

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2024

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

Governador

Elmano de Freitas da Costa

Vice-Governadora

Jade Afonso Romero

Secretário

Domingos Gomes de Aguiar Filho

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Francisco Rennys Aguiar Frota

Ouidora Setorial da SDE

Suely Mota Lima Gonçalves

INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta os resultados das ações desenvolvidas no ano de 2024 pela Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento Econômico – SDE, criada pela Lei nº 18.310 de 17 de fevereiro de 2023 e regulamentada pelo Decreto nº 35.365 de 27 de março de 2023, inscrita no CNPJ 22.064.583/0001-57. O relatório abrange as manifestações recebidas ao longo de 2024, registradas através do Portal Ceará Transparente, da internet, do e-mail ouvidoria@sde.ce.gov.br, e do telefone 155.

A SDE, como órgão do Poder Executivo Estadual, tem como missão ser o agente indutor do desenvolvimento econômico do Ceará, promovendo um desenvolvimento sustentável e inovador. A Secretaria é responsável por formular, implementar e avaliar a Política de Desenvolvimento Econômico, implementando ações estratégicas para atrair novos negócios, apoiar investimentos e criar um ambiente favorável para a implantação, ampliação e manutenção de empresas no estado.

Desde sua criação em 2019, a SDE vem passando por um processo de maturação, no qual os atuais ritmos de trabalho e atividades exigem uma modernização constante, para que a Secretaria consiga cumprir com excelência sua missão. A SDE busca dar respostas mais rápidas e efetivas à sociedade por meio de uma gestão pública moderna, que incorpora novas técnicas gerenciais e tecnológicas, e visa construir um serviço público de excelência, que atenda ou até supere as expectativas dos cidadãos.

O presente relatório visa apresentar dados e análises quantitativas e qualitativas sobre os atendimentos da Ouvidoria da SDE, com base nos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente. Estes dados são apresentados com demonstrativos gráficos, análises e comparações com resultados de anos anteriores, cobrindo as manifestações recebidas por diferentes ferramentas específicas e consolidando os dados registrados na plataforma.

A análise contemplará aspectos como: tipificação das manifestações, meios de entrada, assuntos tratados, tipos de manifestação, tipos de serviços oferecidos, programas orçamentários, unidades envolvidas, municípios atendidos, e tempo de resolubilidade. Tabelas e gráficos serão utilizados para evidenciar os resultados e oferecer uma visualização clara dos dados.

Este relatório também se alinha com as exigências da Lei Nacional nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, e com o Decreto Estadual nº 33.485/2020, que estabelece normas para o Sistema de Ouvidoria, prazos de resposta e relatórios de Ouvidoria. Além disso, a IN nº 01/2020, a Portaria nº 52/2020 e a Portaria nº 97/2020 orientam as ações da Ouvidoria, que devem sempre indicar sugestões de melhoria para o aprimoramento das políticas públicas e das atividades governamentais, com base nas manifestações registradas.

A Ouvidoria da SDE desempenha um papel essencial como um canal de participação, proporcionando respostas, informações, orientações e esclarecimentos necessários de maneira clara, objetiva e eficaz. Além disso, contribui para a avaliação e correção dos processos internos, assegurando a qualidade do serviço público prestado ao cidadão.

Por fim, a SDE se compromete a continuar promovendo ampla transparência em seus processos, conforme a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.557/2011), para contribuir com a melhoria da gestão pública e garantir a efetividade dos direitos fundamentais. O lema da Ouvidoria é: "Ouvir é respeitar. Ceará ouve você. Participe e exercite sua cidadania."

Este relatório visa não apenas relatar os resultados, mas também reforçar o compromisso da SDE com a transparência, a participação social e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos no estado do Ceará.

1. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Em cumprimento ao Art. 12, inciso XII, do Decreto Estadual n.º 33.485, de 21 de fevereiro de 2020 e à Lei Nacional n.º 13.460/2017, este relatório apresenta um panorama geral do resultado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Secretaria do Desenvolvimento Econômico (SDE) durante o exercício de 2024. O objetivo é demonstrar as ações empreendidas, as providências adotadas e os avanços conquistados, especialmente com relação às orientações e recomendações do Relatório de Gestão da Ouvidoria do ano anterior.

A Controladoria Geral do Estado do Ceará (CGE) encaminha anualmente o Relatório Anual da Ouvidoria, contendo orientações e recomendações a serem adotadas pelas setoriais, com base na análise da atuação da Ouvidoria. As orientações recebidas em 2023 foram devidamente tratadas pela Ouvidoria da SDE e encaminhadas à gestão superior para as providências necessárias. A seguir, detalhamos as orientações recebidas e as ações implementadas:

Orientação 01: Divulgação da Ouvidoria e seus Canais

Promover a divulgação da Ouvidoria e seus canais de comunicação, além de possibilitar o atendimento aos cidadãos em ações e eventos institucionais organizados pela SDE, com o objetivo de ampliar o alcance dos canais de participação e o recebimento de manifestações.

Providência 01:

A Ouvidoria da SDE tem participado ativamente de ações e eventos institucionais organizados pela Secretaria desde 2023. Em cada evento, são realizadas atividades de divulgação dos canais de participação do cidadão, como o Portal Ceará Transparente, o e-mail ouvidoria@sde.ce.gov.br, e o telefone 155. Além disso, as ações da Ouvidoria são apresentadas ao público, reforçando a importância do canal para o recebimento de manifestações e a promoção de um atendimento de qualidade.

Essa abordagem tem gerado uma maior interação da população com os canais de ouvidoria, facilitando o recebimento de manifestações e o engajamento dos cidadãos na gestão pública.

Orientação 02: Monitoramento do Índice de Satisfação

Estabelecer uma rotina para o monitoramento dos resultados dos índices de satisfação, com foco nas considerações e justificativas apresentadas pelos cidadãos nas notas atribuídas, com a finalidade de identificar áreas de melhoria e aprimorar os resultados do índice de satisfação.

Providência 02:

A Ouvidoria da SDE estabeleceu, a partir de 2024, uma rotina estruturada para o monitoramento contínuo dos índices de satisfação. A análise qualitativa das considerações e justificativas fornecidas pelos cidadãos, em cada manifestação, será feita periodicamente para identificar padrões de insatisfação ou pontos de melhoria. Essas informações são então analisadas e direcionadas para a melhoria contínua dos serviços prestados pela SDE.

A partir dessa iniciativa, a Ouvidoria busca não apenas aumentar o índice de satisfação geral, mas também melhorar a qualidade das respostas e aperfeiçoar os processos internos, atendendo de forma mais eficaz as necessidades da população.

