



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL



Ouvidoria do Ceará

Relatório de Gestão

Ouvidoria

2024

1. Expediente

Secretária

Jade Romero Paz

Secretário Executivo de Proteção Social

Paulo Rogério Santos Guedes

Secretário de planejamento e Gestão Interna

Sandro Camilo Carvalho

Secretário Executivo da Infância, Família e Combate Fome

Caio Garcia Correia Sá Cavalcanti

Coordenadoria de Políticas Sobre Drogas

Lidiane Nogueira Rebouças

Assessoria Jurídica

Grace Tahim de Sousa Brasil Othon Sidou

Coordenadoria de Controle Interno

Marta Lúcia Queiroz de Souza

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

Germana Mourão

Ouvidoria

Paulo Henrique Araújo Lima

Equipe de Apoio da Ouvidoria

Adelaide Pontes de Lima

Renan de Oliveira Silva

2. 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 02/01/2025, concernentes às atividades da Ouvidoria da Secretaria da Proteção Social – SPS, no período de janeiro a dezembro de 2024. 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 2023, assim como um registro de duas ações no âmbito das estratégias de ESG - Ambiental, Social e Governança; e as principais ações de qualificação do Ouvidor e cursos da área e, por fim, as considerações dessa Ouvidoria sobre os avanços obtidos no ano de 2024.

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

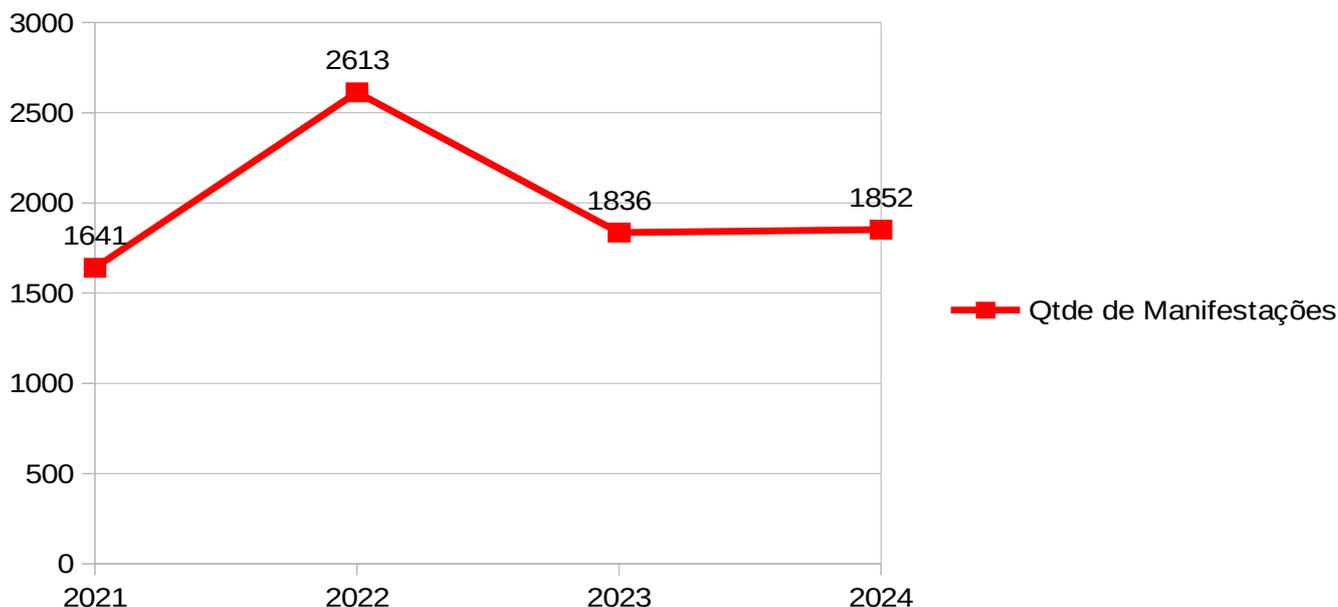
Apresentamos, na tabela abaixo, uma síntese das principais recomendações realizadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, com base nos dados do relatório do ano de 2023 e as providências adotadas pela Ouvidoria da SPS.

RECOMENDAÇÕES ¹	SITUAÇÃO
Monitoramento dos resultados do índice satisfação	Em Execução
Plano de Ação de Ouvidoria (Relatório) - AVIA	Em execução
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	Em Execução
Envio de informações referentes aos programas e projetos da SPS e decretos regulamentando à Central de Atendimento 155 da CGE.	Executado
Divulgação do Código de Ética da SPS por meio do “Projeto Café com o Ouvidor”	Em execução

