



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

**3ª Reunião da Rede de
Ouvidorias (18/06/2025)**

**A importância dos
relatórios periódicos para a
gestão**

RELATÓRIO PERIÓDICO



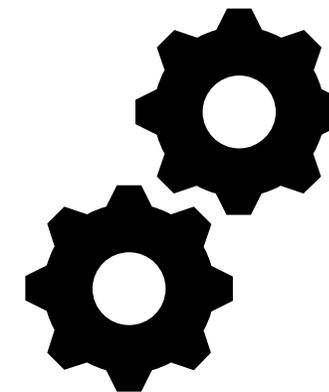
São deveres do Ouvidor Setorial

Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade. (Decreto Estadual nº 33.485/2020; Art. 27; IX)

Disponibilizar os relatórios previstos nesta Instrução Normativa nas páginas institucionais na internet, na intranet e realizar divulgação junto ao público interno do Órgão ou Entidade. (IN nº 01/2022; Art. 12; II)

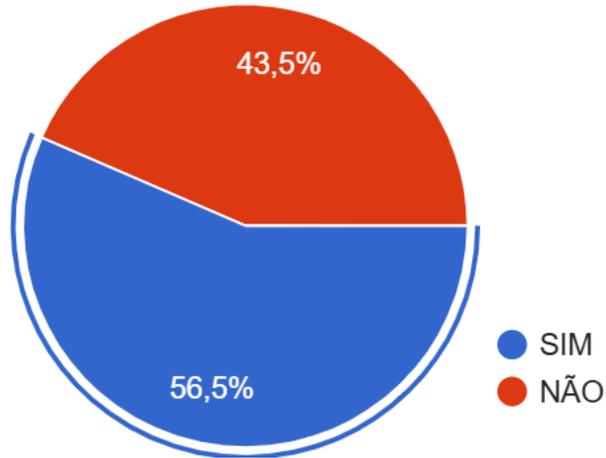
A importância dessa iniciativa

- ❖ Estimula a participação social com a comunicação e transparência;
- ❖ Monitoramento e acompanhamento do perfil das demandas;
- ❖ Contribui com o planejamento da instituição;
- ❖ Identificação de riscos e tendência;
- ❖ Oportunidade para ajustar processos;
- ❖ Contribui com a elaboração do relatório de gestão.

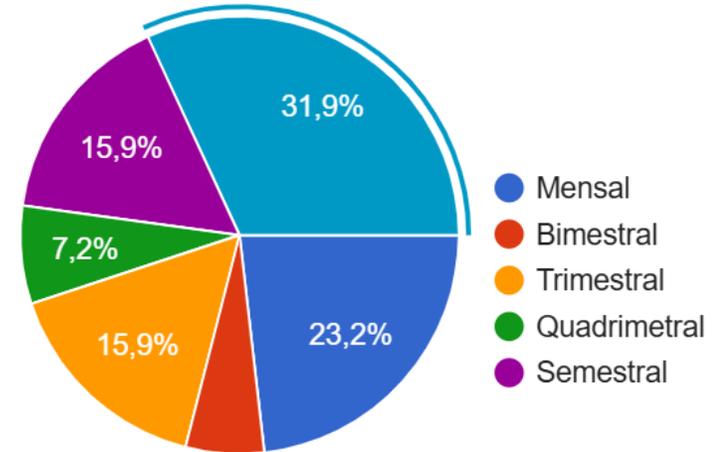


Sondagem

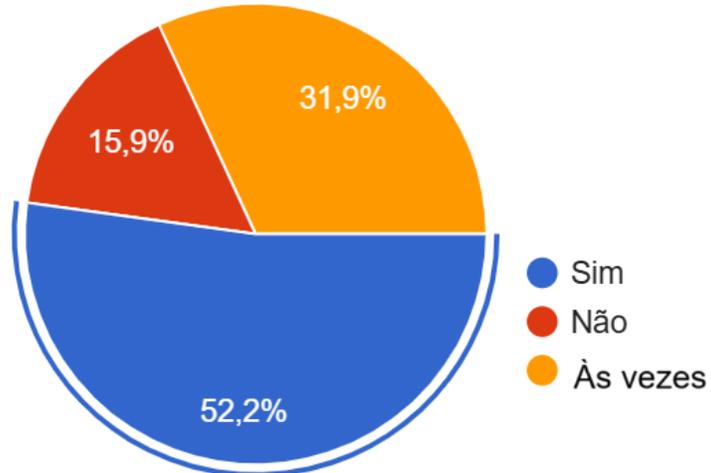
1. A Ouvidoria realiza relatórios periódicos?



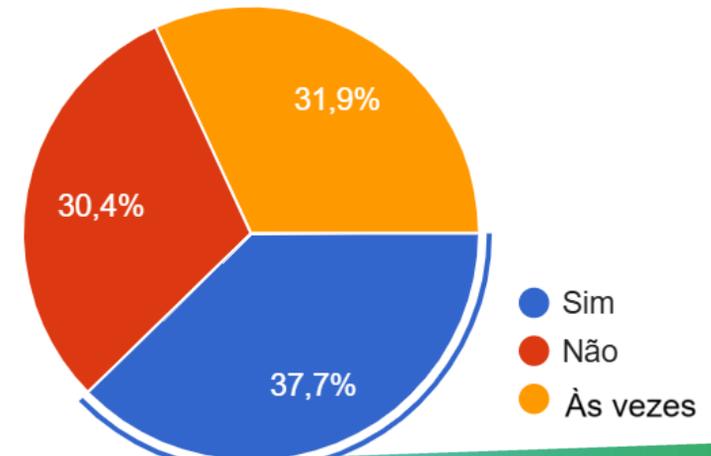
2. Se sim, qual periodicidade?



3. É encaminhado para gestão?



4. É publicado?



Avaliação de Desempenho



V. Engajamento da Ouvidoria nos Objetivos do Sistema Estadual de Ouvidoria

1 PONTO

Reuniões da Rede de Ouvidorias

0,5 Ponto

Relatório de Gestão de Ouvidoria (anual)

0,3 Ponto

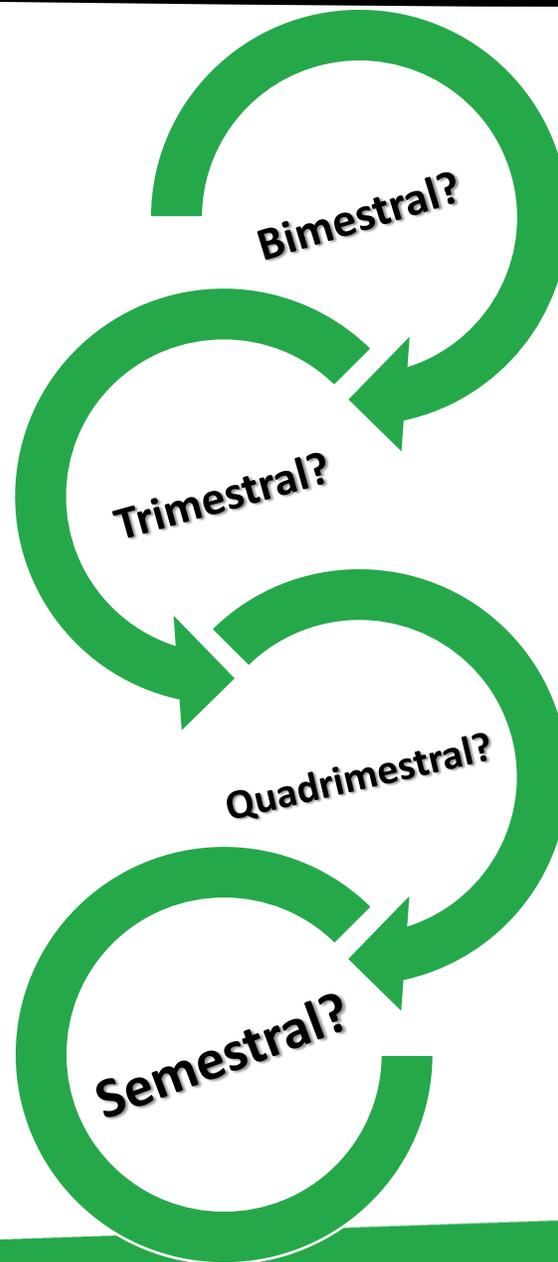
Elaboração e apresentação de Relatórios Periódicos à Gestão do órgão/entidade

0,2 Ponto

**PORTARIA N° 07/2025,
14 de janeiro de 2025 (DOE)**

Disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual

Periodicidade do Relatório



**PACTUADO COM A GESTÃO
SUPERIOR**

**ALINHADO COM PRAZOS DE
OUTROS INDICADORES**

VOLUME DE MANIFESTAÇÕES

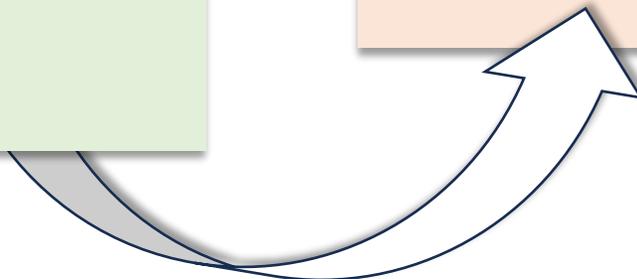
Qual formato e quais informações utilizar?

Tipos de Relatório

- PAPER DE OUVIDORIA:** Temática específica. Conciso e objetivo. Foco na apresentação nos resultados. Tabelas ilustrativas.
- BOLETIM DE OUVIDORIA:** Instrumento regular. Temática específica. Artefatos gráficos.
- PAINEL (DASHBOARD):** Painel de Informações, reunindo dados relevantes. Virtual.
- OUTROS.**

Ouvidoria em Dados

- TIPO DE MANIFESTAÇÃO**
- ASSUNTO DA MANIFESTAÇÃO**
- TIPO DE SERVIÇO**
- UNIDADES INTERNAS**
- PRAZO DE RESPOSTA**
- SATISFAÇÃO DO CIDADÃO**
- SEÇÃO DE DENÚNCIA**
- PRINCIPAIS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS**
- SUGESTÕES DE MELHORIA**
- OUTROS**



Algumas iniciativas

INSTITUCIONAL | SERVIÇOS REGULADOS | OUVIDORIA

Relatórios de Gestão de Ouvidoria

Voltar

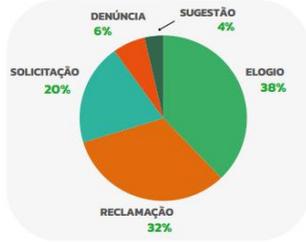
- 1. Relatórios de Gestão de Ouvidoria 2025
 - 01. Relatório de Ouvidoria - Janeiro de 2025
 - 02. Relatório de Ouvidoria - Fevereiro de 2025
 - 03. Relatório de Ouvidoria - Março de 2025
 - 04. Relatório de Ouvidoria - Abril de 2025

INFORMATIVO DA OUVIDORIA SETORIAL

JANEIRO A MARÇO 2025

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, 38% se referem ao tipo Elogio. O segundo tipo mais demandado refere-se à Reclamação com 32%.



Elogio	42
Reclamação	36
Solicitação	22
Denúncia	07
Sugestão	04
Total Geral	111

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

Relatório Bimestral de Gestão de Ouvidoria

JAN/FEV 2025



CEARÁ GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA CULTURA

BOLETIM DA OUVIDORIA

Janeiro a abril/2025

Este boletim tem como objetivo apresentar um panorama das manifestações registradas no primeiro quadrimestre de 2025. O documento traz informações sobre os índices de desempenho alcançados, também destaca os colaboradores e espaços/equipamentos culturais elogiados, bem como as áreas que contribuíram para um atendimento rápido e eficaz ao cidadão.

← VOLTAR

OUVIDORIA ESP/CE

ANO	UNIDADES	OUTROS PODERES	SITUAÇÃO INTERNA	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO
2025	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	MANIFESTAÇÕES FINALIZADAS	MANIFESTAÇÕES REABERTAS	MANIFESTAÇÕES INVALIDADAS	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	RESPONDIDAS NO PRAZO
31	24	0	7	4,52 (DIAS)	24



Maneiras de Entrada: Denúncia, Solicitação, Reclamação, Elogio, Sugestão



Clique Cagece

INÍCIO | ENTRAR | E-MAIL | GETIC | UNIDADES | PROTOCOLO

OUVIDORIA EM NÚMEROS

2025

- Relatório Ceará Transparente SIC Dados Brutos – Jan a Abril 2025
- Relatório Dados Brutos Sic – Jan a Abril 2025
- Relatório Prax dados brutos – Jan a Abril 2025
- Pesquisa de Satisfação – Jan a Abril 2025

Fonte: ARCE, CGE, CBMCE, CAGECE, ESP, SECULT

Onde publicar e apresentar?



**Site do órgão
ou Intranet**



**E-mail para o
dirigente**

e/ou



**Reunião com
dirigente**

e/ou



**Apresentação
para comitê
executivo**

Obrigado

Volto já!



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO