



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL



Ouvidoria do Ceará

Relatório de Gestão

Ouvidoria

2025

1. Expediente

Secretária

Jade Afonso Romero

Secretário Executivo de Proteção Social

Ecildo Evangelista Filho

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

Wania Maria Azevedo da Silva

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, regulamentado 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.

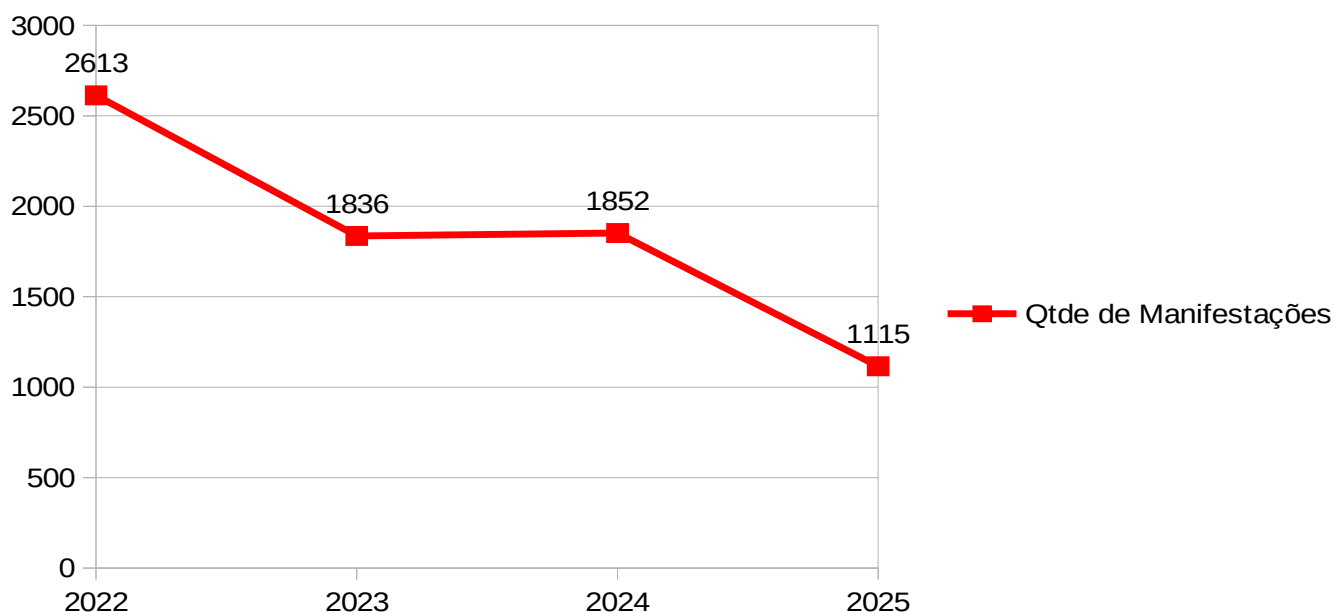
Por ser um instrumento de gestão, a Ouvidoria vem buscando contribuir com a gestão superior, da Secretaria da Proteção Social – SPS, no sentido de apontar caminhos e sugestões para o aperfeiçoamento das ações pertinentes às políticas públicas coordenadas por essa Secretaria, e de divulgar para a sociedade 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 06/01/2026, concernentes às atividades da Ouvidoria da Secretaria da Proteção Social – SPS, no período de janeiro a dezembro de 2025. 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 2025, assim como um registro de ações no âmbito das estratégias de ESG – Ambiental, Social e Governança; Encontros com as coordenadorias, para falar da importância da **linguagem simples** nas respostas de ouvidoria, 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 2025.

