



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL



Ouvidoria do Ceará

Relatório de Gestão

Ouvidoria

2023

Expediente

Secretária

Onélia Maria Moreira Leite de Santana

Secretário Executivo de Proteção Social

Paulo Rogério Santos Guedes

Secretário de planejamento e Gestão Interna

Sandro Camilo Carvalho

Coordenadoria de Políticas Sobre Drogas

Lidiane Nogueira Rebouças

Assessoria Jurídica

Grace Tahim de Sousa Brasil Othon Sidou

Coordenadoria de Controle Interno

Gladys Furtado Brasil

Assessoria de Comunicação

Camille Soares Alcântara

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

Jéssica de Souza Alves

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 – 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 Secretaria da Proteção Social – 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, 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 Secretaria da Proteção Social – SPS, no período de janeiro a dezembro de 2023. 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 2022, 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 2023.

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

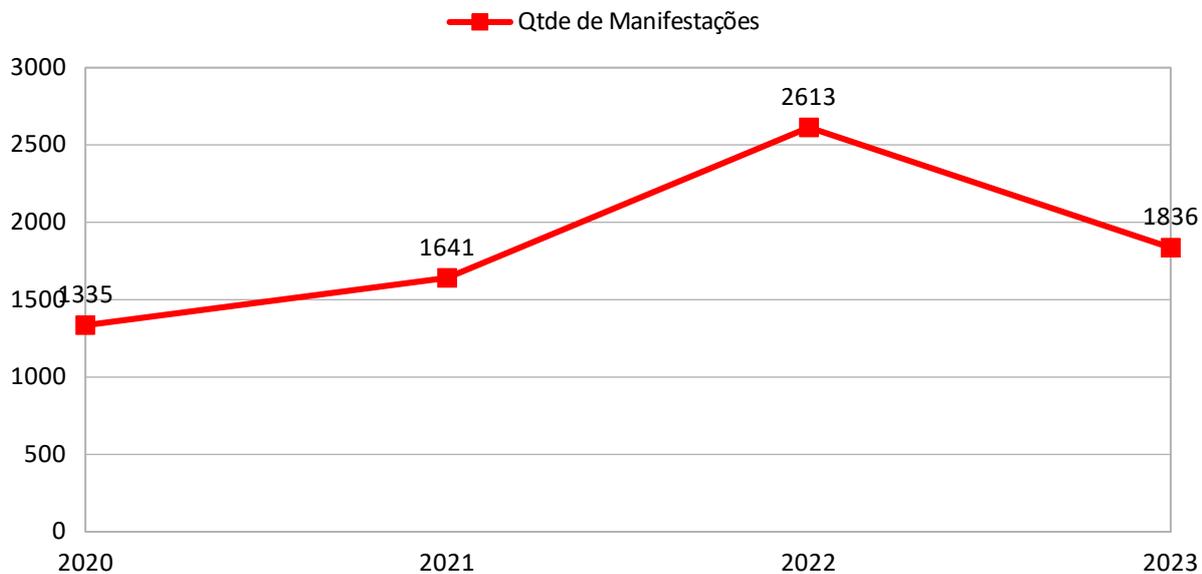
Apresentamos, na tabela abaixo, uma síntese das principais recomendações realizadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, com base nos dados do relatório do ano de 2022 e as providências adotadas pela Ouvidoria da SPS.

RECOMENDAÇÕES	SITUAÇÃO
Amostra de respondentes na pesquisa de satisfação do Cidadão.	Executado
Índice de Expectativa do cidadão com Ouvidoria	Executado
Criação e publicação do código de ética da SPS	Executado
Realização de Palestras com o tema: Atuação da Ouvidoria da SPS. Ética no Serviço Público, Lei 13.460/17	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
Divulgação do Código de Ética da SPS por meio do “Projeto Café com o Ouvidor”	Em excussão

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS

3.1– Total de manifestação por período

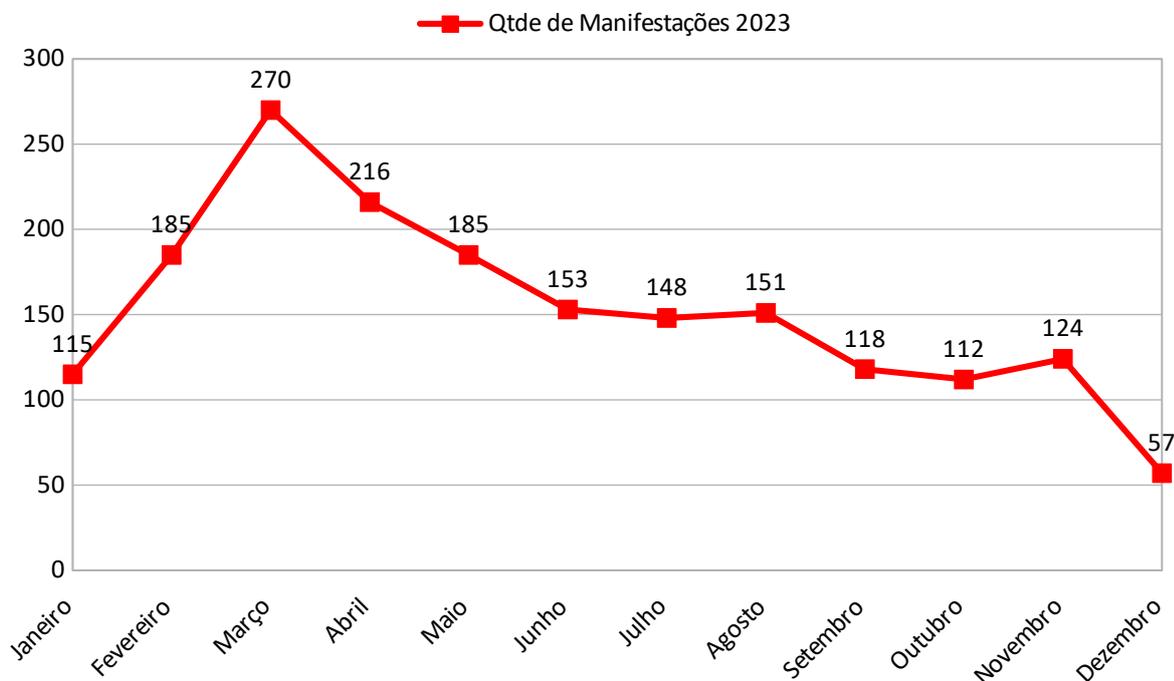
Gráfico de Manifestações por ano 2020 – 2023



Observamos nos dados do gráfico acima que de 2020 a 2022, houve um aumento crescente no número total de manifestações, com acentuada curva no ano de 2022 e uma redução em 2023 em relação ao ano anterior. Essa ascendência com ápice em 2022 coincide com a ampliação na estrutura da SPS que passou, a partir de 2020 a reunir 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 2020 e 2022. Destaca-se que o aumento significativo em 2022 deveu-se, principalmente, em virtude da 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, e do aumento no número de reclamações relacionadas à estrutura e funcionamento dos vapt-vupt e, mais significativamente, do aumento no número de denúncias relacionadas à violação de direitos humanos. Observa-se que no ano de 2023 houve uma redução significativa do número de manifestações em relação ao ano anterior e uma certa estabilidade em relação aos anos anteriores (2020, 2021). Tal redução deveu-se a readequação das estruturas e do funcionamento das unidades do Vapt-Vupt, a fim de melhorar o atendimento e, também da criação, no ano de

2023, da Secretaria de Direitos Humanos que passou a receber as manifestações relacionadas à violações de direitos humanos.

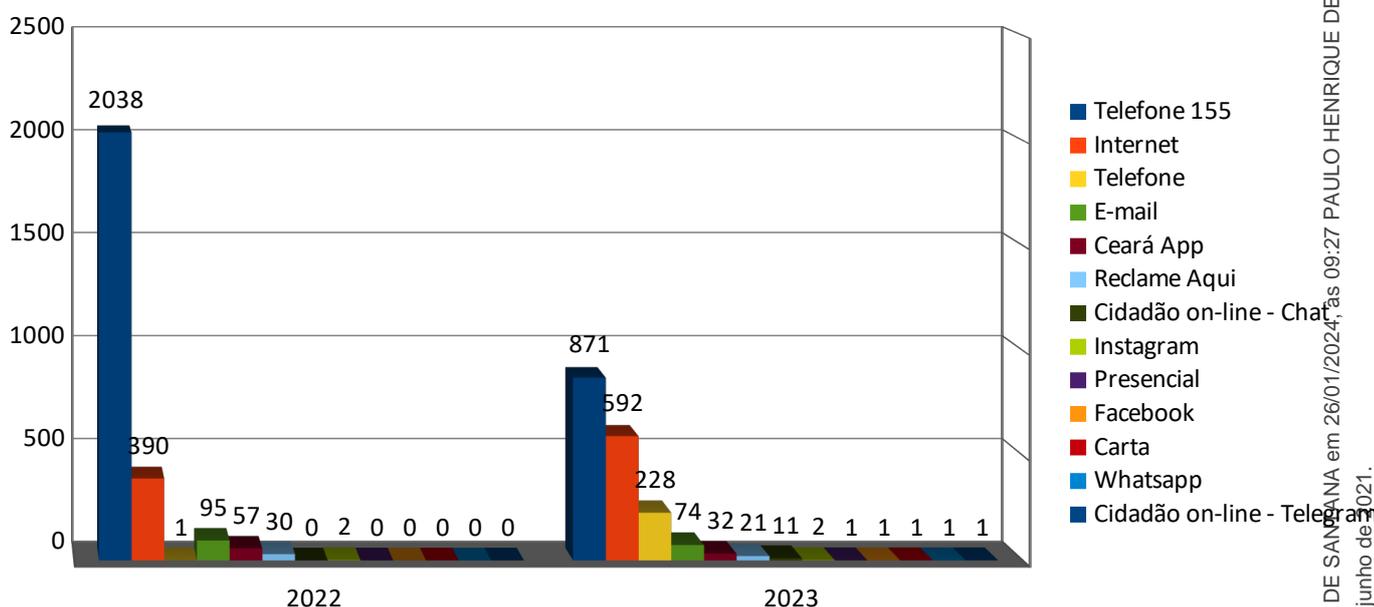
Gráfico de Manifestações Mensais 2023



Observamos nos dados do gráfico acima, uma variação pequena no número de manifestações recebidas ao longo do ano de 2023, com exceção dos meses de março em que houve uma ascendência na curva com 270 manifestações e uma redução significativa no mês de dezembro com o registro de 57 manifestações. O ápice na curva coincide com o lançamento, pela SPS, no mês de março de 2023, do Programa Ceará sem Fome, que provocou um aumento significativo no número de manifestações e, também, a permanência, até o início de junho/23 do recebimento pela ouvidoria da SPS das manifestações relacionadas à violação de direitos humanos, que somente foram absorvidas pela Secretaria de Direitos Humanos, a partir do final do mês de junho/23. A redução no número de manifestações no mês de dezembro deveu-se a uma ação continuada da Ouvidoria junto às coordenadorias responsáveis pela execução dos programas, no sentido de corrigir as possíveis distorções, realizar os ajustes necessários no atendimento e a conseqüente redução no recebimento do número de manifestações de reclamação relacionadas aos programas sociais.

