



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
*Secretaria da Proteção Social, Justiça,
Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos*

Relatório de Gestão Anual



Ouvidoria SPS

Período

01/01/2019 a 31/12/2019

Corpo Gerencial

Secretária

Maria do Perpétuo Socorro França Pinto

Secretário Executivo de Proteção Social

Francisco José Pontes Ibiapina

Secretário Executiva de Cidadania e Direitos Humanos

Lia Ferreira Gomes

Secretário de planejamento e Gestão Interna

Sandro Camilo Carvalho

Secretária de Políticas Sobre Drogas

Mirian de Almeida Rodrigues Sobreira

Secretária Executiva de Políticas para as Mulheres

Denise Moreira Aguiar

Assessoria Jurídica

Tereza Cristina Brito da Rocha

Coordenadoria de Controle Interno

Gláides Brasil

Assessoria de Comunicação

Camille Soares

Assessoria Especial de Programas e Projetos

Josete Andrade Andrade de Oliveira

Coordenadoria de Gestão do Sistema Único de Assistência Social

Célia Maria Sousa Melo

Coordenadoria de Proteção Social Básica

Mary Anne Libório

Coordenadoria de Proteção Social Especial

Mônica Regina Gondim Feitosa

Coordenadoria de Inclusão Social

Robertha Arais de Souza Catunda

Coordenadoria de Políticas Públicas para as Mulheres

Marta Isabel Mendonça Dantas

Coordenadoria Especial de Políticas Públicas para a Promoção da Igualdade Racial

Maria Zelma de Araújo Madeira

Coordenadoria Especial de Políticas Públicas para as Pessoas Idosas e Pessoas com Deficiência

Vina Maria Cruz Leite

Coordenadoria Especial de Políticas Públicas dos Direitos Humanos

Amanda Freire Gomes

Coordenadoria Especial de Políticas Públicas para Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais

Francisco Narciso Silva de Oliveira Júnior

Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional

Marcele Arruda Mapurunga

Coordenadoria de Cidadania

Tadeu Lustosa

Coordenadoria de Planejamento

Sebastião Araújo

Coordenadoria Financeira

Paulo Pimenta

Coordenadoria Administrativo

João Albery Dias Júnior

Coordenadoria de Gestão de pessoas

Maria do Socorro Neves

Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Sérgio Brilhante

Unidade de Gerenciamento de Projetos (UGP) – PROARES V

Carmem Leão

Coordenadoria de Desenvolvimento do Artesanato e Economia Solidária

Patrícia Liebman

Ouvidoria

Paulo Henrique Araújo Lima

Equipe de Apoio da Ouvidoria

Adelaide Pontes de Lima

Renan de Oliveira

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um instrumento de democracia participativa que promove a conscientização, a mobilização da sociedade e a modernização das estruturas vigentes. As ouvidorias têm proporcionado a conscientização cidadã transformando-se em um canal de comunicação entre o cidadão e a estrutura governamental. Apoiar-se no diálogo, fazendo uso da argumentação e persuasão racional para resolver os problemas.

Nesse contexto, a Ouvidoria da Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos – SPS, inserida no Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará, Sistema Ceará Transparente, Lei 13.460/2017, sendo regulamentado pelo Decreto 30.474/2011, e tem como missão de funcionar como um canal permanente de acesso, comunicação rápida e eficiente entre o poder público e o cidadão usuário dos serviços prestados pela SPS. Seu objetivo, portanto, é facilitar esse processo de comunicação, sendo a porta de entrada das manifestações enviadas pela população e, especialmente, pelos usuários da política da proteção social, servidores, e colaboradores dessa Secretaria.

A Ouvidoria como instrumento de gestão vem buscando contribuir com a gestão superior, da Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos, no sentido de apontar caminhos e sugestões para o aperfeiçoamento das ações pertinentes às políticas públicas coordenadas por essa Secretaria, e de divulgar para a sociedade cearense as formas de participação, tornando-se um canal direto de participação popular na gestão pública. Dessa forma, a atuação da Ouvidoria da SPS, fortalecida por parcerias estratégicas, consolida as políticas da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos como um direito da cidadania, potencializando o exercício pleno da democracia participativa.

Apresentamos nesse relatório os resultados concernentes às atividades da Ouvidoria da Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos, de janeiro a dezembro de 2019. Nesse documento serão relatadas as informações sobre o serviço de Ouvidoria prestado pela SPS, e as medidas adotadas referentes ao tratamento das recomendações apresentadas no ano passado sugeridas por esta Ouvidoria e seus novos projetos, uma breve análise das demandas registradas no ano de 2019, principais participações em eventos e as considerações dessa Ouvidoria sobre os avanços ao longo do ano de 2019

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

A) No sentido de aperfeiçoar o processo de apuração das manifestações da Ouvidoria, recomendamos às coordenadorias a realização de capacitações sistemáticas de servidores e colaboradores, oficinas e reuniões, no sentido de melhorar a prestação do serviço, especialmente, em relação ao atendimento ao público, esclarecimentos e informações sobre os programas.

1. No período abril a dezembro/2019

- I. Encontros Regionais de Nivelamento da Proteção Social Básica no município de Fortaleza, com a participação de Coordenadores dos CRAS e Supervisores das regiões da Grande Fortaleza, Maciço de Baturité, Litoral Norte, Vale do Jaguaribe, Litoral Leste e Litoral Oeste/Vale do Curu, Reunião Técnica – CMIC;
- II. Capacitação de Instrutores dos Formulários do Cadastro Único - Capacitação CADÚNICO – Versão 7, Oficina municípios prioritários, Oficinas de atualização da Proteção Social Básica/PROARES;
- III. Capacitação integrada com o Programa Primeira Infância no SUAS – Criança Feliz;
- IV. Reunião Técnica sobre a estratégia Brasil Amigo da Pessoa Idosa;
- V. Oficina de Tecnologia Assistiva de Baixo Custo;
- VI. Reunião Técnica de sensibilização dos Gestores Municipais que não aderiram a estratégia Brasil Amigo da Pessoa Idosa;
- VII. Oficina de Grupos Tradicionais, Populacionais e Específicos;
- VIII. Encontro de Coordenadores Municipais do Programa Bolsa Família na Educação;
- IX. VI Seminário de Atualização do Programa Bolsa Família e das Ações de alimentação e Nutrição do Sistema Único de Saúde – SUS no Ceará;
- X. Capacitação do Aplicativo Cartão Mais Infância Ceará.

2. No período de outubro a dezembro/2019

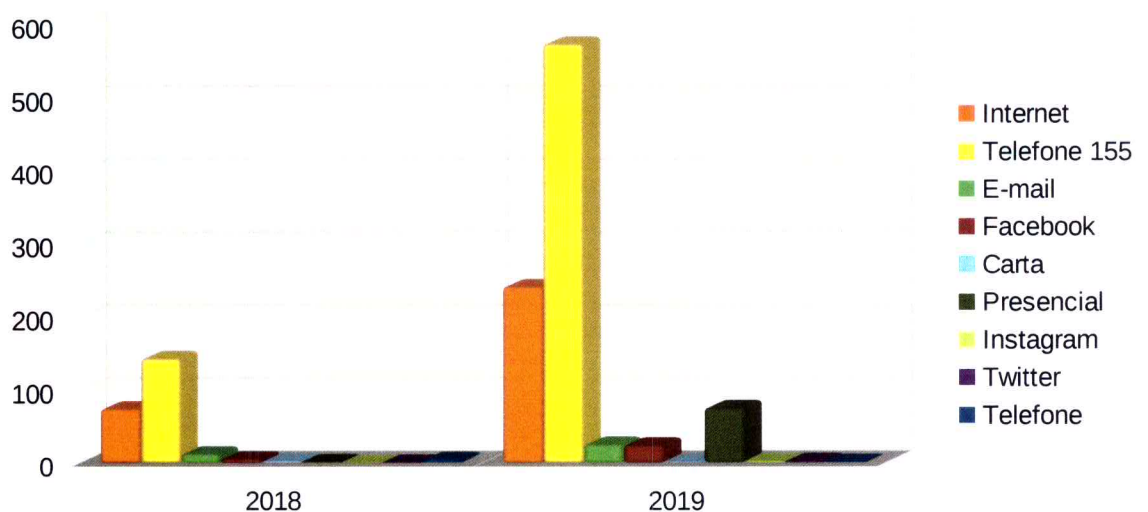
- I. Capacitação de Instrutores dos Formulários do Cadastro Único;
- II. Oficina de Grupos Tradicionais, Populacionais e Específicos;
- III. Encontro de Coordenadores Municipais do Programa Bolsa Família na; Educação
- IV. VI Seminário de Atualização do Programa Bolsa Família e das Ações de alimentação e Nutrição do Sistema Único de Saúde – SUS no Ceará e Capacitação do Aplicativo Cartão Mais Infância Ceará.

3. Durante o ano de 2019, a Coordenadoria da Proteção Especial – CPSE implementou o processo de realinhamento de seus serviços, de acordo com as diretrizes legais previstas para o público de pessoas atendidas em situação de ameaça e violação de direitos e ruptura de vínculos e desenvolveu um cronograma de atividades sistemáticas, voltadas para o acompanhamento das ações específicas da alta e média complexidade.

3.1 – TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

3.2 – Meio de Entrada

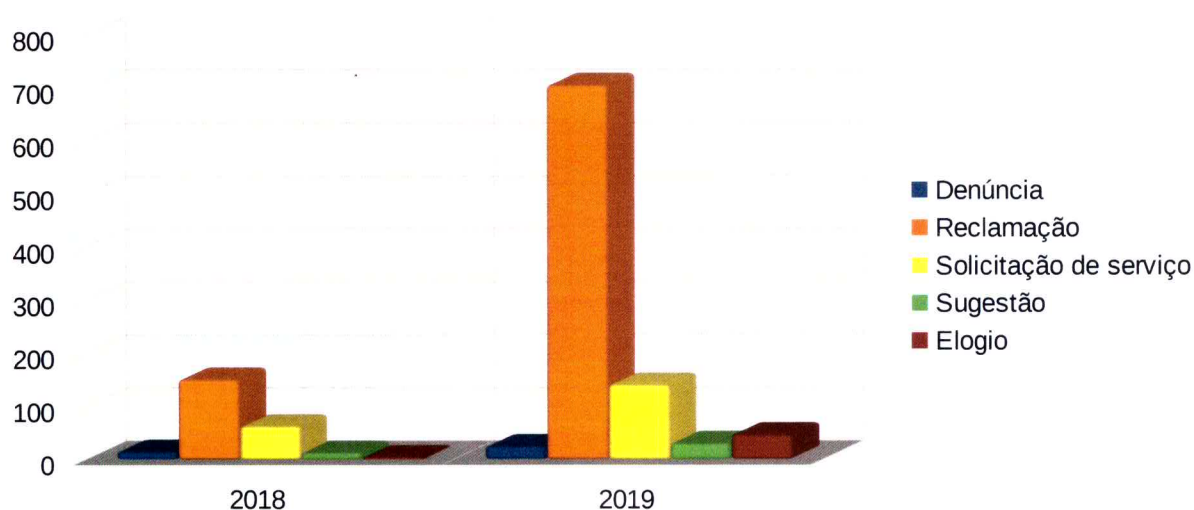
MEIO DE ENTRADA	2018	%	2019	%	Evolução
Telefone	4	1,66%	1	0,11%	-75,00%
Telefone 155	143	59,34%	574	60,74%	301,40%
Internet	74	30,71%	241	25,50%	225,68%
Presencial	1	0,41%	75	7,94%	7400,00%
Email	12	4,98%	25	2,65%	108,33%
Facebook	5	2,07%	24	2,54%	380,00%
Carta	2	0,83%	1	0,11%	-50,00%
Instagram	0	0,00%	2	0,21%	100,00%
Twitter	0	0,00%	2	0,21%	100,00%
TOTAL	241	100,00%	945	100,00%	292,12%



O gráfico acima demonstra que apesar da democratização do acesso à Internet e às mídias sociais, há uma clara preferência do usuário do sistema pelo uso do telefone 155 para suas manifestações, por cinco anos consecutivos. No entanto, observa-se um decréscimo no uso da internet (ferramenta do Portal da Transparência), uma evolução positiva no uso de outras mídias (facebook, Instagram e twitter) e um grande acréscimo no atendimento presencial, ocasionado pela oferta do serviço de Ouvidoria Itinerante, por meio do qual o usuário manifesta-se de forma presencial.

3.3 – Tipo de Manifestação

TIPO	2018		2019		EVOLUÇÃO
		%		%	
Denúncia	14	5,81%	24	2,54%	71,43%
Reclamação	150	62,24%	705	74,60%	370,00%
Solicitação de serviço	62	25,73%	140	14,81%	125,81%
Sugestão	12	4,98%	30	3,17%	150,00%
Elogio	3	1,24%	46	4,87%	1433,33%
Total Resultado	241	100,00%	945	100,00%	292,12%



Em relação ao tipo de manifestação observamos, no gráfico acima, um aumento significativo no quantitativo das manifestações do tipo *reclamação*, seguida por *solicitação de serviços*, em comparação com o ano interior. Esclarecemos, que o aumento no número de manifestações do tipo *reclamação*, refere-se a prestação do serviço (atendimento) e atrasos na entrega da carteira de identidade (RG), serviço prestado pelos Vap-Vupt, Casas do Cidadão e pelas ações do Caminhão do Cidadão, e que estão no âmbito da coordenação da Cidadania. O acréscimo no número de demandas do tipo *solicitação de serviços* está relacionado ao aumento da oferta de serviços, programas e projetos da Secretaria, nos municípios. Observamos, também, um aumento significativo no número de manifestações do tipo *elogio*.

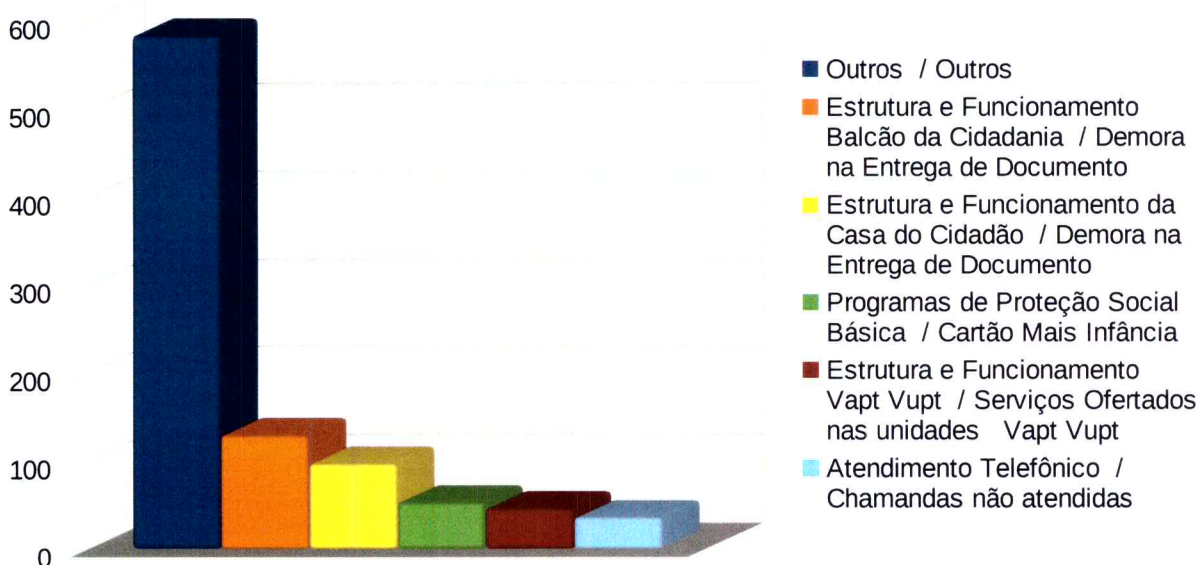
3.3.1 – Manifestação por Tipo / Assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Quantidade	Total
Reclamação	Estrutura e Funcionamento da Casa do Cidadão	124	705
	Estrutura e Funcionamento do Vapt Vupt	122	
	Estrutura e Funcionamento Balcão da Cidadania	121	
	Insatisfação com os Serviços Prestados Pelo Órgão	100	
	Atendimento Telefônico	58	
	Outros	180	
Denúncia	Conduta Inadequada de Servidor / Colaborador	12	24
	Estrutura e Funcionamento de Centros e Abrigos de Proteção Social Especial	2	
	Estrutura e Funcionamento do Vapt Vupt	2	
	Acumulo Indevido de Cargos	2	
	Outros	6	
Elogio	Elogio aos Serviços Prestado Pelo Órgão	36	46
	Elogio ao servidor Público / Colaborador	5	
	Elogio a Programas e Projetos Governamentais	4	
	Elogio às Atividades da Ouvidoria	1	
Solicitação	Programas de Proteção Social Básica	17	140
	Estrutura e Funcionamento Balcão da Cidadania	14	
	Orientações Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	9	
	Ações de Desenvolvimento do Trabalhador e Qualificação Profissional	7	
	Outros	93	
Sugestão	Orientações Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	4	30
	Estrutura e Funcionamento do Vapt Vupt	3	
	Programas e Projetos da Política de Assistência Social	3	
	Ações de Desenvolvimento do Trabalho e Qualificação Profissional	2	
	Outros	18	

Destacamos, na tabela acima que a maioria das manifestações recebidas são do tipo *reclamação*, com destaque para problemas na estrutura e funcionamento da Casa do Cidadão, do Vapt-Vupt, e do Balcão da Cidadania. Os problemas reportados estão, em sua grande maioria, relacionados ao atendimento presencial e por telefone, seguido de atrasos na entrega de carteiras de identidade. Observamos, ainda, que tais problemas ocasionaram um aumento no índice relacionado à insatisfação com os serviços prestados pelo órgão e também em relação ao atendimento telefônico.

3.3.2 – Manifestações por Assunto / Sub – Assunto

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
Outros /	Outros	584	61,80%
Estrutura e Funcionamento Balcão da Cidadania /	Demora na Entrega de Documento	129	13,65%
Estrutura e Funcionamento da Casa do Cidadão /	Demora na Entrega de Documento	97	10,26%
Programas de Proteção Social Básica /	Cartão Mais Infância	53	5,61%
Estrutura e Funcionamento Vapt Vupt /	Serviços Ofertados nas unidades Vapt Vupt	46	4,87%
Atendimento Telefônico /	Chamandas não atendidas	36	3,81%



Conforme o gráfico acima, observamos que o tipo de manifestação *outros* situa-se com o maior número de registros, em virtude da diversificação do tipo de assunto tratado na manifestação. Porém, destacamos, no gráfico, a evolução de manifestações referentes a estrutura e funcionamento da Casa do Cidadão e do Balcão da Cidadania, notadamente, aquelas relacionadas a atrasos na entrega de documentos.

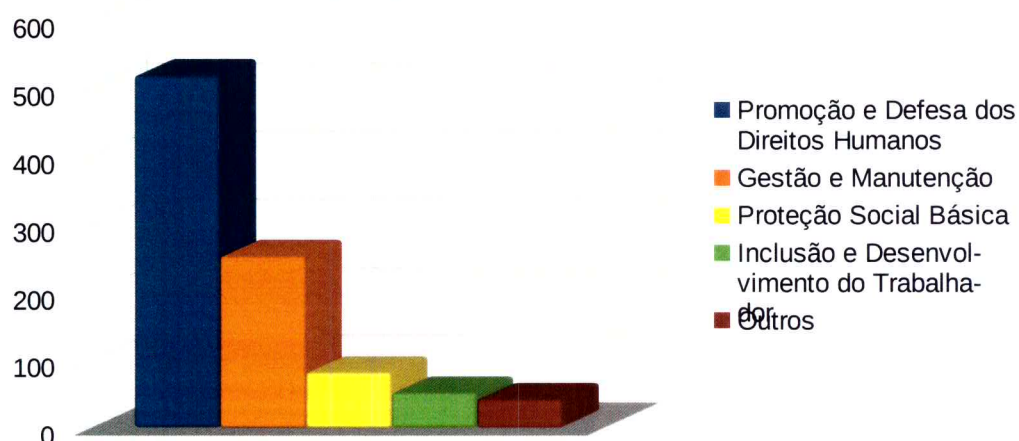
3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tipo de Serviços	2019	Porcentagem
Emissão de RG (1ª e 2ª Via)	327	34,60%
Atendimento ao Cidadão	234	24,76%
Acolhimento das Demandas Oriundas da Ouvidoria Geral do Estado e Cartas Populares	68	7,20%
Outros	316	33,44%
Total	945	100,00%

Destacamos na tabela acima, o tipo de serviço mais recorrente nas manifestações recebidas em 2019, emissão de RG, em virtude desse serviço está sendo ofertado em várias unidades e em ações executadas pelo projeto Caminhão do Cidadão, no Estado.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

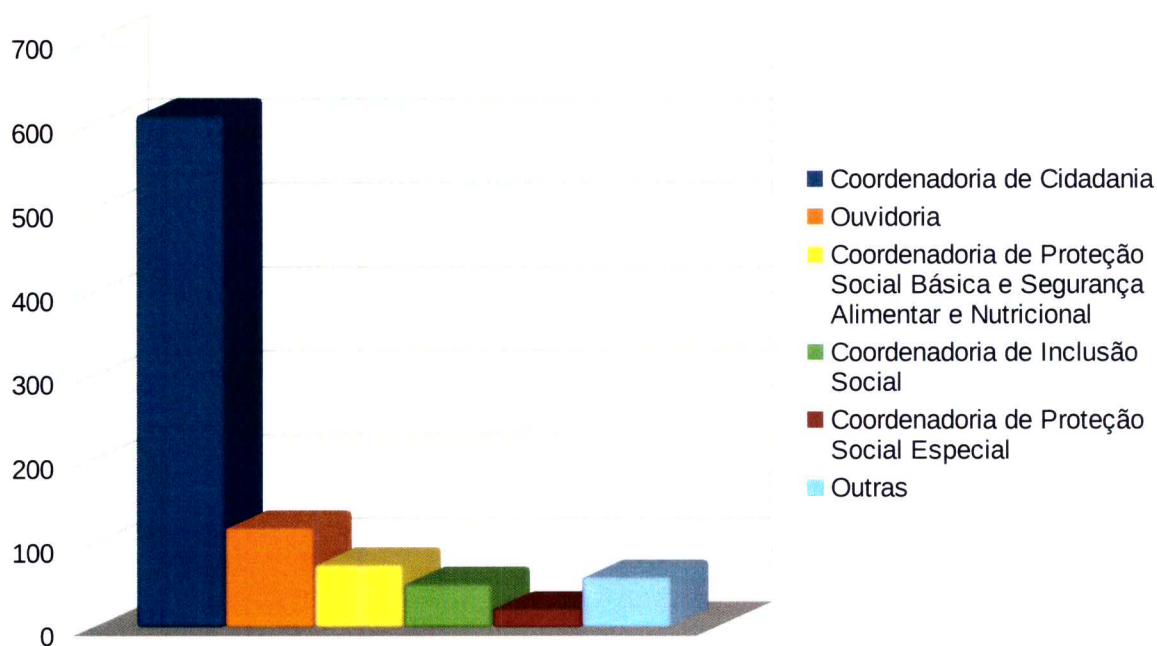
Programa Orçamentário	Quantidade	Percentual
Promoção e Defesa dos Direitos Humanos	519	54,92%
Gestão e Manutenção	253	26,77%
Proteção Social Básica	81	8,57%
Inclusão e Desenvolvimento do Trabalhador	51	5,40%
Outros	41	4,34%
Total	945	100,00%



Observamos, no gráfico acima, que o maior índice de manifestações relacionadas à programas orçamentários, estão no âmbito da Promoção e Defesa dos Direitos Humanos, com um percentual de 54,92%, seguido por Gestão e Manutenção 26,77% e Proteção Básica 8,7 % das manifestações.

3.6 – Manifestações por unidades Internas

UNIDADES	2019	PORCETAGEM
Coordenadoria de Cidadania	612	64,76%
Ouvidoria	120	12,70%
Coordenadoria de Proteção Social Básica e Segurança Alimentar e Nutricional	76	8,04%
Coordenadoria de Inclusão Social	53	5,61%
Coordenadoria de Proteção Social Especial	23	2,43%
Outras	61	6,46%
TOTAL	945	100,00%



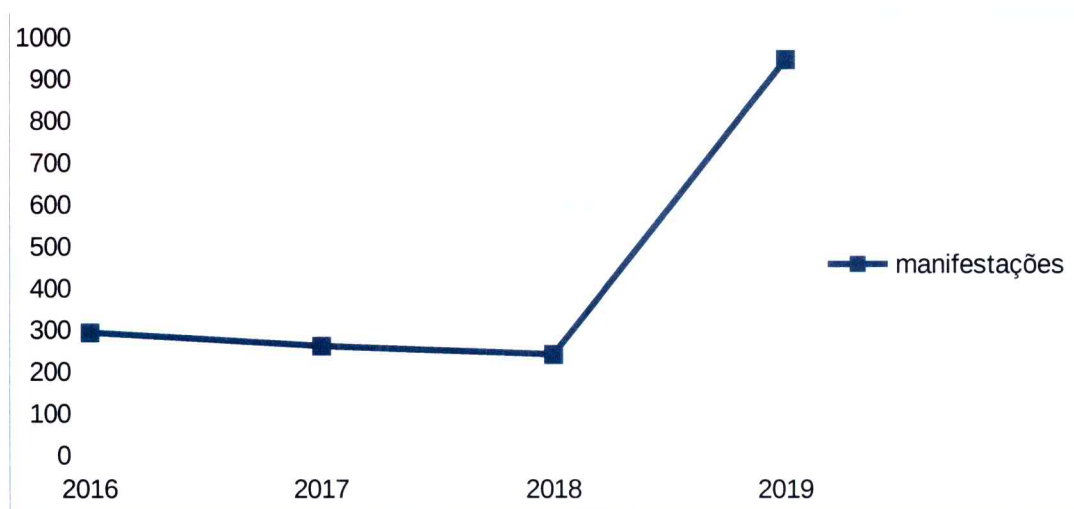
Conforme o gráfico apresentado, a Coordenadoria da Cidadania – COCID foi a área mais demandada, com 64,76%, seguida pela Ouvidoria com 12,70 % e Coordenadoria de Proteção Social Básica com 8,04 % das manifestações. Observamos que o significativo número de manifestações relacionadas à COCID, corroboram os dados de gráficos anteriores, já que essa Coordenadoria é a responsável pela coordenação e acompanhamento dos serviços prestados na Casa do Cidadão, Vapt-Vupt e as ações do Projeto Caminhão do Cidadão.

3.7 – Manifestações por Município

Município	Quantidade	Porcentagem
Indefinido	764	80,85%
Fortaleza	111	11,75%
Sobral	8	0,85%
Itapipoca	7	0,74%
Outros	55	5,82%

Conforme tabela de apresentação das manifestações por município, podemos constatar que em 80,85% dos casos, o usuário não informou o município de procedência. Na sequência aparecem os municípios de Fortaleza com 11,75%, sobral com 0,85% e Itapipoca com 0,74%. Os *outros* são municípios que aparecem com representação estatística irrelevante, individualmente.

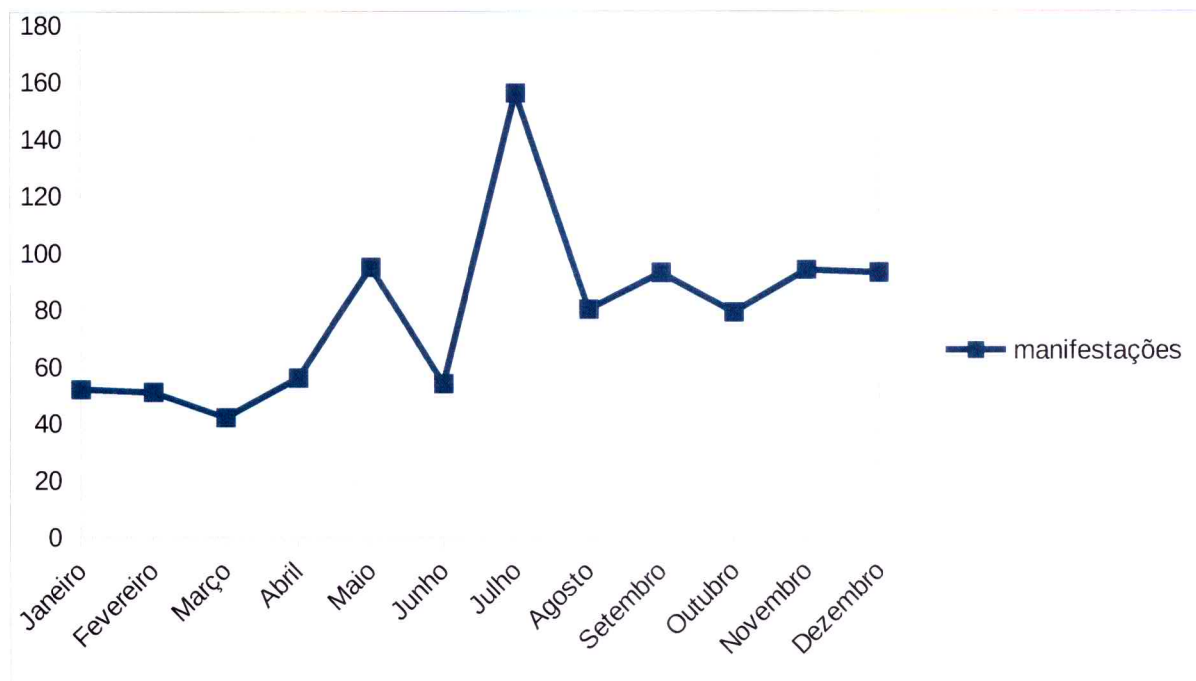
3.8 – Manifestações Por ano – 2016 a 2019



Observamos nos dados do gráfico acima, que de 2016 a 2018 houve um decréscimo no número de manifestações e uma grande ascendência na curva em 2019. Esse aumento coincide com a reestruturação da então Secretaria de Trabalho e Desenvolvimento Social (STDS) em janeiro de 2019, que antes era responsável pela coordenação das políticas de assistência social, trabalho e segurança alimentar, e que passou a incluir cinco secretarias (Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna, Secretaria Executiva de Política para as Mulheres, Secretaria Executiva de Política sobre Drogas, Secretaria Executiva da Proteção Social, Secretaria Executiva

de Cidadania e Direitos Humanos), ocasionando um expressivo aumento no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria. Em 2018 a antiga STDS recebeu 241 (duzentas e quarenta e uma) manifestações, enquanto em 2019, a Ouvidoria recebeu um total de 945 (novecentas e quarenta e cinco) manifestações, indicando um aumento percentual de 292%.

3.9 – Manifestações Mensais de 2019

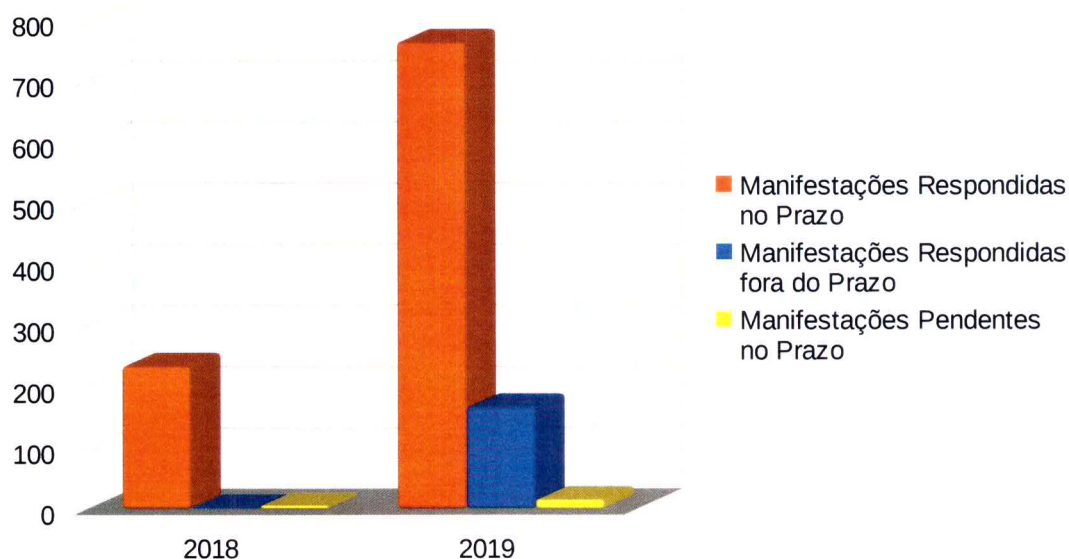


O gráfico acima revela um aumento do número de manifestações em torno de 100% no mês de maio, em relação a janeiro, e de mais de 150% no mês de julho. Esses picos de aumento de manifestações foram induzidos pelo incremento na quantidade de serviços ofertados pela SPS nos municípios e na capital, com destaque para a solicitação de emissão de Registo Geral (RG). A grande maioria das manifestações nesses meses, referem-se ao atraso na entrega das carteiras solicitadas.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 – Resolubilidade das Manifestações

RESOLUBILIDADE			
Manifestações	2018	2019	Evolução%
Manifestações Respondidas no Prazo	234	763	226,07%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	2	167	8250,00%
Manifestações Pendentes no Prazo	5	15	66,67%
Total	241	945	292,12%



O gráfico acima, que representa a resolubilidade das manifestações recebidas, demonstra que mesmo com um aumento bastante significativo no número de manifestações recebidas, a Ouvidoria respondeu 82,33% das manifestações, dentro do prazo determinado. As manifestações *pendentes no prazo* referem-se a manifestações que ingressaram no sistema ao final do exercício de 2019, cujo prazo de resposta ainda não havia expirado e estavam aguardando resposta dos setores responsáveis.

4.1.1 – Índice de Resolubilidade

	2018	2019
Manifestações no Prazo	97 10%	82 33%
Manifestações Fora do Prazo	0 83%	17 67%

4.1.2 – Ações para a melhoria do índice de resolubilidade

Considerando que o maior número de manifestações respondidas *fora do prazo* referiam-se a atrasos na emissão e entrega de carteiras de identidade e que a prestação desse serviço está vinculada a Coordenadoria da Cidadania - COCID, que por sua vez, não atendia aos prazos de resposta demandados pela Ouvidoria, solicitamos a coordenadoria responsável que designasse um funcionário para acompanhamento das demandas da ouvidoria, a fim de que os prazos de resposta fossem cumpridos.

4.1.3 – Tempo Médio de Resposta

2018	2019
6 82 Dias	12 Dias

4.2 – SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4 2	26 75%
Com o tempo de retorno da resposta	3 4	21 66%
Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4 4	28 03%
Com a qualidade da resposta apresentada	3 7	23 57%

Os dados indicados na tabela recebem uma nota numa escala de 0 a 5. De modo geral, o serviço prestado pela Ouvidoria da SPS foi considerado bom, assim como, também, o canal utilizado para o registro da manifestação, considerando o nível máximo da escala. Os itens *Tempo de retorno da resposta* e *Qualidade da resposta apresentada*, situaram-se em nível médio da escala.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 – Motivos das Manifestações

De acordo com os dados apresentados, observamos que o maior número de manifestações recebidas em 2019, refere-se a atrasos na emissão e entrega de carteiras de identidade.

5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

Constatamos que o grande número de manifestações referentes ao atraso na confecção e emissão das carteiras de identidade por parte da PEFOCE, deve-se a demora na inserção dos prontuários, no sistema da Coordenadoria de Identificação Humana e Perícias Biométricas, oriundos das ações do Projeto Caminhão do Cidadão na capital e interior.

5.3 – Providências adotadas pelo Órgão / Entidade quanto às principais

Manifestações apresentadas

- I. Foi iniciada pela Coordenadoria da Cidadania – COCID, em outubro/2019, uma força tarefa aos sábados (totalizamos 12 ações) no setor da CIHPB/PEFOCE, com intuito de complementar as atividades da equipe do Caminhão do Cidadão que trabalha de segunda as sextas – feiras, com intuito de inserir no sistema da CIHPB o máximo de prontuários para perícia. A COCID concluiu esta tarefa, incluindo no sistema da Coordenadoria de Identificação Humana e Perícias Biométricas – CIHPB, um total de 13.167 prontuários, restando uma pendência de inserção de 11.961 prontuários;
- II. A Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos permanecerá com a força tarefa e colocará como rotina das ações internas, a fim de não acumular a inserção de prontuários no sistema da CIHPB;
- III. A SPS reduzirá CONSIDERAVELMENTE as ações itinerantes do Programa do Caminhão do Cidadão, com a finalidade de equilibrar o quantitativo de prontuários no sistema da CIHPB/PEFOCE. A COCID, por decisão superior da SPS, realizará, no máximo, 14 ações/mês entre janeiro/2020 e março/2020, no sentido diminuir as pendências nas entregas das carteiras;

- IV. Será elaborada uma minuta de Decreto de Horas Extras aos servidores com especialização em perícia na área de identificação humana, com a finalidade de aumentar a produtividade dos peritos envolvidos no processo de emissão do RG;
- V. Será lançado no MAPP a aquisição de HARDWARES modernos capazes de proporcionar aos conveniados, SPS e Prefeituras, um atendimento mais célere e qualitativo, onde será possível após o encerramento do atendimento em qualquer localidade do Estado, acessar o prontuário para perícia da CIHPB, acompanhar as perícias, buscando distribuir e cobrar metas de resultados.

1) Casa do Cidadão Benfica

- Foi instalado um painel eletrônico de controle de senhas e estão sendo realizadas reformas estruturais, a fim de propiciar maior conforto ao cidadão. Já foram concluídas: Instalações de novos condicionadores de ar / Quadro elétrico / Pintura do ambiente / Troca do painel externo da unidade / substituição de cadeiras para acolhimento aos cidadãos.

2) Casa do Cidadão Assembleia:

- Substituição de 2 colaboradores que foram apontados com posturas comportamentais não pactuadas com a COCID;
- Troca de coordenação da Casa do Cidadão Assembleia, a fim de aumentar o acompanhamento da gestão com o dia-a-dia da unidade;
- Substituição do aparelho telefônico que, segundo os funcionários, estava apresentando defeito;
- Realização de capacitação e treinamento dos colaboradores dos programas Casas do Cidadão e Caminhão do Cidadão, com peritos da CIHPB/PEFOCE;
- Realização de encontros com a equipe responsável pelos serviços, em cada quadrimestre, a fim de manter a comunicação e padronização no atendimento ao cidadão.

3) A Ouvidoria da SPS realizou visitas de supervisão nas unidades dos Vapt-Vupts e Casas do Cidadão, com o objetivo de apurar as reclamações e prestar assessoria aos funcionários para o bom atendimento prestado aos usuários dos Serviços Técnicos.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Designação de dois funcionários da Coordenadoria da Cidadania- COCID, para acompanhar as demandas da Ouvidoria, já que essa Coordenadoria foi a que recebeu o maior número de manifestações em 2019. Essa ação permitiu uma maior agilidade nas respostas às manifestações recebidas pela Ouvidoria, que passou a responde-las em um prazo mais curto.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria da SPS participou dos seguintes eventos e atividades

- Reuniões ordinárias da Associação Brasileira de Ouvidores Secção Ceará – 2019;
- Reuniões do grupo gestor da Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos – SPS em 2019;
- Encontro de Ouvidorias promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará/ setembro/2019;
- XXII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, em Salvador-Bahia /2019;
- Entrevistas concedidas ao Programa Narcélio Limaverde nos meses de julho e setembro/2019;
- Comemoração dia do Ouvidor em março 2019;

8 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

- I. Lançamento e distribuição do livro “Ceará em Ação” em comemoração aos 38 anos de criação do Centro Administrativo de Ação Social e de 30 anos da Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social;
- II. Participação da Ouvidoria da SPS no projeto de Ouvidoria Itinerante, durante ações desenvolvidas pela Coordenadoria da Cidadania, por meio do Caminhão do Cidadão;

- Proposição de Projeto de Valorização do Servidor da SPS: Entrega de Certificado aos Servidores Ativos e Aposentados, durante a semana em homenagem ao servidor público no mês de outubro;
- Organização e realização de palestras sobre o Papel das Ouvidorias Brasileiras, para os servidores da SPS.

9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apresentamos nesse relatório os resultados concernentes às atividades da Ouvidoria da Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos - SPS, referente ao ano de 2019. Nesse documento foram relatadas as informações sobre o serviço de Ouvidoria da Secretaria, entre denúncias, elogios, reclamações, solicitações de serviços e medidas adotadas em relação ao tratamento das recomendações apresentadas no relatório de 2018. Além disso, apresentamos dados sobre as demandas registradas no ano de 2019, a participação da ouvidoria em atividades inerentes à sua área de atuação e de ações inovadoras.

Avaliamos que a Ouvidoria da SPS, de acordo com os números apresentados, teve sua demanda aumentada de forma exponencial, em comparação ao ano anterior, porém mantendo a qualidade do serviço de atendimento ao usuário, com um percentual de 82,33% de resolubilidade das manifestações. Destacamos, ainda, a satisfação dos usuários com os serviços prestados.

O ano de 2019 representou para a Ouvidoria da SPS um desafio enorme, considerando a diversidade e, especialmente, a quantidade de serviços ofertados, que geraram, conseqüentemente, um grande número de manifestações. A Ouvidoria esteve sempre atenta a essas demandas buscando corrigir e melhorar os processos.

Não podemos deixar de reconhecer o apoio da gestão superior da SPS, sempre voltada para encontrar as melhores soluções para os problemas apresentados, e a parceria, cada vez mais sólida, com a Controladoria Geral do Estado – CGE, que possibilitou uma maior agilidade no encaminhamento das manifestações para a SPS, por meio do Sistema Ceará Transparente.

10 – SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES


Diante dos resultados apresentados essa Ouvidoria recomenda à Gestão da Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos – SPS:


- Supervisão, sistemática, nas unidades de atendimento ligadas a essa secretaria;
- Oferta de cursos de capacitação em atendimento e relacionamento pessoal para os funcionários da SPS, a fim de aprimorar o atendimento ao público;
- Acompanhamento dos contratos e convênios pela coordenadoria de controle interno, e supervisão as entidades conveniadas responsável pela execução das ações desenvolvidas pela SPS;
- Elaboração de relatório- síntese semestral pelas coordenadorias, com descrição das providências adotadas, a partir das manifestações dos usuários dos serviços prestados pela SPS, encaminhadas pela ouvidoria.

11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Após leitura desse relatório encaminhado pela ouvidoria da SPS e conhecimento de seu conteúdo, eu, Maria do Perpétuo Socorro França Pinto, Secretária da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos – SPS, informo que tomarei as providências necessárias para o atendimento das recomendações e sugestões citadas no presente documento.

Fortaleza, 23 de janeiro de 2020.


Paulo Henrique Araújo Lima
Ouvidor da SPS


Maria do Perpétuo Socorro França Pinto
Secretária da SPS

Paulo Henrique Araújo Lima
Ouvidor
Secretaria da Proteção Social,
Justiça, Cidadania, Mulheres
e Direitos Humanos