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS

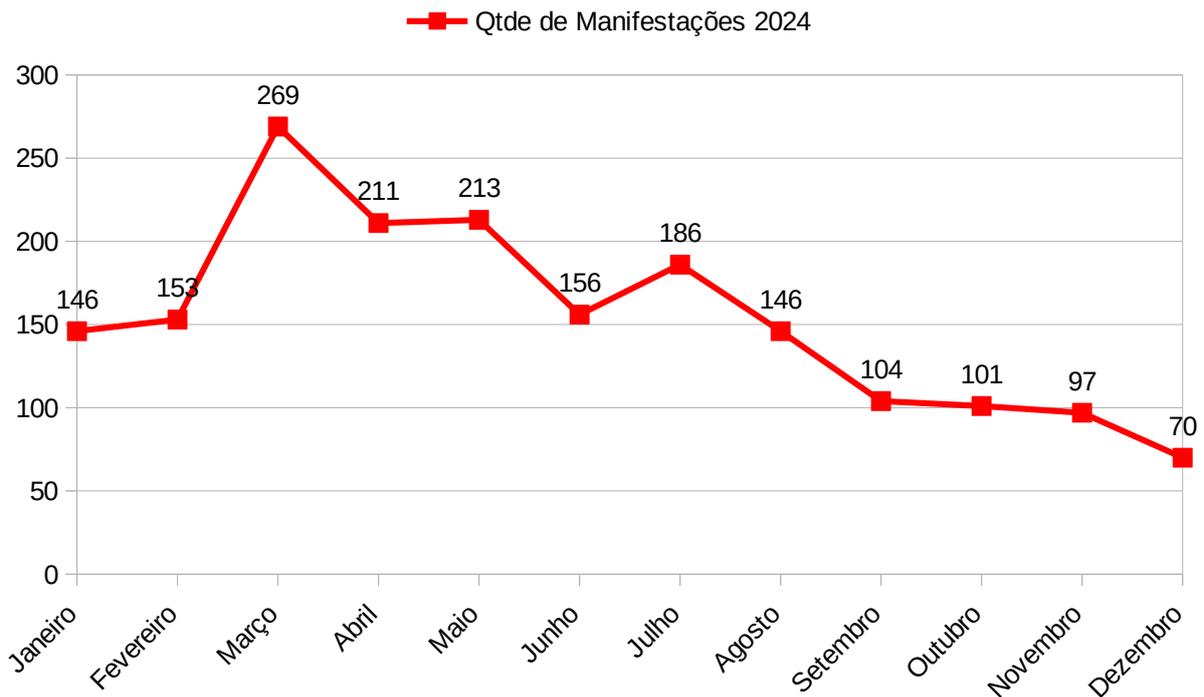
4.1– Total de manifestação por período

Gráfico de Manifestações por ano 2021 – 2024



Observamos nos dados do gráfico acima que de 2021 a 2022, houve um aumento crescente 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 2021 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, ainda, que nos anos de 2023 e 2024 houve uma redução significativa do número de manifestações, comparado ao ano de 2022 e uma estabilidade nos anos de 2023, 2024. 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 às violações de direitos humanos, anteriormente recebidas pela Ouvidoria da SPS. Considerando, pois, os dados indicados, o ano de 2024 apresenta um quantitativo de manifestações estável em relação ao ano anterior.

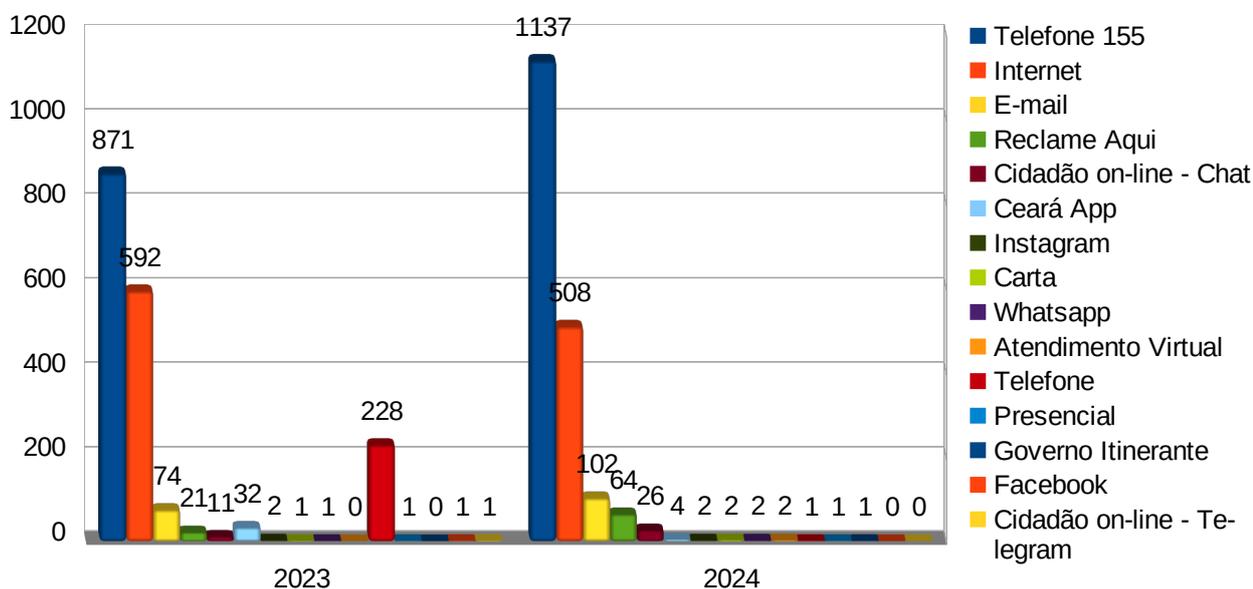
Gráfico de Manifestações Mensais 2024



Observamos nos dados do gráfico acima, uma forte variação no número de manifestações recebidas no primeiro semestre de 2024, com curva acentuada no mês de março/2024, em virtude do lançamento da Carteira Nacional de Identificação- CIM, que ocasionou uma grande demanda pela emissão do documento, e conseqüentemente um aumento significativo no número de manifestações. Observa-se que nos meses subsequentes, há uma redução no quantitativo de manifestações, pois o setor responsável pela coordenação das unidades de atendimento ao serviço de emissão de RG, atuou no sentido de regularizar os processos. Os dados do segundo semestre de 2024 apresentam uma curva em declive, com redução acentuada no mês de dezembro. Tal redução deveu-se a uma ação continuada da Ouvidoria junto às coordenadorias responsáveis pela execução dos programas, por meio do Projeto “**Café com o Ouvidor**”, no sentido de corrigir as possíveis distorções, realizar os ajustes necessários no atendimento e na melhoria da qualidade da resposta ao cidadão. Esses dados comprovam que as ações implementadas pela Ouvidoria por meio do projeto acima indicado resultaram em dados positivos consoantes com os objetivos do projeto, no que se refere à redução no recebimento do número de manifestações de reclamação relacionadas aos programas sociais.

