

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

20

24

EXPEDIENTE

Secretária das Mulheres

LIA FERREIRA GOMES

Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

MARIA ESTHER FROTA CRISTINO

Secretária Executiva de Políticas para as Mulheres

LILIANE DA SILVEIRA ARAÚJO

Secretária Executiva de Enfrentamento à Violência contra a Mulher

JULLIANA ALBUQUERQUE MARQUES PEREIRA

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

TAÍS LEMOS DE SÁ

SUMÁRIO

03

Introdução

04

Pronunciamento sobre recomendações e orientações

05

Ouvidoria em números: perfil das manifestações

13

Indicadores de Ouvidoria

15

Análise das manifestações

17

Benefícios alcançados pela ouvidoria

18

Ações de capacitação da ouvidora

19

Sugestões de melhoria

20

Pronunciamento da Dirigente Máxima

21

Considerações finais

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.

A Secretaria das Mulheres foi criada pela Lei estadual nº 18.310/2023, teve sua estrutura organizacional definida pelo Decreto estadual nº 35.347/2023 e tem como missão institucional promover políticas públicas efetivas capazes de garantir a dignidade, o bem-estar e a igualdade de direitos das mulheres cearenses, 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.

A ouvidoria se configura como um instrumento essencial de controle social, permitindo que cidadãs e cidadãos registrem manifestações, como denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios, por meio de diversos canais, incluindo a plataforma Ceará Transparente, o email ouvidoria@mulheres.ce.gov.br, a Central 155 (ligação sem custos), atendimento presencial e a recém-criada Ouvidoria da Mulher, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 35.925/2024.

Essa diversidade de canais visa ampliar o acesso da população aos serviços da Ouvidoria e fortalecer a escuta ativa das demandas relacionadas à promoção da equidade de gênero e ao enfrentamento à violência contra as mulheres.

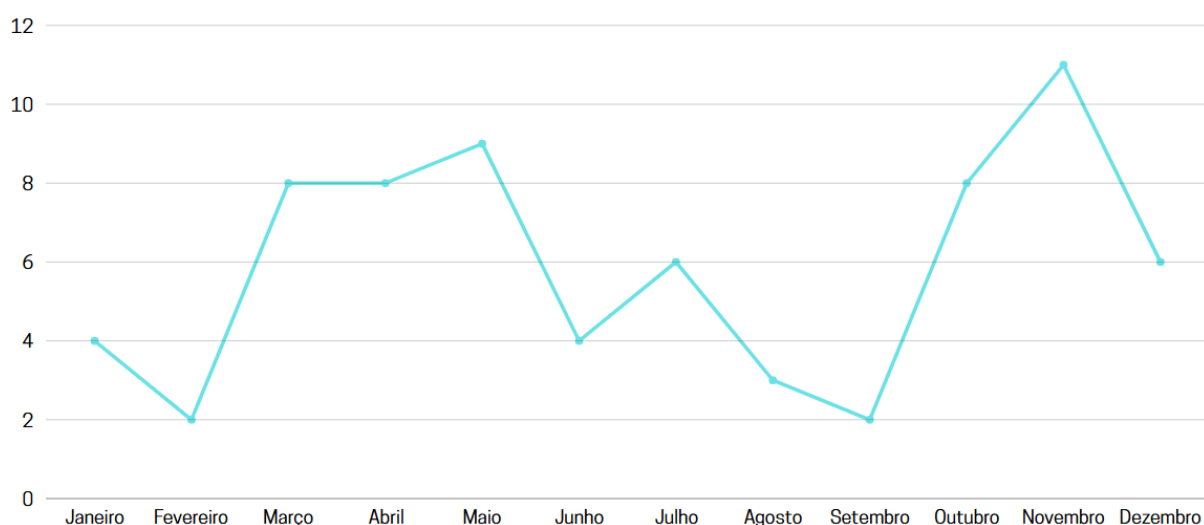
O presente relatório sintetiza as principais atividades da Ouvidoria ao longo de 2024, apresentando o perfil das manifestações, os indicadores de satisfação, os benefícios alcançados, as ações de capacitação da ouvidora, dentre outras informações importantes para a compreensão desta unidade estratégica que é a ouvidoria.

OUVIDORIA EM NÚMEROS: PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

O ano de 2024 foi marcado pela estruturação da Ouvidoria da Secretaria das Mulheres, compreendendo, dentre outras iniciativas, a definição de fluxo institucional, o tratamento e o monitoramento de indicadores, sobre os quais trataremos a partir de agora.

1) TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Ao longo do período compreendido entre janeiro e dezembro de 2024, realizamos o tratamento de **71 manifestações**, o que nos classifica como uma ouvidoria de TIPO 1, isto é, que recebe e consolida até 80 manifestações anualmente:



O mês de **novembro** se destacou com o maior número de manifestações protocoladas em um intervalo de 30 dias, sendo 08 (oito) denúncias e 03 (três) reclamações.

Cinco destas denúncias tratavam de possível configuração de assédio moral no âmbito de duas unidades distintas do órgão. Conduzimos diligências para averiguação das situações, por meio da escuta ativa de todos os profissionais envolvidos em cada uma das áreas internas. Ao final, descartamos a ocorrência de assédio moral, ao mesmo tempo em que orientamos as equipes e reforçamos a importância da Ouvidoria na condução mediação de contextos como esse.

2) MEIO DE ENTRADA

Quanto ao **meio de entrada**, a internet (via Ceará Transparente) e a Central 155 (atendimento telefônico sem custos) contemplaram mais de 85% das demandas recebidas:

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE	%
INTERNET	44	61,98
CENTRAL 155	17	23,94
EMAIL	03	4,22
ATEND. VIRTUAL	03	4,22
PRESENCIAL	02	2,82
CHAT	01	1,41
CARTA	01	1,41
TOTAL	71	100

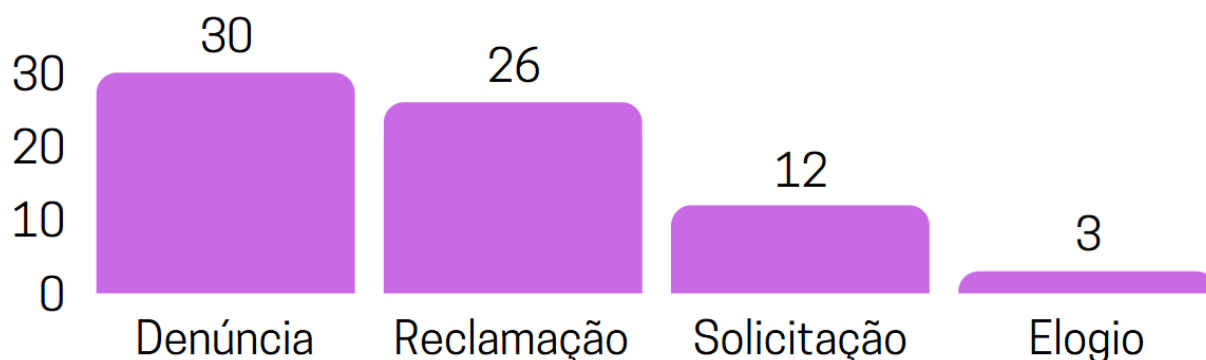
Importante lembrar da criação da **Ouvidoria da Mulher**, instituída a partir do Decreto estadual nº 35.925, de 01 de abril de 2024, com o propósito de oferecer atendimento e acolhimento adequado às mulheres cearenses que desejam formalizar manifestações relacionadas a **questões de gênero**.

A partir da tabela acima, constata-se que apenas 03 (três) protocolos foram abertos via atendimento virtual da Ouvidoria da Mulher, o que, nem de longe, representa a enorme demanda de ações e políticas públicas para mulheres no Estado do Ceará.

Em nossa avaliação, este fato se deve à falta de uma maior divulgação do instrumento junto à sociedade civil e, talvez, um conflito de atribuições entre a Ouvidoria da Mulher, o Ceará Transparente e a Central Ligue 180, pontos que devem ser trabalhados conjuntamente por SEM e CGE ao longo de 2025.

3) TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Concernente ao **tipo de manifestação** recebida, as denúncias se destacaram, seguidas pelas reclamações, solicitações e elogios. Por outro lado, nenhuma sugestão foi formalizada:

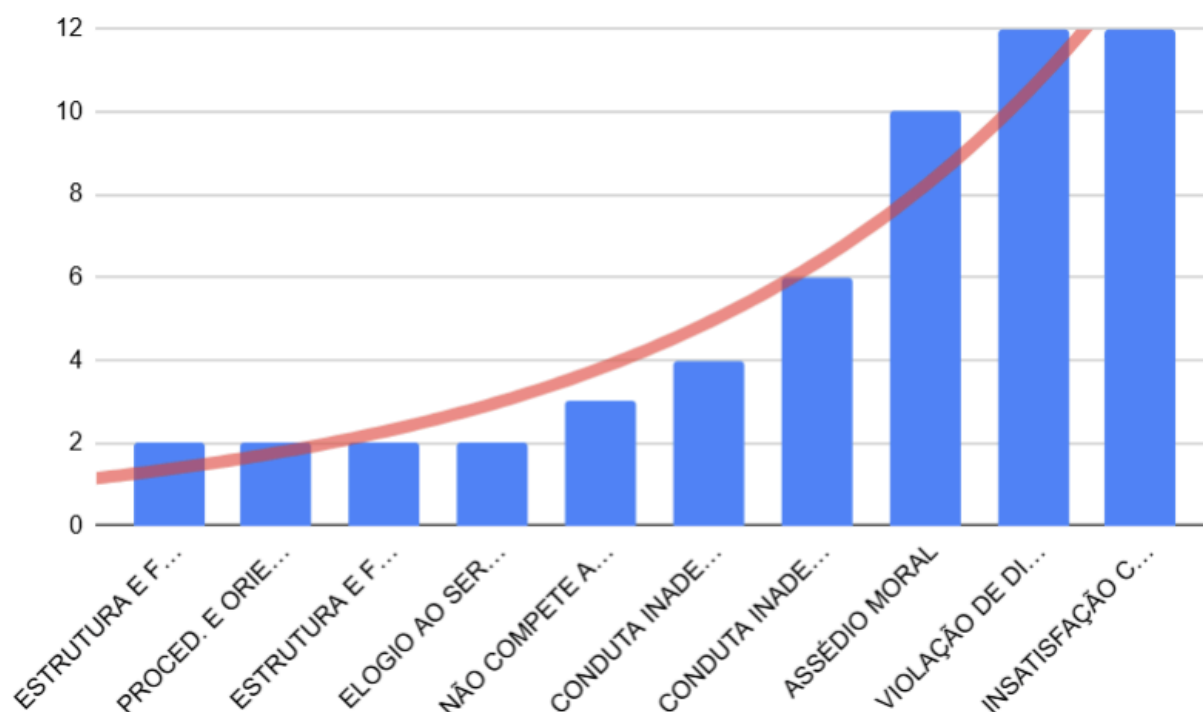


4) TIPIFICAÇÃO X ASSUNTO

Os principais **assuntos** trazidos ao nosso conhecimento compreendiam, conforme classificação do próprio portal: violência contra a mulher, insatisfação com os serviços prestados pelos órgão (o que inclui os atendimentos na Casa da Mulher Brasileira e nas Casas da Mulher Cearense), assédio moral e conduta inadequada de servidor/colaborador:

DENÚNCIA	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA MULHER	12
	ASSÉDIO MORAL	10
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	06
RECLAMAÇÃO	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS	12
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	04
	NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO	03
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO	02
SOLICITAÇÃO	PROCED. E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFO	02
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO	02
	APOIO PARA POLÍTICAS PÚBLICAS	01
	ORIENTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	01
	APURAÇÃO SOBRE CRIMES DIVERSOS	01
	ACESSO À INFORMAÇÃO	01
	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	01
	INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS	01

ELOGIO	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	02
	ELOGIO À VICE-GOVERNADORA DO ESTADO	01



5) ASSUNTO E SUBASSUNTO

Dentro dos principais assuntos, gozam de relevância quantitativa os seguintes **subassuntos**: assédio moral por perseguição e comportamento agressivo, insatisfação com os serviços prestados pelo órgão por mau atendimento e violação de direitos humanos contra mulher por violência doméstica e familiar:

ASSÉDIO MORAL	PERSEGUIÇÃO E COMPORTAMENTO AGRESSIVO	05
	PRÁTICA DE AÇÕES HUMILHANTES OU DESPREZO	02
	DETERIORAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	02
CONDUTA INADEQUADA	DESÍDIO FUNCIONAL	02
	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	02
	TRATAMENTO INDEVIDO COM COLEGAS DE TRABALHO	02

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO	NECESSIDADE DE MANUTENÇÃO E REFORMA	02
	ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO	01
	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	01
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS	MAU ATENDIMENTO	06
	DESORGANIZAÇÃO	01
	INSTALAÇÕES DA UNIDADE	01
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA MULHER	VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR	06
	ASSÉDIO	03
	VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA	02

6) TIPO DE SERVIÇOS

Em termos de classificação do **tipo de serviço**, a plataforma Ceará Transparente somente disponibilizou a opção “NÃO SE APLICA”, a qual, por óbvio, contemplou a integralidade das manifestações tratadas:

TIPO DE SERVIÇO	QUANT.	%
NÃO SE APLICA	71	100

7) PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO

No que concerne ao **programa orçamentário**, as manifestações foram classificadas da seguinte maneira:

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	QUANT.	%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	10	14,08
PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DA MULHER	61	85,92

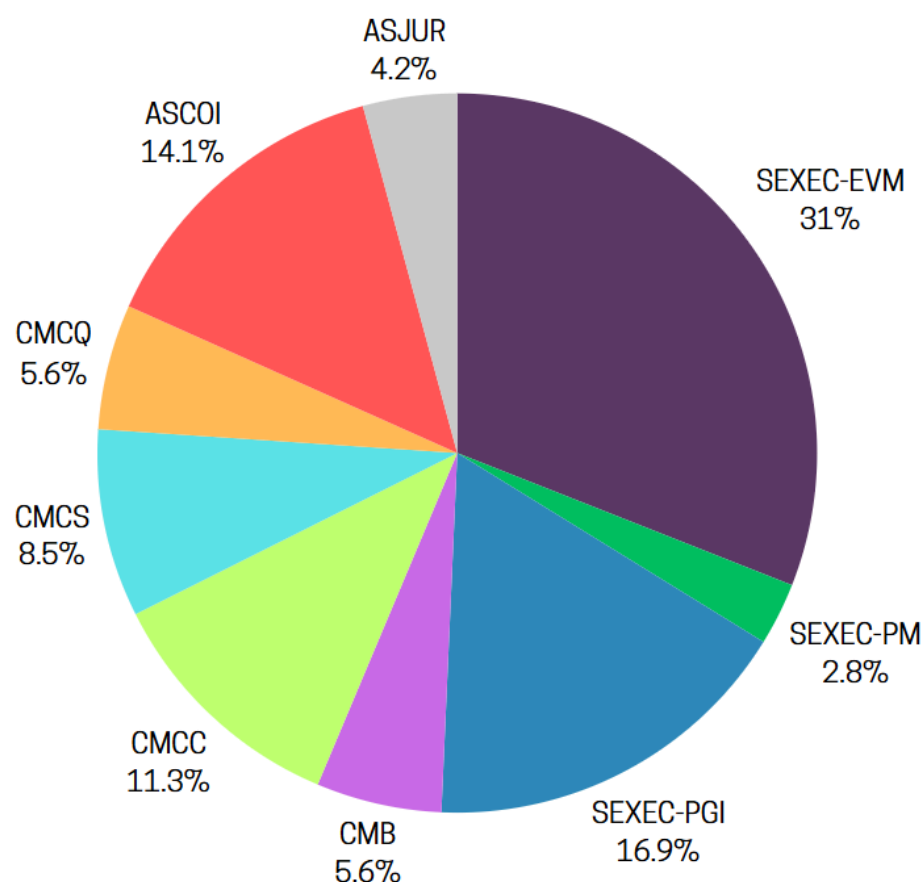
Para fins de esclarecimento, foram atribuídas ao programa orçamentário Proteção e Defesa dos Direitos da Mulher as manifestações que versavam sobre ações e políticas públicas. Ao programa orçamentário Gestão Administrativa do Ceará, foram designadas as manifestações de natureza pessoal e organizacional da Secretaria, tais como: insatisfação

com a conduta de colaboradores, possível situação de nepotismo e assédio moral, informação sobre gratificações, elogios à servidores e condições de limpeza da sede administrativa.

8) MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE

Em relação às **unidades mais demandadas**, a Secretaria Executiva de Enfrentamento à Violência contra a Mulher foi parte interessada em 22 manifestações, o que representa 31% do total. As Casas da Mulher Brasileira e da Mulher Cearense (em Sobral, Juazeiro do Norte e Quixadá) estiveram envolvidas em outras 22 manifestações, sendo o equipamento da região do Cariri o mais acionado:

UNIDADES	MANIFESTAÇÕES
SEXEC-EVM	22
SEXEC-PGI	12
SEXEC-PM	02
CMB	04
CMC JUAZEIRO DO NORTE	08
CMC QUIXADÁ	04
CMC SOBRAL	06
ASCOI	10
ASJUR	03



9) MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO

Finalmente, analisando a distribuição geográfica dos protocolos submetidos ao nosso tratamento, vê-se que mais de 80% do volume recebido se concentrou em apenas cinco municípios, quais sejam: Fortaleza, Juazeiro do Norte, Sobral, Quixadá e Santa Quitéria:

CIDADE	MANIFESTAÇÕES	%
FORTALEZA	31	43,66
JUAZEIRO DO NORTE	11	15,50
SOBRAL	09	12,69
QUIXADÁ	04	5,63
SANTA QUITÉRIA	03	4,22
AMONTADA	02	2,81
CAUCAIA	02	2,81

ARACATI	01	2,81
BEBERIBE	01	1,41
CARIDADE	01	1,41
IPAPORANGA	01	1,41
ITAPIPOCA	01	1,41
SALITRE	01	1,41
SENADOR POMPEU	01	1,41
NÃO INFORMADO	02	1,41

Apreende-se da tabela acima que as quatro cidades de onde partiram os maiores números de manifestações correspondem às sedes dos equipamentos de nossa rede de proteção e atendimento às mulheres em situação de violência.

INDICADORES DE OUVIDORIA

São indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, o índice de manifestações respondidas no prazo (cuja meta é 94%) e o índice de satisfação do cidadão, (cuja meta é 67%).

1) RESOLUBILIDADE

A Ouvidoria da Secretaria das Mulheres apresentou um índice de **resolubilidade** de **100%** (enquanto a resolubilidade geral do Sistema Estadual de Ouvidoria correspondeu a 92,66% das demandas abertas). Isto significa que todas as manifestações recebidas foram devidamente tratadas e respondidas dentro do prazo estabelecido pelo art. 23 do Decreto estadual nº 33.485/2020, qual seja, 20 dias.

SITUAÇÃO	QUANT. DE MANIFESTAÇÕES	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE
RESPONDIDAS DENTRO DO PRAZO	71	100%

O **tempo médio de resposta** foi, inclusive, bem inferior ao que permite a legislação: **8,94 dias** (ligeiramente acima do tempo médio geral do Sistema Estadual de Ouvidoria, que foi de 8,49 dias).

2) SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

No que diz respeito à **satisfação dos cidadãos-usuários**, nossa Ouvidoria obteve um índice geral de **63%**, a partir de apenas **oito respondentes**:

ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO	RESULTADO
DE MODO GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA NESTE ATENDIMENTO	3,63
QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O TEMPO DA RESPOSTA?	3,75
QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O CANAL DE ATENDIMENTO QUE VOCÊ UTILIZOU PARA REGISTRAR A SUA MANIFESTAÇÃO?	3,88

QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA RESPOSTA APRESENTADA?	3,25
MÉDIA DAS NOTAS	3,63
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	63%

Verifica-se, assim, que o índice de satisfação alcançado pela ouvidoria da Secretaria das Mulheres (63%) não atingiu a meta estabelecida pela CGE, que é de 67%.

Acreditamos que a satisfação abaixo do esperado decorre da pequena amostra de respostas à pesquisa de satisfação. Em meio a 71 manifestações, apenas 8 manifestantes opinaram sobre o atendimento, o que corresponde a 11,26% do total de demandas tratadas.

Visando aumentar esse indicador, a setorial planeja ampliar o contato com o(a) manifestante, preferencialmente por telefone, visando estimulá-lo(a) a responder à pesquisa. Em paralelo, também pretende-se articular junto às áreas internas um fluxo mais célere de resposta final.

Concernente à expectativa do usuário com a Ouvidoria, o índice apresentou o seguinte resultado:

EXPECTATIVA DO CIDADÃO	RESULTADO
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,25
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,63
ÍNDICE DE EXPECTATIVA	11,69%

Constata-se, portanto, que a avaliação dos respondentes acerca do serviço prestado pela Ouvidoria **SUPEROU** em **11,7%** a expectativa criada antes da formalização da manifestação.

ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

1) MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

Os principais motivos pelos quais os(as) manifestantes procuraram a Ouvidoria foram: a) denunciar situações de violência física, psicológica, sexual e/ou patrimonial suportados por mulheres; b) insatisfação com os serviços prestados pelo órgão; c) assédio moral; e d) conduta inadequada de servidor/colaborador.

De um jeito ou de outro, a maioria destas demandas estão relacionadas aos equipamentos gerenciados pela Secretaria, quais sejam: a Casa da Mulher Brasileira em Fortaleza e as Casas da Mulher Cearense em Juazeiro do Norte, Sobral e Quixadá.

Estas Casas compõem a Rede de Proteção à Mulher e correspondem aos espaços para onde as mulheres em situação de violência que nos procuram são orientadas a ir.

Considerando os milhares de atendimentos prestados ao longo de 2024, é também destes locais o maior volume de manifestações relacionadas à insatisfação com nossos serviços e à condutas inadequadas de colaboradores.

2) ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Os pontos mais recorrentes em nossa ouvidoria são: violações de direitos humanos contra mulheres, notadamente por violência doméstica e familiar, assédio e violência psicológica; e b) insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, decorrente de mau atendimento, desorganização e estrutura física precária.

3) PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELO ÓRGÃO QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS

Todas as denúncias por violação de direitos humanos contra mulher passaram a ser alinhadas com a Secretaria Executiva de Políticas para Mulheres, responsável pelo gerenciamento dos equipamentos da Rede de Proteção, visando um encaminhamento adequado das

manifestantes para serviços de acolhimento, atendimento psicossocial e policial, orientação jurídica, abrigamento etc.

Concernente às manifestações por insatisfação com os serviços prestados, passamos a acionar de maneira imediata as empresas de manutenção predial e a promover um alinhamento periódico com a Gestão Superior.

BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Ao longo de 2024, a Ouvidoria proporcionou à Secretaria das Mulheres uma série de benefícios **financeiros** e **não-financeiros**, isto é, impactos positivos observados na gestão pública e na prestação de serviços públicos a partir do tratamento de manifestações.

A tempestividade e a qualidade das respostas da Ouvidoria fortaleceram a credibilidade institucional da Secretaria das Mulheres, ampliando a confiança da sociedade na atuação do órgão.

A identificação da necessidade de manutenção predial, de natureza preventiva e corretiva, em alguns equipamentos gerenciados pela Secretaria foi mais um benefício conquistado através de nossa setorial, garantindo espaços mais eficientes, seguros e confortáveis para nossos colaboradores e o público por eles atendido.

A divulgação desses equipamentos, inclusive, foi outro impacto positivo de nossa atuação, ampliando o alcance da rede de proteção às mulheres cearenses.

No mais, atuamos como um canal essencial para o esclarecimento das ações governamentais, assegurando que a sociedade tivesse acesso a informações precisas e transparentes sobre políticas e programas voltados às mulheres, fortalecendo a relação entre o público e a gestão e promovendo maior participação social.

AÇÕES DE CAPACITAÇÃO DA OUVIDORA

Por meio da contínua capacitação e participação nos eventos da Rede de Ouvidorias, a setorial da Secretaria das Mulheres demonstra engajamento e total compromisso com a qualidade do serviço prestado.

Eis abaixo a lista de cursos e reuniões dos quais nossa ouvidora participou:

TÍTULO DA CAPACITAÇÃO OU EVENTO	ORGANIZAÇÃO LOCAL	PERÍODO	CARGA HORÁRIA
I Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	21/02/2024	3 H/A
II Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	23/04/2024	3 H/A
III Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	19/06/2024	3 H/A
IV Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	28/08/2024	3 H/A
V Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	23/10/2024	3 H/A
VI Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	11/12/2024	3 H/A
Seminário Nacional de Ouvidoria	CGU e CGE/PB	04 e 05/06/2024	16 H/A
Gestão de Ouvidoria - Módulo I	EGPCE	06 a 10/05/2024	15 H/A
Gestão de Ouvidoria - Módulo III	EGPCE	20 a 24/05/2024	15H/A
Oficina para Construção de Relatórios de Ouvidoria	CGE	05/12/2024	3 H/A

SUGESTÕES DE MELHORIA

À título de sugestões de melhoria para nossa Ouvidoria, destacamos:

- Capacitar as áreas internas (incluindo as coordenações dos equipamentos) para uso da plataforma Ceará Transparente;
- Ampliar a equipe, visando atender à crescente demanda;
- Promover o alinhamento das atribuições das demandas que chegam via Ceará Transparente, Ouvidoria da Mulher e Central Ligue 180.
- Divulgar periodicamente boletins de ouvidoria.

À CGE, também propomos o seguinte:

- Ampliar, em alinhamento com a setorial, as opções de “assunto” no Ceará Transparente, visando incluir temas inerentes às políticas desenvolvidas pela Secretaria das Mulheres;
- Promover a certificação em Ouvidoria no ano de 2025;
- Rever os critérios de avaliação das pesquisas de satisfação, uma vez que o baixo número de formulários preenchidos pode reduzir drasticamente os índices de insatisfação, sem que isso retrate a realidade das manifestações tratadas;
- Desenvolver recursos com uso de inteligência artificial no Ceará Transparente, incluindo prompts para elaboração de respostas;
- Estabelecer, junto à setorial, estratégia de divulgação da Ouvidoria da Mulher.

PRONUNCIAMENTO DA DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Atesto ter tomado conhecimento do presente Relatório de Gestão de Ouvidoria, referente às atividades conduzidas ao longo de 2024, no âmbito da Secretaria das Mulheres.

Em atenção à Lei nº 13.460/2017 e ao Decreto nº 33.485/2020, manifesto que as sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria serão devidamente consideradas, visando a evolução contínua do ótimo trabalho que vem sendo desenvolvido.

Não havendo recomendações pretéritas da CGE 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 sítio institucional deste órgão.

Fortaleza, 10 de fevereiro de 2025.

LIA FERREIRA GOMES
Secretária das Mulheres

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2024 marcou a consolidação da Ouvidoria da Secretaria das Mulheres, evidenciado pelo fortalecimento dos fluxos institucionais, pelo monitoramento de indicadores e pelo aperfeiçoamento na resposta às manifestações.

A alta resolubilidade e a qualidade das respostas reforçaram a credibilidade da Secretaria, consolidando a Ouvidoria como um canal estratégico para o aprimoramento da gestão pública e das políticas voltadas às mulheres.

Dentre os desafios enfrentados, destacam-se a necessidade de maior divulgação da Ouvidoria da Mulher, a ampliação da equipe para atender à crescente demanda e a necessidade de alinhar as atribuições dos diferentes canais de atendimento.

Para 2025, seguimos comprometidos com a busca permanente pela eficiência e transparência das ações da ouvidoria.

TAÍS LEMOS DE SÁ
Ouvidora

CANAIS DE ATENDIMENTO

Av. Barão de Studart, 598 — Meireles

Fortaleza/CE — CEP: 60120-000

Horário de funcionamento: das 8h às 17h

☎ 155

🌐 www.cearatr transparente.gov.ce.br

✉ ouvidoria@mulheres.ce.gov.br

📷 /mulheresceara

