



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DAS MULHERES

RELATÓRIO SIMPLIFICADO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

20

23

EXPEDIENTE

Secretária das Mulheres

JADE AFONSO ROMERO

Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

MARIA GLÓRIA MATOS BATISTA

Secretária Executiva de Políticas para as Mulheres

LILIANE DA SILVEIRA ARAÚJO

Secretária Executiva de Enfrentamento à Violência contra a Mulher

RAQUEL ANDRADE DOS SANTOS

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

TAÍS LEMOS DE SÁ

SUMÁRIO

01

Introdução

02

Missão institucional

03

Serviços

04

Tratamento de manifestações

05

Planejamento e metas para 2024

06

Considerações finais

07

Pronunciamento da dirigente do órgão

08

Canais de atendimento

INTRODUÇÃO

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará foi instituído pela Lei Estadual nº 13.875/2007 (e alterações), é regulamentado pelo Decreto nº 33.485/2020 e está em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2020, tendo a finalidade de assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade, ao acesso à informação e à ampliação do espaço de participação e controle social.

Criada pela Lei nº 18.310/2023, a Secretaria das Mulheres - SEM teve sua estrutura organizacional definida pelo Decreto nº 35.347/2023, que instituiu a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, responsável, dentre outras atribuições, pelo devido tratamento das demandas dos cidadãos referentes aos serviços prestados pela SEM à sociedade.

Considerando que o ato de designação da ouvidora se deu em meados de novembro de 2023, há que se reconhecer que nossa Ouvidoria Setorial ainda vive um período de estruturação, o que implica em um baixo volume de manifestações no seu ano inaugural. Para além do tratamento destas manifestações, temos empreendido esforços pela capacitação dos servidores envolvidos e pela implantação de mecanismos de atendimento. Dessa forma, o presente Relatório Simplificado de Gestão de Ouvidoria se faz suficiente para a exposição de nossas atividades no período compreendido entre 27/11/2023 e 31/12/2023.

Tratando-se de uma ouvidoria setorial, nosso trabalho submete-se tecnicamente à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, que disponibiliza canais gratuitos de atendimento ao cidadão em diferentes plataformas: por telefone (Central 155), por sítio eletrônico (www.ceartransparente.ce.gov.br), por endereço eletrônico (ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br) e pelas redes sociais Instagram e Facebook (@cgeceara). Há, ainda, o atendimento presencial nas instalações da SEM, localizada na Av. Barão de Studart, nº 598 - Meireles.

Finalmente, a publicização das informações constantes neste documento visa, notadamente, atender à necessidade de transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços, bem como oferecer aos gestores públicos subsídios para uma melhor tomada de decisão, tendo sempre em vista a evolução contínua do trabalho do órgão.

MISSÃO INSTITUCIONAL

A Secretaria das Mulheres - SEM tem como missão institucional promover políticas públicas efetivas capazes de garantir a dignidade, o bem-estar e a igualdade de direitos das mulheres do Estado do Ceará, por meio de iniciativas de enfrentamento à violência, assistência às vítimas e mulheres em situação de vulnerabilidade social, combate à discriminação de gênero e promoção da autonomia econômica feminina, dentre outras.

Todos os serviços prestados pela SEM com vistas ao cumprimento dessa missão, o que inclui nossa Ouvidoria Setorial, são pautadas nos valores que norteiam as atividades do órgão, quais sejam: a equidade de gênero, a diversidade, a inclusão social, o empoderamento feminino, a eficiência, a transparência e a inovação.

SERVIÇOS

Apesar de ainda não dispor de uma Carta de Serviços formalizada, ante o pouco tempo transcorrido desde sua criação, a Secretaria das Mulheres tem sido instrumento fundamental para a implementação da política estadual para mulheres no Estado do Ceará.

A Casa da Mulher Brasileira e as Casas da Mulher Cearense (em Sobral, Cariri e Quixadá) são equipamentos mantidos e coordenados por este órgão, configurando uma rede de proteção e atendimento humanizado às mulheres vítimas de violência e/ou em situação de vulnerabilidade social. Entre os serviços oferecidos, estão a concentração de órgãos como a Delegacia de Defesa da Mulher, o Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, o Ministério Público, a Defensoria Pública e os Centros de Referência municipal e estadual em um único espaço, propiciando um atendimento e encaminhamento da denúncia de forma ágil e especializada.

Além dos órgãos de atendimento, nossas Casas ofertam cursos de capacitação profissional enquanto política de promoção de autonomia econômica, alternativas de abrigamento temporário e espaço infantil para as crianças que estejam acompanhando as mães que buscam atendimento. O serviço é oferecido 24 horas, todos os dias da semana.

As Tendas Lilás têm sido outra iniciativa bem sucedida da Secretaria das Mulheres - SEM. Trata-se de serviço de conscientização, atendimento psicossocial e encaminhamento de ocorrências de violência contra a mulher (em parceria com a Delegacia da Mulher e a Defensoria Pública do Ceará) em grandes eventos do Estado, tais como carnaval, réveillon e Fortal.

Outro serviço mantido pela SEM é o Ceará Credi Mulher, braço do Programa de Microcrédito Produtivo - Ceará Credi, que tem como objetivo estimular o empreendedorismo e a autonomia financeira das mulheres, priorizando seu atendimento e oferecendo uma nova modalidade de crédito para coletivos formados exclusivamente por mulheres. Anunciado em março de 2023, a iniciativa permitiu que 72,7% dos financiamentos do programa fossem aderidos por trabalhadoras cearenses.

Enquanto medida de enfrentamento à violência contra a mulher, desde meados de 2023 e em parceria com a Polícia Civil do Ceará (PC-CE), as cidadãs cearenses passaram a ter acesso ao sistema para solicitação online de medidas protetivas de urgência.

Extensão do programa Tempo de Justiça, o Tempo de Justiça Mulher é promovido pelo Governo do Estado do Ceará, por meio da Vice-Governadoria, Secretaria das Mulheres (SEM), da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS), Polícia Civil (PC-CE) e Perícia Forense (Pefoce) do Ceará, Poder Judiciário, Ministério Público e Defensoria Pública, e tem como propósito acompanhar o andamento de todos os casos de feminicídio no Estado e garantir mais agilidade na investigação e no julgamento dos processos.

Indo para seu 2º ano de trabalho, a SEM reforça o compromisso de ampliar seus serviços ao longo de 2024, a fim de fazer, cada vez mais, a diferença na vida das cidadãs cearenses.

TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria da Secretaria das Mulheres recebeu apenas três manifestações em 2023, a partir da nomeação da Ouvidora: um elogio, uma sugestão e uma denúncia. O tempo médio para tratamento e resposta foi de 8 dias.

Quanto ao elogio, procedeu-se ao encaminhamento da manifestação à Unidade elogiada para conhecimento e posterior resposta final à manifestante. A sugestão foi, por sua vez, objeto de invalidação, uma vez não se tratar de matéria de competência do Poder Executivo Estadual, mas do Poder Legislativo. Finalmente, no que concerne a denúncia, foi realizada apuração junto à Unidade denunciada, que esclareceu por completo os pontos alegados.

PLANEJAMENTO E METAS PARA 2024



01 — CRIAÇÃO DE FLUXOGRAMA

Definir e publicizar o fluxo de tratamento pelo qual passa cada manifestação que chega à Ouvidoria da SEM.



02 — CAPACITAÇÃO DE PESSOAL

Elaborar plano de capacitação dos colaboradores da Secretaria em atividades da Ouvidoria com as quais estejam envolvidos.



03 — PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Estabelecer rotina de avaliação e monitoramento de resultados dos índices de satisfação do usuário, por meio de análise qualitativa, acerca do serviço prestado pela Ouvidoria.



04 — OUVIDORIA DA MULHER

Criar canal de atendimento especializado para casos de violência contra as mulheres, durante a atuação profissional no âmbito da SEM, visando ser mais um mecanismo para coibir qualquer tipo de violência em ambiente de trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório se propôs a apresentar a Ouvidoria da Secretaria das Mulheres à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), ao corpo técnico da própria Secretaria, às cidadãs e aos cidadãos cearenses.

Ainda que a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria tenha sido instituída enquanto parte da estrutura organizacional da SEM quando da publicação do Decreto nº 35.347, 14 de março de 2023, as ações de implementação e estruturação da ouvidoria setorial somente foram iniciadas a partir da minha nomeação, em 16/11/2023.

Nesse sentido, há que se reconhecer os desafios por nós enfrentados nas últimas semanas de 2023 e aqueles que nos reserva o ano de 2024. Até aqui, conseguimos implantar um ótimo grau de resolubilidade das manifestações recebidas, respeitando-se os prazos definidos; bem como, aplicar a identificação visual e a divulgação dos contatos da Ouvidoria na sede da Secretaria e em seus respectivos equipamentos.

Comprometidos com a contínua melhoria do atendimento prestado por nós às cidadãs e aos cidadãos do Estado do Ceará, esperamos apresentar novos e importantes avanços no próximo relatório.

Fortaleza, 02 de fevereiro de 2024.



TAÍS LEMOS DE SÁ
Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

PRONUNCIAMENTO DA DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Atesto ciência do presente Relatório Simplificado de Gestão de Ouvidoria, referente às atividades conduzidas no último bimestre do ano de 2023, no âmbito da Secretaria das Mulheres. Não havendo recomendações pretéritas a se observar, determino o encaminhamento deste documento à Controladoria Geral do Estado do Ceará para a devida publicização, a qual também será feita no site desta Secretaria.

Fortaleza, 02 de fevereiro de 2024.

JADE AFONSO ROMERO
Secretária das Mulheres

CANAIS DE ATENDIMENTO

Av. Barão de Studart, 598 — Meireles
Fortaleza/CE — CEP: 60120-000
Horário de funcionamento: das 8h às 17h

● 155

🌐 www.ceartransparente.gov.ce.br

✉ ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br

📷 /cgeceara

