

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

2025

VICE-GOVERNADORIA

Período: 01/01/2025 a 31/12/2025

EXPEDIENTE

Vice-Governadora do Estado do Ceará

JADE AFONSO ROMERO

Assessora Especial da Vice-Governadoria

MARIA GLÓRIA MATOS BATISTA

Assessora de Controle Interno e Ouvidora

MICHELLE OLIVEIRA FREITAS

Ouvidora Substituta

EMMANUELLE ALCANTARA DE OLIVEIRA

INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar as ações e resultados da Ouvidoria da Assessoria Especial da Vice-governadoria, destacando os processos de atendimento, análise e encaminhamento das demandas recebidas no ano de 2025. A Ouvidoria atua como um canal de comunicação entre a instituição e os cidadãos, promovendo a transparência, o acesso à informação e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

A função da Ouvidoria Setorial é essencial para garantir a qualidade dos serviços e assegurar que as reclamações, sugestões e elogios dos cidadãos sejam devidamente analisados e tratados. Além disso, busca contribuir para a melhoria do relacionamento entre a instituição e seus usuários, fortalecendo a confiança na gestão pública e a participação social.

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará é regulamentado pelo Decreto n.º 33.485/2020 e pelas normas: Instrução Normativa n.º 02/2023, que estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria; Instrução Normativa n.º 01/2020, que estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial; Portaria n.º 97/2020, que disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual; Decreto n.º 34.697/2022, que dispõe sobre a carta dos serviços prestados ao usuário dos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo do Estado do Ceará e Lei Nacional n.º 13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.

Todos esses normativos foram instituídos com a finalidade de assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade e à ampliação do espaço de participação e controle social.

Após a reestruturação da Assessoria Especial da Vice-Governadoria, através da Lei nº 18.310, de 17 de fevereiro de 2023, houve a criação do cargo de Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria, o que conduziu o órgão na capacitação dos servidores envolvidos e a implantação dos mecanismos de atendimento, tais como melhoria de local físico para assistência aos cidadãos, além da implementação de ações de divulgação dos canais de atendimento perante a sociedade.

Finalmente, importante mencionar que 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, ressaltando que os dados e informações que fundamentam este relatório foram extraídos diretamente da Plataforma Ceará Transparente, gerido pela Controladoria Geral do Estado – CGE.

PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Tratamento das recomendações apontadas no Relatório de Gestão da Ouvidora, exercício 2025:

Recomendação 01 – Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.

Para atendimento à Recomendação, esta Ouvidoria Setorial elaborou Plano de Ação, enviada pelo Sistema Integrado de Controle Interno – AVIA, atualmente em fase de monitoramento.

Orientação 01 – Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do Índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do Índice de satisfação.

Em atendimento à orientação da Controladoria-Geral do Estado, referente ao estabelecimento de rotina para o monitoramento dos resultados do Índice de satisfação, esclarecemos o que segue:

Atualmente, a Vice-Governadoria registra volume extremamente reduzido de manifestações em sua Ouvidoria, o que inclui uma quantidade quase inexistente de avaliações de satisfação realizadas pelos cidadãos ao final do atendimento.

Essa baixa demanda, característica da natureza institucional do órgão – que não presta atendimento direto e contínuo ao público – impacta a possibilidade de realizar análises qualitativas consistentes, uma vez que não há amostragem mínima que conclua identificar padrões, justificar tendências ou extrair estatisticamente relevantes. Não obstante, a Vice-Governadoria reconhece a importância do monitoramento do Índice de satisfação e informa que:

Será instituída rotina de registro e acompanhamento, ainda que com base em amostras reduzidas, com o objetivo de compilar, quando existirem, observações, comentários e justificativas apresentados pelos cidadãos na etapa final do atendimento pela Ouvidoria.

As avaliações eventualmente recebidas serão analisadas individualmente, com foco nos aspectos qualitativos que possam contribuir para ajustes internos, melhoria contínua ou identificação de oportunidades de aperfeiçoamento.

A Vice-Governadoria permanecerá estimulando que o cidadão utilize o canal de avaliação, inclusive orientando, quando cabível, os usuários da Ouvidoria quanto à importância dessa etapa para o aprimoramento do serviço público.

