

# **RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA**

**ANO 2023**

**Período: 01/01/2023 a 31/12/2023**

## EXPEDIENTE

**Marlon Carvalho Cambraia**

Assessor Especial da Vice-Governadoria

**Michelle Oliveira Freitas**

Ouvidora da Vice-Governadoria

**Fernanda Pinto Pacheco França**

Ouvidora substituta da Vice-Governadoria

## 1 - INTRODUÇÃO

O Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará foi instituído pelo Decreto nº 30.474, de 20 de março de 2011, e regulamentado pelo Decreto nº 30.938, de 10 de julho de 2012, com o objetivo de facilitar o atendimento das manifestações encaminhadas à Ouvidoria pelos cidadãos.

Com a publicação do Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, houve uma nova regulamentação do Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

Por sua vez, em sequência, a Instrução Normativa CGE nº 01/2020, estabeleceu normas para a observância às atribuições do Ouvidor Setorial previstas no art. 28 do Decreto ora indicado, dentre outras providências.

Ainda neste contexto, em 20 de dezembro de 2023, foi publicada a Instrução Normativa nº 02/2023, que estabeleceu procedimentos e critérios para o

tratamento e encaminhamento das denúncias de Ouvidoria para as Unidades dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual.

Após a criação da Assessoria Especial da Vice-Governadoria, por meio da Lei nº 16.863, de 15 de abril de 2019, houve a estruturação inicial do órgão público, com a nomeação da equipe de Ouvidoria, a capacitação dos servidores envolvidos e a implantação dos mecanismos de atendimento, tais como disponibilização de local físico para assistência aos cidadãos.

Outrossim, foram tomadas diversas medidas destinadas à adequação da Ouvidoria Setorial aos padrões estabelecidos pela Rede Estadual de Ouvidoria, no que se refere ao acesso ao cidadão, além da implementação de ações de divulgação dos canais de atendimento perante a sociedade.

Com o advento da Lei 18.310, de 17 de fevereiro de 2023, que alterou a estrutura administrativa do Estado do Ceará, foi criado o cargo de Assessor de Controle Interno e Ouvidoria, demonstrando a importância dada pelo governo, quando incluiu em sua política, atenção e criação de cargo vinculado à Ouvidoria setorial.

Efetivamente, a Ouvidoria Setorial revela-se um importante meio para o cumprimento da missão de assessorar a Vice-Governadora na coordenação, articulação, integração e monitoramento de políticas públicas e ações estratégicas demandadas pelo Governo.

Além disso, coopera para alcançar a visão do órgão de ser referência na governança e articulação de políticas públicas de prevenção social, segurança e justiça, pautando-se nos seguintes valores: ética, transparência e impessoalidade no trato com a coisa pública; eficiência, eficácia e efetividade; respeito ao cidadão, à diversidade e aos direitos humanos; colaboração, cordialidade e respeito nas relações de trabalho; inovação; valorização da participação social, dos profissionais, da atuação em parceria e da governança.

Tratando-se de uma ouvidoria setorial, nosso trabalho submete-se tecnicamente à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, que disponibiliza canais gratuitos de atendimento ao cidadão em diferentes plataformas: por telefone (Central 155), por sítio eletrônico ([www.ceartransparente.ce.gov.br](http://www.ceartransparente.ce.gov.br)), por endereço eletrônico ([ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br)) e pelas redes sociais Instagram e Facebook (@cgeceara). Há, ainda, o atendimento presencial nas

instalações da Assessoria Especial da Vice-Governadoria, localizada na Av. Barão de Studart, nº 598 – Meireles

Finalmente, a publicização das informações constantes neste documento visa, notadamente, atender à necessidade de transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços, bem como oferecer aos gestores públicos subsídios para uma melhor tomada de decisão, tendo sempre em vista a evolução contínua do trabalho do órgão.

## 2 - PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2022)

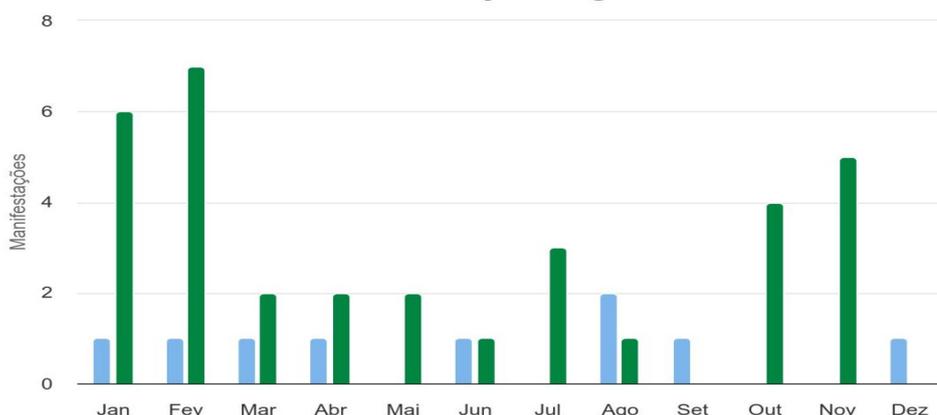
A respeito das orientações e recomendações referentes ao Relatório de Ouvidoria do ano anterior, sugeriu-se a criação de procedimentos para utilização da plataforma Ceará Transparente no encaminhamento de manifestações às áreas internas para realização do atendimento e apuração das demandas, objetivando evitar a abertura de processos administrativos pela Ouvidoria ou encaminhamentos por outros meios não seguros.

Em atendimento à recomendação, as manifestações em que houve a necessidade de encaminhamento e compartilhamento com as áreas técnicas do órgão, foram devidamente enviadas para auxílio nas respostas aos cidadãos.

## 3 - OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

### 3.1 Total de Manifestações Registradas em 2023

Total de manifestações registradas:

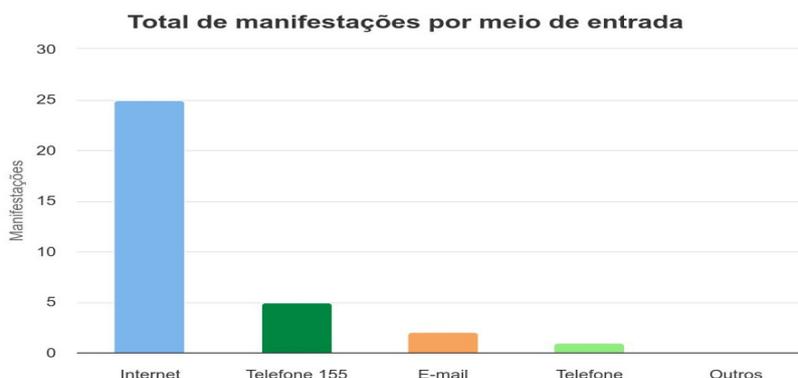


### Comparativo de Manifestações registradas na Vice Governadoria entre os anos de 2022 e 2023.

MÊS	2022	2023
<b>Janeiro</b>	1	6
<b>Fevereiro</b>	1	7
<b>Março</b>	1	2
<b>Abril</b>	1	2
<b>Mai</b>	0	2
<b>Junho</b>	1	1
<b>Julho</b>	0	3
<b>Agosto</b>	2	1
<b>Setembro</b>	1	0
<b>Outubro</b>	0	4
<b>Novembro</b>	0	5
<b>Dezembro</b>	1	0
<b>TOTAL</b>	09	33

### 3.2 Meio de Entrada

O gráfico demonstra que no ano de 2023 os cidadãos escolheram a internet como seu principal meio de entrada no sistema da Ouvidoria da Vice Governadoria. O canal 155 teve uma modesta procura, mas com a ampla divulgação desta ferramenta, imagina-se que no próximo ano as demandas pelo telefone 155 sejam mais significativas.





<b>Relatório por Meio de Entrada</b>	2022	2023	VARIAÇÃO
Telefone 155		5	
Telefone		1	
Internet	9	25	177,78%
Presencial		0	
E-mail		2	
Facebook		0	
Carta		0	
Reclame Aqui		0	
consumidor.gov.br		0	
Instagram		0	
Governo Itinerante		0	
Caixa de sugestões		0	
Sistema Legado		0	
Twitter		0	
Ceará App		0	
Whatsapp		0	
Google Ferramentas		0	
Atendimento Virtual		0	
Cidadão on-line - Chat		0	
Cidadão on-line - Telegram		0	
<b>Total</b>		<b>33</b>	

### 3.3 Tipo de Manifestação

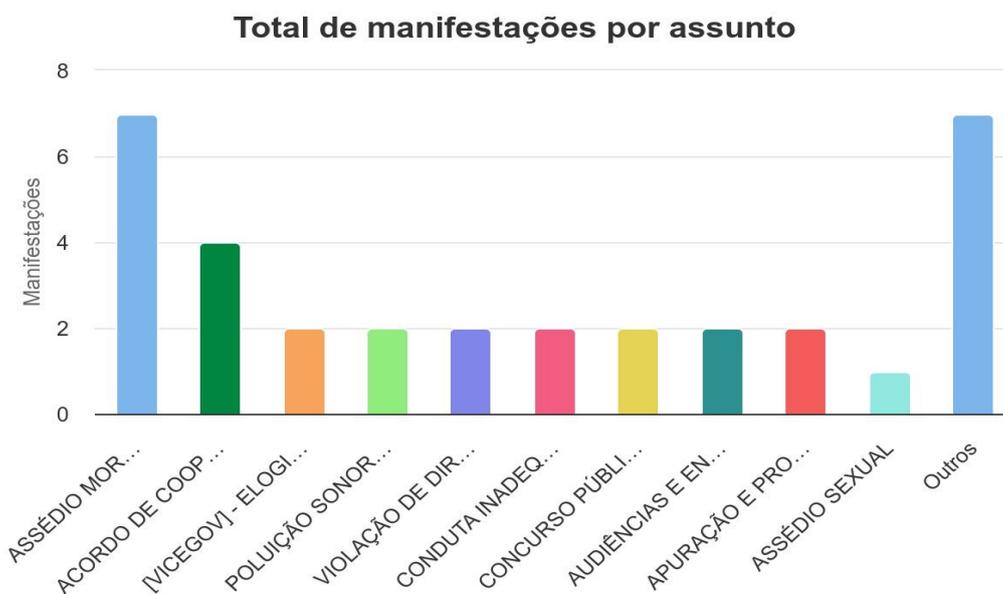


O gráfico acima nos mostra claramente o quanto o cidadão acessou a ouvidoria para fazer as mais diversas reclamações, representando estas 42,42% das manifestações, seguidas por solicitações (24,24%), sugestões (15,15%), sendo elogios e denúncias com (9,09%) cada, no universo de 33 manifestações.

### TIPO DE MANIFESTAÇÃO E SUA VARIAÇÃO 2022 - 2023

Tipo de Manifestação	2022	2023	VARIAÇÃO
Reclamação	0	14	-
Denúncia	1	3	200%
Elogio	2	3	50%
Sugestão	0	5	33,33%
Solicitação	6	8	-
Total	9	33	266,67%

