

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2023

Período: 01/01/2023 – 31/12/2023



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

Missão

Promover e defender os Direitos Humanos, visando garantir a Justiça Social, com equidade, de forma inclusiva, transversal, intersetorial e participativa.

Visão

Ser referência para a sociedade na gestão das políticas públicas dos Direitos Humanos.

1 . EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR

Maria do Perpétuo Socorro França Pinto

SECRETÁRIA DOS DIREITOS HUMANOS DO ESTADO DO CEARÁ

GERÊNCIA SUPERIOR

Raimundo Jovanil Pereira Oliveira

SECRETÁRIO EXECUTIVO DOS DIREITOS HUMANOS

Ana Lúcia Aragão Alves

SECRETÁRIA EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA DOS
DIREITOS HUMANOS

OUVIDORIA SETORIAL

Daniel José Andrade de Castro

OUVIDOR

2. INTRODUÇÃO

Este relatório foi orientado pelo Art. 26º do Decreto Nº 33.485, de 27 de fevereiro de 2020 e Art. 14º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, nos quais estabelecem seu encaminhamento à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE. Para tanto, as informações contidas nesse instrumento são decorrentes das demandas recebidas no exercício de 2023 pela Ouvidoria da Secretaria dos Direitos Humanos – SEDIH, através da plataforma Ceará Transparente, sistema administrado pela CGE.

Oportuno destacar que a Secretaria dos Direitos Humanos (SEDIH), integrante da Administração Direta do Poder Público Estadual, foi criada em 17 de fevereiro 2023, pela Lei nº 18.310 (D.O.E de 17.02.2023), e por ser uma secretaria nova, vem passando por diversas estruturas necessárias para que seja possível a realização plena das políticas públicas vinculadas a ela.

Com o novo modelo de gestão do poder executivo estadual, conforme a supracitada lei, também foi alterada a estrutura da administração. Com isso, a política dos direitos humanos foi transferida da Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos (SPS) e incluída na nova secretaria, no caso a Secretaria dos Direitos Humanos (SEDIH).

Diante deste cenário, a habilitação da Ouvidoria setorial no sistema Ceará Transparente somente veio a ocorrer em setembro de 2023. Na sequência, a referida plataforma registrou e direcionou a primeira denúncia para a SEDIH na data de 11 de setembro de 2023, já que anteriormente as demandas relativas à violações de direitos humanos estavam sendo, em sua quase totalidade, endereçadas à SPS.

Assim, pelas razões mencionadas, este relatório vai tratar especificamente das demandas recebidas no período de 11 de setembro a 31 de dezembro de 2023.

Considerando este período, podemos destacar que cerca de 95% das manifestações de ouvidoria foram relativas às violações de direitos contra a população em restrição de liberdade, cumprindo pena no sistema carcerário estadual.

As demais denúncias referem-se às violações de direitos humanos cometidas contra menores, pessoas idosas e pessoas com deficiência, as quais são trabalhadas em conjunto com o Centro de Referência em Direitos Humanos Dom Hélder Câmara – CRDH, setor também pertencente a estrutura organizacional da SEDIH, com sólida experiência no tratamento de demandas dessa natureza, através do amparo às vítimas e encaminhamento dos casos junto à rede Jurídica e policial, tanto no âmbito Estadual, quanto no Municipal.

No contexto das violações de direitos, cometidas contra a população em restrição de liberdade, a Secretaria dos Direitos Humanos tem cumprido papel importante na investigação e nas tratativas dos casos, acionando, constantemente, via ofício, os órgãos competentes, mais notadamente, a Secretaria da Administração Penitenciária do Estado do Ceará (SAP), instando-os a proporcionar aos detentos, um tratamento digno, humanizado e, sobretudo, livre de torturas.

A SEDIH atua com a premissa de que os internos do sistema carcerário, devem cumprir suas penas em condições adequadas à sua ressocialização. Acreditamos na recuperação do indivíduo e, para tanto, o ambiente prisional deve respeitar a integridade física e psicológica dos detentos.

A Ouvidoria vem sendo uma importante porta de entrada das denúncias de violações cometidas contra a população em restrição de liberdade, sendo a quase totalidade delas, feita sob anonimato.