4.2 – Meio de Entrada

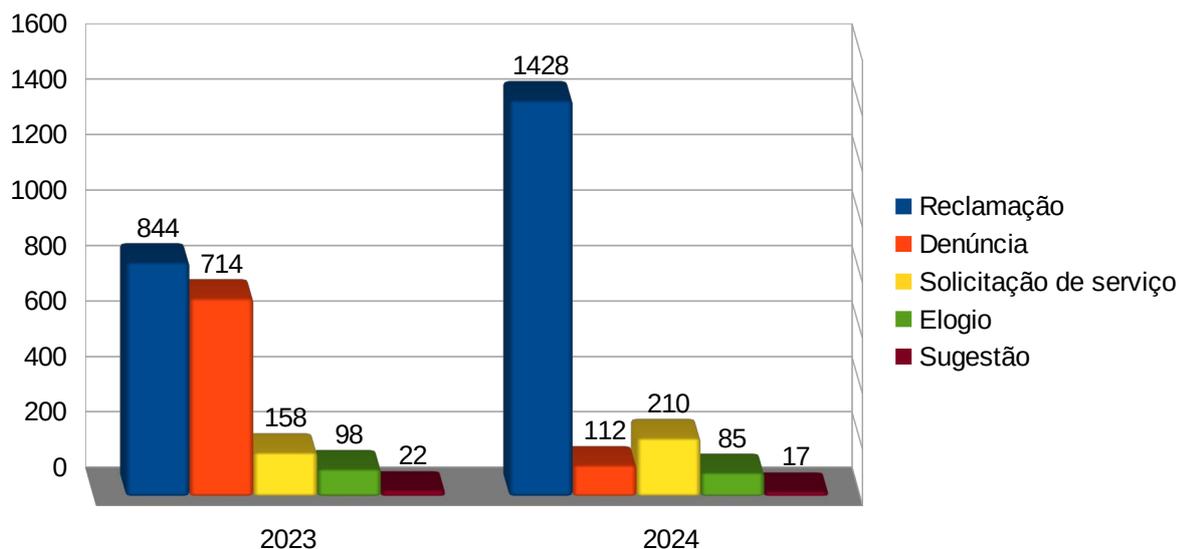
MEIO DE ENTRADA	2023	%	2024	%	Evolução
Telefone 155	871	47,44%	1137	61,39%	30,54%
Internet	592	32,24%	508	27,43%	-14,19%
Telefone	228	12,42%	1	0,05%	-99,56%
E-mail	74	4,03%	102	5,51%	37,84%
Ceará App	32	1,74%	4	0,22%	-87,50%
Reclame Aqui	21	1,14%	64	3,46%	204,76%
Cidadão on-line – Chat	11	0,60%	26	1,40%	136,36%
Instagram	2	0,11%	2	0,11%	0,00%
Atendimento Virtual	0	0,00%	2	0,11%	100,00%
Presencial	1	0,05%	1	0,05%	0,00%
Facebook	1	0,05%	0	0,00%	-100,00%
Carta	1	0,05%	2	0,11%	100,00%
Whatsapp	1	0,05%	2	0,11%	100,00%
Governo Itinerante	0	0,00%	1	0,05%	100,00%
Cidadão on-line – Telegram	1	0,05%	0	0,00%	-100,00%
TOTAL	1836	100,00%	1852	100,00%	0,87%



Observamos no gráfico acima, que em termos proporcionais entre os anos de 2023 e 2024, manteve-se como meio de entrada preferencial para o acolhimento das manifestações, o telefone da central 155, seguido do acesso por internet. E em termos quantitativos, o gráfico aponta para um aumento significativo do número de manifestações via Central 155 no ano de 2024, em relação ao ano de 2023. Tal aumento deve-se, muito provavelmente, às manifestações relacionadas ao agendamento e ao atraso na entrega das Carteiras Nacional de Identificação – CNI. Destaca-se, ainda, um equilíbrio no número de manifestações realizadas por outros meios de entrada.

4.3 – Tipo de Manifestação

TIPO	2023		2024		EVOLUÇÃO
		%		%	
Denúncia	714	38,89%	112	77,11%	100,00%
Reclamação	844	45,97%	1428	6,05%	-102,52%
Solicitação de serviço	158	8,61%	210	11,34%	32,91%
Elogio	98	5,34%	85	4,59%	-13,27%
Sugestão	22	5,34%	17	0,92%	-22,73%
Total Resultados	1836	100%	1852	100%	0,87%



De acordo com os dados apresentados observa-se: a) uma redução significativa no quantitativo das manifestações do tipo denúncia; e b) um aumento no número de manifestações do tipo reclamações comparados os anos de 2024 e 2023. O acréscimo no número de reclamações deveu-se, muito provavelmente, a dois fatores: a) dificuldades enfrentadas pelo cidadão em relação ao agendamento para atendimento nas unidades dos Vapt – Vupts, e atraso na entrega das Carteiras de Identificação – CIN; e b) à busca de informações sobre os Programas Ceará Sem Fome e Vale-gás. Destaca-se uma leve evolução no quantitativo de manifestações do tipo solicitação de serviços no ano de 2024, e uma pequena diminuição do tipo sugestão.