### 3.4 Assunto e Sub-Assunto





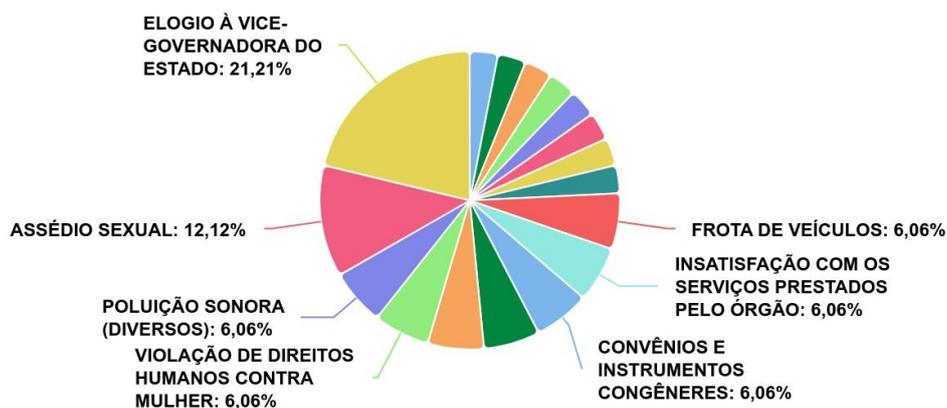
<b>Assunto</b>	<b>Subassunto</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	Sem subassunto	4	12,12%
ELOGIO À VICE-GOVERNADORA DO ESTADO	Sem subassunto	2	6,06%
POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	BARES, BOATES E CASAS DE SHOW	2	6,06%
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA MULHER	ASSÉDIO	2	6,06%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	2	6,06%
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	Sem subassunto	2	6,06%
ASSÉDIO MORAL	PERSEGUIÇÃO E COMPORTAMENTO AGRESSIVO	2	6,06%
ASSÉDIO MORAL	VIOLÊNCIA VERBAL	2	6,06%
ASSÉDIO SEXUAL	COMENTÁRIOS SEXUAIS	1	3,03%
ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO	Sem subassunto	1	3,03%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	MONITORAMENTO	1	3,03%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	FORMALIDADES E BUROCRACIAS	1	3,03%
FROTA DE VEÍCULOS	Sem subassunto	1	3,03%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	ENCAMINHAMENTO DE RESPOSTA	1	3,03%
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Sem subassunto	1	3,03%
EMPREGO/ESTÁGIO	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ESTÁGIOS	1	3,03%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICAÇÃO	1	3,03%



	DOS		
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	1	3,03%
ASSÉDIO MORAL	PRÁTICA DE AÇÕES HUMILHANTES OU DESPREZO	1	3,03%
ASSÉDIO MORAL	EXCLUSÃO DE BENEFÍCIOS SEM BASE NORMATIVA	1	3,03%
ASSÉDIO MORAL	ATAQUES À VIDA PESSOAL	1	3,03%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	TORTURA	1	3,03%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	LESÃO CORPORAL	1	3,03%

### 3.5 Tipificação/Assunto

Total por assunto



ASSUNTO	
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	2
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1

<b>ASSUNTO</b>	
ASSÉDIO MORAL	1
ASSÉDIO SEXUAL	4
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	2
ELOGIO À VICE-GOVERNADORA DO ESTADO	7
ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO	2
EMPREGO/ESTÁGIO	1
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	1
FROTA DE VEÍCULOS	2
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2
POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	2
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA MULHER	2

### **3.6 Manifestação por Tipo de Serviços**

Considerado a missão institucional da Assessoria Especial da Vice-Governadoria, a qual executa, preponderantemente, atividades de assessoramento à Vice-Governadora do Estado, sem, contudo, oferecer serviços públicos de maneira direta ao cidadão, resta, portanto, impossibilitado o envio da avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão.

### **3.7 Manifestação por Programa Orçamentário**

<b>Programa Orçamentário</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	32	96,97%
GOVERNANÇA DO PACTO POR UM CEARÁ PACÍFICO	1	3,03%

### 3.8 Manifestações por Unidades Internas

Órgão	Unidade	Quantidade	Porcentagem
VICEGOV	ASSESSORIA ESPECIAL DA VICE-GOVERNADORIA	5	15,15%
VICEGOV	ASSESSORIA JURÍDICA	4	12,12%
VICEGOV	COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA	19	57,58%
VICEGOV	COORDENADORIA DE PROGRAMAS E PROJETOS	4	12,12%
VICEGOV	SECRETÁRIO-ADJUNTO	1	3,03%

### 3.9 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Assunto	Subassunto	Quantidade
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	Sem subassunto	4
ELOGIO À VICE-GOVERNADORA DO ESTADO	Sem subassunto	2
POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	BARES, BOATES E CASAS DE SHOW	2
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA MULHER	ASSÉDIO	2
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	2
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	Sem subassunto	2
ASSÉDIO MORAL	PERSEGUIÇÃO E COMPORTAMENTO AGRESSIVO	2
ASSÉDIO MORAL	VIOLÊNCIA VERBAL	2
ASSÉDIO SEXUAL	COMENTÁRIOS SEXUAIS	1
ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO	Sem subassunto	1
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS	MONITORAMENTO	1



CONGÊNERES		
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	FORMALIDADES E BUROCRACIAS	1
FROTA DE VEÍCULOS	Sem subassunto	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	ENCAMINHAMENTO DE RESPOSTA	1
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Sem subassunto	1
EMPREGO/ESTÁGIO	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ESTÁGIOS	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	1
ASSÉDIO MORAL	PRÁTICA DE AÇÕES HUMILHANTES OU DESPREZO	1
ASSÉDIO MORAL	EXCLUSÃO DE BENEFÍCIOS SEM BASE NORMATIVA	1
ASSÉDIO MORAL	ATAQUES À VIDA PESSOAL	1
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	TORTURA	1
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	LESÃO CORPORAL	1

### 3.10 – Manifestações por Tipo de Serviço

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
NÃO SE APLICA	33	100,00%

### 3.11 – Manifestações por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	32	96,97%
GOVERNANÇA DO PACTO POR UM CEARÁ PACÍFICO	1	3,03%

### 3.12 – Manifestações por Unidades Internas

Órgão	Área interna	Tempo médio em dias	Total de respostas
VICEGOV	[VICEGOV] COPP - COORDENADORIA DE PROGRAMAS E PROJETOS	0	1
VICEGOV	[VICEGOV] ASJUR - ASSESSORIA JURÍDICA	1	2

### 3.13 Manifestações por Município da ocorrência

Município	2022	2023
Canindé		2
Caucaia		1
Eusébio		2
Fortaleza	07	13
Independência		1
Limoeiro do Norte		1
Não se Aplica		9
Quixadá		3
Tururu		1
Aiuba	1	
Aracati	1	
Itapiuna	1	
Milhã	1	
São Gonçalo do Amarante	1	
Total	12	33

## 4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

### 4.1 - 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.

<b>Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação</b>		
<b>Situação</b>	<b>Quantidade de Manifestações em 2022</b>	<b>Quantidade de Manifestações em 2023</b>
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	<b>21</b>	<b>23</b>
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	<b>0</b>	<b>10</b> (prazo prorrogado)
<b>Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>33</b>

Tivemos 10 manifestações respondidas fora do prazo, que foram prorrogadas, no ano de 2023. As demandas puderam ser atendidas de forma eficiente e tempestiva, porém algumas precisaram ser prorrogadas, pois dependiam de dados de outros setores.

<b>Tabela: Índice de Resolubilidade</b>		
<b>Situação</b>	<b>Índice de Resolubilidade e em 2022</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2023</b>
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	100%	69,70%
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	0%	30,30%

#### **Tempo Médio de Resposta**

<b>Tabela: Tempo Médio de Resposta</b>	
<b>Tempo Médio de Resposta 2022</b>	<b>5 dias</b>
<b>Tempo Médio de Resposta 2023</b>	<b>25 dias</b>

#### **4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria**

De acordo com as informações disponíveis no sistema Ceará Transparente, a pesquisa de satisfação não foi respondida no período de janeiro a dezembro de 2023 por nenhum cidadão. Desta forma, não temos como calcular o índice de satisfação.

**Tabela: Resultado da Pesquisa de Satisfação**

<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/01/2323 à 31/12/2023</b>	
<b>Índice Geral de Satisfação</b>	<b>Resultado</b>
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
<b>Média das Notas:</b>	<b>0</b>
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>0,00%</b>
<b>Expectativa do Cidadão</b>	<b>Resultado</b>
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
<b>Índice de Expectativa:</b>	<b>0,00%</b>
<b>Índice de Resolutividade</b>	<b>Resultado</b>
Sim	<b>0</b>
Não	<b>0</b>
Parcialmente	<b>0</b>
Vazias	<b>0</b>
<b>Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria</b>	<b>0</b>

## **INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

### **Total de Respondentes**

Total de pesquisas respondidas 2022	1
Total de pesquisas respondidas 2023	0

## **5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS**

### **5.1 - Motivos das Manifestações**

Identificamos que as principais manifestações no ano foram elogios a Vice-Governadora com percentual de 21,21%. Em contraponto, as manifestações de assédio sexual tiveram índice de 12,12%, das mais diversas secretarias e encaminhadas para a vice governadoria para conhecimento.

### **5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes**

As manifestações recorrentes, foram solicitação de acordos e parcerias institucionais, reclamação por poluição sonora, solicitação de audiência com os gestores, denúncias de assédio moral e sexual.

### **5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas**

As manifestações de reclamações e denúncias foram encaminhadas para as secretarias que correspondiam. As solicitações de audiências com gestores foram marcadas com seus assessores para verificação de possibilidades nas respectivas agendas.

## **6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

Ao proporcionar um canal estruturado para feedbacks, sugestões e denúncias, a ouvidoria contribuiu significativamente para promover uma cultura mais acolhedora e positiva no órgão. A existência de uma ouvidoria interna também reforça a importância da comunicação aberta e respeitosa dentro da organização, embora que no período de 2023 não tenhamos registrado manifestações internas.

O que se buscará no ano de 2024, a fim de que haja a participação dos colaboradores e servidores do órgão, é a ampla divulgação do canal da ouvidoria para que haja um aumento da confiança dos colaboradores, diminuição da ansiedade, ajuda na resolução de problemas e manutenção de um ambiente saudável de trabalho.

## **7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

Durante o ano de 2023, houve a participação dos integrantes em todas as capacitações ofertadas pela rede estadual de ouvidoria e acesso à informação, bem como nas reuniões da rede de fomento ao Controle Social do Estado.

## **8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)**

No ano de 2023 não foi executado pela ouvidoria nenhuma ação de boas práticas.

## 9 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Considerando que a Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso e que, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, esta pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade, sugerimos ao gestor da Assessoria Especial da Vice-Governadoria, a criação de política que incentive a participação do usuário interno na apresentação de suas demandas.

Ademais, sugerimos o fomento da parceria entre os setores de Comunicação e Tecnologia da Informação para que atuem na ampla divulgação dos canais disponíveis para acesso, seja do cidadão interno ou externo, além de criar ferramentas de avaliação simplificada, nas quais sejam didáticas.

No tocante às sugestões para o aprimoramento das ações governamentais e de políticas públicas, é importante mencionar que o ano de 2023 foi um ano de transição de Políticas antes sob a gerência do órgão.

Com o advento da Lei 18.310, de 17 de fevereiro de 2023, que alterou a estrutura administrativa do Estado do Ceará, o Programa Pacto por Um Ceará Pacífico e o Programa de Prevenção e Redução à Violência - PReVio, passaram a ser geridos pela Casa Civil, razão pela qual, não houve para o respectivo ano, ações e/ou sugestões neste aspecto.

No entanto, para o PPA 2024-2027, haverá novo eixo de atuação na área de Governança e Tecnologia, razão esta em que a Ouvidoria Setorial atuará em parceria com a administração superior, a fim de que as políticas sejam amplamente divulgadas e implementadas, com a participação do cidadão.

## 10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

A partir da análise das manifestações registradas na ouvidoria, e tendo em vista o conteúdo das demandas fazer referência, em sua maioria, as atribuições de outras pastas estaduais, mostra-se necessária a implementação de ações voltadas a uma melhor divulgação da missão institucional da Assessoria Especial da Vice-Governadoria, permitindo aos cidadãos uma maior assertividade no endereçamento de suas demandas.

Além disso, considerando a recente atualização do planejamento estratégico do órgão em referência, sugere-se a realização de capacitação específica para os servidores designados para as funções respectivas.

Fortaleza, 08 de fevereiro de 2024

---

**OUVIDOR SETORIAL**

---

**OUVIDOR SUBSTITUTO**

## 11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Atesto ciência do presente Relatório Simplificado de Gestão de Ouvidoria, referente às atividades do ano de 2023, no âmbito da Assessoria Especial da Vice-Governadoria, não havendo recomendações pretéritas a se observar, determino o encaminhamento deste documento à Controladoria Geral do Estado do Ceará para a devida publicização, o qual será disponibilizado no sítio eletrônico do órgão.

Fortaleza, 08 de fevereiro de 2024.

---

**DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE**