



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

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



Relatório de Gestão

Ouvidoria

2022

**Ouvidoria
do Ceará**

Expediente

Secretária

Onélia Maria Moreira Leite de Santana

Secretário Executivo da Proteção Social

Paulo Rogério Santos Guedes

Secretário Executivo de Justiça, Cidadania e Direitos Humanos

Sandro Camilo Carvalho (Respondendo)

Secretário de Planejamento e Gestão Interna

Sandro Camilo Carvalho

Secretária de Políticas Sobre Drogas

Rejane Sales Oliveira

Secretária Executiva de Políticas para as Mulheres

Denise Moreira de 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

Juliemary Peixoto Brandão

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

Myrla de Sousa Lopes

Coordenadoria Especial de Políticas Públicas dos Direitos Humanos

Nayane Stephane Antunes da Costa

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

Francisco Narciso Silva de Oliveira Júnior

Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional

Danyelle Mota Ricardo Guerra

Coordenadoria de Cidadania

Samuel de Sousa Costa

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 Liebmann

Ouvidoria

Paulo Henrique Araújo Lima

Equipe de Apoio da Ouvidoria

Adelaide Pontes de Lima

Renan de Oliveira Silva

1. INTRODUÇÃO

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, regulamentado pelo Decreto 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, tem como missão agir 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 desta 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 esta Pasta Governamental, além 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 e Direitos Humanos como um direito da cidadania, potencializando o exercício pleno da democracia participativa.

Apresentamos nesse relatório os resultados extraídos do Sistema Ceará Transparente, no dia 05/01/2023, concernentes às atividades da Ouvidoria da SPS, correspondente ao período de janeiro a dezembro de 2022. Portanto, neste 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 2021, assim como um registro de ações que caracterizaram boas práticas em Ouvidoria; as principais participações em eventos da área e, por fim, as considerações desta Ouvidoria sobre os avanços obtidos no ano de 2022.

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

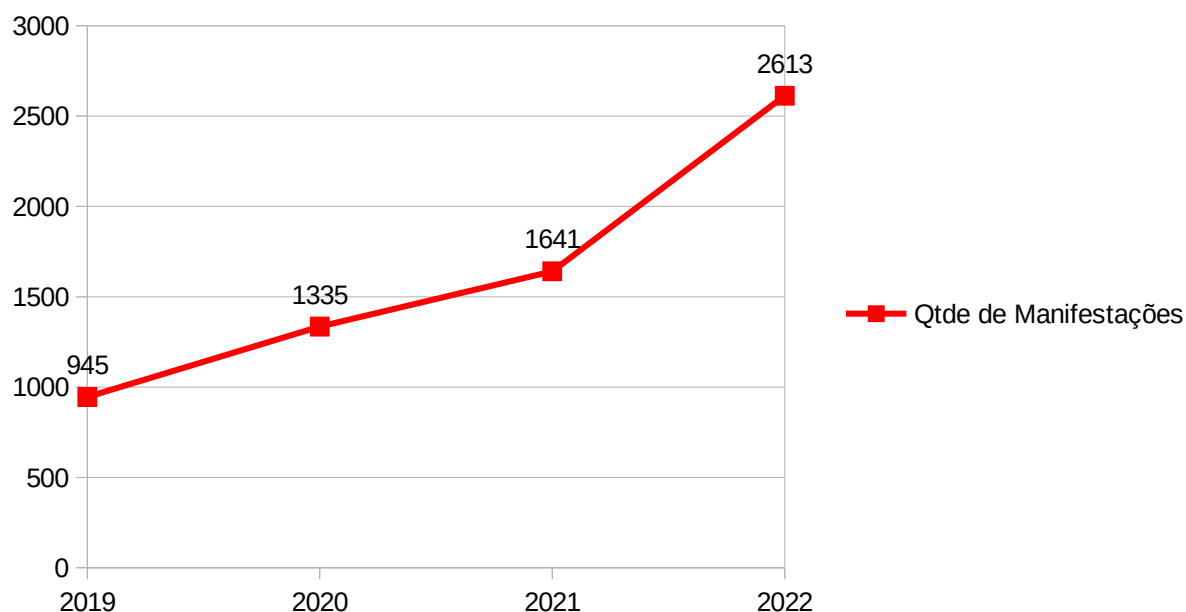
Apresentamos, na tabela abaixo, uma síntese das principais recomendações realizadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, com base nos dados do relatório do ano de 2021, e as providências adotadas pela Ouvidoria da SPS.