As denúncias recebidas, através da Plataforma Ceará Transparente, são tratadas em observância à Lei Nacional nº 13.460/2017, ao Decreto nº 33.485/2020, à Instrução Normativa nº 01/2020, a Portaria nº 52/2020 e à Portaria nº 97/2020, no que tange ao formato das respostas, aos fluxos internos de trabalho e aos prazos de resolução.

A Ouvidoria é formada por um Ouvidor, nomeado para o cargo de Assessor de Controle Interno e Ouvidoria na data de 16 de maio de 2023, publicado no Diário Oficial do Estado em 15 de maio de 2023.

Por fim, cabe destacar que a Ouvidoria da Secretaria dos Direitos Humanos está diretamente subordinada a Direção Superior do órgão, possuindo autonomia de ação em relação ao tratamento das manifestações.

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2022)

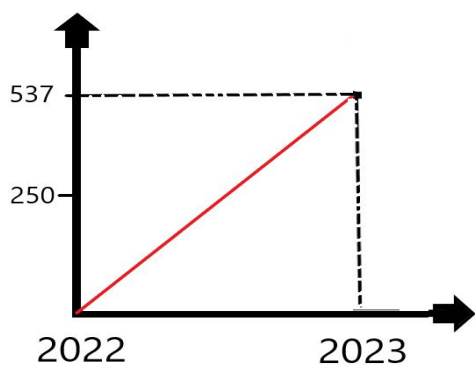
A SEDIH foi oficialmente constituída pela Lei Nº 18.310 em 17 de fevereiro de 2023, não estando, portanto, incluída no escopo das recomendações/orientações feitas pela CGE no ano de 2022.

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS

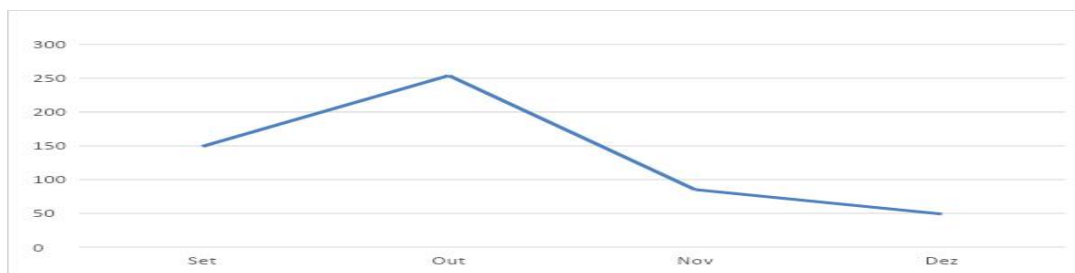
Neste capítulo serão analisadas as manifestações de ouvidoria recebidas no período de 11 de setembro a 31 de dezembro de 2023 pela Secretaria dos Direitos Humanos, através da plataforma Ceará Transparente.

4.1 Total de manifestações do período

Como pode ser observado no gráfico a seguir, a SEDIH recebeu no período supracitado 537 manifestações de ouvidoria.



Nos meses de setembro e outubro houve um aumento expressivo de denúncias, tal movimento se deu em função de denúncias advindas da população em restrição de liberdade.



Diante do volume de manifestação recebidas no período, a SEDIH realizou as tratativas junto a Secretaria da Administração Penitenciária (SAP), o que reduziu significativamente a curva de reclamações nos meses subsequentes, de novembro e dezembro/23.

4.2 – Manifestações por Meio de Entrada em 2023

Na tabela a seguir estão apresentadas as manifestações de ouvidoria por meio de entrada.

Relatório por Meio de Entrada	TOTAL	%
Telefone 155	331	61,64%
Telefone	133	24,77%
Internet	64	11,92%
Presencial	4	0,74%
E-mail	4	0,74%
Ceará App	1	0,19%
TOTAL GERAL	537	100%

Em função da procura pelo anonimato, os cidadãos optam por efetuar as denúncias preferencialmente através do canal telefônico (86%), seguido pela internet (12%).

4.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Na Tabela baixo é apresentada a quantidade total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão, registradas por tipo de manifestações.

Relatório por Tipo de Manifestação - 2023	Total	%
Reclamação	7	1,30%
Denúncia	529	98,51%
Elogio	0	0,00%
Sugestão	0	0,00%
Solicitação	1	0,19%
TOTAL GERAL	537	100%

O número de denúncias está diretamente relacionado ao percentual de manifestações por maus tratos, torturas e demais violações de direitos humanos, oriundas da população em restrição de liberdade nos presídios, logo o tipo de manifestação “denuncia” corresponde a 98,51% do total de demandas recebidas pela Ouvidoria da SEDIH.

4.4 – Manifestações por Tipo/Assunto

Verificou-se que o tipo Denúncia e assunto VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA PESSOAS EM RESTRIÇÃO DE LIBERDADE representa aproximadamente 95% do total de manifestações pertinentes ao Órgão recebidas no período.

Tipo de manifestação	Assunto	Total
Reclamação	PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1
	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA MULHER	1
	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA PESSOA COM DEFICIÊNCIA	3
	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA PESSOAS EM RESTRIÇÃO DE LIBERDADE	2
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS - MORADIA	1

Denúncia	E CONFLITOS URBANOS	
	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS - TRABALHO ESCRAVO	1
	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES	8
	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA PESSOA COM DEFICIÊNCIA	2
	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA PESSOA IDOSA	5
	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA PESSOAS EM RESTRIÇÃO DE LIBERDADE	510
	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA POPULAÇÃO LGBT	1
Solicitação	SAÚDE PÚBLICA	1
TOTAL GERAL		537

4.5 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Considerando apenas o assunto VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA PESSOAS EM RESTRIÇÃO DE LIBERDADE foi possível verificar que cerca de 99% das manifestações tratam-se do Sub-Assunto MAUS TRATOS.

Assunto	Sub-Assunto	Total
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA PESSOAS EM RESTRIÇÃO DE LIBERDADE	MAUS TRATOS	507
	PRISÃO ARBITRÁRIA	1
	VIOLÊNCIA FÍSICA	2

4.6 Manifestações por Tipo de Serviços

No que tange o tipo de serviço, todas as manifestações foram classificadas como “não se aplica”.

4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Sendo o volume de manifestações recebido, predominantemente oriundo de denúncias advindas da população em restrição de liberdade, o Programa PROTEÇÃO À

VIDA E ACESSO À JUSTIÇA SOCIAL E CIDADANIA, no qual as mesmas são classificadas representa 97,21% do Programa Orçamentário da Secretaria

Programa Orçamentário	Qtd	Porcentagem
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	2	0,37%
PROMOÇÃO E PROTEÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS	13	2,42%
PROTEÇÃO À VIDA E ACESSO À JUSTIÇA SOCIAL E CIDADANIA	522	97,21%

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Sendo o volume de manifestações predominantemente oriundo de denúncias advindas da população em restrição de liberdade, a unidade CENTRO DE REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS, que abriga tais denúncias, concentra 98% do total do Programa Orçamentário.

Unidade	Qtd	%
ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA	8	1,49%
CENTRO DE REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS	527	98,14%
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	1	0,19%
SECRETARIA EXECUTIVA DE DIREITOS HUMANOS	1	0,19%

Todas as manifestações, referentes a violações infringidas contra a população carcerária são também enviadas para o nosso Centro de Referência em Direitos Humanos Dom Hélder Câmara – CRDH, órgão vinculado à Secretaria dos Direitos Humanos do Estado do Ceará.

O CRDH tem por atribuição receber, orientar, examinar, encaminhar e monitorar denúncias e manifestações sobre violações de Direitos Humanos ocorridas no Ceará,

bem como proporcionar a prestação de atendimento psicossocial e orientação jurídica às vítimas diretas e indiretas dessas violações.

4.9 – Manifestações por Municípios

Sendo o volume de manifestações predominantemente oriundo de denúncias advindas da população em restrição de liberdade, os municípios de Itaitinga , Aquiraz e Caucaia que abrigam os maiores complexos prisionais do Estado, concentram o maior percentual de denúncias recebidas pela SEDIH, seguidos pela capital.