3 – OUVIDORIA EM DADOS

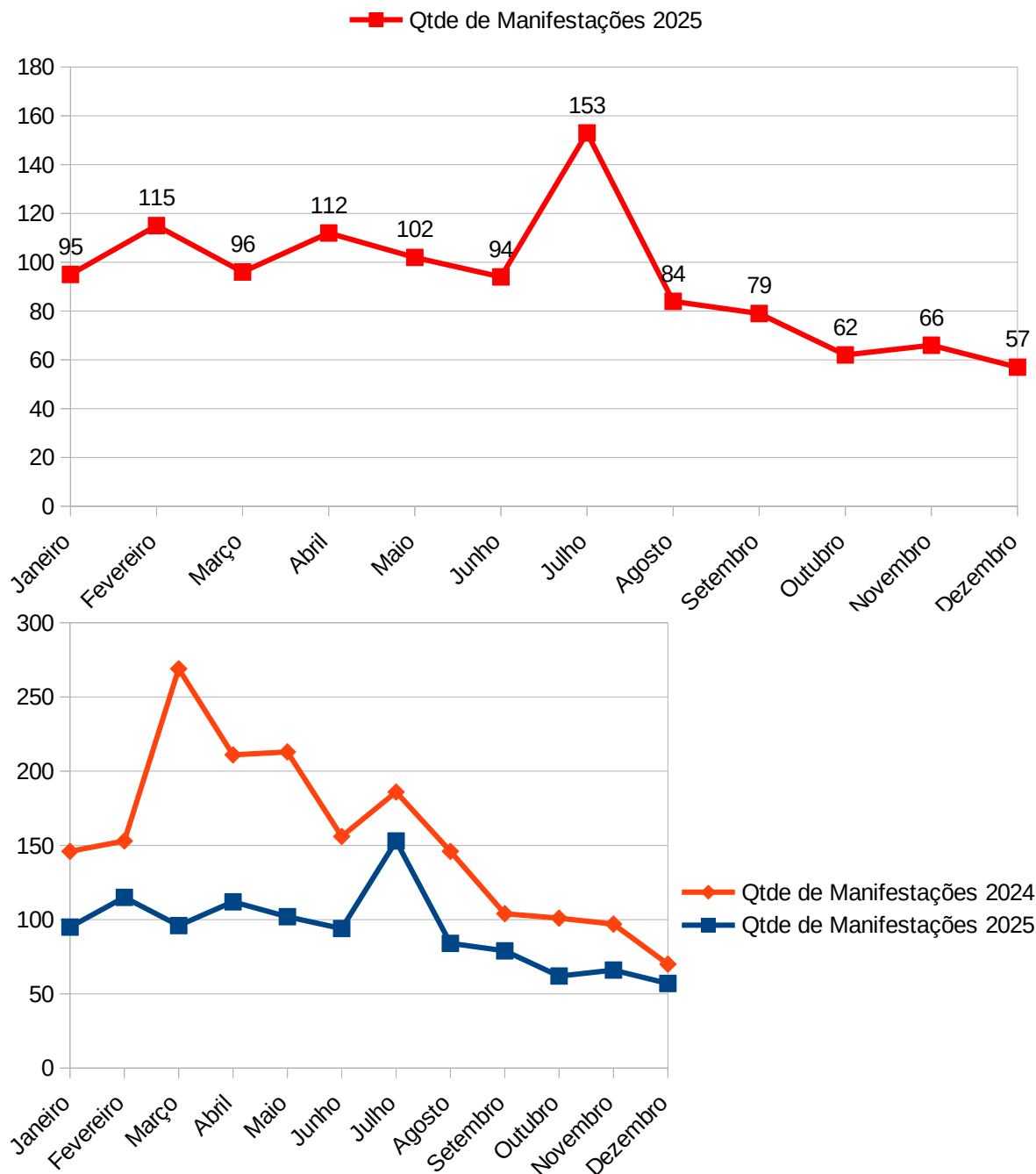
3.1– Total de manifestação por período

Gráfico de Manifestações por ano 2022 – 2025



Observamos nos dados do gráfico acima que em 2022, houve um aumento crescente número total de manifestações, com um equilíbrio anos de 2023 e 2024 e uma redução em 2025 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, em 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 um equilíbrio no número de manifestações, comparado ao ano de 2022 e uma queda significativa em 2025. 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.

Gráfico de Manifestações Mensais 2025

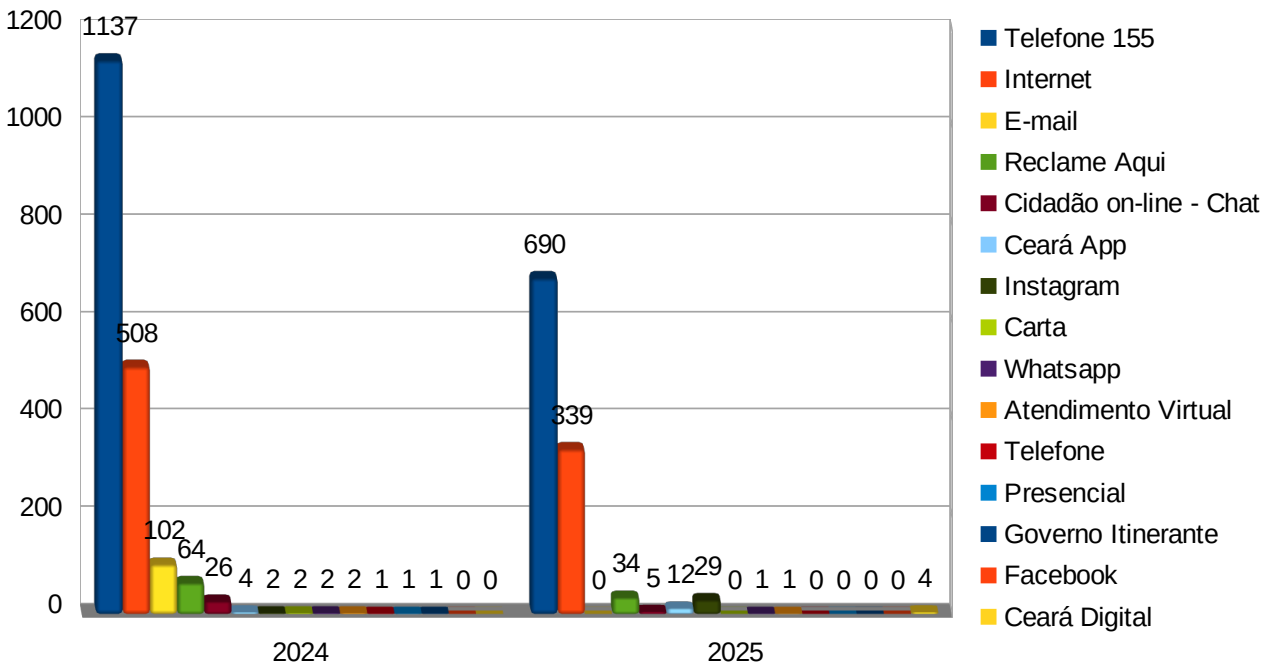


Observamos nos dados do gráfico acima, uma forte variação no número de manifestações recebidas no primeiro semestre de 2025, com curva acentuada no mês de julho /2025, em virtude do lançamento da Carteira Nacional de Identificação – CIM, que ocasionou uma grande demanda pela emissão do documento, e consequentemente 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 2025 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.

3.2 – Meio de Entrada

MEIO DE ENTRADA	2024	%	2025	%	Evolução
Telefone 155	1137	61,39%	690	61,88%	-39,31%
Internet	508	27,43%	339	30,40%	-33,27%
Telefone	1	0,05%	0	0,00%	-100,00%
E-mail	102	5,51%	34	3,05%	-66,67%
Ceará App	4	0,22%	5	0,45%	25,00%
Reclame Aqui	64	3,46%	12	1,08%	-81,25%
Cidadão on-line – Chat	26	1,40%	29	2,60%	11,54%
Instagram	2	0,11%	0	0,00%	-100,00%
Atendimento Virtual	2	0,11%	1	0,09%	-50,00%
Presencial	1	0,05%	1	0,09%	0,00%
Facebook	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Carta	2	0,11%	0	0,00%	-100,00%
Whatsapp	2	0,11%	0	0,00%	-100,00%
Governo Itinerante	1	0,05%	0	0,00%	-100,00%
Ceará Digital	0	0,00%	4	0,36%	100,00%
TOTAL	1852	100,00%	1115	100,00%	-39,79%

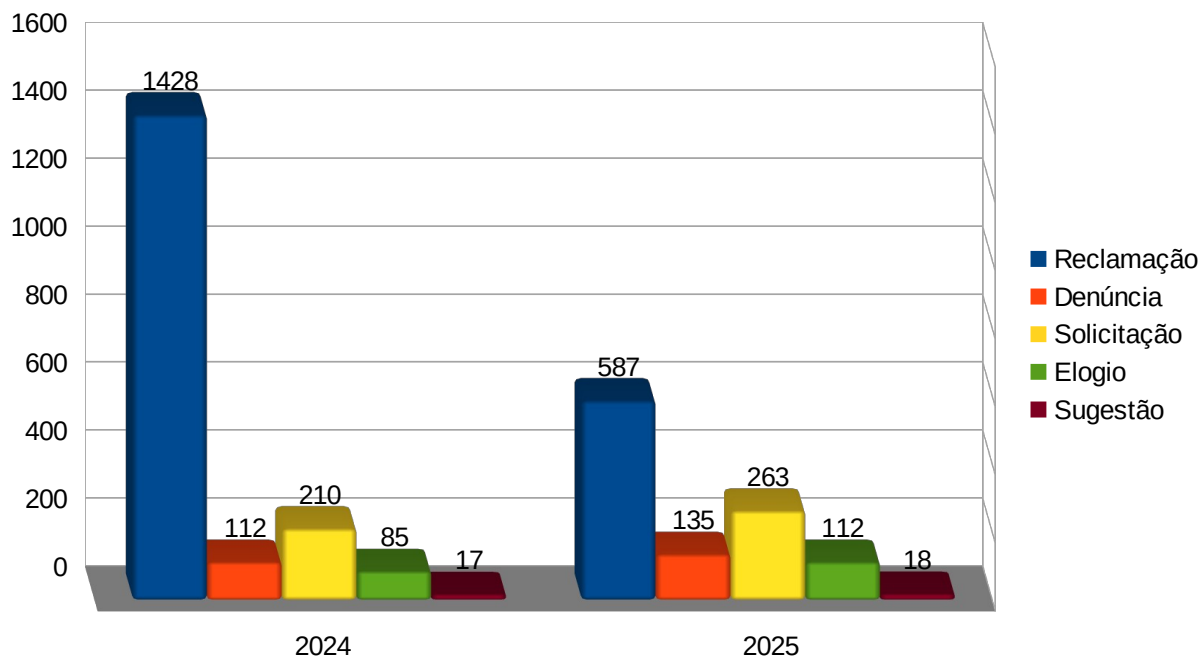


Observamos no gráfico acima, que em termos proporcionais entre os anos de 2024 e 2025, manteve-se como meio de entrada preferencial para o acolhimento das manifestações, o telefone da central 155, seguido do acesso por internet. E em termos quantitativos, o gráfico aponta para um aumento significativo do número de manifestações via Central 155 no ano de 2024, em relação ao ano de 2025. Tal aumento em 2024, 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.

3.3 – Tipo de Manifestação

TIPO	2024		2025		EVOLUÇÃO
		%		%	
Denúncia	112	6,05%	135	12,11%	20,54%
Reclamação	1428	77,11%	587	52,65%	-58,89%
Solicitação	210	11,34%	263	23,59%	25,24%
Elogio	85	4,59%	112	10,04%	31,76%
Sugestão	17	4,59%	18	1,61%	5,88%
Total Resultados	1852	100%	1115	100%	-39,79%



De acordo com os dados apresentados, observa-se: a) uma redução significativa no quantitativo das manifestações do tipo reclamação; e b) um aumento no número de manifestações do tipo denúncia comparados os anos de 2024 e 2025. O acréscimo no número de denúncias deveu-se, muito provavelmente, a dois fatores: a) Conduta inadequada de servidores/funcionários/colaboradores, estrutura e funcionamento de unidades de atendimento na área da assistência social. Na tipificação reclamação, destaca-se a) dificuldades enfrentadas pelo cidadão em relação ao agendamento para atendimento nas unidades dos Vapt – Vupts, 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 reclamação.

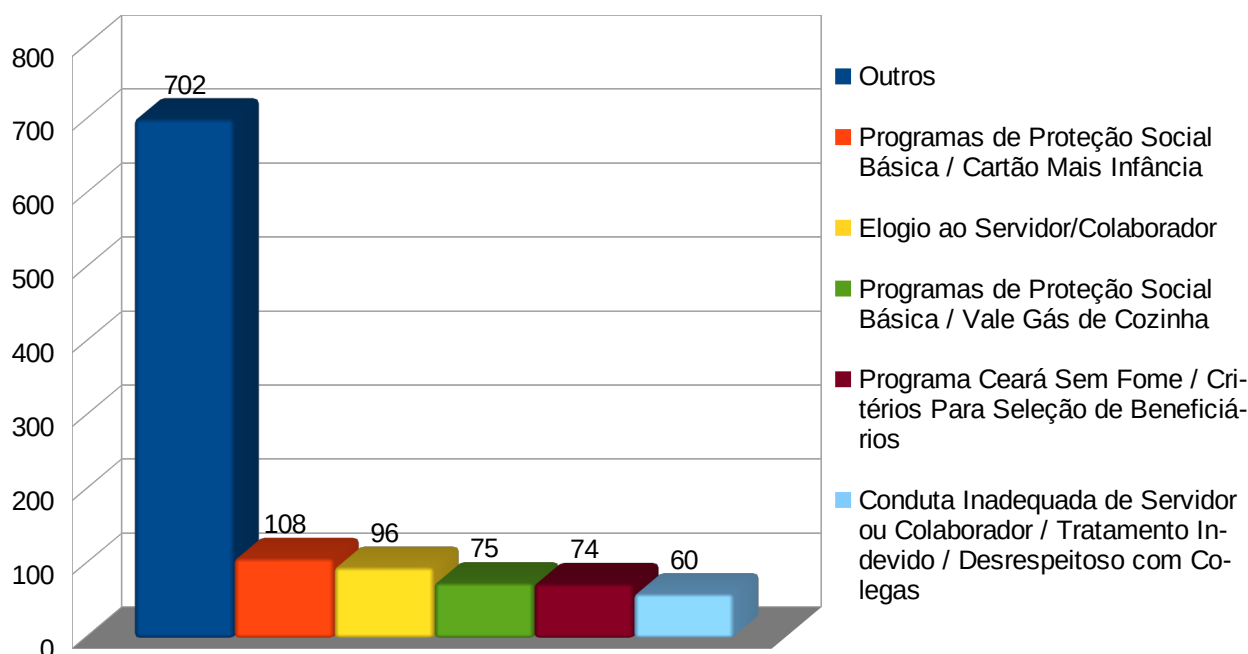
3.4 – Manifestação por Tipo / Assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Quantidade	Total
Reclamação	Insatisfação Com os Serviços Prestado Pelo Órgão	107	587
	Estrutura e Funcionamento do Vapt Vupt	101	
	Programa de Proteção Social Básica	91	
	Programa Ceará Sem Fome	88	
	Outros	200	
Denúncia	Conduta Inadequada de Servidor / Colaborador	62	135
	Programa Ceará Sem Fome	19	
	Programas de Proteção Social Básica	12	
	Concurso Público/Seleção	11	
	Outros	31	
Solicitação	Programas de Proteção Social Básica	87	263
	Programa Ceará Sem Fome	76	
	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	26	
	Qualificação Profissional de Adolescentes – Primeiro Passo	11	
	Outros	63	
Elogio	Elogio ao servidor Público / Colaborador	96	112
	Elogio aos Serviços Prestado Pelo Órgão	14	
	Elogio às Atividades da Ouvidoria	2	
Sugestão	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	6	18
	Programas de Proteção Social Básica	4	
	Acordo de Cooperação / Parcerias Institucional	3	
	Ações de Desenvolvimento do Trabalho e Qualificação Profissional	2	
	Outros	3	
Total			1115

Destacamos, nos dados acima, que a maioria das manifestações recebidas são do tipo reclamação, com destaque para o assunto Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, que recebeu reclamações relacionados à demanda de agendamento por atendimento presencial. Segue em número de manifestações tipificadas como reclamação aquelas relacionadas a estrutura e funcionamento do Vapt – Vupt, seguida pelos 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 concurso público/seleção/Edital. Seguem as manifestações do tipo solicitação, elogio em destaque com 112 manifestações e sugestão.

3.5 – Manifestações por Assunto / Sub – Assunto

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
Programas de Proteção Social Básica	Cartão Mais Infância	108	9,69%
Elogio ao Servidor/Colaborador	-----	96	8,61%
Programas de Proteção Social Básica	Vale Gás de Cozinha	75	6,73%
Programa Ceará Sem Fome	Critérios Para Seleção de Beneficiários	74	6,64%
Conduta Inadequada de Servidor / Colaborador	Tratamento Indevido / Desrespeitoso com Colegas	60	5,38%
Outros	Outros	702	62,96%
Total		1115	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 (62,96%). Seguido com 9,69% das manifestações, destacamos as reclamações que referem-se aos Programas de Proteção Social Básica, notadamente, o Cartão Mais Infância o Vale-Gás. Com destaque ainda para as 96 (noventa e seis) manifestações tipificadas como elogio.

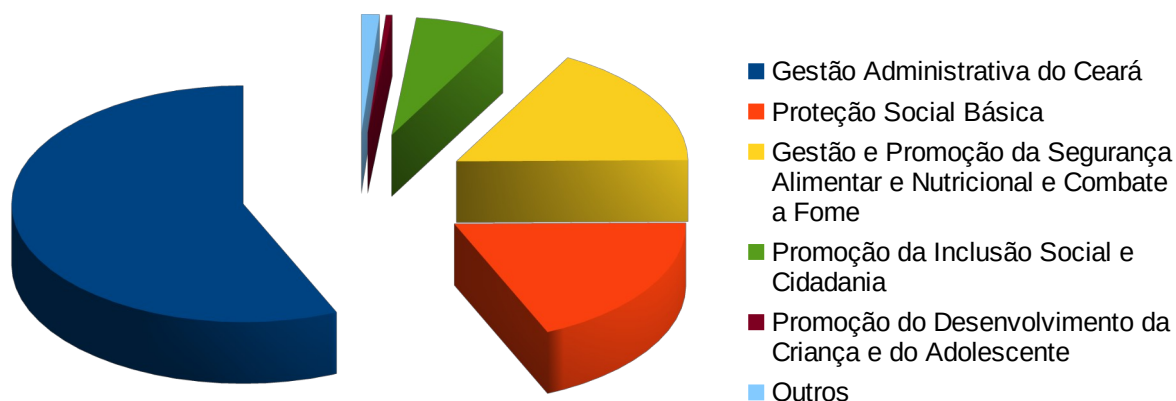
3.6 Manifestação por Tipo de Serviço

2025		
Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
Não se Aplica	1107	99,28%
Cursos de Qualificação Social e Profissional (Projeto Criando Oportunidades - PCO)	4	0,36%
Ação Integrada de Prevenção	2	0,18%
Qualificação Social e Profissional Através da Aprendizagem Profissional (Programa Primeiro Passo)	1	0,09%
Atendimento pelo Centro de Referência sobre Drogas (CRD)	1	0,09%
Total	1115	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 (99,28% com 1107 manifestações). Em relação aos demais tipos de serviço segue o serviço “Curso de Qualificação Profissional” com um percentual de 0,36% ou 4 manifestações

3.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

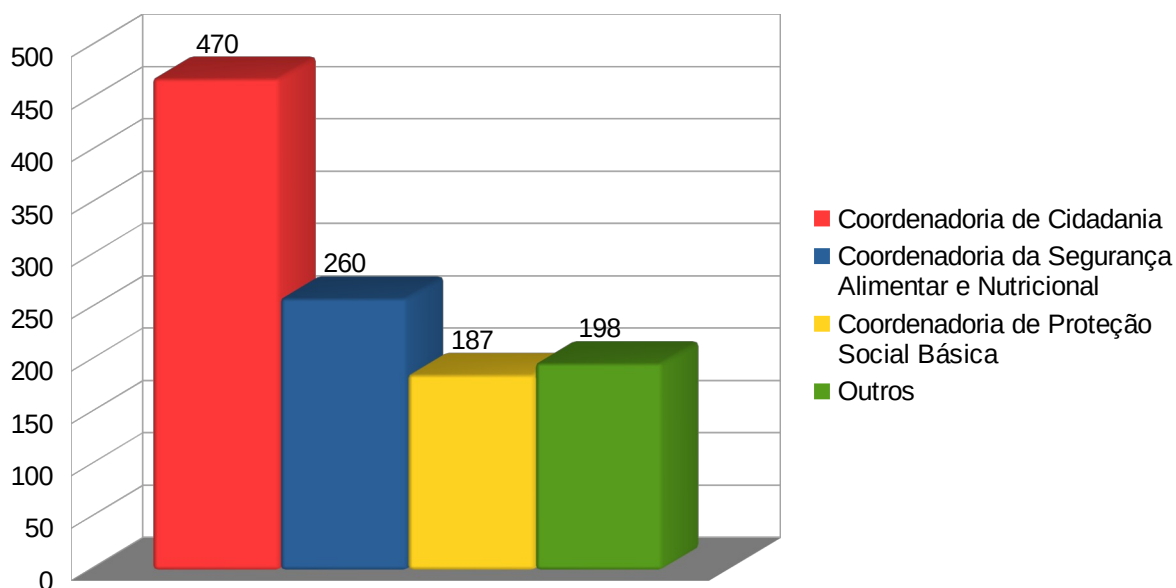
2025		
Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
Gestão Administrativa do Ceará	631	56,59%
Proteção Social Básica	207	18,57%
Gestão e Promoção da Segurança Alimentar e Nutricional e Combate a Fome	188	16,86%
Promoção da Inclusão Social e Cidadania	70	6,28%
Promoção do Desenvolvimento da Criança e do Adolescente	5	0,45%
Outros	14	1,26%
Total	1115	100%



Observamos, no gráfico acima que no ano de 2025 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 56,59%, que inclui a estrutura e funcionamento dos Vapt-Vupt. 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 18,57%, 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 16,86% e que reúne os programas Ceará sem Fome e Vale Gás.

3.8 – Manifestações por unidades Internas

UNIDADES	2025	PORCENTAGEM
Coordenadoria de Cidadania	470	42,15%
Coordenadoria da Segurança Alimentar e Nutricional	260	23,32%
Coordenadoria de Proteção Social Básica	187	16,77%
Outros	198	17,76%
Total	1115	100%



Conforme os dados apresentados no gráfico, o destaque no número de manifestações recebidas ao longo de 2025, vinculam-se à Coordenadoria da Cidadania, com 470 (quatrocentos e setenta) 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 260 (Duzentos e sessenta) manifestações recebidas, na qual se insere o programa Cartão Mais Infância, e a Coordenadoria de Segurança Alimentar, com um total de 187 (cento e oitenta e sete) manifestações.

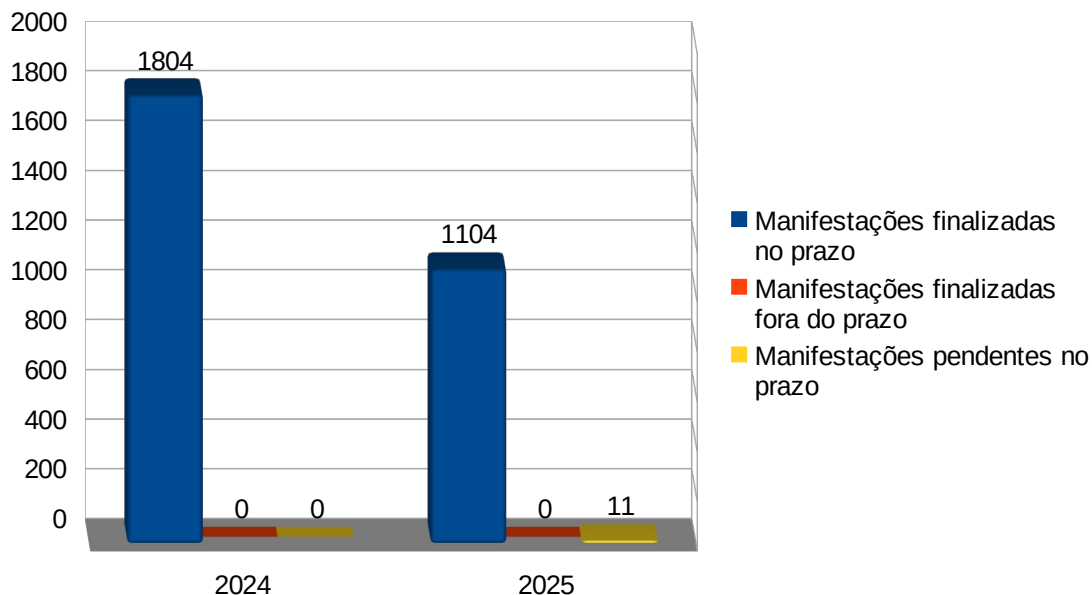
3.9 – Manifestações por Município da Ocorrência.

2024			2025			
Município	Quantidade	%	Município	Quantidade	%	Evolução
Indefinido	103	5,56%	Indefinido	147	13,18%	29,93%
Fortaleza	1301	70,25%	Fortaleza	610	54,71%	-113,28%
Caucaia	23	1,24%	Caucaia	15	1,35%	-53,33%
Outros	425	22,95%	Outros	343	30,76%	-23,91%
Total	1852	100%	Total	1115	100,00%	-66,10%

Conforme tabela de apresentação das manifestações por município, podemos constatar que no ano de 2025 houve um acréscimo no quantitativo de municípios indefinidos, embora 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.

4.1 – Resolubilidade das Manifestações

Resolubilidade	2024	2025	Evolução
Manifestações finalizadas no prazo	1804	1104	-38,80%
Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0	0,00%
Manifestações pendentes no prazo	0	11	100,00%
Total	1804	1115	-38,19%



O gráfico acima demonstra que, no ano de 2025, a Ouvidoria da SPS finalizou 100% de suas manifestações no prazo regulamentar. Embora no ano de 2024, 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	2024	2025
	100%	100%

Os dados acima, apresentam uma resolubilidade de 100% do total de manifestações recebidas, tanto em 2024 quanto em 2025. 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.

4.1.1 – Ações para a melhoria do índice de resolubilidade

Para a obtenção desse índice de resolubilidade das manifestações (100%) em 04 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 anos consecutivos.

4.1.2 – Tabela Tempo Médio de Resposta

2024	2025
8,92 Dias	9,54 Dias

Os dados acima apresentam um tempo médio de resposta de 9,54 dias em 2025, 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 satisfatório 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

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	3,95
Qual sua satisfação com o tempo da resposta	3,9
Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação	4,2
Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada	3,71
Média das Notas	3,94
Índice de Satisfação	67,00%

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 3,95. De forma geral, os índices apresentados são bastante satisfatórios, com uma média das notas de **3,94**, 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 não enquadramento dos cidadãos (ãs) nos programas sociais solicitados pelo cidadão (ãs), e 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.

4.2.2 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era	3,74
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi	3,94
Índice de Expectativa	5,35%

Observa-se na tabela acima que o índice de expectativa do cidadão antes de realizar a manifestação era **3,74%**. Após o serviço prestado pela Ouvidoria, o índice de expectativa subiu para **3,94 %**. Ficando com uma nota satisfatória.

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.

4.2.3 – Índice de Resolutividade – Resolução na visão do cidadão.

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,74
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,94
Índice de Expectativa:	5,35%

4.2.4 – Total de Respondentes

Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria 2024	127
Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria 2025	84

Observa-se na tabela acima que houve uma redução de 33,86% no total de respondente na pesquisa de satisfação em comparação ao ano anterior.

4.2.5 – 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. **No segundo semestre de 2025, a ouvidoria, passou a reunir as coordenadorias para orientação sobre a linguagem simples nas respostas das manifestações de ouvidoria,** visando 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 que continua em 2025, 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, e no município de Aracati, 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 e Aracati. Por meio desse projeto, intitulado “Fuxicando: Ressignificando vidas e retalhos” Projeto esse, que premiou a Ouvidoria da SPS (Ouvidor) com a Medalha de Mérito Funcional – 2025, com o suporte da Central de Artesanato do Ceará (CEART) que é responsável pela promoção das feiras de artesanato no Estado do Ceará, oportuniza a divulgação e as vendas dos produtos produzidos a partir das sobras de retalhos entregues por meio do projeto **Fuxicando: Ressignificando vidas e retalhos**.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 – Motivos das Manifestações

De acordo com os dados apresentados, observamos uma maior concentração de manifestações tipificadas como reclamação, com um total de 587 (Quinhentos e Oitenta e Sete) manifestações, sendo que 101 (Cento e uma) 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,

- 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.

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, 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 e supostas irregularidades. 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.

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

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

Implementamos a assistente virtual CIDA, ferramenta inovadora que passou a apoiar o cidadão na consulta do status de seus pedidos de documentação diretamente nas unidades, ampliando a autonomia e a facilidade no acesso às informações.

B) Fórum de Gestores:

Realizamos o Fórum de Gestores, um momento estratégico no qual a SPS reuniu todos os órgãos parceiros e a concessionária para apresentar um balanço anual das atividades, discutir resultados e alinhar fluxos de trabalho, fortalecendo a integração entre as instituições.

C) Ampliação de Serviços:

Avançamos na implantação de novos serviços por meio de parcerias, fortalecendo o atendimento integrado ao cidadão. Concluímos a instalação dos Pontos de Inclusão Digital (PID), em parceria com TJCE e JFCE, e ampliamos os espaços com Salas Sensoriais. Atualmente contamos com PID e Salas Sensoriais nas unidades da capital (Antônio Bezerra e Messejana) e nos municípios de Sobral e Juazeiro do Norte.

D) Equipamentos Casas do Cidadão:

Finalizamos a equipagem de todas as Casas do Cidadão com novos kits biométricos, ampliando a eficiência e a qualidade do atendimento.

E) Satisfação do Cidadão:

Com os novos equipamentos e sistemas mais modernos, reduzimos significativamente o tempo de espera e processamento. Hoje, após o atendimento, a Carteira Nacional de Identidade fica disponível em até 48 horas no formato digital ([GOV.BR](https://gov.br)) e, em média, em até 5 dias no formato físico para retirada na unidade.

F) Formação Continuada:

Realizamos um conjunto de ações formativas voltadas ao aprimoramento profissional dos atendentes, promovendo conteúdos como Educação Biocêntrica, Aprendizagem Cooperativa, Justiça Restaurativa, Metodologias Ativas, Competências Socioemocionais e Cultura de Paz. As formações ocorreram nos dias 24 e 31/10/2025 e 07/11/2025, conduzidas pela Coordenadoria de Justiça Restaurativa e Mediação da SPS.

G) Expansão dos Serviços:

Iniciamos as tratativas para implantação das novas Casas do Cidadão nos municípios de Crateús e Caucaia, ambas em fase de estruturação para início das atividades em janeiro de 2026.

H) Melhorias e Modernização:

Promovemos melhorias significativas nas unidades móveis, garantindo um atendimento mais acolhedor e eficiente. O novo layout possibilitou melhor distribuição dos espaços,

incluindo área de espera interna, além de outras adaptações que modernizaram completamente as unidades e elevaram o padrão de conforto e funcionalidade para os usuários.

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.

D. 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;

E. 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;

F. 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 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)

7 – 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;
- ✓ A supervisão constante das entidades conveniadas responsáveis pela execução das ações desenvolvidas pela SPS;
- ✓ A Elaboração de um relatório semestral pelas coordenadorias e encaminhamento a ouvidoria, 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 constante para os funcionários lotados nas Unidades de Abrigo.

8 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

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

9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apresentamos nesse relatório os resultados concernentes às atividades da Ouvidoria da Secretaria da Proteção Social – SPS, referentes ao ano de 2025. 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, pesquisa de satisfação e

avaliação dos serviços do Programa Ceará Sem Fome, **informativo semestral** referente as manifestações por coordenadorias, e as medidas adotadas pela Ouvidoria, em relação ao tratamento das recomendações oriundas do relatório apresentado em 2024. Além disso, evidenciamos os dados relativos às demandas registradas no ano de 2025, a participação da ouvidoria em atividades inerentes à sua área de atuação. Com base nos dados compilados, avaliamos que a Ouvidoria da SPS, de acordo com os números apresentados, houve uma redução de 39,79 % 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, que atingiu numa escala de 0 a 5, a média das notas de 3,95 de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria. Salientamos, que o ano de 2025 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.

Fortaleza, 29 de janeiro de 2026.

Paulo Henrique Araújo Lima
Ouvidor – SPS

Jade Afonso Romero
Secretária

10 – ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

1. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

- Linguagem Simples

Encontros com as coordenadorias da SPS

Locais: Célula de Apoio e Execução de Convênios e Congêneres **Data:** 05 de setembro 2025

Horário: 09 h.

Célula de Aquisição

Data: 15 setembro 2025

horário: 10 h.

Já que Ouvidoria da SPS recebe, anualmente, um número considerável de manifestações, principalmente, as tipificadas como reclamações, relacionadas ao funcionamento de programas e projetos sociais beneficiado as pessoas mais vulneráveis da população cearense. Essas manifestações são encaminhadas às coordenadorias responsáveis pela execução desses programas, para que respondam aos questionamentos levantados, a fim de subsidiar a resposta a ser finalizada pela Ouvidoria. Ao diagnosticar alguns problemas nas respostas obtidas por meio destas fontes primárias (coordenadorias de projetos e programas), a Ouvidoria constatou a necessidade de estabelecer uma interlocução com esses setores, visando o esclarecimento de aspectos relacionados ao funcionamento, atendimento e operacionalização dos programas, como forma de qualificar a obtenção das informações e, assim, melhorar a qualidade da resposta dada ao cidadão. Diante desse cenário, a Ouvidoria passou a partir do segundo semestre de 2025, a realizar encontros com as coordenadorias, uma conversa descontraída com os servidores/colaboradores que atuam nas diferentes coordenadorias, a fim de melhorar sua percepção a respeito da atuação da Ouvidoria, e de sua contribuição com os processos de gestão e governança. Por meio desses encontros, a ouvidoria passou informar a importância e a obrigação no uso de Linguagem Simples nas respostas enviadas aos cidadãos, conforme a [Lei nº 15.263/2025](#), de 17 de novembro.



4 – QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR.

Evidências de certificações do Ouvidor da SPS

Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores	Associação Brasileira de Ouvidores – ABO – São Paulo	03/11/2025 a 05/11/2025	24 horas
Ouvidorias e Fortalecimento da Governança no Setor Público Atuando como Coordenador	Associação Brasileira de Ouvidores – ABO – São Paulo	03/11/2025 a 05/11/2025	3 horas
XII fórum Cearense de Ouvidores do SUS	Secretaria da Saúde do Ceará - SESA	29/05/2025 a 30/05/2025	16 horas
Oficina: Código de Ética dos Agentes de Ouvidorias	Escola de Gestão – EGP	02/04/2025 a 04/04/2025	9 horas
Seminário da Proteção Social: Conhecer para Incluir	Secretaria da Proteção Social – SPS	25/02/25	8 horas
Curso: Mediação de Conflitos	Escola de Gestão – EGP	21/07/2025 a 25/07/25	20 horas
64º Fórum Permanente de Controle Interno	Escola de Gestão – EGP	29/04/25	03 horas
XII Encontro Estadual de Ouvidores	Associação Brasileira de Ouvidores – ABO – Aracati	28/08/25	4 horas
I Reunião Técnica : Encontro com as comissões técnicas	Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE)	17/06/25	2 horas
Oficina: Qualidade nas resposta de Ouvidorias	Escola de Gestão – EGP	04/07/25	9 horas
Participações nas Reuniões da Rede	Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE)	Bimestral / 2025	18 horas
Participação Tira- Dúvidas	Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE)	Bimestral / 2025	-
Entrega da Medalha de Mérito Funcional	Escola de Gestão – EGP / Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG	2024 / 2025	-

5. ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA - C) ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO/ ENTIDADE.

Já que Ouvidoria da SPS recebe, anualmente, um número considerável de manifestações, principalmente, as tipificadas como reclamações, relacionadas ao funcionamento de programas e projetos sociais beneficiado as pessoas mais vulneráveis da população cearense. A Ouvidoria **semestralmente** publica no site da SPS e encaminha para as coordenadorias mais demandadas um informativo contendo a quantidade de manifestações e resolubilidade.



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

INFORMATIVO

O U V I D O R I A S P S

Período: Janeiro – Junho 2025

OUVIDORIA

MANIFESTAÇÕES POR COORDENADORIAS MAIS DEMANDADAS

COORDENADORIAS	QUANTIDADE
COORDENADORIA DE CIDADANIA	278
COORDENADORIA DA SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL	152
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA	50
COORDENADORIA DE INCLUSÃO SOCIAL	20
OUTRAS	114

RESOLUBILIDADE	Quant.	%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES FINALIZADAS NO PRAZO	601	97,88
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES PENDENTES NO PRAZO	13	2,12
TOTAL	614	100

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

COORDENADORIAS	QUANTIDADE
COORDENADORIA DA SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL	71
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA	14
COORDENADORIA DE CIDADANIA	9
OUTRAS	29

RESOLUBILIDADE	Quant.	%
TOTAL DE SOLICITAÇÃO RESPONDIDA NO PRAZO	123	100

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 737

AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.

Ação: Encontros com as Coordenadorias para tratar da atuação da ouvidoria da SPS

Local: Abrigo dos Idosos

Data: 27 de janeiro 2025

Horaário: 10h.

Núcleo Centro de Formação Inclusão Sócio Produtiva – CEFISP

Data 08 de maio 2025

Horário: 10h.

A Ouvidoria da SPS recebe, anualmente, um número considerável de manifestações, principalmente, as tipificadas como reclamações, relacionadas ao funcionamento de programas e projetos sociais. Essas manifestações são encaminhadas às coordenadorias responsáveis pela execução desses programas, para que respondam aos questionamentos levantados, a fim de subsidiar a resposta a ser finalizada pela Ouvidoria. Ao diagnosticar alguns problemas nas respostas obtidas por meio destas fontes primárias (coordenadorias de projetos e programas), a Ouvidoria constatou a necessidade de estabelecer uma interlocução com esses setores, visando o esclarecimento de aspectos relacionados ao funcionamento, atendimento e operacionalização dos programas, como forma de qualificar a obtenção das informações e, assim, melhorar a qualidade da resposta dada ao cidadão. Diante desse cenário, a ouvidoria da SPS iniciou uma série de encontros em 2025, com os servidores/colaboradores que atuam nas diferentes coordenadorias, a fim de melhorar sua percepção a respeito da atuação da Ouvidoria, dos princípios éticos, e de sua contribuição com os processos de gestão e governança. Por meio desses encontros, promove-se a troca de conhecimento e experiência, discute-se os problemas evidenciados nas manifestações recebidas e os encaminhamentos necessários à sua correção, com vistas à melhoria do serviço prestado, tanto no que se refere às demandas dos cidadãos, como também ao fluxo de gestão dos processos da Ouvidoria, de forma eficiente e eficaz. Dessa forma, o presente encontro apresenta-se como uma boa prática de governança em ouvidoria, já que promove a disseminação e a troca de conhecimento e contribui com a eficiência dos processos e melhora a qualidade da resposta das manifestações.



Documento assinado eletronicamente por: JADE AFONSO ROMERO em 06/02/2026, às 09:41 PAULO HENRIQUE DE ARAUJO LIMA em 05/02/2026, às 16:11 (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 5359-7D9A-81D1-0684.

8. REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

Ação: Escuta Ativa – SPS

Local: Mercado Joaquim Távora

Data: 21 de Janeiro de 2025

Horário: 09 h.

Público: Diretoria da Associação dos Permissionários do Mercado Joaquim Távora

No dia 21 de janeiro 2025, reunimos a diretoria da Associação dos permissionários do mercado Joaquim Távora e representantes do Bairro, para uma Escuta Ativa. Na oportunidade foram solicitadas pela comunidade, ação de competência da Secretaria da Proteção Social – SPS, que prontamente foram encaminhadas por meio da Ouvidoria da SPS aos setores competentes da SPS para conhecimento e providências.



Ação: Escuta Ativa – SPS

Local: Mercado Joaquim Távora

Data: Dia 05 de maio 2025

Horário: 10 h.

Público: Escuta ativa com os permissionários do Mercado Joaquim Távora

A partir da solicitação feita pelos permissionários do mercado Joaquim Távora por meio da Ouvidoria da SPS. A Ouvidoria realizou dia 23 de março, de 2025 no mercado Joaquim Távora uma ação de **Escuta Ativa** junto aos permissionários para conhecer as reais necessidades da demanda no âmbito da política de assistência social.

Foram momentos especiais, pois a escuta ativa proporcionou um bate-papo leve que trouxe um resultado positivo. A ação atendeu as demandas dos permissionários, como a solicitação do Caminhão do Cidadão, que ofertou a emissão da Carteira de Identificação Nacional – SIM e outras demandas de interesse da comunidade.

Demonstrando assim, o comprometimento da ouvidoria da SPS com os permissionários a comunidade.



9. REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ ENTIDADE.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), em parceria com o Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (Ipece) e a Secretaria da Proteção Social (SPS), em agosto de 2025, realizou a avaliação da satisfação dos beneficiários com os serviços da concessão e distribuição do cartão-alimentação do Programa Ceará Sem Fome. A pesquisa de satisfação dos beneficiários do Cartão Ceará Sem Fome foi realizada com a utilização do método survey. Segundo Freitas et al. (2000), este método corresponde à obtenção de dados sobre características, ações ou percepções de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, conforme segue a pesquisa na íntegra no link abaixo.

Link para a Avaliação de Serviço: Programa Ceará Sem Fome

https://cearatransparente.ce.gov.br/avaliacao-de-servicos?locale=pt-BR&__=__