RECOMENDAÇÕES	SITUAÇÃO
Amostra de respondentes na pesquisa de satisfação do Cidadão.	Executado
Índice de Expectativa do cidadão com Ouvidoria	Executado
Realização de Palestras com o tema: Atuação da Ouvidoria da SPS. Ética no Serviço Público, Lei 13.460/17	Executado
Inclusão das informações sobre a Carta de Serviços ao cidadão	Executado
Envio de informações referentes aos programas e projetos da SPS e decretos regulamentando à Central de Atendimento 155 da CGE.	Executado
Atualização da Comissão de Ética e criação do Cronograma de Reuniões.	Executado

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS

3.1– Total de manifestação por período

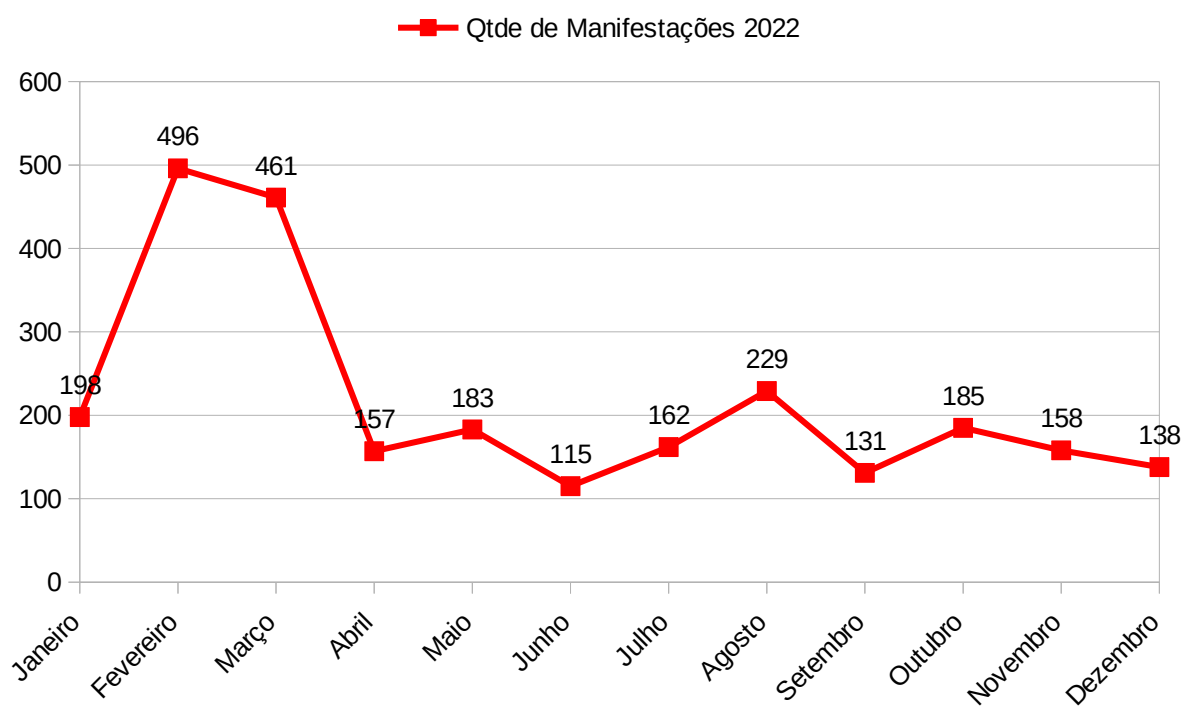
Gráfico de Manifestações por ano 2019 – 2022



Observamos nos dados do gráfico acima, que de 2019 a 2022 houve um acréscimo no número de manifestações e uma grande ascendência na curva a partir de 2019. Cabe, ainda, destacar que essa evolução se deve à transformação, no ano de 2019, da então Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social – STDS, em Secretaria da 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 Justiça, Cidadania e Direitos Humanos. Essa ampliação ocasionou um aumento expressivo no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria da SPS, entre 2019 e 2022.

Ainda com base nos dados, podemos observar que houve um aumento progressivo dessas manifestações nos anos de 2021 e 2022, que saltou de 1.641 manifestações em 2021 para 2.613, em 2022, 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 2022