Município	Qtd	%
Aquiraz	19	3,5%
Caucaia	12	2,2%
Fortaleza	146	27,2%
Itaitinga	310	57,8%
Pacatuba	11	2,0%
Outros	39	7,3%%
Total Geral	537	

5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema de Ouvidoria em 2023, no âmbito da SEDIH são

- **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Índice: 96,65 %**
- **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 67%**

5.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Dado o volume de denúncias recebidas, concentradas no curto espaço de 3,5 meses e por se tratar de um primeiro ano de operação da Ouvidoria, consideramos que o índice de responsividade da Secretaria fechou o exercício em um nível satisfatório de performance, sem prejuízo de um esforço ainda maior no exercício 2024, para melhora do mesmo.

Relatório de Resolubilidade	Qtd	%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	4	0,74%
Total de Manifestações finalizadas no prazo	519	96,65%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	14	2,61%
Total	537	96,65

5.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

- Contratação de mais dois profissionais para a equipe de Ouvidoria, de forma a agilizar os fluxos de registro, encaminhamento e resposta às denúncias.
- Melhorar os canais de comunicação junto às áreas responsáveis pelas tratativas das demandas, de forma a encurtar os prazos de resposta das mesmas.

5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Conforme o Decreto, o prazo inicial para resposta é de 20 dias podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa. Diante disso, o tempo médio de resposta da Ouvidoria da SEDIH foi de 17,7 dias.

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2023	17,7 dias

5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria. Nesse caso, alcançando resultados de 67%.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Segue a média das avaliações, por item, tendo alcançado o índice percentual da pesquisa de satisfação de 67%.

Índice Geral de Satisfação	Resultado
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,67
B. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4
C. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	4,67
D. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	3,67
Média das Notas:	4
Índice de Satisfação:	67,00%

5.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

O número de pesquisas respondidas foi muito reduzido, frente ao total de denúncias recebidas - apenas 03 em um universo de 537, o que corresponde a 0,56 % ,sendo que, dentre as 03 pesquisas respondidas, a que puxou o índice global para baixo, com avaliação negativa, refere-se a uma denúncia oriunda do sistema prisional, cuja resolução é de extrema complexidade e depende, fundamentalmente, de atores externos à SEDIH.

Não obstante, a Ouvidoria da SEDIH continuará envidando esforços para implementar novas práticas que possibilitem atender as demandas do cidadão de forma tempestiva e satisfatória, conforme ações descritas no tópico 5.1.1 acima.

5.2.3 – Total de Respondentes

Total de Respondentes	
Total de pesquisas respondidas 2023	3

5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

O número de pesquisas respondidas foi muito reduzido, frente ao total de denúncias recebidas - apenas 03 em um universo de 537, o que corresponde a 0,56 % ,sendo que, dentre as 03 pesquisas respondidas, a que puxou o índice global para baixo, com avaliação negativa, refere-se a uma denúncia oriunda do sistema prisional, cuja resolução é de extrema complexidade e depende, fundamentalmente, de atores externos à SEDIH.

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,67
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,67
Índice de Expectativa:	-21,41%

Documento assinado eletronicamente por: DANIEL JOSE ANDRÉ DE ARAÚJO CASAS (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.033, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código E3A8-B555-AAD7-2EC7.

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Neste capítulo, será abordado sobre as principais manifestações, os pontos recorrentes nas manifestações e as providências adotadas pelo Órgão.

6.1 - Motivos das Manifestações

Conforme observado na tabela acima, aproximadamente 95% das denúncias recebidas pela Ouvidoria da SEDIH referem-se a violações de direitos humanos contra pessoas em restrição de liberdade.

Assunto	Subassunto	Qtde	%
VIOLAÇÃO DE DIR HUMANOS CONTRA PESSOAS EM RESTRIÇÃO DE LIBERDADE	MAUS TRATOS	509	94,79%
VIOLAÇÃO DE DIR HUMANOS CONTRA PESSOA IDOSA	APROPRIAÇÃO INDÉBITA DE BENS	5	0,93%
VIOLAÇÃO DE DIR HUMANOS CONTRA PESSOA COM DEFICIÊNCIA	ATOS DISCRIMINATÓRIOS	4	0,74%
VIOLAÇÃO DE DIR HUMANOS CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES	VIOLÊNCIA SEXUAL	3	0,56%
VIOLAÇÃO DE DIR HUMANOS CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES	MAUS TRATOS	2	0,37%
VIOLAÇÃO DE DIR HUMANOS CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES	VIOLÊNCIA FÍSICA	2	0,37%
VIOLAÇÃO DE DIR HUMANOS CONTRA PESSOAS EM RESTRIÇÃO DE LIBERDADE	VIOLÊNCIA FÍSICA	2	0,37%
SAÚDE PÚBLICA	PEDIDOS DE EXAMES	1	0,19%
VIOLAÇÃO DE DIR HUMANOS CONTRA POPULAÇÃO LGBT	VIOLÊNCIA FÍSICA	1	0,19%
VIOLAÇÃO DE DIR HUMANOS CONTRA PESSOA COM DEFICIÊNCIA	ABANDONO	1	0,19%
VIOLAÇÃO DE DIR HUMANOS CONTRA MULHER	MAUS TRATOS	1	0,19%
VIOLAÇÃO DE DIR HUMANOS CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES	BULLYING/VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA	1	0,19%
VIOLAÇÃO DE DIR HUMANOS - MORADIA E CONFLITOS URBANOS	Sem subassunto	1	0,19%
VIOLAÇÃO DE DIR HUMANOS - TRABALHO ESCRAVO	MÁS CONDIÇÕES DE TRABALHO	1	0,19%
VIOLAÇÃO DE DIR HUMANOS CONTRA PESSOAS EM RESTRIÇÃO DE LIBERDADE	PRISÃO ARBITRÁRIA	1	0,19%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INSATISFAÇÃO COM A DESCLASSIFICAÇÃO	1	0,19%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	ABUSO DE AUTORIDADE	1	0,19%

As demais manifestações distribuem-se, quase que igualmente, entre outras violações cometidas contra menores, idosos e pessoas com deficiência. Tais denúncias são tempestivamente informadas ao nosso CERDH para que as devidas articulações com a rede sejam efetuadas, buscando, em primeiro lugar, preservar a integridade física e psicológica das vítimas, com a maior brevidade possível.

6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Conforme já reportado ao longo desse relatório, existe uma relevante predominância de denúncias de violações de direitos humanos contra pessoas em restrição de liberdade.

O volume dessas denúncias se comporta de maneira sazonal, influenciado por movimentos de enrijecimento na conduta de agentes carcerários e/ou reivindicações da população prisional relativas às condições de alimentação, limpeza, visitas de familiares e organização geral dos presídios.

6.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

A SEDIH vem atuando, constantemente, via ofício, no sentido de questionar a Secretaria de Adm Penal (SAP) quanto aos pleitos recebidos, buscando garantir às pessoas em restrição de liberdade o respeito aos seus direitos humanos, bem como a melhoria das instalações físicas dos presídios.

Embora seja um problema institucional crônico, não só no Estado, como também no país, a SEDIH tem buscado articular, junto a rede, uma forma de tornar as unidades prisionais ambientes mais voltados à ressocialização dos presidiários e que operem com respeito à dignidade humana.

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

O aprimoramento dos fluxos de comunicação com o CRDH, possibilitaram a execução de importantes ações de resgate, envolvendo população vulnerável - menores, pessoas com deficiência, idosos - que puderam ser acolhidos, e resgatados de situações de risco diversas, a exemplo de: exploração sexual, violência sexual, exploração financeira, maus tratos, torturas, etc.

Entendemos que esse resgate de vidas humanas é um dos pilares principais da Secretaria e parte de sua missão no âmbito do Estado

8 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Considerando que o Ouvidor da SEDIH teve sua nomeação realizada em maio de 2023, destacamos abaixo os cursos, treinamentos e reuniões nas quais tiveram participação da Ouvidoria desta secretaria.

Participações:

Principais Eventos				
III Reunião	22/06/2023	Virtual	(x) Sim	() Não
IV Reunião	31/08/2023	Híbrido/CASA CIVIL	(x) Sim	() Não
V Reunião	24/10/2023	Virtual	(x) Sim	() Não
VI Reunião	13/12/2023	Híbrido/CEGÁS	(x) Sim	() Não

* Admissão do Ouvidor ocorreu em Maio-2023

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

A Ouvidoria Setorial da SEDIH no ano de 2023 implantou um fluxo de trabalho em parceria operacional com o Observatório dos Indicadores Sociais (OiSol), órgão anteriormente vinculado a Secretaria da Proteção Social e, atualmente operando dentro da SEDIH.

