



***RELATÓRIO
DE
OUVIDORIA
2025***

Período 01/01/2025 a 31/12/2025

SUMÁRIO

1. Expediente	3
2. Introdução	4
2.1 Pronunciamento sobre as recomendações e orientações recebidas	5
3. Ouvidoria em Dados (perfil das manifestações)	6
3.1 Total de manifestações do período	6
3.2 Manifestações por meio de entrada	7
3.3 Tipo de manifestação	8
3.4 Manifestações por tipo/assunto	9
3.5 Manifestação por assunto/sub-assunto	11
3.6 Manifestações por tipo de serviço	12
3.7 Manifestações por programa orçamentario	12
3.8 Manifestações por unidades internas da CGE	13
3.9 Manifestações por município	15
4. Indicadores ouvidoria	16
4.1 Resolubilidade das manifestações	16
4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade	16
4.1.2 Tempo médio de resoposta	17
4.2 Satisfação dos usuários da ouvidoria	17
4.2.1 Índice geral de satisfação	18
4.2.2 Expectativa do cidadão com a ouvidoria	18
4.2.3 Índice de resolubilidade - Resolução da demanda na visão do cidadão	18
4.2.4 Total de respondentes	19
4.2.5 Ações para melhoria do índice de satisfação	19
5. Análise das manifestações e providências	19
5.1 Motivo das manifestações	19
5.2 Análise dos pontos recorrentes	19
5.3 Providencias apresentadas pelo órgão quanto às principais manifestações apresentadas	20
6. Benefícios alcançados pela ouvidoria	20
7. Sugestões de melhoria apresentada pela ouvidoria	20
8. Pronunciamento do dirigente do órgão	22
9. Considerações finais	23
10. ANEXOS: Ações realizadas para o cumprimento das variáveis da avaliação de desempenho das ouvidorias	24



1. EXPEDIENTE

Direção Superior

Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto

Secretário Executivo da Controladoria e Ouvidoria Geral

Antônio Marconi Lemos da Silva

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Marcelo de Sousa Monteiro

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Coordenadora da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Lariça Loiola Gonçalves Alexandrino

Articulador da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Rafael Rocha Porcino

Ouvidora Setorial

Élida dos Anjos Silva

Ouvidora Substituta

Maria Jennifer Grangeiro de Almeida Alexandre

2. INTRODUÇÃO

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado tem por missão, promover instituições públicas fortes e confiáveis, adotando ações de controle que contribuam para a aplicação dos recursos públicos de forma regular, ética, eficiente, transparente e sustentável em benefício da sociedade e tem como visão consolidar-se como instituição pública que trabalha para garantir a adequada aplicação dos recursos e a qualidade dos serviços públicos ofertados à sociedade.

A Ouvidoria Setorial da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) é um canal de participação e controle social responsável pela análise das manifestações relacionadas às políticas e aos serviços públicos sob responsabilidade da própria CGE, em qualquer forma ou regime de prestação. Atua na busca de soluções tempestivas para as demandas recebidas, contribuindo para o aprimoramento das políticas públicas da instituição. Nesse sentido, a Ouvidoria Setorial interage de forma contínua com as diversas áreas da CGE, fortalecendo a transparência, a qualidade dos serviços e a efetividade da gestão pública.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará é regulamentado pelo Decreto nº 33.485/2020 e pelas seguintes normas: Instrução Normativa nº 01/2020 - estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial; Instrução Normativa nº 02/2023 - estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria; Normativa nº 01/2025 - Código de Ética do Agente de Ouvidoria

no âmbito do Sistema de Ouvidoria; Portaria n.º 07/2025 - disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual; Lei Nacional n.º 13.460/2017 - Código de Defesa do Usuário do Serviço Público; e o Decreto nº 36.492/2025, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidade à administração direta e indireta do poder executivo estadual. 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.

A Ouvidoria da CGE está sempre disponível para receber sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações de informações por meio dos seguintes canais: telefone 155 (ligação gratuita); site: www.ceartransparente.ce.gov.br; Redes Sociais: Facebook (www.facebook.com/cgeceara); X (www.x.com/cgeceara); Instagram (www.instagram.com/cgeceara); aplicativo Ceará APP e e-mail: ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br. Além dos canais mencionados, a CGE disponibiliza aos cidadãos o atendimento presencial.

Por fim, é importante salientar que os dados utilizados neste relatório foram gerados pela Plataforma Ceará Transparente a cada trimestre e consolidados após o encerramento do exercício de 2025.

2.1 PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

No Relatório de Gestão da Ouvidoria relativo ao exercício de 2024 foram emitidas orientações para o estabelecimento de 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. Como as orientações não têm obrigatoriedade de gerar a criação de um plano de ação pelo órgão, optou-se pelo não tratamento.

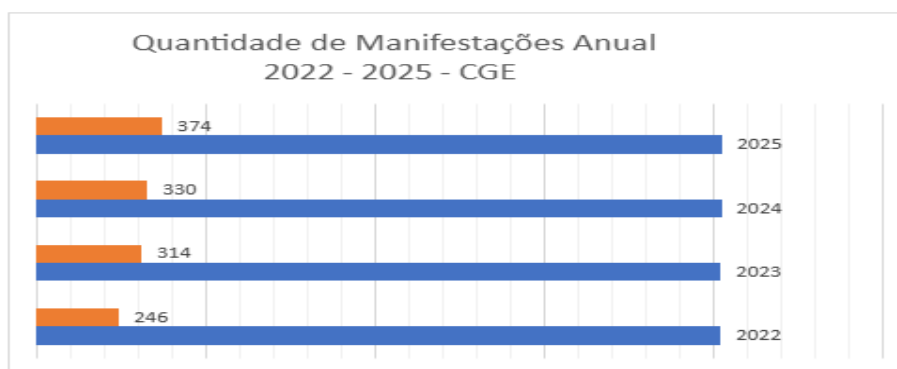
3. OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Neste Relatório é apresentada a consolidação do atendimento anual da Ouvidoria, no exercício de 2025, de forma quantitativa e qualitativa, com base nos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente, incluindo demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores. Desse modo, serão apresentadas as análises dos dados estruturados da seguinte forma: Meio de Entrada, Tipo de Manifestação, Assunto e Sub-assunto, Tipificação/Assunto, Tipo de Serviços, Programa Orçamentário, Manifestações por Unidade e por Município.

3.1 Total de manifestações do período

No exercício de 2025 foram registradas 374 manifestações, representando um acréscimo em relação ao ano de 2024, que apresentou 330 manifestações, conforme gráfico a seguir.

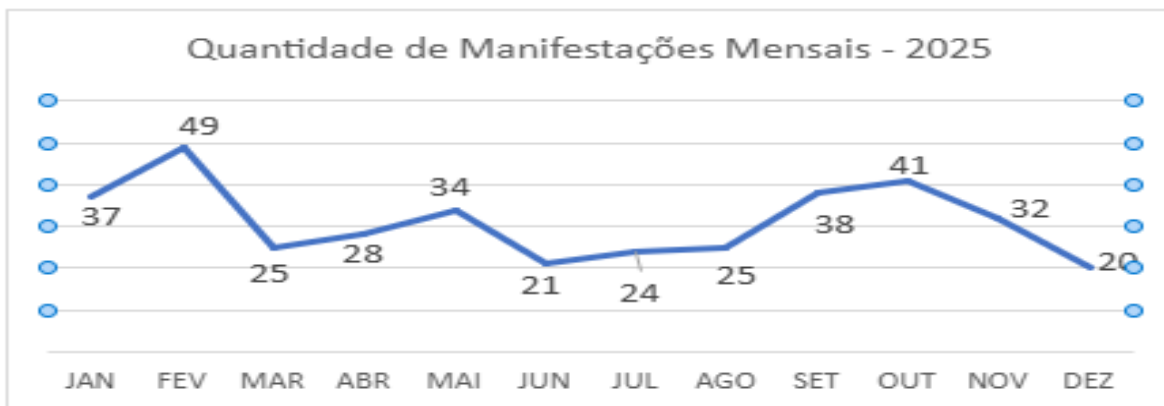
Gráfico 1 - Manifestações anuais CGE - 2022 a 2025



Fonte: elaborado pela ASCOU

Ao analisar o Gráfico 2, referente as manifestações mensais, constata-se que a média de registros foi de aproximadamente 31 manifestações por mês.

Gráfico 2



Fonte: elaborado pela ASCOU

3.2. Manifestações por Meio de Entrada

Em 2025 os meios mais utilizados foram o telefone 155 e a internet, da mesma forma que ocorreu em 2024. Observou-se que, em 2025, a representatividade de utilização do canal Telefone 155 correspondeu a 56% do total de manifestações, mantendo-se alinhada ao resultado do ano anterior. Já a representatividade da utilização da internet foi de 40%. A tabela 1 apresenta um comparativo entre as manifestações recebidas por meio de entrada nos exercícios de 2024 e 2025.

Tabela 1 – Manifestações por meio de entrada - CGE - comparativo 2024-2025

Meio de Entrada	2024	%	2025	%	% Variação (+) (-)
Telefone 155	184	56%	184	49%	0%
Internet	124	38%	151	40%	22%
Telefone	0	0%	1	0%	100%
E-mail	11	3%	14	4%	27%
Cidadão Online - Chat	9	3%	15	4%	67%
Presencial	1	0%	8	2%	700%
Whatsapp	0	0%	1	0%	100%
Atendimento Virtual	1	0%	0	0%	100%
Facebook	0	0%	0	0%	0%
Total Geral	330		374		

Fonte: elaborado pela ASCOU

3.3 Tipo de Manifestação

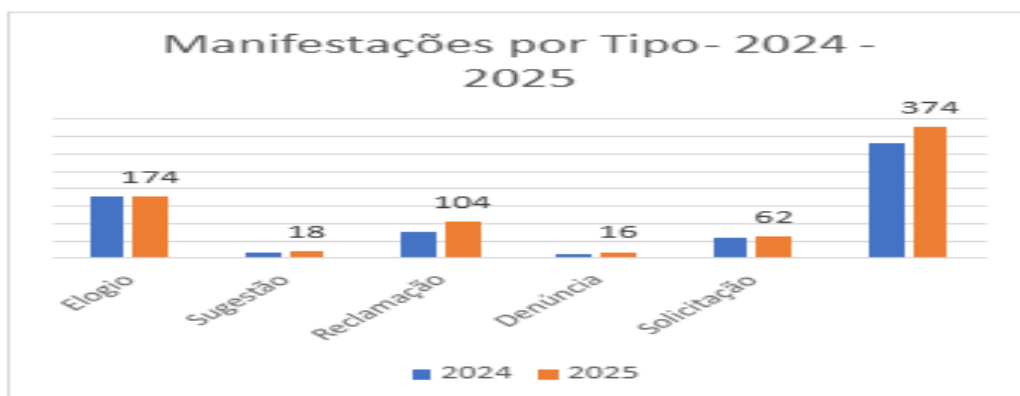
Os principais tipos de manifestações recebidas dos cidadãos pelos meios de entrada adotados pela CGE contemplaram: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação, totalizando 374 manifestações no exercício de 2025, as quais podem ser categorizadas em contribuição do cidadão, insatisfação do cidadão e solicitação de serviço, conforme indicado na Tabela 2 e no Gráfico 3.

Tabela 2 - Manifestações por tipo de manifestação.

Tipo de Manifestação	2024	2025	% Variação (+) (-)
Elogio	177	174	-2%
Sugestão	14	18	29%
Reclamação	73	104	42%
Denúncia	9	16	78%
Solicitação	57	62	9%
	330	374	

Fonte: elaborado pela ASCOU

Gráfico 3 – Manifestações CGE, 2024 – 2025.



Fonte: elaborado pela ASCOU

3.4 Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela 3 - Manifestações por Assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos	Total
Elogio	Elogio ao servidor público colaborador	142
	Elogio as atividades de Ouvidoria	24
	Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	9
Solicitação	Apuração e Acompanhamento de manifestação pela CGE	95
	Procedimentos e Orientações para solicitação de Informação (SIC)	4
	Concurso Público/Seleção	2
Reclamação	Estrutura e Funcionamento da Central de Atendimento 155	26
	Estrutura e Funcionamento de Sistemas Corporativos	7
	Informações Disponíveis na Plataforma Ceará Transparente	12
Denúncia	Salários de Servidores	1
	Contrato de Locação de Mão de Obra Terceirizada	1
	Transparência de Informações Públicas	1
Sugestão	Divulgação de Eventos na Instituição	1
	Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos órgãos Públicos	3
	Poluição Sonora (Diversos)	1
Assuntos mais demandados		329
Demais assuntos		45
Total de Manifestações		374

Este item apresenta as quantidades de manifestações registradas pelos cidadãos, de acordo com suas categorias, tipos e assuntos com maior concentração de demandas.

As manifestações por tipo/assunto registradas no exercício de 2025 correspondem a 175 elogios, 101 solicitações, 45 reclamações, 3 denúncias e 5 sugestões, sendo os assuntos mais demandados, totalizando 329. Já os demais assuntos totalizaram 45 manifestações.

Tabela 4 – Manifestações por tipo/assunto, CGE - 2024 e 2025

Categorias	Tipo de Manifestação	2024		2025		% Variação (+) (-)	Total Categoria
			%		%		
Contribuição do Cidadão	Elogio	177	54%	174	47%	-2%	192
	Sugestão	14	4%	18	5%	29%	
Insatisfação do Cidadão	Reclamação	73	22%	104	28%	42%	120
	Denúncia	9	3%	16	4%	78%	
Solicitação de Serviço	Solicitação	57	17%	62	17%	9%	62
Total Geral		330		374		12%	374

Fonte: elaborado pela ASCOU

Nos dados apresentados, o tipo de manifestação mais demandada pelos cidadãos é o elogio, representando 47% do total em 2025, já em 2024 representou 54% do total de manifestações. O tipo denúncia teve seu menor número, totalizando 16 manifestações no ano de 2025.

Cabe ressaltar que as reclamações recebidas pela CGE, em sua maioria, se referiam às insatisfações dos cidadãos com a atuação das ouvidorias setoriais de outros órgãos estaduais, integrantes da Rede de Ouvidoria do Estado.

A CGE, no âmbito central, realiza atividades de monitoramento das ouvidorias setoriais do Poder Executivo Estadual, atuando no sentido de contribuir para a elevação da satisfação dos usuários da ouvidoria. Entretanto, a partir de 2022, essas manifestações são tratadas diretamente pela Coordenadoria de Ouvidoria – COUVI.

Observou-se também o aumento de solicitações de serviços, que passaram de 57 para 62, representando o aumento de 9% nesse tipo de demanda. A fim de que o cidadão utilize mais essa ferramenta, disponibilizada pela ouvidoria, a CGE vem envidando esforços no sentido de promover e divulgar a sua atuação como um instrumento de participação da sociedade, por meio do qual o cidadão poderá, além de emitir suas opiniões, como elogios e reclamações, solicitar serviços que entenda necessários para o bem-estar da população.