Caso o volume de avaliações aumente futuramente, será possível ampliar o tratamento estatístico e implementar uma rotina mais robusta de monitoramento do Índice de satisfação.

Dessa forma, mesmo diante da limitação decorrente do reduzido número de avaliações, a Vice-Governadoria reafirma seu compromisso com a transparência, a gestão orientada a resultados e a melhoria contínua dos serviços prestados por meio da Ouvidoria.

OUVIDORIA EM NÚMEROS:

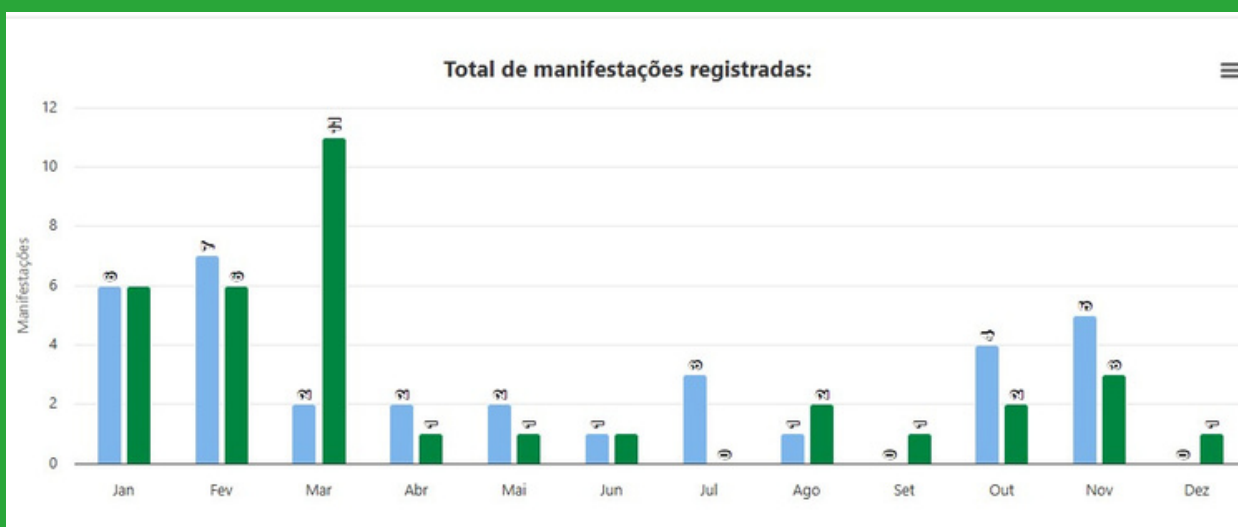
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

O presente relatório tem como objetivo apresentar um panorama detalhado das atividades realizadas pela Ouvidoria Setorial no período de 2025. Este tópico apresenta tanto os dados quantitativos quanto qualitativos relacionados aos atendimentos realizados, oferecendo uma visão clara sobre o desempenho da Ouvidoria, as principais demandas recebidas, os encaminhamentos realizados e as soluções encontradas.

Os dados utilizados para a elaboração deste relatório foram extraídos da Plataforma Ceará Transparente, gerido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, e refletem as informações registradas até a data de 31/12/2025.

1) TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Ao longo do período compreendido entre janeiro e dezembro de 2025, realizamos o tratamento de 19 manifestações, o que nos classifica como uma ouvidoria de TIPO 1, isto é, que recebe e consolida até 80 manifestações anualmente:



A Ouvidoria da Vice-Governadoria, como órgão de apoio e representação do Executivo estadual, possui um papel institucional voltado para a coordenação e assessoramento nas políticas públicas, não sendo, portanto, um órgão finalístico que diretamente presta serviços à população. Esse fator é relevante para compreender o pequeno número de demandas recebidas pela Ouvidoria durante o período de 2025.

Embora a Ouvidoria tenha a missão de receber e encaminhar manifestações da sociedade, a Vice-Governadoria, por sua natureza e atribuições, atua predominantemente em uma esfera de articulação política, administrativa e de gestão interna, o que limita o tipo de demandas que naturalmente seriam direcionadas à Ouvidoria. Sendo um órgão que não tem, de maneira direta, a responsabilidade pela execução de serviços públicos ou pela gestão de políticas públicas de impacto imediato à população, as manifestações que envolvem queixas ou solicitações geralmente são encaminhadas a outros órgãos ou secretarias que possuam maior interface com o cidadão, como as secretarias de Estado ou as autarquias responsáveis pela execução de programas e serviços.

Embora a Ouvidoria tenha a missão de receber e encaminhar manifestações da sociedade, a Vice-Governadoria, por sua natureza e atribuições, atua predominantemente em uma esfera de articulação política, administrativa e de gestão interna, o que limita o tipo de demandas que naturalmente seriam direcionadas à Ouvidoria. Sendo um órgão que não tem, de maneira direta, a responsabilidade pela execução de serviços públicos ou pela gestão de políticas públicas de impacto imediato à população, as manifestações que envolvem queixas ou solicitações geralmente são encaminhadas a outros órgãos ou secretarias que possuam maior interface com o cidadão, como as secretarias de Estado ou as autarquias responsáveis pela execução de programas e serviços.

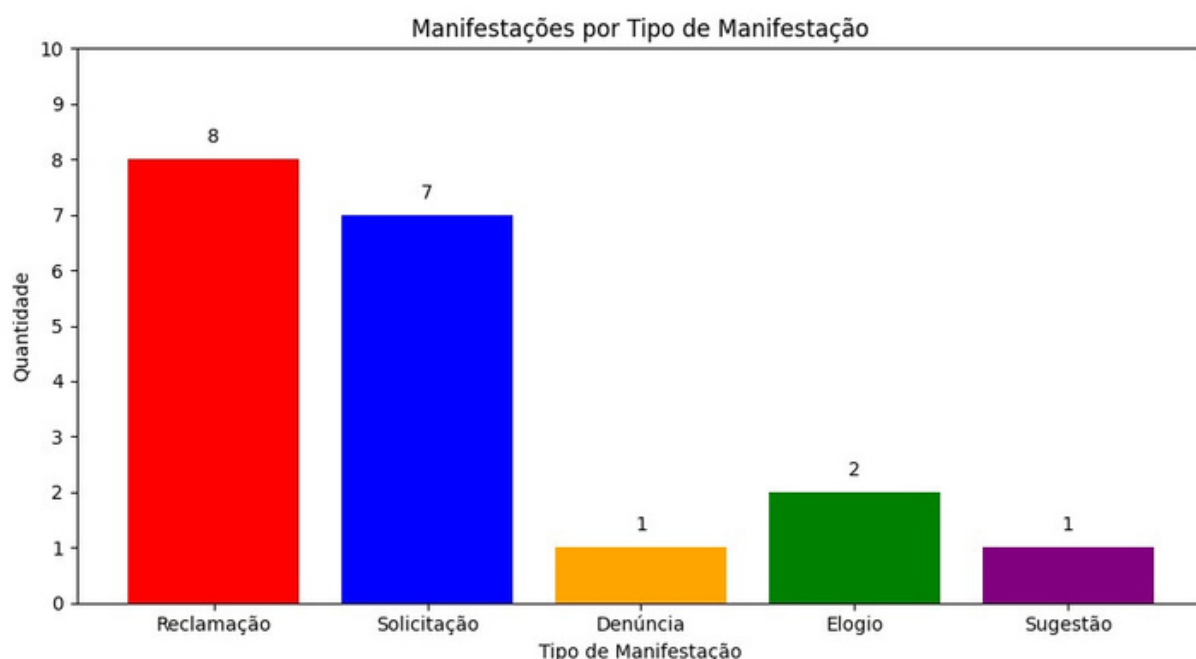
2) MEIO DE ENTRADA

Quanto ao meio de entrada, a internet (via Ceará Transparente) e a Central 155 (atendimento telefônico sem custos) contemplaram mais de 100% das demandas recebidas:

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE	%
INTERNET	16	84,21
CENTRAL 155	03	15,79
TOTAL	19	100

3) TIPO DE MANIFESTAÇÃO

No que concerne ao tipo de manifestação recebida, as reclamações se destacaram, seguidas pelas solicitações e elogios.



O gráfico acima nos mostra claramente o quanto o cidadão acessou a ouvidoria para fazer as mais diversas reclamações, representando estas (42,11%) das manifestações, seguidas por solicitações (36,84%), sugestões (5,26%), elogios (10,53%) e denúncias (5,26%).

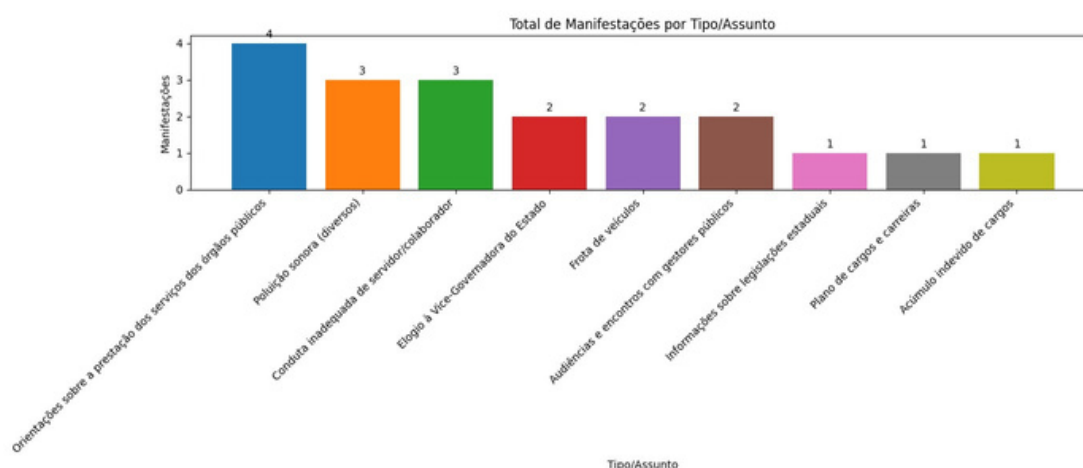
A análise estatística de altos índices de reclamações pode fornecer uma visão importante sobre a dinâmica de atendimento ao público e a eficiência dos serviços oferecidos. No caso específico mencionado, observa-se que grande parte das manifestações registradas não estão relacionadas diretamente à atuação da Vice-Governadoria, mas sim a outros órgãos e até mesmo a outros entes governamentais.

Isso revela um fenômeno interessante, pois muitas vezes as pessoas não estão cientes da estrutura e da divisão de responsabilidades entre os diferentes níveis e esferas de governo, o que pode gerar confusão e direcionamento incorreto de suas queixas.

Além disso, o fato de a Vice-Governadoria não atuar diretamente na área finalística, como mencionado, coloca a responsabilidade de filtrar essas manifestações sobre o atendimento de outros órgãos sob a responsabilidade desta instituição.

Isso implica um desafio adicional de comunicação e orientação ao público. Nesse contexto, a Vice-Governadoria tem tomado a ação de orientar os manifestantes sobre os caminhos corretos para resolver suas demandas, informando-os sobre os canais adequados de acesso e os procedimentos necessários para encaminhamento das queixas.

4) TIPIFICAÇÃO/ASSUNTO



O gráfico representativo de manifestações por tipo corrobora com o entendimento acerca do número de manifestações registradas sem relação com as atribuições políticas da Vice-Governadoria.

Dentre as categorias destacamos a de “apuração e procedimentos sobre crime diversos”, porque observamos que o manifestante, após tentar por várias vezes obter respostas de outros órgãos, acabam por procurar se socorrer em órgão que consideram de grande visibilidade e força executiva, apresentando suas queixas.

No entanto, em que pese não ser de responsabilidade da Vice-governadoria o “julgamento” propriamente dito, buscou-se apresentar uma resposta para que o cidadão pudesse ser atendido. O mesmo ocorreu para a manifestação “atraso/falta de pagamento de pessoal”, porque no ano de 2024 não constou em nossos registros nenhum dia de atraso ou falta de pagamento, seja para os servidores comissionados ou empregados terceirizados.

5) ASSUNTO E SUBASSUNTO

Dentre os principais assuntos, gozam de relevância quantitativa os seguintes subassuntos: orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos; poluição sonora e conduta inadequada de servidor/colaborador:

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Sem subassunto	4	21,05%
POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	BARES, BOATES E CASAS DE SHOW	3	15,79%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	AGRESSÃO VERBAL	3	15,79%
SERVIDOR/COLABORADOR ELOGIO À VICE-GOVERNADORA DO ESTADO	Sem subassunto	2	10,53%
FROTA DE VEÍCULOS AUDIÊNCIAS E	Sem subassunto	2	10,53%
ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	Sem subassunto	2	10,53%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	Sem subassunto	1	5,26%
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	Sem subassunto	1	5,26%
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	ACÚMULO DE CARGOS NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO	1	5,26%

6) TIPO DE SERVIÇO

Em termos de classificação do tipo de serviço, a plataforma Ceará Transparente somente disponibilizou a opção “NÃO SE APLICA”, a qual, por óbvio, contemplou a integralidade das manifestações tratadas:

TIPO DE SERVIÇO	QUANT.	%
NÃO SE APLICA	19	100

7) PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO

O programa orçamentário da Vice-Governadoria, atualmente, está limitado ao custeio e manutenção do órgão, razão pela qual as manifestações foram cadastradas em sua totalidade na “Gestão Administrativa do Ceará”.

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	QUANT.	%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	19	100

8) MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE

Em relação às unidades mais demandadas, a Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria foi parte interessada em 15 manifestações, o que representa 78,95% do total. A Assessoria Especial da Vice-Governadoria esteve envolvida em outras 3 manifestações, seguida da Assessoria de Comunicação, com apenas 1 manifestação.

UNIDADE	QUANT.	%
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA	15	78,95
ASSESSORIA ESPECIAL DA VICE-GOVERNADORIA	3	15,79
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO	1	5,26

9) MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO

Finalmente, analisando a distribuição geográfica dos protocolos submetidos ao nosso tratamento, vê-se que mais de 57,89% do volume recebido se concentrou em municípios não identificados nas manifestações, considerando não ser obrigatória sua identificação no cadastro, no momento do registro.

CIDADE	MANIFESTAÇÕES.	%
FORTALEZA	4	21,05
JUAZEIRO DO NORTE	4	21,05
INDEFINIDO	11	57,89

INDICADORES DA OUVIDORIA

São indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, o Índice de manifestações respondidas no prazo (cuja meta é 94%) e o Índice de satisfação do cidadão, (cuja meta é 67%).

1) RESOLUBILIDADE

O prazo para o atendimento das manifestações de Ouvidoria é regulamentado através do 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. Decorrido o prazo de prorrogação, caberá à Coordenadoria da Ouvidoria da Vice-governadoria a decisão fazê-lo.

SITUAÇÃO	QUANT. DE MANIFESTAÇÕES	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE
RESPONDIDAS DENTRO DO PRAZO	16	84,21
RESPONDIDAS DENTRO DO PRAZO	3	15,79

Tivemos 3 manifestações respondidas fora do prazo, que foram prorrogadas, no ano de 2025. As demandas puderam ser atendidas de forma eficiente e tempestiva, porém algumas precisaram ser prorrogadas, pois dependiam de dados de outros setores. O tempo médio de resposta foi de 9,26 dias.

2) SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

A pesquisa de satisfação é disponibilizada para o cidadão respondê-la, de forma espontânea, após a conclusão da manifestação na Internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente. A pesquisa também é aplicada por telefone, após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concorda em participar. Outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por essa via.

ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO	RESULTADO
DE MODO GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA NESTE ATENDIMENTO	5
QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O TEMPO DA RESPOSTA?	5
QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O CANAL DE ATENDIMENTO QUE VOCÊ UTILIZOU PARA REGISTRAR A SUA MANIFESTAÇÃO?	5
QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA RESPOSTA APRESENTADA?	5
MÉDIA DAS NOTAS	5
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	100 %

Verifica-se, portanto, que o índice de satisfação alcançado pela ouvidoria da Assessoria Especial da Vice-Governadoria (100%) atingiu a meta, superando àquela estabelecida pela CGE, que é de 67%.

EXPECTATIVA DO CIDADÃO	RESULTADO
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5
Índice de Expectativa	0,00 %

A baixa adesão dos manifestantes para a participação na pesquisa de satisfação desenvolvida pela CGE através do Portal da Transparência, não permitiu uma análise qualitativa acerca da satisfação do usuário.

Esse índice corresponde a uma nota de 0 a 5 que é dada pelo cidadão no momento da pesquisa de satisfação. A referida nota visa medir a qualidade do serviço, ofertado pela Ouvidoria Setorial da CGE, com relação à solução da demanda registrada pelo cidadão.

OUVIDORIA DO CEARÁ

**SUA VOZ NOS
TORNA CADA
VEZ MELHORES**



ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

1) MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações apresentadas neste relatório, tem como maior incidência: i) apuração e procedimentos sobre crimes diversos; ii) atraso/falta de pagamento de pessoal; iii) elogio à vice-governadora do Estado e iv) orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos público, equivalente a um percentual de 60% das registradas.

Logo, excluindo o quantitativo referente ao elogio da vice-governadora, todas as outras manifestações, como já explanado anteriormente, referem-se às demandas de outros órgãos, pelos motivos já amplamente discutidos.

2) ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Embora não conste neste relatório o quantitativo de demandas que foram transferidas para outras ouvidorias, é importante ressaltar que os pontos recorrentes estão relacionadas às matérias e competências de outros órgãos.

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 2024 não tenhamos registrado manifestações internas.

O que se buscará no ano de 2026, 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.

AÇÕES DE CAPACITAÇÃO DA OUVIDORIA

Durante o ano de 2025, houve a participação dos integrantes da Ouvidoria Setorial 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, o que demonstra engajamento e total compromisso com a qualidade do serviço prestado.

Além das reuniões da Rede, do Encontro Estadual do Controle Interno, Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, no Fórum Permanente de Controle Interno, Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, a Ouvidora Setorial participou do XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman.

BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA E SUGESTÕES DE MELHORIA

Atendimento Ágil e Humanizado: Garantimos que as manifestações dos cidadãos fossem atendidas de forma rápida e com empatia, ouvindo ativamente, oferecendo um atendimento cordial e respeitoso, com a valorização da opinião e as necessidades do usuário.

Confidencialidade e Proteção de Dados: Assegurando que as informações pessoais dos cidadãos sejam tratadas com confidencialidade, conforme as diretrizes da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e outras legislações pertinentes, para evitar qualquer tipo de vazamento de dados sensíveis.

Integração com Outros Órgão: Mantivemos uma boa comunicação e integração com outras áreas e órgãos da administração pública a fim de garantir que as demandas fossem tratadas da maneira mais eficiente possível, sem sobrecarga ou falhas de comunicação.

Por fim, a título de sugestões de melhoria para nossa Ouvidoria, destacamos: a) Capacitar as áreas internas (incluindo as coordenações dos equipamentos) para uso da plataforma Ceará Transparente; b) Acompanhamento diário de prazos; e c) Ações educativas internas.

Fortaleza, 3 de fevereiro de 2026.

Michelle Oliveira Freitas

Coordenadora da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

PRONUNCIAMENTO DA DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Atesto ter tomado conhecimento do presente Relatório de Gestão de Ouvidoria, referente às atividades conduzidas ao longo de 2024, no âmbito da Assessoria Especial da Vice-Governadoria.

Em atenção à Lei nº 13.460/2017 e ao Decreto nº 33.485/2020, manifesto que as sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria serão devidamente consideradas, visando a evolução contínua do ótimo trabalho que vem sendo desenvolvido.

Não havendo recomendações pretéritas da CGE a se observar, determino o encaminhamento deste documento à Controladoria Geral do Estado do Ceará para a devida publicização, a qual também será feita no sítio institucional deste órgão.

Fortaleza, 9 de fevereiro de 2026.

Maria Glória Matos Batista
Assessoria Especial da Vice-Governadoria