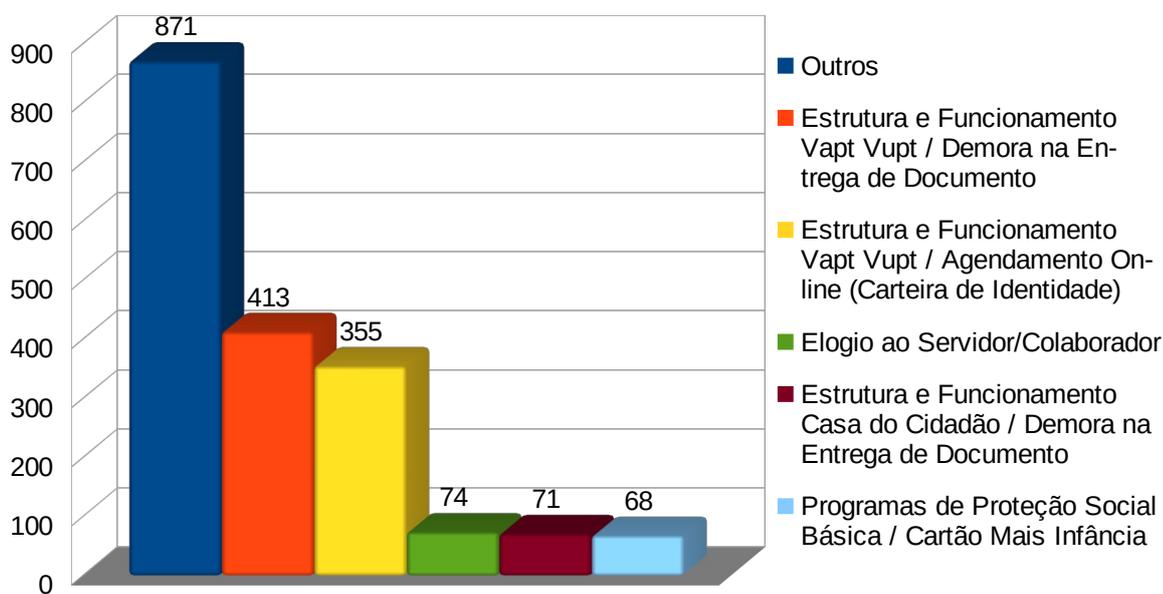
4.4 – Manifestação por Tipo / Assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Quantidade	Total
Reclamação	Estrutura e Funcionamento do Vapt Vupt	750	1426
	Estrutura e Funcionamento da Casa do Cidadão	132	
	Insatisfação Com os Serviços Prestado Pelo Órgão	112	
	Programa de Proteção Social Básica	100	
	Outros	332	
Denúncia	Conduta Inadequada de Servidor / Colaborador	42	112
	Programas de Proteção Social Básica	18	
	Programa Ceará Sem Fome	15	
	Acumulo Indevido de Cargos	5	
	Outros	32	
Solicitação	Estrutura e Funcionamento do Vapt Vupt	59	210
	Programa Ceará Sem Fome	48	
	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	21	
	Programas de Proteção Social Básica	18	
	Outros	64	
Elogio	Elogio ao servidor Público / Colaborador	73	85
	Elogio aos Serviços Prestado Pelo Órgão	11	
	Elogio às Atividades da Ouvidoria	1	
Sugestão	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	5	19
	Estrutura e Funcionamento Balcão da Cidadania	2	
	Orientação Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	2	
	Concurso Público/Seleção	1	
	Outros	9	
Total			1852

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. Segue em número de manifestações tipificadas como reclamação aquelas relacionadas aos Programas de Proteção Social Básica, originadas em virtude do quantitativo de programas ofertados pela secretaria, cujas reclamações estão relacionadas, em sua maioria, ao fato do cidadão não ter sido contemplado na ação por estar fora dos critérios estabelecidos. Em relação ao tipo de manifestação Denúncia, destaca-se a Conduta inadequada de servidor/colaborador, área em que a ouvidoria tem atuado constantemente por meio do Código de Ética. Seguem as manifestações do tipo solicitação, elogio e sugestão.

4.5 – Manifestações por Assunto / Sub – Assunto

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
Estrutura e Funcionamento Vapt Vupt	Demora na Entrega de Documento	413	22,30%
Estrutura e Funcionamento Vapt Vupt	Agendamento Online (Carteira de Identidade)	355	19,17%
Elogio ao Servidor/Colaborador		74	4,00%
Estrutura e Funcionamento Casa do Cidadão	Demora na Entrega de Documento	71	3,83%
Programas de Proteção Social Básica	Cartão Mais Infância	68	3,67%
Outros	Outros	871	47,03%
Total		1852	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, com destaque para a subcategoria “outros”, com índice percentual (47,03%). Destacamos no gráfico o assunto relacionado à “estrutura e funcionamento dos Vapt-Vupt. As demais reclamações referem-se aos Programas de Proteção Social Básica, notadamente, o Vale-Gás e o Cartão Mais infância. Com destaque ainda para as manifestações tipificadas como elogio.