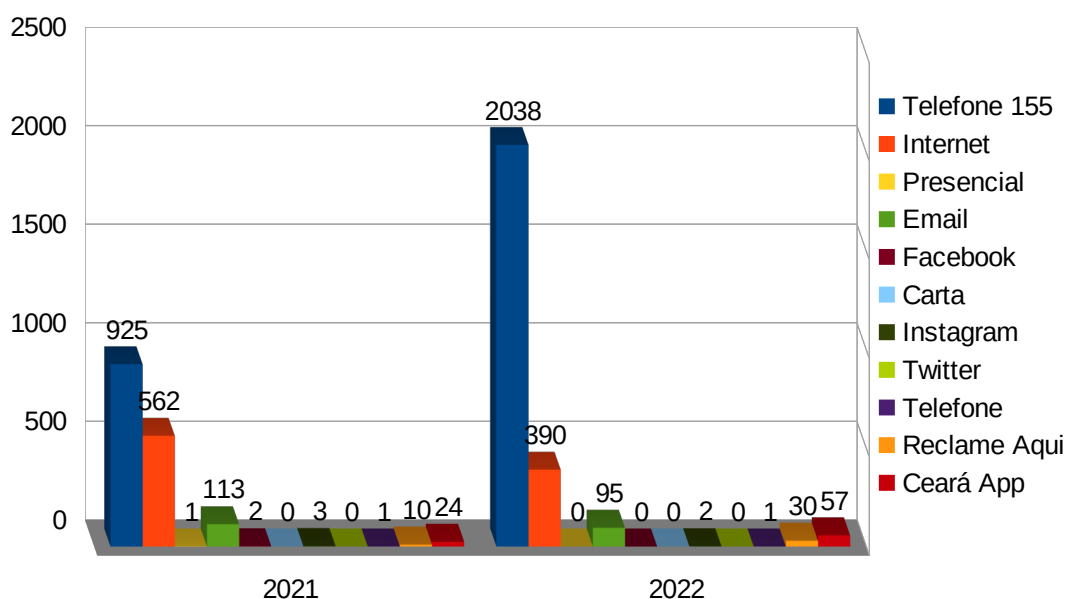


Consoante se depreende dos dados do gráfico acima, um pico no número de manifestações nos meses de fevereiro (496) e março (461) de 2022. Com base nas manifestações recebidas, identificamos que esse aumento deu-se em decorrência, principalmente, de 3 fatores: 1) Violação dos direitos humanos no sistema prisional; 2) Distribuição do Vale-gás; 3) aumento na demanda de atendimento das Unidades do Vapt-Vupt e Casa do Cidadão, referente à solicitação de emissão de RG. Nos subsequentes a março de 2022, 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.

Destaca-se, por oportuno, o pico de manifestações evidenciadas no mês de fevereiro de 2022, decorrentes de denúncias de violação dos direitos humanos no sistema prisional.

3.2 – Meio de Entrada

MEIO DE ENTRADA	2021	%	2022	%	Evolução
Internet	562	34,25%	390	14,93%	-30,60%
Telefone 155	925	56,37%	2038	77,99%	120,32%
Presencial	1	0,06%	0	0,00%	-100,00%
E-mail	113	6,89%	95	3,64%	-15,93%
Facebook	2	0,12%	0	0,00%	-100,00%
Carta	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Instagram	3	0,18%	2	0,08%	-33,33%
Twitter	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Telefone	1	0,06%	1	0,04%	0,00%
Reclame Aqui	10	0,61%	30	1,15%	200,00%
Ceará App	24	1,46%	57	2,18%	137,50%
TOTAL	1641	100,00%	2613	100,00%	59,23%



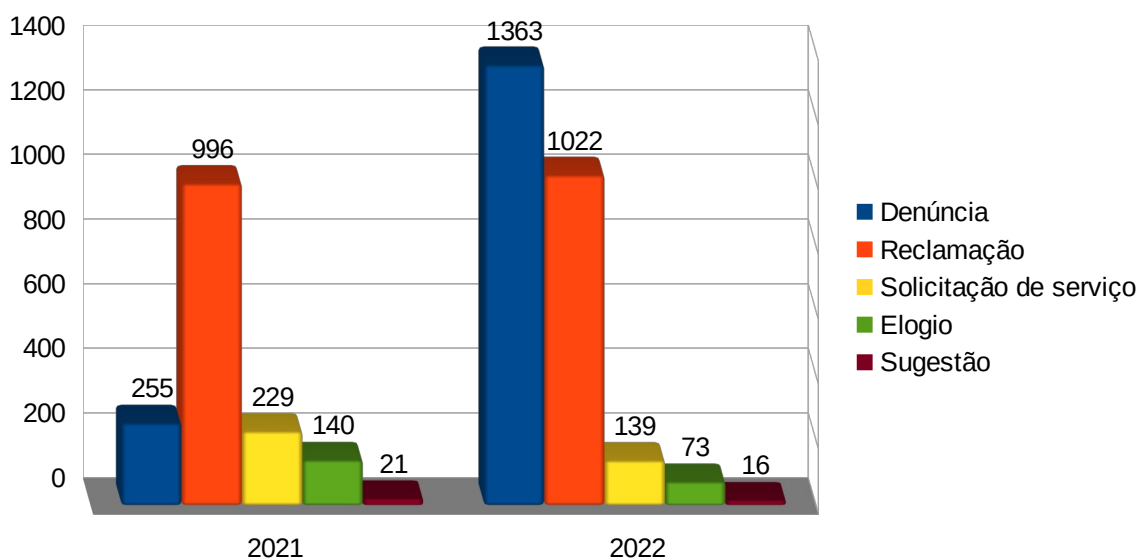
Observamos no gráfico acima, uma evolução, em 2022, no número de manifestações por telefone 155 em comparação ao ano de 2021. A preferência do usuário pela utilização desse meio de entrada se justifica, provavelmente, em virtude da ampliação da oferta de dois programas coordenados pela SPS, em 2022, a saber, o Cartão Mais Infância - CMIC e o Vale-gás, que atendem grande parcela da população mais vulnerável do Estado, que nem sempre dispõe de acesso à internet para realizar suas demandas, sendo por 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 155, que aumentou de 925 manifestações em 2021, para 2038 em 2022.

Observa-se, também, que o meio de entrada denominado "internet" que está relacionado ao número de manifestações ingressadas pelo Sistema Ceará Transparente, apresentou um decréscimo de 562 manifestações em 2021 para 390 em 2022. No entanto, destacamos, ainda, em relação aos dados apresentados que o quantitativo de manifestações que ingressaram via telefone, um total de 2038 em 2022, 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, nos anos 2021 e 2022.

3.3 – Tipo de Manifestação

TIPO	2021		2022		EVOLUÇÃO
		%		%	
Denúncia	255	15,54%	1363	52,16%	434,51%
Reclamação	996	60,69%	1022	39,11%	10,20%
Solicitação de serviço	229	13,95%	139	5,32%	-39,30%
Elogio	140	8,53%	73	2,79%	-47,86%
Sugestão	21	8,53%	16	0,61%	-23,81%
Total Resultados	1641	100,00%	2613	100,00%	59,23%



De acordo com os dados apresentados, percebe-se que no ano de 2022, o principal tipo de manifestação recebida pela Ouvidoria está tipificada como “Denúncia”, com um aumento significativo (52,16%) no percentual total desse tipo de manifestação em 2022.

Destacamos, ainda, um aumento significativo nas manifestações do tipo denúncia, de 15,54% em 2021 para 52,16% em 2022. Essa evolução de 434,51% pontos percentuais se deve ao fato de que a Ouvidoria da SPS passou a acolher as denúncias relativas ao sistema prisional que anteriormente eram encaminhadas diretamente ao Centro de Referência de Direitos Humanos, por se tratar de manifestações relativas à violação de direitos humanos.

Ainda, conforme os dados, observamos uma queda, em 2022, no número de manifestações tipificada como reclamação, em comparação com 2021. No entanto, ao analisarmos os dados percentuais em relação ao número total de manifestações em cada ano, observamos uma redução de manifestação tipo solicitação de serviços no ano de 2022, em comparação a 2021.

Ressaltamos que houve uma redução no número de manifestações de elogio em 2022, em comparação com 2021, representando uma diminuição 47,86%. Identificamos que a maioria dessas manifestações refere-se ao atendimento nas Unidades do Vapt – Vupt.

3.3.1 – Manifestação por Tipo / Assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Quantidade	Total
Reclamação	Programa de Proteção Social Básica	438	1021
	Estrutura e Funcionamento do Vapt Vupt	243	
	Insatisfação com os Serviço Prestado Pelo Órgão	95	
	Estrutura e Funcionamento do Caminhão do Cidadão	44	
	Outros	201	
Denúncia	Violação de Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade	1279	1363
	Conduta Inadequada de Servidor / Colaborador	29	
	Estrutura e Funcionamento do Vapt Vupt	9	
	Programas de Proteção Social Básica	7	
	Outros	39	
Solicitação	Programas de Proteção Social Básica	48	140
	Estrutura e Funcionamento do Vapt Vupt	23	
	Orientações Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgão Públicos	20	
	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	10	
	Outros	39	
Elogio	Elogio ao servidor Público / Colaborador	62	73
	Elogio aos Serviços Prestado Pelo Órgão	8	
	Elogio a Programas e Projetos Governamentais	1	
	Elogio ao Governador do Estado	1	
	Estrutura e Funcionamento do Órgão / Entidade	1	
Sugestão	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	4	16
	Acordo de Cooperação/ Parcerias Institucionais	3	
	Insatisfação Com os Serviços Prestador Pelo Órgão	2	
	Programa de Proteção Social Básica	2	
	Outros	5	
Total			2613

Destacamos, nos dados acima, que a maioria das manifestações recebidas são do tipo *reclamação*, com destaque para o assunto *Programa de Proteção Social Básica*, 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 do Vapt-Vupt, que receberam manifestações relacionadas 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.

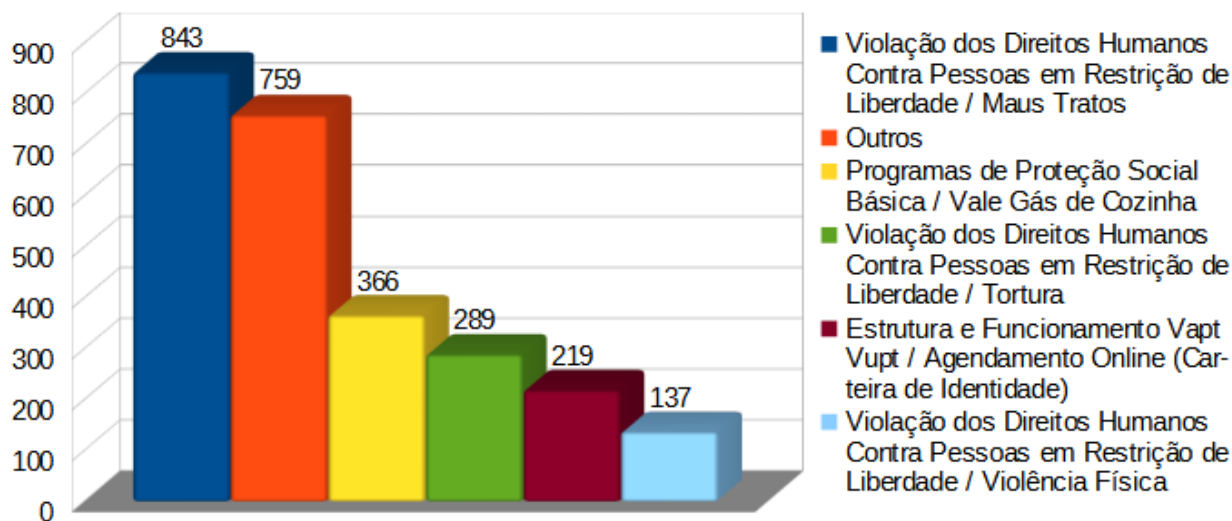
Destacamos que nas manifestações do tipo denúncia houve um número significativo de manifestações (1279) relacionadas à violação de direitos humanos contra pessoas com restrição de liberdade, frente às denúncias relacionadas à conduta inadequada de servidores/colaboradores. Esse aumento no número de denúncias relacionadas à violação de direitos humanos se deve 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 48 (quarenta e oito) manifestações, seguido Estrutura e funcionamento dos Vapt-Vupts com 23 (vinte e três) manifestações relacionadas (pedidos de emissão de urgência de documentos de identificação pessoal), 140 (cento e quarenta) manifestações.

Evidenciamos, durante o ano de 2022, as manifestações de elogio aos servidores/funcionários, com um total de 62 (sessenta e dois), seguido das manifestações de elogio aos serviços prestados pelo órgão, com um total de 8 (oito) manifestações.

3.3.2 – Manifestações por Assunto / Sub – Assunto

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
Violação dos Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade	Maus Tratos	843	32,26%
Programas de Proteção Social Básica	Vale Gás de Cozinha	366	14,01%
Violação dos Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade	Tortura	289	11,06%
Estrutura e Funcionamento Vapt Vupt	Agendamento Online (Carteira de Identidade)	219	8,38%
Violação dos Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade	Violência Física	137	5,24%
Outros	Outros	759	29,05%
Total		2613	100,00%



Em relação ao tipo de manifestação e aos assuntos a ela relacionados, destacamos no gráfico acima os dados relativos aos sub-assuntos mais destacados. Nas outras sub-categorias, com índice percentual (29,05%) 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 14,01% das reclamações, sendo que a grande maioria delas se referem às questões relacionadas à distribuição de Vale-gás.

Outro sub-tema de destaque são as reclamações categorizadas como *Estrutura e Funcionamento do Vapt-Vupt*, que apresentaram reivindicações 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 atingiram o percentual de 8,38% do total de reclamações recebidas pela Ouvidoria da SPS.

Na sequência, salientamos, ainda, o percentual de manifestações relacionadas à violação de direitos humanos (48,56%), 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, do total de reclamações.

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

Coronavírus (Covid 19)	Auxílio Cesta Básica	6
	Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus	3
	Ações para Servidores Públicos (Home Office, Suspensão de Férias, etc)	1

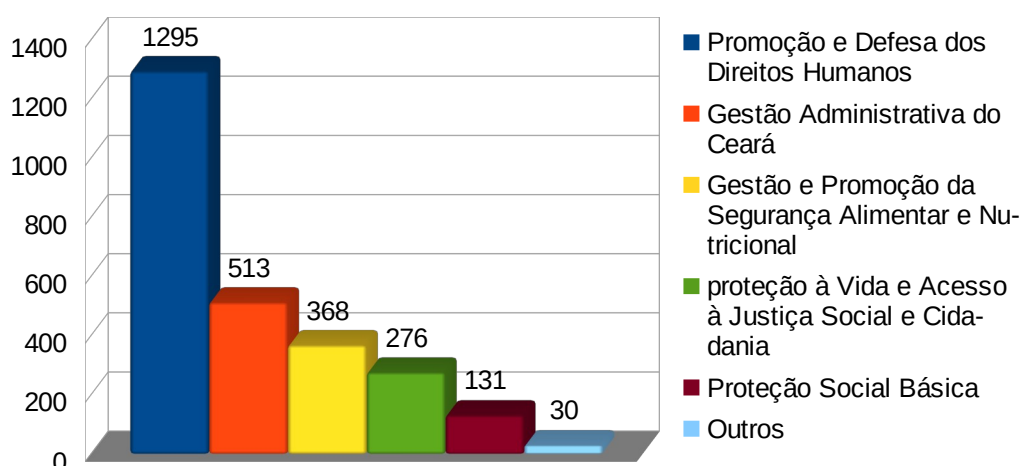
Destacamos nos dados apresentados, no sub-assunto Coronavírus, os principais temas relacionados ao teor das manifestações recebidas por essa Ouvidoria: Auxílio cesta – básica, ações de prevenção e combate ao coronavírus, ações para servidores públicos. As reclamações identificadas como Cesta Básica, referem-se a não contemplação do benefício, e a dificuldades no preenchimento do cadastro, por parte dos usuários.