Destaque-se, ainda, que na categoria Contribuição do Cidadão, as sugestões registradas em 2025 representaram 5% do total de manifestações recebidas. Entretanto, houve um acréscimo percentual de sugestões em relação a 2024.

3.5 Manifestação por Assunto/Sub-Assunto

A Tabela 4 apresenta os assuntos e sub-assuntos mais demandados (322) cujo total corresponde a 86% total de manifestações do exercício.

Tabela 5 – Manifestações por Assuntos e Sub-assuntos

Assunto	Sub-assunto	Total
APURAÇÃO/ACOMPANHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES PELA CGE		95
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR		142
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ELOGIO ÀS ATIVIDADES DE OUVIDORIA	24
	ELOGIO AO DESEMPENHO INSTITUCIONAL E RESULTADOS	7
	ELOGIO A PROGRAMAS E PROJETOS INSTITUCIONAIS	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO 155	QUALIDADE DO ATENDIMENTO	16
	INOPERÂNCIA NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	10
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (LGPD)	VAZAMENTO DE DADOS PESSOAIS	3
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)		4
INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS NA PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE	GOVERNO	6
	ENDEREÇOS E TELEFONES	5
	RECURSOS RECEBIDOS	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE SISTEMAS CORPORATIVOS	INFORMAÇÕES INCONSISTENTES NO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	1
	MELHORIAS NO LAYOUT E NAS FUNCIONALIDADES - PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	1
	DADOS E INFORMAÇÕES NÃO ENCONTRADAS NO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	1
	DADOS E INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADOS NA PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE	2
	PROBLEMAS NOS ACESSOS POR CELULAR - PORTAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO	1
	INOPERÂNCIA DO PORTAL DA OUVIDORIA	1
Assuntos/Sub-assuntos mais demandados		322

Demais assuntos/sub-assunto		52
Tota de manifestações Anual		374

Fonte: elaborado pela ASCOU

3.6 Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela 6 -Tipo de Serviço

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
Acesso à Informação	6	1,60%
Atendimento de Ouvidoria	193	51,47%
Central de Atendimento 155	10	2,67%
NÃO SE APLICA	165	44,00%
	374	

Fonte: elaborado pela ASCOU

O tipo de Serviço mais demandado durante o ano de 2025 foi Atendimento de Ouvidoria, com 193, representando um total de 51,74% dos serviços registrados. Já os que Não se Aplica foram de 165, com um percentual de 44,00%, totalizando 374 manifestações registradas.

3.7 Manifestação por Programa Orçamentário

Quanto à classificação das demandas por programa orçamentário, a Tabela 6 apresenta a correspondente distribuição, sendo 100% das demandas registradas no Programa Orçamentário Transparência, Participação e Controle Social referente às áreas de Ouvidoria e Transparência.

Tabela 7 – Manifestações por Programa Orçamentário – CGE 2025.

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
2024 TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL	374	100%

Fonte: elaborado pela ASCOU

3.8 Manifestações por Unidades Internas da CGE

A Tabela 8 apresenta as manifestações registradas no exercício de 2025 por unidades internas mais demandadas, de forma comparativa com o exercício anterior.

Observa-se que apenas cinco áreas, COUVI, COTRA, CCONT, SEXEC-PGI, COTIC, somadas contemplam 282 manifestações registradas na CGE, em 2025.

Tabela 8 – Manifestações anuais por Unidade Internas, CGE – 2024/2025

Unidades mais demandadas	Total de Manifestações		% Variação (+) (-)
	2024	2025	
Coordenadoria de Ouvidoria - COUVI	234	234	0%
Coordenadoria de Transparência - COTRA	23	35	52%
Coordenadoria de Controladoria - CCONT	9	6	-33%
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna - SEXEC-PGI	1	4	300%
Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTIC	10	3	-70%
Total Áreas mais demandadas	277	282	
Demais Áreas	53	92	
Total Geral	330	374	13%

Fonte: elaborado pela ASCOU

A Tabela 9 detalha as quantidades de manifestações de ouvidoria, apresentadas pelos cidadãos de acordo com sua tipificação, segmentada por unidades internas mais demandadas da CGE.

A unidade interna mais demandada da CGE foi a COUVI, que recebeu o maior número de elogios (150) e também o maior número de reclamações (55).

A segunda unidade com maior quantidade de demandas de ouvidoria foi a COTRA, que recebeu um total de 35 manifestações.

Tabela 9 – Manifestações anuais por Unidade Administrativas e por Tipo, CGE – 2025

Unidades mais demandadas	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área					Total
	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	
Coordenadoria de Ouvidoria - COUVI	150	7	18	4	55	234
Coordenadoria de Transparência - COTRA	0	4	8	8	15	35
Coordenadoria de Controladoria - CCONT	1	0	2	1	2	6
Secretaria Executiva de Gestão Interna - SEEXEC-PGI	0	1	0	1	0	2
Coordenadoria Administrativo-Financeira - COAFI	7	0	2	0	2	11
Coordenadoria de Correição - COSCO	0	0	3	1	5	9
Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTIC	2	1	0	0	0	3
Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento de Pessoas - CODES	4	3	2	0	0	9
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria - ASCOU	4	2	23	1	23	53
LGPD	0	0	2	0	0	2
Secretário Chefe de Estado	6	0	1	0	2	9
Com. Assédio	0	0	1	1	0	1
Total Áreas mais demandadas						374

Fonte: elaborado pela ASCOU

3.9 Manifestações por Município de Ocorrência

A Tabela 10 evidencia a origem das demandas por município nos exercícios de 2024 e 2025. Observou-se que 39% (145) das demandas tiveram o município identificado pelo cidadão, enquanto **188 manifestações não tiveram seus respectivos municípios registrados**, o que corresponde a 50% das demandas. Esse fato ocorre devido a não obrigatoriedade do cadastro do município no ato do registro da manifestação.

Ao comparar as manifestações mais demandadas por município com identificação nos exercícios de 2024 e 2025, constatou-se que houve um aumento. Em relação à concentração de demandas originadas no município de Fortaleza, o percentual em 2024 foi de 32,73% e em 2025 de 30,13%. Importante salientar a necessidade de ações governamentais com foco no fortalecimento do controle social tendo como objetivo o aumento da participação do cidadão na utilização dos serviços públicos.

Tabela 10 – Manifestações anuais por Municípios, CGE – 2024/2025

Município	Quant.2024	Município	Quant.2025
Fortaleza	108	Fortaleza	113
Aracati	6	Aracati	4
Caucaia	2	Caucaia	14
Maracanaú	3	Maracanaú	3
Canoas	3	Canindé	5
Pacatuba	2	Juazeiro do Norte	3
Mucambo	2	Cruzeiro da Fortaleza	3
Crato	2		
Total de Municípios mais demandados	132		145
Demais Municípios e Estados	15		229
Municípios Não Especificados	183		
Total de Manifestações	330		374

Fonte: elaborado pela ASCOU

4. INDICADORES OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo para atendimento das manifestações de ouvidoria é instituído por meio do Decreto n.º 33.485/2020. Entende-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 20 dias ou, quando prorrogadas, no prazo de 21 a 30 dias. Depois de findado o prazo de 30 dias, a alçada de prorrogação por mais 30 dias é da Coordenadoria de Ouvidoria da CGE. Ressalta-se que, atualmente, a Ouvidoria Setorial da CGE trabalha com a meta de até 7 dias para resolubilidade e resposta da manifestação.

Apresenta-se nas Tabelas 11 e 12 a série histórica do período 2022 a 2025 em relação à resolubilidade das manifestações.

Tabela 11 – Situação das Manifestações, CGE, 2022 a 2025

Situação	Quantidade de Manifestações			
	2022	2023	2024	2025
Manifestações Respondidas no Prazo	246	313	314	372
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	1	16	2
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0	0	0
Total	246	314	330	374

Fonte: elaborado pela ASCOU

Tabela 12 – Índice de Resolubilidade, CGE, 2022 a 2025

Situação	Índice de Resolubilidade			
	2022	2023	2024	2025
Manifestações Respondidas no Prazo	100,00%	99,68%	95%	99%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0,00%	0,32%	5%	1%

Fonte: elaborado pela ASCOU

As manifestações no exercício de 2025, 99% foram em sua totalidade respondidas dentro do prazo estabelecido no Decreto n.º 33.485/2020.

4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade.

Considerando que a Ouvidoria Setorial da CGE trabalha com meta interna de até 7 dias para resolubilidade e resposta da manifestação ao cidadão, em 2025, o tempo médio de resposta foi de 3,11 dias. Portanto, o cidadão está recebendo resposta de forma tempestiva para a sua tomada de decisão. Conforme se observa na Tabela 13, o tempo médio de resposta no período de 2022 a 2025 variou de 3,96 para 3,11 dias.

4.1.2 Tempo Médio de Resposta

Tabela 13 - Índice do Tempo Médio de Resposta, CGE, 2022 a 2025

Índice - Tempo Médio de Resposta	
2022	3,96 dias
2023	3,4 dias
2024	4,16 dias
2025	3,11 dias

Fonte: elaborado pela ASCO

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

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 de aplicação é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta se der por essa via.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação

Tabela 14 - Pesquisa de Satisfação, CGE – 2025

Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,75
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,88
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	3,88
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	3,63
Média das Notas:	3,79
Índice de Satisfação:	71,00%

Fonte: elaborado pela ASCOU

Quanto ao percentual de satisfação do cidadão com a Ouvidoria Setorial da CGE, em 2025, foi alcançado o índice de satisfação dos usuários de 71,00%, e a pesquisa foi respondida por 24 pessoas. Em 2024, foi alcançado o índice de satisfação dos usuários de 45%, e a pesquisa foi respondida por 38 pessoas.

4.2.2 – Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,83
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,71

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.

4.2.3 Índice de Resolutividade – Resolução da demanda na visão do cidadão

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	11	45,83%
Não	9	37,50%
Parcialmente	4	16,67%

Fonte: elaborado pela ASCOU

4.2.4 – Total de respondentes

Total de pesquisa respondidas	24
Total de manifestações finalizadas	374
Representação da Amostra	6%

Considerando o total de respostas obtidas na pesquisa de satisfação representou 6% do total de demandas registradas pelo cidadão em 2025, esta Ouvidoria Setorial entende ser necessária a adoção de medidas que promovam maior participação dos cidadãos e melhor compreensão do seu nível de satisfação.

Total de pesquisas respondidas em 2024: 38
Total de pesquisas respondidas em 2025: 24

Fonte: elaborado pela ASCOU

4.2.5 - Ações para melhoria do índice de satisfação

A CGE, em conjunto com a Coordenadoria de Tecnologia da Informação, está envidando esforços com o objetivo de desenvolver ferramentas para facilitar a participação do cidadão na pesquisa de satisfação. Considerando que é de extrema importância ouvir a opinião dos usuários dos serviços de ouvidoria, busca-se aprimorar continuamente o serviço de atendimento e resolução das demandas da população cearense.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 Motivos das Manifestações

Em relação aos motivos das manifestações, conforme apresentado no item 3.3 deste relatório, 192 demandas referem-se à contribuição do cidadão, o que corresponde a 51% das demandas recebidas pela Ouvidoria Setorial da CGE.

Dentre as demandas de contribuição do cidadão, 47% referem-se a elogio (174) e 5% a Sugestão. Os elogios concentraram-se, principalmente, nos servidores e colaboradores, nos serviços oferecidos pelo órgão e nas atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

5.2 Análise dos pontos recorrentes

Constatou-se que as manifestações do tipo reclamação tiveram um acréscimo, passando de 73 reclamações em 2024 para 104 em 2025.

Têm como assunto Estrutura e Funcionamento da Central de Atendimento 155 sendo 26 manifestações referentes ao descumprimento do prazo de resposta.

A CGE, vem trabalhando significativamente objetivando aprimorar continuamente seu serviço de atendimento ao cidadão, assegurando o cumprimento do disposto da Lei Estadual n.º 33.485, de 21 de fevereiro de 2020 e seus regulamentos.

5.3 Providências apresentadas pelo órgão quanto às principais manifestações apresentadas

Verificou-se um elevado número de manifestações apresentadas à CGE que se referem a outras setoriais, haja vista que são decorrentes de reclamações pelo descumprimento de prazos, pelo descumprimento à Lei de Acesso à Informação e pela insatisfação com a qualidade das respostas dos Órgãos que compõem a Rede de Ouvidorias, os quais são acompanhados pela Coordenadoria de Transparência (COTRA), por meio da Célula de Transparência Passiva.

Desta forma, tais manifestações são compartilhadas entre a CGE e as correspondentes Secretarias, sendo objeto de articulação com os Comitês Setoriais de Acesso à Informação daqueles Órgãos, com o objetivo de agilizar a apuração ou aprimorar a qualidade das respostas.

Em relação às denúncias de ouvidoria, estas possuem caráter sigiloso sigilosa, consistindo em um procedimento técnico-institucional que o órgão/entidade realiza para apurar a denúncia em conformidade com as suas atribuições legais, realizado pela equipe de triagem da Célula de Gestão de Ouvidoria o que não impactará nos índices de satisfação da Ouvidoria Setorial da CGE.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

1. **Benefício financeiro:** Não houve benefício financeiro que possa ser representado monetariamente e/ou demonstrado.
2. **Benefício não-financeiro:** Não houve que possa ser representado e/ou demonstrado

7. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADA PELA OUVIDORIA

Com base nas manifestações recebidas, sugerimos que a Gestão da Rede reforce o trabalho junto às demais ouvidorias setoriais no que diz respeito ao cumprimento dos prazos



de resposta ao cidadão. Como Setorial, recebemos continuamente solicitações de apoio pela demora no retorno às manifestações feitas para outros órgãos.

Além disso, registramos a necessidade de resolução do problema referente à recorrente inoperância apresentada pela Central 155 no que se refere ao serviço telefônico.

8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA CGE

Atesto ciência ao presente relatório assim como informo que adotarei medidas para análise e implementação das recomendações porventura apresentadas. Reforço o compromisso da Gestão Superior da CGE quanto ao encaminhamento do presente relatório para conhecimento das áreas internas, bem como a publicação do mesmo no sítio institucional do Órgão.


Aloísio Barbosa de Carvalho Neto
Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Setorial da CGE tem buscado melhorar cada vez mais os serviços prestados ao cidadão, fomentando novas formas de comunicação entre o Estado e a população, contribuindo no desenvolvimento das atividades e colaborando com a realização deste Relatório.

Como resultado desse trabalho, na Avaliação Anual de Desempenho das Ouvidorias, realizada pela CGE e estabelecida pela Portaria nº 07/2025.- a Ouvidoria Setorial, na categoria Tipo 2, obteve selo prata com nota 4,2

No exercício de 2025 a Ouvidoria Setorial atuou como Auditora da Qualidade estando presente junto ao Comitê da Qualidade, onde são monitoradas metas constantes do Planejamento Estratégico da CGE e discutidos e aprovados os mapas de processos e procedimentos e os indicadores dos processos da CGE.

Documento assinado digitalmente
 ELIDA DOS ANJOS SILVA
Data: 09/02/2026 15:39:31-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Élida dos Anjos Silva
Ouvidoria Setorial

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto
Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2026.

10 – ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

Requisitos e variáveis: 1, 4, 5C, 7, 8 e 9, previstas na Instrução Normativa nº 07/2025, que disciplina os critérios da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias.

1. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.

A Ouvidoria Setorial continua realizando ações de boas práticas e mantendo as ações já citadas em relatórios anteriores, como por exemplo: Atendimento Virtual por meio do aplicativo *WhatsApp*, Pesquisa com servidores/colaboradores referente a ideias e/ou ações inovadoras, Divulgação de lista com servidores/colaboradores elogiados durante o ano e Ranking do Tempo Médio de Respostas.

Em 2025 a Ouvidoria Setorial lançou diversas ações para o aprimoramento dos serviços oferecidos com a participação das áreas internas, promovendo maior interação com as áreas internas.

Porém é importante ressaltar que a Ouvidoria Setorial mantém sempre a atenção voltada no cidadão, especialmente nos atendimentos presenciais, que são realizados de forma humanizada e com empatia, contribuindo para o seu bem-estar.

Ouvidoria Setorial da CGE lança campanha “Fala Simples” para fortalecer a clareza na comunicação institucional.

Título: Fala Simples

Realizado: Via intranet

LINGUAGEM SIMPLES | 22 DE DEZEMBRO DE 2025 - 09:07

Ouvidoria Setorial da CGE lança Desafio Fala Simples e convida equipes a revisarem textos institucionais

Para encerrar ação de linguagem simples, a Ouvidoria Setorial convida cada área da CGE a participar do Desafio Fala Simples, CGE! A proposta é que cada equipe escolha um texto que utiliza no dia a dia e o reescreva em linguagem simples. É uma oportunidade de revisar processos, ampliar a transparência e aprimorar a comunicação [...]

Reforçando junto as áreas internas a importância de adotar **Linguagem Simples** nas respostas e comunicações oficiais. A campanha contou com a colaboração das áreas internas com a proposta de que cada equipe escolha um texto que utiliza no dia a dia e o reescreva em linguagem simples. É uma oportunidade de revisar processos, ampliar a transparência e aprimorar a comunicação institucional.



O QUE É LINGUAGEM SIMPLES?

É uma forma de comunicação que utiliza textos e discursos claros, diretos e fáceis de entender, sem jargões ou termos técnicos desnecessários.

É uma técnica de redação que visa a inclusão social e a democratização do acesso à informação, sendo especialmente importante na comunicação pública.

EXEMPLO PRÁTICO:

Antes: "Solicitamos o cumprimento das disposições normativas supracitadas."

Depois: "Pedimos que siga as regras indicadas acima."

Falar simples é comunicar com empatia.

4. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No exercício de 2025 membros da Ouvidoria Setorial da CGE foram capacitados e qualificados para o aprimoramento no desempenho da função de Ouvidor, visando à qualidade e à transparência no atendimento das demandas dos cidadãos.

A ouvidora setorial entrou em período de licença maternidade em 12/05/2025 a 09/12/2025, sendo a mesma substituída pela servidora Jennifer Grageiro de Almeida Alexandre conforme portaria nº 99/2020, que determina a substituição do ouvidor setorial e do servidor responsável pelo serviço de informação ao cidadão – sic, nas ausências e impedimentos legais e regulamentares na Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE.

Cursos e Treinamentos que tiveram a participação da Ouvidora Setorial

- Código de ética dos agentes de ouvidoria
- Certificação de Ouvidoria 2023
- LGPD Aplicada ao tratamento de manifestações de ouvidoria
- 1ª reunião da rede de ouvidorias
- 4ª reunião da rede de ouvidorias

Cursos e Treinamentos que tiveram a participação da Articuladora da Ouvidoria

- Certificação em ouvidoria 2025 (em andamento)
- Atuação gerencial das ouvidorias para melhoria da gestão pública.
- Como implementar a LGPD bases mecanismos e processos
- Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos
- Ouvidoria
- Gestão em ouvidoria
- Linguagem simples aproxima o governo das pessoas como usar
- Proteção ao denunciante e tratamento de denúncias em ouvidoria
- Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias
- Acesso à informação
- Certificado congresso brasileiro de ouvidores ombudsman
- Qualidade nas respostas de ouvidoria
- Qualidade nas respostas de ouvidoria
- 1ª reunião da rede de ouvidorias

- 2ª reunião da rede de ouvidorias
- 3ª reunião da rede de ouvidorias
- 4ª reunião da rede de ouvidorias

Eventos

Eventos que tiveram a participação da Ouvidora Setorial

Licença Maternidade

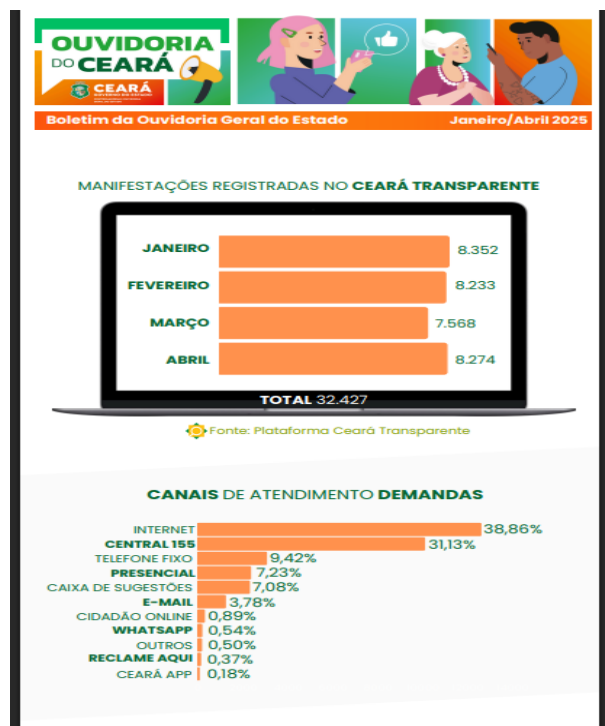
Eventos que tiveram a participação da Articuladora da Ouvidoria

- XIX Encontro Estadual de Controle Interno – Tema; Controle Interno Fomentando a Inovação e a Sustentabilidade CGE.
- Congresso Brasileiro de Ouvidores Ombudsman

5C. ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA - C) ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE.

A Ouvidoria Setorial apresenta a cada trimestre seu quantitativo e qualitativo das manifestações recebidas, esse documento funciona como uma forma de medidor de qualidade das próprias setoriais que disponibilizam o serviço no Estado, uma vez que são apresentadas informações ligadas a satisfação do cidadão, média de tempo de resposta e também índice de qualidade de resposta. Totalizando quatro documentos.

<https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2025/05/Boletim-da-Ouvidoria-Geral-Jan-a-Abr-2025.pdf>



7. AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

Fortalecimento com as áreas internas da CGE.

Título: Apresentação dos resultados trimestrais.

Realizado: Com a apresentação nas áreas mais demandas da Ouvidoria Setorial (Couvi e Cotra)

A ação interna voltou-se ao fortalecimento do atendimento ao cidadão, iniciando visitas às áreas mais demandadas, reforçando a transparência e fortalecendo o trabalho conjunto entre as unidades.

OUVIDORIA SETORIAL

Ascou inicia ação para fortalecer atendimento da Ouvidoria na CGE

04/12/2025 - 11:46 AM



Café com a Ouvidoria Setorial.

Titulo: Café com a Ouvidoria Setorial

Realizado: Na sala da Ouvidoria Setorial da CGE.

Em conversa com a área, reforçamos o cumprimento do prazo interno de resposta. Vale ressaltar que a Ouvidoria Setorial, em acordo interno entre as coordenações, estabeleceu o prazo de 7 dias corridos a partir do encaminhamento da manifestação. Em 2025, o cidadão recebeu a resposta de sua manifestação em 3,11 dias, em média, considerando que o prazo previsto na legislação é de 30 dias, o que significa que o cidadão está recebendo as respostas com maior tempestividade.



8. REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

Ouvidoria Ativa.

Título: Ouvidoria Amiga

Realizado: No Centro de Eventos de Fortaleza

A Ouvidoria Setorial reforçou a sua presença no XIX Encontro Estadual de Controle Interno, atuando com escuta ativa e promovendo a participação social e a qualificação dos serviços públicos.



Ouvidoria Setorial no Teams.

Título Papel da Ouvidoria Setorial.

Realizado dia 19/12/2025 em reunião modulo Teams.

A Ouvidoria Setorial reforçou e esclareceu seu papel junto às Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria, apresentando o trabalho por ela desempenhado. Além disso, divulgou seus meios de comunicação, de forma a facilitar o atendimento presencial e otimizar o processo de tratamento das manifestações de ouvidoria. Papel desempenhado pela Setorial consiste em realizar os encaminhamentos devidos, conforme os resultados das análises e apurações das manifestações.



9. REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE

Tendo em vista a necessidade da melhoria dos serviços prestados pelo órgão em seu atendimento com o público externo foi implementada uma boa prática voltada para as diversas áreas da CGE.

A Pesquisa de Satisfação do Atendimento Prestado na CGE, realizado através do Qrcode disponibilizado na recepção o público externo tem a oportunidade de avaliar o serviço no qual foi solicitado dentro do órgão seja ele na própria Ouvidoria Setorial como as diversas áreas, assim avaliando o serviço do colaborador/ servidor da CGE.

Qrcode disponibilizado na recepção onde suas respostas são direcionadas para uma planilha de acompanhamento dessas pesquisas pela Ouvidoria Setorial.

Pesquisa de Satisfação do Atendimento da CGE

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO - CGE

Olá!

Sabia que você pode ajudar a CGE a melhorar seus serviços?

Nosso objetivo é te atender cada dia melhor.

Respondendo a nossa pesquisa de satisfação você contribui para isso.

É muito rápido, não leva nem um minuto!

Contamos com você!

Caso não queira se identificar você poderá responder a pesquisa de forma anônima

elidaanhos3@gmail.com Alternar conta

🔒 Não compartilhado

* Indica uma pergunta obrigatória

Link da pesquisa: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc-N59YIldrWcW-6_QRYK-5k0k-nuhr-xcyRENllrSsP24l-g/viewform?usp=pp_url