O OISOL possui em sua estrutura a competência de receber, orientar, examinar, encaminhar e monitorar denúncias e reclamações sobre violações de direitos humanos ocorridas no Ceará.

As denúncias recebidas pela nossa Ouvidoria, através da plataforma Ceará Transparente passaram a ser também cadastradas dentro da ferramenta do OiSol, que faz seus encaminhamentos e, posteriormente, entrega devolutivas, que podem ser utilizadas, total ou parcialmente, nas respostas enviadas ao cidadão, pela nossa Ouvidoria.

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Com o intuito de promover a melhoria contínua dos processos voltados a Ouvidoria da SEDIH, sugerimos e/ou recomendamos o que segue:

10.1 Recomendação direcionada à SEDIH

- 1) Recomendamos que a Ouvidoria busque medidas para o aumento do índice de satisfação em 2024.
- 2) Recomendamos que a Ouvidoria busque medidas para garantir a resolubilidade de 100%.
- 3) Recomendamos que a Ouvidoria busque medidas para garantir redução no tempo de resposta ao cidadão.

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Ao cumprimentá-lo cordialmente, encaminhamos a essa Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), relatório anual da Ouvidoria da Secretaria dos Direitos Humanos (SEDIH), referente ao exercício de 2023, em atendimento às determinações contidas no Art. 26 do Decreto Nº 33.485, de 27 de fevereiro de 2020 e na Lei Federal nº 13.460/2017, atestando conhecimento do conteúdo deste relatório, e assumindo compromisso de providências para o atendimento das sugestões e recomendações apresentadas pela Ouvidoria Setorial e CGE.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2024.

MARIA DO PERPÉTUO SOCORRO FRANÇA PINTO

Secretária dos Direitos Humanos
Governo do Estado do Ceará

12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das informações, quantitativas e qualitativas, expressas nesse relatório, ressaltamos que a Ouvidoria da Secretaria dos Direitos Humanos obteve resultado satisfatório, considerando se tratar de uma secretaria nova, que vem passando por diversas estruturações necessárias para que seja possível a realização plena das políticas públicas vinculadas a ela, e considerando o volume de manifestações recebidas em um curto período de tempo.

Com isso, a Ouvidoria da SEDIH iniciou suas atividades em Setembro de 2023, com o desafio de receber todas as manifestações dos cidadãos direcionadas ao órgão.

Trata-se de uma missão desafiadora, a medida em que estamos lidando com vidas humanas e com temas, muitas vezes, envoltos em forte carga emocional e delicados como, violência praticada contra menores, idosos e pessoas com deficiência e que exigem do Ouvidor discernimento e preparo psicológico para saber analisar as denúncias, filtrá-las e direcioná-las para as Coordenações competentes, dentro da Secretaria.

Além disso, o fator tempo é crucial, em se tratando de vidas que precisam ser resgatadas, um dia de atraso pode representar um dia a mais de sofrimento para uma pessoa vulnerável e fragilizada física e psicologicamente. Foi com base nessa premissa que buscamos pautar nossos trabalhos no ano de 2023.

Conforme exaustivamente comentado ao longo desse documento, nossa Ouvidoria teve aproximadamente 95% de suas denúncias advindas de pessoas em restrição de liberdade. Conhecedores do ambiente hostil apresentado na maioria dos presídios do Estado, procuramos, também, dar atenção à essa população, recebendo e endereçando seus pleitos junto à rede estadual, mais notadamente a SAP.

A Ouvidoria em apenas 4 (quatro) meses de atividades dentro da plataforma Ceará Transparente tratou de 537 (quinhentas e trinta e sete) manifestações. A

expectativa é que em 2024, com uma equipe maior, consigamos entregar ainda mais celeridade na resolução das demandas, bem como, sugestões de boas práticas e melhoria.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2024

Daniel José Andrade de Castro
OUVIDOR SETORIAL

Maria do Perpétuo Socorro França Pinto
DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE