



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Período: 01/10/2024 a 31/12/2024

1 - EXPEDIENTE

Direção Superior

Secretária dos Povos Indígenas

Juliana Alves

Gerência Superior

Secretário Executivo dos Povos Indígenas

Jorge da Silva Gomes

Ouvidor

Alexandre de Lima Fonseca (Leiliane Maria Alves da Silva - Substituta)

2 - INTRODUÇÃO

A criação da Secretaria dos Povos Indígenas ocorreu através de reestruturação da administração estadual, nos termos da Lei nº 18.310 de 17 de fevereiro de 2023, a qual altera a Lei nº 16.710 de 21 de dezembro de 2018, que dispõe sobre o modelo de gestão do poder executivo e sobre a estrutura da administração estadual e a Lei nº 16.880, de 23 de maio de 2019, tendo as seguintes competências:

- a) promover o bem viver dos povos indígenas;
- b) criar e implementar políticas públicas e ações voltadas à proteção, ao fortalecimento e à valorização da cultura das populações indígenas situadas no Estado;
- c) implementar, diretamente ou em conjunto com as demais Secretarias de Estado, políticas públicas de promoção da política indígena, de proteção dos direitos de indivíduos e povos indígenas atingidos por discriminação racial e demais formas de intolerância;
- d) acompanhar as políticas transversais voltadas para a promoção dos povos indígenas, executadas pelos diversos órgãos do Governo do Estado;
- e) acompanhar a aplicação e evolução da legislação, dos acordos, das convenções nacionais e internacionais sobre assuntos de sua competência e sugerir inovações e modificações na legislação estadual;
- f) articular-se com as instituições e com os órgãos competentes, de quaisquer esferas de governo, na busca pela máxima garantia dos direitos dos povos indígenas;
- g) assessorar diretamente o Chefe do Executivo na formulação de políticas e diretrizes voltadas à proteção dos direitos dos povos indígenas, preservando-os de ações prejudiciais à cultura e ao pertencimento territorial;
- h) contribuir institucionalmente com a demarcação, a defesa, o usufruto exclusivo e a gestão das terras e dos territórios indígenas;
- i) zelar pelo cumprimento dos acordos e tratados internacionais, quando relacionados aos povos indígenas;
- j) exercer outras atividades necessárias ao cumprimento de suas finalidades, nos termos do regulamento.

Ainda no ano de 2023, o Decreto nº. 35.354, de 16 de março de 2023, definiu a estrutura organizacional e os cargos de provimento em comissão da Secretaria, cuja competência de suas unidades orgânicas se deu através do Decreto nº. 36.199, de 29 de agosto de 2024, que em seu artigo 35, trouxe a previsão de designação pelo Secretário dos Povos Indígenas, mediante Portaria, do Ouvidor, o qual competirá as seguintes atribuições:

- a) exercer a função de representante do cidadão junto à instituição em que atua;
- b) receber, analisar e apurar todas as manifestações que lhe forem dirigidas ou colhidas em veículos de comunicação formal e informal, notificando as unidades orgânicas envolvidas para os esclarecimentos necessários;
- c) funcionar como um canal permanente de acesso, comunicação rápida e eficiente entre a Sepince e os usuários;
- d) manter a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, gestora do Sistema Estadual de Ouvidoria, informada das atividades, programas e dificuldades;

4 - Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria - Sepince – 2024

- e) garantir o retorno das providências adotadas a partir da sua intervenção e dos resultados alcançados;
- f) assegurar aos solicitantes o caráter de sigilo, discricção e fidedignidade nas informações transmitidas; e
- g) exercer outras atribuições que lhe forem conferidas ou delegadas pelo Secretário.

Assim, somente a partir de Outubro de 2024 a Ouvidoria Setorial da Sepince passou a atuar de forma desvinculada da estrutura da Casa Civil, dando origem aos dados que apresentamos junto ao presente Relatório.

Neste contexto, em cumprimento ao Art. 12, inciso XII, do Decreto Estadual n.º 33.485, de 21 de fevereiro de 2020 e a Lei Nacional nº 13.460/2017, é apresentado neste relatório um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Secretaria dos Povos Indígenas – Sepince, no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria, no exercício de 2024.

Este relatório aborda o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Secretaria dos Povos Indígenas do estado do Ceará nos meses de outubro a dezembro de 2024, podendo os dados, do período de janeiro a setembro de 2024, serem visualizados junto ao Relatório de Gestão apresentado pela Casa Civil.

O Relatório de Gestão de Ouvidoria é um importante instrumento de gestão, que tem por objetivo dar transparência das ações e dos resultados das Ouvidorias Setoriais a partir das contribuições da sociedade para a melhoria dos serviços e programas governamentais, possibilitando ao Estado a utilização dessas informações gerenciais na tomada de decisão, na gestão de políticas públicas e no planejamento governamental.

A Ouvidoria da Sepince encontra-se localizada na Rua Silva Paulet, 334, Meireles, Fortaleza/CE e oferece atendimento de segunda a sexta-feira, no horário de 08:00 às 12:00 h e de 13:00 às 17:00 h, podendo ser contactada através do whatsapp (85) 981566241 e pelos canais 155 e plataforma eletrônica Ceará Transparente.

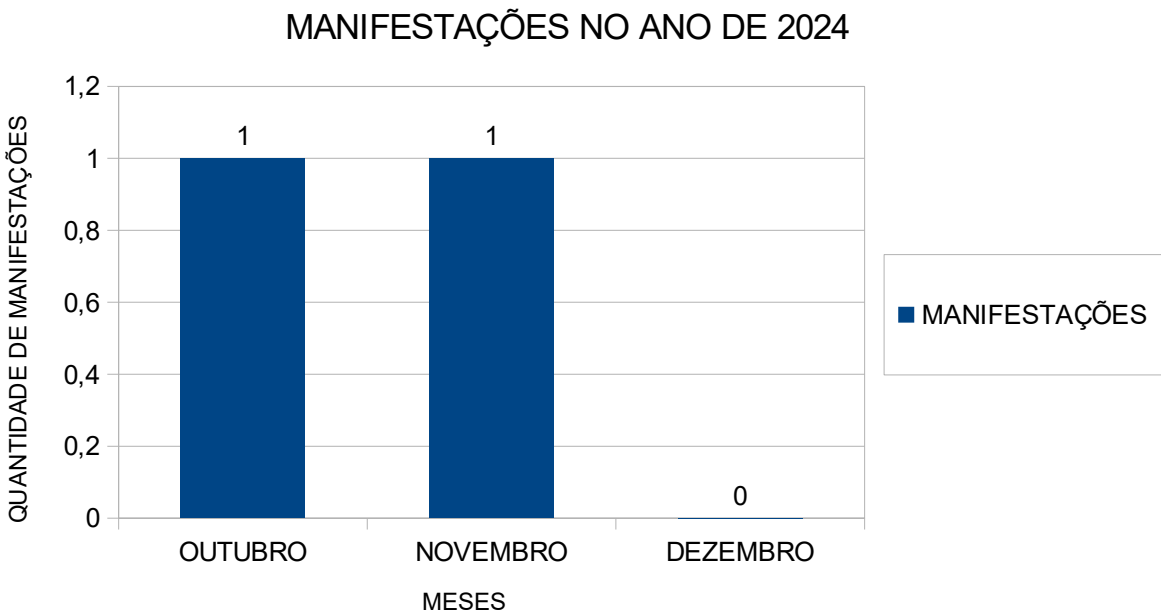
3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE

Tendo em vista o início de atuação desta Ouvidoria somente no ano de 2024, não há recomendações e orientações emitidas pela CGE passíveis de pronunciamento.

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Neste tópico apresentamos os dados da Ouvidoria da Sepince para o período de outubro a dezembro de 2024, apresentando o perfil e tipo de manifestações.

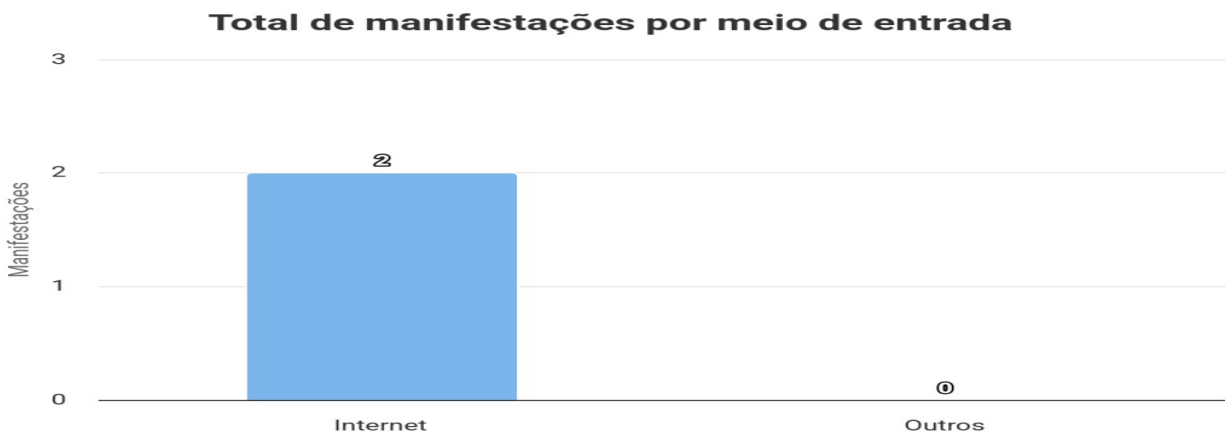
4.1 – Total de Manifestações do Período



Conforme demonstrado pelo gráfico apenas duas manifestações foram registradas junto a Ouvidoria da Sepince no período de outubro a dezembro de 2024. O baixo índice de manifestações pode estar relacionado ao próprio tempo de criação da própria Secretaria dos Povos Indígenas que data do ano de 2023, o que impacta diretamente no conhecimento de seu público-alvo sobre os serviços de ouvidoria.

Outro fator importante a ser considerado é a própria relação da gestão e servidores da Sepince com o público-alvo das políticas públicas executadas, uma vez que há um constante fluxo de diálogo entre o órgão estatal e lideranças e organizações indígenas, reduzindo, consideravelmente, as reclamações e possíveis denúncias junto as plataformas e canais institucionais.

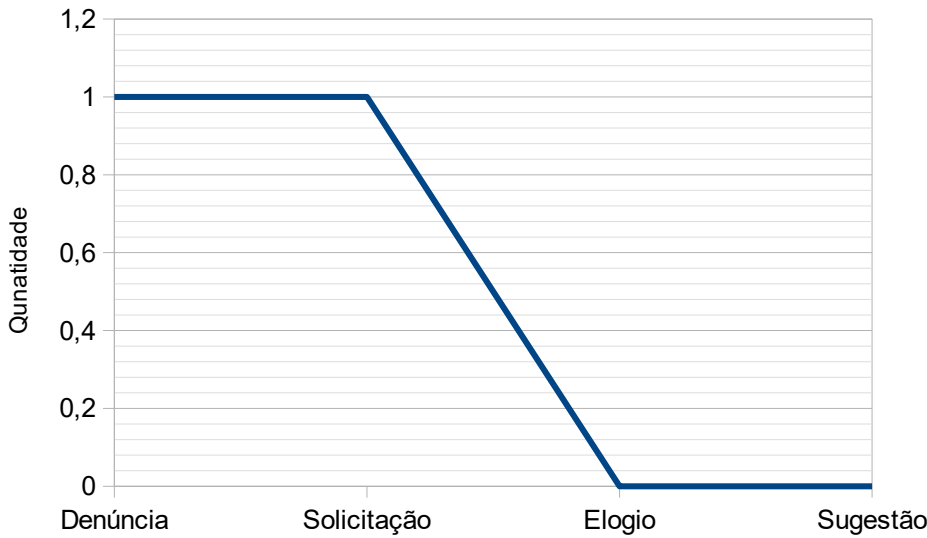
4.2 – Manifestações por Meio de Entrada



Meios	2024
Telefone 155	0
Telefone	0
Whatsapp	0
Internet	2
Presencial	0
Ceará App	0
TOTAL	2

O único meio de registro de manifestações utilizado pelos(as) usuários(as) foi a internet, não havendo nenhum outro meio registrado para o período.

4.3 – Manifestações por Tipo de manifestação



Tipos	2024
Reclamação	0
Denúncia	1
Solicitação	1
Elogio	0
Sugestão	0
TOTAL	2

	Outubro/2024	Novembro/2024	Dezembro/2024
Reclamação	0	0	0
Denúncia	0	1	0
Solicitação	1	0	0
Elogio	0	0	0
Sugestão	0	0	0

Conforme podemos observar, as duas manifestações protocoladas em 2024 possuem naturezas distintas, não havendo nenhum registro a título de reclamação, elogio ou sugestão. A manifestação de solicitação foi registrada em outubro e a denúncia no mês de novembro.

4.4 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Solicitação	Informação Sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria, Etc)	1
Denúncia	Assédio Moral	1

4.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Tipos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
Informação Sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria, Etc)	-	1
Assédio Moral	Prática de ações humilhantes ou desprezo	1

4.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela: Tipo de Serviços	
Programas	Total
Não se aplica	1
Não se aplica	1

4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Gestão Administrativa do Ceará	1
Gestão Administrativa do Ceará	1

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Total
ASJUR	2

4.9 – Manifestações por Municípios de Ocorrência

Tabela: Municípios	
Municípios	2024
Fortaleza	1
Caucaia	1

5 – INDICADORES DE OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são:

- Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Meta: 94%
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Meta: 67%5.1

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.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação	
Situação	Quantidade de Manifestações em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	2
Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	0
Manifestações Pendentes no Prazo (Não Concluídas)	0
Manifestações Pendentes Fora do Prazo (Não Concluídas)	0
Total	2

Tabela: Índice de Resolubilidade	
Situação	Índice de Resolubilidade
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%
Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	0%

5.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Mesmo com o índice de resolubilidade em 100% a ouvidoria setorial de Sepince tem buscado sensibilizar os setores internos quanto a importância de oferecer aos cidadãos uma resposta célere e qualificada para as demandas apresentadas.

5.1.2 – Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2024	9 dias

Nosso tempo médio de resposta está em 09 (nove) dias uma vez que buscamos tramitar as demandas pelos diversos setores internos da Sepince, priorizando a qualidade das resposta oferecidas aos usuários.

5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A Satisfação do Cidadão com os serviços de Ouvidoria, é um importante indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria, sendo instituída a meta de 67%.

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
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)?	0
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	0
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). Você utilizou o canal: [used_input]	0
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)	0
Média das Notas:	0
Índice de Satisfação:	0,00%

5.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

O índice de satisfação apresentado anteriormente não é capaz de mensurar o nível de satisfação dos usuários da Ouvidoria da Sepince uma vez que em nenhuma das 02 (duas) manifestações registradas para o período houve respostas, por partes dos usuários, a pesquisa de satisfação disponibilizada.

Cumprе registrar que a Ouvidoria da Sepince sempre solicita ao usuário, ao final de cada resposta, para que ele participe da pesquisa a fim de possamos sempre avaliar e melhorar nossos serviços.

5.2.3 Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas - 2024	0
---------------------------------------	---

5.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	0
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	0
Índice de Expectativa:	0,00%

O índice de expectativa apresentado anteriormente não é capaz de mensurar o nível de satisfação dos usuários da Ouvidoria da Sepince uma vez que em nenhuma das 02 (duas) manifestações registradas para o período houve respostas, por partes dos usuários, a pesquisa de satisfação disponibilizada.

Cumpra registrar que a Ouvidoria da Sepince sempre solicita ao usuário, ao final de cada resposta, para que ele participe da pesquisa a fim de possamos sempre avaliar e melhorar nossos serviços.

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 Motivos das Manifestações

No período de outubro a dezembro de 2024 apenas duas manifestações foram registradas perante a Ouvidoria Sepince, dividindo-se em uma Solicitação e uma Denúncia, não relacionadas diretamente com a própria atuação administrativa da Secretaria.

A Solicitação encaminhada buscava informações sobre a estrutura organizacional e quantitativo de cargos da Secretaria dos Povos Indígenas, informação esta presente nos termos do Decreto nº. 35.354, de 16 de março de 2023, o qual circulou no DOE ANO XV Nº. 052, de 16/03/2023, o qual fora devidamente encaminhado ao solicitante na forma de anexo, além de ser apresentada resposta para todos os quesitos de sua manifestação, satisfazendo integralmente o que por nos fora solicitado.

Já a Denúncia, trazia em seu conteúdo assunto de competência institucional de outro órgão Estadual, sendo apresentada resposta e esclarecimentos ao cidadão pela Sepince com o consequente declínio de competência e encaminhamento ao ente responsável por sua apuração.

6.2 Análise dos Pontos Recorrentes

Em relação a solicitações de informações, impossível declinar a real motivação do usuário, mas compreendemos e ressaltamos a importância da participação cidadã na busca de informações e controle social dos atos da administração pública.

Já em relação ao conteúdo da denúncia, fora possível compreender sua relação com possível conduta de agente público em face do denunciante, sob a natureza de suposta prática de assédio moral, a qual fora encaminhada para a devida apuração pelo órgão competente.

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

A Secretaria dos Povos Indígenas – Sepince, tem atuado para trazer o máximo grau de transparência para suas ações e divulgação de seus serviços postos a disposição de seu público beneficiário.

Com foco de atuação na pauta indígena do Estado do Ceará, a Sepince atua em constante e permanente contato com os Povos e Organizações Indígenas, a fim de que suas ações atendam os anseios e reivindicações de seu beneficiários.

Desta forma, disponibiliza informações sobre a Secretaria, suas ações, serviços e corpo técnico, através de site institucional disponível no endereço eletrônico <https://www.povosindigenas.ce.gov.br> e por meio da rede social instagram através do perfil @sepince_ceara.

Através do site institucional é possível conhecer o corpo técnico, a estrutura

14 - Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria - Sepince – 2024

organizacional, a legislação de criação e regulamentação, a missão e as nossas competências institucionais, além de poder acessar documentos importantes relacionados aos assuntos ligados a atuação da pasta.

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Diante das manifestações apresentadas a Ouvidoria Setorial da Secretaria dos Povos Indígenas (Sepince) tem atuado de forma intersetorial, envolvendo, nas respostas das manifestações, os mais diversos setores internos da pasta.

Tal ação, aproxima os setores internos e traz a oportunidade de avaliação contínua quanto a prestação dos serviços oferecidos a população, otimizando os fluxos internos e melhorando a comunicação da Secretaria com seu público.

Estamos em constante busca da melhoria dos nossos serviços, sempre focados na garantia do bem-viver dos Povos Indígenas do Estado do Ceará.

8 – AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

A Ouvidoria Setorial da Secretaria dos Povos Indígenas, tem como titular ouvidor com Formação de Nível Superior de Graduação em Direito com inscrição de advogado junto a Ordem dos Advogados do Brasil, secção Ceará, com MBA em Gestão Pública e Pós-Graduações nas áreas de Direito do Trabalho e Direito Previdenciário.

Considerando a importância da formação permanente e continuada, no ano de 2024, o Ouvidor Titular realizou as seguintes capacitações, com carga horário total de 114 (cento e quatorze) horas:

Título da Capacitação ou Evento	Organização / Local	Período	Carga Horária
Introdução a Linguagem Simples	LAB ÍRIS	05, 07 e 08 de fevereiro de 2024	09 horas
Gestão de Ouvidoria	EGP/CE	06 a 24 de maio de 2024	45 horas
Elaboração de Projetos Sociais	EGP/CE	08 a 27 de agosto de 2024	20 horas
Oficina – Qualidade nas Respostas de Ouvidoria	EGP/CE	22 a 23 de agosto de 2024	06 horas
II Seminário de Governança Interfederativa – Ceará Um Só – Avanços na Tributação e Autonomia de Controle nos Repasses Constitucionais	EGP/CE	05 a 06 de setembro de 2024	14 horas
Gestão de Projetos	EGP/CE	09 a 25 de setembro de 2024	20 horas
Carga Horária Total: 114 horas			

Já a Ouvidora Substituta possui formação de nível superior em Administração de Empresa e Pós-Graduação em Business Intelligence e realizou no ano de 2024 as seguintes capacitações, com carga horária total de 19 (dezenove) horas:

Título da Capacitação ou Evento	Organização / Local	Período	Carga Horária
Workshop - Alianças público-privadas – Pilares para a Construção da carteira de app 2024-2027	EGP/CE	16 de abril de 2024	03 horas
Oficina - Teórica de Capacitação SIMA PPA 2024-2027	EGP/CE	25 de abril de 2024	03 horas
Oficina - Prática de Capacitação SIMA	EGP/CE	08 de maio de 2024	04 horas

17 - Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria - Sepince – 2024

PPA 2024-2027			
Palestra - Elaboração do orçamento anual do exercício 2025	EGP/CE	07 de agosto de 2024	03 horas
Seminário - Contratações por Registro de Preços na Lei Nº 14.133/2021	EGP/CE	10 de setembro de 2024	03 horas
Seminário - Gestão do Investimento Público	EGP/CE	23 de outubro de 2024	03 horas
Carga Horária Total: 19 horas			

Documento assinado eletronicamente por: JULIANA ALVES em 24/02/2025, às 16:27 ALEXANDRE DE LIMA FONSECA em 21/02/2025, às 10:53 (horário local do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 2C08-551C-52D0-DD9B.

9 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Considerando a nossa recente desvinculação da rede de ouvidoria setorial vinculada a estrutura da Casa Civil, temos realizado um trabalho de conscientização interna sobre a importância e abrangência de nossos serviços.

Temos atuado sempre de forma intersetorial, buscando sempre o envolvimento e comprometimento dos setores internos da Sepince com as demandas de nossos usuários e usuárias, com estreita relação e comunicação com a nossa Gestão e Direção Superior, cabendo registrar a boa relação que temos com a própria Controladoria Geral do Estado, através de seus Coordenadores, Orientadores de Células e assessoramento técnico.

Sabemos de nossas limitações estruturais e de corpo técnico mas temos trabalhado para prestar o melhor serviço a nossos usuários e usuárias, buscando sempre oferecer respostas de forma célere mas que busquem satisfazer da forma mais completa as manifestações apresentadas.

Temos consciência da necessidade de melhoria da nossa estrutura física para que o setor Ouvidoria possa prestar o melhor serviço aos usuários, a fim de que seja garantido um melhor acolhimento e segurança, confiabilidade e sigilo das informações prestados pelos cidadãos que buscam o apoio da Ouvidoria Setorial.

No ano de 2025, implantaremos um e-mail individualizado do setor de ouvidoria para além dos canais já disponibilizados em plataformas oficiais do Governo do Estado do Ceará, além de planejarmos ações nos territórios indígenas para ampliação de divulgação e conscientização dos nossos serviços e da importância da participação cidadã para melhoria do serviço público.

Também já estamos em articulação com a Coordenação da Assessoria de Comunicação da Sepince para divulgação dos serviços de Ouvidoria em nossa página web oficial ASCOM acessível em <https://www.povosindigenas.ce.gov.br>.

Seguiremos sempre na busca constante de melhoria da prestação de nossos serviços.

10 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e com o Decreto nº 33.485/2020, enquanto dirigente da Secretaria dos Povos Indígenas, declaro ciência do relatório, afirmando nosso compromisso com o setor de Ouvidoria e com a implementação das sugestões de melhoria apresentadas.

Na oportunidade, recomendo dar amplo conhecimento do presente relatório as áreas internas da Sepince, bem como sua publicação em nosso sítio institucional.

11 – CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA

O presente Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2024 demonstra-se com uma importante ferramenta para a tomada de decisão gerencial, com informações e dados que possibilitam avaliar os serviços e produtos públicos prestados pela Secretaria dos Povos Indígenas.

Compete registrar que o maior protagonista desse relatório é o próprio usuário dos serviços da Sepince, que, por meio do setor de Ouvidoria, informa, reclama, solicita, denuncia e elogia o que está bom e aponta possíveis melhorias na prestação dos serviços públicos.

Apresentamos, junto ao presente relatório, dados qualitativos e quantitativos referentes à ouvidoria da Secretaria dos Povos Indígenas para o período compreendido entre outubro a dezembro de 2024.

Consignamos também a necessidade de algumas melhorias para uma melhor e completa prestação de nossos serviços que poderão ser avaliadas pela Gestão e Direção Superior da pasta, que sempre se colocaram a disposição do setor de Ouvidoria a fim de que possamos desempenhar nossas ações da forma mais harmônica e empenhada com o melhor serviço a ser prestados a todos os cidadãos.

Por fim, através do relatório de gestão, damos publicidade ao desempenho da Ouvidoria Setorial da Sepince, suas realizações e possíveis ações de boas práticas.

Fortaleza/CE, 10 de fevereiro de 2025.

ALEXANDRE DE LIMA FONSECA
Ouvidor Setorial

JULIANA ALVES – CACIKA IRÊ
Secretária