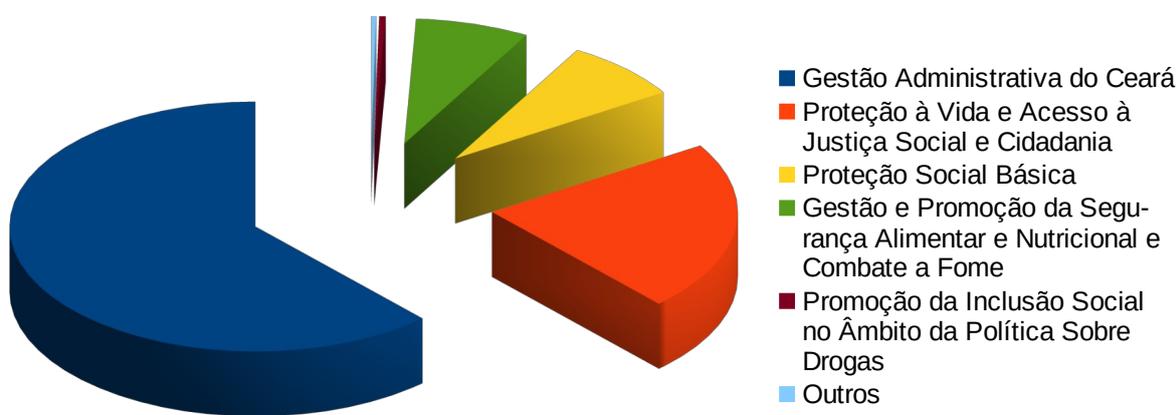
4.6 Tipo de Serviço

2024		
Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
Não se Aplica	1835	99,01%
Atendimento pelo Centro de Referência sobre Drogas (CRD)	8	0,43%
Cursos de Qualificação Social e Profissional para Jovens em Vulnerabilidade Social	2	0,11%
Qualificação Profissional	2	0,11%
Ação Integrada de Prevenção	1	0,05%
Atendimento Estação Móvel (Políticas Sobre as Drogas)	1	0,05%
Cursos de Qualificação Social e Profissional (Projeto Criando Oportunidades - PCO)	1	0,05%
Estágio não Obrigatório de Nível Médio (Programa Primeiro Passo - Jovem Estagiário)	1	0,05%
Qualificação Social e Profissional Através da Aprendizagem Profissional (Programa Primeiro Passo)	1	0,05%
Total	1852	100%

Conforme tabela acima podemos constatar que grande parte dos serviços ofertados pela SPS, não se enquadram na tipologia de serviços classificados pelo Sistema Ceará Transparente, tendo sido classificados como “não se aplica” e que representam o maior percentual dos dados obtidos (99,01% com 1.835 manifestações). Em relação aos demais tipos de serviço segue o “atendimento pelo Centro de Referência sobre Drogas (CRD) com um percentual de 0,43% ou 8 manifestações

4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

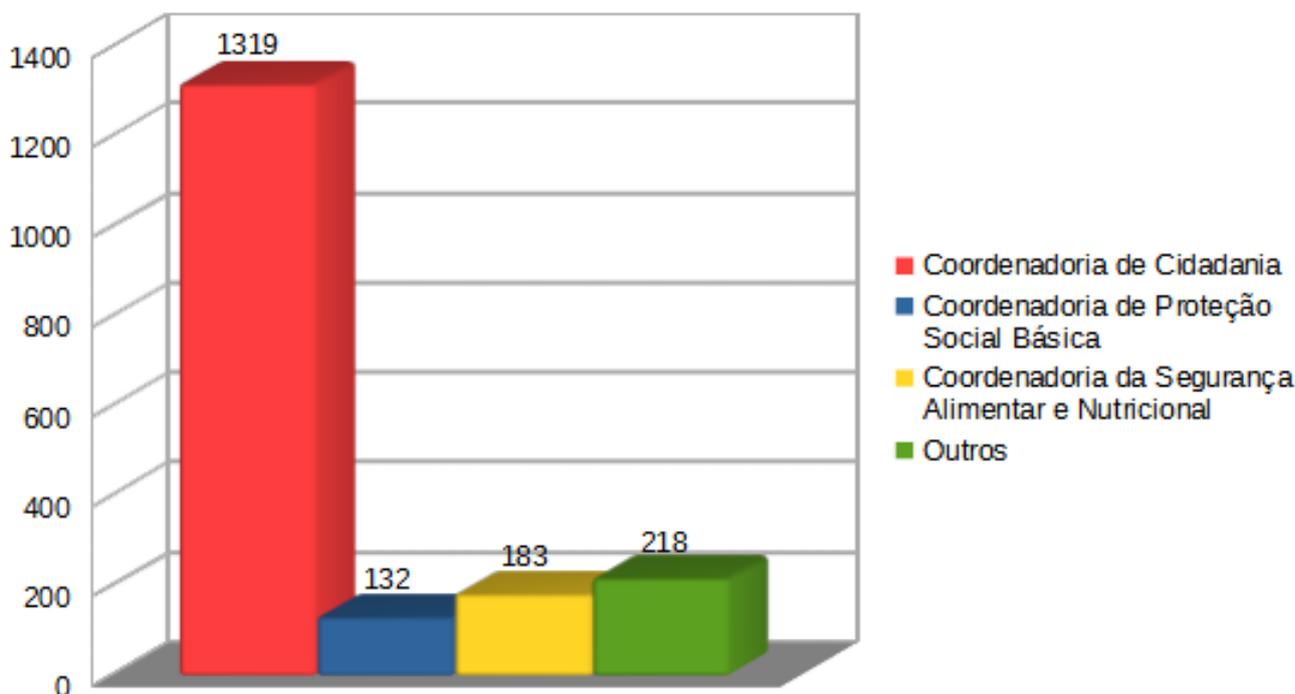
2024		
Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
Gestão Administrativa do Ceará	1146	61,88%
Proteção à Vida e Acesso à Justiça Social e Cidadania	408	22,03%
Proteção Social Básica	145	7,83%
Gestão e Promoção da Segurança Alimentar e Nutricional e Combate a Fome	139	7,51%
Promoção da Inclusão Social no Âmbito da Política Sobre Drogas	8	0,43%
Outros	6	0,32%
Total	1852	100%



