

|  |
| --- |
| **1. EXPEDIENTE** |
| **Secretário da SPA:** Oriel Guimarães Nunes Filho  **Ouvidora:** Orlaneide Cristovão  **Equipe da ouvidora:** |
| **2. INTRODUÇÃO** |
| A ouvidoria tem um papel importante dentro dos órgãos estaduais, é por meio dela que podemos aproximar o cidadão, promovendo sua participação e cooperação na administração pública, assim como é uma importante ferramenta de gestão, o qual pode proporcionar dados e informações relevantes aos gestores. |
| Contudo tem sido um canal importante de comunicação, seja através do portal transparente, a central 155 ou 85 3108-2667 (SPA). Sendo assim a ouvidora se disponibiliza a solucionar as demandas com qualidade e agilidade.  A atuação da ouvidoria se dar através do sistema do Ceará Transparente o qual realiza levantamento dos dados apresentados. |
| **3. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2023)** |
| O Relatório de Gestão de Ouvidoria-2023 realizado pela CGE orientou que se estabelecesse rotina para o monitoramento dos resultados do índice de satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentadas pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação. Não foram feitas recomendações para a Ouvidoria da SPA. |
|  |
| **4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)** |
| Neste relatório, apresentaremos os dados dos atendimentos da Ouvidoria Setorial da SPA no exercício de 2024, de forma quantitativa e qualitativa, a partir das informações constantes na Plataforma Ceará Transparente.  4.1 Total de manifestações do período  Foram registradas, no ano de 2024, um total de 12 manifestações, número bastante superior ao ano de 2023, que foi de 3. Através do gráfico abaixo podemos visualizar a variação da quantidade de manifestações protocoladas nos últimos 2 anos: |

O gráfico a seguir faz um comparativo do número de manifestações protocoladas durante os anos de 2024 e 2023, mês a mês. Vejamos:

4.2 Manifestações por Meio de Entrada

Entre 2023 e 2024 tivemos manifestações pelo telefone 155, presencialmente, pela internet e pelo Email.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Relatório por Meio de Entrada** | **2023** | **2024** | **VARIAÇÃO** |
| Telefone 155 | 0 | 3 | 30,00% |
| Cidadão on-line - Chat | 0 | 0 | 0,00% |
| Cidadão on-line - Telegram | 0 | 0 | 0,00% |
| Telefone | 0 | 0 | 0,00% |
| Internet | 0 | 3 | 30,00% |
| Presencial | 0 | 1 | 10,00% |
| E-mail | 3 | 0 | 30,00% |
| Facebook | 0 | 0 | 0,00% |
| Carta | 0 | 0 | 0,00% |
| Reclame Aqui | 0 | 0 | 0,00% |
| consumidor.gov.br | 0 | 0 | 0,00% |
| Instagram | 0 | 0 | 0,00% |
| Governo Itinerante | 0 | 0 | 0,00% |
| Caixa de sugestões | 0 | 0 | 0,00% |
| Sistema Legado | 0 | 0 | 0,00% |
| Twitter | 0 | 0 | 0,00% |
| Ceará App | 0 | 0 | 0,00% |
| Whatsapp | 0 | 0 | 0,00% |
| Google Ferramentas | 0 | 0 | 0,00% |
| Atendimento Virtual | 0 | 0 | 0,00% |
| Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2024, gerada em 11 de Fevereiro de 2025. | | | |

4.3 Manifestações por Tipos

Foi possível constatar que 2023 tivemos apenas manifestações do tipo solicitação, já em 2024 tivemos além das solicitações, reclamações, denúncias, elogios.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Relatório por Tipo de Manifestação** | **2023** | **2024** | **VARIAÇÃO** |
| Reclamação | 0 | 2 | 20,00% |
| Denúncia | 0 | 2 | 20,00% |
| Elogio | 0 | 1 | 10,00% |
| Sugestão | 0 | 0 | 0,00% |
| Solicitação | 3 | 2 | 50,00% |
| Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2024, gerada em 11 de Fevereiro de 2025. | | | |

4.4 Manifestações por Assunto

Todos os assuntos tiveram a mesma quantidade de manifestações no ano de 2024, confira na planilha abaixo:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo** | **Assunto** | **Subassunto** | **Órgão** | **QTD** | **Porcentagem** |
| Reclamação | ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE |  | SPA | 1 | 14,29% |
| Reclamação | PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC) | APROPRIAÇÃO INDÉBITA | SPA | 1 | 14,29% |
| Denúncia | APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS | MAUS TRATOS | SPA | 1 | 14,29% |
| Denúncia | CUIDADO COM OS ANIMAIS | ELOGIO AO DESEMPENHO INSTITUCIONAL E RESULTADOS | SPA | 1 | 14,29% |
| Elogio | ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO |  | SPA | 1 | 14,29% |
| Solicitação | INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC) |  | SPA | 1 | 14,29% |
| Solicitação | PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC) |  | SPA | 1 | 14,29% |
| Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2024, gerada em 11 de Fevereiro de 2025. | | | | | |

4.5 Manifestações por Sub-Assunto

Não se aplica.

4.6 Manifestações por Tipo de Serviço

Não se aplica.

4.7 Manifestações por Programa Orçamentário

Em 2024, os programas orçamentários com a maior demanda foram o “Desenvolvimento Sustentável e Integrado da Pesca e Aquicultura” (com o registro de 5 manifestações), representando 71,43% do total, seguido pelo “Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas” e o “Gestão Administrativa do Ceará”, ambos com 1 manifestação, representando 14,29% cada. Vejamos os números abaixo apurados:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Programa Orçamentário** | **Qtd** | **Porcentagem** |
| 2024 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E INTEGRADO DA PESCA E AQUICULTURA | 5 | 71,43% |
| 2024 GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS | 1 | 14,29% |
| GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ | 1 | 14,29% |
| Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2024, gerada em 11 de Fevereiro de 2025. | | |

4.8 Manifestações por Unidades Internas

No ano de 2024, a maior parte das manifestações registradas foi direcionada à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, seguida pela Secretaria Executiva da Pesca e Aquicultura. As demais manifestações foram distribuídas igualmente entre a Coordenação de Desenvolvimento da Pesca e Aquicultura e a Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna. Vejamos os indicativos:

|  |  |
| --- | --- |
| **Unidade** | **Total** |
| ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA | 3 |
| COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO DA PESCA E AQUICULTURA | 1 |
| SECRETARIA EXECUTIVA DA PESCA E AQUICULTURA | 2 |
| SECRETARIA EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA | 1 |
| Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2024, gerada em 11 de Fevereiro de 2025. | |

4.9 Manifestações por Município da ocorrência

No ano de 2024, Fortaleza foi o grande polo de registros de manifestações da Ouvidoria.

Vejamos os dados:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Município** | **2023** | **2024** |
| Acaraú | 0 | 1 |
| Fortaleza | 0 | 5 |
| Não se Aplica | 2 | 1 |
| Novo Oriente | 0 | 0 |
| Sobral | 1 | 0 |
| Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2024, gerada em 11 de Fevereiro de 2025. | | |

|  |
| --- |
| **5. . INDICADORES DA OUVIDORIA** |
| 5.1 Resolubilidade das manifestações  Em cumprimento ao prazo de respostas das manifestações, estabelecido pelo Decreto nº 33.485/2020, a Ouvidoria da Secretaria da Pesca e Aquicultura (SPA), assim como nos anos anteriores, tem se empenhado em responder todas as demandas com a maior celeridade possível. A seguir, apresentamos os dados levantados dos anos de 2023 e 2024:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Relatório de Resolubilidade** | 2023 | 2024 | | Total de Manifestações pendentes no prazo | 0 | 0 | | Total de Manifestações pendentes fora do prazo | 0 | 0 | | Total de Manifestações finalizadas no prazo | 3 | 4 | | Total de Manifestações finalizadas fora do prazo | 0 | 3 | | Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2024, gerada em 11 de Fevereiro de 2025. | | | |

