGRAMA_DE_P%C3%93S-GRADUA%C3%87%C3%83O_EM_EDUCA%C3%87%C3%83O_%C3%81REA_DE_CONCENTRA%C3%87%C3%83O_POL%C3%8DTICAS_P%C3%9ABLICAS_E_GEST%C3%83O_DA_EDUCA%C3%87%C3%83O_B%C3%81SICA_O_CONTROLE_SOCIAL_DA_EDUCA%C3%87%C3%83O_B%C3%81SICA_P%C3%9ABLICA_A_ATUA%C3%87%C3%83O_DOS_CONSELHEIROS_DO_FUNDEB>. Acesso: 22 abr., 2018.

BRASIL. Acesso à Informação: Mapa da LAI. Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/conheca-seu-direito/a-lei-de-acesso-a-informacao/mapa-da-lai>>. Acesso: 02 mai., 2018.

_____. Controladoria Geral da União. **Coleção Olho Vivo: Controle Social**. 3ª edição. Brasília: CGU, 2012. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/control-social/arquivos/controlsocial2012.pdf>>. Acesso: 25 mar., 2018.

_____. Controladoria Geral da União. **Manual da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios**. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/transparencia-publica/brasil-transparente/arquivos/manual_lai_estadosmunicipios.pdf>. Acesso: 03 jan., 2017.

_____. **Decreto nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília: 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm#art46>. Acesso: 08 out., 2016.

_____. IBGE. **Estado do Ceará: População Projetada**. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ce/panorama>>. Acesso: 02 mai., 2018.

_____. **Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000**. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Brasília: 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp101.htm>. Acesso: 08 mar., 2018.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Gestão de TI: governo publica Estratégia de Governança Digital**. Disponível em: <<http://www.planejamento.gov.br/assuntos/logistica-e-tecnologia-da>>

[informacao/noticias/gestao-de-ti-governo-publica-estrategia-de-governanca-digital](#)>. Acesso: 16 abr., 2018.

_____. Transparência e Controladoria Geral da União. **Escala Brasil Transparente: Ranking de cumprimento da Lei de Acesso à Informação**. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/assuntos/transparencia-publica/escala-brasil-transparente>> Acesso: 03 jan., 2018.

CEARÁ. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Assessoria de Comunicação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) - Jan/2013**. Disponível em: <http://www.cge.ce.gov.br/index.php/noticias/43888-central-de-atendimento-da-ouvidoria-completa-cinco-anos-de-servicos-prestados-a-populacao-cearense>>. Acesso: 28 dez., 2017.

_____. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Relatório de Desempenho CGE (2007-2014)**. Disponível em: <http://www.cge.ce.gov.br/index.php/regulamentomenu/doc_download/1002-relatorio-da-gestao-cge-2007-2015-correto>. Acesso: 13 jun., 2017.

_____. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Relatório de Gestão da Transparência - CE**: Disponível em: <<http://www.egp.ce.gov.br/images/stories/download/relatrio%20exercicio%202015%20cge-ouvidoria%20-%2027-01-2016.pdf>>. Acesso: 13 dez., 2017.

_____. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Relatório de Gestão CGE (2007-2010)**. Disponível em: <http://www.cge.ce.gov.br/index.php/regulamentomenu/doc_download/477-relatorio-plurianualcs52>. Acesso: 13 jun., 2017.

_____. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Relatório de Gestão de Ouvidoria 2015**. Disponível em: <http://www.cge.ce.gov.br/index.php/ouvidoria/relatorios-de-ouvidoria/doc_download/1463-relatorio-de-gestao-de-ouvidoria-2015>. Acesso: 02 mai. 2018.

_____. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Ouvidoria do Estado do Ceará completa 20 anos a serviço do cidadão**. Disponível em: <<http://www.ceara.gov.br/2017/05/15/ouvidoria-do-estado-do-ceara-completa-20-anos-servico-do-cidadao/>>. Acesso: 13 abr., 2018.

_____. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Missão, Valores e Visão de Futuro**. Disponível em: <<http://www.cge.ce.gov.br/index.php/missao-valores-e-visao-de-futuro>>. Acesso: 13 jun., 2017.

_____. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Quem é quem**. Disponível em: <<http://www.cge.ce.gov.br/index.php/quem-e-quem>>. Acesso: 13 ago., 2017.

_____. **Decreto nº 30.474, de 29 de março de 2011**. Institui o Sistema de Ouvidoria - SOU, e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.saude.ce.gov.br/index.php/downloads/category/86-decretos?download=1420%3Adecreto-no-30474-de-29-de-marco-de-2011>>. Acesso: 14 jun. 2017.

_____. **Lei nº 13.006, de 24 de março de 2000.** Dispõe sobre Institui novo Modelo de Tecnologia da Informação para a Administração Pública Estadual, estabelece competências para as Secretarias do Planejamento e Coordenação-SEPLAN, e da Administração - SEAD, autoriza a cisão, com extinção, do Serviço de Processamento de Dados do Estado do Ceará - SEPROCE, e a resultante constituição de empresa pública denominada Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará - ETICE, e dá outras providências. Disponível em: <<https://www.al.ce.gov.br/legislativo/tramitando/lei/13006.htm>>. Acesso: 13 abr., 2018.

_____. **Lei nº 13.875, de 07 de fevereiro de 2007.** Dispõe sobre o Modelo de Gestão do Poder Executivo, altera a estrutura da Administração Estadual, promove a extinção e criação de direção e assessoramento superior, e dá providências. Disponível em: <<http://www.adece.ce.gov.br/leis-e-decretos-fdi/Lei%2013.875-%20de%2007%20de%20fevereiro%20de%202007.pdf>>. Acesso: 13 jun., 2017.

_____. **Lei nº 14.306, de 02 de março de 2009.** Altera dispositivos da Lei nº 13.875, de 07 de fevereiro de 2017 e alterações subsequentes e dá outras providências. Disponível em: <http://legislacaoestadual.pge.ce.gov.br/arquivos/legislacao_estadual/lei/2009/02032009/14306/lei_ordinaria_14306.pdf>. Acesso: 13 jun. 2017.

_____. **Lei nº 15.360, de 04 de junho de 2013.** Dispõe sobre o Modelo de Gestão do Poder Executivo Estadual. Disponível em: <<https://www.al.ce.gov.br/legislativo/legislacao5/leis2013/15360.htm>>. Acesso: 02 mai. 2018.

_____. Sistema de Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (SOU). **10 anos da Central de Atendimento Telefônico.** Disponível em: <<http://www.ceara.gov.br/2018/01/26/central-de-atendimento-telefonico-da-ouvidoria-do-estado-completa-10-anos-servico-do-cidadao/>>. Acesso: 13 out., 2017.

DINIZ, Eduardo Henrique; BARBOSA, Alexandre Fernandes; JUNQUEIRA, Álvaro Ribeiro Botelho; PRADO, Otávio; **O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise.** Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 1, n. 43, p. 23-48. jan. 2009. Bimestral. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122009000100003>. Acesso: 13 jun., 2017.

GERHARDT, Tatiana Engel; RAMOS, Ieda Cristina Alves; RIQUINHO, Deise Lisboa; SANTOS, Labernarde. **A pesquisa científica.** In Estrutura do Projeto de Pesquisa. Org. GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. 1ª ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. p. 65-87.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisas.** 5 ed. São Paulo : Atlas, 2017. p. 27-35.

GUERRA, Elaine Linhares de Assis. **Manual de pesquisa qualitativa.** Belo Horizonte: Grupo Anima Educação, 2014. p. 52.

LOGAREZZI, Lia. **Guia Prático da lei de acesso à informação.** [livro eletrônico] / Lia Logarezzi. – São Paulo: Artigo 19 Brasil, 2016. 2 Mb; PDF.

PINOCHET, Luis Herman Contreras. **Tecnologia da informação e comunicação**. 1ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014. p. 1-31.

PORTAL GOVERNO ELETRÔNICO. **Diretrizes**: Governo eletrônico no Brasil. Disponível em: <<https://www.governoeletronico.gov.br/sobre-o-programa/diretrizes>>. Acesso: 09 jul. 2017.

_____. **Histórico do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro**. Disponível em: <<https://www.governoeletronico.gov.br/sobre-o-programa/historico>>. Acesso: 09 jul. 2017.

REIS, Edna Afonso; REIS, Ilka Afonso. **Análise Descritiva de Dados - Tabelas e Gráficos**: Relatório Técnico RTE-04/2001. Série Ensino. 1ª. ed.. Universidade Federal de Minas Gerais: Instituto de Ciências Exatas – Departamento de Estatística, Out. 2001. Disponível em: <<ftp://ftp.est.ufmg.br/pub/rts/rte0104.pdf>>. Acesso: 11 jun., 2017.

SABADELL, Ana Lúcia. **Manual de sociologia jurídica**: Introdução a uma leitura externa do direito. In Poder, Estado e Controle Social. 6ª ed. rev., atual. e ampl. – São Paulo : Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 127-129. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/doc/312765025/Manual-de-Sociologia-Juridica-Ana-Lucia-Sabadell>>. Acesso: 10 dez., 2017.

SECCHI, Leonardo. Modelos organizacionais e reformas da administração pública. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, 43 (2), p. 347-69, mar.-abr, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n2/v43n2a04.pdf>>. Acesso: 28 dez., 2017.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 24 ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2016. p. 131-135.

SILVEIRA, Denise Tolvo; CÓRDOVA, Fernando Peixoto. **A pesquisa científica**. In Métodos de pesquisa. Org. GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. 1ª ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. p. 31-42.

TEIXEIRA, Elenaldo Celso. **O local e o globo: limites e desafios da participação cidadã**. São Paulo: Cortez; Recife: EQUIP; Salvador: UFBA, 2001. p. 38. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.abong.org.br/handle/11465/1744>>. Acesso: 25 dez., 2017.

WEB - Ferramenta Livre. **Distância entre cidades**: Fortaleza Canindé. Disponível em: <<http://www.distanciasentrecidades.com/distancia-fortaleza-a-caninde>>. Acesso: 25 jul. 2017.

APÊNDICES

Apêndice A - Formulário de Pesquisa (Presencial)

| SEÇÃO 1 | | REGISTRO PESSOAL | |
|---|----------------------------|--|--|
| 01 – Sexo () Masculino () Feminino | 02 - País de Origem | 03 - Município que Reside atualmente | |
| 04 – É um utilizador com necessidade especial? () Sim () Não () Qual? | | 05 – Faixa Etária: () 16-25 anos () 26-35 anos () 36-45 anos () Acima de 46 anos | |
| 06 – Qual sua entrada no Curso? Ex.: 2012.3 | | 07 – Atualmente, está trabalhando? () Sim () Não | |
| 08 – Faz uso de telefone fixo residencial ou público (orelhão)? () Sim () Não | | 09 – Você faz uso de telefone celular? () Sim () Não | |
| 10 – Em uma escala de 1 a 5, com que regularidade utiliza internet? () 1 (pouca) () 2 () 3 () 4 () 5 (muita) | | | |

| SEÇÃO 2 | SERVIÇO DE OUVIDORIA DO ESTADO CE: CENTRAL 155 |
|---|--|
| 11 – Seu Conhecimento Sobre o Canal 155? () Até então, nunca ouviu falar () Conhece e já fez uso () Conhece, mas nunca usou () Já ouviu falar | |

*Caso já tenha feito uso do Serviço da Central Telefônica 155,
Continue respondendo as questões (Seção 2)*

| | |
|---|---|
| 12 - Em uma escala de 1 a 5, você encontrou alguma dificuldade no acesso? () 1 (nenhuma) () 2 () 3 () 4 () 5 (grande) | Caso tenha encontrado alguma dificuldade, qual? |
| 13 – Qual o Grau de Resolutividade obteve? () INVALIDADO () Manifestações e Solicitações (resp. em mais de 30 dias) () Manifestações (em apuração) () Solicitação de informação (em tramitação) () Manifestações (resp. em até 15 dias) () Solicitação de informação (resp. em até 20 dias) () Manifestações (resp. de 16 a 30 dias) () Solicitações (resp. de 21 a 30 dias) | |
| 14 – Em uma escala de 1 a 5, qual o Grau de Satisfação quanto à resposta obtida? () 1 (nada satisfeito) () 2 () 3 () 4 () 5 (muito satisfeito) | 15 – Recomendaria o uso do Serviço de Ouvidoria: Central Telefônica 155? () Sim () Não () Talvez |

Como parte experimental do uso do Serviço da Central Telefônica 155 expresse sua Manifestação!

**Para exatidão de informações, caso não conheça Órgão ou Entidade do Governo Estadual, assinalar: () Não desejo opinar*

| SEÇÃO 3 | REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO <i>*Apêndice B: Rede de Ouvidorias (Estado do Ceará)</i> |
|---|--|
| 16 – Qual ÓRGÃO ou ENTIDADE do Poder Executivo do Estado do Ceará? | |
| 17 – Que tipo de registro? () Sugestão () Elogio () Reclamação () Crítica () Solicit. de Informação () Solicit. de Serviço () Denúncia | |
| 18 – Registre sua Manifestação | |

Apêndice B - Rede de Ouvidorias (Estado do Ceará)

| ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL | ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL |
|---|---|
| Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará – AESP | Fundação Universidade Estadual do Ceará – FUNECE |
| Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará – ADAGRI | Fundação Universidade Estadual Vale do Acaraú – UVA |
| Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará – ADECE | Fundação Universidade Regional do Cariri – URCA |
| Agência Reguladora de Serviços Públicos e Delegados do Estado do Ceará – ARCE | Gabinete do Governador – GABGOV |
| Casa Civil – CC | Gabinete do Vice Governador – VICEGOV |
| Casa Militar – CM | Instituto de Desenvolvimento Institucional das Cidades – IDECI |
| Central de Abastecimento do Ceará S/A – CEASA | Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará – IPECE |
| Centro de Educação a Distância do Ceará- CED | Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará – ISSEC |
| Companhia Cearense transportes Metropolitanos – METROFOR | Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará – IDACE |
| Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE | Junta Comercial do Estado do Ceará – JUCEC |
| Companhia de Desenvolvimento do Ceará – CODECE | Perícia Forense do Estado do Ceará – PEFOCE |
| Companhia de Gás do Ceará – CEGÁS | Polícia Civil – PC |
| Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos – COGERH | Polícia Militar do Ceará – PMCE |
| Companhia de Integração Portuária do Ceará – CEARÁPORTOS | Procuradoria Geral do Estado – PGE |
| Conselho Estadual de Educação do Ceará – CEE | Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior do Estado do Ceará – SECITECE |
| Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE | Secretaria da Cultura – SECULT |
| Controladoria Geral de Disciplina – CGD | Secretaria da Educação – SEDUC |
| Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará – CBMCE | Secretaria da Fazenda – SEFAZ |
| Departamento de Arquitetura e Engenharia – DAE | Secretaria da Infraestrutura – SEINFRA |
| Departamento Estadual de Rodovias – DER | Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS |
| Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN | Secretaria da Pesca e Aqüicultura – SEAPA |
| Empresa Administradora da Zona de Processamento e Exportação de Pecém S/A - ZPE CEARÁ | Secretaria da Saúde – SESA |
| Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural – EMATERCE | Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social – SSPDS |
| Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – ETICE | Secretaria das Cidades – SCIDADES |
| Escola de Gestão Pública – EGP CE | Secretaria de Relações Institucionais – SRI |
| Escola de Saúde Pública do Ceará – ESP | Secretaria do Desenvolvimento Agrário – SDAS |
| Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico – FUNCAP | Secretaria do Desenvolvimento Econômico – SDE |
| Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos – FUNCEME | Secretaria do Esporte – SESPORTE |
| Fundação de Teleeducação do Ceará – FUNTELC | Secretaria do Planejamento e Gestão – SEPLAG |
| Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará – NUTEC | Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social – STDS |
| | Secretaria do Turismo – SETUR |
| | Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH |
| | Secretaria Especial de Políticas sobre Drogas – SPD |
| | Secretaria Estadual do Meio Ambiente – SEMA |
| | Superintendência de Obras Hidráulicas – SOHIDRA |
| | Superintendência Estadual do Meio Ambiente – SEMACE |

Fonte: Rede de Ouvidorias¹⁵

¹⁵ Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Poder Executivo: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará-CGE.

Apêndice C - Questões estruturadas a CGE (Por meio de Registro SOU)

1. Como se dá o tratamento, análise e avaliação da informação acolhida;
2. Como se dão os processos e atividades internas do serviço 155; Outrossim, o Controle interno?
3. Através do relatório de Gestão CGE 2007-2010, projetou-se o plano de expansão ao longo dos próximos anos. Que ações visam implementar para melhorar o serviço da central?
4. No presente estudo, ainda em sua fase inicial, (*Projeto de Pesquisa*), diante de uma consulta informal¹⁶ com 51 pessoas, alcançaram-se vários gráficos, em análise as respostas obtidas (dispostos em ANEXO). Diante disso, como a CGE pode avaliar os eventuais motivos do desconhecimento, ou mesmo, do não uso do serviço?
5. O Sistema de Ouvidoria tem conhecimento das possíveis dificuldades encontradas pelos cidadãos na utilização e acesso ao serviço 155; Quais as principais?
6. Como é analisada a frequência de utilização, o nível de resolutividade das manifestações, o grau de satisfação e, a estimativa de recomendação, por usuários do serviço;

¹⁶ Questionário Aplicado em Consulta Informal: Análise de dados (Disponível para Download) em: <https://drive.google.com/file/d/1Fnz2Fx6FSadYKmY5gfzR9QoEwnGo4mDI/view?usp=sharing>

Apêndice D - Cartão de orientação: Acesso ao Serviço de Ouvidoria

Acesso ao Serviço de Ouvidoria do Estado do CE (Central Telefônica 155)



Criada em 26 de janeiro de 2008, a Central Telefônica 155 tem o intuito de universalizar o acesso ao serviço de Ouvidoria do Estado do Ceará, recebendo demandas de Ouvidoria e de acesso à informação relacionadas a todos os serviços públicos oferecidos pelo Governo Estadual.

Atendimento: Via uso de telefonia fixo ou celular (ligação Gratuita), de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. **Tipos de Registro:** Sugestão, Elogio, Reclamação, Crítica, Denúncia, Solicitação de Informação e Solicitação de Serviço.
**ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL.*

Marília D. Correia

ANEXOS

Anexo 1 - Sistema SOU - Cadastro (Solicitação de Informação)

Manter Sessão Tempo Restante: 00:18:34

Solicitação de Informação

Campo Obrigatório: *

Solicitante

Preferência por resposta * — Escolha uma opção — ▼

* Preferencialmente deverão ser informados o nº CPF (Cadastro de Pessoas Físicas) para pessoas físicas ou nº CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas) para pessoas jurídicas, esse processo facilita o cadastro do usuário e o sistema valida o número do documento.

Tipo de documento CPF CNPJ Outro *

Nome Completo *

E-mail

Telefone (1) Telefone (2) Celular 11 Dígitos

Endereço

Logradouro Nº

Complemento CEP

País Brasil ▼ UF Ceará ▼
Selecione aqui o seu País Selecione aqui o seu Estado

Município — Escolha uma opção — ▼ Bairro — Escolha uma opção — ▼

Descrição da Solicitação

Órgão * — Escolha uma opção — ▼

Não sei o órgão

Solicitação *

* Faça apenas uma solicitação de informação por vez. (Decreto Estadual n.º 31.199, 30 de abril de 2013; Art.20; § 2º)

Você tem direito à informação, inclusive não precisa justificar sua solicitação, entretanto o uso indevido de informações é passível de penalidades, na forma da lei.

Anexo

Aqui você pode anexar documentos ou imagens à Solicitação. Formatos aceitos: jpg, jpeg, gif, png, doc, docx, pdf, xls, xlsx, odt, ods, tiff, xmi, zip, arquivos de áudio e arquivos de vídeo do tipo: FLV, AVI, WMV, MOV, RMVB, MPEG, MP4 e MKV. O tamanho máximo é de 10 MB por arquivo

Anexar



nenhum anexo encontrado.

Gravar Voltar

COE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado
 ©2012 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU (2017)

Anexo 2 - Sistema SOU - Registro SOU


| | |
|--|--|
|  <p>CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i></p> |  <p>Acesso à Informação</p> |
| <p>Serviço de Informação ao Cidadão - Solicitação de Informação Registrada</p> | |
| <p>Prezado(a) MARÍLLA DELFINO CORREIA,</p> | |
| <p>Sua Solicitação de Informação foi registrada com sucesso no Serviço de Informações ao Cidadão-SIC do(a) CGE. Não sendo possível a resposta/acesso de imediato, o atendimento será prestado em até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias mediante justificativa do órgão/entidade.</p> | |
| <p>O acompanhamento poderá ser realizado por meio do endereço eletrônico www.ouvidoria.ce.gov.br ou pelo telefone 155 da Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral do Estado. Todos os procedimentos adotados na solicitação serão registrados no Sistema de Ouvidoria - SOU, ficando disponível para consulta nos canais mencionados acima.</p> | |
| <p>DATA DE REGISTRO 14/12/2017</p> | |
| <p>ÓRGÃO CGE</p> | |
| <p>PROTOCOLO 0807943</p> | |
| <p>SENHA 70rg</p> | |
| <p>SOLICITAÇÃO Respostas as perguntas elaboradas para meu TCC, tema: Central Telefônica 155, como acesso cidadão.</p> | |
| <p>Você tem direito à informação, inclusive não precisa justificar sua solicitação, entretanto o uso indevido de informações é passível de penalidades, na forma da lei.</p> | |
| <p>Desde já agradecemos sua participação.</p> | |
| <p>Fortaleza-CE, 14/12/2017</p> | |
| <p>Observações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dúvidas/Sugestões: ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br. • Esse email foi encaminhado automaticamente pelo Sistema SIC, portanto não é necessário respondê-lo. | |
| <p>cgeweb.cge.ce.gov.br</p> | |


Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU (2017)

Anexo 3 - Sistema SOU - Pesquisa de Satisfação

13/2/2018, Terça-Feira

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

 **CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**
Governo do Estado do Ceará

 **Acesso à Informação**

SIC Entrar >

Pesquisa de Satisfação

| Pergunta | Resposta |
|--|---|
| 1 - COMO O(A) SENHOR(A) TOMOU CONHECIMENTO DA EXISTÊNCIA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO DO GOVERNO DO ESTADO? | --- |
| 2 - AVALIE QUANTO À PRESTEZA NO ATENDIMENTO. | --- |
| 3 - AVALIE QUANTO À QUALIDADE DA INFORMAÇÃO REPASSADA. | --- |
| 4 - VOCÊ RECOMENDARIA O DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO PARA OUTRAS PESSOAS? | --- |
| 5 - COMENTE OU AVALIE A ATUAÇÃO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO NO ATENDIMENTO DE SUA SOLICITAÇÃO, COM INDICAÇÃO DE SUGESTÕES DE MELHORIÁS PARA O APRIMORAMENTO DAS NOSSAS ATIVIDADES. | <div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px;"></div> |

CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado
©2012 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU (2018)

Anexo 3 - Respostas SOU: Protocolo 0807943(CGE)

| Referência | Resposta |
|---|--|
| <p>Questão 1 Como se dá o tratamento, análise e avaliação da informação acolhida;</p> | <p>O tratamento é efetuado por atendentes qualificados, com vista atender os requisitos estabelecidos pela versão da Norma ISO 9001:2015 e pelo Sistema de Gestão da Qualidade do órgão central - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE). Quanto a análise e avaliação das informações acolhidas na Central 155, são realizadas de pronto, no atendimento, com base nas orientações, treinamentos e acompanhamentos contínuos, em seguida são enviadas de forma sistemática ao órgão/entidade responsável por atender a demanda.</p> |
| <p>Questão 2 Como se dão os processos e atividades internas do serviço 155; Outrossim, o Controle interno?</p> | <p>Os processos e atividades internas ocorrem de acordo com o estabelecido pelo Órgão Central (CGE) na qual a Coordenadoria de Fomento ao Controle Social – CFOCS é integrante e, por conseguinte a Célula da Central de Atendimento 155. A Central é responsável pelo atendimento telefônico por meio do sistema tri-dígito de telefonia – 155, conta com 14 atendentes, que se dividem em três turnos de trabalho, recebendo as demandas de todo o estado do Ceará e realizando retorno ao cidadão, quando a opção de resposta é por telefone. As ligações são distribuídas aos atendentes pela Central/Dígito e gravadas em sua totalidade. O atendimento, que é feito de forma humanizada, é registrado no Sistema de Ouvidoria - SOU ou no Sistema de Informação ao Cidadão - SIC, conforme a solicitação do cidadão, e encaminhado ao órgão responsável para apuração e posterior resposta. O acompanhamento do serviço executado na Central 155 é efetuado por duas supervisoras de atendimento e pela Orientadora de Célula em dois momentos: durante as ligações; e, posteriormente, por meio da escuta de áudios de ligações, selecionadas por amostragem, devidamente registradas em ferramenta informatizada e institucionalizada, denominada Sistema da Qualidade no Atendimento de Ouvidoria – SQAQ, com formulários específicos, em que consta avaliação sobre itens relacionados ao áudio, escrita e avaliação interpessoal. Após a avaliação dos itens, o sistema realiza o somatório automático e alimenta relatórios individuais e geral. Com o resultado obtido é possível identificar o nível do serviço e o atendente com o melhor desempenho para a escolha do atendente de maior destaque, que recebe certificação em cerimônia realizada anualmente no dia do ouvidor pela CGE.</p> |
| <p>Questão 3 Através do relatório de Gestão CGE 2007-2010, projetou-se o plano de expansão ao longo dos próximos anos. Que ações visam implementar para melhorar o serviço da central?</p> | <p>A seguir relacionadas ações que visam melhorar os serviços prestados pela Central:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Black List: implementada no final do ano de 2017, com o objetivo de diminuir o fluxo de chamadas caracterizadas como trote, tem como vantagens diminuir os recursos gastos com essas ligações e diminuir o tempo na fila de espera; ▪ Estudo de viabilidade para implantação de telefonia via Voip (Voice over Internet Protocol): telefonia que utiliza a internet como meio de comunicação, como alternativa para melhorar a disponibilidade do serviço e evitar problemas com a telefonia; ▪ Adequação da Estrutura de Tecnologia da CGE: assinatura de um contrato para o fornecimento do serviço tecnológico de hospedagem em nuvem com a Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará (ETICE). A inovação garante robustez e segurança aos sistemas fornecidos pela CGE ao cidadão. Com a assinatura do contrato, a CGE migrará seus sistemas informatizados para nuvem, incluindo o sistema utilizado pela Central. O processo trará mais segurança às ferramentas, garantindo disponibilidade, além de possibilitar uma melhoria na performance dos sistemas, permitindo o aumento no número de acesso às ferramentas sem perda de qualidade e agilidade. |

| Referência | Resposta |
|--|--|
| <p>Questão 4 No presente estudo, ainda em sua fase inicial, (<i>Projeto de Pesquisa</i>),¹⁷ diante de uma consulta informal com 51 pessoas, alcançaram-se vários gráficos, em análise as respostas obtidas (dispostos em ANEXO). Diante disso, como a CGE pode avaliar os eventuais motivos do desconhecimento, ou mesmo, do não uso do serviço?</p> | <p>A CGE entende como essencial levar ao conhecimento sociedade informações sobre o controle social, tanto que as práticas de divulgação são contínuas. A equipe da Coordenação de Fomento ao Controle Social tem atuado em diversos eventos oferecendo atendimentos presenciais nos bairros, praças, além de divulgar o controle social por meio de palestras (Projeto Caminhos da Cidadania), nas escolas, universidades e organizações da sociedade civil. Em todas as atividades executadas são distribuídos panfletos informativos em que constam os canais de atendimento, incluindo o número da Central 155. Além dessas ações, e com o mesmo intuito, a CGE realizou recentemente, em parceria com a Fundação Demócrito Rocha, o curso de educação à distância "Cidadania Participativa: controle social ao alcance de todos". O curso teve com objetivo desenvolver na população a consciência cidadã, disseminando de forma didática conhecimentos relacionados à prática do controle social. O curso, que atingiu mais de 23 mil inscritos, trouxe de forma atraente e interativa conteúdos desenvolvidos sobre o tema controle social e como fazê-lo, em que foram divulgados, não somente os canais de atendimento do Estado do Ceará, mas como também de outras esferas como do município de Fortaleza e da União. A capacitação reuniu fascículos impressos, videoaulas, radioaulas, webconferências e audiodiscos (para aqueles com deficiência visual).</p> |
| <p>Questão 5 O Sistema de Ouvidoria tem conhecimento das possíveis dificuldades encontradas pelos cidadãos na utilização e acesso ao serviço 155; Quais as principais?</p> | <p>Mensalmente, a Célula da Central 155 produz e encaminha para a coordenação a qual é vinculada, CFOCS, relatório gerencial das suas atividades. Entre as informações constantes nesse relatório encontram-se os problemas ocorridos durante o período. As principais dificuldades encontradas e que estão descritas nos relatórios relacionam-se com intermitência na telefonia, inoperância da telefonia, lentidão e falha no sistema SOU/SIC, falha na internet, falta de energia, perdas de ligação por fila de espera, abandono no ramal e faltas e ausências da equipe de trabalho.</p> |
| <p>Questão 6 Como é analisada a frequência de utilização, o nível de resolatividade das manifestações, o grau de satisfação e, a estimativa de recomendação, por usuários do serviço;</p> | <p>As análises das manifestações de ouvidoria são realizadas pela Célula de Ouvidoria, por meio de relatórios encaminhados mensalmente à coordenação. Nos relatórios são avaliados e acompanhados os seguintes indicadores da qualidade: resolubilidade e satisfação dos usuários. Caso não sejam atingidas as metas estabelecidas pelos indicadores da qualidade, a Célula de Ouvidoria tem a responsabilidade de abrir Formulário para Ação Corretiva (FAC), em que devem constar ações para que as metas sejam alcançadas. A partir do ano de 2015, a coordenação passou a elaborar dois relatórios gerenciais: Relatório de Gestão de Ouvidoria e Relatório de Gestão da Transparência. Nesses relatórios estão demonstrados os trabalhos desenvolvidos pela áreas, bem como os números de registro por meio da Central de Atendimento 155, podendo ser acessados no <i>link</i> <http://www.cge.ce.gov.br/index.php/publicacoes/relatorios-anuais>.</p> |

Fonte: Respostas SOU: Protocolo 0807943(CGE)

¹⁷ Questionário Aplicado em Consulta Informal: Análise de dados (Disponível para Download) em: <https://drive.google.com/file/d/1Fnz2Fx6FSadYKmY5gfzR9QoEwnGo4mDI/view?usp=sharing>