



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

2024



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA PROTEÇÃO ANIMAL DO ESTADO DO CEARÁ

1. EXPEDIENTE

Secretária da Proteção Animal

Francisca Eliane Braz de Carvalho

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Marcos Antônio Souza de Andrade Júnior

Secretária Executivo de Proteção e Bem-Estar Animal

Francisca Eliane Braz de Carvalho

Secretário Executivo de Infraestrutura e Equipamentos

Adolfo César Silveira Viana

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

Carmen Maria Sisnando de Sales



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA PROTEÇÃO ANIMAL DO ESTADO DO CEARÁ

2. INTRODUÇÃO

Trata-se de Relatório de Gestão de Ouvidoria da Secretaria da Proteção Animal (SEPA), considerando o lapso temporal compreendido entre 01 de janeiro de 2024 à 31 de dezembro de 2024.

A Lei nº 18.442/23 criou a Secretaria da Proteção Animal na estrutura da Administração Estadual do Ceará, com a missão de promover o fortalecimento da assistência médico-veterinária e prevenção de maus-tratos através da concretização de políticas públicas, contribuindo para uma sociedade comprometida com a vida animal.

Em outubro de 2023, a SEPA consolidou um passo significativo para reforçar a sua estrutura organizacional e capacidade de interação com a sociedade, através da nomeação e designação de Ouvidor Setorial, através do cargo de Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria. Com essa nomeação, a Secretaria evidenciou seu empenho em alinhar a gestão interna com os valores de transparência, eficiência e participação cidadã, vitais para o fortalecimento das políticas de proteção animal.

A estruturação do setor trouxe uma nova dinâmica às relações entre a sociedade civil e a administração pública, ultrapassando a mediação das demandas e preocupações da população com sensibilidade e imparcialidade. Assim, passou-se a impulsionar o desenvolvimento e a implementação de políticas públicas eficazes e sustentáveis.

Dessa forma, a Ouvidoria opera como um mecanismo essencial de governança, desenhado para atender às diretrizes estabelecidas pelo Decreto Estadual nº 33.485/2020 e pela Lei nº 13.460/2020, considerando que é um instrumento não apenas para facilitar a expressão das preocupações e expectativas cidadãs, mas também as converte em vetores de mudança e inovação na política de proteção animal.

No decorrer do ano de 2024, a Ouvidoria passou por uma mudança na figura do Assessor de Controle Interno e Ouvidoria, no qual o colaborador inicial, Eraldo Accioly, solicitou exoneração e atuou até o início do mês de junho. Após, a setorial ficou cerca de seis semanas sem profissional, ocasionando a acumulação de manifestações e solicitações e, conseqüentemente, atrasos. Em 12 de

julho, adveio a nomeação desta Assessoria que, além da quantidade de demandas em atraso, passa por dificuldades em relação às áreas internas que, apesar de definidas, enfrentaram um conflito de competências, dificultando o desempenho da Ouvidoria Setorial.

Não obstante, em outubro de 2024 foi publicado o Decreto nº 36.279/24, que aprovou o Regulamento da Secretaria, abordando a estrutura organizacional da instituição e informando as competências de cada setorial. Considerando este instrumento legal, compete à Ouvidoria Setorial receber, analisar e dar tratamento às manifestações de ouvidoria, articulando com as áreas envolvidas no objeto e na apuração, bem como respondê-las, com exceção dos casos previstos em legislação específica, entre outras atribuições.

Nesse contexto, a Ouvidoria Setorial tem buscado atuar como um guardião da transparência e da participação social, garantindo o anonimato e a segurança dos usuários ao manifestarem suas opiniões e reclamações, estabelecendo um diálogo construtivo e contínuo com a sociedade, para que contribua substancialmente para o avanço da causa animal no Ceará.

3. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO (RELATÓRIO DE GESTÃO 2023)

No Relatório de Gestão correspondente ao ano de 2023, elaborado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), esta exarou uma recomendação para a Secretaria da Proteção Animal, considerando a criação e integração da SEPA na Rede de Ouvidorias do Estado no final de 2023.

Orientação 08 - Viabilizar a capacitação do Ouvidor Setorial para o cumprimento dos requisitos que necessitam ser desenvolvidos e para o aprimoramento no desempenho de sua função, indicados no Art. 25, do Decreto Estadual nº 33.485/2020, em especial a participação no curso de certificação em ouvidoria.

Assim, informamos que esta Assessoria encontra-se realizando o Curso Certificação em Ouvidoria, oferecido pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), enquanto a CGE viabiliza o curso através da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE).



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

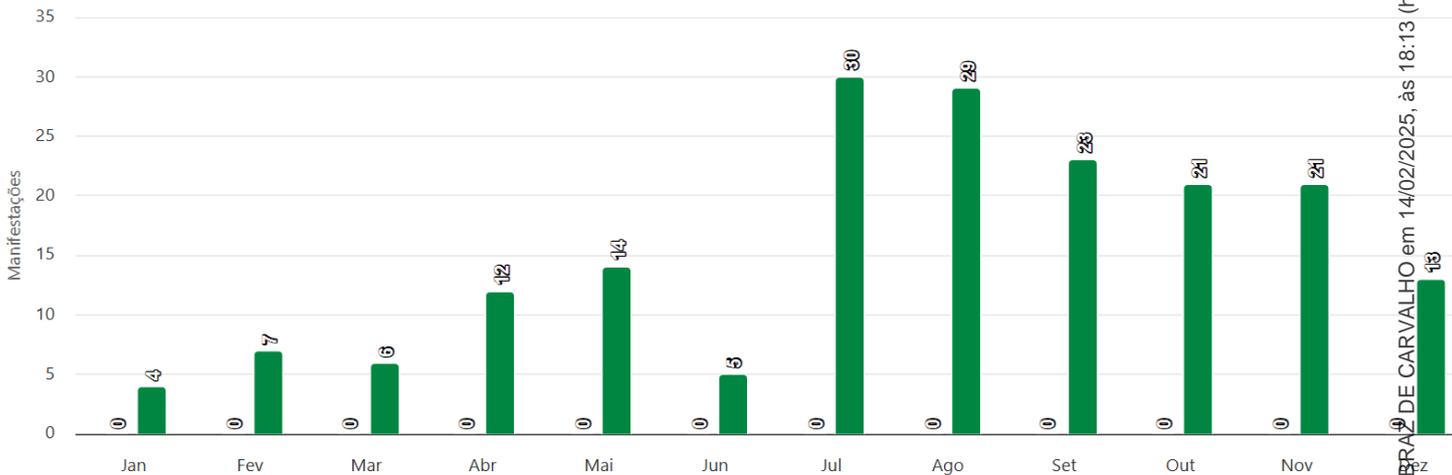
SECRETARIA DA PROTEÇÃO ANIMAL DO ESTADO DO CEARÁ

4. OUVIDORIA EM NÚMEROS

Considerando a integração da Ouvidoria Setorial da Secretaria da Proteção Animal na Rede de Ouvidorias do Estado no final do ano de 2023, os dados disponíveis referem-se apenas ao ano de 2024, consoante se pode verificar a seguir:

ANO	2023	2024
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	Não constam dados no Portal Ceará Transparente	165

4.1 Total de manifestações do período



Fonte: Ceará Transparente

Consoante o gráfico acima, observamos um aumento considerável de manifestações a partir do mês de julho. Tal se deu devido à prestação de serviços públicos pela SEPA, através dos programas Pet Ceará Móvel e Vet + Ceará, no qual desencadeou dúvidas acerca dos meios de utilização, requisitos e localização dos serviços.



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA PROTEÇÃO ANIMAL DO ESTADO DO CEARÁ

4.2 Meios de Entrada

MEIOS DE ENTRADA	
MEIOS	ANO DE 2024
Internet	121
Telefone 155	53
E-mail	8
Cidadão Online - Chat	2
Ceará App	1
Outros	0

A partir dos meios de entrada das manifestações, verificamos que a via digital encontra-se em evidência. No entanto, ressalta-se que a Central de Atendimento 155 é uma ferramenta extremamente importante para a participação popular na Administração Pública.