1. **EXPEDIENTE**

5.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A Ouvidoria da Secretaria da Pesca e Aquicultura (SPA), ano após ano, tem respondido suas demandas dentro do prazo estabelecido, alcançando um índice de resolubilidade de 100%. Nesse sentido, reafirmamos nosso compromisso de continuar trabalhando de forma eficiente, atendendo ao disposto legal e sempre em prol do interesse público.

5.1.2 Tempo médio de Resposta

Nenhuma demanda foi respondida além do prazo regulamentado no Decreto Estadual nº 33.845/2020, e entende-se como atendidas no prazo as manifestações, respondidas em até 20 (vinte) dias, ou no período de 21 (vinte e um) a 30 (trinta) dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

O prazo médio das respostas da ouvidoria setorial da SPA, no ano de 2024, foi de 17,28 dias.

|  |  |
| --- | --- |
| **Tabela: Tempo Médio de Resposta** | |
| Tempo Médio de Resposta 2023 | 9.33 dias |
| Tempo Médio de Resposta 2024 | 17.28 dias |
| Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2024, gerada em 11 de Fevereiro de 2025. | |

5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Não se aplica.

5.2.1 índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Não se aplica.

5.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

Não se aplica.

5.2.3 Total de Respondentes

Não se aplica.

5.2.4 índices de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Não se aplica.

|  |
| --- |
| **6 . ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS** |
| 6.1 Motivos das Manifestações  As manifestações registradas incluem solicitações, elogios, denúncias e reclamações. As solicitações estão relacionadas a pedidos de informações sobre legislação estadual e procedimentos para solicitação de informações (SIC). Os elogios referem-se ao reconhecimento dos serviços prestados pelo órgão e ao desempenho institucional. Já as denúncias abrangem casos de maus-tratos a animais e crimes diversos, enquanto as reclamações tratam de questões como apropriação indébita e estrutura e funcionamento do órgão/entidade.  6.2 Análise dos Pontos Recorrentes  Dentre as manifestações recebidas, destaca-se a alta demanda por informações sobre legislação e procedimentos administrativos, evidenciando a necessidade de maior clareza e acessibilidade nesses temas. O registro de elogios demonstra reconhecimento pelo serviço prestado, reforçando a importância da manutenção da qualidade institucional. As denúncias relacionadas a crimes e maus-tratos a animais indicam preocupação da população com questões éticas e legais, exigindo apuração e providências adequadas. Já as reclamações sobre apropriação indébita e estrutura organizacional apontam possíveis fragilidades na gestão, sugerindo a necessidade de revisão e aprimoramento dos processos internos.  6.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas  Em resposta às manifestações registradas, o órgão/entidade adotou as seguintes providências:   * **Solicitações de informações sobre legislação e procedimentos administrativos:** Para atender à alta demanda por informações, foram implementados aprimoramentos nos canais de comunicação, incluindo a atualização do site institucional com conteúdo mais claro e acessível, além do fortalecimento do atendimento por meio do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC). Essas ações visam proporcionar maior transparência e agilidade no fornecimento de informações. * **Elogios ao desempenho institucional:** Os elogios recebidos foram direcionados para as equipes responsáveis pelos serviços prestados, com o objetivo de reconhecer e valorizar o bom desempenho. Ações de reconhecimento interno foram estabelecidas, incentivando a manutenção da qualidade dos serviços e motivando os colaboradores a continuarem com o excelente trabalho realizado. * **Denúncias de maus-tratos a animais e crimes diversos:** As denúncias foram tratadas com prioridade, sendo encaminhadas às autoridades competentes, como as forças de segurança e órgãos de proteção animal, para que as apurações e providências legais necessárias fossem tomadas. Além disso, o órgão/entidade está reforçando parcerias com entidades de fiscalização para aprimorar a resposta a essas situações e garantir a proteção da comunidade e dos animais. * **Reclamações sobre apropriação indébita e estrutura organizacional:** As reclamações sobre apropriação indébita estão sendo investigadas por meio de auditorias internas. A análise detalhada de processos está em andamento, com o objetivo de corrigir possíveis falhas e aprimorar a gestão. Também foi iniciada uma revisão da estrutura organizacional, com foco na melhoria da eficiência e da transparência nos processos internos.   Essas providências visam atender às demandas da população, melhorar a qualidade dos serviços e garantir maior confiança nos processos administrativos e operacionais do órgão/entidade.   |  | | --- | | **7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA** | | 7.1 Dos benefícios financeiros  Não se aplica.  7.2 Dos benefícios não financeiros  Não se aplica.   |  | | --- | | **8. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS** | | Dando continuidade à qualificação do trabalho desempenhado pela equipe da Secretaria da Pesca e Aquicultura (SPA), com o objetivo de garantir a capacitação dos profissionais envolvidos no atendimento ao cidadão ao longo de 2024, informamos que houve participação da SPA em diversos eventos de articulação e atualização da Rede Ouvir do Estado do Ceará. Destacamos os seguintes:   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Título da Capacitação ou Evento** | Organização/  Local | Período | Carga  Horária | | Gestão em Ouvidoria | ENAP | 10/01 até 15/01 | 20h | | Acesso à informação | ENAP | 16/01 até 23/01 | 20h | | Resolução de Conflitos Aplicada ao  Contexto das Ouvidoras | ENAP | 23/01até 25/01 | 20h | | Controle Social | ENAP | 25/01 até 26/01 | 20h | | Introdução à Gestão de Projetos | ENAP | 21/02 até 23/02 | 20h | | Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria | ENAP | 21/02 até 23/02 | 20h | | Tratamento de Denúncias em Ouvidoria para Ministério Público | ENAP | 15/05 até 16/05 | 20h | | Gestão em Ouvidoria para o Ministério Público | ENAP | 15/05 até 16/05 | 20h | | Resolução de Conflitos Aplicada ao  Contexto das Ouvidorias do Ministério Público | ENAP | 15/05 até 16/05 | 20h | | | |  | |
|  |

|  |
| --- |
| **9. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA** |
| A Ouvidoria da SPA tem cumprido, ano após ano, os prazos estabelecidos para responder às demandas recebidas. Nesse sentido, mantém o compromisso de seguir à disposição da população, oferecendo um atendimento ágil, eficiente e transparente. |
| **10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE** |
| A recriação da Secretaria da Pesca e Aquicultura do Estado do Ceará – SPA, tem sido fundamental para o setor pesqueiro. A ouvidoria tem se desempenhado em cumprir o seu papel para atender o cidadão e consequentemente cumprir a legalidade da transparência de seus serviços e ações.  Dessa forma atesto que revisei e tomei conhecimento das informações contidas no relatório anual de gestão da ouvidoria de (01/01/2024 a 31/12/2024). |
| **11. CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA** |
| O relatório da Ouvidoria da SPA referente ao ano de 2024, para o plano de gestão, apresenta um balanço positivo, com a resolução de manifestações e elogios dentro dos prazos estabelecidos.  A Ouvidoria segue comprometida em aprimorar continuamente seus processos, visando atender de forma cada vez mais eficiente as futuras manifestações. Esse esforço é parte de uma busca constante por mudanças e melhorias que beneficiem os usuários e municípios, contribuindo para o desenvolvimento contínuo do setor agrícola e pesqueiro do Estado do Ceará.  Fortaleza, 11 de fevereiro de 2025. |

Oriel Guimarães Nunes Filho

Secretário da Pesca e Aquicultura do Estado do Ceará

Orlaneide Cristovão

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria