

**RELATÓRIO DE GESTÃO  
DE  
OUVIDORIA - CASA CIVL**



**Período: 01/01/2024 a 31/12/2024**

**Fortaleza/CE**



## SUMÁRIO

<b>1 EXPEDIENTE</b> .....	03
<b>2 INTRODUÇÃO</b> .....	04
<b>3 PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATORIO DE GESTÃO 2023)</b> .....	06
<b>4 OUVIDORIA EM NUMEROS</b> .....	07
4.1 Total de Manifestações do Período .....	07
4.2 Manifestações Mensais.....	08
4.3 Meio de Entrada .....	09
4.4 Preferência de Resposta .....	10
4.5 Tipos de Manifestações .....	11
4.6 Situação .....	11
4.7 Assunto e Sub-Assunto .....	12
4.8 Tipificação/Assunto .....	17
4.9 Tipos de Serviços .....	20
4.10 Programa Orçamentário.....	20
4.11 Manifestações por Unidades .....	21
4.12 Manifestações por Município da Ocorrência .....	23
<b>5 INDICADORES DA OUVIDORIA</b> .....	26
5.1 Resolubilidade das Manifestações .....	26
5.1.1 Ações para Melhoria do índice de resolubilidade .....	27
5.1.2 Tempo Médio de Resposta .....	27
5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria .....	28
5.2.1 Índice Geral de Satisfação .....	28
5.2.2 Ações Para Melhoria do Índice de Satisfação .....	29
5.2.3 Total de Respondentes .....	30
5.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria .....	30
<b>6 SUB-REDE</b> .....	30
6.1 Total de Manifestações do período .....	31
6.2 Meio de entrada .....	32
6.3 Preferência de resposta .....	33
6.4 Assunto e Sub- Assunto .....	34
<b>7 ANALISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS</b> .....	38
7.1 Motivo das Manifestações .....	39
7.2 Análise dos Pontos Recorrentes .....	40
7.3 Providências adotadas pelo Órgão quanto as principais manifestações apresentadas .....	40
<b>8 BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA</b> .....	41
<b>9 AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR</b> .....	42
<b>10 SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA</b> .....	43
<b>11 AÇÕES DE BOAS PRATICAS DA OUVIDORIA</b> .....	44
<b>12 PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE</b> .....	46
<b>13 CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA</b> .....	47
<b>14 ANEXOS</b> .....	48



**1 - EXPEDIENTE**

**Direção Superior**

**SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CASA CIVIL**

Francisco das Chagas Cipriano Vieira

**SEC. EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA (CC)**

Francisco José Moura Cavalcante

**Ouvidoria**

**OUVIDORA**

Cristiane Figueiredo Almeida Castro de Goes

**OUVIDOR SUBSTITUTO**

Manuela Esteves de Carvalho Lira

**Equipe Ouvidoria**

Estefânia da Silva Pinho

Masor Costa Matos

## 2 - INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as ações realizadas pela Ouvidoria da Casa Civil no período de janeiro a dezembro de 2024. Com uma abordagem objetiva, os temas são dispostos em tópicos que destacam, de forma sucinta, as intenções, decisões e iniciativas adotadas para responder e atender de maneira eficiente às demandas da população. O trabalho da Ouvidoria reflete o compromisso com a participação cidadã, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, conforme os preceitos estabelecidos pela Lei Federal nº 13.460/2017.

O Ouvidor exerce um papel fundamental ao representar os direitos e interesses dos cidadãos perante a instituição. É responsável por receber, avaliar e encaminhar as manifestações sempre em busca de soluções adequadas e observando rigorosamente os dispositivos legais relacionados ao sigilo e à proteção dos usuários. A ouvidoria tem se empenhado em promover a melhoria contínua e a eficiência dos serviços, alinhando suas ações às diretrizes da Instrução Normativa nº 01/2020, que estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor setorial previstas no Art. 28, do Decreto Estadual nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020.

Regulamentado pelo Decreto Estadual nº 33.485/2020, o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual é um elo essencial entre a administração pública e o cidadão. Por meio dele, é possível registrar solicitações, denúncias, elogios, sugestões e reclamações, permitindo um diálogo transparente e próximo com o Governo do Estado. Vale destacar os avanços trazidos pela Portaria nº 52/2020, que aprimora os procedimentos para tratamento e encaminhamento de denúncias, e pela Portaria nº 07/2025, que disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das ouvidorias do poder Executivo Estadual.

A Rede é composta por 68 órgãos setoriais vinculados à estrutura administrativa do Poder Executivo Estadual e é coordenada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE). Nesse contexto, a Casa Civil ocupa uma posição de destaque, não apenas pela centralidade de seu papel na articulação governamental, mas também pela eficiência de sua atuação como Ouvidoria Setorial.

A Casa Civil, integrante da Administração Direta – Governadoria, possui sua estrutura e atribuições definidas pelo Decreto nº 35.361, de 23 de março de 2023, e pelas Leis nº 16.863/2019 e nº 18.310/2023. Sua missão é “assessorar o Governador na articulação das políticas públicas, com transparência e inovação, com foco no cidadão”. Sua visão institucional

é “ser referência na articulação de políticas públicas inovadoras e pautadas na transformação digital, garantindo a efetividade dos resultados”, tendo como valores fundamentais: acessibilidade, celeridade, ética, transparência, liderança, reconhecimento, impessoalidade, visão sistêmica e compromisso.

A Ouvidoria disponibiliza diversos canais de atendimento ao cidadão que facilitam a comunicação e a transparência: Telefone: 155 (ligação gratuita); Plataforma Ceará Transparente: [www.ceartransparente.ce.gov.br](http://www.ceartransparente.ce.gov.br); Redes sociais: [facebook.com/cgeceara](https://facebook.com/cgeceara), [twitter.com/cgeceara](https://twitter.com/cgeceara); E-mail: [ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br) e atendimento presencial ou por correspondência nas sedes das setoriais.

Por meio do Ceará Transparente, as manifestações (solicitação de serviços, denúncias, reclamações, dúvidas, elogios, sugestões, críticas, opiniões, comentários, outros) do cidadão são recebidas e distribuídas à setorial competente, onde são devidamente tratadas e respondidas. No cumprimento dos Arts. 8º e 9º do Decreto Estadual nº 30.474, de 29 de março de 2011, a setorial Casa Civil apresenta o seu **Relatório Anual** com um quadro geral do resultado de atuação das atividades por ela desenvolvidas e apresenta a resolução das demandas recebidas no período compreendido entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

O relatório está dividido em seções, abordando os seguintes temas: Expediente, Introdução, Pronunciamento sobre as recomendações e orientações emitidas pela CGE, Ouvidoria em Números (perfil das manifestações), Indicadores da Ouvidoria, Análise das Manifestações e Providências, Sub-Rede, Benefícios Alcançados pela Ouvidoria, Ações de Qualificação do Ouvidor, Sugestões de Melhoria Apresentadas pela Ouvidoria, Pronunciamento do Dirigente do Órgão/Entidade e Considerações Finais.

Este relatório reafirma o compromisso da Ouvidoria da Casa Civil com os princípios da transparência, da eficiência e da gestão participativa, destacando seu papel essencial como ponte qualificada entre o cidadão e a administração pública, na construção de um diálogo cada vez mais eficaz e transformador.

### 3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2023)

Consta no Relatório de Gestão da Transparência 2023 da CGE, no item Providências adotadas em razão das orientações e recomendações do relatório de gestão de transparência do ano anterior (Página 13):

#### **Para CASA CIVIL**

**Orientação 02:** Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações e justificativas apresentadas pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

#### **Providências adotadas:**

A Ouvidoria da Casa Civil realiza, de forma sistemática, a prática de monitoramento trimestral do índice de satisfação dos cidadãos, cujos resultados são publicados no site institucional (link: <https://www.casacivil.ce.gov.br/aceso-a-informacao/comite-setorial-de-aceso-a-informacao/pesquisa-de-satisfacao/> ). Essa prática visa identificar, por meio dos comentários registrados nas planilhas disponibilizadas pelo Sistema Ceará Transparente, os principais impactos das manifestações recebidas.

As informações coletadas são apresentadas à equipe, com o objetivo de implementar ajustes necessários, de modo a garantir o atendimento das manifestações de maneira eficiente, eficaz, ética e em observância aos princípios da transparência e da legalidade.

É importante destacar que a Casa Civil, embora se empenhe em atender às demandas recebidas, não atinge a meta estabelecida de 67% pela Controladoria-Geral do Estado (CGE), em virtude de a maior parte das manifestações não se enquadrar em sua esfera de competência. Contudo, a Ouvidoria atua como mediadora, buscando, junto às secretarias competentes, soluções que assegurem um atendimento adequado e alinhado às expectativas do cidadão.



## 4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS

### 4.1 Total de Manifestações do período

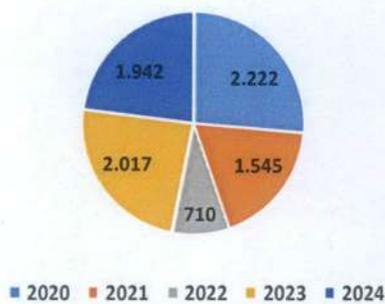
Tabela 01

Manifestações no Quinquênio	
2020	2.222
2021	1.545
2022	710
2023	2.017
2024	1.942

Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 01

Gráfico de Manifestações no Quinquênio



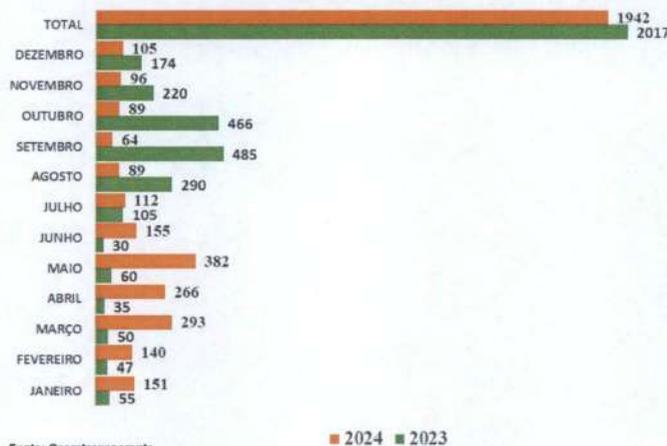
O período analisado na tabela 01 e no gráfico 01 apresenta variações significativas no volume de manifestações. Em 2020, foram registradas 2.222 manifestações, impulsionadas pela pandemia. Em 2021, o número caiu para 1.545, acompanhando a estabilização no final da pandemia. Em 2022, houve nova queda, com 710 registros, reflexo das eleições estaduais e da expectativa por mudanças políticas. Em 2023, o volume aumentou para 2.017, impulsionado pelas demandas geradas com a chegada do novo governo. Por fim, em 2024, o número atingiu 1.942 manifestações, influenciado por questões de segurança pública e pelo contexto eleitoral, evidenciando a sensibilidade da população e o fortalecimento da participação social.

### 4.2. Manifestações por mês e ano (2023/2024)

Gráfico 02



Manifestações Mensais



A análise dos dados no **gráfico 02** mostra um aumento significativo no número de manifestações no primeiro semestre de 2024. Em janeiro, houve um salto de 55 para 151 registros, em fevereiro, de 47 para 140, e em março, de 50 para 293. Maio apresentou o maior número de manifestações em 2024, com 382 registros. No entanto, o segundo semestre de 2024 teve uma redução acentuada, especialmente em agosto (de 290 para 89), setembro (de 485 para 64) e outubro (de 466 para 89). No total, as manifestações caíram de 2.017 em 2023 para 1.942 em 2024, indicando uma concentração de demandas no início do ano.

Tabela 02

Manifestações Mensais por Tipo - 2024

Mês	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Geral
Janeiro	1	4	101	37	8	151
Fevereiro	4	2	117	11	6	140
Março	2	1	253	33	4	293
Abril	4	4	228	26	4	266
Mai	2	8	332	29	11	382
Junho	2	8	111	22	12	155

Julho	1	5	74	24	8	112
Agosto	10	5	38	31	5	89
Setembro	7	2	34	16	5	64
Outubro	11	4	37	28	9	89
Novembro	10	3	46	23	14	96
Dezembro	8	13	58	19	7	105
<b>Total Geral</b>	<b>62</b>	<b>59</b>	<b>1.429</b>	<b>299</b>	<b>93</b>	<b>1.942</b>

A **tabela 02** demonstra que as **reclamações** são o tipo de manifestação mais frequente, totalizando 1.429 registros, com destaque para maio (332) e baixa em setembro (34). As **solicitações**, com 299 registros, foram mais recorrentes em janeiro (37) e menos em setembro (16). As **sugestões** somaram 93, com pico em novembro (14) e mínimo em março e abril (4). Os **elogios** (59) destacaram-se em dezembro (13) e foram menos registrados em março (1). Já as **denúncias** (62) atingiram seu ápice em outubro (11), sendo menos frequentes em janeiro e julho (1 cada).

#### 4.3. Meio de Entrada

Tabela 03

Manifestações - Meio de Entrada	2023	2024	Variação
Carta	0	7	-
Ceará App	4	7	75%
Cidadão on-line - Chat	3	10	233%
Cidadão on-line - Telegran	1		-100%
E-mail	53	60	13%
Governo Itinerante	1	0	-100%
Instagram	1	0	-100%
Internet	1.607	1.511	-6%
Presencial	13	4	-69%
Reclame Aqui	1	0	-100%
Telefone	50	0	-100%
Telefone 155	282	343	22%
Whatsapp	1	0	-100%
<b>Total</b>	<b>2.017</b>	<b>1.942</b>	<b>-4%</b>

A análise dos dados da Tabela 03 – Manifestações por Meio de Entrada evidencia uma transição significativa no perfil de utilização dos canais de manifestação. Destaca-se o crescimento expressivo de meios digitais interativos, como o **Ceará App (+75%)** e o **Cidadão on-line - Chat (+233%)**, refletindo a preferência do público por ferramentas modernas e práticas. Em contraste, canais tradicionais, como **Telefone (-100%)** e **Presencial (-69%)**, registraram quedas acentuadas, indicando uma mudança na dinâmica de atendimento, possivelmente impulsionada pela digitalização dos serviços.

O crescimento moderado de canais consolidados, como **E-mail (+13%)** e **Telefone 155 (+22%)**, demonstra sua relevância contínua, enquanto a ausência de registros em plataformas como **Telegram** e **WhatsApp** sugere desuso ou redirecionamento estratégico. A leve redução no volume total de manifestações (-4%) pode refletir melhorias nos serviços prestados pela Governo do Estado do Ceará. A Ouvidoria da Casa Civil continuará trabalhando de forma eficiente para garantir que os serviços sejam prestados de maneira positiva e atendam às expectativas dos cidadãos.

#### 4.4. Preferência de Resposta

Tabela 04

Preferência de Resposta	2023	2024	Variação
Sistema	1484	1.395	-6%
Telefone 155	131	111	-15%
E-mail	253	275	9%
Instagram	1	0	-100%
Presencial	2	1	-50%
Whatsapp	146	160	10%
Total	2.017	1.942	-4%

Na tabela 04, Preferência de Resposta, notamos que houve uma redução de 6% no uso do Sistema, mas ele continua sendo a principal preferência de resposta, com 1.395 registros. O atendimento via Telefone 155 apresentou uma queda significativa de 15%, passando de 131 para 111. Em contrapartida, o uso do E-mail cresceu 9%, indo de 253 para 275.

No entanto, a comunicação via Instagram foi completamente descontinuada (-100%), enquanto o atendimento presencial também sofreu uma redução considerável de 50%, com apenas 1 registro em 2024. Por outro lado, o WhatsApp registrou um crescimento de 10%, subindo de 146 para 160, destacando-se como um canal de comunicação em ascensão.

#### 4.5. Tipos de Manifestações

Tabela 05

Manifestação por Tipo de Manifestação	2023	2024	Variação
Reclamação	1.526	1.429	-6%
Denúncia	48	62	29%
Elogio	68	59	-13%
Sugestão	102	93	-9%
Solicitação	273	299	10%
<b>Total</b>	<b>2.017</b>	<b>1.942</b>	<b>-4%</b>

Observou-se uma redução de 4% no total de manifestações registradas, que passaram de 2.017 em 2023 para 1.942 em 2024. As reclamações, maior volume de registros, caíram 6%, de 1.526 para 1.429. As denúncias cresceram 29%, de 48 para 62. Elogios tiveram a maior queda percentual (-13%), reduzindo-se de 68 para 59. Sugestões diminuíram 9%, de 102 para 93 registros. Já as solicitações aumentaram 10%, de 273 para 299, sugerindo maior demanda por informações e serviços, reflexo da divulgação e confiança nos canais de ouvidoria.

#### 4.6. Situação

Tabela 06

Situação	Quantidade	Porcentagem
Em atendimento - setorial	2	0,10%
Em atendimento - área interna	3	0,15%
Em validação - setorial	1	0,05%
Finalizado	1.934	99,59%
Em atendimento - sub-rede	2	0,10%
<b>Total</b>	<b>1.942</b>	<b>100%</b>

A tabela evidencia alta eficiência nos atendimentos, com **99,59%** das demandas finalizadas (1.934 casos). Apenas **0,41%** permanecem em andamento, distribuídos entre

setores setoriais, sub-rede, área interna e validação setorial, totalizando **8 registros**. O desempenho reflete compromisso na resolução das solicitações, com poucas pendências ativas.

#### 4.7. Assunto e Subassunto

Tabela 07

ASSUNTO E SUBASSUNTO	Total
<b>Sem Assunto</b>	<b>5</b>
Sem Subassunto	5
<b>Assunto 1: ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS</b>	<b>170</b>
Sem Subassunto	170
<b>Assunto 2: ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS</b>	<b>2</b>
Subassunto 2.1: Acúmulo de Cargos no Âmbito do Poder Executivo	2
<b>Assunto 3: APOIO A EVENTOS</b>	<b>5</b>
Sem Subassunto	5
<b>Assunto 4: APOIO ÀS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA SOCIEDADE CIVIL</b>	<b>3</b>
Subassunto 4.1: Patrocínio Governamental (eventos e projetos culturais)	3
<b>Assunto 5: APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS</b>	<b>3</b>
Subassunto 5.1: Crime contra meio ambiente	2
Subassunto 5.1: Orientações sobre procedimentos policiais	1
<b>Assunto 6: ASSÉDIO MORAL</b>	<b>8</b>
Subassunto 6.1: Apropriação de ideias e trabalhos de outros	1
Subassunto 6.2: Deterioração proposital das condições de trabalho	1
Subassunto 6.3: Perseguição e comportamento agressivo	3
Subassunto 6.4: Prática de ações humilhantes ou desprezo	3
<b>Assunto 7: ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL</b>	<b>3</b>
Subassunto 7.1: Salário de colaborador/servidor temporário/estagiário	3
<b>Assunto 8: AUDIÊNCIA COM O GOVERNADOR</b>	<b>10</b>
Sem Subassunto	10
<b>Assunto 9: AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS</b>	<b>2</b>
Sem Subassunto	2
<b>Assunto 10: AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS</b>	<b>6</b>
Subassunto 10.1: Estrutura e recursos tecnológicos	5
Subassunto 10.2 Relatório e resultados da avaliação	1
<b>Assunto 11: CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO</b>	<b>252</b>
Subassunto 11.1: Convocação de aprovados/classificados	63
Subassunto 11.2: Cronograma do certame	4
Subassunto 11.3: Diversos (local de prova, inscrições, cronograma, conduta de aplicador, cartão de identificação, etc.)	1

Subassunto 11.4: Insatisfação com a comissão organizadora	2
Subassunto 11.5: Nomeação/contratação	2
Subassunto 11.6: Orientações gerais	6
Subassunto 11.7: Realização de concurso/seleção	174
<b>Assunto 12: CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR</b>	<b>19</b>
Subassunto 12.1: Abuso de autoridade	4
Subassunto 12.2: Agressão verbal	1
Subassunto 12.3: Ato indisciplinar ou insubordinação	1
Subassunto 12.4: Conduta desonesta	1
Subassunto 12.5: Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	1
Subassunto 12.6: Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	4
Subassunto 12.8: Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	5
Subassunto 12.9: Utilização indevida de bens públicos	2
<b>Assunto 13: DIÁRIO OFICIAL (DOE)</b>	<b>4</b>
Subassunto 13.1: Consulta a publicações (leis, atos oficiais, convênios, contratos e correlatos)	3
Subassunto 13.2: Demora da publicação das leis, atos oficiais, convênios, contratos e correlatos	1
<b>Assunto 14: ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO</b>	<b>38</b>
Sem Subassunto	38
<b>Assunto 15: ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR</b>	<b>28</b>
Sem Subassunto	28
<b>Assunto 16: ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO</b>	<b>7</b>
Subassunto 16.1: Elogio a programas e projetos institucionais	3
Subassunto 16.2: Elogio ao desempenho institucional e resultados	2
Subassunto 16.3: Elogio às atividades de ouvidoria	2
<b>Assunto 17: EMPREGO/ESTÁGIO</b>	<b>5</b>
Subassunto 17.1: Orientações e procedimentos para estágios	1
Subassunto 17.2: Orientações e procedimentos para serviços de terceirização	4
<b>Assunto 18 : ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO</b>	<b>2</b>
Subassunto 18.1: Inoperância no sistema de telefonia	1
Subassunto 18.2: Número de telefone inexistente	1
<b>Assunto 19: ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE</b>	<b>5</b>
Subassunto 19.1: Atendimento e acolhimento	2
Subassunto 19.2: Conservação e limpeza	1
Subassunto 19.3: Eventos e campanhas institucionais (confraternização, dia do servidor, campanhas de vacinação, etc.)	1
Subassunto 19.4: Necessidade de manutenção e reforma	1
<b>Assunto 20: EVENTOS INSTITUCIONAIS DO GOVERNO DO ESTADO</b>	<b>2</b>
Sem Subassunto	2

<b>Assunto 21: INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)</b>	<b>8</b>
Sem Subassunto	8
<b>Assunto 22: INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR</b>	<b>6</b>
Subassunto 22.1: Cessão de servidor	2
Subassunto 22.2: Lotação de servidor	3
22.3: Salário de servidor	1
<b>Assunto 23: INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO</b>	<b>45</b>
Subassunto 23.1: Atendimento inadequado por prestador de serviços	14
Subassunto 23.2: Demora na entrega do serviço/produto	7
Subassunto 23.3: Demora no atendimento	4
Subassunto 23.4: Desatualização de informações	11
Subassunto 23.5: Desorganização	2
Subassunto 23.6: Formalidades e burocracias	1
Subassunto 23.7: Instalações da unidade (salubridade, sinalização, acessibilidade)	2
Subassunto 23.8: Não cumprimento de normas e procedimentos	3
Subassunto 23.9: Não cumprimento do horário do expediente	1
<b>Assunto 24: INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO</b>	<b>1</b>
Subassunto 24.1: Fragilidade no procedimento de apuração	1
<b>Assunto 25: MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA</b>	<b>937</b>
Subassunto 25.1: Efetivo de policial	163
Subassunto 25.2: Equipamentos de segurança	32
Subassunto 25.3: Qualificação do servidor/policial	234
Subassunto 25.4: Unidades policiais	508
<b>Assunto 26: MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)</b>	<b>4</b>
Sem Subassunto	4
<b>Assunto 27: NEPOTISMO</b>	<b>1</b>
Subassunto 27.1: Contratação de parentes por empresa de terceirização	1
<b>Assunto 28: ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS</b>	<b>4</b>
Sem Subassunto	4
<b>Assunto 29: PLANO DE CARGOS E CARREIRAS</b>	<b>13</b>
Sem Subassunto	13
<b>Assunto 30: POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)</b>	<b>3</b>
Subassunto 30.1: Abuso de instrumentos sonoros e sinais acústicos	2
Subassunto 30.2: Bares, boates e casas de show	1
<b>Assunto 31: PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)</b>	<b>1</b>
Sem Subassunto	1
<b>Assunto 32: PROCESSO ELEITORAL (ELEIÇÕES OFICIAIS)</b>	<b>2</b>
Subassunto 32.1: Realização de ações político-partidárias no processo eleitoral nas dependências ou usando o nome da instituição	2
<b>Assunto 33: PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)</b>	<b>1</b>
Subassunto 33.1: Informações sobre licitação	1



<b>Assunto 34: PROGRAMA CEARÁ SEM FOME</b>	<b>4</b>
Subassunto 34.1: Critérios para seleção de beneficiários	1
Subassunto 34.2: Informações gerais sobre o programa (cartão benefício)	2
Subassunto 34.3: Relação de beneficiários do programa (cartão benefício)	1
<b>Assunto 35: PROGRAMAS E PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO</b>	<b>73</b>
Subassunto 35.1: Implantação de políticas públicas	18
Subassunto 35.2: Investimento	33
Subassunto 35.3: Melhorias nas ações governamentais	22
<b>Assunto 36: PROPAGANDAS DO GOVERNO DO ESTADO</b>	<b>1</b>
Subassunto 36.1: Insatisfação com a veiculação	1
<b>Assunto 37: REAJUSTE SALARIAL</b>	<b>8</b>
Sem Subassunto	8
<b>Assunto 38: SAÚDE PÚBLICA</b>	<b>4</b>
Subassunto 38.1: Ajuda de custo	2
Subassunto 38.2: Pedidos de cirurgias	2
<b>Assunto 39: SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS</b>	<b>3</b>
Subassunto 39.1: Cessão de ferramentas e aplicativos institucionais	1
Subassunto 39.2: Dificuldades de acesso (erros frequentes)	2
<b>Assunto 40: SITES INSTITUCIONAIS</b>	<b>7</b>
Subassunto 39.1: Atualização de conteúdo	1
Subassunto 39.2: Dificuldades de acesso	6
<b>Assunto 41: TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO</b>	<b>194</b>
Subassunto 41.1: Aposentadoria	1
Subassunto 41.2: Ascensão funcional	1
Subassunto 41.3: Estágio probatório	13
Subassunto 41.4: Gestão fiscal/homologação de parecer jurídico	1
Subassunto 41.5: Plano de cargos e carreiras	1
Subassunto 41.6: Processos diversos	171
Subassunto 41.7: Reserva militar	6
<b>Assunto 42: USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL</b>	<b>3</b>
Subassunto 42.1: Utilização de veículo sem autorização	3
<b>Assunto 43: VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS - DISCRIMINAÇÃO ÉTNICO-RACIAL</b>	<b>16</b>
Subassunto 43.1: Atos discriminatórios raciais	16
<b>Assunto 44: VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA IMIGRANTES E REFUGIADOS</b>	<b>1</b>
Subassunto 44.1: Atos discriminatórios	1
<b>Assunto 45: VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA POPULAÇÃO DE INDÍGENAS, DE QUILOMBOLAS, DE CIGANOS E OUTRAS COMUNIDADES</b>	<b>2</b>
Subassunto 45.1: Atos discriminatórios	1
Subassunto 45.2: Desigualdades	1
<b>Assunto 46: VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA POPULAÇÃO LGBT</b>	<b>21</b>
Subassunto 46.1 Atos discriminatórios	14

Subassunto 46.2: Maus tratos	1
Subassunto 46.3: Tratamento desumano/degradante	1
Subassunto 46.4: Violência física	1
Subassunto 46.5: Violência verbal	4
<b>Total Geral</b>	<b>1.942</b>

Na tabela 07, podemos observar que no ano de 2024 foram registrados 1.942 atendimentos, abrangendo 46 Assuntos e Subassuntos distintos. Entre os assuntos com maior número de demandas, destacam-se: **Melhorias na Segurança Pública**, com 937 registros, incluindo questões relacionadas ao efetivo policial (163), qualificação (234) e unidades policiais (508); e **Concurso Público/Seleção**, com 252 registros, sendo a maioria voltada para a realização de concursos e seleções (174) e convocação de aprovados (63).

Outros temas com destaque incluem: **Tramitação de Processo Administrativo** (194 registros), principalmente relacionados a processos diversos (171) e estágio probatório (13); **Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais** (170 registros); e **Elogios ao Governador do Estado** (38 registros). Dentre os registros relacionados a violações de direitos humanos, os mais relevantes foram contra a população LGBT (21 registros), com 14 casos de atos discriminatórios e 4 de violência verbal, seguidos por discriminação étnico-racial (16 registros). No âmbito de **Insatisfações**, houve 45 registros sobre os serviços prestados pelos órgãos, destacando-se o atendimento inadequado (14) e a desatualização de informações (11). **Conduta inadequada de servidor** gerou 19 registros, com maior incidência de tratamento indevido ao público (5) e abuso de autoridade (4).

Os temas com menor número de registros incluem: **Nepotismo**, **Insatisfação com procedimentos de apuração**, **Propagandas do Governo do Estado** e **Processo Licitatório**, cada um com apenas um registro.

Este panorama evidencia áreas críticas, bem como aspectos positivos, que podem ser aprimorados para atender melhor às demandas da população.

#### 4.8. Tipificação / Assunto

Tabela 08

Tipificação / Assunto	Total
<b>DENÚNCIA</b>	<b>62</b>
Sem Assunto	2
Acordo de cooperação/parcerias institucionais	1
Assédio moral	7
Concurso público/seleção	2
Conduta inadequada de servidor/colaborador	10
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	1
Melhorias na segurança pública	2
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	1
Plano de cargos e carreiras	1
Processo eleitoral (eleições oficiais)	2
Reajuste salarial	1
Tramitação de processo administrativo	1
Uso indevido de veículo oficial	2
Violação de direitos humanos - discriminação étnico-racial	13
Violação de direitos humanos contra imigrantes e refugiados	1
Violação de direitos humanos contra população de indígenas, de quilombolas, de ciganos e outras comunidades	2
Violação de direitos humanos contra população LGBT	13
<b>ELOGIO</b>	<b>59</b>
Sem Assunto	1
Elogio ao governador do estado	35
Elogio ao servidor público/colaborador	18
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	4
Tramitação de processo administrativo	1
<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>1429</b>
Acordo de cooperação/parcerias institucionais	46
Acúmulo indevido de cargos	2
Apoio a eventos	1
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	3
Assédio moral	1
Atraso/falta de pagamento de pessoal	2
Audiência com o governador	1
Avaliação de serviços públicos	5
Concurso público/seleção	238
Conduta inadequada de servidor/colaborador	7
Diário Oficial (DOE)	2



Elogio ao servidor público/colaborador	9
Emprego/estágio	1
Estrutura e funcionamento do atendimento telefônico	2
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	4
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc.)	2
Informação sobre servidor	5
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	41
Insatisfação com procedimentos de apuração	1
Melhorias na segurança pública	872
Mídias sociais do governo do estado (oferta de serviços pelas redes sociais)	1
Nepotismo	1
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	1
Plano de cargos e carreiras	12
Poluição sonora (diversos)	3
Programas e projetos do governo do estado	27
Propagandas do governo do estado	1
Reajuste salarial	2
Saúde pública	3
Sistemas institucionais e aplicativos	1
Sites institucionais	5
Tramitação de processo administrativo	117
Uso indevido de veículo oficial	1
Violação de direitos humanos - discriminação étnico-racial	1
Violação de direitos humanos contra população LGBT	8
<b>SOLICITAÇÃO</b>	<b>299</b>
Sem Assunto	1
Acordo de cooperação/parcerias institucionais	96
Apoio a eventos	4
Apoio às atividades desenvolvidas pela sociedade civil	2
Atraso/falta de pagamento de pessoal	1
Audiência com o governador	8
Audiências e encontros com gestores públicos	2
Avaliação de serviços públicos	1
Concurso público/seleção	9
Conduta inadequada de servidor/colaborador	1
Diário oficial (doe)	1
Elogio ao governador do estado	2
Emprego/estágio	3
Eventos institucionais do governo do estado	1
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc.)	6
Informação sobre servidor	1
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	3
Melhorias na segurança pública	36
Mídias sociais do governo do estado (oferta de serviços pelas redes sociais)	2
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	2

Procedimentos e orientações para solicitação de informação (sic)	1
Processo licitatório (licitação)	1
Programa Ceará Sem Fome	4
Programas e projetos do Governo do Estado	29
Reajuste salarial	2
Saúde pública	1
Sistemas institucionais e aplicativos	2
Sites institucionais	2
Tramitação de processo administrativo	75
<b>SUGESTÃO</b>	<b>93</b>
Sem Assunto	1
Acordo de cooperação/parcerias institucionais	27
Apoio às atividades desenvolvidas pela sociedade civil	1
Audiência com o governador	1
Concurso público/seleção	3
Conduta inadequada de servidor/colaborador	1
Diário Oficial (DOE)	1
Elogio ao Governador do Estado	1
Elogio ao servidor público/colaborador	1
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	3
Emprego/estágio	1
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	1
Eventos institucionais do governo do estado	1
Melhorias na segurança pública	27
Mídias sociais do governo do estado (oferta de serviços pelas redes sociais)	1
Programas e projetos do governo do estado	17
Reajuste salarial	3
Violação de direitos humanos - discriminação étnico-racial	2
<b>Total Geral</b>	<b>1.942</b>

Na tabela 08 analisamos que foram registradas **1.942 manifestações**, distribuídas entre as tipificações *denúncia*, *elogio*, *reclamação*, *solicitação* e *sugestão*. A maior concentração ocorreu na categoria **reclamação**, com **1.429 registros (73,6%)**, destacando demandas por **melhorias na segurança pública** (872), seguidas por questões relacionadas a **concursos públicos** (238) e **tramitação de processos administrativos** (117).

As **solicitações** totalizaram **299 registros (15,4%)**, com destaque para pedidos de **parcerias institucionais** (96) e **melhorias na segurança pública** (36). Já os **elogios**, com **59 registros (3,0%)**, foram majoritariamente direcionados ao governador (35) e a servidores públicos (18).

As **denúncias** somaram **62 registros (3,2%)**, sendo mais frequentes em temas de **violação de direitos humanos**, especialmente discriminação étnico-racial e contra a população LGBT, com 13 registros cada. Por fim, as **sugestões**, que totalizaram **93 manifestações (4,8%)**, concentraram-se em **melhorias na segurança pública e parcerias institucionais**, ambas com 27 registros.

#### 4.9. Tipos de Serviços

Tabela 09

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
Não se aplica	1903	97,99%
Publicação no Diário Oficial do Estado do Ceará (DOE)	33	1,70%
Registrar cartas populares	1	0,05%
Sem identificação	5	0,26%
Total	1942	100%

A análise da tabela 09 mostra que a maioria dos registros, 97,99% (1903 ocorrências), está na categoria “Não se aplica”, o que destaca sua grande predominância. Em seguida, aparece o serviço de “Publicação no Diário Oficial do Estado do Ceará (DOE)”, com 1,70% (33 registros). Já o registro de “cartas populares” e a categoria “Sem identificação” têm números bem pequenos, representando 0,05% (1 ocorrência) e 0,26% (5 ocorrências), respectivamente. Esses números reforçam a predominância de demandas categorizadas como “Não se aplica” e indicam baixa incidência de serviços específicos no universo analisado.

#### 4.10. Programa Orçamentário

Tabela 10

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
2024 Desenvolvimento do espaço urbano	1	0,05%
2024 Governança da política de prevenção e redução da violência	44	2,27%
2024 Institucionalização e desenvolvimento de políticas públicas para a juventude	4	0,21%
2024 Promoção e defesa dos direitos humanos	2	0,10%
2024 Proteção da vida e promoção da cidadania das pessoas LGBTI+	25	1,29%
2024 Segurança pública fortalecida e integrada à sociedade	627	32,29%
2024 Transformação digital no governo do Ceará	1	0,05%



Comunicação institucional	4	0,21%
Fortalecimento do sistema de segurança pública	67	3,45%
Gestão administrativa do Ceará	1157	59,58%
Segurança pública integrada com a sociedade	5	0,26%
Sem identificação	5	0,26%
<b>Total</b>	<b>1.942</b>	<b>100%</b>

A análise da tabela 10 revela a distribuição dos programas orçamentários em 1.942 registros. A gestão administrativa do Ceará se destaca com 59,58% dos registros (1.157), seguida pela segurança pública com 32,29% (627). Outros programas de segurança somam 3,71%. Na área de direitos humanos, os investimentos são menores, com destaque para a “Proteção da vida e promoção da cidadania das pessoas LGBTI+” (1,29%). A “Governança da política de prevenção e redução da violência” tem 2,27% dos registros, enquanto os programas de desenvolvimento juvenil e urbano recebem investimentos menores. A transformação digital e comunicação institucional têm participação reduzida, destacando-se a prioridade em gestão administrativa e segurança.

#### 4.11. Manifestações por Unidades

Tabela 11

Unidades	Subunidade	Quantidade	Porcentagem
<b>Unidade 01:</b> Assessoria de controle interno e ouvidoria	Ouvidoria	25	1,29%
<b>Unidade 02:</b> Assessoria especial chefia de gabinete	-	10	0,51%
<b>Unidade 03:</b> Assessoria especial de assuntos municipais	-	2	0,10%
<b>Unidade 04:</b> Assessoria especial do governador	-	977	50,31%
<b>Unidade 05:</b> Assessoria jurídica	-	71	3,66%
<b>Unidade 06:</b> Coordenadoria administrativo-financeira	-	3	0,15%
<b>Unidade 07:</b> Coordenadoria administrativo financeiro	Célula de gestão documental	17	0,88%
<b>Unidade 08:</b> Coordenadoria administrativo financeiro	Célula financeira	1	0,05%
<b>Unidade 09:</b> Coordenadoria da administração palaciana	Célula de manutenção predial	1	0,05%
<b>Unidade 10:</b> Coordenadoria de atos e publicações oficiais	-	6	0,31%
<b>Unidade 11:</b> Coordenadoria de comunicação	-	15	0,77%
<b>Unidade 12:</b> Coordenadoria de desenvolvimento institucional e planejamento	-	1	0,05%



<b>Unidade 13:</b> Coordenadoria de eventos	Célula de eventos do interior	1	0,05%
<b>Unidade 14:</b> Coordenadoria de gestão da telefonia móvel	-	1	0,05%
<b>Unidade 15:</b> Coordenadoria de gestão de pessoas	Coordenadoria de gestão de pessoas	1	0,05%
<b>Unidade 16:</b> Coordenadoria de políticas públicas da juventude	Célula de articulação regional de políticas da juventude	1	0,05%
<b>Unidade 17:</b> Coordenadoria de políticas públicas da juventude	Célula de diagnóstico, planejamento, monitoramento e avaliação de políticas da juventude	1	0,05%
<b>Unidade 18:</b> Coordenadoria de políticas públicas para os povos indígenas	Célula de defesa e promoção dos povos indígenas	1	0,05%
<b>Unidade 19:</b> Coordenadoria de publicidade	-	4	0,21%
<b>Unidade 20:</b> Coordenadoria de tecnologia da informação e comunicação	Célula de suporte de tecnologia da informação	1	0,05%
<b>Unidade 21:</b> Coordenadoria especial de políticas públicas para LGBTI+	Célula de articulação e promoção da cidadania para população LGBTI+	5	0,26%
<b>Unidade 22:</b> Coordenadoria especial de políticas públicas para LGBTI+	Célula de programas e projetos para população LGBTI+	1	0,05%
<b>Unidade 23:</b> Gabinete do Secretário	-	1	0,05%
<b>Unidade 24:</b> Ouvidoria	-	506	26,06%
<b>Unidade 25:</b> Secretaria-Executiva da Articulação Política	-	16	0,82%
<b>Unidade 26:</b> Secretaria-Executiva de Acompanhamento de Projetos Especiais	-	1	0,05%
<b>Unidade 27:</b> Secretaria-Executiva de Regionalização e Modernização	-	1	0,05%
<b>Unidade 28:</b> Secretário de Estado Chefe da Casa Civil	-	40	2,06%
<b>Unidade 29:</b> Secretário Executivo de Comunicação, Publicidade e Eventos	-	1	0,05%
<b>Unidade 30:</b> Secretário-Executivo de Planejamento e Gestão Interna	-	224	11,53%
<b>Unidade 31:</b> Unidade de gerenciamento de projetos Ceará Sem Fome	-	1	0,05%
<b>Unidade 32:</b> Indefinida	-	5	0,26%
<b>Total</b>	-	<b>1.942</b>	<b>100%</b>

A análise dos dados da **tabela 11** revela a distribuição de atividades entre as diversas unidades da instituição, destacando as áreas mais demandadas. A **Unidade 04: Assessoria Especial do Governador** é responsável por **50,31%** das demandas, indicando sua centralidade no funcionamento institucional. Em seguida, a **Unidade 24: Ouvidoria**, com **26,06%**, também

possui papel relevante no atendimento às solicitações. A **Unidade 30: Secretário-Executivo de Planejamento e Gestão Interna** aparece em terceiro lugar, com **11,53%**, refletindo sua importância na gestão estratégica.

Outras unidades, como a **Unidade 05: Assessoria Jurídica (3,66%)** e a **Unidade 28: Secretário de Estado Chefe da Casa Civil (2,06%)**, possuem contribuições menores, mas significativas. As demais unidades apresentam percentuais inferiores a **1%**, evidenciando sua atuação mais pontual ou especializada.

Essa distribuição indica uma concentração significativa de demandas em poucas unidades, enquanto outras desempenham funções mais específicas no contexto geral da instituição.

#### 4.12. Manifestações por Município da Ocorrência

Tabela: 12

**Tabela – Município da Ocorrências**

Município	Quantidade	Porcentagem
Acaraú	1	0,05%
Acopiara	2	0,10%
Aiuaba	2	0,10%
Amontada	2	0,10%
Aquiraz	2	0,10%
Aracati	37	1,91%
Aracoiaba	3	0,15%
Aratuba	6	0,31%
Aurora	1	0,05%
Baixio	1	0,05%
Barbalha	1	0,05%
Barreira	6	0,31%
Barroquinha	1	0,05%
Baturité	7	0,36%
Beberibe	4	0,21%
Brejo Santo	3	0,15%
Camocim	3	0,15%
Canindé	3	0,15%
Capistrano	1	0,05%
Caririáçu	2	0,10%
Cascavel	3	0,15%



Caucaia	15	0,77%
Cedro	1	0,05%
Chorozinho	1	0,05%
Crateús	10	0,51%
Crato	12	0,62%
Croatá	1	0,05%
Eusébio	3	0,15%
Fortaleza	1488	76,62%
Fortim	2	0,10%
Frecheirinha	1	0,05%
Granja	2	0,10%
Groaíras	2	0,10%
Guaiúba	3	0,15%
Guaramiranga	3	0,15%
Horizonte	3	0,15%
Icapuí	1	0,05%
Icó	3	0,15%
Iguatu	13	0,67%
Ipu	1	0,05%
Ipueiras	2	0,10%
Itaitinga	5	0,26%
Itapipoca	3	0,15%
Itapiúna	1	0,05%
Jaboatão dos Guararapes	2	0,10%
Jaguaribe	2	0,10%
Jaguaruana	1	0,05%
Jijoca de Jericoacoara	1	0,05%
Juazeiro do Norte	15	0,77%
Limoeiro do Norte	14	0,72%
Maracanaú	13	0,67%
Maranguape	9	0,46%
Martinópolis	2	0,10%
Milagres	1	0,05%
Miraíma	1	0,05%
Morada Nova	6	0,31%
Mulungu	5	0,26%
Não se Aplica	51	2,63%
Nova Russas	2	0,10%
Orós	1	0,05%
Pacajus	6	0,31%
Pacatuba	5	0,26%
Pacoti	3	0,15%
Palmácia	24	1,24%
Paracuru	1	0,05%
Paraipaba	1	0,05%



Paramoti	1	0,05%
Pedra Branca	1	0,05%
Pentecoste	6	0,31%
Pindoretama	4	0,21%
Poranga	1	0,05%
Quixadá	20	1,03%
Quixelô	1	0,05%
Redenção	8	0,41%
Reriutaba	1	0,05%
Russas	3	0,15%
Salitre	3	0,15%
Santa Quitéria	4	0,21%
São Benedito	8	0,41%
São Gonçalo do Amarante	2	0,10%
São João do Jaguaribe	5	0,26%
São José do Rio Preto	1	0,05%
São Luís do Curu	2	0,10%
São Paulo	2	0,10%
Senador Sá	1	0,05%
Sobral	11	0,57%
Tabuleiro do Norte	4	0,21%
Tauá	3	0,15%
Tejuçuoca	1	0,05%
Tianguá	7	0,36%
Trairi	4	0,21%
Ubajara	2	0,10%
Várzea Alegre	1	0,05%
Viçosa do Ceará	2	0,10%
<b>Total</b>	<b>1.942</b>	<b>100%</b>

Análise dos dados da tabela 12 destaca a predominância de ocorrências no município de **Fortaleza**, que concentra **76,62%** do total, evidenciando seu papel central na dinâmica estadual. Os demais municípios apresentam proporções significativamente menores, com destaque para **Aracati (1,91%)**, **Palmácia (1,24%)** e **Quixadá (1,03%)**, que, apesar de contribuírem de forma relevante, têm números muito inferiores à capital.

Outros municípios, como **Caucaia** e **Juazeiro do Norte**, registraram **0,77%** cada, seguidos por **Limoeiro do Norte** e **Maracanaú**, ambos com **0,67%**. A categoria “Não se aplica” também aparece como significativa, com **2,63%** das ocorrências.

Essa concentração das ocorrências em Fortaleza reforça a centralização de atividades ou demandas na capital, enquanto os outros municípios refletem uma distribuição mais pulverizada, com percentuais individuais inferiores a **2%**.

## 5. INDICADORES DE OUVIDORIA

### 5.1 Resolubilidade das Manifestações

#### Resolubilidade/detalhamento por Situação



A análise do Índice de Resolubilidade mostra que o total de manifestações caiu de 2.017 em 2023 para 1.942 em 2024. Em 2023, não houve pendências no prazo, enquanto em 2024 foram registradas 8. As manifestações finalizadas no prazo também diminuiriam, de 2.015 para 1.928, enquanto as finalizações fora do prazo aumentaram, de 2 para 6. Esses dados indicam a necessidade de melhorar a gestão para evitar atrasos e pendências.

Tabela 13

Índice de Resolubilidade		
Situação	2023	2024
Total de Manifestações finalizadas no prazo	99,90%	99,28%

A análise da Tabela 13 do Índice de Resolubilidade da Casa Civil revela que, em 2023, a resolubilidade foi de 90,90%, enquanto em 2024 alcançou 99,28%, representando uma leve redução de 0,62%. Essa medição leva em consideração as manifestações respondidas dentro do

prazo estipulado pelo Decreto nº 33.485/2020, que determina a resolução em até 20 dias ou, em casos prorrogados, entre 21 e 30 dias.

Apesar da pequena queda no índice, é importante destacar que a resolubilidade de 2024 superou a meta de 94% estipulada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, refletindo um desempenho consistente. Contudo, a Ouvidoria da Casa Civil, reforça a importância de manter o foco na gestão eficiente para garantir a manutenção e a superação dos índices estabelecidos pela CGE.

### 5.1.1 Ações Para Melhoria do Índice de resolubilidade

A Ouvidoria da Casa Civil tem se destacado pelo compromisso em atender às demandas dentro do prazo e com alta resolubilidade. Em 2024, alcançamos 99,28% de manifestações respondidas no prazo, reafirmando nossa dedicação ao cumprimento do Decreto nº 33.485/2020 e às metas estabelecidas pela CGE.

Seguimos investindo em aprimoramentos contínuos para manter esse padrão de excelência, garantindo a transparência, a eficiência e o alinhamento ao interesse público.

### 5.1.2 Tempo Médio de Resposta

Tabela 14

#### Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2023	5,81 dias
Tempo Médio de Resposta 2024	5,63 dias

A análise da Tabela 14 de Tempo Médio de Resposta mostra uma leve redução no tempo médio de atendimento entre 2023 e 2024. Em 2023, o tempo médio foi de **5,81 dias**, enquanto em 2024 reduziu para **5,63 dias**, indicando uma melhoria na agilidade das respostas.

Essa redução reflete esforços contínuos da Ouvidoria da Casa Civil para otimizar os processos internos junto as áreas responsáveis, garantindo maior eficiência e atendimento mais célere às demandas, em conformidade com os padrões de qualidade e às metas institucionais.

## 5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

### 5.2.1 Índice Geral de Satisfação

Tabela 15

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/01/2024 à 31/12/2024**

Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento;	3,43
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,7
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	3,97
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	3,13
Média das Notas:	3,56
Índice de Satisfação:	51,00%

A Pesquisa de Satisfação é realizada com os cidadãos, que avaliam o serviço prestado atribuindo uma nota de 1 a 5 em cada uma das quatro perguntas do questionário:

- **A)** De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento;
- **B)** Qual sua satisfação com o tempo da resposta?
- **C)** Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?
- **D)** Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?

Com o objetivo de medir a qualidade do serviço prestado pela Casa Civil, é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, pesquisa de satisfação a avaliação é opcional e visa compreender o grau de satisfação dos cidadãos em relação aos fatores mencionados. Os resultados obtidos estão apresentados na **tabela 15**.

O índice geral de satisfação com a Casa Civil foi de **51%**, enquanto a meta estipulada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) era de **61%**, o que indica que o objetivo não foi alcançado.

É importante destacar que muitas manifestações registradas pelos cidadãos dizem respeito a temas que não são de competência da Casa Civil. Mesmo assim, a equipe busca atuar como mediadora, encaminhando as demandas para os órgãos responsáveis e garantindo que o cidadão receba uma resposta adequada, sempre que possível. No entanto, nem todas as demandas podem ser atendidas de forma positiva.

Outro ponto relevante é que apenas **3%** dos cidadãos que utilizaram os serviços da Ouvidoria responderam à Pesquisa de Satisfação, o que limita a abrangência dos resultados apresentados.

#### 5.2.2 Ações para Melhoria do Índice de Satisfação

1. Solicitar à CGE a possibilidade de tornar obrigatória a participação do cidadão na pesquisa de satisfação, pedindo a resposta como parte do atendimento no sistema Ceará Transparente. Hoje, só 3% dos cidadãos respondem, mas com essa mudança, o número poderá aumentar significativamente.
2. Solicitar a mediação da Gestão Superior da Casa Civil para ver possibilidade de a Ouvidoria buscar, juntos às áreas internas, melhorar a qualidade das respostas, garantindo mais confiança nas informações enviadas à Ouvidoria e atendendo melhor às demandas dos cidadãos.
3. Os resultados da pesquisa de satisfação serão divulgados a cada três meses e enviados para as áreas responsáveis, mostrando de forma transparente como os cidadãos se sentem com as respostas que receberam.
4. As informações sobre a satisfação dos cidadãos também serão publicadas no site do Governo a cada três meses, para que todos possam ver, ajudando a aumentar a confiança e o interesse da população.

### 5.2.3 Total de Respondentes

Em 2024, foram registradas 1.942 manifestações, mas apenas 61 indivíduos optaram por responder à pesquisa de satisfação, o que representa uma participação muito aquém do esperado. Esse baixo índice de respostas acaba comprometendo a representatividade da pesquisa e, conseqüentemente, impacta negativamente na sua avaliação final. Da mesma forma, em 2023, das 2.017 manifestações registradas, somente 97 usuários contribuíram com suas respostas, refletindo uma participação igualmente restrita. Esse cenário ressalta a necessidade de estratégias que incentivem um maior engajamento nas futuras pesquisas.

### 5.2.4 Índice de expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Tabela 16

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,41
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,36
Índice de Expectativa:	-1,47%

A análise dos dados da tabela 16 mostra uma leve redução na percepção do serviço de Ouvidoria. Inicialmente, os cidadãos esperavam uma avaliação de 3,41, enquanto a avaliação pós-serviço ficou em 3,36, resultando em uma diminuição de -1,47%. Embora a avaliação ainda permaneça relativamente positiva, essa queda sugere que o serviço oferecido pela Casa Civil não alcançou completamente as expectativas dos usuários, indicando uma oportunidade para aprimorar o atendimento e a qualidade do serviço oferecido.

## 6. SUB-REDE

Em 2023, a Casa Civil recebeu novas sub-redes com o objetivo de atender de forma mais eficiente às demandas do cidadão em áreas específicas. Esse processo foi estendido ao longo de 2024. A principal mudança foi que a Secretaria dos Povos Indígenas (SEPINCE) deixou de ser uma sub-rede e passou a ser um órgão de ouvidoria independente.

Ainda assim, seis secretarias continuam funcionando como sub-redes, cada uma oferecendo serviços dentro de suas respectivas áreas de atuação:

- Secretaria da Juventude (SEJUV)
- Secretaria da Cidadania e da Diversidade (SEDIV)
- Secretaria da Igualdade Racial (SEIR)
- Secretaria dos Povos Indígenas (SEPINCE)
- Secretaria da Articulação Política (SEAP)
- Secretaria das Relações Internacionais (SRI)

Essa estrutura visa otimizar o atendimento e a gestão dos serviços prestados aos cidadãos.

### 6.1. Total de Manifestações do Período

Tabela 17

Casa Civil/SubRede	2023	2024	Variação
<b>Secretaria da Articulação Política (SEAP)</b>	<b>20</b>	<b>331</b>	<b>1555%</b>
Elogio	0	3	-
Reclamação	10	303	
Solicitação	6	18	-
Sugestão	4	7	-
<b>Secretaria da Cidadania e da Diversidade (SEDIV)</b>	<b>8</b>	<b>30</b>	<b>275%</b>
Elogio	0	3	-
Denúncia	7	14	-
Reclamação	1	11	-
Solicitação	0	2	-
<b>Secretaria da Igualdade Racial (SEIR)</b>	<b>11</b>	<b>29</b>	<b>164%</b>
Elogio	0	2	-
Denúncia	6	20	-
Reclamação	3	3	-
Solicitação	2	4	-
<b>Secretaria da Juventude (SEJUV)</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>250%</b>
Reclamação	0	2	-

Solicitação	0	2	-
Sugestão	2	3	-
<b>Secretaria dos Povos Indígenas (SEPINCE)</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>200%</b>
Denúncia	1	1	-
Reclamação	0	1	-
Solicitação	0	1	-
<b>Secretaria das Relações Internacionais (SRI)</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>33%</b>
Reclamação	0	1	-
Solicitação	1	2	-
Sugestão	2	1	-
<b>Total Geral</b>	<b>45</b>	<b>404</b>	<b>798%</b>

Os dados da tabela 17 indicam um crescimento expressivo nas manifestações das Sub-redes da Casa Civil entre 2023 e 2024. Em 2023, do total de 2.017 manifestações registradas, apenas 45 eram relacionadas às Sub-redes. Já em 2024, com um universo menor de 1.942 manifestações, houve um salto significativo para 404 registros oriundos das Sub-redes, resultando em um aumento geral de **798%**.

O aumento geral de manifestações nas Sub-redes da Casa Civil reflete um crescimento significativo na participação e demanda por respostas em diversas tipologias, especialmente em **reclamações**, que lideram as categorias. A **SEAP** foi a Sub-rede que apresentou o maior volume e crescimento percentual. Este aumento pode estar associado a uma maior visibilidade e acessibilidade dos canais de manifestação, além de possíveis esforços de divulgação e eficiência nas respostas.

Esse panorama evidencia não apenas o aumento no engajamento da população, mas também a consolidação das Sub-redes como canais de comunicação mais acessíveis e reconhecidos, reforçando a importância de aprimorar a gestão e o atendimento às demandas públicas.

## 6.2. Meio de Entrada

Tabela 18

Meio de Entrada	Total
E-MAIL	7
SEAP	1

SEDIV	5
SEIR	1
<b>INTERNET</b>	<b>370</b>
SEAP	321
SEDIV	16
SEIR	19
SEJUV	7
SEPINCE	3
SRI	4
<b>PRESENCIAL</b>	<b>1</b>
SEAP	1
<b>TELEFONE 155</b>	<b>26</b>
SEAP	8
SEDIV	9
SEIR	9
<b>Total Geral</b>	<b>404</b>

A tabela 18 apresenta 404 registros de demandas na Sub-Rede distribuídas por meios de entrada. O canal INTERNET é o mais utilizado, com 370 manifestações seguido por TELEFONE 155 (26), E-MAIL (7) e PRESENCIAL (1).

O setor SEAP concentra a maior parte das solicitações (330 registros), destacando-se pelo uso do meio INTERNET (321 registros). Os órgãos SEDIV e SEIR somam 25 e 29 registros, respectivamente, enquanto SEJUV, SEPINCE e SRI apresentam números reduzidos.

A predominância da INTERNET sugere a importância de investir em canais digitais, enquanto os outros meios têm menor adesão.

### 6.3. Preferência de Resposta

Tabela 19

Preferência de Resposta	Contagem de Sub-rede
<b>SEAP</b>	<b>331</b>
E-mail	11
Sistema	309
Telefone	4
Whatsapp	7
<b>SEDIV</b>	<b>30</b>
E-mail	11
Sistema	11
Telefone	3
Whatsapp	5

<b>SEIR</b>	<b>29</b>
E-mail	8
Sistema	16
Telefone	2
WhatsApp	3
<b>SEJUV</b>	<b>7</b>
E-mail	3
Sistema	3
WhatsApp	1
<b>SEPINCE</b>	<b>3</b>
E-mail	2
Sistema	1
<b>SRI</b>	<b>4</b>
E-mail	2
Sistema	1
WhatsApp	1
<b>Total Geral</b>	<b>404</b>

A análise da tabela 19 evidencia a distribuição das formas de resposta solicitada pelos manifestantes. Em um total geral de 404 atendimentos, observa-se que: a SEAP lidera com 331 atendimentos (81,9% do total), predominando o uso do Sistema (309). No total geral de 404 atendimentos, o Sistema é o canal mais utilizado, seguido pelo E-mail, Canais como WhatsApp e Telefone têm uso reduzido. Outras sub-redes, como SEDIV e SEIR, apresentam uma distribuição mais equilibrada entre os canais, enquanto SEJUV, SEPINCE e SRI possuem volumes baixos, destacando-se também o uso do E-mail como alternativa ao sistema principal

#### 6.4. Assunto e Subassunto

Tabela 20

<b>Assunto e Subassunto</b>	<b>Total</b>
➤ SECRETARIA DA ARTICULAÇÃO POLÍTICA (SEAP)	331
<b>Assunto: ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS</b>	<b>3</b>
Sem Subassunto	3
<b>Assunto: ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS</b>	<b>1</b>
Subassunto: Acúmulo de cargos no âmbito do poder executivo	1
<b>Assunto: APOIO A EVENTOS</b>	<b>4</b>
Sem Subassunto	4
<b>Assunto: APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS</b>	<b>2</b>
Subassunto: Crime contra meio ambiente	2



<b>Assunto: AUDIÊNCIA COM O GOVERNADOR</b>	<b>1</b>
Sem Subassunto	1
<b>Assunto: AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS</b>	<b>1</b>
Sem Subassunto	1
<b>Assunto: AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS</b>	<b>2</b>
Subassunto: Estrutura e recursos tecnológicos	1
Subassunto: Relatório e resultados da avaliação	1
<b>Assunto: CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO</b>	<b>24</b>
Subassunto: Convocação de aprovados/classificados	7
Subassunto: Cronograma do certame	1
Subassunto: Nomeação/contratação	1
Subassunto: Orientações gerais	2
Subassunto: Realização de concurso/seleção	13
<b>Assunto: CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR</b>	<b>1</b>
Subassunto: Abuso de autoridade	1
<b>Assunto: DIÁRIO OFICIAL (DOE)</b>	<b>1</b>
Subassunto: Demora da publicação das leis, atos oficiais, convênios, contratos e correlatos	1
<b>Assunto: ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO</b>	<b>3</b>
Sem Subassunto	3
<b>Assunto: ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR</b>	<b>7</b>
Sem Subassunto	7
<b>Assunto: ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE</b>	<b>2</b>
Subassunto :Conservação e limpeza	1
Subassunto: Necessidade de manutenção e reforma	1
<b>Assunto: INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO</b>	<b>1</b>
Subassunto: Fragilidade no procedimento de apuração	1
<b>Assunto: MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA</b>	<b>269</b>
Subassunto: Efetivo de policial	99
Subassunto: Equipamentos de segurança	15
Subassunto: Qualificação do servidor/policial	120
Subassunto: Unidades policiais	35
<b>c POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)</b>	<b>1</b>
Subassunto: Abuso de instrumentos sonoros e sinais acústicos	1
<b>Assunto: PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)</b>	<b>1</b>
Sem Subassunto	1
<b>Assunto: PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)</b>	<b>1</b>
Subassunto: Informações sobre licitação	1
<b>Assunto: PROGRAMAS E PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO</b>	<b>2</b>
Subassunto: Investimento	2
<b>Assunto: TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO</b>	<b>4</b>
Subassunto: Ascensão funcional	1
Subassunto : Gestão fiscal/homologação de parecer jurídico	1
Subassunto: Plano de cargos e carreiras	1



Subassunto: Processos diversos	1
➤ SECRETARIA DA CIDADANIA E DA DIVERSIDADE (SEDIV)	30
<b>Sem Assunto</b>	2
Sem Subassunto	2
<b>Assunto: ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS</b>	1
Sem Subassunto	1
<b>Assunto: AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS</b>	1
Subassunto: Estrutura e recursos tecnológicos	1
<b>Assunto: CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR</b>	2
Subassunto: Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	2
<b>Assunto: ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO</b>	1
Subassunto: Elogio ao desempenho institucional e resultados	1
<b>Assunto: EVENTOS INSTITUCIONAIS DO GOVERNO DO ESTADO</b>	1
-	1
<b>Assunto: INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO</b>	1
Subassunto: Demora no atendimento	1
<b>Assunto: PROGRAMAS E PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO</b>	1
Subassunto: Implantação de políticas públicas	1
<b>Assunto: VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA POPULAÇÃO LGBT</b>	20
Subassunto: Atos discriminatórios	13
Subassunto: Maus tratos	1
Subassunto: Tratamento desumano/degradante	1
Subassunto: Violência física	1
Subassunto: Violência verbal	4
➤ SECRETARIA DA IGUALDADE RACIAL (SEIR)	29
<b>Assunto: ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS</b>	4
Sem Subassunto	4
<b>Assunto: ASSÉDIO MORAL</b>	3
Subassunto: Deterioração proposital das condições de trabalho	1
Subassunto: Prática de ações humilhantes ou desprezo	2
<b>Assunto: CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO</b>	1
Subassunto: Convocação de aprovados/classificados	1
<b>Assunto: CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR</b>	3
Subassunto: Abuso de autoridade	1
Subassunto: Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	1
Subassunto: Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	1
<b>Assunto: ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE</b>	1
Subassunto: Eventos e campanhas institucionais (confraternização, dia do servidor, campanhas de vacinação, etc.)	1
<b>Assunto: VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS - DISCRIMINAÇÃO ÉTNICO-RACIAL</b>	15
Subassunto: Atos discriminatórios raciais	15

<b>Assunto: VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA IMIGRANTES E REFUGIADOS</b>	1
Subassunto: Atos discriminatórios	1
<b>Assunto: VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA POPULAÇÃO DE INDÍGENAS, DE QUILOMBOLAS, DE CIGANOS E OUTRAS COMUNIDADES</b>	1
Subassunto: Desigualdades	1
➤ SECRETARIA DA JUVENTUDE (SEJUV)	7
<b>Assunto: APOIO ÀS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA SOCIEDADE CIVIL</b>	1
Subassunto: Patrocínio governamental (eventos e projetos culturais)	1
<b>Assunto: AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS</b>	1
Subassunto: Estrutura e recursos tecnológicos	1
<b>Assunto: ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO</b>	1
Subassunto: Elogio a programas e projetos institucionais	1
<b>Assunto: EMPREGO/ESTÁGIO</b>	1
Subassunto: Orientações e procedimentos para estágios	1
<b>Assunto: MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA</b>	1
Subassunto: Qualificação do servidor/policial	1
<b>Assunto: ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS</b>	1
Subassunto : Sem Subassunto	1
<b>Assunto: PROGRAMAS E PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO</b>	1
Subassunto : Implantação de políticas públicas	1
<b>SECRETARIA DOS POVOS INDÍGENAS (SEPINCE)</b>	3
<b>Assunto: CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR</b>	1
Subassunto : Abuso de autoridade	1
<b>Assunto: ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS</b>	2
Sem Subassunto	2
➤ SECRETARIA DAS RELAÇÕES INTERNACIONAIS (SRI)	4
<b>Assunto: ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCELIAS INSTITUCIONAIS</b>	1
Sem Subassunto	1
<b>Assunto: APOIO A EVENTOS</b>	1
Sem Subassunto	1
<b>Assunto: CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO</b>	1
Subassunto: Orientações gerais	1
<b>Assunto: ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO</b>	1
Subassunto: Elogio às atividades de ouvidoria	1
<b>Total Geral</b>	<b>404</b>

A análise da tabela apresenta os registros de demandas organizados por secretaria, destacando os principais assuntos e subassuntos. A **Secretaria da Articulação Política (SEAP)** lidera em volume de registros, com 331 demandas, das quais a maior parte (269) está

relacionada a melhorias na segurança pública, com ênfase na qualificação de policiais (120) e aumento do efetivo (99).

A **Secretaria da Cidadania e da Diversidade (SEDIV)** totaliza 30 registros, sendo a maior parte relacionada à violação de direitos humanos contra a população LGBT (20), especialmente por atos discriminatórios (13).

A **Secretaria da Igualdade Racial (SEIR)** conta com 29 demandas, concentradas em questões de discriminação étnico-racial (15) e assédio moral (3). Já a **Secretaria da Juventude (SEJUV)** e a **Secretaria dos Povos Indígenas (SEPINCE)** somam, respectivamente, 7 e 3 registros, com foco em políticas públicas e conduta inadequada.

Por fim, a **Secretaria das Relações Internacionais (SRI)** apresenta 4 registros (1%), sendo as demandas distribuídas entre cooperação institucional, apoio a eventos e elogios às atividades da ouvidoria.

O total geral de registros é de **404**, com predominância de temas relacionados à segurança pública e direitos humanos, refletindo demandas prioritárias da sociedade.

## 7. ANALISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 7.1. Motivos das Manifestações

Principais manifestações por Tipificação/Assunto		
Tipo	Assunto	Total
	<b>DENÚNCIA</b>	
	<b>62</b>	
Denúncia	Violação de direitos humanos contra população LGBT	13
	Violação de direitos humanos - discriminação étnico-racial	13
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	5
	<b>ELOGIO</b>	
	<b>59</b>	
Elogio	Elogio ao Governador do Estado	35
	Elogio ao servidor público/colaborador	18

Tipo	RECLAMAÇÃO 1.429	Total
Reclamação	Melhorias na segurança pública	872
	Concurso público/seleção	238
	Tramitação de processo administrativo	117
	Acordo de cooperação/parcerias institucionais	46
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	41
	Programas e projetos do Governo do Estado	27
Tipo	SOLICITAÇÃO 299	Total
Solicitação	Acordo de cooperação/parcerias institucionais	96
	Melhorias na segurança pública	36
	Programas e projetos do Governo do Estado	29
Tipo	SUGESTÃO 102	Total
Sugestão	Acordo de cooperação/parcerias institucionais	27
	Melhorias na segurança pública	27
	Programas e Projetos do Governo do Estado	17

As manifestações apresentadas à Ouvidoria refletem prioridades e percepções diversas da sociedade sobre políticas públicas e serviços. O tema predominante é a segurança pública, que lidera as reclamações (872 registros) e também aparece em solicitações e sugestões, evidenciando sua relevância como demanda prioritária.

Denúncias (62 registros) destacam preocupações com violação de direitos humanos, sobretudo contra a população LGBT e por discriminação étnico-racial (13 registros cada), além de condutas inadequadas de servidores (5 registros). Já os elogios (59 registros) reconhecem a atuação do Governador (35) e de servidores públicos (18), reforçando a valorização de boas práticas.

Reclamações (1.429 registros) apontam insatisfações com a segurança pública, a realização de concursos (238) e a tramitação de processos administrativos (117). Por outro lado, as solicitações (299 registros) e sugestões (102 registros) refletem a busca por maior interação em acordos institucionais e melhorias em programas de governo.

Esses dados evidenciam a necessidade de respostas efetivas, especialmente em segurança pública, além do fortalecimento de ações voltadas à inclusão, transparência e aprimoramento dos serviços públicos.

## 7.2. Análise dos Pontos Recorrentes

As manifestações à Ouvidoria destacam como principal demanda a **segurança pública**, tema recorrente em reclamações (872), solicitações (36) e sugestões (27), evidenciando sua prioridade para a população. Também se destacam as **denúncias de violações de direitos humanos** contra a população LGBT e por discriminação étnico-racial (13 registros cada), reforçando a necessidade de políticas inclusivas.

Elogios foram direcionados principalmente ao Governador (35) e servidores públicos (18), enquanto reclamações sobre **concursos públicos** (238) e **tramitação de processos administrativos** (117) apontam insatisfação com a burocracia. A busca por **acordos institucionais** (96 solicitações) reforça o interesse por maior cooperação e eficiência governamental.

Esses dados indicam que segurança, inclusão social e eficiência administrativa são as áreas mais urgentes para atuação governamental.

## 7.3. Providências adotadas pelo órgão quanto às principais manifestações apresentadas

Com o objetivo de aprimorar a gestão das manifestações recebidas, implementamos reuniões periódicas com os coordenadores das áreas internas. Essa estratégia busca promover atendimentos mais diretos e uma análise aprofundada das demandas, resultando em respostas mais eficazes e alinhadas às expectativas dos cidadãos.

Como parte desse processo de melhoria contínua, foram identificados e trabalhados os seguintes pontos críticos:

- Foi constatado que algumas solicitações apresentadas pelos cidadãos careciam de informações mais objetivas, dificultando a elaboração de respostas claras e concisas.

Como solução, reforçamos a orientação às equipes responsáveis para padronizar e detalhar os esclarecimentos, sempre que necessário.

- Observamos que algumas manifestações recebidas pelo sistema pertenciam à competência de outros órgãos do Estado, não diretamente relacionados à setorial. Para lidar com essa situação, aprimoramos o fluxo de triagem e encaminhamento dessas manifestações, garantindo que o cidadão seja direcionado ao setor correto de forma ágil e eficiente.
- Identificamos a necessidade de reforçar o compromisso de colaboradores de subunidades internas em atender às solicitações dentro dos prazos estabelecidos e exclusivamente por meio do sistema Ceará Transparente. A fim de garantir maior eficiência, promovemos treinamentos específicos e reforçamos a importância do cumprimento desses prazos para a manutenção da qualidade no atendimento.

Essas iniciativas visam elevar o padrão de atendimento ao cidadão, consolidando uma gestão mais eficiente, transparente e alinhada aos princípios da excelência no serviço público.

## 8. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Casa Civil, por meio da implementação do **Decreto Estadual nº 33.485/2020**, que estabelece o **Sistema Estadual de Ouvidoria**, tem se destacado no fortalecimento da transparência e da comunicação dentro da administração pública. Embora não gere benefícios financeiros diretos, a Ouvidoria desempenha um papel crucial na melhoria do relacionamento entre os servidores, promovendo a troca de informações e a colaboração interna. As reclamações e feedbacks coletados pela Ouvidoria também servem como instrumentos valiosos para aprimorar os serviços prestados pelas diversas áreas que atendem ao público-cidadão, tanto internamente quanto externamente.

Entre os benefícios promovidos pela Ouvidoria, decorrentes da implementação do Sistema Estadual de Ouvidoria, podemos destacar:

- A Ouvidoria oferece ao cidadão o acesso a informações sobre os serviços prestados pelo Governo do Estado do Ceará, garantindo maior transparência nas ações públicas.
- Ao disponibilizar dados sobre as atividades, projetos e recursos aplicados pelo Governo Estadual, a Ouvidoria contribui para o esclarecimento das ações governamentais e para a prestação de contas à sociedade.
- A Ouvidoria permite que o cidadão exerça seu papel de fiscalizador da administração pública, acompanhando as ações do Governo Estadual e assegurando o uso correto dos recursos públicos.
- A Ouvidoria facilita o acesso dos cidadãos às políticas públicas, promovendo a compreensão sobre seus direitos e sobre o papel do Governo no desenvolvimento do Estado.
- A Ouvidoria fortalece a integração entre as partes envolvidas, garantindo assertividade nas ações e aumentando a credibilidade das políticas públicas implementadas.

## 9. AÇÕES DE QUALIDADE DO OUVIDOR

Conforme orientação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), é recomendável que o ouvidor possua certificação específica em ouvidoria, além de cursos voltados para o aprimoramento de suas atividades. No entanto, o ano de 2024 foi marcado por uma transição na gestão da Ouvidoria, resultando na nomeação de uma nova ouvidora, que ainda não possui a referida certificação.

Apesar disso, a ouvidora atual demonstrou comprometimento com a qualificação profissional ao participar da **Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria**, realizada no dia **3 de dezembro de 2024**.

Com o objetivo de atender integralmente às exigências de capacitação e aprimorar suas competências na área, a ouvidora e sua equipe estarão disponíveis ao longo do ano de 2025 para participar dos cursos e certificações essenciais. Dessa forma, buscam fortalecer suas habilidades e oferecer um serviço cada vez mais eficiente, transparente e alinhado às diretrizes da CGE.

## 10. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017 e o Decreto Estadual nº 33.485/2020, a Ouvidoria da Casa Civil submete à apreciação sugestões de aprimoramento, visando à otimização de seus processos e à melhoria contínua na qualidade do atendimento ao cidadão:

- Expandir o leque de assuntos cadastrados para a Casa Civil, dada a diversidade de manifestações recebidas, garantindo uma abordagem mais ampla e precisa;
- Reduzir o repasse de demandas que não competem diretamente à Casa Civil, promovendo a utilização mais eficiente do tempo e a qualidade das respostas fornecidas;
- Repensar a estratégia de aplicação da pesquisa de satisfação, considerando que os resultados têm sido insatisfatórios devido à escassez de participantes em relação ao volume total de manifestações;
- Estimular as áreas internas a adotarem práticas que acelerem e aprimorem a qualidade das respostas, contribuindo para um atendimento mais célere e eficaz;
- Fortalecer a comunicação com a Chefia de Gabinete, a fim de otimizar a gestão das solicitações e melhorar o atendimento aos cidadãos;
- Aperfeiçoar a comunicação interna e o fluxo de informações, assegurando que os dados sejam devidamente compartilhados e compreendidos dentro do órgão;
- Promover visitas técnicas a outras Ouvidorias, com o intuito de extrair boas práticas e modelos que possam ser adaptados à realidade da Ouvidoria da Casa Civil, contribuindo para o seu constante aprimoramento.

Essas propostas visam garantir maior eficiência na gestão das demandas, proporcionando um atendimento de excelência ao público e fortalecendo a transparência nas ações da Casa Civil.

## 11. AÇÕES DE BOAS PRATICAS DE OUVIDORIA

A implementação da iniciativa teve início em 28 de outubro de 2024, com a apresentação do Projeto Estante Literária pela Ouvidoria da Casa Civil aos colaboradores da instituição em seus respectivos setores. Na ocasião, foram distribuídos marcadores de página contendo uma mensagem relacionada à data comemorativa do Dia do Servidor, bem como os canais de comunicação da Ouvidoria. Além disso, foi realizada uma breve explanação sobre o papel da Ouvidoria, destacando sua função essencial como canal de diálogo entre servidores, colaboradores a sociedade e a administração pública.

O projeto tem como propósito incentivar o hábito da leitura, evidenciando sua importância como ferramenta de desenvolvimento pessoal e profissional, proporcionando momentos de lazer, reflexão, ampliação do vocabulário e aprimoramento da comunicação. A leitura também estimula a criatividade, a imaginação e o conhecimento em diversas áreas.

A manutenção do acervo baseia-se no princípio da autossustentabilidade, adotando a seguinte diretriz: "Caso se encante com um livro, pode ficar com ele, desde que traga outro para repor, permitindo que mais pessoas tenham acesso à leitura." Além disso, são incentivadas doações para expandir o acervo. A Estante Literária foi instalada em um local estratégico da Casa Civil, de fácil acesso, acompanhada de um banner informativo da Ouvidoria.

Visando ampliar a participação dos servidores, colaboradores e visitantes, também foi disponibilizada, ao lado da estante, uma caixa de sugestões com a seguinte mensagem: "Deposite aqui sua sugestão e nos ajude a sempre melhorar." O objetivo é incentivar o engajamento e coletar percepções que possam contribuir para o aprimoramento contínuo das ações da Ouvidoria.

Na mesma data, foi implementado um sistema de pesquisa de satisfação interna, cujo link foi encaminhado por e-mail a todos os servidores e colaboradores da Casa Civil. A pesquisa teve como finalidade mensurar o nível de satisfação em relação às ações promovidas pela Ouvidoria e avaliar a disseminação das informações sobre seus canais de comunicação.

Os participantes analisaram a qualidade dos serviços prestados, atribuindo uma das seguintes classificações a cada uma das quatro questões do questionário: excelente, bom, regular ou insatisfatório:

- 1. O que você achou do projeto "Estante Literária" apresentado no Dia do Servidor Público?
- 2. Como você avalia a relevância do projeto "Estante Literária" para o ambiente de trabalho?
- 3. Na sua opinião, qual é a importância da ouvidoria para os servidores e como você se sente em relação ao seu papel dentro dessa estrutura?
- 4. Como você avalia a atuação da equipe da ouvidoria no apoio aos servidores e no atendimento às demandas

O índice geral de satisfação aferido foi de satisfatório, indicando uma adesão inicial ainda tímida. No entanto, o projeto atingiu seu objetivo fundamental, estabelecendo um novo espaço de incentivo à leitura, promovendo a comunicação institucional e fortalecendo o vínculo entre a Ouvidoria e os servidores. Evidencias no ANEXO 01.

## 12. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE

Com base nas informações apresentadas no relatório da Ouvidoria da Casa Civil, atesto que, no exercício de 2024, a referida setorial recebeu 1.942 manifestações, das quais 99,28% foram devidamente respondidas. Destacamos que a análise das informações processadas no Sistema Ceará Transparente reveste-se de fundamental importância para a administração pública, pois possibilita a identificação de falhas e adequações na rotina administrativa, promovendo a correção de eventuais distorções e, conseqüentemente, a melhoria da eficiência do serviço público. Ressaltamos que a efetividade no atendimento é um direito do cidadão e, para tanto, é imprescindível que a setorial disponha de recursos adequados para qualificar e agilizar os processos de atendimento.

### 13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria dedicou-se ao exercício de suas funções como entidade setorial da Casa Civil, buscando implementar suas atividades com plena transparência, tanto para a população cearense quanto para os cidadãos e entidades interessadas. Nesse contexto, manteve uma abordagem célere nas respostas, garantindo o cumprimento dos prazos legais estabelecidos e promovendo um retorno constante e eficiente às demandas da sociedade.

Este relatório tem como objetivo assegurar a transparência nas ações da Ouvidoria, reforçando o cumprimento de suas atribuições e servindo como instrumento de gestão para a formulação de políticas públicas, com vistas ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados pelo Governo do Estado. Em relação à coleta de dados, foram utilizadas as fontes técnicas contidas no Relatório de Gestão da Transparência de 2023, emitido pela Controladoria e Ouvidoria do Ceará – CGE, além de observar a implementação das recomendações emanadas por este órgão.

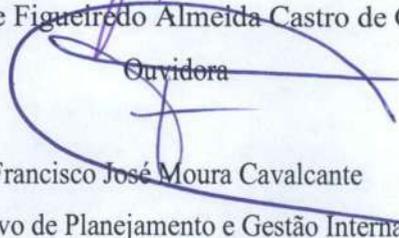
Diante do exposto, é possível concluir que, embora desafios ainda persistam, a implementação de medidas adicionais para esclarecer o propósito da Ouvidoria — tanto para seus colaboradores quanto para todos os envolvidos no processo de recebimento e análise das demandas — representou um avanço significativo. Esse progresso só foi possível graças ao apoio da Gestão Superior da Casa Civil e à colaboração de todos os setores envolvidos, configurando um importante avanço para a gestão como um todo.

Fortaleza, 05 de janeiro de 2025.



Cristiane Figueiredo Almeida Castro de Goes

Ouvidora



Francisco José Moura Cavalcante

Secretário-Executivo de Planejamento e Gestão Interna da Casa Civil

## ANEXOS 01

Este anexo reúne registros fotográficos que comprovam a implementação do **Projeto Estante Literária**, idealizado e conduzido pela Ouvidoria da Casa Civil. As evidências incluem imagens da estante instalada em área de fácil acesso, exemplares do acervo disponível, **marcador de pagina** distribuídos aos servidores e colaboradores, bem como a **caixa de sugestões**, criada para incentivar a participação e o aprimoramento contínuo do projeto.

Além disso, são apresentados registros da **pesquisa de satisfação interna**, aplicada para avaliar o impacto da iniciativa e a disseminação das informações sobre os canais de comunicação da Ouvidoria. Essas evidências reforçam o compromisso da Casa Civil em promover a leitura, fortalecer a comunicação institucional e incentivar a participação ativa dos servidores, colaboradores e visitantes.

### Marcador de pagina





### Projeto Estante Literária

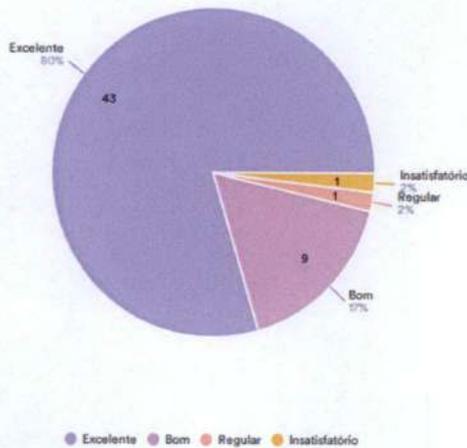




## PESQUISA DE SATISFAÇÃO INTERNA DA OUVIDORIA DA CASA

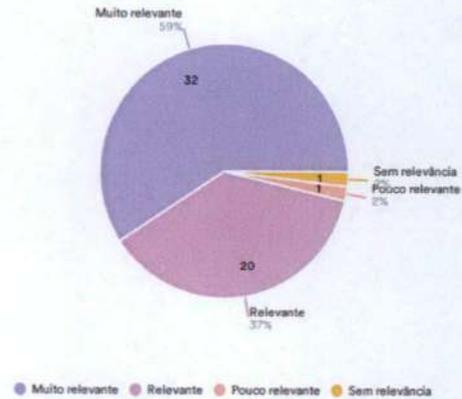
1. O que você achou do projeto "Estante Literária" apresentado no Dia do Servidor Público?

54 Respostas



2. Como você avalia a relevância do projeto "Estante Literária" para o ambiente de trabalho?

54 Respostas



3. Na sua opinião, qual é a importância da ouvidoria para os servidores e como você se sente em relação ao seu papel dentro dessa estrutura?

54 Respostas



4. Como você avalia a atuação da equipe da ouvidoria no apoio aos servidores e no atendimento às demandas internas?

54 Respostas