4.3 Tipo de Manifestação

TIPOS	ANO DE 2024
Reclamação	74
Denúncia	60
Solicitação	47
Sugestão	3
Elogio	1

Nessa demonstração, vimos que as reclamações encontram-se em índices elevados, o que implica em insatisfação com os serviços prestados pelo órgão. De acordo com o teor das manifestações sobre reclamações, vimos que o início da prestação de serviços gerou algumas conturbações no que concerne aos cadastro de tutores e protetores no Programa Vet + Ceará, assim como descontentamento com a forma de tratamento pelos colaboradores que integram a equipe do Programa Pet Ceará Móvel.



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA PROTEÇÃO ANIMAL DO ESTADO DO CEARÁ

Na categoria denúncia, enunciamos que tratam-se de manifestações que informam supostos cometimentos de maus-tratos contra animais. Nesse contexto, é importante ressaltar que esta Ouvidoria tem envolvido a Polícia Civil, compartilhando as demandas, tendo em vista ser o Órgão competente para atuar nos casos criminais.

No que concerne às solicitações, infere-se a participação popular interessada em exercer o controle externo através da análise de documentos sobre procedimentos licitatórios, orçamentos e gastos públicos realizados por este Ente.

4.4 Tipificação/Assunto

Nas análises feitas na Plataforma Ceará Transparente, verifica-se uma variedade de assuntos nas manifestações endereçadas à Secretaria da Proteção Animal. Vejamos:

TIPOLOGIA/ASSUNTO		
TIPOS	ASSUNTOS	TOTAL
Reclamações	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	19
	Sistemas institucionais e aplicativos	9
	Orientações sobre a prestação dos serviços	8
Denúncias	Cuidado com os animais	99
	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	5
	Conduta inadequada de servidor	3
Solicitações	Processo licitatório	2
	Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	3
	Estrutura e funcionamento do órgão	3



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA PROTEÇÃO ANIMAL DO ESTADO DO CEARÁ

Nesse contexto, impera o assunto cuidado com animais, contabilizando o quantitativo de 99 manifestações, no qual a sociedade informa sobre o crime ambiental de maus-tratos e solicita resgates de animais em situação de vulnerabilidade.

No que se refere ao assunto que trata sobre a insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, vimos que as reclamações revelam tratamento inadequado pela equipe.

Por fim, informamos que não foi utilizado o Diagrama de Pareto por ausência de habilidade para elaboração.

4.5 Assunto e Subassunto

Sobre a categoria subassuntos, esta Ouvidoria não foi capaz de realizar essa aferição. No entanto, informo que os subassuntos mais utilizados foram as categorias ‘maus-tratos a animais’ e ‘demora no atendimento’, salvo melhor juízo.

4.6 Tipo de Serviços

No que concerne às manifestações por tipo de serviço, verificamos que todas as manifestações tratadas nesta Ouvidoria Setorial conta como ‘Não se aplica’.

Tipos de serviços	Quantidade
Não se aplica	165 (100%)

Assim, esta Ouvidoria buscará os meios para classificar os tipos de serviços prestados pelo Órgão, considerando os parâmetros da Controladoria.

4.7 Programa Orçamentário

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	QUANTIDADE
Ceará da Proteção Animal	165 (100%)

Nesse tópico, visualiza-se que as manifestações concentram-se no Programa Orçamentário denominado Ceará da Proteção Animal, representando 100% das manifestações, o que demonstra a busca da população pela proteção e bem-estar dos animais.



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA PROTEÇÃO ANIMAL DO ESTADO DO CEARÁ

4.8 Manifestações por Unidade

UNIDADE	QUANTIDADE
Assessoria Jurídica	84
Coordenadoria de Gestão da Saúde Animal	65
Coordenadoria de Recursos Humanos	4
Coordenadoria Jurídica	4
Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento	3
Coordenadoria de Programas Educacionais e assistenciais	3
Célula de Apoio a Animais Silvestres	1
Secretaria Executiva de Infraestrutura e Equipamentos	1

Ao longo dos meses de desenvolvimento das atividades desta Unidade, buscamos incessantemente definir as áreas internas e demonstrar a importância das suas participações nas demandas da Ouvidoria. Ainda estamos enfrentando alguns desafios pontuais, no entanto a nova estruturação da Secretaria visa consolidar as competências de cada setorial, fomentando as suas atribuições.

A área interna mais atuante tem sido a Assessoria Jurídica, que trata das manifestações que informam possíveis crimes ambientais de maus-tratos e informações sobre legislações. Logo após, visualizamos a atuação constante da Coordenadoria de Gestão da Saúde Animal, no qual é responsável pelos Programas da SEPA.

4.9 Manifestações por Município da ocorrência

Este tópico restará pendente de análise, considerando que as informações não foram identificadas na Plataforma Ceará Transparente. Não obstante, aduzimos que os Municípios mais participantes são Fortaleza e aqueles em que as unidades móveis de atendimento médico-veterinário realizam ações.



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA PROTEÇÃO ANIMAL DO ESTADO DO CEARÁ

5. INDICADORES DA OUVIDORIA

Nesta categoria, serão demonstrados os indicadores de resolubilidade e satisfação, considerando as opiniões dos cidadãos que utilizam os serviços da Ouvidoria.

5.1 Resolubilidade das Manifestações

Consoante preconiza o Decreto Estadual nº 33.485/2020, o prazo para resposta das manifestações é de até vinte dias. Nos casos de prorrogações, o prazo se estende até trinta dias.

RELATÓRIO DE RESOLUBILIDADE	ANO DE 2024	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE
Total de manifestações finalizadas no prazo	34	18,38%
Total de manifestações respondidas fora do prazo	129	69,73%
Total de manifestações pendentes	22	11,89%
Total	185	-

A análise do índice de resolubilidade das manifestações registradas na Ouvidoria da SEPA demonstra um alto índice de criticidade. Tal fragilidade foi ocasionada pela ausência de estrutura consolidada, assim como diante do longo interregno entre a mudança de profissional a frente do setor, além do início da prestação de serviços através dos programas institucionais.

5.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Em 2024, a Ouvidoria Setorial da SEPA enfrentou uma diversidade de situações que implicaram no desempenho irregular de suas funções.

Não obstante, buscamos reforçar mediante o diálogo, junto à gestão e áreas internas, a importância da Ouvidoria como um canal de participação social e melhoria dos serviços prestados pela Administração Pública, impulsionando o desenvolvimento e a implementação de políticas públicas eficazes e sustentáveis na área de proteção e bem-estar animal.



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA PROTEÇÃO ANIMAL DO ESTADO DO CEARÁ

5.1.2 Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta ao cidadão por esta Ouvidoria Setorial perfaz o quantitativo de 26,39 dias, o qual ultrapassa o que preleciona a legislação.

Tempo médio de resposta de 2024	26,39 dias
---------------------------------	------------

Assim, vê-se que é imprescindível adotar estratégias que melhorem os dados apresentados, bem como observe de forma fidedigna as normas sobre o tema.

5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Neste tópico, apresentaremos os resultados da pesquisa de satisfação proposta pela Plataforma Ceará Transparente, indicando a avaliação dos cidadãos que buscaram atendimento na Ouvidoria da SEPA, entre outros.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação

A seguir, tem-se os resultados obtidos no que tange ao questionário principal acerca do índice geral de satisfação.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA – PERÍODO DE 01 DE JANEIRO DE 2024 A 31 DE DEZEMBRO DE 2024	
Índice Geral de Satisfação	Resultado
De modo geral, qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento?	3,63
Qual a sua satisfação com o tempo da resposta?	2,63
Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	3,38
Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	3,13
Média de notas	3,19
Índice de satisfação	50%

Conforme podemos visualizar, o índice atingiu a média de 50% de satisfação, o que indica um resultado parcialmente favorável.

5.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

Tendo em vista que os resultados apresentados até aqui não são satisfatórios, é imperioso o empreendimento de esforços e adoção de medidas que visam a adequação dos índices e prazos legais. Para tanto, esta setorial buscará:

1. Estruturação da Ouvidoria, implementado a figura do Ouvidor Substituto;
2. Realizações de capacitações disponíveis para aprimoramento;
3. Integração, através do diálogo, com os colaboradores que atuam nas áreas internas; e
4. Monitoramento e análise mensal dos índices de satisfação.

A implementação dessas medidas contribuirá para a melhoria dos resultados desta Ouvidoria Setorial em todos as categorias que encontram-se em desacordo com os ditames normativos.

5.2.3 Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas em 2024	8
---	----------

No ano de 2024, observamos uma quantidade muito pequena de adesão dos usuários à pesquisa de satisfação. Certamente, tal fato se deu devido às ocorrências enfrentadas por esta setorial, mencionadas anteriormente.

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:	3,75%
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,25%
Índice de expectativa:	-13,33%



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA PROTEÇÃO ANIMAL DO ESTADO DO CEARÁ

Nos termos acima informados, conclui-se que os usuários não restaram satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria Setorial desta Secretaria. Tal situação, como mencionado anteriormente, se deu devidos a uma série de situações que foram enfrentadas pelo setor.

6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

A análise desta categoria revelará as motivações que os usuários de serviços públicos buscaram atendimento através do canal Ouvidoria e, conseqüente, que estratégias adotar para melhorar a prestação.

6.1 Motivos das Manifestações

Com base na Plataforma Ceará Transparente, obtivemos uma grande quantidade de reclamações no ano de 2024, perfazendo a quantidade de 74 manifestações, que corresponde a 40% do total de demandas. Após, temos as denúncias figurando em segundo lugar com 60 manifestações, o que equivale a 32,43%.

No que se refere às solicitações, o total corresponde a 47 manifestações, o que significa o percentual de 25,41%. Ademais, recebemos 3 manifestações que se caracterizam como sugestões (1,62%). Por fim, recebemos 1 elogio (0,54%) durante o ano de 2024.

Entre os assuntos mais recorrentes, vislumbramos os cuidados com os animais, que se referem quase que totalmente a casos de maus-tratos aos animais, seguido de solicitações de resgates de animais em situação de vulnerabilidade.

Ainda, vimos que o segundo assunto mais registrado pelos usuários foi insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, o que denota a necessidade de reavaliação das condutas exercidas pelos colaboradores da Secretaria.

6.2 Análise dos Pontos Recorrentes

Conforme descrito no tópico anterior, identificamos os assuntos recorrentes que impulsionaram os cidadãos a buscarem atendimento na Ouvidoria, quais sejam: Maus-tratos a animais e insatisfação com os serviços prestados pela entidade.

Quanto ao primeiro assunto, acreditamos que a sociedade encontra-se mais sensibilizada com os cuidados aos animais, afastando a ideia retrógrada de tratar o animal como coisa. Além disso,



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA PROTEÇÃO ANIMAL DO ESTADO DO CEARÁ

com a disseminação do acesso à Internet, o conhecimento tornou-se mais fácil. Assim, uma sociedade educada possui um maior discernimento, o que possibilita o sentimento de repreensão aos atos cruéis contra animais.

Outrossim, a insatisfação com os nossos serviços demonstra que a prestação encontra-se em desacordo com os parâmetros de urbanidade que devem estar presentes em todas as ações realizadas em nome da Secretaria.

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

As ações que podem ser adotadas para prevenir e coibir o crime ambiental de maus-tratos deve partir da Instituição em si, através de fomento à educação sobre proteção e bem-estar animal. Quanto a isso, informamos que a SEPA tem desenvolvido gradativamente ações nesse sentido. Destarte, a Ouvidoria vem atuando no sentido de dialogar com a gestão sobre a importância das ações educacionais.

Quanto à insatisfação com os serviços prestados, tivemos reuniões com as coordenações competentes informando o desagrado da sociedade e sugerindo medidas saneadoras. Sobre estas, algumas estão sendo implantadas nos programas.

7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

No ano de 2024, não foram evidenciados benefícios concretos atingidos por esta Ouvidoria Setorial. Não obstante, manifesto o meu comprometimento neste ano para desenvolver ações significativas que contribua com a melhoria dos nossos números e das atividades desenvolvidas por este Órgão.

8. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

Considerando que a nomeação da Ouvidora Setorial se deu no decorrer do mês de julho de 2024, informo que tive a oportunidade de participar da Oficina de qualidade nas respostas da Ouvidoria (Turma 2), assim como de todas as reuniões da Rede de Ouvidorias que aconteceram no período, estando presente fisicamente nos dois últimos encontros da Rede.



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA PROTEÇÃO ANIMAL DO ESTADO DO CEARÁ

Esses momentos foram enriquecedores e contribuíram consideravelmente para a minha atuação enquanto Ouvidora. Neste ano, a expectativa é me aperfeiçoar como tal, mediante os cursos e reuniões direcionados às minhas atribuições.

9. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Tendo em vista os dados apresentados até aqui, é inequívoca a busca por medidas saneadoras pela setorial e áreas internas, no que concerne à observância das normas estabelecidas e o seu devido cumprimento, assim como para garantir a transparência e melhoria nos índices de satisfação.

Outrossim, enumeramos as seguintes sugestões:

1. Campanha de engajamento com as áreas internas competentes;
2. Estrutura da equipe de Ouvidoria Setorial;
3. Capacitação contínua;
4. Monitoramento e elaboração mensal de relatórios;
5. Reuniões periódicas com a gestão e áreas internas;
6. Visitas a outras Ouvidorias Setoriais;
7. Encontro de alinhamento com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE);
8. Participação efetiva nos eventos e reuniões da Rede de Ouvidorias; e
9. Conclusão do Curso de Certificação em Ouvidoria.

Por fim, sugerimos que a CGE continue atuando na promoção de cursos e eventos que gerem conhecimento e facilitem as atividades do Ouvidor Setorial, assim como fomentem junto às gestões a participação e incentivo em eventos de natureza mais abrangente, além da criação de uma gratificação específica para a setorial, considerando acumulação da função de Controle Interno.

10. PRONUNCIAMENTO DA DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Inicialmente, enuncio a importância da Ouvidoria como um instrumento de diálogo entre os usuários dos serviços públicos e a Administração Pública, promovendo transparência e participação



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA PROTEÇÃO ANIMAL DO ESTADO DO CEARÁ

social, desencadeando a adequação e implementação de políticas de acordo com as necessidades da sociedade.

Considerando as informações apresentadas pela Ouvidoria Setorial da Secretaria da Proteção Animal (SEPA), através da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, é notório que o setor enfrentou algumas ocorrências que implicaram no desenvolvimento eficaz das atribuições que competem à unidade.

Inobstante, enfatizo o compromisso da SEPA em adotar as sugestões manifestadas pela Ouvidoria Setorial descritas no Tópico 9, com a finalidade de melhorar os nossos índices de resolubilidade e satisfação dos cidadãos.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Setorial da Secretaria da Proteção Animal, através desta Assessoria, ratifica o pronunciamento da Secretária da Proteção Animal e manifesta o seu compromisso em exercer as atribuições inerentes com eficiência, a partir do exercício das sugestões de melhoria apresentadas.

Ademais, expressa gratidão à equipe da Célula de Gestão de Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado que desenvolve seu trabalho com grande sensibilidade e maestria, acolhendo as demandas desta unidade e contribuindo continuamente com o aprimoramento do setor.

Fortaleza, 13 de janeiro de 2025.

Carmen Maria Sisnando de Sales

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

Francisca Eliane Braz de Carvalho

Secretária da Proteção Animal



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA PROTEÇÃO ANIMAL