3.4 - Tipo de Serviço

No ano de 2022 não foi possível a Ouvidoria da SPS apresentar os dados sobre o Tipo de Serviço.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

2022		
Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
Promoção e Defesa dos Direitos Humanos	1295	49,56%
Gestão Administrativa do Ceará	513	19,63%
Gestão e Promoção da Segurança Alimentar e Nutricional	368	14,08%
Proteção à Vida e Acesso à Justiça Social e Cidadania	276	10,56%
Proteção Social Básica	131	5,01%
Outros	30	1,15%
Total	2613	100,00%

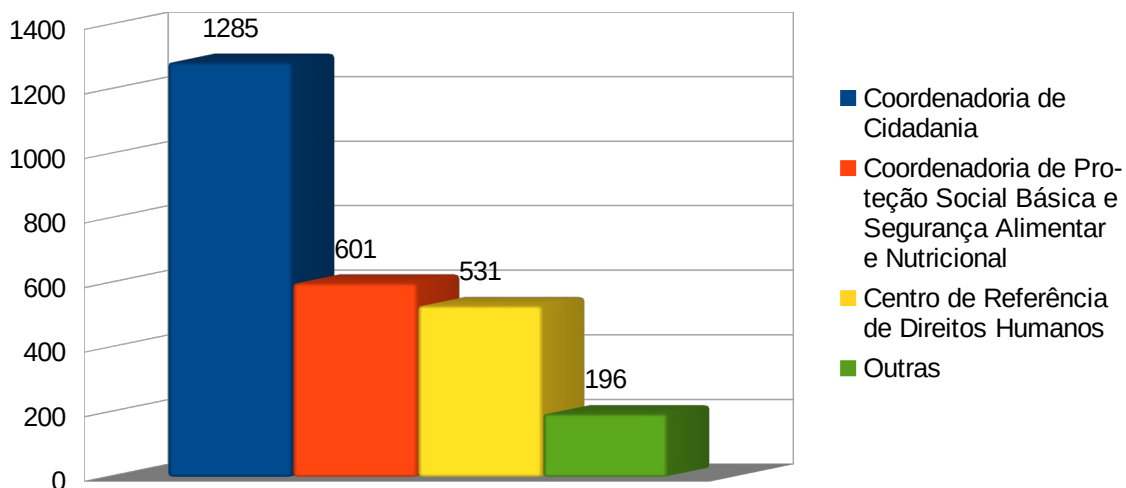


Observamos, no gráfico supra, que o maior índice de manifestações relacionadas a programas orçamentários está no âmbito da Promoção e Defesa dos Direitos Humanos,

com o percentual de 49,56%, seguido da Gestão Administrativa do Ceará, com 19,63% e Gestão e Promoção da Segurança Alimentar e Nutricional com 14,08% e os Programas relacionados a Proteção à Vida e Acesso à Justiça Social e Cidadania, com 10,56% do total de manifestações.

3.6 – Manifestações por unidades Internas

UNIDADES	2022	PORCENTAGEM
Centro de Referência de Direitos Humanos	1285	49,18%
Coordenadoria de Cidadania	601	23,00%
Coordenadoria de Proteção Social Básica e Segurança Alimentar e Nutricional	531	20,32%
Outras	196	7,50%
Total	2613	100,00%



Conforme os dados apresentados no gráfico, o Centro de Referência de Direitos Humano da SPS recebeu o maior número de manifestações, 1285 (mil duzentos e oitenta e cinco) manifestações, seguido da Coordenadoria da Cidadania com 601 (seiscentas e uma) manifestações, e a Proteção Social Básica e Segurança Alimentar e Nutricional, com 531 (quinhentas e trinta e um).

Observamos que o significativo número de manifestações relacionadas a COCID corroboram os dados de gráficos anteriores, já que essa setorial é a responsável pela coordenação e acompanhamento dos serviços prestados na Casa do Cidadão, Vapt Vupt e as ações do Projeto Caminhão do Cidadão.

Compete-nos registrar que em virtude do prolongamento da situação de pandemia, durante o ano de 2022, a Coordenadoria da 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.

3.7 – Manifestações por Município

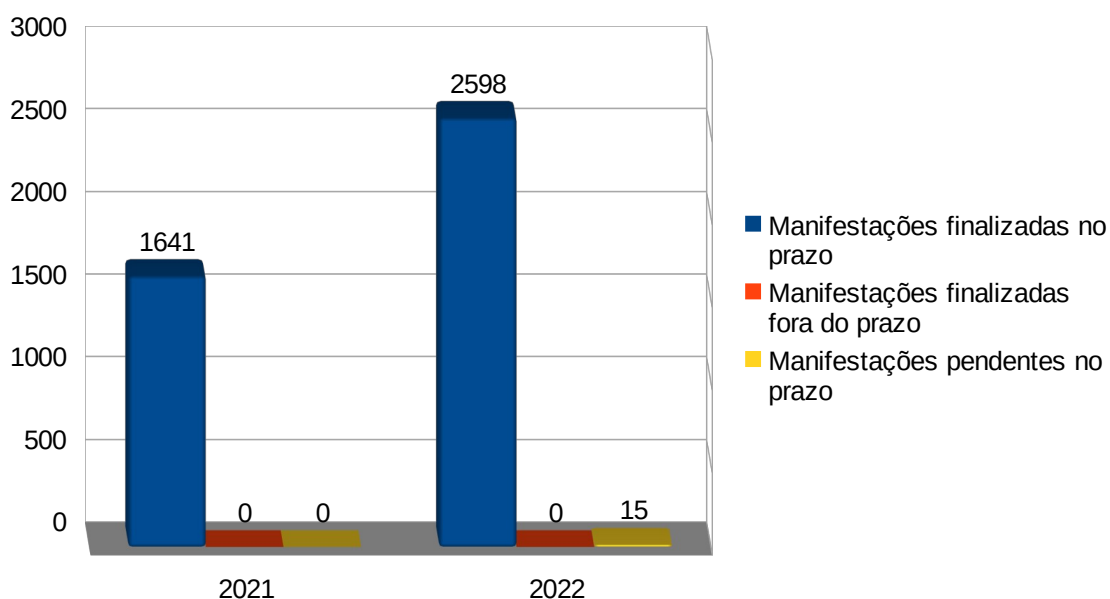
2021		2022		
Município	Quantidade	Município	Quantidade	Evolução
Indefinido	873	Indefinido	1818	108,25%
Fortaleza	561	Fortaleza	611	8,91%
Caucaia	24	Caucaia	40	66,67%
Outros	183	Outros	144	-21,31%
Total	1641	Total	2613	59,23%

Conforme tabela de apresentação das manifestações por município, podemos constatar que em 108,25% dos casos, o usuário não informou seu município de procedência. Na sequência aparece o município de Fortaleza com uma evolução de 8,91% das manifestações, em relação a 2021, seguido de Caucaia com que teve uma evolução de 66,67% no número de manifestações em comparação 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	2021	2022	Evolução
Manifestações finalizadas no prazo	1641	2598	58,32%
Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0	0,00%
Manifestações pendentes no prazo	0	15	100,00%
Total	1641	2613	59,23%



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 2022, um total de 2.613 (dois mil seiscentos e treze) manifestações, a Ouvidoria da SPS respondeu a 100% dessas manifestações dentro do prazo determinado. Embora no ano de 2022, os dados apresentados também sejam positivos, houve um esforço conjunto da Ouvidoria da SPS e as demais Coordenadorias e setores administrativos, no sentido de cumprir os prazos indicados de forma eficiente e eficaz.

4.1.1 – Índice de Resolubilidade

	2021	2022
Manifestações no prazo	100%	100%

Os dados acima, representam uma resolubilidade de 100% do total de manifestações recebidas, (dois mil seiscentos e treze) manifestações, 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.

4.1.2 – Ações para a melhoria do índice de resolubilidade

Para a obtenção desse índice de resolubilidade das manifestações (100%), no ano de 2022, 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 coordenadorias e setores.

Dessa forma, a Ouvidoria solicitou que cada coordenadoria, com a otimização de seus recursos pessoais internos, designasse um servidor/colaborador, 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.

Indo avante, 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, através da 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

2021	2022
7 Dias	7 Dias

Os dados acima apresentam um tempo médio de resposta de 7 (sete) dias, em 2022, para cada manifestação recebida. Considerando o volume de manifestações que ingressaram nesse ano e o prazo limite de 20 (vinte) dias para envio de resposta ao cidadão, a Ouvidoria da SPS se manteve em patamares muito satisfatórios em seu tempo médio de resposta.

4.2 – SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

4.2.1 Índice Geral de Satisfação

Resultados da Pesquisa de Satisfação	Média
De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,98
Qual sua satisfação com o tempo da resposta	3,96
Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação	3,95
Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada	3,7
Média das Notas:	3,9
Índice de Satisfação:	65,00%

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 satisfatório, com destaque para a satisfação com o serviço de ouvidoria nesse atendimento com 3,98 e com o nível de satisfação em relação ao tempo de resposta, qual seja, 3,96.

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 (sete) dias, ainda assim, o usuário do serviço classificou sua satisfação em relação ao tempo de resposta, em 3,96. No entanto, de forma geral, percebe-se que os índices apresentados são bastante satisfatórios, com uma média geral de 3,9.

4.2.2 – Ações para a Melhoria do Índice de Satisfação

Para a obtenção desse índice de satisfação no ano de 2022, 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 coordenadorias e demais setores

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de Pesquisas de Satisfação Respondidas	111
Total de Manifestações Finalizadas	2613
Representação da Amostra	4,25%

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era	3,34
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi	3,93
Índice de Expectativa	17,66%

Dessa forma, conforme tabela acima, após o serviço prestado pela Ouvidoria, o índice de expectativa aumentou para 3,93 em relação à antes que era de 3,34 de realizar a manifestação.

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 2022, tipificadas como *Denúncia*, com um percentual de 52,16%, estão relacionadas à violação de direitos humanos contra pessoas com restrição de liberdade. Destacamos, na oportunidade, no que se refere 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 Casas do Cidadão. Tais manifestações eram pertinentes às 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 se referiam às reclamações sobre o sistema de agendamento, e 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 diante da 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, impactaram consideravelmente o número de atendimentos presenciais que vinham sendo, paulatinamente, ampliados.

Em relação aos atrasos na entrega de RGs, ressaltamos que o prazo de 30 (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 2022, 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. 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. 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;
7. 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.

8. 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 um grande número de manifestações em 2022. 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.** Melhoria do espaço físico ocupado pela Ouvidoria 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 2022;
- B.** Palestra sobre a atuação da Ouvidoria da SPS, para os alunos do Centro universitário – UNIRB – Julho/2022
- C.** Posse da nova Ouvidora do Ministério Público – julho – 2022
- D.** Reunião Rede Ouvir – agosto-2022
- E.** Reuniões ordinárias da Associação Brasileira de Ouvidores Secção Ceará – 2022 (Virtual);
- F.** 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) junho 2022
- G.** Reunião com Equipe da CGE para tratar das Pesquisa de Satisfação dos Programa Primeiro Passo e Criança Feliz
- H.** Reuniões realizadas pela Secretária de Gestão Institucional da SPS – 2022.
- I.** Reunião com os funcionários do Recursos Humanos da SPS – Divulgação da atuação da Ouvidoria da SPS – Lei – Lei 13.460/17
- J.** Reunião com a equipe da Coordenadoria de Proteção Social Especial para divulgação da Atuação da Ouvidoria da SS – Lei 13.460/17
- K.** Reunião com a equipe da gestão de apoio ao Sistema Único de Assistência Social – SUAS – Lei 13.460/17
- L.** Entrevista para canal da Rede Ouvidores em Ação – novembro-2022
- M.** Curso Inteligência Emocional – julho-2022
- N.** Tira – teima CGE-2022

2. Participação em Eventos:

- A.** Palestra Ética no Serviço Público – julho-2022
- B.** XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman – novembro – 2022
- C.** Atualização curso de Ouvidoria – junho-2022

- D. Solenidade de Comemoração ao Dia do Ouvidor, março 2022 – homenageado – Assembleia Legislativa.
- E. Solenidade de entrega de Areninhas para os municípios, outubro 2022 (Virtual)
- F. Solenidade de posse da nova diretoria da Associação Brasileira de Ouvidores – Biênio 2022-2023.
- G. Palestra sobre atuação de Ouvidoria da SPS, outubro/2022
- H. Fórum de Controle Interno – novembro-2022
- I. Oficina sobre a confecção de relatório – dezembro – 2020
- J. Oficina sobre a Carta de Serviços – dezembro-2022
- K. Divulgação no site da SPS sobre a qualidade das respostas de Ouvidoria-2022.
- L. Informativo sobre as manifestações de Ouvidoria/ julho 2022
- M. Construção de relatório sobre as manifestações de Direitos Humanos=2022.
- N. Visita às unidades de atendimentos: Centro de Referência de Direitos Humanos e Espaço Viva Gente.

8 – CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

Divulgação da Pesquisa de Satisfação no site da SPS do Programa Primeiro Passo. (Jovem Aprendiz e Jovem Estagiário) Com relação a Carta de Serviços, 97% destes já estão publicados.

9 – 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 no segundo semestre em sua gestão, em 2022, uma ação de boas práticas que resultou em soluções satisfatórias que contribuíram com a eficiência e eficácia de suas ações:

- I. Palestra junto as Coordenadorias sobre a atuação da Ouvidoria da SPS e a Lei 13.460/17.

10 – 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 2022. 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 2021. Além disso, evidenciamos os dados relativos às demandas registradas no ano de 2022, 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 satisfação com a Ouvidoria da SPS, atingiu numa escala de 0 a 5, a média de 3,93 de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria.

Salientamos, que o ano de 2022 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 coordenadorias. Salienciamos, 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.

11 – SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

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

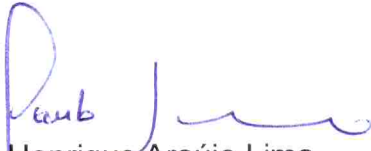
- ✓ supervisão sistemática nas unidades de atendimento ligadas a essa secretaria;
- ✓ A oferta de cursos de capacitação em atendimento e relacionamento pessoal para os funcionários da SPS, a fim de aprimorar o atendimento ao público;
- ✓ O acompanhamento dos contratos e convênios pela coordenação de 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;
- ✓ Sugere que as manifestações referentes a violação de direitos humanos enviadas ao Centro de Referência de Direitos Humanos – CRDH sejam enviadas pelo CRDH, para o Observatório da Violência da SPS para registros.

- ✓ Que as Informações solicitadas aos setores da SPS, por meio dos cidadãos e entidades, sejam enviadas através da Ouvidoria/Serviços informações ao cidadão- SIC, conforme a Lei de Acesso a informação – LAI – 12.527/2011.

12 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Após leitura desse relatório encaminhado pela ouvidoria da SPS e conhecimento de seu conteúdo, eu, Onélia Maria Leite de Santana, 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, 24 de janeiro de 2023.


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


Onélia Maria Moreira Leite de Santana
Secretária da SPS