3.2 – Meio de Entrada

MEIO DE ENTRADA	2022	%	2023	%	Evolução
Telefone 155	2038	77,99%	871	47,44%	-57,26%
Internet	390	14,93%	592	32,24%	51,79%
Telefone	1	0,04%	228	12,42%	100,00%
E-mail	95	3,64%	74	4,03%	-22,11%
Ceará App	57	2,18%	32	1,74%	-43,86%
Reclame Aqui	30	1,15%	21	1,14%	-30,00%
Cidadão on-line – Chat	0	0,00%	11	0,60%	100,00%
Instagram	2	0,08%	2	0,11%	0,00%
Presencial	0	0,00%	1	0,05%	100,00%
Facebook	0	0,00%	1	0,05%	100,00%
Carta	0	0,00%	1	0,05%	100,00%
Whatsapp	0	0,00%	1	0,05%	100,00%
Cidadão on-line – Telegram	0	0,00%	1	0,05%	100,00%
TOTAL	2613	100,00%	1836	100,00%	-29,74%

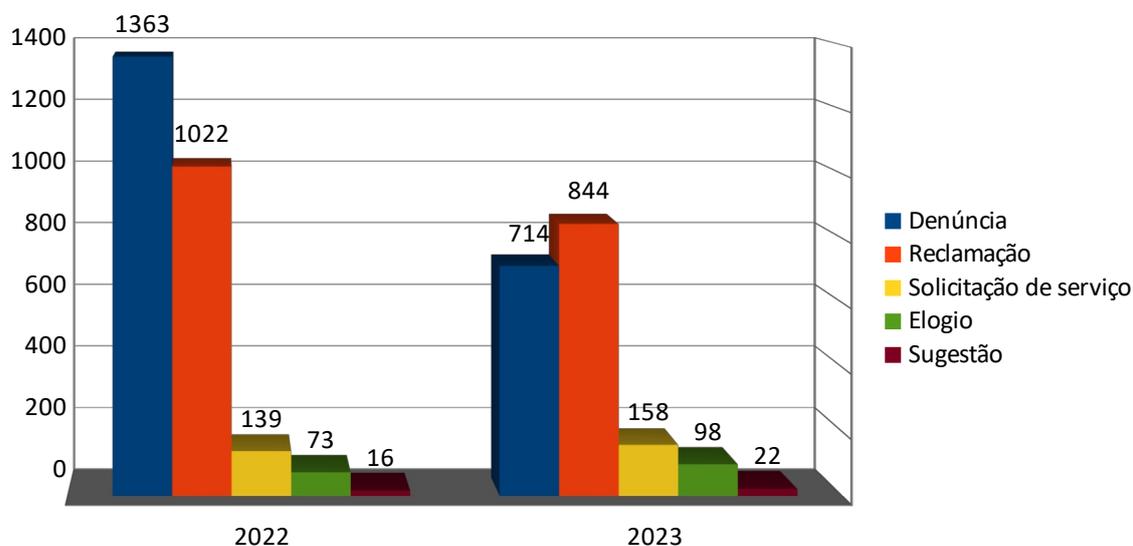


Observamos no gráfico acima, que em termos proporcionais se manteve como meio de entrada preferencial para o acolhimento das manifestações, o telefone da central 155, seguido da internet. No entanto, em termos quantitativos, o gráfico aponta para uma redução significativa do número de manifestações que ingressaram pela Central 155 no ano de 2023, em relação ao ano de 2022. Tal redução deve-se, muito provavelmente, ao fato de que as manifestações relacionadas à violação de direitos humanos, não foram mais recepcionadas pela Ouvidoria da SPS, a partir de junho de 2023. Destaca-se, ainda, um equilíbrio no número de manifestações realizadas por meio da internet e um aumento expressivo no número de manifestações por telefone, no ano de 2023 em comparação com 2022. Esse aumento justifica-se pelo fato de nos meios de divulgação do Programa Ceará

sem Fome, constar o telefone da Ouvidoria da SPS que à época do lançamento do Programa recebeu um número bastante significativo de ligações.

3.3 – Tipo de Manifestação

TIPO	2022		2023		EVOLUÇÃO
		%		%	
Denúncia	1363	52,16%	714	38,89%	-47,62%
Reclamação	1022	39,11%	844	45,97%	-13,06%
Solicitação de serviço	139	5,32%	158	8,61%	13,67%
Elogio	73	2,79%	98	5,34%	34,25%
Sugestão	16	2,79%	22	1,20%	37,50%
Total Resultados	2613	100%	1836	100%	-29,74%



De acordo com os dados apresentados observa-se uma redução significativa no quantitativo das manifestações do tipo denúncia e reclamação recebidas no ano de 2023 em comparação com ano de 2022. Tal redução deveu-se, muito provavelmente, a dois fatores: a) não recebimento das manifestações relacionadas à violação de direitos humanos a partir de junho de 2023, que eram em sua grande maioria tipificadas como denúncia; e b) à ação contínua da ouvidoria da SPS, junto às coordenadorias objetivando a melhoria na prestação dos serviços ofertados pela SPS, no sentido de minimizar o número de reclamações. Destaca-se uma evolução positiva no quantitativo de manifestações do tipo elogio recebidas no ano de 2023 e também do tipo sugestão, que corroboram o trabalho que vem sendo desenvolvido pela Ouvidoria, no sentido de melhorar o atendimento ao cidadão, à prestação dos serviços e o cuidado atento às respostas às manifestações.

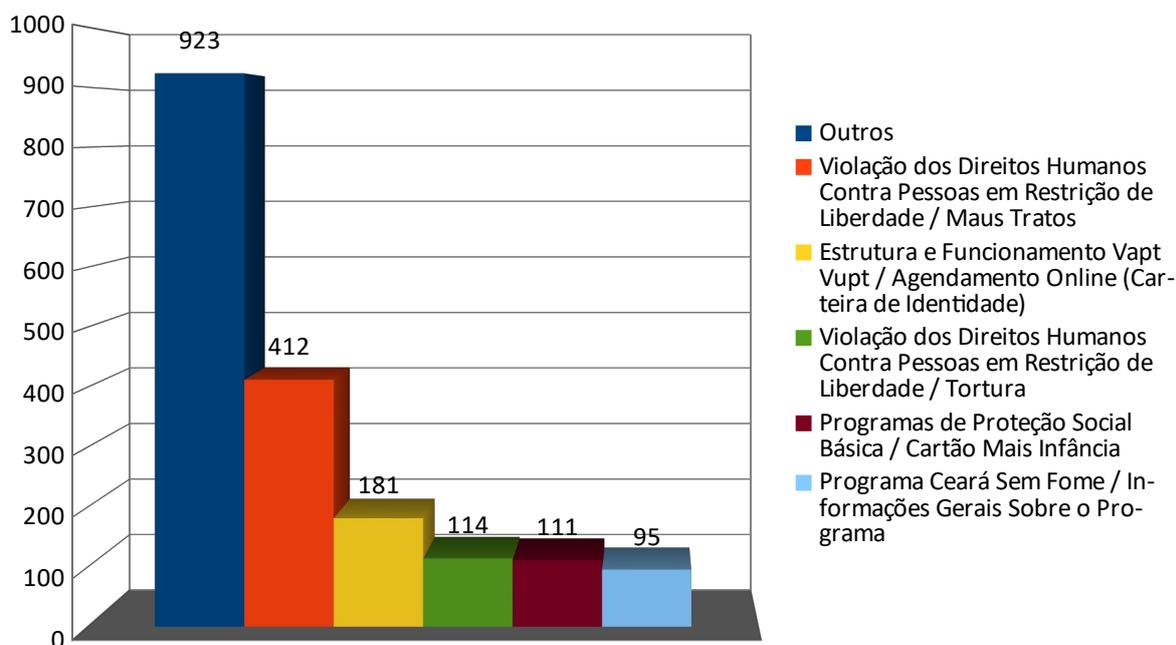
3.3.1 – Manifestação por Tipo / Assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Quantidade	Total
Reclamação	Estrutura e Funcionamento do Vapt Vupt	205	844
	Programa de Proteção Social Básica	165	
	Programa Ceará Sem fome	96	
	Insatisfação Com os Serviços Prestado Pelo Órgão	90	
	Outros	288	
Denúncia	Violação de Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade	592	714
	Conduta Inadequada de Servidor / Colaborador	42	
	Programas de Proteção Social Básica	20	
	Programa Ceará Sem Fome	15	
	Outros	45	
Solicitação	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	34	158
	Programa Ceará Sem Fome	28	
	Programas de Proteção Social Básica	26	
	Estrutura e Funcionamento do Vapt Vupp	20	
	Outros	50	
Elogio	Elogio ao servidor Público / Colaborador	77	98
	Elogio aos Serviços Prestado Pelo Órgão	17	
	Elogio às Atividades da Ouvidoria	3	
	Estrutura e Funcionamento do Órgão / Entidade	1	
Sugestão	Programa Ceará Sem Fome	7	22
	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	3	
	Estrutura e Funcionamento Balcão da Cidadania	3	
	Programa de Proteção a vida	3	
	Outros	6	
Total			1836

Destacamos, nos dados acima, que a maioria das manifestações recebidas são do tipo *reclamação*, com destaque para o assunto *Estrutura e Funcionamento dos Vapt-Vupt*, que recebeu reclamações relacionados à demanda de agendamento por atendimento presencial, seguido de reclamações sobre os *Programas de Proteção Social Básica*. Em relação ao tipo de manifestação *Denúncia*, sobre a questão da *violação de direitos humanos de pessoas com restrição de liberdade* destaca-se o grande número de manifestações (592) em comparação com outros assuntos relacionados ao tipo *Denúncia*, que juntos somam um total de 122 (cento e vinte e duas) manifestações. Destaca-se as manifestações do tipo *solicitação* comum total de 158 (cento e cinquenta e oito), que demandam informações, principalmente sobre a estrutura e funcionamento do órgão, seguido das manifestações do tipo *Elogio*, nas quais destacamos o recebimento de *elogios ao servidor público/colaborador*.

3.3.2 – Manifestações por Assunto / Sub – Assunto

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
Violação dos Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade	Maus Tratos	412	22,44%
Estrutura e Funcionamento Vapt Vupt	Agendamento Online (Carteira de Identidade)	181	9,86%
Violação dos Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade	Tortura	114	6,21%
Programas de Proteção Social Básica	Cartão Mais Infância	111	6,05%
Programa Ceará Sem Fome	Informações Gerais Sobre o Programa	95	5,17%
Outros	Outros	923	50,27%
Total		1836	100%



Em relação ao tipo de manifestação e aos assuntos a ela relacionados, destacamos no gráfico acima os dados relativos aos sub – assuntos mais destacados. Na sub – categorias outras, com índice percentual (50,27%) 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.

Na sequência, destacamos, ainda, o percentual de manifestações relacionadas à violação de direitos humanos (22,44%), 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.

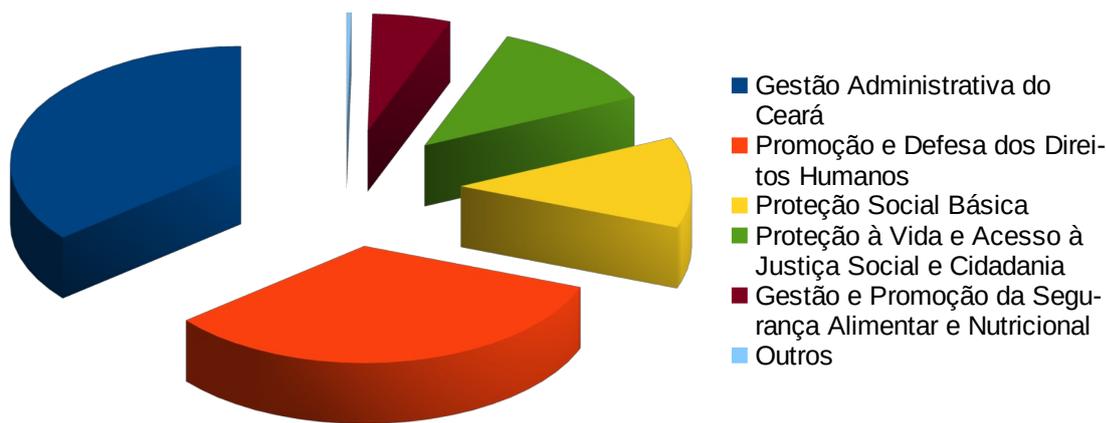
3.4 Tipo de Serviço

2023		
Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
Não se Aplica	1834	99,89%
Acolhimento em Serviço Institucional de Crianças e Adolescentes	1	0,05%
Qualificação Social e Profissional Através da Aprendizagem Profissional	1	0,05%
Total	1836	100%

Conforme tabela acima podemos constatar, que grande parte dos serviços ofertados pela SPS, não foi possível enquadrar nos tipos serviços classificados pelo Sistema Ceará Transparente.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

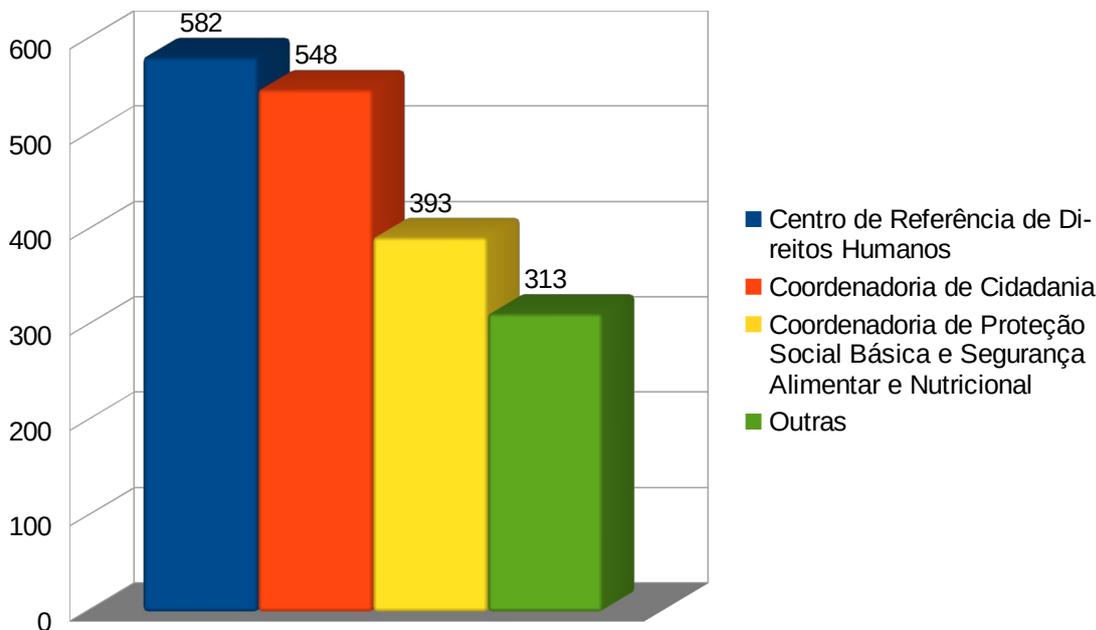
2023		
Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
Gestão Administrativa do Ceará	660	35,95%
Promoção e Defesa dos Direitos Humanos	612	33,33%
Proteção Social Básica	230	12,53%
Proteção à Vida e Acesso à Justiça Social e Cidadania	227	12,36%
Gestão e Promoção da Segurança Alimentar e Nutricional	101	5,50%
Outros	6	0,33%
Total	1836	100%



Observamos, no gráfico acima que no ano de 2023 o maior índice de manifestações recebidas pela ouvidoria da SPS enquadra-se no âmbito do Programa Orçamentário *Gestão Administrativa do Ceará*, com um percentual de 35,95%, que inclui a estrutura e funcionamento dos Vapt-Vupt, seguido do Programa orçamentário destinado à *Promoção e Defesa dos Direitos Humanos*, com 33,33%, que engloba as manifestações relacionadas à violação de direitos humanos, especialmente contra as pessoas com restrição de liberdade. Na sequência aparece o Programa Orçamentário da *Proteção Social Básica*, no qual estão inseridos a grande maioria dos programas sociais da SPS, com um percentual de 12,53%, e se inserem as manifestações do tipo reclamação referidas aos programas Vale Gás e Mais Infância.

3.6 – Manifestações por unidades Internas

UNIDADES	2023	PORCENTAGEM
Centro de Referência de Direitos Humanos	582	31,70%
Coordenadoria de Cidadania	548	29,85%
Coordenadoria de Proteção Social Básica e Segurança Alimentar e Nutricional	393	21,41%
Outras	313	17,05%
Total	1836	100%



Conforme os dados apresentados no gráfico, o Centro de Referência de Direitos Humanos da SPS recebeu o maior número de manifestações, 582 (quinhentas e oitenta e duas), seguido da Coordenadoria da Cidadania com 548 (quinhentas e quarenta e oito) manifestações e da Coordenadoria de Proteção Social Básica e Segurança Alimentar e Nutricional, com um total de 393 (trezentas e noventa e três) manifestações recebidas. Observa-se que os dados acima corroboram o número de manifestações por assunto, que estão relacionadas a violações de direitos humanos de pessoas com restrição de liberdade, estrutura e funcionamento dos Vapt-Vupt e dos programas de Proteção Social Básica.

3.7 – Manifestações por Município

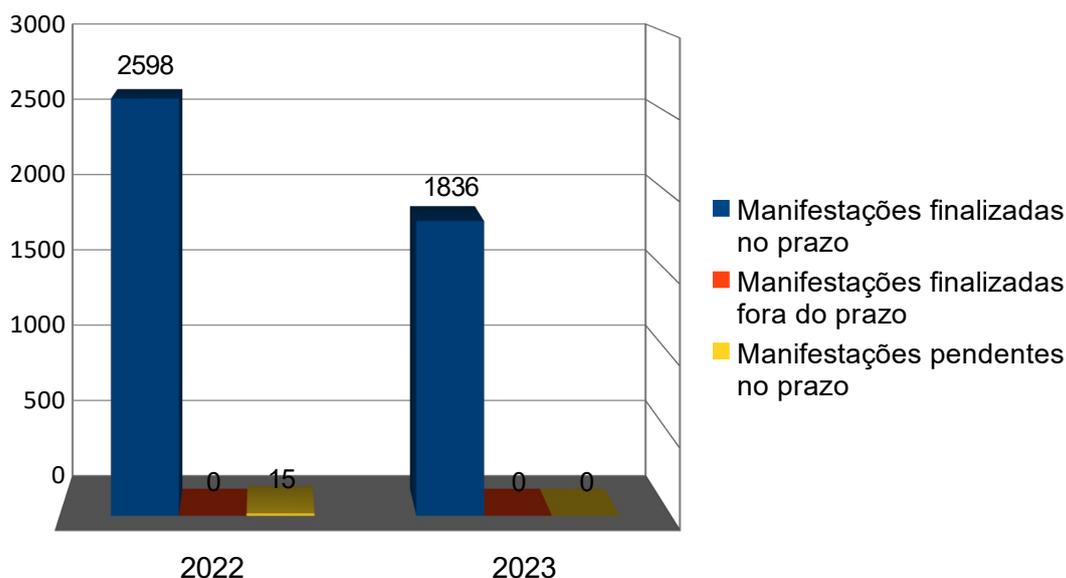
2022			2023			
Município	Quantidade	%	Município	Quantidade	%	Evolução
Indefinido	1818	69,58%	Indefinido	1122	61,11%	-38,28%
Fortaleza	611	23,38%	Fortaleza	514	28,00%	-15,88%
Caucaia	40	1,53%	Caucaia	27	1,47%	-32,50%
Outros	144	5,51%	Outros	173	9,42%	20,14%
Total	2613	100%	Total	1836	100%	-29,74%

Conforme tabela de apresentação das manifestações por município, podemos constatar uma simetria entre os dados indicados no ano de 2022 e 2023, no que se refere tanto à indefinição do município de origem da manifestação, quanto à identificação dos municípios, aparecendo Fortaleza e Caucaia, na sequência, nos dois anos comparados. Observa-se que tanto em 2022 quanto em 2023, a grande maioria dos manifestantes, 69,58% e 61,11% referiu não identificar o município de procedência da manifestação.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 – Resolubilidade das Manifestações

Resolubilidade	2022	2023	Evolução
Manifestações finalizadas no prazo	2598	1836	-29,33%
Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0	0,00%
Manifestações pendentes no prazo	15	0	-100,00%
Total	2613	1836	-29,74%



O gráfico acima demonstra que, no ano de 2023, a Ouvidoria da SPS finalizou 100% de suas manifestações no prazo regulamentar, com total ausência de manifestações finalizadas fora do prazo e pendentes no prazo. Embora no ano de 2022, os dados apresentados também tenham sido positivos, houve um esforço conjunto da Ouvidoria da SPS, junto às Coordenadorias e demais setores administrativos, no sentido de cumprir os prazos indicados de forma eficiente.

4.1.1 – Índice de Resolubilidade

	2022	2023
Manifestações no prazo	100%	100%

Os dados acima, apresentam uma resolubilidade de 100% do total de manifestações recebidas, tanto em 2022 quanto em 2023. Este dado corrobora o esforço da Ouvidoria da SPS em atender as demandas dos cidadãos nos prazos estabelecidos para resposta, com eficiência e eficácia.

4.1.2 – Ações para a melhoria do índice de resolubilidade

Para a obtenção desse índice de resolubilidade das manifestações (100%) em dois anos consecutivos, a Ouvidoria da SPS vem realizando um monitoramento contínuo como forma de gerenciar o atendimento das manifestações junto às coordenadorias e demais setores, visando a efetividade do cumprimento dos prazos e a observância na qualidade das respostas encaminhadas.

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, monitoramento e articulação com os diferentes setores, facilitou o fluxo das manifestações e de sua resolubilidade em termos de resposta satisfatória, de forma ágil e eficiente, contribuindo, assim com os índices positivos alcançados em dois anos consecutivos.

4.1.3 – Tempo Médio de Resposta

2022	2023
7 Dias	9 dias

Os dados acima apresentam um tempo médio de resposta de 7 (sete) dias, em 2022, para cada manifestação recebida e de 9 (nove) dias em 2023. Considerando o volume de manifestações recebidas e o prazo limite de vinte (20) dias para envio de resposta ao cidadão, os dados revelam que a Ouvidoria da SPS manteve-se em patamares muito satisfatórios, ou seja, em torno de 50% do prazo total, em seu tempo médio de resposta. Destaque-se que a Ouvidoria vem realizando um trabalho contínuo junto às coordenadorias, uma ação denominada “Café com o Ouvidor” em que se objetiva a melhoria na qualidade da resposta ao cidadão, incluindo nesse aspecto, o cuidado com a linguagem, que deve ser clara, objetiva e simples, a atenção aos argumentos que a justificam, argumentam ou explicam os motivos da denúncia, sem desconsiderar o cumprimento dos prazos.

4.2 – SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

4.2.1 Índice Geral de Satisfação

Resultado da Pesquisa de Satisfação	Média
De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,82
Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,59
Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação	3,99
Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada	3,46
Média das Notas:	3,72
Índice de Satisfação:	70,20%

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 a satisfação com o serviço de ouvidoria nesse atendimento com 3,82, com o tempo de resposta 3,59 e com a qualidade da resposta apresentada 3,46

Observa-se que mesmo apresentando um índice de resolubilidade de 100% e um prazo médio de resposta inferior a 50% do tempo limite, ou seja, de, no máximo, 9 dias,

ainda assim, o usuário do serviço classificou sua satisfação em relação ao tempo de resposta, em 3,59. No entanto, de forma geral, os índices apresentados são bastante satisfatórios, com uma média geral de 3,72, considerando a escala de 0 a 5.

Para a obtenção desse índice de satisfação, no ano de 2023, a Ouvidoria da SPS iniciou o projeto “Café com o Ouvidor” e propôs um instrumento de organização e gerenciamento das manifestações que visasse a efetividade do cumprimento dos prazos e a melhoria na qualidade das respostas encaminhadas por diferentes coordenadorias e setores.

4.2.2 – Ações Para a Melhoria do Índice de Satisfação

A Ouvidoria da SPS tem implantado algumas ações efetivas que visam a melhoria dos índices de satisfação, especialmente aqueles relacionados ao tempo de resposta e sua qualidade. Nesse cenário, duas ações foram executadas, uma em 2022, em que foi designado em cada coordenadoria/setor, um servidor e/ou colaborador que ficasse diretamente responsável pelo atendimento à demanda, para uma interlocução direta com a Ouvidoria, a fim de monitorar o tempo de resposta, e outra realizada em 2023 e que continuará em 2024, intitulada “Café com o Ouvidor”, ação que visa melhorar a qualidade da resposta dada ao cidadão, aproximar a ouvidoria de diferentes equipes vinculadas às coordenadorias e instrumentalizar a ouvidoria com informações primárias sobre os funcionamentos dos programas de assistência básica, coordenados pela SPS. Este trabalho vem permitindo a manutenção de um prazo médio de resposta bastante satisfatório, de qualidade no atendimento e na resposta dada ao cidadão.

Documento assinado eletronicamente por: ONELIA MARIA MOREIRA LEITE DE SANTANA em 26/01/2024, às 09:27 PAULO HENRIQUE DE ARAUJO LIMA em 18/01/2024, às 11:11 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 8408-B8A7-AEF5-0D9A.

4.2.3 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era	3,43
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi	3,77
Índice de Expectativa	9,91%

Observa-se na tabela acima que o índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria está em 9,91%. Este dado revela que para o cidadão a Ouvidoria é um canal extremamente seguro de comunicação de suas manifestações com o órgão, além de demonstrar a sua confiança no trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da SPS.

Após o serviço prestado pela Ouvidoria, o índice de expectativa aumentou para 3,77 em relação à antes que era de 3,43 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 2023, foram as tipificadas como *reclamação*, com um total de 844 (oitocentas e quarenta e quatro) manifestações, sendo que 205 (duzentas e cinco) estão relacionadas à estrutura e funcionamento das unidades do Vapt-Vupt, que foram direcionadas à Coordenadoria da Cidadania, setor responsável pela coordenação e supervisão dos serviços prestados pelas unidades do Vat-Vupt e Casa do Cidadão, seguida de 165 (cento e sessenta e cinco) manifestações relacionadas aos Programas de Proteção Social Básica. As reclamações vinculadas à estrutura e funcionamento das unidades do Vapt-Vupt, focam, em sua grande maioria, a problemas com o agendamento virtual para atendimento presencial. Embora tenha havido uma expansão das unidades de atendimento, como por exemplo, a implantação da Casa do Cidadão, no município de Barbalha e de 2 (duas) novas unidades do Vapt-Vupt em Fortaleza, uma situada no shopping Rio Mar e outra no Centro da Cidade, a demanda por atendimento ainda é muito alta o que congestiona o sistema de agendamento. Observa-se que as demandas se concentram na obtenção de documentação pessoal, especialmente a carteira de identidade. A SPS tem mantido contato permanente com a Secretaria de Segurança

Documento assinado eletronicamente por: ONELIA MARIA MOREIRA LEITE DE SANTANA em 26/01/2024, às 09:27 PAULO HENRIQUE DE ARAUJO LIMA em 18/01/2024, às 11:11 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 8408-B8A7-AEF5-0D9A.

Pública, no sentido de ampliar o atendimento. Quanto aos programas de Proteção Social Básica as reclamações concentram-se, principalmente, ao não enquadramento dos cidadãos nos critérios estabelecidos pelos programas Vale Gás e Cartão Mais Infância.

Em relação às manifestações do tipo *denúncia*, evidencia-se as relacionadas à violação de direitos humanos contra pessoa com restrição de liberdade. Destaca-se que essas manifestações estão agora vinculadas à Secretaria de Direitos Humanos do Estado do Ceará.

5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

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

1. Reclamações sobre 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. Reclamações relacionadas aos Programas de Proteção Social Básica; e
3. Denúncias sobre violação de direitos humanos contra pessoa com restrição de liberdade.

Em relação ao item 1 esclarecemos que houve uma ampliação no atendimento, mas que devido ao crescente número de demanda, ainda não foi possível equacionar a relação demanda *versus* atendimento. A gestão da SPS tem trabalhado no sentido de garantir o atendimento de forma mais célere.

Como destacado anteriormente, outro ponto recorrente incide sobre os Programas de Proteção Social Básica, notadamente, reclamações sobre o não atendimento do cidadão os critérios definidos pelos programas Vale-Gás e Cartão Mais Infância. As reclamações que incidem sobre outras questões relacionadas aos programas são encaminhadas e solucionadas.

Em relação ao item 3 informa-se que as manifestações vinculadas aos direitos humanos são de responsabilidade da Secretaria de Direitos Humanos do Estado do Ceará.