Conclusão

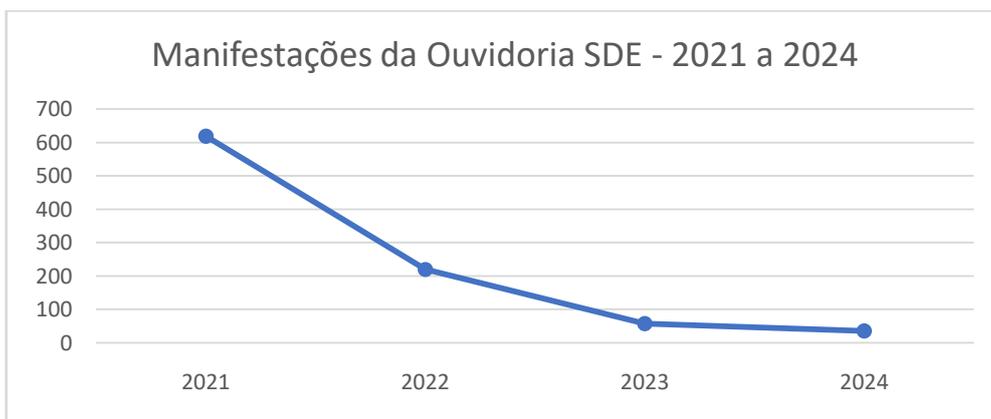
As orientações recebidas pela Ouvidoria da SDE no exercício de 2023 foram devidamente tratadas e implementadas, com ações concretas que visam fortalecer a atuação da Ouvidoria e aprimorar a transparência, a participação cidadã e a qualidade do serviço público. As providências adotadas já têm gerado resultados positivos, e a continuidade do trabalho em 2024, com o monitoramento dos índices de satisfação e a participação ativa da Ouvidoria em eventos institucionais, reforça o compromisso da Secretaria com a melhoria contínua do atendimento ao cidadão.

A Ouvidoria da SDE segue empenhada em promover um atendimento de excelência, ouvindo e respondendo de forma eficaz as demandas da sociedade, contribuindo para a efetividade dos direitos fundamentais e o fortalecimento da gestão pública transparente e participativa.

2. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Total de manifestações da Ouvidoria SDE no Período

Gráfico 1:

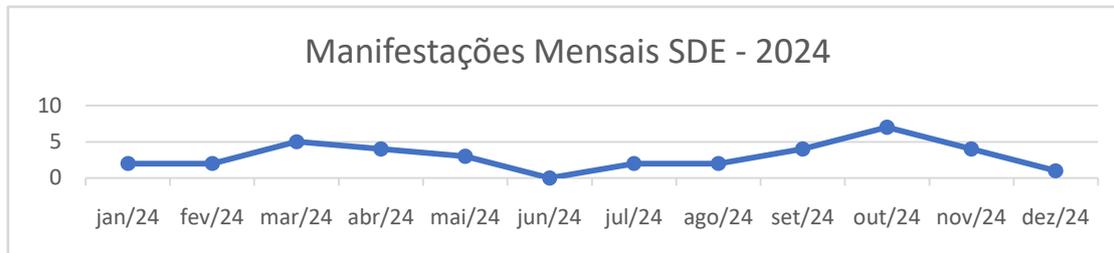


Fonte: Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento Econômico do Estado do Ceará - SDE

O gráfico acima aponta uma redução no número de manifestações no ano de 2024 em comparação com o ano de 2023, esse efeito se deu pelo fato da retirada do Programa Mais

Emprego para a Secretaria do trabalho – SET e a transferência da gestão do Programa Ceará Credi para a Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará – ADECE.

Gráfico2:



Fonte: Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento Econômico do Estado do Ceará - SDE

O gráfico acima apresenta o quantitativo mensal das manifestações recebidas na Ouvidoria da SDE no ano de 2024, apresentando uma variação maior no mês de outubro ocasionado pelas manifestações recebidas sobre o Programa Mais Emprego, Estrutura e Funcionamento do Órgão e denúncia da conduta inadequada de servidor/colaborador.

Tabela 1:

Meio de Entrada (2023 e 2024)

Relatório por Meio de Entrada	2023	2024	Varição (+/-) %
Telefone 155	7	16	129%
Telefone(85) 3108-1021	2	0	-100%
Internet	23	18	-22%
E-mail	26	2	-92%
Total	58	36	-38%

Fonte: Portal Ceará Transparente

Em 2024, os dados revelam uma diminuição significativa no número de manifestações recebidas pela Secretaria do Desenvolvimento Econômica (SDE), com uma redução total de 38%, passando de 58 manifestações em 2023 para 36 em 2024. Esta queda é particularmente acentuada nas manifestações realizadas por e-mail, que apresentaram uma variação de -92%. Por outro lado, as manifestações mais expressivas em 2024 ocorreram predominantemente por meio da Internet, com 18 registros, seguidas pelas realizadas pelo telefone (16), através do número 155 e, por último, as efetuadas por e-mail (2).

Esses números indicam que os canais de comunicação por telefone, e-mail e Internet se consolidaram como os principais meios utilizados pelos cidadãos para registrar suas manifestações. Isso se deve, em grande parte, à facilidade de acesso a esses meios, bem como à eficiência e à qualidade proporcionadas pela Plataforma Ceará Transparente, que facilita o envio e o acompanhamento das solicitações.

Tabela 2:

Tipos de Manifestação (2023 e 2024)

Tipos de Manifestação	2023	2024	Variações (+/-) %
Reclamação	29	18	-37,93%
Solicitação	24	12	-50,00%
Denúncia	2	4	100,00%
Sugestão	3	1	-66,67%
Elogio	0	1	-
Total	58	36	-37,93%

Fonte: Portal Ceará Transparente

Em 2024, as manifestações recebidas pela Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento Econômica (SDE) se destacaram principalmente pelas Reclamações, que lideraram o volume com um total de 18 registros. Em seguida, destacaram-se as solicitações, com 12 manifestações, seguidos pelas denúncias, 4 manifestações e pelas Sugestões e Elogios com 1 manifestação. Dessa forma, as Reclamações e as solicitações configuram como os tipos mais predominantes entre as manifestações recebidas. A Tabela 2 também revela uma variação negativa significativa no total de manifestações de 2024 em comparação a 2023, com uma redução de 37,93%. Entre os diferentes tipos de manifestações, a Sugestão foi a que registrou a maior queda, com uma variação negativa expressiva de -66,67%.

Manifestação Tipo/Assunto/Subassunto

A tabela a seguir evidencia os tipos de manifestações que apresentaram maior representatividade em 2024. A manifestação mais significativa foi relacionada ao Programa Mais Emprego, que correspondeu a 27,78% do total das manifestações registradas. Dentro deste contexto, o subassunto com o maior número de ocorrências foi a concessão e o pagamento do benefício do referido programa, alinhando-se com a tendência observada no tópico principal e refletindo a relevância dessa temática entre os cidadãos.

Tabela 3:

Manifestações por Tipo/Assunto/Subassunto

Manifestações por Tipo	Assunto	Subassunto	Quantidade	%
Reclamação	ACORDO DE COOPERAÇÃO/ PARCERIAS INSTITUCIONAIS		1	2,78%
Reclamação	CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO		1	2,78%

Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	AGRESSÃO VERBAL	1	2,78%
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	ATO INDISCIPLINAR OU INSUBORDINAÇÃO	1	2,78%
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESVIO DE COLABORADOR DE SUAS FUNÇÕES PARA ATENDIMENTO A INTERESSE PARTICULAR	1	2,78%
Reclamação	CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)		1	2,78%
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	2	5,56%
Reclamação	PROGRAMA MAIS EMPREGO CEARÁ	CONCESSÃO/PAGAMENTO DO BENEFÍCIO	10	27,78%
Denúncia	ASSÉDIO MORAL	VIOLÊNCIA VERBAL	1	2,78%
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	ATO INDISCIPLINAR OU INSUBORDINAÇÃO	1	2,78%
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESVIO DE COLABORADOR DE SUAS FUNÇÕES PARA ATENDIMENTO A INTERESSE PARTICULAR	1	2,78%
Denúncia	PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO	1	2,78%
Elogio	ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO		1	2,78%
Sugestão	ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS		1	2,78%
Solicitação	ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS		3	8,33%
Solicitação	ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRALS DE SERVIDOR	CORREÇÃO/ALTERAÇÃO DE DADOS PESSOAIS DE SERVIDOR	1	2,78%

Solicitação	CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)		2	5,56%
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO	1	2,78%
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ESTRUTURA FÍSICA	1	2,78%
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	INFORMAÇÕES	1	2,78%
Solicitação	LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD.		1	2,78%
Solicitação	PROGRAMAS E PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO	IMPLANTAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS	1	2,78%
Solicitação	PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS		1	2,78%
TOTAL			36	100%

Fonte: Portal Ceará Transparente

Seguindo a mesma linha de análise das manifestações por assunto, os dados indicam que, mais uma vez, o Programa Mais Emprego se destacou como o subassunto com a maior representatividade entre todas as manifestações registradas na SDE em 2024. Esse programa se manteve como o tema predominante, refletindo sua relevância contínua nas demandas e preocupações dos cidadãos ao longo do ano.

Tabela 4:
Manifestações por Tipo de Serviço

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
NÃO SE APLICA	36	100%

Fonte: Portal Ceará Transparente

No que se refere ao tipo de serviços oferecidos pela SDE, observa-se que 100% dos assuntos registrados não se enquadraram nas opções previamente definidas no rol de escolhas do sistema. Essa inconsistência gerou uma dificuldade significativa na identificação precisa dos serviços aos quais as manifestações estavam relacionadas, comprometendo, assim, a clareza e a organização das informações registradas.

Tabela 5:
Manifestações por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
2024 DESENVOLVIMENTO E DIVERSIFICAÇÃO DOS SETORES INDUSTRIAIS	4	11,11%
2024 FORTALECIMENTO DO SETOR DE COMÉRCIO, SERVIÇOS E INOVAÇÃO	2	5,56%
2024 GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	6	16,67%
2024 INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA	4	11,11%
DESENVOLVIMENTO DO COMPLEXO INDUSTRIAL E PORTUÁRIO DO PECÉM	3	8,33%
FORTALECIMENTO DO SETOR DE COMÉRCIO E SERVIÇOS	13	36,11%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	4	11,11%

Fonte: Portal Ceará Transparente

Nesta seção, confirma-se o que já foi evidenciado nas demais tabelas, destacando que o Programa Orçamentário *Fortalecimento do Setor de Comércio e Serviços* foi o responsável por gerar o maior volume de manifestações registradas na SDE, correspondendo a 36,11% do total. Esse programa se destacou como o principal foco das demandas, refletindo a relevância de suas ações e a atenção que o setor atraiu ao longo do período analisado.

Tabela 6:
Manifestações por Unidades Internas

Unidade	Quantidade	Porcentagem
ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO	3	8,33%
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	1	2,78%
COORDENADORIA DE ATRAÇÃO DE EMPREENDIMENTOS INDUSTRIAIS	3	8,33%
COORDENADORIA DE ATRAÇÃO DE NEGÓCIOS DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA	1	2,78%
COORDENADORIA DE ATRAÇÃO DE NEGÓCIOS DO SETOR DE COMÉRCIO E SERVIÇOS	1	2,78%
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	3	8,33%
COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO	1	2,78%
COORDENADORIA DE PROMOÇÃO DO SETOR DE COMÉRCIO E SERVIÇOS	2	5,56%
COORDENADORIA DE PROMOÇÃO DO SETOR INDUSTRIAL	1	2,78%
COORDENADORIA DO TRABALHO E RENDA	5	13,89%
GABINETE DO SECRETÁRIO	1	2,78%

OUVIDORIA	8	22,22%
SECRETARIA EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA	6	16,67%

Fonte: Portal Ceará Transparente

As manifestações encaminhadas à SDE por meio das unidades internas foram adequadamente tratadas pelas respectivas áreas responsáveis. De acordo com os dados de 2024, aproximadamente 22,22% dessas manifestações foram direcionadas à Ouvidoria, enquanto 16,67% foram encaminhadas à Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna. Esses números indicam a distribuição das demandas internas, demonstrando a atuação das diferentes áreas no tratamento das manifestações recebidas.

Tabela 7:

Manifestações por Municípios de ocorrência

Municípios de ocorrência	2023	2024
Brasília	0	1
Caucaia	2	0
Contagem	1	0
Curitiba	1	0
Fortaleza	13	13
Indefinido	39	20
Redenção	1	0
Rio de Janeiro	0	1
São Gonçalo do Amarante	0	1
São Paulo	1	0
Total	58	36

Fonte: Portal Ceará Transparente

Na comparação dos dados de 2024, observa-se que as manifestações em que o cidadão não identificou o município de origem lideraram o ranking, representando 20 ocorrências do total de manifestações registradas no ano. As demais demandas foram majoritariamente provenientes de Fortaleza, com 13 manifestações, enquanto os demais municípios contribuíram com 1 manifestação cada, e o Distrito Federal também registrou 1 ocorrência.

Outro ponto relevante a ser destacado é a diminuição no número de municípios que buscaram os serviços da Ouvidoria da SDE em 2024, totalizando 4 municípios, em contraste com os 6 municípios identificados em 2023. Isso reflete uma redução na abrangência geográfica das manifestações.

No entanto, devido à falta de identificação dos municípios em 20 das manifestações, não foi possível realizar uma análise mais detalhada dos dados, visto que 55,56% das manifestações (de um total de 36) não puderam ser associadas aos municípios de origem. Apesar disso, é possível observar um avanço significativo na identificação das manifestações. Embora tenha ocorrido uma diminuição no número total de manifestações em 2024, a falta de identificação da origem foi consideravelmente reduzida, passando de 58 protocolos em 2023 para 36

protocolos em 2024. Este progresso reflete uma melhoria na clareza e na rastreabilidade das demandas recebidas.

Gráfico 3:



Fonte: Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento Econômico - SDE

O gráfico a seguir destaca os municípios com o maior número de manifestações encaminhadas à Ouvidoria da SDE em 2024. O município de Fortaleza lidera o ranking, seguido por São Gonçalo do Amarante, que ocupa a segunda posição. Esses dados evidenciam a predominância dessas localidades nas manifestações recebidas, refletindo uma maior demanda por parte dos cidadãos dessas regiões.

3. INDICADORES DA OUVIDORIA

Resolubilidade das manifestações

O prazo para o tratamento das manifestações de ouvidoria é regulamentado pelo Decreto nº 30.474/2011, da Controladoria Geral do Estado do Ceará. De acordo com essa legislação, considera-se como resolubilidade as manifestações que são atendidas dentro do prazo estabelecido, ou seja, aquelas que são respondidas em até 20 (vinte) dias. Caso necessário, esse prazo pode ser prorrogado por um período adicional de 16 (dezesesseis) a 30 (trinta) dias, conforme as circunstâncias e a complexidade da demanda.

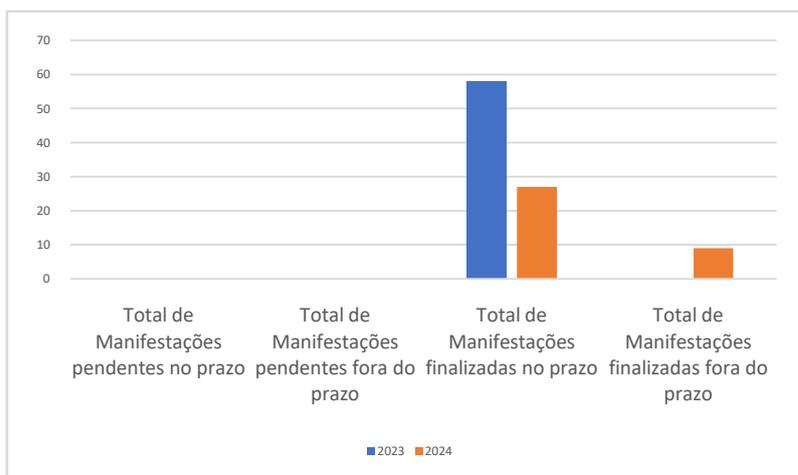
Tabela 8:

Relatório de Resolubilidade	Quantidade de Manifestações em 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0

Total de Manifestações finalizadas no prazo	58	27
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0	9
Total	58	36

Fonte: Controladoria Geral do Estado do Ceará - CGE

Gráfico 4:



Fonte: Secretaria do Desenvolvimento Econômico – SDE

O Gráfico 4 revela uma redução significativa no total de manifestações finalizadas dentro do prazo em 2024, com 27 ocorrências, em comparação com 58 registros em 2023. Esse declínio pode ser atribuído ao processo de encaminhamento das manifestações relacionadas ao Programa Mais Emprego para a Secretaria do Trabalho (SET), que, posteriormente, devolveia as mesmas manifestações para a SDE. Esse fluxo de encaminhamentos e devoluções contribuiu para a diminuição no número de manifestações concluídas dentro do prazo estabelecido.

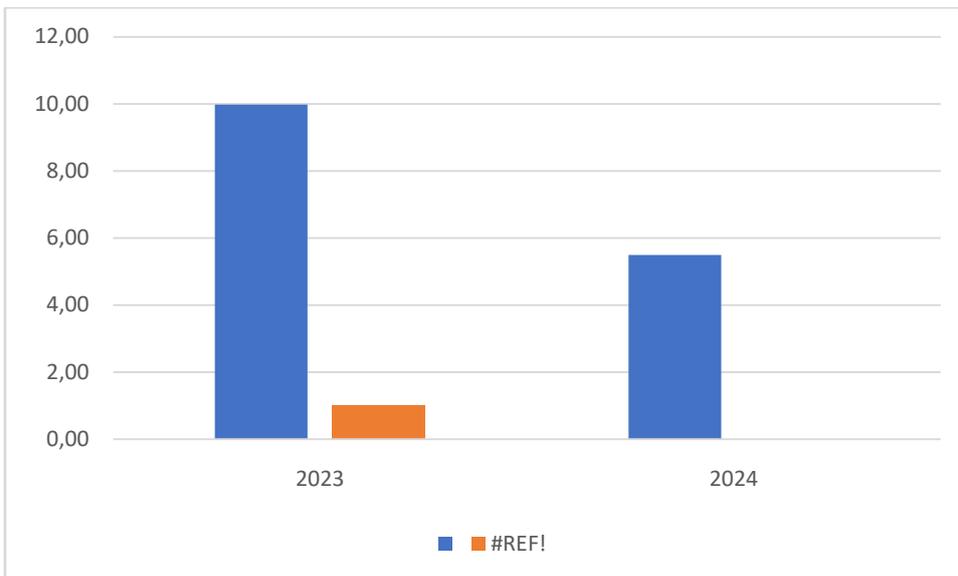
Tabela 9:

Índice de Resolubilidade

Relatório de Resolubilidade	Resolubilidade em 2023	Resolubilidade em 2024
Manifestações respondidas no prazo	100%	75%
Manifestações respondidas fora do prazo	0	25%

Fonte: Controladoria Geral do Estado do Ceará - CGE

Gráfico 5:



Fonte: Secretaria do Desenvolvimento Econômico - SDE

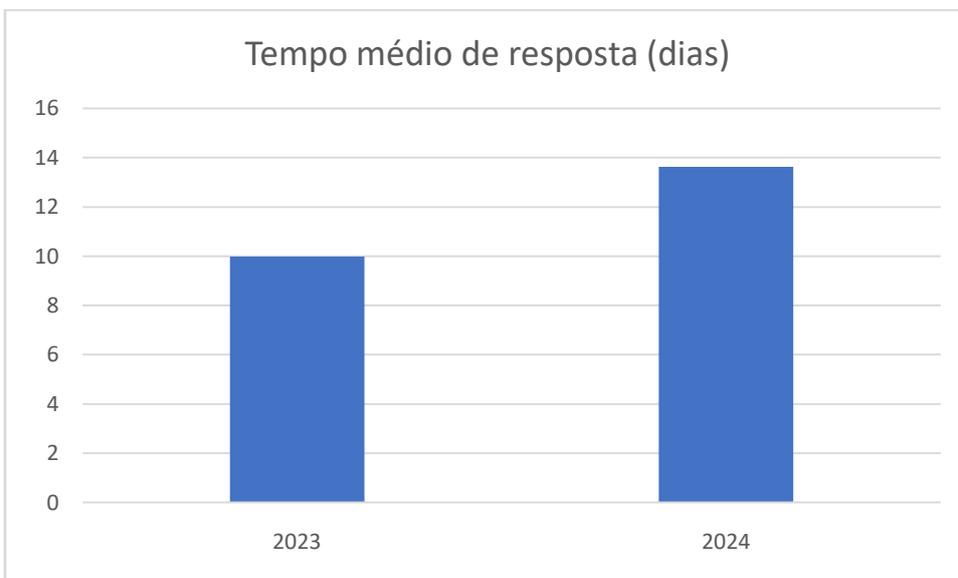
Tabela 10:

Tempo Médio de resposta

Tempo Médio de respostas	
2023	9,98 dias
2024	13,63 dias

Fonte: Controladoria Geral do Estado do Ceará - CGE

Gráfico 6:



Fonte: Secretaria do Desenvolvimento Econômico - SDE

Análise do Índice de Resolubilidade e Ações para Melhoria

Em relação ao tema de resolubilidade, que se refere à porcentagem de manifestações respondidas dentro do prazo legal estabelecido, observou-se uma diminuição no índice da Secretaria do Desenvolvimento Econômico (SDE) no ano de 2024. Os números revelam que houve um aumento de 25% no total de manifestações respondidas fora do prazo, o que evidencia uma queda na eficiência em atender os prazos legais.

Ao analisar o tempo médio de resposta, nota-se um aumento significativo no prazo de resposta, que subiu de 9,98 dias em 2023 para 13,63 dias em 2024. Esse aumento no tempo de resposta está relacionado à demora nas respostas enviadas pela área técnica do Programa Mais Emprego, da Secretaria do Trabalho, à Ouvidoria.

Ações para Melhoria do Índice de Resolubilidade

Apesar do desempenho abaixo do esperado, a SDE está comprometida em melhorar seus resultados. A Secretaria continuará a trabalhar para aprimorar seus processos, promovendo articulações com outros órgãos do Governo do Estado do Ceará, com o objetivo de alinhar esforços e aumentar a eficácia no retorno ao cidadão.

Dentre as estratégias para melhorar o índice de resolubilidade, destaca-se o trabalho contínuo de monitoramento das respostas. O foco será sempre proporcionar maior satisfação aos cidadãos que buscam informações junto ao serviço público, garantindo a entrega de respostas dentro dos prazos estabelecidos e com a qualidade necessária.

4. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA SETORIAL DA SDE

Pesquisa de satisfação é uma ferramenta essencial para que o cidadão possa avaliar os serviços prestados pela Ouvidoria, permitindo obter informações valiosas sobre o desempenho das atividades e as preferências dos públicos-alvo. As respostas fornecidas pelos cidadãos são fundamentais para o aprimoramento da gestão e para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos, sendo crucial que sejam respondidas com sinceridade e seriedade.

Essa participação ativa dos cidadãos possibilita a identificação de pontos de melhoria, contribuindo para a evolução contínua dos serviços prestados pela Ouvidoria da SDE. Como resultado, isso impacta positivamente na satisfação do usuário, garantindo que as demandas da sociedade sejam atendidas de forma mais eficaz e eficiente.

Após a conclusão de uma manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada no Portal Ceará Transparente, oferecendo ao cidadão a oportunidade de responder de forma espontânea. Esse processo busca garantir que a avaliação seja o mais genuína possível, refletindo a percepção real do usuário sobre os serviços prestados.

Tabela 11:

Índice Geral de Satisfação	2023	2024
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	4
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,33	3,75
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal: [used_input]	3,33	4,75
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)	1,67	3
Média das Notas:	3,4	3,88
Índice de Satisfação:	58,00%	50,00%

Fonte: Controladoria Geral do Estado do Ceará – CGE

Índice de Resolutividade	2023	2024
Sim	33,33%	25,00%
Não	66,67%	50,00%
Parcialmente	0,00%	25,00%
Vazias	0,00%	0,00%

Fonte: Controladoria Geral do Estado do Ceará – CGE

Análise do Índice de Satisfação do Usuário da Ouvidoria da SDE

De acordo com a pesquisa de satisfação, cujas notas variam de 1 a 5, observou-se que a Ouvidoria atingiu um índice de satisfação de 50% em 2024. Esse resultado não alcançou a meta de satisfação estabelecida pelo Governo do Estado do Ceará, que é de 85%. Esse descompasso entre o índice obtido e a meta estabelecida é um indicativo de que há necessidade de ajustes e melhorias nos processos de atendimento e monitoramento das manifestações.

Comparativo entre 2023 e 2024

Ao comparar os dados de 2023 e 2024, nota-se uma redução no índice de satisfação geral, que passou de 58% em 2023 para 50% em 2024. Embora essa diminuição no índice de satisfação possa parecer preocupante, acreditamos que ela não seja um reflexo da queda na qualidade das respostas prestadas pela Ouvidoria. Em vez disso, a principal causa identificada para essa redução é a diminuição no número de pesquisas respondidas pelos usuários.

Essa diminuição no número de pesquisas pode ter ocorrido por diversos fatores, como falta de conscientização dos cidadãos sobre a importância de avaliar os serviços ou questões relacionadas ao acesso ou à motivação para responder às pesquisas. Esse fator sugere que, para melhorar o índice de satisfação, é fundamental aumentar a participação dos usuários na pesquisa, garantindo que suas avaliações reflitam com maior precisão a qualidade dos serviços prestados.

Próximos Passos

Com base nessa análise, a Ouvidoria da SDE deverá focar em ações para aumentar o engajamento dos usuários com as pesquisas de satisfação, além de continuar investindo na melhoria contínua da qualidade das respostas e no acompanhamento eficaz das manifestações. Dessa forma, será possível não apenas alcançar a meta estabelecida, mas também proporcionar uma experiência mais satisfatória para o cidadão.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,25
Índice de Expectativa:	6,25%

Fonte: Controladoria Geral do Estado do Ceará – CGE

Análise do Indicador de Qualidade dos Serviços Prestados pela Ouvidoria da SDE

O indicador mencionado foi estabelecido com o objetivo de mensurar a qualidade do serviço prestado, comparando a expectativa do serviço com a qualidade percebida por cada usuário. A tabela apresentada demonstra uma melhoria de 6,25% no indicador, o que sugere um avanço positivo no processo de atendimento das manifestações, tanto da Ouvidoria quanto do Sistema SIC da SDE.

Componentes do Indicador de Qualidade

Os indicadores de qualidade como este podem ser divididos em dois grupos principais:

1. **Tempo de Resposta:** Este componente avalia a rapidez com que a Ouvidoria e o Sistema SIC da SDE respondem às manifestações dos cidadãos. O tempo de resposta é um fator crucial para a satisfação do usuário, pois quanto mais rápido o atendimento, maior a percepção de eficiência do serviço.
2. **Qualidade da Resposta:** A qualidade da resposta se refere ao conteúdo da resposta fornecida ao cidadão, sua clareza, relevância e a solução efetiva para o problema ou dúvida apresentada. Mesmo com uma resposta mais rápida, a qualidade da informação

prestada deve ser completa e útil para garantir que a expectativa do usuário seja atendida.

Conclusão

A melhoria de 6,25% no indicador é um reflexo positivo das ações adotadas pela Ouvidoria e pelo Sistema SIC da SDE, mostrando avanços tanto no tempo de resposta quanto na qualidade das respostas fornecidas. Para manter essa evolução, é fundamental continuar monitorando esses dois aspectos (tempo e qualidade), identificando oportunidades de aprimoramento contínuo e buscando sempre a excelência no atendimento ao cidadão.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Análise das Manifestações Registradas em 2024

Em 2024, as manifestações registradas na Ouvidoria da SDE mantiveram um padrão semelhante ao ano anterior, com as principais categorias sendo Reclamações e Solicitações.

- **Reclamações:** O total de reclamações registradas foi de 18, sendo que a maior parte delas (10 reclamações) esteve relacionada ao Programa Mais Emprego, em razão de atrasos no pagamento de algumas parcelas do programa. Esse tipo de manifestação indica uma preocupação com o cumprimento dos prazos de pagamento e reflete uma necessidade de melhoria na comunicação e no processo de execução do programa, para evitar frustração e insatisfação por parte dos beneficiários.
- **Solicitações:** Foram registradas 12 solicitações, indicando um interesse dos cidadãos em obter informações ou realizar requisições sobre serviços específicos.
- **Denúncia:** Foi registrada 4 denúncia, o que sugere um nível baixo de relatos de práticas irregulares ou ilícitas, mas ainda assim é importante garantir que tais manifestações sejam tratadas com a devida atenção.
- **Sugestões:** Houve 1 sugestão, o que demonstra que, embora seja um número menor, os cidadãos estão interessados em contribuir para a melhoria dos serviços prestados.
- **Elogios:** O total de 1 elogios é uma informação relevante, pois reflete a satisfação dos usuários com o atendimento prestado pela Ouvidoria da SDE, mostrando que, apesar das reclamações, há aspectos positivos no serviço que são reconhecidos pela população.

Tratamento e Resolução das Manifestações

Todas as manifestações registradas em 2024 foram devidamente tratadas, resolvidas e respondidas pela Ouvidoria. Esse processo de atendimento é essencial para manter a confiança dos cidadãos no serviço público, além de garantir a transparência e a efetividade no retorno das demandas. A contínua análise desses dados ajuda a identificar áreas críticas, como no caso do Programa Mais Emprego, e a desenvolver estratégias para melhorar a qualidade do serviço prestado.

Análise dos Pontos Recorrentes nas Manifestações de 2024

Em 2024, as manifestações encaminhadas à Secretaria do Desenvolvimento Econômico (SDE) revelaram um tema recorrente que dominou a maior parte das reclamações: o pagamento em atraso das parcelas do Programa Mais Emprego. Esse assunto foi mencionado com frequência nas manifestações recebidas, evidenciando uma grande preocupação por parte dos cidadãos em relação aos pagamentos devidos.

As reclamações relacionadas ao atraso nos pagamentos demonstram que os beneficiários do programa estão atentos e não hesitam em expressar suas frustrações, exigir seus direitos e cobrar por uma prestação de serviço mais eficiente. Esse fenômeno reflete um alto nível de expectativa por parte dos cidadãos quanto à pontualidade e à confiabilidade do programa, que visa garantir apoio financeiro e geração de emprego para os participantes.

Impacto das Reclamações e Expectativas dos Cidadãos

Essas manifestações deixam claro que há uma necessidade urgente de aprimorar a gestão do Programa Mais Emprego, principalmente no que diz respeito à regularidade dos pagamentos. A insatisfação gerada por atrasos pode comprometer a confiança no programa e a percepção geral de sua eficácia. Além disso, a elevada quantidade de reclamações sobre esse tema indica que muitos cidadãos se sentem diretamente impactados pela demora nos pagamentos, o que pode agravar problemas financeiros pessoais e aumentar o sentimento de frustração com o serviço público.

É importante destacar que o volume de manifestações relacionadas a esse tema também reflete a cobrança por um serviço mais adequado e eficiente, onde os cidadãos não apenas demandam que os pagamentos sejam feitos de forma pontual, mas também buscam uma resposta rápida e transparente sobre os motivos dos atrasos e as medidas corretivas adotadas.

Próximos Passos e Ações de Melhoria

Com base nesses pontos recorrentes, a SDE deve considerar ações imediatas para melhorar o processo de pagamento do Programa Mais Emprego, incluindo:

- Diagnóstico e resolução de problemas estruturais que possam estar causando os atrasos;
- Melhoria na comunicação com os beneficiários, esclarecendo os motivos dos atrasos e as soluções previstas;
- Monitoramento contínuo para garantir que o pagamento seja feito dentro do prazo estipulado, evitando que novos atrasos ocorram.

Além disso, é crucial que a Ouvidoria da SDE continue a ser um canal eficiente para que os cidadãos possam registrar suas reclamações, mas também receber feedback rápido sobre as providências tomadas para resolver os problemas apontados.

Ao resolver essa questão central, a SDE poderá melhorar significativamente a satisfação dos usuários do Programa Mais Emprego, garantindo maior confiança e reconhecimento por parte da população.

Providências Adotadas pela Ouvidoria em Relação às Principais Manifestações de 2024

A Ouvidoria da SDE adota um processo estruturado e eficiente para tratar as manifestações recebidas, com foco em garantir que cada demanda seja tratada com a devida atenção, respeito e eficácia. As providências adotadas pela Ouvidoria são as seguintes:

1. **Análise e Reclassificação de Manifestação:** Primeiramente, a Ouvidoria avalia o conteúdo de cada manifestação recebida. Se necessário, realiza a reclassificação do tipo de manifestação para garantir que a demanda seja encaminhada corretamente. Caso o assunto não seja de responsabilidade da SDE, a Ouvidoria faz o reencaminhamento da manifestação para o órgão ou entidade competente, assegurando que a demanda seja atendida adequadamente.
2. **Tratamento de Sugestões:** Quando a manifestação é uma sugestão, a Ouvidoria realiza uma análise prévia para verificar a viabilidade de sua implantação. Em seguida, entra em contato com a área responsável pelo assunto e se posiciona sobre a possibilidade de implementar a sugestão, sempre verificando se está dentro dos dispositivos legais e das diretrizes do órgão. A Ouvidoria busca garantir que as sugestões recebam a devida consideração e, quando possível, sejam incorporadas ao processo para melhorar o serviço prestado.
3. **Encaminhamento de Elogios:** Os elogios recebidos, especialmente aqueles direcionados a uma pessoa específica, são encaminhados diretamente à pessoa elogiada e aos seus superiores. Isso assegura que o trabalho bem realizado seja reconhecido e valorizado, estimulando a motivação e o comprometimento dos colaboradores. Além disso, essa prática reforça a cultura de valorização do bom atendimento dentro da Ouvidoria e da SDE.
4. **Tratamento de Reclamações e Solicitações:** No caso de reclamações e solicitações, a Ouvidoria age com rapidez e responsabilidade. Após avaliar e apurar a demanda, a Ouvidoria oferece uma solução ao caso exposto. Caso a demanda não possa ser atendida devido a uma previsão legal ou outro fator impeditivo, a Ouvidoria informa de forma clara e transparente o motivo pelo qual a solicitação não poderá ser atendida. A Ouvidoria busca sempre agir com respeito, atenção e cordialidade em todas as manifestações, garantindo que o cidadão se sinta ouvido e valorizado.

Compromisso com a Qualidade do Atendimento

Essas providências são fundamentais para manter a qualidade do atendimento e a transparência nas ações da Ouvidoria. Ao adotar esse processo estruturado, a Ouvidoria contribui para a melhoria contínua dos serviços prestados pela SDE e reforça o compromisso do órgão com a satisfação do cidadão. A Ouvidoria continua empenhada em tratar todas as manifestações com a seriedade e o respeito que os cidadãos merecem, buscando sempre aprimorar o atendimento e as respostas oferecidas.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Compromisso da Ouvidoria da SDE com a Eficiência e Transparência

Com o objetivo de oferecer benefícios claros e tangíveis para o cidadão, a Ouvidoria Setorial da Secretaria do Desenvolvimento Econômico (SDE) trabalha de maneira incansável para garantir que todas as manifestações sejam devidamente acompanhadas em tempo real, utilizando a plataforma Ceará Transparente. Essa ferramenta permite um acompanhamento mais ágil das demandas, contribuindo para aumento da celeridade no atendimento e qualidade das respostas fornecidas aos cidadãos.

Processos Mapeados e Monitoramento de Desempenho

Além do uso da plataforma, a Ouvidoria da SDE possui 80% dos seus processos mapeados, e 05 processos, o que facilita o controle e a otimização das ações. Essa organização permite que a Ouvidoria acompanhe de forma eficaz seus indicadores de desempenho, garantindo que os objetivos estabelecidos sejam alcançados e que o atendimento ao cidadão seja continuamente aprimorado.

Compromisso com a Legislação e a Satisfação do Cidadão

A Ouvidoria da SDE se compromete a garantir que todas as manifestações sejam tratadas de acordo com a legislação vigente, assegurando um processo transparente, justo e em conformidade com as normas estabelecidas. Esse compromisso reflete a abertura da SDE ao diálogo com o cidadão, buscando sempre uma apuração eficaz e fiel das demandas, além de um tratamento adequado e resolutivo para as manifestações.

Com esses esforços, a Ouvidoria da SDE visa promover um atendimento mais ágil, transparente e eficaz, garantindo que as necessidades da população sejam atendidas de forma satisfatória e que o serviço público continue a ser aprimorado constantemente.

7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Compromisso com a Qualidade e Transparência na Ouvidoria Setorial da SDE

A Ouvidoria Setorial da Secretaria do Desenvolvimento Econômico (SDE) tem se dedicado a aprimorar continuamente a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, com o objetivo de gerar resultados satisfatórios e eficazes. Este compromisso é evidenciado não apenas pela melhoria contínua do atendimento, mas também pela atuação em processos de transparência, garantindo que as informações sejam disponibilizadas de forma clara e acessível ao público.

Participação em Encontros e Reuniões Relacionadas ao Controle Social

Em 2024, a Ouvidoria Setorial da SDE teve uma participação ativa em diversas reuniões e encontros, tanto de forma presencial quanto virtual, relacionados à área de controle social. Este engajamento foi fundamental para fortalecer o vínculo com outros órgãos e instituições,

além de possibilitar a troca de experiências e boas práticas no campo da ouvidoria e do controle social.

Além disso, a Ouvidoria esteve presente em todas as reuniões ordinárias da Rede de Ouvidorias ao longo do ano, o que contribuiu para um melhor alinhamento com as políticas públicas e o fortalecimento das ações de transparência e de atendimento à população.

Capacitação e Aperfeiçoamento Profissional

A Ouvidoria da SDE também investiu na capacitação contínua de seus colaboradores. Em 2024, dois membros da Ouvidoria participaram de capacitações oferecidas pela Escola de Gestão Pública – EGP, com o objetivo de aprimorar habilidades relacionadas ao atendimento, à gestão de manifestações e à melhoria dos serviços prestados ao cidadão. Essas capacitações são essenciais para garantir que a equipe esteja sempre atualizada em relação às melhores práticas e às novas exigências da gestão pública.

Conclusão

A participação ativa da Ouvidoria Setorial da SDE em encontros e capacitações, bem como seu compromisso com a transparência e com a qualidade do atendimento, reforça o compromisso da SDE em proporcionar um serviço público de excelência. Ao buscar continuamente o aprimoramento e a integração com as redes de ouvidoria e controle social, a Ouvidoria da SDE se assegura de estar sempre alinhada com as melhores práticas de gestão pública e de atendendo de forma eficaz as necessidades da população.

8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da Secretaria do Desenvolvimento Econômico (SDE) tem se destacado pela implantação de boas práticas que visam melhorar a qualidade do atendimento ao cidadão, garantindo mais transparência, eficiência e humanização nos processos. Algumas das principais boas práticas implementadas são:

1. **Gestão por Processos:** Desde 2019, a Ouvidoria da SDE adotou a gestão por processos, com o mapeamento e a estruturação das atividades essenciais da Ouvidoria e do Sistema SIC (Serviço de Informações ao Cidadão). Os processos mapeados incluem:
 - Atendimento das manifestações da Ouvidoria e do Sistema SIC
 - Monitoramento das demandas da Ouvidoria
 - Apuração de denúncias
 - Elaboração do relatório anual da Ouvidoria e do SIC

Em 2024, foi adicionado à Cadeia de Valor da SDE o processo de Elaboração de Relatório Interno de Monitoramento das Demandas da Ouvidoria, com o objetivo de garantir maior acompanhamento das manifestações e eficiência na resolução dos casos.

2. **Atendimento Humanizado e Ágil:** A Ouvidoria tem se dedicado a manter um atendimento humanizado, buscando sempre a rapidez e o cuidado nas interações com

os cidadãos. Para isso, é feito um contato direto com o cidadão, seja por ligação ou outro meio disponível, visando resolver as manifestações com o menor tempo possível e de forma personalizada, assegurando que cada caso seja tratado com a devida atenção.

3. Acompanhamento em Tempo Real das Manifestações: A Ouvidoria utiliza a ferramenta Ceará Transparente, que permite a visualização em tempo real das manifestações recebidas. Essa prática tem como principal objetivo melhorar os prazos e a qualidade das respostas, garantindo que as demandas dos cidadãos sejam tratadas com agilidade e transparência.
4. Sala de Reuniões Exclusiva para Atendimento Presencial: Em 2024, foi disponibilizada uma sala de reuniões exclusiva para os atendimentos presenciais da Ouvidoria Setorial da SDE. Essa iniciativa visa oferecer um ambiente adequado e acolhedor para os cidadãos, proporcionando um atendimento mais próximo e eficaz, com a possibilidade de resolver questões de forma mais direta e personalizada.

Conclusão

Essas boas práticas de ouvidoria adotadas pela SDE refletem um compromisso contínuo com a melhoria dos serviços prestados ao cidadão, buscando sempre maior transparência, eficiência e humanização no atendimento. A gestão por processos, o uso de tecnologia para monitoramento e o aprimoramento do ambiente de atendimento presencial são fundamentais para garantir que as demandas da população sejam atendidas de forma ágil, eficaz e com respeito às suas necessidades.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A Secretaria do Desenvolvimento Econômico (SDE) está comprometida em aprimorar continuamente seus serviços, com o objetivo de alcançar uma satisfação plena dos cidadãos. Com base nas manifestações dos usuários e nos pontos observados durante o ano de 2024, a SDE se coloca aberta ao aperfeiçoamento de suas práticas e propõe as seguintes sugestões e recomendações:

1. Capacitação Contínua dos Colaboradores: Para garantir que as manifestações sejam tratadas com a máxima qualidade, tempestividade e resolubilidade, é fundamental capacitar continuamente os colaboradores da SDE. Isso garantirá que as respostas sejam mais ágeis e eficazes, com um nível de atendimento mais elevado, e que os colaboradores estejam preparados para lidar com as diversas demandas de maneira eficaz e com excelência no atendimento.
2. Intensificar Ações para Fomentar a Participação da Sociedade: A SDE pode intensificar ações para fomentar a participação da sociedade nos serviços prestados, promovendo maior engajamento dos cidadãos nas iniciativas da Secretaria. Isso pode ser feito por meio de campanhas de conscientização, eventos públicos ou outras ações que incentivem a população a utilizar os canais de ouvidoria e a contribuir com sugestões, críticas e ideias para o aprimoramento dos serviços.

3. Pesquisa de Satisfação para Colaboradores sobre o Ambiente de Trabalho: Além de focar na satisfação dos cidadãos, é essencial também ouvir os colaboradores da SDE. Realizar pesquisas de satisfação internas sobre o ambiente de trabalho permitirá que a Secretaria identifique pontos de melhoria, leve em consideração as críticas e sugestões dos próprios colaboradores e crie um ambiente de trabalho mais saudável e motivador. Isso, por sua vez, pode refletir diretamente na melhoria da qualidade dos serviços prestados ao público.

Conclusão

As sugestões apresentadas visam o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pela SDE, com foco na capacitação dos colaboradores, no engajamento da sociedade e na qualidade do ambiente de trabalho. Ao adotar essas práticas, a SDE poderá não apenas aumentar a satisfação dos cidadãos, mas também garantir um atendimento mais eficiente, transparente e alinhado com as necessidades da população. A busca pela melhoria contínua será sempre um compromisso da SDE com todos os cidadãos cearenses.

10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Encaminho à Controladoria Geral do Estado (CGE) este relatório, com a determinação de que todas as demandas sejam respondidas de forma rápida, clara e objetiva, com o intuito de garantir a satisfação plena do cidadão no atendimento de seu pleito. Nosso compromisso é assegurar que todas as manifestações recebidas sejam tratadas com seriedade e que as respostas proporcionem a transparência necessária das informações geradas por esta Secretaria.

Reitero que a Ouvidoria da SDE tem desempenhado um papel fundamental na identificação de áreas de melhoria, e estou atento às sugestões apresentadas. Todas as providências necessárias foram adotadas para o aperfeiçoamento contínuo dos processos, visando sempre à melhoria da qualidade do atendimento e à eficiência na gestão pública.

Atesto ter tomado conhecimento de todos os pontos destacados neste relatório e indico as providências já implementadas e as que estão em andamento para atender às sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria da SDE. Acreditamos que a busca constante pela qualidade e transparência é essencial para fortalecer a relação de confiança com a população e garantir um serviço público mais eficiente e acessível a todos.

Assino este pronunciamento com o compromisso de seguir monitorando o progresso e garantir que as melhorias sejam sempre aplicadas de maneira efetiva e sustentável.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório, referente às atividades da Ouvidoria Setorial da Secretaria do Desenvolvimento Econômico (SDE) no período de janeiro a dezembro de 2024, é um importante instrumento de controle social e um marco no processo de transparência e responsabilidade no serviço

público. Ele representa mais um passo para o fortalecimento dos serviços prestados pela Ouvidoria, e, ao mesmo tempo, é um reconhecimento legítimo do direito do cidadão de expressar suas opiniões, sejam elas de satisfação ou insatisfação, assim como suas críticas, sugestões e demandas.

A Ouvidoria tem se empenhado em ser um canal eficaz de comunicação entre o cidadão e a administração pública, buscando sempre o aprimoramento contínuo dos serviços públicos. Ao reunir as manifestações da população, identificamos oportunidades de melhoria e inovação, de modo a garantir um atendimento mais eficiente, transparente e acessível. Além disso, ao adotar as sugestões e críticas dos cidadãos, temos o objetivo de promover mudanças que atendam de maneira mais eficaz às necessidades da sociedade.

O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Setorial da SDE reflete o compromisso com a transparência, a responsabilidade e a qualidade no serviço público, com foco na satisfação do cidadão e no fortalecimento da confiança nas instituições públicas. Este relatório é uma ferramenta essencial para monitorar o desempenho da Ouvidoria, estabelecer metas e buscar soluções para os desafios enfrentados, garantindo um serviço cada vez mais alinhado às expectativas da população.

A SDE segue aberta ao diálogo e ao aprimoramento contínuo, com a certeza de que a participação ativa dos cidadãos é crucial para o avanço da gestão pública e para a construção de um serviço mais justo e eficiente para todos.

Fortaleza, XX de XXXXXXXXX de 2025

SUELY MOTA LIMA GONÇALVES

Ouvidora Setorial

FRANCISCO RENNYS AGUIAR FROTA

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna