



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL,  
JUSTIÇA, CIDADANIA, MULHERES  
E DIREITOS HUMANOS



**Relatório de Gestão**

**Ouvidoria**

**2021**

**Ouvidoria  
do Ceará**

**Secretária da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos**

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**

José Ilário Gonçalves Marques

**Secretária Executiva de Políticas para as Mulheres**

Denise Moreira Aguiar

**Assessoria Jurídica**

Grace Tahim de Sousa Brasil Othon Sidou

**Coordenadoria de Controle Interno**

Gladys Furtado Brasil

**Assessoria de Comunicação**

Camille Soares Alcântara

**Assessoria Especial de Programas e Projetos**

Maria Josete Andrade

**Coordenadoria de Gestão do Sistema Único de Assistência Social**

Célia Maria Sousa Melo

**Coordenadoria de Proteção Social Básica**

Mary Anne Libório de Patrício Ribeiro

**Coordenadoria de Proteção Social Especial**

Mônica Regina Gondim Feitosa

**Coordenadoria de Inclusão Social**

Rebecca de Oliveira Cortez Pereira Dauer

**Coordenadoria de Políticas Públicas para as Mulheres**

Norma Zélia Pinheiro Moreira de Andrade

**Coordenadoria Especial de Políticas Públicas para a Promoção da Igualdade Racial**

Francisca Martír Silva

**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**

Bárbara Imaculada Araújo de Oliveira

**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 de Brito Júnior

**Coordenadoria de Planejamento**

Sebastião Lopes Araújo

**Coordenadoria Financeira**

Francisco Paulo Pimenta da Silveira

**Coordenadoria Administrativa**

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**

Maria Carmem Leão Almeida

**Coordenadoria de Desenvolvimento do Artesanato e Economia Solidária**

Patrícia de Oliveira Araújo Liebman

**Ouvidoria**

Paulo Henrique Araújo Lima

**Equipe de Apoio da Ouvidoria**

Adelaide Pontes de Lima

Renan de Oliveira Silva

## **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, por meio do 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 Ouvidorias do Estado do Ceará, Sistema Ceará Transparente, Lei 13.460/2017, regulamento pelo Decreto 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, tem como missão 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 o de 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.

Por ser um instrumento de gestão, a Ouvidoria vem buscando contribuir com a gestão superior da SPS, 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 da 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, Direitos Humanos e sobre Drogas como um direito da cidadania, potencializando o exercício pleno da democracia participativa.

Apresentamos nesse relatório os resultados concernentes às atividades da Ouvidoria da SPS, no período de janeiro a dezembro de 2021. Nesse documento serão apresentados os dados relativos ao serviço de Ouvidoria prestado pela SPS, com sua consequente análise; as medidas adotadas referentes ao tratamento das recomendações sugeridas por esta Ouvidoria e pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, em 2020, assim como um registro de ações que caracterizaram boas práticas em Ouvidoria; as principais participações em eventos da área e, por fim, as considerações dessa Ouvidoria sobre os avanços obtidos no ano de 2021.

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

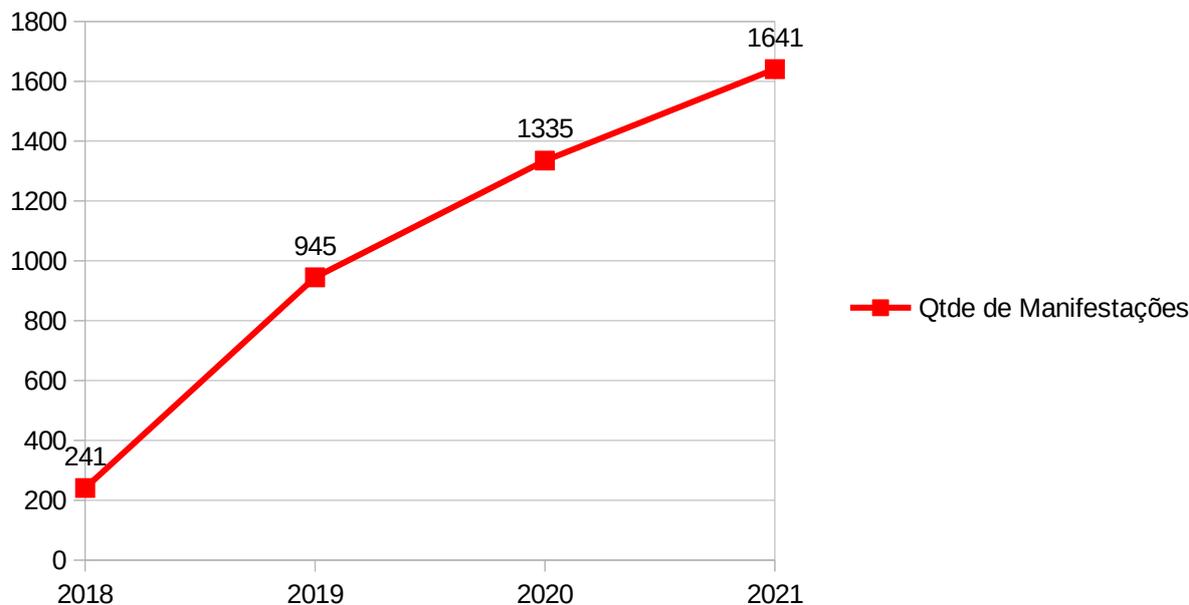
Apresentamos, na tabela abaixo, uma síntese das principais recomendações realizadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, com base nos dados do relatório do ano de 2020 e as providências adotadas pela Ouvidoria da SPS.

<b>RECOMENDAÇÕES</b>	<b>SITUAÇÃO</b>
Construção e publicação do Fluxo de denúncia no site da SPS.	Executado
Realização de Palestras com o tema: Atuação da Ouvidoria da SPS.	Executado
Realização de Pesquisas de Satisfação nas unidades de atendimento dos Vapt – Vupt.	Executado
Envio de informações referentes aos programas e projetos da SPS e decretos regulamentando à Central de Atendimento da CGE.	Executado
Realização de visitas às unidades de atendimento para informar sobre importância do acolhimento das manifestações de ouvidoria.	Executado
Atualização da Comissão de Ética e criação do Cronograma de Reuniões.	Executado
Divulgação e publicação no Site da SPS de Informativo sobre as manifestações de Ouvidoria 2021.	Executado
Realização de Pesquisa de Satisfação dos usuários referentes às Linhas de ação do Projeto Passo, Jovem Estagiário, Jovem Aprendiz e Cartão Mais Infância e publicados no site da SPS.	Executado

### 3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS

#### 3.1– Total de manifestação por período

**Gráfico de Manifestações por ano 2018 – 2021**

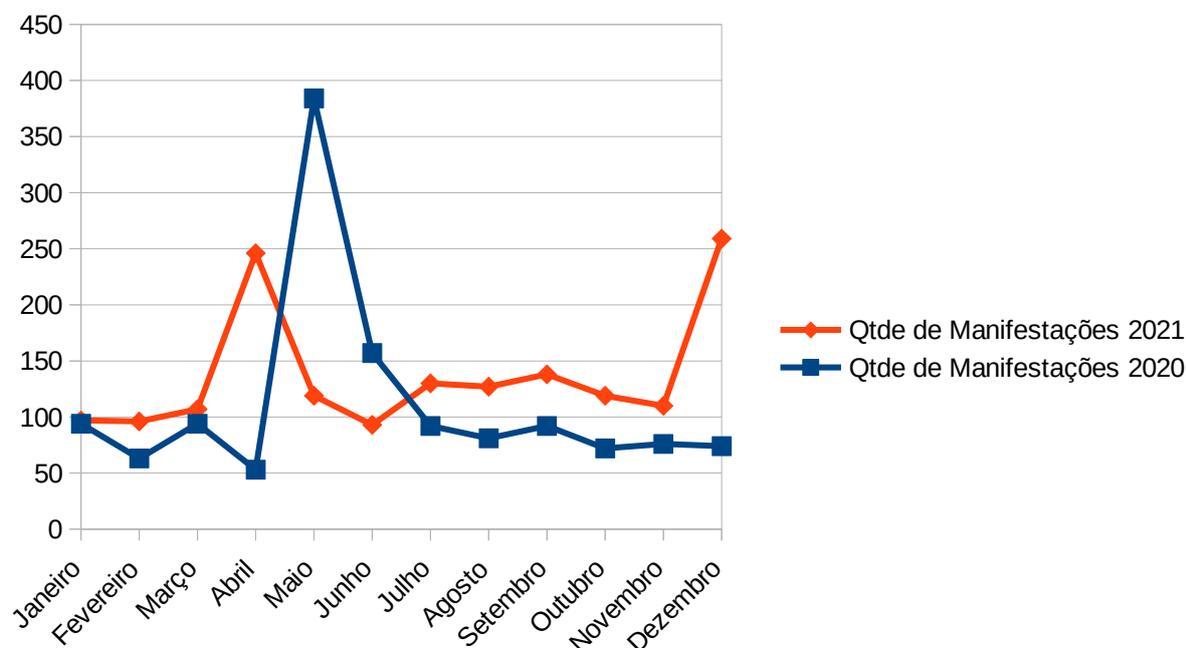


Observamos nos dados do gráfico acima, que de 2018 a 2021 houve um acréscimo no número de manifestações e uma grande ascendência na curva a partir de 2019. Cabe destacar que essa evolução deve-se à transformação, no ano de 2019, da então Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social – STDS, em Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos – SPS, que passou a reunir em sua estrutura, as principais políticas sociais do Estado, por meio de cinco (5) 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 e Secretaria-Executiva de Cidadania e Direitos Humanos. Essa ampliação ocasionou um aumento expressivo no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria da SPS, entre 2019 e 2021.

Ainda com base nos dados, podemos observar que houve um aumento progressivo dessas manifestações nos anos de 2020 e 2021, que saltou de 1.335 manifestações em 2020 para 1.641, em 2021, justificadas pela ampliação de Programas e Projetos na área de proteção social básica e proteção social especial,

ofertados pela SPS, com o objetivo de prestar atendimento às populações mais vulneráveis, e minimizar os efeitos socioeconômicos decorrentes da situação de pandemia.

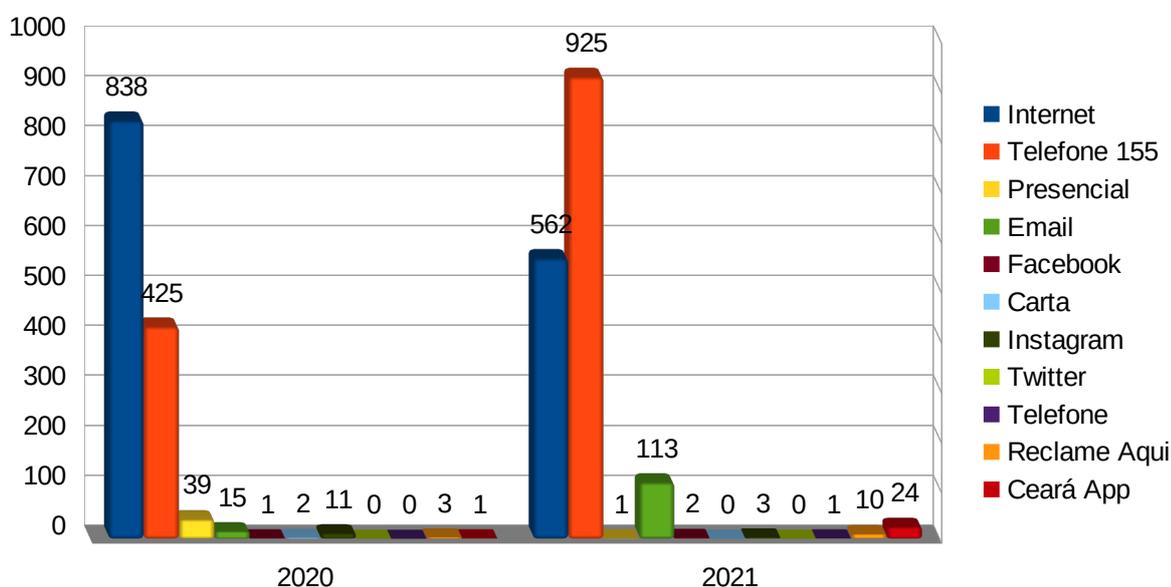
### Gráfico de Manifestações Mensais 2021



Observamos nos dados do gráfico acima, um pico no número de manifestações nos meses de abril (250) e dezembro (250) de 2021. Com base nas manifestações recebidas, identificamos que esse aumento deu-se em decorrência, principalmente, de 4 fatores: 1) distribuição de gás de cozinha, pelo Programa Vale Gás; 2) ampliação no atendimento do Programa Mais Infância, com a inclusão de novas famílias beneficiadas; 3) aumento na demanda de atendimento das Unidades dos Vapt-Vupt e Casa do Cidadão, referente à solicitação de emissão de RG; e 4) aumento das manifestações relacionadas à violação de direitos humanos, no sistema prisional. Nos meses anteriores e subsequentes a abril de 2021 identificamos uma oscilação entre 100 e 150 manifestações recebidas pela Ouvidoria da SPS, o que caracteriza certa estabilidade, porém um pouco mais acima da média que a estabilidade apresentada nos mesmos meses do ano anterior. Cabe, ainda, destacar o pico de manifestações evidenciadas no mês de dezembro de 2021, decorrentes da 2ª etapa de distribuição do Programa Vale Gás.

### 3.2 – Meio de Entrada

MEIO DE ENTRADA	2020	%	2021	%	Evolução
Internet	838	62,77%	562	34,25%	-32,94%
Telefone 155	425	31,84%	925	56,37%	117,65%
Presencial	39	2,92%	1	0,06%	-97,44%
E-mail	15	1,12%	113	6,89%	653,33%
Facebook	1	0,07%	2	0,12%	100,00%
Carta	2	0,15%	0	0,00%	-100,00%
Instagram	11	0,82%	3	0,18%	-72,73%
Twitter	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Telefone	0	0,00%	1	0,06%	100%
Reclame Aqui	3	0,22%	10	0,61%	233,33%
Ceará App	1	0,07%	24	1,46%	2300,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1335</b>	<b>100,00%</b>	<b>1641</b>	<b>100,00%</b>	<b>22,92%</b>

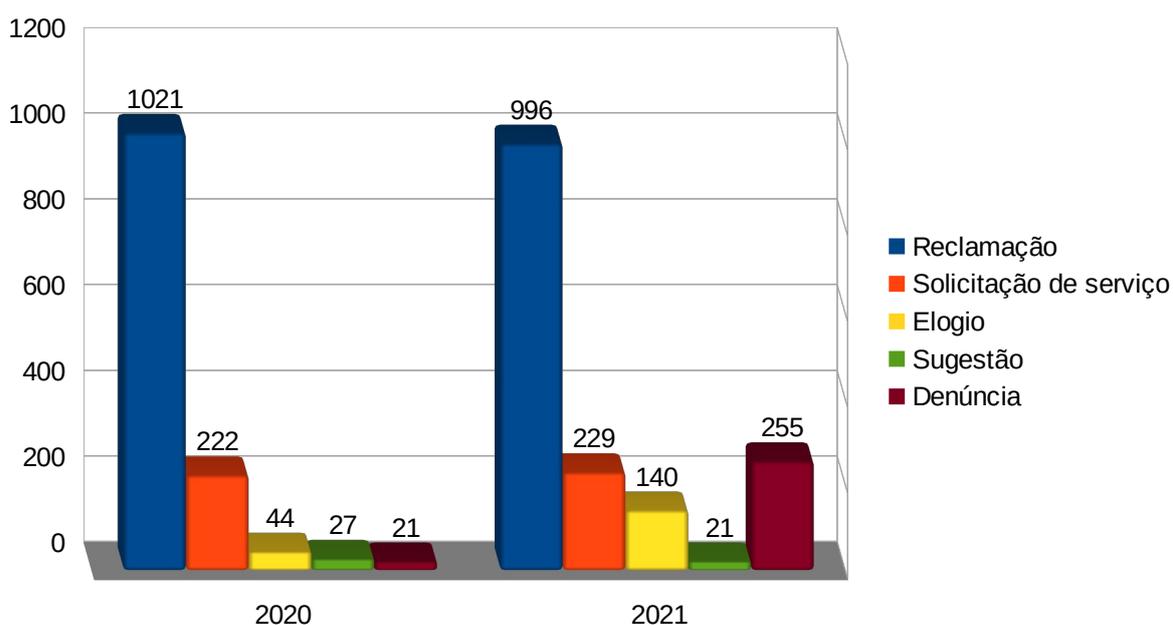


Observamos no gráfico acima, uma evolução, em 2021, no número de manifestações por telefone 155 em comparação ao ano de 2020. A preferência do usuário pela utilização desse meio de entrada justifica-se, muito provavelmente, em virtude da ampliação da oferta de dois programas coordenados pela SPS, em 2021, a saber, o cartão Mais Infância e o Vale Gás, que atendem a uma grande parcela da população mais vulnerável do Estado, que nem sempre dispõe de acesso à internet para realizar suas demandas, sendo o telefone, o contato de mais fácil acesso com a Ouvidoria.

Na sequência observamos que entre a disponibilização de ferramentas da internet (e-mail, Facebook, Instagram, twitter, Reclame Aqui e Ceará App) para comunicação com a Ouvidoria, houve uma preferência do usuário dos serviços, pelo e-mail, que aumentou de 15 manifestações em 2020, para 113 em 2021. Observamos, ainda, que o meio de entrada denominado “internet” que está relacionado ao número de manifestações ingressadas pelo Sistema Ceará Transparente, apresentou um decréscimo de 838 manifestações em 2020 para 562 em 2021. No entanto, destacamos, ainda, em relação aos dados apresentados que o quantitativo de manifestações que ingressaram via telefone, um total de 925 em 2021, superam o quantitativo de manifestações que ingressaram por meio de comunicação virtual, ou seja, as denominadas “internet”, e-mail, Facebook, Instagram, twitter, Reclame Aqui e Ceará App, que perfizeram um total de 719 manifestações, em 2021. Em comparação com 2020, observamos um comportamento inverso.

### 3.3 – Tipo de Manifestação

TIPO	2020		2021		EVOLUÇÃO
		%		%	
Reclamação	1021	76,48%	996	60,69%	-2,45%
Solicitação de serviço	222	16,63%	229	13,95%	0,69%
Elogio	44	3,30%	140	8,53%	218,18%
Sugestão	27	2,02%	21	1,28%	-22,22%
Denúncia	21	2,02%	255	15,54%	1114,29%
<b>Total Resultados</b>	<b>1335</b>	<b>100,00%</b>	<b>1641</b>	<b>100,00%</b>	<b>22,92%</b>



De acordo com os dados apresentados observamos que tanto no ano de 2020 como em 2021, o principal tipo de manifestação recebida pela Ouvidoria está tipificada como “reclamação”, com uma leve redução (2,45%) no percentual total desse tipo de manifestação em 2021.

Destacamos, ainda, um aumento significativo nas manifestações do tipo denúncia, de 2,02% em 2020 para 15,54% em 2021. Essa evolução de 1.114,29 pontos percentuais deve-se ao fato de que a Ouvidoria da SPS passou a acolher, no ano 2021, as denúncias relativas ao sistema prisional que anteriormente eram encaminhadas diretamente ao Centro de Referência de Direitos Humanos, por tratar-se de manifestações relativas à violação de direitos humanos.

Ainda, conforme os dados, observamos um pequeno acréscimo, em 2021, no número de manifestações de solicitação de serviço, em comparação com 2020. No entanto, ao analisarmos os dados percentuais em relação ao número total de manifestações em cada ano, observamos uma redução em 2021, em comparação ao total de manifestações de 2020. Isso demonstra que percentualmente houve uma menor demanda por solicitação de serviços no ano de 2021, em comparação a 2020.

Ressaltamos, ainda, o aumento significativo nas manifestações de elogio em 2021, em comparação com 2020, representando uma evolução de 218,18%. Identificamos que a maioria dessas manifestações refere-se ao atendimento nas unidades dos Vapt-Vupt.

### 3.3.1 – Manifestação por Tipo / Assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Quantidade	Total
Reclamação	Coronavírus ( Covid 19 )	263	996
	Estrutura e Funcionamento do Vapt Vupt	257	
	Programa de Proteção Social Básica	175	
	Insatisfação com os Serviço Prestado Pelo Órgão	50	
	Outros	251	
Denúncia	Violação de Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade	200	255
	Conduta Inadequada de Servidor / Colaborador	15	
	Coronavírus (Covid 19)	9	
	Estrutura e Funcionamento do Vapt Vupt	2	
	Outros	29	
Solicitação	Programas de Proteção Social Básica	60	229
	Coronavírus (Covid 19)	41	
	Estrutura e Funcionamento do Vapt Vupt	38	
	Orientações Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgão Públicos	14	
	Outros	76	
Elogio	Elogio aos Serviços Prestado Pelo Órgão	72	140
	Elogio ao servidor Público / Colaborador	67	
	Elogio ao Governador do Estado	1	
Sugestão	Insatisfação Com os Serviços Prestador Pelo Órgão	4	21
	Ações de Desenvolvimento do Trabalho e Qualificação Profissional	3	
	Concurso Público / Seleção	3	
	Orientação Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgão Públicos	2	
	Outros	9	

Destacamos, nos dados acima, que a maioria das manifestações recebidas são do tipo *reclamação*, com destaque para o assunto *coronavírus*, que reuniu as manifestações relacionadas ao tema pandemia e que tinham relação com os Programas, Projetos e serviços prestados pela SPS, inclusive o Vale-Gás e o cartão Mais infância. Na sequência, aparecem o funcionamento e estrutura das unidades dos Vapt-Vupt, que recebeu manifestações relacionados à demanda por atendimento presencial, reduzido durante a pandemia, e as reclamações relacionadas aos Programas de Proteção Social Básica coordenados pela SPS. Observamos, pois, a partir dos dados, que há uma relação intrínseca entre os assuntos, que receberam o maior quantitativo de reclamações.

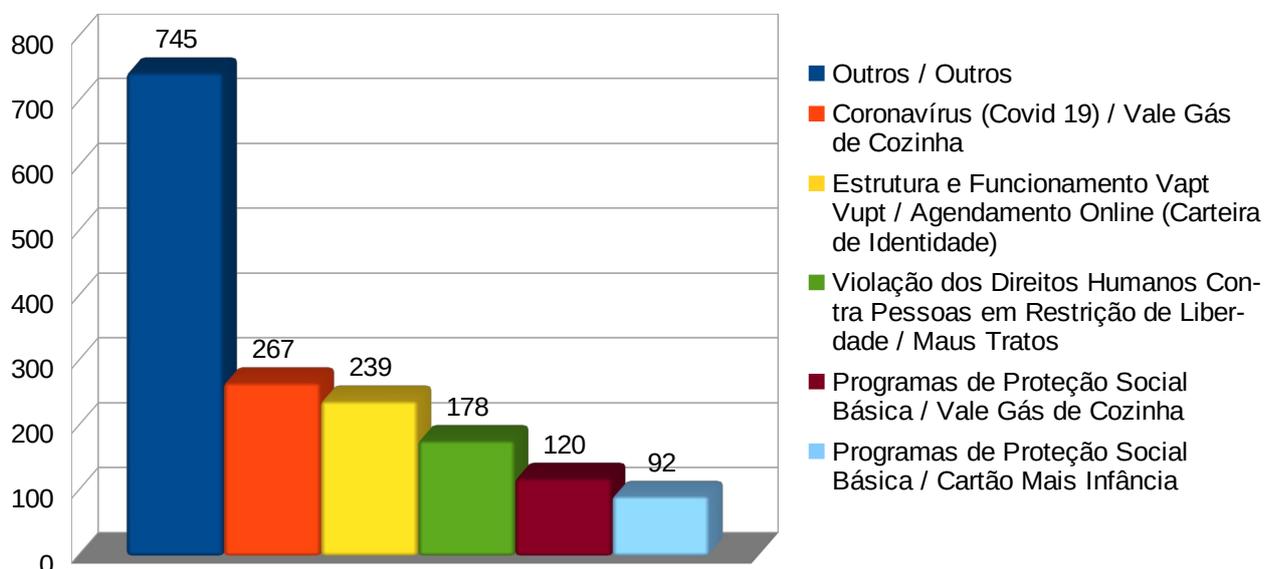
Destacamos que nas reclamações do tipo denúncia houve um número significativo de manifestações (200) relacionadas à violação de direitos humanos contra pessoas com restrição de liberdade, frente às denúncias relacionadas à conduta inadequada de servidores/colaboradores e as tipificadas como *coronavírus* (descumprimento de medidas sanitárias não farmacológicas). Esse aumento no número de denúncias relacionadas à violação de direitos humanos deve-se ao fato de a Ouvidoria da SPS ter passado a acolher essas manifestações, conforme explicitado no gráfico anterior.

Nas manifestações de solicitação, os assuntos mais demandados, de acordo com os dados apresentados, foram àqueles relacionados aos Programas de Proteção Social Básica (solicitações de serviços), com sessenta (60) manifestações, seguido do assunto *coronavírus* (solicitações de máscaras, cestas básicas, vale-gás, etc.) com quarenta e uma (41) manifestações e àqueles relacionados com a estrutura e funcionamento dos Vapt-Vupt (pedidos de emissão de urgência de documentos de identificação pessoal), com um total de trinta e oito (38) manifestações.

Evidenciamos, durante o ano de 2021, as manifestações de elogio aos serviços prestados pelo órgão, com um total de setenta e duas (72), seguido das manifestações de elogio aos servidores e colaboradores, com um total de sessenta e sete (67).

### 3.3.2 – Manifestações por Assunto / Sub – Assunto

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
Coronavírus (Covid 19)	Vale Gás de Cozinha	267	16,27%
Estrutura e Funcionamento Vapt Vupt	Agendamento Online (Carteira de Identidade)	239	14,56%
Violação dos Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade	Maus Tratos	178	14,56%
Programas de Proteção Social Básica	Vale Gás de Cozinha	120	7,31%
Programas de Proteção Social Básica	Cartão Mais Infância	92	5,61%
Outros	Outros	745	45,40%



Em relação ao tipo de manifestação *reclamação* e aos assuntos a ela relacionados, destacamos no gráfico acima os dados relativos aos sub – assuntos mais destacados. Na sub – categorias outras, com maior índice percentual (45,40%) das reclamações estão elencadas reclamações dos mais diversos tipos (questões de ordem administrativa, funcionamento dos Conselhos Estaduais nos quais a SPS tem assento, funcionamento das unidades de atendimento da SPS, etc) e que de forma isolada, não representam dados estatísticos relevantes.

Destacamos, no entanto, as reclamações relacionadas ao sub – tema *coronavírus* que representam 16,27% das reclamações, sendo que a grande maioria delas referem-se a questões relacionadas à distribuição do Vale Gás e, em menor quantidade, as questões relacionadas ao não cumprimento de medidas sanitárias não farmacológicas.

Outro sub – tema de destaque são as reclamações categorizadas como *Estrutura e Funcionamento do Vapt-Vupt*, que apresentaram reclamações pertinentes à necessidade de agendamento para atendimento presencial, em virtude da redução no número desses atendimentos, em obediência às determinações sanitárias, assim como, também, aquelas relacionadas aos prazos de entrega de documentos de identificação pessoal (RG), que atingiu um percentual de 14,56% do total de reclamações recebidas pela Ouvidoria da SPS.

Na sequência, destacamos, ainda, o percentual de manifestações relacionadas à violação de direitos humanos (14,56%), todas elas pertinentes as questões de maus-tratos a pessoas com privação de liberdade. As demais reclamações referem-se aos Programas de Proteção Social Básica, notadamente, o Vale-Gás e o Cartão Mais infância, que representaram 7,31% e 5,61% do total de reclamações.

Cabe destacar, ainda, que identificamos nos dados levantados a presença do sub – tema Vale-Gás em dois assuntos: *Coronavírus* e *Programa de Proteção Social Básica*. Ressaltamos que essa duplicidade deve-se ao fato de que o Vale-Gás lançado em 2020 como projeto, passou, em meados de 2021, a configurar-se como um Programa, vinculado à Coordenadoria de Proteção Social Básica. Dessa forma, as manifestações anteriores à configuração do projeto como Programa, foram classificadas no sub – assunto *Coronavírus*. A partir da publicação em Decreto Estadual, as manifestações passaram a estar vinculadas ao sub – tema *Programa de Proteção Social Básica*.

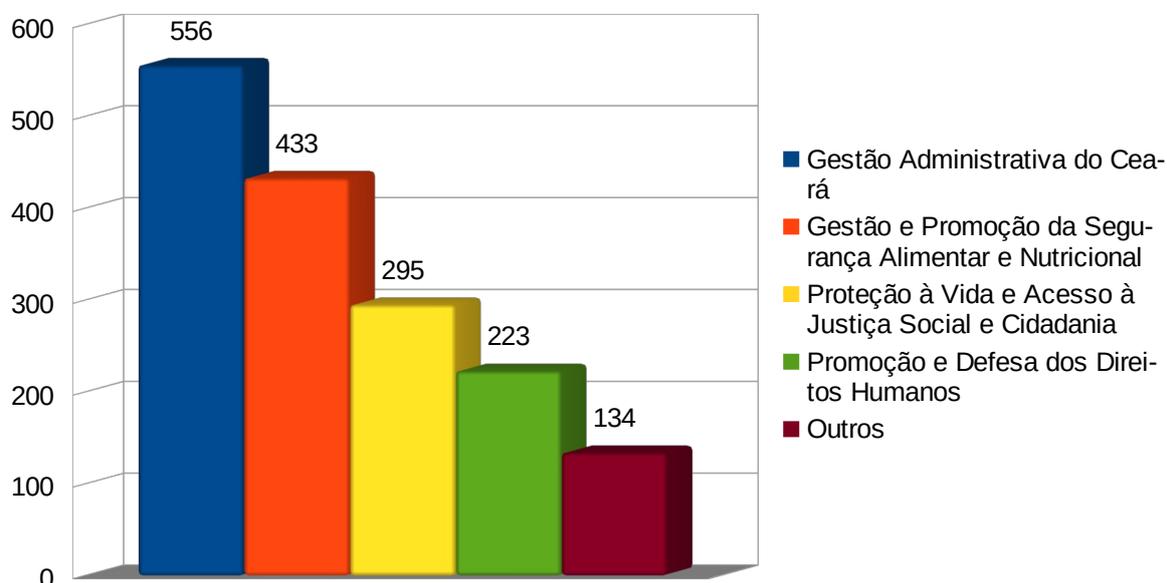
### 3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub – Assunto (COVID-19)

Coronavírus (Covid 19)	Vale Gás de Cozinha	267
	Auxílio Cesta Básica	29
	Descumprimento de Medidas Por Parte de Estabelecimentos Públicos e Privados	10
	Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus	4
	Orientações Gerais (Prevenção e Plano de Contingência)	2
	Vacinação Covid 19 (Irregularidades no Procedimento de Vacinação. Ex: Grupos Prioritários e Etapas)	1
	Falta de Epis e Insumos Hospitalares	1

Destacamos nos dados apresentados, no sub – assunto *Coronavírus*, os principais temas relacionados ao teor das manifestações recebidas por essa Ouvidoria: Vale Gás de Cozinha e Descumprimento de Medidas sanitárias por parte de Estabelecimentos Públicos e Privados, com 267, 29 e 10, reclamações, respectivamente. Conforme exposto no item anterior, as reclamações pertinentes ao Vale Gás, desse assunto, referem-se às informações sobre solicitação do benefício, a problemas com a unidade distribuidora, etc. Já as reclamações identificadas como *Cesta – Básica*, referem-se a não contemplação do benefício, e a dificuldades no preenchimento do cadastro, por parte dos usuários.

### 3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário

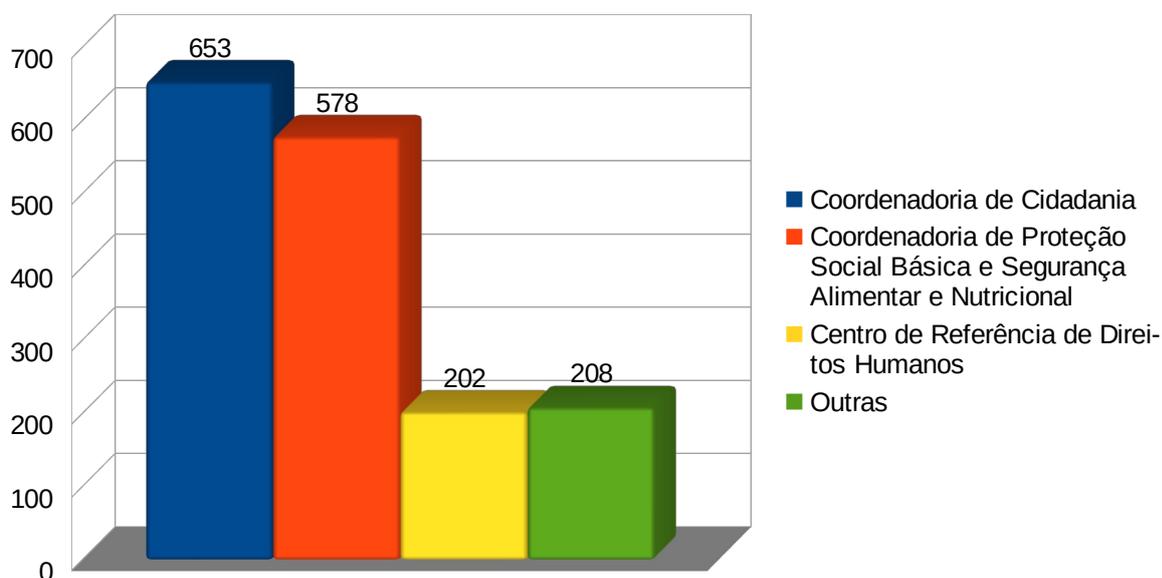
Programa Orçamentário	Quantidade	Percentual
Gestão Administrativa do Ceará	556	33,88%
Gestão e Promoção da Segurança Alimentar e Nutricional	433	26,39%
Proteção à Vida e Acesso à Justiça Social e Cidadania	295	17,98%
Promoção e Defesa dos Direitos Humanos	223	13,59%
Outros	134	8,17%
Total	1641	100,00%



Observamos, no gráfico acima, que o maior índice de manifestações relacionadas a programas orçamentários, está no âmbito da Gestão Administrativa do Ceará, com um percentual de 33,88%, seguido da Gestão e Promoção da Segurança Alimentar e Nutricional com 26,39% e os Programas relacionados a Proteção à Vida e Acesso à Justiça Social e Cidadania, com 17,98% do total de manifestações.

### 3.5 – Manifestações por unidades Internas

UNIDADES	2021	PORCENTAGEM
Coordenadoria de Cidadania	653	39,79%
Coordenadoria de Proteção Social Básica e Segurança Alimentar e Nutricional	578	35,22%
Centro de Referência de Direitos Humanos	202	12,31%
Outras	208	12,68%
Total	1641	100,00%



Conforme os dados apresentados no gráfico, a Coordenadoria de Cidadania da SPS recebeu o maior número de manifestações, seiscentas e cinquenta e três (653), seguido da Coordenadoria de Proteção Social Básica e Segurança Alimentar e Nutricional, com quinhentas e setenta e oito (578) manifestações, e o Centro de Referência de Direitos Humanos com duzentas e duas (202).

Observamos que o significativo número de manifestações relacionadas a 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.

Destacamos, ainda, que em virtude do prolongamento da situação de pandemia durante o ano de 2021, a Coordenadoria de Proteção Social Básica e Segurança

Alimentar e Nutricional, obteve também um grande número de manifestações, em virtude de coordenar os Programas Vale Gás, Cartão Mais Infância, distribuição de cestas – básicas, supervisão dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e demais programas sociais que visaram minimizar a insegurança alimentar e fortalecer a rede de proteção social aos mais vulneráveis.

### 3.6 – Manifestações por Município

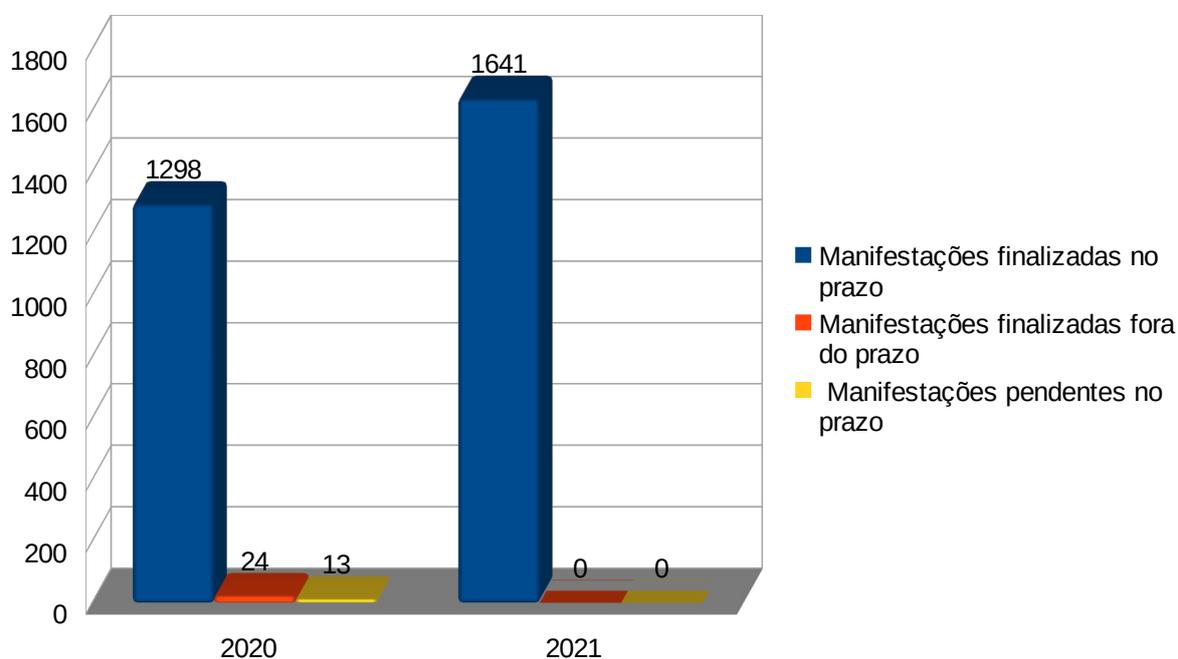
<b>Município</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
Indefinido	873	53,20%
Fortaleza	561	34,19%
Caucaia	24	1,46%
Outros	183	11,15%
Total	1641	100,00%

Conforme tabela de apresentação das manifestações por município, podemos constatar que em 53,20% dos casos, o usuário não informou seu município de procedência. Na sequência aparecem os municípios de Fortaleza que responde a 34,19% das manifestações, seguido de Caucaia com 1,46% e demais municípios, incluídos na categoria “outros”, já que de forma individual, não apresentam valores estatísticos relevantes.

## 4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

### 4.1 – Resolubilidade das Manifestações

Resolubilidade	2020	2021	Evolução
Manifestações finalizadas no prazo	1298	1641	26,43%
Manifestações finalizadas fora do prazo	24	0	-100,00%
Manifestações pendentes no prazo	13	0	-100,00%
<b>Total</b>	<b>1335</b>	<b>1641</b>	<b>22,92%</b>



O gráfico acima, que representa a resolubilidade das manifestações recebidas, demonstra que mesmo com um aumento bastante significativo no número de manifestações recebidas no ano de 2021, um total de uma mil seiscentas e quarenta e uma (1.641), a Ouvidoria da SPS respondeu a 100% dessas manifestações dentro do prazo determinado. Embora no ano de 2020, os dados apresentados também sejam positivos, houve um esforço conjunto da Ouvidoria da SPS e demais setores administrativos no sentido de cumprir os prazos indicados de forma eficiente e eficaz.

#### 4.1.1 – Índice de Resolubilidade

	2020	2021
Manifestações no Prazo	98,20%	100,00%

Os dados acima, uma resolubilidade de 100% do total de manifestações recebidas, uma mil seiscentas e quarenta e uma 1.641, corroboram o esforço da Ouvidoria da SPS em atender as demandas dos cidadãos nos prazos estabelecidos para resposta, com eficiência e eficácia. Em comparação com o ano anterior, cujo índice também foi satisfatório, houve uma progressão.

#### 4.1.2 – Ações para a melhoria do índice de resolubilidade

Para a obtenção desse índice de resolubilidade das manifestações (100%) no ano de 2021, a Ouvidoria da SPS propôs um instrumento de organização e gerenciamento das manifestações que visasse a efetividade do cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas encaminhadas por diferentes setores.

Dessa forma, a Ouvidoria solicitou que cada coordenadoria, com a otimização de seus recursos pessoais internos, designasse um servidor/colaborador que ficasse responsável pelo acompanhamento da resposta ao cidadão e do cumprimento dos prazos indicados. Periodicamente, a Ouvidoria da SPS, mantinha contato com esse servidor/colaborador, a fim de acompanhar o andamento da resposta, além de alertar cada responsável, por meio de nota, sobre o prazo de que ainda dispunha para envio de resposta. A Ouvidoria solicitava que a resposta fosse encaminhada antes da finalização do prazo, a fim de dispor de tempo hábil para sua análise e, caso necessário, solicitar informações adicionais para complementar a resposta.

Essa boa prática de organização e articulação com os diferentes setores, com a indicação de um responsável em cada setor, facilitou o fluxo das manifestações e de sua resolubilidade em termos de resposta satisfatória, de forma ágil e eficiente, contribuindo, assim com os índices alcançados.

#### 4.1.3 – Tempo Médio de Resposta

2020	2021
6 Dias	7 Dias

Os dados acima apresentam um tempo médio de resposta de sete (7) dias, em 2021, para cada manifestação recebida. Considerando o volume de manifestações que ingressaram nesse ano e o prazo limite de vinte (20) dias para envio de resposta ao cidadão, a Ouvidoria da SPS manteve-se em patamares muito satisfatórios em seu tempo médio de resposta.

#### 4.2 – SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento?	4,02
Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,81
Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	4,2
Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	3,69

Considerando os dados apresentados na tabela acima, em uma escala de 0 a 5, o nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria da SPS, mostra-se bastante satisfatório, com destaque para o atendimento com 4,02 e com o nível de satisfação em relação ao tempo de resposta 3,81.

Destaque-se que mesmo apresentando um índice de resolubilidade de 100% e um prazo médio de resposta inferior a 50% do tempo limite, ou seja, com no máximo 7 dias, ainda assim, o usuário do serviço classificou sua satisfação em relação ao tempo de resposta, em 3,81. No entanto, de forma geral, os índices apresentados são bastante satisfatórios, com uma média geral de 3,93.

Neste ponto, gostaríamos de chamar a atenção para uma reflexão sobre a pergunta “qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?”. Nesse caso, quais parâmetros de “qualidade” o usuário vai utilizar para aferir a qualidade da resposta? É em relação ao texto? Sua estrutura, argumentação, coerência, coesão? Em que aspectos o usuário se sustentará para dar sua resposta? Em muitos casos o usuário considera como satisfatória uma resposta que vai ao encontro do que ele

queria ouvir e nesse caso, a resposta dada pela Ouvidoria, que deve ser clara, objetiva e imparcial, nem sempre atenderá à satisfação do usuário, que nesse caso, não julgará a qualidade da resposta, mas sim, se sua expectativa foi alcançada. Sugerimos, portanto, uma reflexão sobre o tipo de pergunta em relação à satisfação do usuário.

## **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 2021, tipificadas como *reclamação*, com um percentual de 60,69%, refere-se a problemas na concessão do Vale Gás de cozinha e acesso ao Programa Mais Infância, ambos os programas vinculados à Coordenadoria de Proteção Social Básica, da SPS, e que tiveram um aumento significativo em sua demanda, nesse ano.

Em virtude da adoção de medidas sanitárias de prevenção à pandemia, como a suspensão de atendimento presencial, o canal da Ouvidoria, tornou-se o principal instrumento de acesso do cidadão na busca de solucionar as dificuldades em relação ao cadastramento e recebimento desses benefícios.

Destacamos, ainda, referente às manifestações do tipo reclamação, àquelas direcionadas à Coordenadoria da Cidadania (COCID), diretamente responsável pela coordenação e supervisão dos serviços prestados pelas unidades do Vapt-Vupt e Casa do Cidadão. Tais manifestações eram pertinentes a dificuldades no agendamento virtual para atendimento presencial nessas unidades, já que o quantitativo de senhas virtuais para atendimento foram reduzidas por questões de segurança sanitária e, em obediência ao Decreto Estadual. Algumas dessas manifestações referiam-se, ainda, as reclamações no atraso na entrega de documentos de identificação pessoal (RG), e solicitação de urgência em sua emissão. Destaque-se o acréscimo nesse número de manifestações deve-se também ao fato de o cidadão necessitar desse documento para fins de cadastramento nos programas sociais, especialmente, aqueles criados no período da pandemia para atendimento às populações mais vulneráveis.

Diante desse cenário, a Ouvidoria da SPS, passou a demandar das coordenadorias envolvidas, celeridade na resposta ao cidadão, e em contato permanente com os coordenadores, buscou soluções que pudessem resolver certas demandas.

## **5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes**

Identificamos, nos dados coletados, a recorrência de manifestações relacionadas a:

1. Atendimento nas Unidades do Vapt-Vupt e Casa do Cidadão (problemas com agendamentos, senhas insuficientes frente a demanda e problemas no prazo de entrega de RGs);
2. Violação de direitos humanos no âmbito das unidades prisionais.

Em relação ao item 1 esclarecemos que as restrições de fluxo de pessoas nas unidades de atendimento, impostas pelas medidas sanitárias, impactou consideravelmente o número de atendimentos presenciais que vinha sendo, paulatinamente, ampliado.

No entanto, a Coordenadoria da Cidadania, encontrou como solução emergencial, a instalação de mais dois postos de atendimento, que estão funcionando em caráter provisório, para atendimento aos cidadãos que não conseguiram agendamento virtual.

Em relação aos atrasos na entrega de RGs, esclarecemos que o prazo de trinta dias, para recebimento do referido documento é determinado em função da capacidade operacional da Coordenadoria de Identificação Biométrica, vinculada à Secretaria de Segurança Pública do Estado do Ceará. As Unidades de atendimento não emitem esse tipo de documentação, apenas tramitam a solicitação e fazem a entrega. Considerando a demanda historicamente reprimida, a Coordenadoria da Cidadania vem mantendo diálogo permanente com a Polícia Forense, no sentido de agilizar esse procedimento, que depende, em grande medida, da ampliação do quadro de servidores peritos.

No que se refere ao item 2, o Centro de Referência de Direitos Humanos, considerando o teor das denúncias e com anuência do manifestante, presta apoio

jurídico para abertura de procedimento disciplinar junto aos órgãos competentes e criou, juntamente a Ouvidoria da SPS, um prontuário de atendimento para acompanhamento especializado dessas demandas.

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

A respeito das providências adotadas em relação as principais manifestações, destacamos:

1. Atendimento: ainda com a permanência da situação de pandemia em 2021, não deixamos de atender os cidadãos, mesmo que em regime de limitação de oferta. Com a flexibilização do Decreto Estadual de Enfrentamento à Covid reiniciamos, paralelo às ações já desenvolvidas a retomada gradativa dos serviços nos equipamentos: Unidades Vapt Vupt e Casas do Cidadão, e a implantação de prestações de serviços especiais para:
  - a. atendimentos em Abrigos Institucionais de crianças e idosos;
  - b. Cidadãos que se encontram nos Hospitais;
  - c. Atendimento domiciliar aos cidadãos com pouca mobilidade ou situações similares.
2. Desenvolvimento de ações que visaram minimizar o impacto provocado pelas restrições de atendimento presencial ao Cidadão:
  - a. Ações corretivas nas unidades a fim de alcançar a meta/dia de atendimentos: as unidades superam a meta dia estabelecida pelo órgão devido ao trabalho de *overbooking* de agenda prevendo um percentual de não efetivação das senhas agendadas;
  - b. Aproveitamento de todas as possibilidades de atendimento; Porém, ainda assim, existe uma enorme demanda reprimida para o serviço de emissão de RG.
3. Gestão dos atendimentos: Visando a melhoria do processo e da experiência do cidadão, a gestão dos agendamentos se dá através de uma rotina de pulverizar as vagas em liberações gradativas ao longo do dia.
4. Melhoria nos índices de satisfação de atendimento nas unidades. Embora o número de vagas disponíveis para atendimento não seja ainda suficiente para absorver uma demanda historicamente reprimida, nossos esforços de gestão e de

atendimento humanizado se refletem em uma aferição de uma experiência satisfatória ao cidadão que busca as nossas unidades.

5. Implantação de um CHAT no site da SPS para facilitar a comunicação junto ao usuário e evitar uma elevação nas demandas recebidas pela Ouvidoria, relativas, especificamente, às solicitações e reclamações em relação à emissão e entrega de RGs e agendamentos nas unidades de atendimento;
6. Implantação em caráter provisório, 2 (dois) postos para atendimento emergencial, que visa atender os cidadãos que não conseguem agendar pelo site o seu atendimento para emissão do RG. Os agendamentos para estes 2 (dois) postos de atendimentos emergenciais são demandados pelo *CHAT/Ouvidoria* da SPS, onde os cidadãos são orientados a encaminhar um e-mail institucional para a coordenadoria da cidadania: **cocid@sps.ce.gov.br** ou através das ligações realizadas para a própria coordenadoria da cidadania através do telefone: 31014606;
7. Ampliação da oferta de senhas/dia, para até 250 senhas/semana, nos Postos de Atendimentos Emergenciais, localizados na sede da SPS e na Unidade Móvel do Caminhão do Cidadão;
8. Disponibilização de contato de endereço eletrônico, e-mail, da Coordenadoria da Cidadania: **cocid@sps.ce.gov.br** para as demandas recebidas pelos cidadãos que surgirem no âmbito das Promotorias do MPCE, Ouvidoria da SPS/CGE e demais instituições que são demandados pelo cidadão para emissão da carteira de identidade;
9. Implantação de um Serviço de Acolhimento ao Cidadão, vinculado ao Centro de Referência de Direitos Humanos, com a criação de prontuário para atendimento especializado e acompanhamento de denúncias relacionadas ao sistema prisional. Esse serviço disponibiliza atendimento multidisciplinar (social, psicológico e jurídico) ao cidadão/denunciante. Por meio do atendimento jurídico, o manifestante é contactado e convidado a comparecer ao Centro, para recebimento de apoio e disponibilização de suporte jurídico para encaminhamento de sua denúncia aos órgãos de corregedoria disciplinar, tendo em vista que tais denúncias estão relacionadas à violação de direitos humanos de pessoas privadas de liberdade.
10. Indicação de servidor/colaborador nas diferentes coordenadorias SPS, responsável pelo acolhimento das manifestações dirigidas ao setor e encaminhadas pela Ouvidoria. O objetivo dessa ação é de dar celeridade à resposta da manifestação, observando o prazo regulamentar, assim como a qualidade da resposta, de acordo com os critérios indicados pela CGE.

## **6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

A Ouvidoria da SPS, no intuito de estabelecer fluxos e processos de atividades, para uma melhor gestão das manifestações, e considerando o volume de manifestações recebidas, tem demandado da gestão superior, apoio na melhoria de sua estrutura física, de equipamentos e de recursos humanos. Dessa forma, a gestão superior, ciente do compromisso e do reconhecimento da Ouvidoria como instrumento de gestão para a melhoria de seus serviços e para a geração de políticas públicas, autorizou:

- a. A 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. Além da COCID, as demais coordenadorias também indicaram um funcionário/colaborador para responsabilizar-se pelo acolhimento das demandas da Ouvidoria, dar encaminhamento e oferecer resposta qualificada e no prazo determinado;
- b. A criação de um balcão para recepcionar ao cidadão/usuário das ações promovidas pelo Projeto Caminhão do Cidadão;
- c. Reforma do espaço físico ocupado pela Ouvidoria (em fase de execução) para melhorar o atendimento e contribuir com o nível de satisfação do servidor em relação ao ambiente de trabalho;
- d. Aquisição de equipamentos: foram adquiridos dois computadores com webcam.

## **7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

1. Participações em Reuniões:
  - a. Reuniões ordinárias da rede de ouvidores, promovidas pela CGE, em 2021;
  - b. Reuniões ordinárias da Associação Brasileira de Ouvidores Secção Ceará – 2021 (Virtual);

- c. 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)
- d. Reunião com Equipe da CGE para tratar das Pesquisa de Satisfação dos Programa Primeiro Passo e Criança Feliz
- e. Reuniões realizadas pela Secretária de Gestão Institucional da SPS.

## 2. Participação em Eventos:

- a. XXIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, em São Paulo /2021 (virtual);
- b. X Encontro de Ouvidores do Estado do Ceará, realizado em agosto de 2021 (virtual);
- c. Solenidade de Comemoração ao Dia do Ouvidor, março 2021 (Virtual);
- d. Solenidade de entrega de Areninhas para os municípios, outubro 2021 (Virtual)
- e. Solenidade de posse da Diretoria da Associação Brasileira de Ouvidores, novembro 2021.
- f. Solenidade de posse da nova diretoria da Associação Brasileira de Ouvidores – Biênio 2022-2023.
- g. Palestra sobre atuação de Ouvidoria da SPS, 14/10/2021
- h. Oficina sobre a Qualidade no Atendimento, 15/10/2021
- i. Oficina sobre a qualidade das respostas de ouvidoria – novembro/2021
- j. Divulgação no site da SPS sobre a qualidade das respostas de Ouvidoria.
- k. Divulgação da Pesquisa de Satisfação dos Programas Primeiro Passo e Cartão Mais Infância.
- l. Capacitação sobre a Carta de Serviços para cadastradores.
- m. Informativo sobre as manifestações de Ouvidoria/ julho 2021
- n. Construção de relatório sobre as manifestações de Direitos Humanos.
- o. Visita às unidades de atendimentos: Centro de Referência de Direitos Humanos e Espaço Viva Gente.
- p. Participação no Evento de Lançamento da Rede de Ouvidorias Municipais do Ceará, promovido Pelo Ministério Público do Ceará, novembro 2021.
- q. Evento de lançamento do Portal da Assembleia Legislativa – 15/12/2021

## 8 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria da SPS, a fim de implementar uma gestão de melhoria nos processos e fluxos das manifestações recebidas, de dar celeridade às respostas, e de atender às expectativas do cidadão e, ainda, no sentido de cobrar soluções definitivas para que os problemas não sejam recorrentes, imprimiu em sua gestão, em 2021, duas (2) ações de boas práticas que resultaram em soluções satisfatórias que contribuíram com a eficiência e eficácia de suas ações:

I. **Suporte às Manifestações de Ouvidoria:** Designação de um servidor/colaborador responsável, nas coordenadorias da SPS, pelo acolhimento, apuração e encaminhamento de resposta das manifestações enviadas pela Ouvidoria;

II. **Serviço de Acolhimento ao Manifestante de Violação de Direitos Humanos:** Prestação de apoio social, psicológico e, especialmente, jurídico para o acompanhamento das denúncias de violação de direitos humanos relacionadas ao sistema prisional, encaminhadas ao Centro de Referência de Direitos Humanos, por meio de prontuário específico. (vide anexo: boas práticas e ação e inovadora)

## 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, referentes ao ano de 2021. Nesse documento foram apresentados os dados estatísticos relativos a todas as manifestações recebidas (denúncias, elogios, reclamações, solicitações de serviços), com as devidas considerações e análises.

Constam, também, nesse documento, as medidas adotadas pela Ouvidoria, em relação ao tratamento das recomendações oriundas do relatório apresentado em 2020. Além disso, evidenciamos os dados relativos às demandas registradas no ano de 2021, a participação da ouvidoria em atividades inerentes à sua área de atuação e as ações inovadoras e de boas – práticas em Ouvidoria.

Com base nos dados compilados, avaliamos que a Ouvidoria da SPS, de acordo com os números apresentados, teve sua demanda aumentada, em comparação ao ano

anterior, justificada pelo incremento no número de Programas, Projetos e ações na área de Proteção Social Básica. Mesmo com um aumento significativo no número de manifestações, a Ouvidoria, por meio de uma gestão proativa, manteve a qualidade do serviço de atendimento ao usuário, com 100% de resolubilidade de suas manifestações. Destacamos, ainda, o índice geral de 3,93 de satisfação dos usuários com os serviços prestados.

Salientamos, que o ano de 2021 representou para a Ouvidoria da SPS um desafio enorme, em virtude da continuidade da situação de pandemia. Essa Secretaria, responsável pela execução de uma série de políticas públicas voltadas aos mais vulneráveis, teve papel preponderante nesse período, a fim de garantir a política de assistência social e de direitos do cidadão cearense.

Considerando, pois, a diversidade e a quantidade de serviços ofertados, as manifestações recebidas representaram também essa pluralidade. No entanto, a Ouvidoria da SPS esteve sempre atenta a essas demandas buscando a correção, a melhoria dos processos com agilidade e flexibilidade nas respostas às manifestações e, principalmente, soluções que pudessem reduzir o número de manifestações recorrentes. O estabelecimento de uma rede articuladora interna com o objetivo de dar a melhor resposta ao usuário foi fundamental para alcançar o índice 100% de resolubilidade das manifestações.

Do mesmo modo, evidenciamos, também, o enorme apoio da gestão superior da SPS, de suas secretarias e, em especial, da sua principal gestora, a Dra. Socorro França, que por sua formação e amplo conhecimento da importância do papel exercido pela Ouvidoria, como instrumento auxiliar da gestão, esteve sempre disposta a encontrar as melhores soluções aos problemas apresentados. Salientamos, que a coleta dos dados apresentados e, em grande parte, a excelência do serviço prestado pela Ouvidoria, deve-se, também, a parceria, cada vez mais sólida, com a Controladoria Geral do Estado – CGE, que atua continuamente na formação dos Ouvidores das setoriais e na qualificação das ouvidorias, conferindo uma maior agilidade no encaminhamento das manifestações para a SPS, por meio do Sistema Ceará Transparente.

## 10 – SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

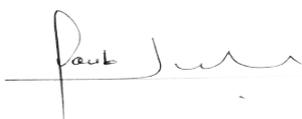
Diante dos resultados e análises apresentados, essa Ouvidoria recomenda à Gestão da SPS:

- ✓ Uma supervisão sistemática nas unidades de atendimento ligadas a essa secretaria;
- ✓ A oferta de cursos de capacitação em atendimento e relacionamento pessoal para os funcionários da SPS, a fim de aprimorar o atendimento ao público;
- ✓ O acompanhamento dos contratos e convênios pela coordenação de controle interno;
- ✓ A supervisão das entidades conveniadas responsáveis pela execução das ações desenvolvidas pela SPS;
- ✓ A elaboração de um relatório semestral pelas coordenadorias, com descrição das providências adotadas, a partir das manifestações dos usuários dos serviços prestados pela SPS, encaminhadas pela ouvidoria;
- ✓ Realização de reuniões entre a gestão superior da SPS, a coordenação da Cidadania e a gestão superior da Secretaria de Segurança Pública, a fim de encontrar solução para o impasse no atendimento da demanda por RGs, recebida pelos Vapt-Vupt, Casa do Cidadão e Caminhão do Cidadão;
- ✓ Solicitação de relatórios semestrais aos órgãos, cujas manifestações de violações de direitos humanos foram compartilhadas, para acompanhamento das demandas.

## 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, 19 de janeiro de 2022.



Paulo Henrique Araújo Lima  
Ouvidor da SPS

Maria do Perpétuo Socorro França Pinto  
Secretária da SPS