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: Implantação de duas novas Unidades Vapt Vupt no Município de Fortaleza (1 – Unidade no Shopping Rio Mar – Papicu, 1-Unidade no Centro);
2. Implantação Casa Cidadão de Barbalha;
3. Reforma Casa Cidadão Benfica, ampliação de atendimentos com kits biométrico;
4. Agilidade nos prazos para entrega de documentações (Rgs, CPF, CTPS Digital);
5. Atuais parcerias com órgãos parceiros nas unidades de atendimento (Casas Cidadão com TRE, CAGECE);
6. Estabelecimento de fluxos por meio de portaria para facilitar atendimentos emergenciais para pessoas em vulnerabilidade social, agendamentos e demandas para atendimentos domiciliar e hospitalar sobre demandas de urgência.
7. Formações específicas para os colaboradores, visando a melhor qualificação na área de atendimento ao cidadão.
8. 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.
1. 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.
 - b. 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.
 - c. 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.

1. 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 em relação à emissão e entrega de RGs e agendamentos nas unidades de atendimento;
2. 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;
3. 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. Reforma e ampliação da estrutura física da sala da Ouvidoria;
- B. Aquisição de equipamentos de mobiliário e equipamentos de informática para a Ouvidoria (computadores, impressoras, tablet, notebook);

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

1. Participações em Reuniões:

- A. Reuniões ordinárias da rede de ouvidores, promovidas pela CGE, em 2023;

Documento assinado eletronicamente por: ONELIA MARIA MOREIRA LEITE DE SANTANA em 26/01/2024, às 09:27 PAULO HENRIQUE DE ARAUJO LIMA em 18/01/2024, às 11:11 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 8408-B8A7-AEF5-0D9A.

- B. Participação de Seminário sobre a Lei Maria da Penha – Ministério Público – MPCE
- C. Reunião/ “Café com o Ouvidor” com servidores da Unidade Espaço Viva Gente-26/04/2023
- D. Reunião Técnica com a equipe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, para tratar do fluxo das manifestações de direitos humanos.
- E. Participação oficina sobre a qualidade das respostas ofertadas pela CGE – Julho/2023
- F. Visita a Canindé /Reunião com a Coordenação da Rede de Ouvidores da CGE e Atendentes da Unidade 155, no município de Canindé para repasse de informações sobre os Programas e Projetos: Vale-gás e Ceará Sem Fome.
- G. Participação no Projeto “Tira dúvidas” ofertado pela CGE
- H. Reuniões realizadas pela Secretária de Gestão Institucional da SPS – 2023.
- I. Projeto “Café com o Ouvidor” com a Coordenação de Segurança Alimentar – agosto 2023
- J. Palestra no Tribunal Eleitoral (Diálogos)- agosto/2023.
- K. Participação no planejamento estratégico da SPS – agosto/2023.
- L. Reunião com os permissionários do Mercado Público Joaquim Távora, para atendimento da demanda/solicitação/Ouvidoria – setembro/2023
- M. Reunião com a equipe de Recursos Humanos da SPS, para tratar do Espaço de Valorização do Servidor – agosto/2023
- N. Participação Fórum de Regulação e Cidadania Ouvidoria e Ética como Instrumento para Melhoria dos Serviços Públicos – agosto-2023
- O. Oficina sobre a construção do relatório de gestão de ouvidoria de 2023
- P. Publicação de Artigo na 7ª Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores – ABO, com o tema: Análise dos Instrumentos de Avaliação das Ouvidorias Públicas Estaduais em Rede.
- Q. Participação e conclusão do Curso MBA em Gestão Estratégica em Ouvidoria Públicas e Privada – Centro universitário São Camilo -2023
- R. Participação na Eleição da Associação Brasileira de Ouvidores Biênio-2024-2025. Eleito para presidência da ABO – Secção Ceará e membro do Conselho Deliberativo da ABO nacional.

2. Participação em Eventos:

- A. Homenagem da Associação Brasileira de Ouvidores – ABO a professora Adísia

Associação Cearense de Imprensa

B. XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman – novembro /Brasília– 2023

C. Solenidade de Comemoração ao Dia do Ouvidor, março 2023 – homenageado – Assembleia Legislativa.

D. Participação na apresentação da Avaliação de Brigadas do Corpo de Bombeiros – CBMCE

E. Solenidade de entrega de Areninhas para os municípios, outubro 2023 (Virtual)

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 no segundo semestre em sua gestão, em 2023, uma ação de boas práticas que resultou em soluções satisfatórias que contribuíram com a eficiência e eficácia de suas ações:

Projeto “Café com o Ouvidor” palestra junto as Coordenadorias sobre a atuação da Ouvidoria da SPS e a Lei 13.460/1, que dispõe sobre o direito dos usuários dos serviços públicos, apresentação do Código de Ética da SPS e orientação sobre qualidade das respostas que serão encaminhadas aos cidadãos.

9 – SUGESTÕES DE MELHORIA E RECOMENDAÇÕES APRESENTADOS PELA OUVIDORIA

Diante dos resultados e análises apresentados, essa Ouvidoria recomenda à Gestão da Secretaria da Proteção Social – 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 coordenadoria 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;

✓ 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.

✓ Sugere a criação de uma Comissão por meio de portaria para apurar as manifestações/Ouvidoria tipo denúncia referente ao Cartão Ceará Sem Fome.

10 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apresentamos nesse relatório os resultados concernentes às atividades da Ouvidoria da Secretaria da Proteção Social – SPS, referentes ao ano de 2023. 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 2022. Além disso, evidenciamos os dados relativos às demandas registradas no ano de 2023, 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, houve uma redução de 29,74 de manifestações , em comparação ao ano anterior. 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 3,99 de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria.

Salientamos, que o ano de 2023 representou para a Ouvidoria da SPS um desafio enorme, em virtude dessa Secretaria, ser 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 – 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 – SPS informo que tomarei as providências necessárias para o atendimento das recomendações e sugestões citadas no presente documento.

Fortaleza, 22 de janeiro de 2024.

Paulo Henrique Araújo Lima
Ouvidor da SPS

Onélia Maria Moreira Leite de Santana
Secretária da SPS