Observamos, no gráfico acima que no ano de 2024 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 61,88%, que inclui a estrutura e funcionamento dos Vapt-Vupt, seguido do Programa orçamentário destinado à *Proteção à Vida e Acesso à Justiça Social e Cidadania*, com 22,03%, que engloba as manifestações relacionadas ao atendimento dos Programas vinculados à Coordenadoria da Cidadania. Na sequência aparece o Programa Orçamentário da *Proteção Social Básica*, no qual estão inseridos a grande maioria dos programas sociais da SPS (Cartão Mais Infância, Centros Comunitários, etc.), com um percentual de 7,83%, e que concentra as manifestações do tipo reclamação referidas aos programas acima indicados, seguido do programa orçamentário *Gestão e Promoção da Segurança Alimentar e Nutricional e Combate a Fome*, com um percentual de 7,51% e que reúne os programas Ceará sem Fome e Vale Gás.

4.8 – Manifestações por unidades Internas

UNIDADES	2024	PORCENTAGEM
Coordenadoria de Cidadania	1319	71,22%
Coordenadoria de Proteção Social Básica	132	7,13%
Coordenadoria da Segurança Alimentar e Nutricional	183	9,88%
Outros	218	11,77%
Total	1852	100%



Conforme os dados apresentados no gráfico, o destaque no número de manifestações recebidas ao longo de 2024, vinculam-se à Coordenadoria da Cidadania, com 1319 (mil trezentas e dezenove) manifestações, que engloba as manifestações relacionadas à estrutura e funcionamento das unidades dos Vapt-Vupt, seguida pela Coordenadoria de Proteção Social Básica, com um total de 132 (Cento e trinta e duas) manifestações recebidas, na qual se insere o programa Cartão Mais Infância, e a Coordenadoria de Segurança Alimentar, com um total de 183 (cento e oitenta e três) manifestações.

4.9 – Manifestações por Município

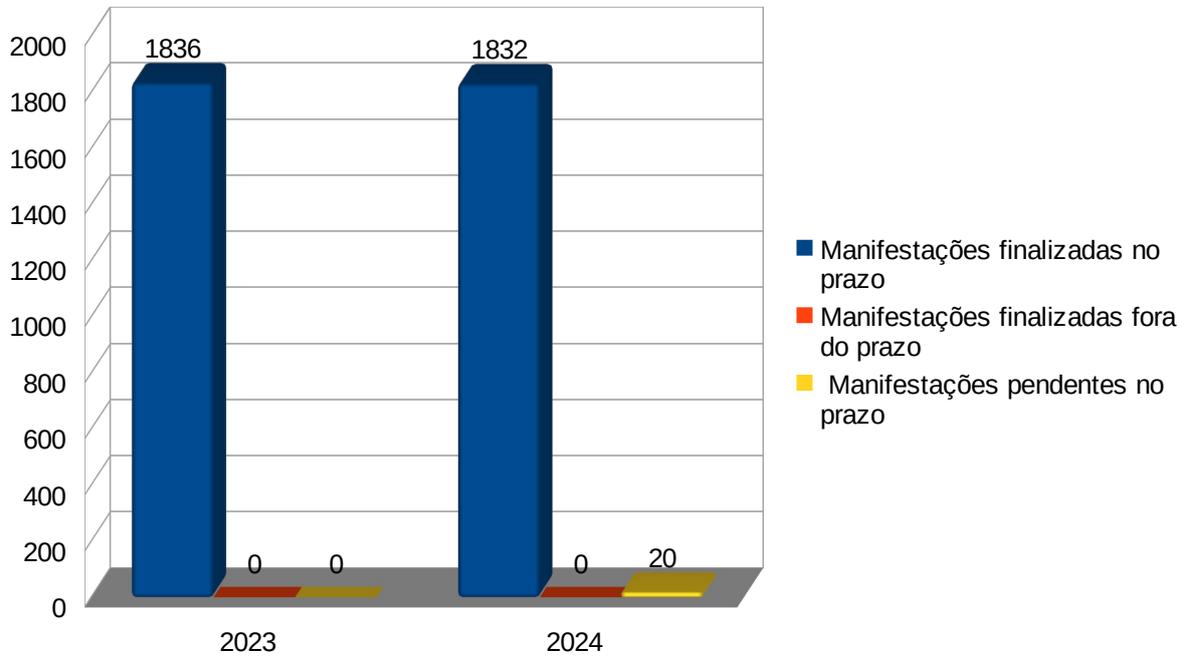
2023			2024			
Município	Quantidade	%	Município	Quantidade	%	Evolução
Indefinido	1122	61,11%	Indefinido	103	5,56%	-90,82%
Fortaleza	514	28,00%	Fortaleza	1301	70,25%	60,49%
Caucaia	27	1,47%	Caucaia	23	1,24%	-17,39%
Outros	173	9,42%	Outros	425	22,95%	59,29%
Total	1836	100%	Total	1852	100,00%	0,86%

