



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



Relatório de Gestão
Ouvidoria
2020

**Ouvidoria
do Ceará**

Corpo Gerencial

Secretária

Maria do Perpétuo Socorro França Pinto

Secretário Executivo da Proteção Social

Francisco José Pontes Ibiapina

Secretária Executiva de Cidadania e Direitos Humanos

Lia Ferreira Gomes

Secretário de Planejamento e Gestão Interna

Sandro Camilo Carvalho

Secretária de Políticas Sobre Drogas

Raquel Ximenes Marques

Secretária Executiva de Políticas para as Mulheres

Denise Moreira Aguiar

Assessoria Jurídica

Ana Beatriz de Alencar Araripe Furtado

Coordenadoria de Controle Interno

Gláides Furtado Brasil

Assessoria de Comunicação

Camille Soares Alcântara

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 da Proteção Social Básica

Mary Anne Libório

Coordenadoria da Proteção Social Especial

Mônica Regina Gondim Feitosa

Coordenadoria de Inclusão Social

Robertha Arrais de Souza Catunda

Coordenadoria de Políticas Públicas para as Mulheres

Marta Izabel 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

Vyna 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 Pinho de Arruda Mapurunga

Coordenadoria de Cidadania

João 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

Francisco Sérgio de Abreu Brilhante

Unidade de Gerenciamento de Projetos (UGP) – PROARES V

Carmem Leão

Coordenadoria de Desenvolvimento do Artesanato e Economia Solidária

Patrícia Liebmann

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 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, 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 2020. 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 2020, principais participações em eventos e as considerações dessa Ouvidoria sobre os avanços ao longo do ano de 2020

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

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/2020

- I. Realização de 27 (vinte e sete) videoconferências promovidas pela Coordenadoria da Proteção Social com capacitação de 1.628 profissionais no âmbito dos serviços, programas e projetos da Proteção Social Básica, Programa de Assistência Integral à Família, Benefícios Eventuais, Programa Bolsa Família, CadÚnico, Segurança Alimentar, Cartão Mais Infância Ceará.
- II. Realização de 8 (oito) oficinas de modo virtual para equipes técnicas da Coordenadoria da Proteção Social Básica.
- III. Durante o ano de 2020, 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.
- IV. 918 Assessoramentos Técnicos aos CREAS Municipais e Centros Pop (orientações técnicas realizadas diariamente a cerca dos serviços executados pelos municípios, via e-mail, contatos telefônicos, chamadas de voz e mensagens de texto via whatsapp).
- V. Oficina de Interlocução PAEFI e Serviços de Acolhimento para Crianças e Adolescentes.

Oficina de Fortalecimento da Proteção Social Especial de Média Complexidade nos Municípios de Pequeno Porte I e Pequeno Porte II.

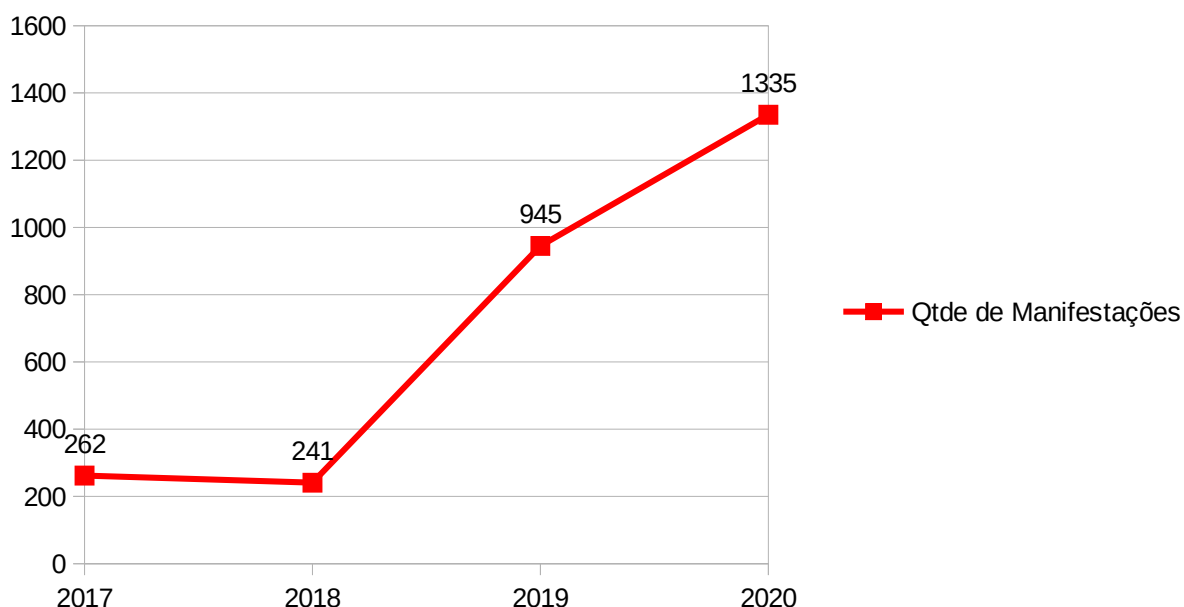
24 Monitoramentos Virtuais nos Serviços de Acolhimento, beneficiando os municípios de: Orós, Campos Sales, Tianguá, Barbalha, Acaraú, Canindé, Itarema, Nova Russas, Eusébio, Crato, Missão Velha, São Benedito, Aracati, Crateús, Quixadá, Guaraciaba do Norte, Juazeiro do Norte, Morada Nova, Russas, Brejo Santo, Aquiraz e Ipu. 19 Unidades de Acolhimento da Gestão Estaduais acompanhadas e assessoradas semanalmente. (*Atualmente temos 17 Unidades de Acolhimento).

- VI. Oficina sobre Instrução Normativa nº 003 de 24 de outubro de 2019 – Atualizada pela Normativa 001 de 25 de setembro de 2020 – Iporanga.
- VII. Reunião com o Comitê de Acesso à Informação- SIC para a tomada de providências junto as Coordenadorias em relação a ampliação de Pesquisa de Satisfação dos serviços ofertados pela SPS em obediência a Lei 13.460 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos serviços públicos da administração pública.
- VIII. Reunião (Virtual) com os atendentes da Central de Atendimento da Unidade 155 em Canindé, para repasse de informações sobre os Projetos: Vale Gás e Criança Feliz.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS

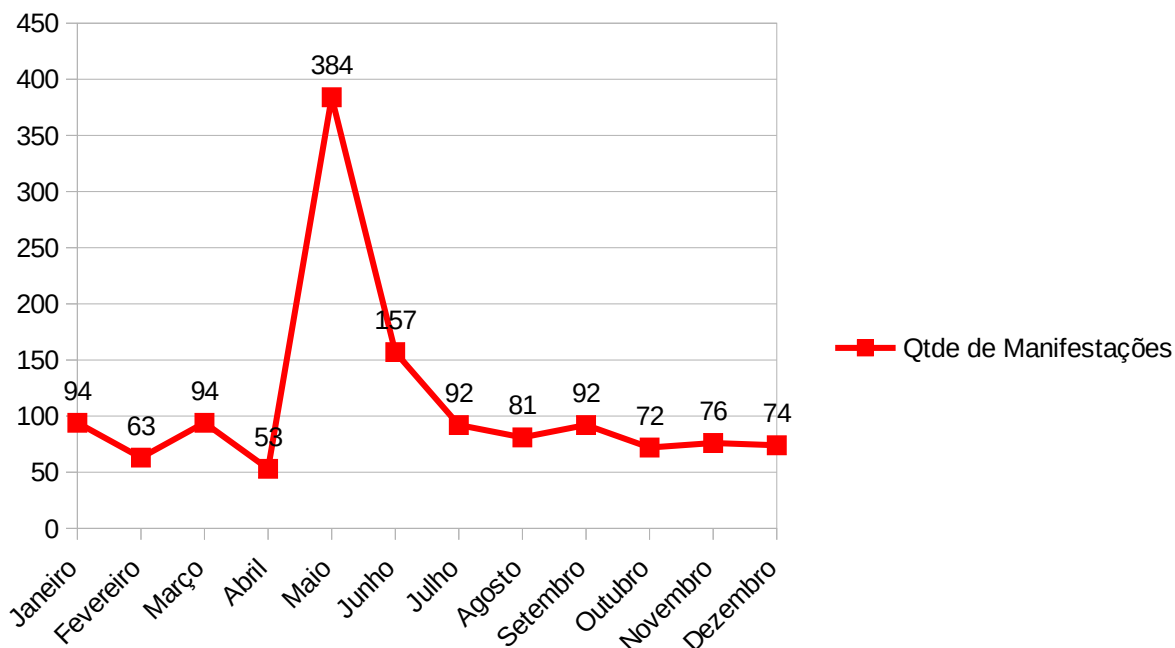
3.1 – Total de manifestação por período

Gráfico de Manifestações por ano 2017 – 2020



Observamos nos dados do gráfico acima, que de 2017 a 2020 houve um acréscimo no número de manifestações e uma grande ascendência na curva em 2020. Esse aumento coincide com o aumento dos serviços prestados pelas 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 da SPS.

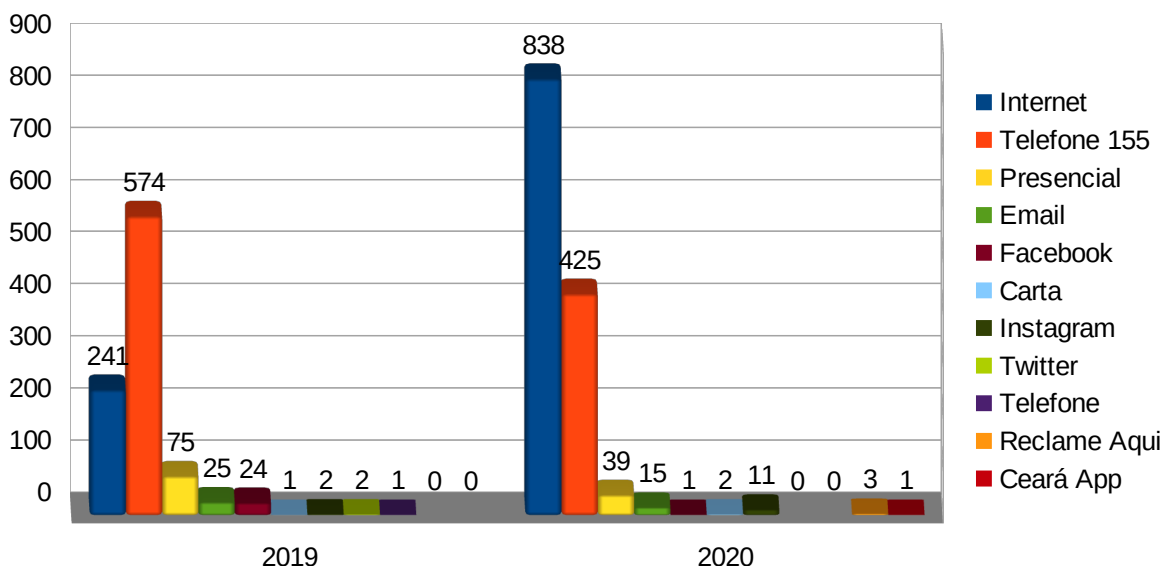
Gráfico de Manifestações Mensais 2020



O gráfico acima revela um aumento do número de manifestações nos meses de maio e junho, em relação a janeiro a março. Esses picos de aumento de manifestações foram induzidos pela oferta do Projeto Vale Gás implementado pela SPS nos municípios e na capital que acabou gerando um aumento no número de manifestações, com destaque também para a solicitação de emissão de Registo Geral (RG).

3.2 – Meio de Entrada

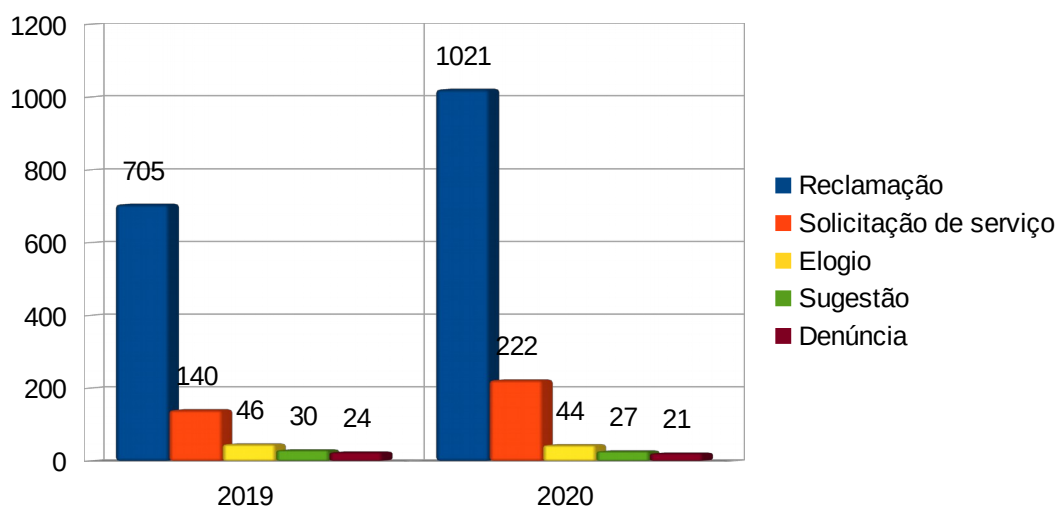
MEIO DE ENTRADA	2019	%	2020	%	Evolução
Internet	241	25,50%	838	62,77%	247,72%
Telefone 155	574	60,74%	425	31,84%	-25,96%
Presencial	75	7,94%	39	2,92%	-48,00%
Email	25	2,65%	15	1,12%	-40,00%
Facebook	24	2,54%	1	0,07%	-95,83%
Carta	1	0,11%	2	0,15%	100,00%
Instagram	2	0,21%	11	0,82%	450,00%
Twitter	2	0,21%	0	0,00%	-100,00%
Telefone	1	0,11%	0	0,00%	-100,00%
Reclame Aqui	0	0,00%	3	0,22%	100,00%
Ceará App	0	0,00%	1	0,07%	100,00%
TOTAL	945	100,00%	1335	100,00%	41,27%



O gráfico acima demonstra que ocorreu uma preferência do usuário do sistema pelo uso das mídias sócias, seguido pelo contato do telefone 155 para suas manifestações. No entanto, observa-se um decréscimo no uso de outras mídias (facebook e twitter) e um acréscimo por meio do Instagram.

3.3 – Tipo de Manifestação

TIPO	2019		2020		EVOLUÇÃO
		%		%	
Reclamação	705	74,60%	1021	76,48%	44,82%
Solicitação de serviço	140	14,81%	222	16,63%	-68,51%
Elogio	46	4,87%	44	3,30%	-4,35%
Sugestão	30	3,17%	27	2,02%	-10,00%
Denúncia	24	3,17%	21	1,57%	-12,50%
Total Resultados	945	100,00%	1335	100,00%	41,27%



Em relação ao tipo de manifestação observamos, no gráfico acima, um aumento 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 coordenadoria 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 número significativo de manifestações do tipo *elogio*.

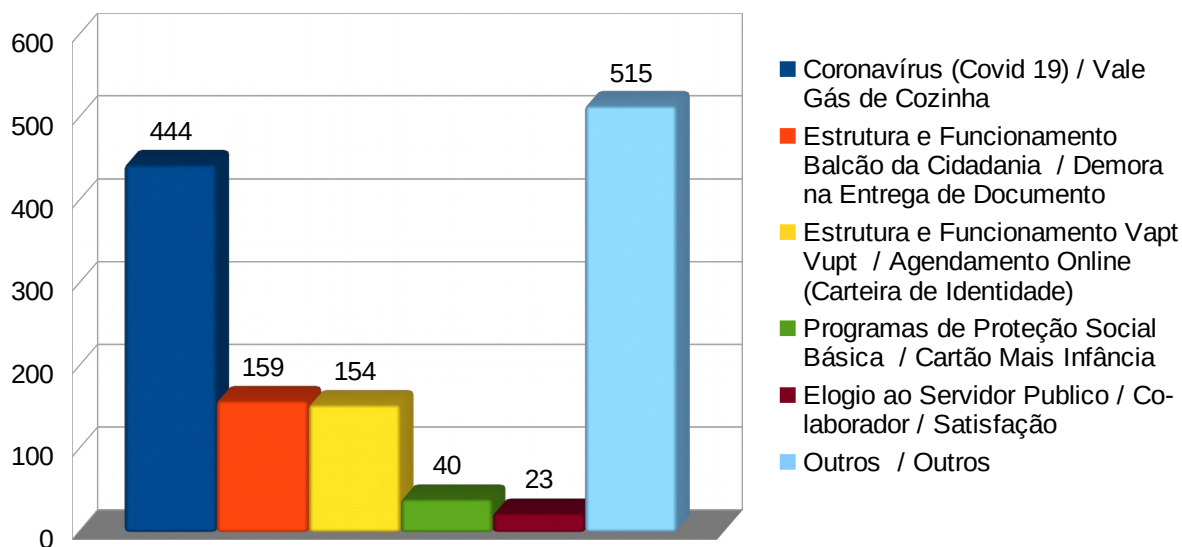
3.3.1 – Manifestação por Tipo / Assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Quantidade	Total
Reclamação	Coronavírus (Covid 19)	413	1021
	Estrutura e Funcionamento do Vapt Vupt	212	
	Estrutura e Funcionamento Balcão da Cidadania	159	
	estrutura e Funcionamento da Casa do Cidadão	50	
	Outros	187	
Denúncia	Conduta Inadequada de Servidor / Colaborador	7	21
	Estrutura de Funcionamento de Centros e Abrigos de Proteção Social Especial	3	
	Estrutura e Funcionamento do Vapt Vupt	1	
	Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos	2	
	Outros	8	
Elogio	Elogio aos Serviços Prestado Pelo Órgão	9	44
	Elogio ao servidor Público / Colaborador	35	
Solicitação	Coronavírus (Covid 19)	75	222
	Estrutura e Funcionamento do Vapt Vupt	49	
	Programas de Proteção Social Básica	34	
	Estrutura e Funcionamento Balcão da Cidadania	13	
	Outros	51	
	Coronavirus (Covid 19)	8	

Destacamos, na tabela acima que a maioria das manifestações recebidas são do tipo *reclamação*, com destaque para o assunto coronavírus, seguido pelo funcionamento e estrutura das unidades dos Vapt-Vupts. Os problemas reportados estão, em sua grande maioria, relacionados ao atendimento presencial e por telefone, seguido de atrasos na entrega de carteiras de identidade.

3.3.2 – Manifestações por Assunto / Sub – Assunto

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
Coronavírus (Covid 19)	Vale Gás de Cozinha	444	33,26%
Estrutura e Funcionamento Balcão da Cidadania	Demora na Entrega de Documento	159	11,91%
Estrutura e Funcionamento Vapt Vupt	Agendamento Online (Carteira de Identidade)	154	11,54%
Programas de Proteção Social Básica	Cartão Mais Infância	40	3,00%
Elogio ao Servidor Publico / Colaborador	Satisfação	23	1,72%
Outros	Outros	515	38,58%



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 classificadas com tipo coronavírus, seguido pelo assunto: Estrutura e funcionamento da Casa do Cidadão e Estrutura e funcionamento Vapt Vupt, notadamente, aquelas relacionadas a atrasos na entrega de documentos.

3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub - Assunto (COVID-19)

Coronavírus (Covid 19)	Vale Gás de Cozinha	444
	Orientações Gerais (Prevenção e Plano de Contingência)	17
	Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus	15
	Descumprimento de Medidas por Parte de Estabelecimentos Públicos e Privados	13
	Insatisfação com as Ações e Medidas Adotadas Pelo Governo do Estado	3
	Ações Para Servidores Públicos (home Office, Suspensão de Férias, etc)	2
	Casos Suspeitos	1
	Falta de Epis e Insumos Hospitalares	1
	Informação Sobre Casos Confirmados (Estatística)	1

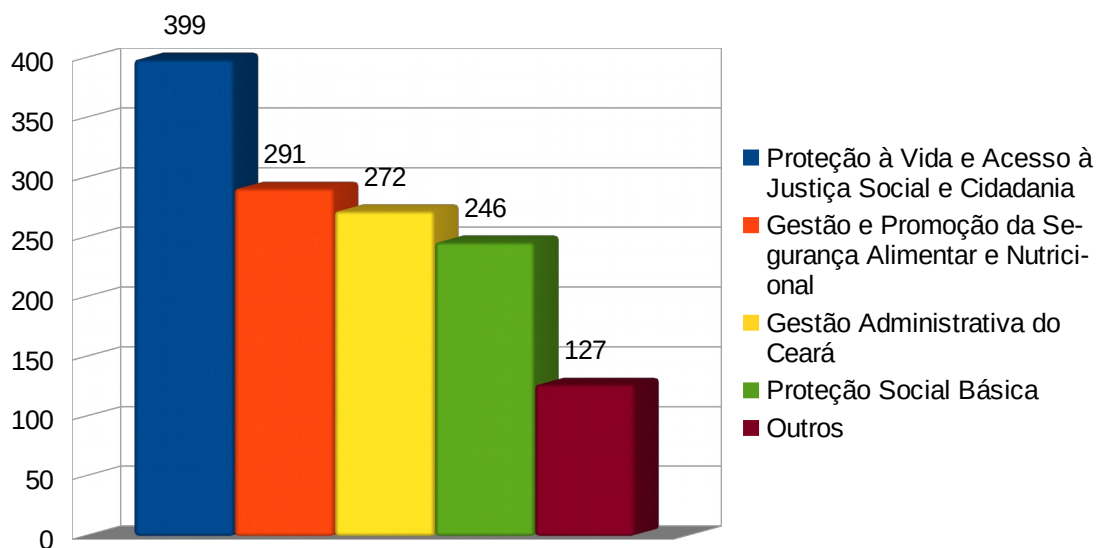
3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tipo de Serviços	2020	Porcentagem
Emissão de RG (1ª e 2ª Via)	53	3,97%
Atendimento ao Cidadão	16	1,20%
Outros	1266	94,83%
Total	1335	100,00%

Destacamos na tabela acima, o tipo de serviço mais recorrente nas manifestações recebidas em 2020, emissão de RG, em virtude desse serviço está sendo ofertado em várias unidades: Vapt Vupt, Casa do Cidadão e em ações executadas pelo projeto Caminhão do Cidadão. Ressaltamos, que o sistema a partir do primeiro semestre não mais permitiu o registro do tipo de serviço. (Não se aplica).

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Percentual
Proteção à Vida e Acesso à Justiça Social e Cidadania	399	29,89%
Gestão e Promoção da Segurança Alimentar e Nutricional	291	21,80%
Gestão Administrativa do Ceará	272	20,37%
Proteção Social Básica	246	18,43%
Outros	127	9,51%
Total	1335	100,00%

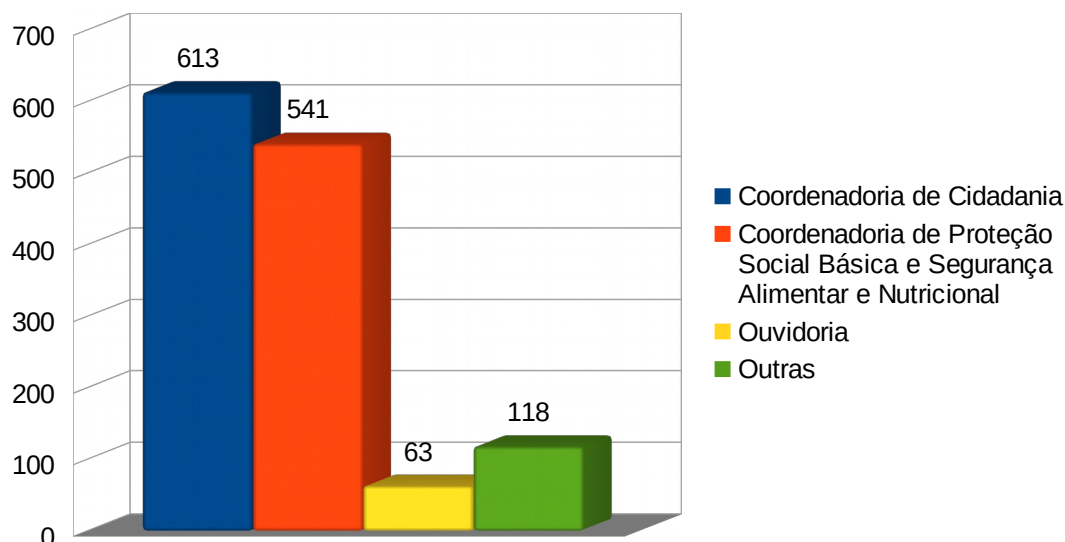


Observamos, no gráfico acima, que o maior índice de manifestações relacionadas a programas orçamentários, estão no âmbito da Proteção à vida e Acesso à Justiça Social e Cidadania, com um percentual de 29,89%, seguido por Gestão e Promoção da Segurança

Manutenção 21,80%, Gestão Administrativa do Ceará 20,37% e Proteção Social Básica 18,43 % das manifestações.

3.6 – Manifestações por unidades Internas

UNIDADES	2020	PORCETAGEM
Coordenadoria de Cidadania	613	45,92%
Coordenadoria de Proteção Social Básica e Segurança Alimentar e Nutricional	541	40,52%
Ouvidoria	63	4,72%
Outras	118	8,84%
TOTAL	1335	100,00%



Conforme o gráfico apresentado, a Coordenadoria da Cidadania – COCID foi a área mais demandada, com 45,92%, seguido pela Coordenadoria de Proteção Social Básica e Segurança Alimentar e Nutricional com 40,52% e pela Ouvidoria com 4,72 % 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

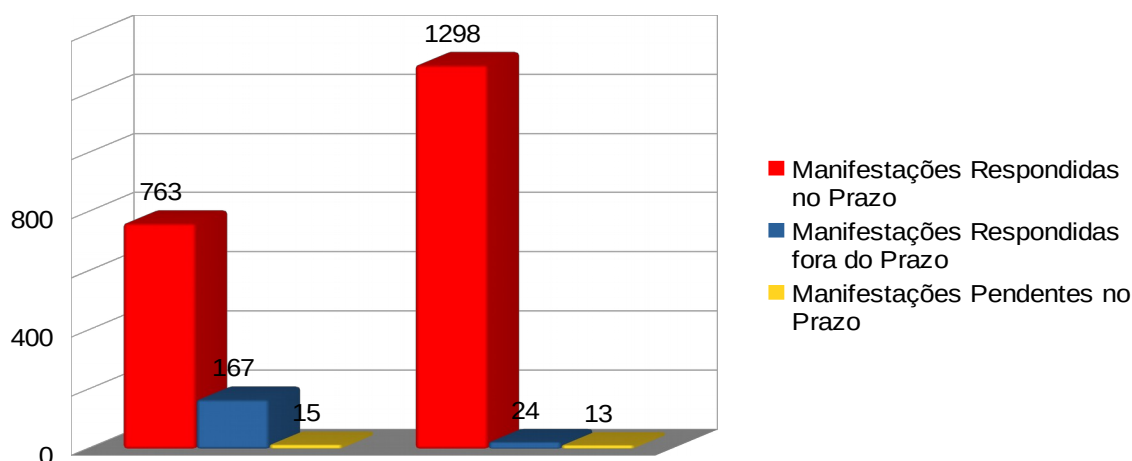
Município	Quantidade	Porcentagem
Indefinido	1080	80,90%
Fortaleza	164	12,28%
Juazeiro do Norte	10	0,75%
Outros	81	6,07%

Conforme tabela de apresentação das manifestações por município, podemos constatar que em 80,90% dos casos, o usuário não informou o município de procedência. Na sequência aparecem os municípios de Fortaleza com 12,28%, Juazeiro do Norte com 0,75% . Os *outros* são municípios que aparecem com representação estatística irrelevante, individualmente.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 – Resolubilidade das Manifestações

RESOLUBILIDADE			
Manifestações	2019	2020	Evolução%
Manifestações Respondidas no Prazo	763	1298	70,12%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	167	24	-85,63%
Manifestações Pendentes no Prazo	15	13	-15,38%
Total	945	1335	41,27%



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 98,20% das manifestações, dentro do prazo determinado. As manifestações *pendentes no prazo* referem-se a manifestações que ingressaram no sistema ao final do exercício de 2020, cujo prazo de resposta ainda não havia expirado e estavam aguardando resposta dos setores responsáveis.

4.1.1 – Índice de Resolubilidade

	2019	2020
Manifestações no Prazo	82,33%	98,20%

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

2019	2020
12 Dias	6 Dias

Em comparação a 2019, houve uma redução no tempo médio de resposta de 6 (seis) dias.

4.2 – SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,15
Com o tempo de retorno da resposta	3,9
Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,3
Com a qualidade da resposta apresentada	3,79

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.

Índice de Satisfação	89,96%
-----------------------------	---------------

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 2020, refere-se a atrasos na emissão e entrega de carteiras de identidade, seguido por manifestações referentes ao Projeto Vale Gás disponibilizado pelo Governo do Estado por meio da SPS.

5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

Constatamos que o grande número de manifestações referentes ao atraso na confecção e emissão das carteiras de identidade.

5.3 – Providências adotadas pelo Órgão / Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

a) Importante destacar que mesmo no período pandêmico, não deixamos de atender os cidadãos, mesmo que em regime de limitação de oferta. Os números abaixo referem-se aos serviços gerais ofertados pelas unidades: Casas do Cidadão e Caminhão do Cidadão;

b) Destacamos que no período de maio/2020 a dezembro foram realizadas ações através do Caminhão do Cidadão atendimentos;

- c) Foram realizadas nas agências da Caixa Econômica Federal na capital e Região Metropolitana;
- d) Atendimentos em Abrigos Institucionais de crianças e pessoas idosa e que se encontram nos hospitais;
- e) Atendimento aos cidadãos com pouca mobilidade ou situações similares;
- f) Implantação de um CHAT no site da SPS para facilitar a comunicação junto ao usuário e evitar uma elevação nas demandas de Ouvidoria e instalação de 2 (dois) Postos de Atendimentos Emergenciais aos cidadãos que não conseguem agendamentos;
- g) Implantação em caráter provisório, 2 (dois) postos para os atendimentos emergencial para atender os cidadãos que não conseguem agendar pelo site o seu atendimento para emissão do RG;
- h) Ampliação para até 250 senhas/semana nos Postos de Atendimentos Emergenciais;
- i) Ampliação a oferta de senhas/dia para até 250 (duzentos e cinquenta) por semana no Posto Emergencial localizado na própria SPS, onde destacamos colaboradores do Programa Caminhão do Cidadão e uma unidade móvel;
- j) A Ouvidoria da SPS realizou reunião com técnicos da Cocid e da Concessionária Ceará Cidadã, no sentido de alertar para o bom atendimento nas unidades dos Vapt- Vupts e Casas do Cidadão.

5.4 – 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 2020. Essa ação permitiu uma maior agilidade nas respostas às manifestações recebidas pela Ouvidoria, que passou a respondê-las em um prazo mais curto.

Criação de um balcão para recepcionar ao cidadão/usuário das ações promovidas pelo Projeto Caminhão do Cidadão.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

- Reuniões ordinárias da Associação Brasileira de Ouvidores Secção Ceará – 2020 (Virtual)
- Reuniões ordinárias da rede de ouvidores em 2020.
- XXIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, em São Paulo /2020 (virtual)
- Entrevistas concedidas ao Programa Narcélio Limaverde fevereiro/2020
- Comemoração dia do Ouvidor em março 2020 (Virtual)

- Reunião com a Coordenação da Rede de Ouvidores da CGE e Atendentes da Unidade 155 em Canindé para repasse de informações sobre os Programas e Projetos: Vale Gás, Criança Feliz e projetos emergenciais coordenados pela SPS (Virtual)
- Solenidade de entrega de Areninhas para os municípios (Virtual)- outubro/2020
- Posse da Diretoria da Associação Brasileira de Ouvidores Secção – Ceará/dezembro 2020.
- Presidência da Associação Brasileira de Ouvidores – Secção -Ceará Biênio 2021-2022.

8 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

- Participação da Ouvidoria da SPS no projeto de Ouvidoria Itinerante, no período 20 a 22 de outubro 2020, durante ações desenvolvidas pela Coordenadoria da Cidadania, por meio do Caminhão do Cidadão no Bairro Mondubim. Esculta ao cidadão sobre a qualidade de atendimento na liberação de documentação para os moradores do assentamento Carlos Mariguella;
- Criação de uma Cartilha virtual em parceria com oordenadoria da Cidadania para facilitar a libração do auxílio emergencial liberado pelo Governo Federal aos trabalhadores em 2020.

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 2020. 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 2019. Além disso, apresentamos dados sobre as demandas registradas no ano de 2020, 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 98,20% de resolubilidade das manifestações. Destacamos, ainda, a satisfação dos usuários com os serviços prestados.

O ano de 2020 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

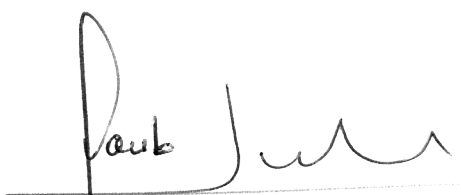
Diante dos resultados apresentados essa Ouvidoria recomenda à Gestão da Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos – SPS:

- 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, 26 de janeiro de 2021.



Paulo Henrique Araújo Lima
Ouvidor da SPS



Maria do Perpétuo Socorro França Pinto
Secretária da SPS