

Relatório Simplificado de Gestão de Ouvidoria 2023

Secretaria de Proteção Animal do Estado do Ceará

1. Apresentação

Trata-se de relatório simplificado de gestão de ouvidoria que expõe as ações da Ouvidoria da Secretaria de Proteção Animal, pertinente ao período de 03/10/2023 a 31/12/2023, considerando a recente criação do Órgão.

Secretaria da Proteção Animal (SEPA) no Estado do Ceará foi criada através da Lei nº. 18.442, de 31 de julho de 2023, com a missão de promover e executar políticas públicas voltadas para o bem-estar e a proteção dos animais, possuindo, entre outras competências legais, .

No dia 03 de outubro de 2023, a Secretaria da Proteção Animal do Estado do Ceará consolidou um passo significativo para reforçar a sua estrutura organizacional e sua capacidade de interação com a sociedade, através da nomeação e designação do Ouvidor Setorial, *in fine* subscrito. Com essa nomeação, formalizada pela Portaria CC 0024/2023-SEPA, formalizando a escolha de um profissional ocupante do cargo de Coordenador para a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, a Secretaria evidencia 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.

Em meio aos desafios iniciais, encontrou-se a necessidade crítica de cadastrar e implementar o e-mail institucional da Ouvidoria, uma ferramenta vital para garantir a comunicação direta e eficaz com o público. Além disso, a Ouvidoria teve a tarefa de se integrar adequadamente aos sistemas Suíte e Ceará Transparente, plataformas essenciais para a gestão transparente e participativa que a Lei nº 13.460/2020 e o Decreto nº 33.485/2020 estabelecem como

fundamentais para o funcionamento de uma ouvidoria responsiva e alinhada às melhores práticas de governança.

A resolução bem-sucedida dos desafios iniciais não só fortaleceu a capacidade operacional da Ouvidoria, mas também evidenciou nosso comprometimento com uma administração pública inovadora e ágil. A ativação do e-mail institucional e o registro nos sistemas Suíte e Ceará Transparente foram passos decisivos para aprimorar a funcionalidade da Ouvidoria, assegurando uma resposta rápida e efetiva às necessidades intrínsecas à causa da proteção animal. Especificamente, o e-mail institucional e o cadastro nas plataformas Ceará Transparente e Suíte se tornaram essenciais para um gerenciamento de informações transparente e uma gestão eficaz, estabelecendo um canal de comunicação confiável e direto com o público.

A expectativa é que a atuação do Ouvidor traga uma nova dinâmica às relações entre a sociedade civil e a administração pública, no que tange à proteção animal. O desafio imposto é não apenas o de mediar as demandas e preocupações da população com sensibilidade e imparcialidade, mas também de impulsionar o desenvolvimento e a implementação de políticas públicas eficazes e sustentáveis. O Ouvidor terá a responsabilidade de estabelecer um diálogo construtivo e contínuo com a sociedade, promovendo uma ouvidoria proativa que contribua substancialmente para o avanço da causa animal no Ceará.

A Ouvidoria da Secretaria de Proteção Animal do Estado do Ceará opera como um mecanismo essencial de governança, desenhado para atender às diretrizes estabelecidas pelo Decreto Estadual Nº 33.485/2020 e pela Lei Nacional 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. A Ouvidoria Setorial posiciona-se como um guardião da transparência e da participação social, garantindo o anonimato e a segurança dos usuários ao manifestarem suas opiniões e reclamações, e assim promove uma administração pública participativa e aberta ao escrutínio da sociedade.

No cerne de suas funções, a Ouvidoria visa estabelecer uma ponte colaborativa entre a sociedade civil e as instituições governamentais, fomentando uma cultura de diálogo e resposta eficaz que vai além da mera gestão de queixas. Emprenha-se em tecer uma rede de parcerias estratégicas, ampliando sua atuação para integrar Organizações da Sociedade Civil (OSCs/ONGs), entidades de proteção animal e demais órgãos estatais. Este esforço conjunto, impulsionado por uma política de gestão em rede como recomendado pelo decreto estadual nº. 33.485/2020, potencializa a capacidade de resposta e a eficiência na preservação do bem-estar animal e na satisfação das necessidades da população.