Conforme tabela de apresentação das manifestações por município, podemos constatar que no ano de 2024 houve uma diminuição no quantitativo de municípios indefinidos, já que o sistema determina que a indicação do município do cidadão é um dado obrigatório. Ainda observa-se um quantitativo mínimo nesse item em virtude do período de ajuste do sistema. Seguem com dados estatísticos representativos os municípios de Fortaleza e Caucaia, respectivamente. Os demais municípios do Estado do Ceará entraram na categoria “outros” por não apresentarem dados quantitativos relevantes para tratamento estatístico.

5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

5.1 – Resolubilidade das Manifestações

Resolubilidade	2023	2024	Evolução
Manifestações finalizadas no prazo	1836	1832	-0,22%
Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0	0,00%
Manifestações pendentes no prazo	0	20	100,00%
Total	1836	1852	0,87%



O gráfico acima demonstra que, no ano de 2024, a Ouvidoria da SPS finalizou 100% de suas manifestações no prazo regulamentar. Embora no ano de 2023, 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.

Tabela Índice de Resolubilidade

Manifestações no prazo	2023	2024
	100,00%	100,00%

Os dados acima, apresentam uma resolubilidade de 100% do total de manifestações recebidas, tanto em 2023 quanto em 2024. Este dado corrobora o esforço da Ouvidoria da SPS em atender as demandas dos cidadãos nos prazos estabelecidos para resposta, com eficiência e eficácia. Informa que o projeto **Café com o Ouvidor**, vem contribuindo para o cumprimento do prazo de resposta.

5.1.1 – 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, mantém 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 dispõe para envio de resposta. A Ouvidoria solicita que a resposta seja 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.

Além disso, a Ouvidoria da SPS, por meio do Projeto “**Café com o Ouvidor**” vem atuando de forma contínua junto às coordenadorias no sentido do cumprimento dos prazos, resolução de problemas e na qualidade da resposta dada ao cidadão.

Essa 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.

5.1.2 – Tempo Médio de Resposta

2023	2024
9 Dias	8,92 Dias

Os dados acima apresentam um tempo médio de resposta de 8,92 dias em 2024, para cada manifestação recebida. Considerando que o prazo limite para encaminhamento da resposta ao cidadão é de vinte (20) dias, os dados revelam que a Ouvidoria da SPS manteve-se em patamares muito satisfatórios, ou seja, encaminhou a resposta ao cidadão com um prazo médio de 60% do tempo disponível. 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

Documento assinado eletronicamente por: JADE AFONSO ROMERO em 04/02/2025, às 15:40 PAULO HENRIQUE DE ARAUJO LIMA em 04/02/2025, às 12:34 (horário local 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 1D97-CFAC-BD33-5A90.

5.2 – SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

5.2.1 Índice Geral de Satisfação

Resultado da Satisfação	Média
De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,14
Qual sua satisfação com o tempo da resposta	3,16
Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação	3,81
Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada	2,62
Média das Notas:	3,18
Índice de Satisfação:	42,00%

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 bastante satisfatório. 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 3,16. De forma geral, os índices apresentados são bastante satisfatórios, com uma média geral de 3,18 considerando a escala de 0 a 5. Vale ressaltar que a nota baixa atribuída pelo cidadão na pesquisa de satisfação, na grande parte da amostra, deve-se ao atraso na entrega da Carteira de Identificação Nacional SIM, que não depende da SPS a confecção do documento, apenas oferta os locais de solicitações. Ex, Vapt – Vupt, Casa do Cidadão e Caminhão do Cidadão.

5.2.2 – 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. **Em 2024, a Ouvidoria realizou duas ações no âmbito das estratégias de ESG - Ambiental, Social e Governança, a fim de disseminar práticas que visam a inserção da Ouvidoria em atividades que contribuem com a sociedade. Uma delas, foi o projeto “Café com o Ouvidor”, uma estratégia no campo da governança 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 o funcionamento 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. A outra ação,**

vinculada às estratégias social e ambiental, buscou, por meio da escuta ativa de artesãs, da comunidade de Pontal do Maceió, no município de Fortim – Ce, desenvolver um projeto que melhorasse contribuísse com a economia criativa e autonomia financeira das mulheres da comunidade por meio do artesanato, produzido com material de descarte da indústria têxtil, retalhos, e utilizados na confecção de peças de artesanato que são vendidas na feirinha de artesanato de Pontal do Maceió. Por meio desse projeto, intitulado “Fuxicando: tecendo vidas e retalhos” a Ouvidoria da SPS com o suporte da Central de Artesanato do Ceará (CEART), capacitou artesãs, realizou a entrega de 28 (Vinte oito) carteiras de identificação do artesão cearense e promoveu a qualificação do artesanato local.

Foram assessorados os 184 municípios no âmbito dos Serviços, Programas, Projetos e Benefícios da Proteção Social Básica atingindo os 410 Centros de Referência da Assistência Social – CRAS. Além do assessoramento remoto e presencial, foram enviados informes técnicos para gestores, coordenadores, técnicos estaduais e municipais da Assistência Social, Cadastro Único, Programa Bolsa Família, Cartão Mais Infância, Aluguel Social e outros programas vinculados a Proteção Social Básica.

5.2.3 – Total de Respondentes

Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria	127
--	------------

5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,43
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,14
Índice de Expectativa:	-8,45%

Observa-se na tabela acima que o índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria está em 3,43%. 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 ficou em 3,14 %.

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 – Motivos das Manifestações

De acordo com os dados apresentados, observamos uma maior concentração de manifestações tipificadas como reclamação, com um total de 1.428 (Mil quatrocentos e vinte e oito) manifestações, sendo que 750 (setecentos e cinquenta) delas 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 Vapt – Vupt e Casa do Cidadão, seguida de 132 (cento e trinta e duas) manifestações relacionadas à estrutura e funcionamento das unidades da Casa do Cidadão. Estas manifestações estão relacionadas, em sua grande maioria, a:

- A)** problemas com o agendamento virtual para atendimento presencial tanto nos Vapt – Vupt quanto na Casa do Cidadão. 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 Identificação Nacional – CIN. A SPS tem mantido contato permanente com a Secretaria de Segurança Pública, no sentido de ampliar o atendimento.

Em relação às manifestações do tipo denúncia, evidenciam-se as relacionadas a conduta inadequada de funcionários e aos Programas de Proteção Social Básica. Tais denúncias são encaminhadas aos coordenadores das respectivas áreas no sentido de tomar ciência dos casos, realizar as devidas apurações e tomar as providências necessárias.

6.2 – 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, Caminhão 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 (não ser contemplado pelos programas; questionamentos sobre os critérios de seleção de beneficiados);
3. Denúncias relacionadas à conduta inadequada de servidor/colaborador (problemas de atendimento, problemas entre chefias e colaboradores e entre colaboradores), cujas manifestações são encaminhadas diretamente aos coordenadores responsáveis para a devida apuração e tomada de providências. Em relação às manifestações de denúncia sobre os Programas de Proteção Social Básica, estas se relacionam a beneficiários que não se encaixam nos critérios estabelecidos. Estas manifestações são encaminhadas aos municípios para averiguação e tomada de providências. 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.

6.3 – 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 biométricos;
- 4.** Agilidade nos prazos para entrega de documentações (Rgs, CPF, CTPS Digital);
- 5.** Atuais parcerias com órgãos parceiros nas unidades de atendimento (Casas Cidadão , TRE e 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 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.
- 9.** 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 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 CIN 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.

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria da SPS, no intuito de estabelecer fluxos e processos de atividades, para uma melhor gestão das manifestações e atendimento ao cidadão, e considerando, ainda, 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, realizou:

A. Reforma e ampliação da estrutura física da sala da Ouvidoria;

B. Aquisição de equipamentos de mobiliário e equipamentos de informática para a Ouvidoria (Telefone, computadores, impressoras, tablet, notebook, Banner de identificação)

8 – Ações de Qualificação do Ouvidor

Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
MBA em gestão Estratégica e Ouvidoria Públicas e Privadas	Centro Universitário São Camilo	31/08/2022 a 02/11/2023	384 horas
Curso de Justiça restaurativa e Cultura de Paz	Secretaria da Proteção Social – SPS- COMPAZ	28/04/2023 a 04/08/2023	30 horas
Práticas de Atendimento ao Cidadão	Ministério da Fazenda – CGU	03/11/2015 a 05/11/2015	20 horas
II Encontro Nacional de Ouvidores de Saneamento	Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento- AESBE	12/09/2023 a 13/09/2023	16 horas
II segunda oficina “ Canal de Denúncias: Etapas para Implantação e Gestão	Associação Brasileira de Ouvidores – ABO	29/04/24	8 horas
Oficina de Denúncias de Assédio Sexual	Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo	26/08/2024	08 horas
Fórum de regulação: Ouvidoria Ética com Instrumento para Melhoria dos Serviços Públicos	Agencia Reguladora do Estado do Ceará- ARCE	16/08/23	08 horas
Mediação de Conflitos nas ouvidorias: As relações éticas a busca consensuais de soluções e as ferramentas para o diálogo	Associação Brasileira de Ouvidores – ABO	02/09/2024 a 04/09/2024	24 horas
XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores	Associação Brasileira de Ouvidores – ABO	02/09/204 a 04/09/2024	24 horas

8.1 – Publicações

Revista Científica ABO Nacional	
Tema	Ano
Diagnóstico das Manifestações da Ouvidoria da Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social do Estado do Ceará (STDS) com Foco na Resolubilidade.	Ano 1 – N° - 2017/2018
Análise dos Instrumentos de Avaliação das Ouvidorias Públicas Estaduais em Rede.	Ano 7 – N° 6 – 2023

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 coordenadoria 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.

Capacitação para os funcionários lotados na Unidade de Abrigo do Idoso.

10 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apresentamos nesse relatório os resultados concernentes às atividades da Ouvidoria da Secretaria da Proteção Social – SPS, referentes ao ano de 2024. 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 2023. Além disso, evidenciamos os dados relativos às demandas registradas no ano de 2024, 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 3,14 de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria. Salientamos, que o ano de 2024 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. 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.

11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Após leitura desse relatório encaminhado pela ouvidoria da SPS e conhecimento de seu conteúdo, eu, Jade Romero Paz, Secretária da Proteção Social – SPS informo que tomarei as providências necessárias para o atendimento das recomendações e sugestões citadas no presente documento

Fortaleza, 04 de Fevereiro de 2025.

Paulo Henrique Araújo Lima
Ouvidor

Jade Romero Paz
Secretária