Como resultado, a Ouvidoria da Secretaria de Proteção Animal do Estado do Ceará não só cumpre sua função de fiscalização e mediação, mas também se estabelece como catalisadora de progresso no campo da proteção animal. Através de uma atuação proativa e responsiva, a Ouvidoria está comprometida em moldar um contexto em que o cuidado e a defesa dos animais sejam intrínsecos à gestão pública, solidificando as bases para um desenvolvimento sustentável e um modelo de governança exemplar.

2. Missão Institucional do Órgão

Promover o bem-estar animal, assegurando a proteção e a defesa dos direitos dos animais no Estado do Ceará, por meio de políticas públicas eficientes, fiscalização atuante e incentivo ao respeito e à convivência harmônica entre seres humanos e animais.

3. Serviços Ofertados pelo Órgão para a População

A Secretaria de Proteção Animal do Estado do Ceará, apesar de sua recente criação, vem se estruturando com objetivo de estabelecer um conjunto diversificado de serviços destinados a atender às necessidades dos animais e da população cearense. Com o intuito de promover o bem-estar animal e assegurar a proteção de animais domésticos e silvestres, a Secretaria desdobra suas competências em uma série de serviços vitais, conforme art. 44 da Lei nº. 16.710/2018.

Art. 44 – A. Compete à Secretaria da Proteção Animal:

- I – promover o fortalecimento da assistência médico-veterinária na capital e no interior do Estado do Ceará a animais de pequeno e de grande porte, mediante a construção, a operação e a gestão de estruturas, equipamentos e pessoal capacitado;
- II – executar políticas de controle populacional de animais na capital e no interior, por meio de programas de castração disponibilizados por unidades móveis e fixas (hospitais, clínicas e congêneres);
- III – criar e coordenar projetos assistenciais aos protetores de animais;
- IV – desenvolver ações e políticas de monitoramento e prevenção de maus-tratos contra animais domésticos e silvestres, incluindo a criação e a coordenação de projetos educacionais de conscientização ambiental;
- V – articular com as forças de segurança a prevenção e o combate aos casos de maus-tratos a animais domésticos e silvestres;
- VI – criar e manter centros de triagem e reabilitação de animais domésticos e silvestres;
- VII – estimular, desenvolver e executar políticas de estímulo à substituição de veículos e equipamentos de tração animal;
- VIII – realizar educação ambiental como instrumento de conscientização contra os maus-tratos, conservação e manejo de espécies, prevenção e combate ao tráfico de animais silvestres;
- IX – produzir e divulgar material educativo, relacionado à proteção e à defesa dos animais;
- X – articular junto à Secretaria do Meio Ambiente e Mudanças Climáticas – SEMA questões que envolvam a Política Estadual de Educação Ambiental, em especial as temáticas de educação ambiental voltadas à proteção de fauna;
- XI – realizar, por meio do programa Cientista Chefe Meio Ambiente, estudos de fauna;
- XII – gerir o Cadastro Estadual de ONGs de Proteção Animal – CEOPA;
- XIII – realizar a Semana de Proteção Animal – SEPA;
- XIV – criar normas e procedimentos para o manejo de fauna exótica invasora;
- XV – outras competências correlatas.

1. Assistência Médico-Veterinária: Um dos pilares da Secretaria é o fortalecimento da assistência médico-veterinária gratuita, tanto na capital quanto nos interiores do Estado, para animais de pequeno e grande porte. Isso é alcançado por meio da construção, operação e gestão de estruturas e equipamentos, além do treinamento de pessoal capacitado. A iniciativa inclui desde atendimentos de rotina até intervenções cirúrgicas, garantindo acesso à saúde animal de qualidade.

2. Programas de Controle Populacional: A Secretaria executará políticas de controle populacional de animais, essenciais para prevenir o abandono e mitigar problemas de saúde pública.

3. Projetos Assistenciais aos Protetores de Animais: Reconhecendo o papel fundamental dos protetores de animais, a Secretaria criará e coordenará projetos assistenciais que oferecem suporte a esses grupos e indivíduos. Isso inclui desde o fornecimento de recursos materiais até orientações sobre cuidados e gestão de abrigos, fomentando uma rede de apoio para a causa animal.

4. Ações de Monitoramento e Prevenção de Maus-Tratos: A luta contra os maus-tratos é uma constante, e a Secretaria desenvolve ações e políticas específicas para monitorar e prevenir tais ocorrências. Em parceria com as forças de segurança, trabalha-se para identificar e combater os casos de abuso, garantindo que os direitos dos animais sejam respeitados.

5. Educação Ambiental e Conscientização: A Secretaria promove a educação ambiental como uma ferramenta crucial para a conscientização sobre a proteção e o manejo de espécies. Projetos educacionais são desenvolvidos e disseminados entre a população, visando instigar uma mudança cultural em relação ao respeito à vida animal.

6. Apoio a Projetos de Bem-Estar Animal: Por fim, a Secretaria trabalha na promoção do apoio financeiro a projetos desenvolvidos por abrigos e entidades protetoras de animais, viabilizando a descentralização do atendimento veterinário no Estado. Isso inclui o credenciamento de clínicas veterinárias e a seleção de projetos que almejam melhorar as condições de vida dos animais.

Com a aprovação das leis estaduais nº. 18.480/2023 e nº. 18.479/2023, a Secretaria dispõe de um arcabouço legal que visa fortalecer significativamente a assistência médico-veterinária gratuita e o bem-estar animal em todo o estado. A Lei nº. 18.480/2023 é um marco, promovendo não só o apoio financeiro a projetos de abrigos e entidades protetoras de animais, mas também permitirá a descentralização do atendimento veterinário, especialmente a animais comunitários e aqueles tutelados por pessoas de baixa renda. Esta iniciativa visa expandir o acesso aos cuidados veterinários, garantindo que as necessidades dos animais sejam atendidas de maneira eficaz e abrangente.

Por outro lado, a Lei nº. 18.479/2023 estabelece a gratuidade nos serviços e procedimentos de assistência animal oferecidos pelo hospital veterinário da FUNECE/FAVET/UECE, cobrindo uma vasta gama de atendimentos desde consultas e exames até cirurgias e vacinação. Esta lei assegura que os animais possam receber cuidados médicos veterinários de qualidade, independentemente da condição financeira de seus tutores, representando um avanço significativo na política de saúde animal do estado.

Complementar a estas leis, o Poder Executivo Estadual está autorizado a promover chamamentos públicos tanto para o credenciamento de clínicas veterinárias quanto para a seleção de abrigos e entidades protetoras de animais. Estas ações, delineadas no Art. 2º da Lei nº. 18.480/2023, visam não apenas ampliar a rede de atendimento veterinário, mas também fomentar parcerias com organizações da sociedade civil para projetos voltados à proteção e ao bem-estar animal. Este modelo colaborativo entre o governo e a sociedade civil é fundamental para o desenvolvimento de uma estratégia integrada de cuidados com os animais.

Através desses serviços, a Secretaria de Proteção Animal do Estado do Ceará busca não apenas atender às demandas imediatas da população e dos animais, mas também construir uma sociedade mais informada, consciente e responsável pelo bem-estar animal.

4. Expediente

Direção Superior:

- Erich Douglas Moreira Chaves - Secretário da Proteção Animal Interino

Gerência Superior:

1. Erich Douglas Moreira Chaves - Secretaria Executiva de Proteção e Bem-Estar Animal (Sexec-PBA)
2. David Andrade Rattacaso - Secretaria Executiva de Infraestrutura e Equipamentos (Sexec-IEQ)
3. Estevão Sampaio Romcy - Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna (Sexec-PGI)

Equipe da Ouvidoria:

- Eraldo Accioly Ferreira Filho – Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria

5. Endereço da Ouvidoria, Horário de Funcionamento e Canais de Atendimento

A Ouvidoria da Secretaria de Proteção Animal do Estado do Ceará está comprometida em oferecer um serviço acessível e eficiente para atender às demandas da população. O órgão disponibiliza diversos canais de atendimento para garantir que todas as vozes sejam ouvidas e que as questões sejam tratadas com a devida atenção e eficiência.

Endereço Físico: Centro de Eventos – Avenida Washington Soares, 999, Pavilhão Leste – Portão D Edson Queiroz - Fortaleza/CE CEP: 60811-341

Horário de Funcionamento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Canais de Atendimento:

- **Telefone Fixo Geral – SEPA:** (085) 3108.1013
- **E-mail da Ouvidoria Setorial:** ouvidoria@protecaoanimal.ce.gov.br
- **Atendimento Presencial**
- **Central de Atendimento Telefônico:** 155
- **Plataforma Ceará Transparente:**
 - www.ouvidoria.ce.gov.br
 - www.cearatransparente.ce.gov.br
- **E-mail da Ouvidoria Geral:** ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br
- **Redes Sociais CGE:** @cgeceara

A Ouvidoria Setorial assegura a privacidade e a segurança das informações dos usuários, atuando como uma ponte entre a população e a Secretaria, garantindo que cada contribuição seja valorizada e que as medidas cabíveis sejam tomadas para promover o bem-estar animal e a satisfação da comunidade.

6. Planejamento e Metas da Ouvidoria Setorial para 2024

O foco para 2024 é aumentar o alcance e a efetividade da Ouvidoria, através da ampliação dos canais de comunicação com a população; campanhas de conscientização sobre o papel da Ouvidoria; parcerias com organizações não governamentais e entidades de proteção animal; implementação de um sistema de

feedback para aprimorar continuamente os serviços da Secretaria de Proteção Animal e sua Ouvidoria Setorial.

Para o ano de 2024, a Ouvidoria Setorial da Secretaria de Proteção Animal do Estado do Ceará tem delineado um plano de ação que visa amplificar a eficácia das políticas de bem-estar animal e aprofundar a conexão com a comunidade cearense, buscando melhorar os serviços público e políticas públicas levando em consideração a participação da sociedade. A ouvidoria propõe-se a ser não apenas uma entidade de resposta a reclamações, mas um órgão ativo na formulação e na execução de políticas públicas.

Uma das metas concentra-se em fortalecer a equipe da Ouvidoria, buscando ampliação da equipe, de modo a assegurar que todos os membros estejam equipados com as habilidades e conhecimentos necessários para atender e tratar as manifestações de forma eficiente e empática. A Ouvidoria também focará em ampliar o diálogo com Organizações da Sociedade Civil (OSCs/ONGs) e entidades da proteção animal, estabelecendo parcerias estratégicas que permitam uma atuação coordenada em prol dos animais.

Além disso, a Ouvidoria Setorial planeja realizar campanhas de conscientização para promover a importância da proteção animal e do engajamento cívico. Estas campanhas visarão ampliar a consciência pública sobre os serviços da Ouvidoria e sobre como os cidadãos podem contribuir para as causas de proteção e bem-estar dos animais. Dessa forma, espera-se aumentar o engajamento da comunidade e a participação ativa nas questões relativas à proteção animal.

Por fim, a Ouvidoria Setorial se compromete a trabalhar em sinergia com a SEMA e outros órgãos estaduais para integrar as políticas de educação ambiental e proteção de fauna. O objetivo é assegurar que as políticas públicas e as ações de proteção animal sejam holísticas, refletindo as diretrizes de sustentabilidade e respeito à biodiversidade. A Ouvidoria Setorial da SEPA tem o compromisso de tornar 2024 um marco para o bem-estar animal no Ceará, estabelecendo padrões elevados de atendimento às demandas da população e do bem-estar animal.

7. Das Boas Práticas de Identificação e Identidade Visual da Ouvidoria Setorial

A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Proteção Animal do Estado do Ceará adotou práticas exemplares em termos de identificação visual e divulgação dos seus canais de participação, um esforço notável para uma entidade com apenas cinco meses de existência. Em um curto período desde sua criação pela Lei nº. 18.442, em 31 de julho de 2023, a Secretaria tomou medidas proativas para garantir que sua Ouvidoria fosse facilmente reconhecível e acessível ao público. A colocação estratégica de banners e cartazes na entrada principal da Secretaria, na entrada da sala de atendimento da Ouvidoria Setorial, e em áreas de alta circulação como a parte externa próxima à entrada e ao lado dos elevadores, demonstra um compromisso com a visibilidade e a acessibilidade do serviço.

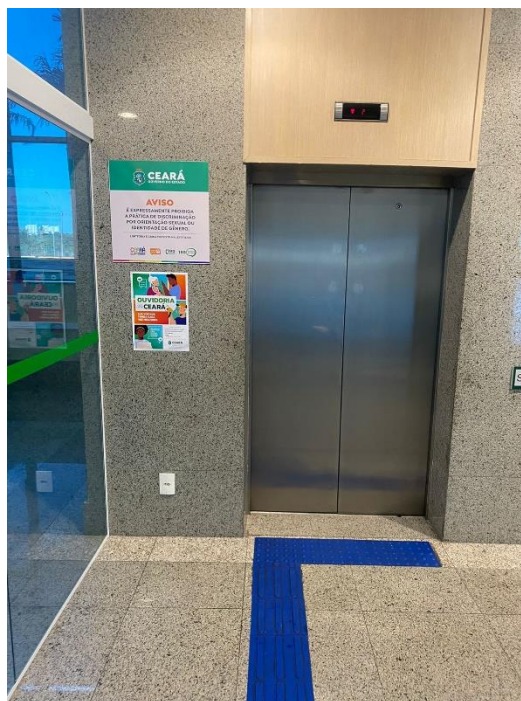
Entrada Secretaria de Proteção Animal:



Entrada - Sala Ouvidoria:



Elevadores - Parte externa:



Apesar de sua recente criação e de não possuir ainda uma sede própria, a Secretaria alocou uma sala em frente à recepção para o atendimento ao público, uma decisão que sublinha a importância dada ao atendimento direto e eficiente. Esta sala tornou-se um ponto focal para a interação com o público, onde os materiais de contato da Ouvidoria - incluindo a Central de Atendimento 155, a Plataforma Ceará Transparente, o e-mail da Ouvidoria Geral, as Redes Sociais CGE, o Telefone Fixo da Ouvidoria Setorial, e o e-mail da Ouvidoria Setorial - são exibidos de maneira proeminente. Essa abordagem assegura que os cidadãos tenham conhecimento dos diversos meios através dos quais podem expressar suas preocupações e sugestões.

Consigna-se participação do Coordenador de Ouvidoria na última reunião da Rede de Ouvidorias em 13 de dezembro de 2023, um marco importante considerando que a nomeação do ouvidor ocorreu apenas em outubro do mesmo ano. Essa interação com a rede ampliou as oportunidades de aprendizado e colaboração, essenciais para o aprimoramento dos serviços oferecidos pela Ouvidoria, conforme é possível perceber do registro apresentado.



Reconhecendo o estágio inicial dessa jornada e os desafios inerentes à estruturação de uma nova Secretaria, a Ouvidoria Setorial está empenhada em buscar

melhorias constantes. A implementação de medidas para aprimorar a comunicação e a eficiência no atendimento ao público é vista como uma prioridade. Este esforço para melhorar reflete o desejo da Ouvidoria de servir como um modelo de excelência em atendimento e engajamento comunitário.

Em suma, as práticas de identificação e a estratégia de identidade visual adotadas pela Ouvidoria Setorial da Secretaria de Proteção Animal são um testemunho do seu compromisso com a transparência, a acessibilidade e a melhoria contínua. Através dessas iniciativas, a Ouvidoria não só fortalece sua presença visual e operacional, mas também estabelece uma base sólida para o desenvolvimento de uma relação positiva e produtiva com a comunidade que serve.

8. Demandas de Ouvidoria em 2023

Durante o último trimestre de 2023, a Ouvidoria Setorial da Secretaria de Proteção Animal (SEPA) do Estado do Ceará registrou um total de três manifestações, um número significativo considerando a recente criação da Secretaria e os desafios enfrentados, como a ausência de um e-mail institucional e o não cadastramento nos sistemas Suíte e Ceará Transparente por grande parte deste período. As demandas recebidas focaram principalmente em solicitações de informações e serviços públicos, além de uma denúncia de maus-tratos, todas elas encaminhadas e respondidas com a devida atenção.

O primeiro ofício, nº 01/2023, dirigido ao Presidente da Associação Grupo de Economia Solidária da Aerolândia - AGESA, abordou a inclusão do calendário de atendimentos do VETMÓVEL nos territórios de Aerolândia e bairros adjacentes. Noticiou-se a aprovação de duas leis estaduais significativas para o bem-estar animal e informa sobre o orçamento aprovado à época, que permitirá a implementação de políticas públicas abrangentes na área.

O segundo ofício, nº 03/2023, dirigido à Presidente da Associação Anjos Da Proteção Animal – APA, responde a um requerimento de auxílio para projetos destinados ao cuidado e proteção de animais. Este documento evidencia a abordagem estruturada da SEPA no tratamento das questões de bem-estar animal, destacando as leis estaduais que apoiam a causa e delineando os planos futuros para

políticas públicas. O ofício também esclarece sobre a competência legal da Secretaria em relação ao repasse de verbas, orientando sobre os procedimentos oficiais para tal fim.

Adicionalmente, durante o mesmo período, a Ouvidoria Setorial da Secretaria de Proteção Animal recebeu diversas denúncias de maus-tratos a animais através do perfil oficial da Secretaria no Instagram. Este canal, amplamente acessado pelo público, provou ser uma ferramenta eficaz para a comunicação direta com a população, que busca ativamente o apoio da Secretaria em casos de urgência. Na maioria desses casos, a Ouvidoria agiu prontamente, encaminhando ofícios à Polícia Civil do Estado do Ceará, demonstrando a seriedade e a rapidez com que a Secretaria responde a tais denúncias, além de reforçar o compromisso com a justiça e o bem-estar animal.

Além do encaminhamento das denúncias às autoridades competentes, a Ouvidoria fez questão de orientar os cidadãos sobre as melhores práticas a serem adotadas em cada situação específica, ofertando sempre apoio e esclarecimento. Essa postura proativa não apenas auxilia os indivíduos que procuram a Secretaria em busca de orientação, mas também educa a população sobre como agir de maneira eficaz diante de casos de maus-tratos, reforçando a importância da colaboração entre a sociedade e o governo para a proteção dos animais. Essas ações sublinham o papel da Ouvidoria Setorial como um facilitador crucial na promoção da causa animal e na construção de uma sociedade mais consciente e responsável.

Apesar dos desafios iniciais relacionados à infraestrutura de comunicação, a Ouvidoria Setorial da SEPA demonstrou uma capacidade notável de atendimento e resposta às demandas do público.

Em vista do exposto, a SEPA, através de sua Ouvidoria Setorial, reafirma o compromisso com a melhoria contínua e a busca por soluções eficazes para promover a proteção e o bem-estar animal em todo o Estado do Ceará. As ações realizadas até o momento são apenas o início de um esforço contínuo para aprimorar a comunicação e a eficiência no atendimento ao público, com o objetivo último de garantir a saúde e a segurança dos animais sob a égide da SEPA e construir melhorias de políticas públicas através da participação social e transparência.

9. Feedback e Melhoria Contínua na Ouvidoria Setorial

A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Proteção Animal do Estado do Ceará está empenhada em aprimorar seus serviços através de um sistema estruturado de *feedback*, essencial para alinhar suas ações às expectativas e necessidades da população. Este mecanismo é projetado para captar as impressões e sugestões dos cidadãos, servindo como um instrumento chave para identificar áreas de melhoria e adaptar políticas e procedimentos de forma proativa.

Avaliando cuidadosamente os feedbacks recebidos, a Ouvidoria pode discernir padrões que indicam demandas recorrentes ou preocupações prevalentes, possibilitando uma resposta direcionada e efetiva. Este processo não só aborda questões imediatas, mas também orienta modificações estratégicas para evitar futuras recorrências, estabelecendo um círculo virtuoso de avaliação e aperfeiçoamento contínuo.

Além de implementar ações corretivas, a Ouvidoria se compromete a comunicar de volta à população as medidas adotadas, reforçando a transparência e consolidando a confiança dos cidadãos nos serviços prestados. Esse diálogo constante e a disposição para o ajuste contínuo sublinham o compromisso da Ouvidoria com a excelência no serviço público e com o bem-estar animal, reiterando seu papel essencial na promoção de uma coexistência harmoniosa entre a sociedade e os animais no Ceará.

10. Considerações Finais

A Ouvidoria da Secretaria de Proteção Animal enfrenta o desafio de se estabelecer como um canal efetivo de diálogo entre a população e o governo do Estado do Ceará. Estamos comprometidos em promover melhorias contínuas nos serviços de proteção animal e na qualidade de vida dos animais no nosso estado.

Fortaleza/CE, 21 de dezembro de 2023.

(assinado por certificação digital)

Eraldo Accioly Ferreira Filho

Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria - SEPA/CE