

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2025

Período: 01/01/2025 a 31/12/2025

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

Ouvidora Setorial da SDE

Suely Mota Lima Gonçalves

INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta os resultados das ações desenvolvidas no ano de 2025 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 nº 22.064.583/0001-57. O documento contempla as manifestações recebidas ao longo de 2025, registradas por meio do Portal Ceará Transparente, da internet, do e-mail institucional **ouvidoria@sde.ce.gov.br** e do telefone **155**.

A SDE, enquanto órgão do Poder Executivo Estadual, tem como missão atuar como agente indutor do desenvolvimento econômico do Estado do Ceará, promovendo um crescimento sustentável, inovador e socialmente responsável. Compete à Secretaria formular, implementar e avaliar a Política de Desenvolvimento Econômico, por meio de ações estratégicas voltadas à atração de novos negócios, ao apoio a investimentos e à criação de um ambiente favorável à implantação, ampliação e manutenção de empresas no Estado.

Desde sua criação, em 2019, a SDE vem passando por um processo contínuo de maturação institucional, no qual os atuais ritmos de trabalho e demandas crescentes exigem constante modernização. Nesse contexto, a Secretaria busca aprimorar seus processos e métodos de gestão, adotando práticas gerenciais e soluções tecnológicas inovadoras, com o objetivo de oferecer respostas mais rápidas, eficazes e alinhadas às expectativas da sociedade, consolidando um serviço público de excelência.

O presente relatório tem por finalidade apresentar dados e análises quantitativas e qualitativas referentes aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da SDE, com base nas informações extraídas dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente. Os dados são apresentados por meio de demonstrativos gráficos, análises comparativas e consolidações, incluindo comparações com exercícios anteriores, de modo a permitir uma visão abrangente do desempenho da Ouvidoria.

A análise contempla aspectos como a tipificação das manifestações, os meios de entrada, os assuntos e subassunto tratados, os tipos de manifestação, os serviços ofertados, os programas orçamentários, as unidades envolvidas, os municípios atendidos e o tempo de resolubilidade das demandas. Tabelas e gráficos são utilizados para evidenciar os resultados, proporcionando maior clareza e transparência na apresentação das informações.

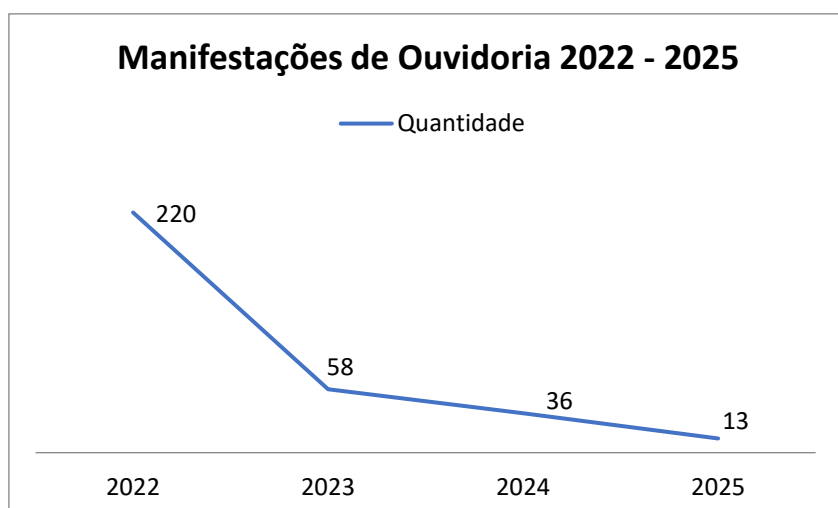
Este relatório encontra-se alinhado às disposições da Lei Federal nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, bem como ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, que estabelece normas relativas ao Sistema de Ouvidoria, aos prazos de resposta e à elaboração dos relatórios de Ouvidoria. Ademais, a Instrução Normativa nº 01/2020, a Portaria nº 52/2020 e a Portaria nº 97/2020 orientam as atividades da Ouvidoria, especialmente no que se refere à indicação de sugestões de melhoria para o aperfeiçoamento das políticas públicas e das atividades governamentais, com base nas manifestações registradas.

A Ouvidoria da SDE desempenha papel essencial como canal de participação social, proporcionando respostas, informações, orientações e esclarecimentos de forma clara, objetiva

e eficaz. Além disso, atua como importante instrumento de avaliação e aprimoramento dos processos internos, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão.

Por fim, a SDE reafirma seu compromisso com a ampla transparência de seus atos e processos, em consonância com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), visando ao fortalecimento da gestão pública e à efetivação dos direitos fundamentais do cidadão. Nesse contexto, destaca-se o lema da Ouvidoria: **“Ouvir é respeitar. Ceará ouve você. Participe e exercite sua cidadania.”**

Este relatório, portanto, não se limita a apresentar resultados, mas reafirma o compromisso institucional da SDE com a transparência, a participação social e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos no Estado do Ceará.

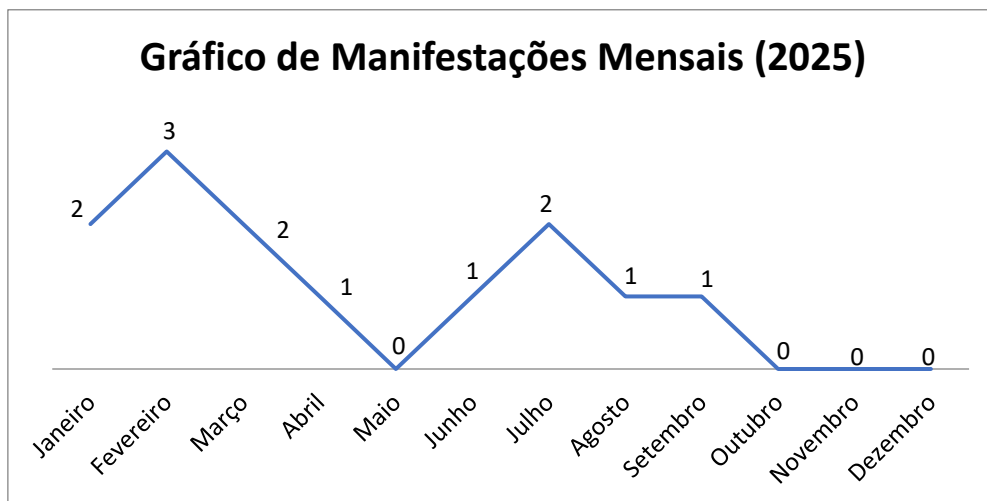


Manifestações de Ouvidoria (2022–2025)

O gráfico evidencia uma redução progressiva e significativa no número de manifestações registradas pela Ouvidoria ao longo do período de 2022 a 2025. Observa-se que, em 2022, foram contabilizadas 220 manifestações, número que apresentou queda acentuada em 2023 (58 manifestações), mantendo a tendência de diminuição em 2024 (36 manifestações) e alcançando o menor quantitativo em 2025 (13 manifestações).

Essa redução contínua pode indicar, por um lado, avanços na melhoria dos processos internos, na qualidade do atendimento e na Resolutividade das demandas, o que tende a diminuir a necessidade de o cidadão recorrer à Ouvidoria. Por outro lado, também pode refletir a necessidade de avaliar o nível de divulgação e acessibilidade dos canais de Ouvidoria, bem como o grau de engajamento da população na utilização desse instrumento de participação social.

Dessa forma, recomenda-se que os dados sejam analisados de forma integrada a outros indicadores, como índice de satisfação, tempo de resposta e tipos de manifestação, a fim de assegurar que a redução observada represente efetivamente melhorias na gestão e no atendimento ao cidadão, e não uma diminuição no uso do canal de Ouvidoria



Fonte: SDE

Manifestações Mensais – 2025

O gráfico demonstra que, ao longo de 2025, o número de manifestações registradas pela Ouvidoria manteve-se baixo e distribuído de forma irregular entre os meses do ano. Observa-se maior concentração de registros no início do ano, com 2 manifestações em janeiro e 3 em fevereiro, seguido de 2 em março, indicando um primeiro trimestre mais demandado.

A partir de abril, verifica-se uma redução gradual, com 1 manifestação em abril e ausência de registros em maio. No segundo semestre, há registros pontuais, destacando-se 1 manifestação em junho, 2 em julho e 1 manifestação nos meses de agosto e setembro, demonstrando baixa recorrência e demandas esporádicas.

Nos meses de outubro, novembro e dezembro, não foram registradas manifestações, evidenciando um período de ausência de demandas formais à Ouvidoria.

Esse comportamento mensal reforça o cenário de baixo volume de manifestações em 2025, o que pode estar associado tanto à melhoria dos serviços e processos internos quanto à necessidade de avaliar estratégias de divulgação e estímulo ao uso dos canais de Ouvidoria. A análise integrada com outros indicadores, como índice de satisfação e tempo de resposta, é fundamental para uma interpretação mais precisa desses resultados.

Tabela 1:

Meio de Entrada (2024 e 2025)

Relatório por Meio de Entrada	2024	2025	Variação (+/-) %
Telefone 155	7	3	-57,14%
Telefone(85) 3108-1021	2	0	-100%
Internet	23	10	0%
E-mail	26	0	-100%
Total	58	13	-77,59%

Fonte: Portal Ceará Transparente

Observa-se, na comparação entre os anos de 2024 e 2025, uma redução expressiva de 77,59% no total de atendimentos, passando de 58 para 13 registros. Os canais E-mail e Telefone (85) 3108-1021 apresentaram queda de 100%, não registrando ocorrências em 2025. O canal telefone 155 também apresentou redução significativa, com queda de 57,14% em relação ao ano anterior. Já o canal Internet manteve-se estável, sem variação entre os períodos analisados, o que indica a consolidação deste meio como principal canal de entrada em 2025.

Tabela 2:

Tipos de Manifestação (2024 e 2025)

Tipos de Manifestação	2024	2025	Variações (+/-) %
Reclamação	18	7	-61,11%
Solicitação	12	4	-66,67%
Denúncia	4	0	-100%
Sugestão	1	2	+100%
Elogio	1	0	-100%
Total	36	13	-63,89%

Fonte: Portal Ceará Transparente

Em 2025, a Secretaria do Desenvolvimento Econômico-SDE apresentou uma redução significativa no número de manifestações registradas, quando comparada ao ano de 2024. Na comparação entre 2024 e 2025, observa-se uma redução de 63,89% no total de manifestações, passando de 36 para 13 registros.

As reclamações apresentaram queda de 61,11%, enquanto as solicitações reduziram em 66,67%, indicando diminuição significativa desses tipos de demanda. As denúncias e os elogios tiveram redução de 100%, não registrando ocorrências em 2025. Em contrapartida, o número de sugestões dobrou, com aumento de 100%, embora em valores absolutos ainda represente volume reduzido.

Manifestação – Tipo/Assunto

A tabela a seguir apresenta os tipos de manifestações que obtiveram maior representatividade no ano de 2025.

Verifica-se que as manifestações mais recorrentes estiveram relacionadas à conduta inadequada de servidor/colaborador, à estrutura e funcionamento do órgão/entidade e a acordos de cooperação/parcerias institucionais, concentrando a maior parte do total de manifestações registradas no período.

Tabela 3:

Manifestações por Tipo/Assunto

Tipos	Assuntos	Quantidade
Reclamação	ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	1
Reclamação	AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	1
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	2
Reclamação	PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1
Sugestão	CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	1
Sugestão	PROGRAMAS DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO (INCENTIVOS E ATRAÇÃO DE INVESTIMENTOS)	1
Solicitação	ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRAS INSTITUCIONAIS	2
Solicitação	INCENTIVOS FISCAIS DO FUNDO DE DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL - FDI	1
Solicitação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
TOTAL		13

Fonte: Portal Ceará Transparente

Tabela 4:

Manifestações por Assuntos /Sub Assunto

Assuntos	Assuntos/Subassunto	Total
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	SALÁRIO DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO	01
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	-	01
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	02
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ESTRUTURA FÍSICA	01
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	NECESSIDADE DE MANUTENÇÃO E REFORMA	01
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INSATISFAÇÃO COM A DESCLASSIFICAÇÃO	01
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	-	01
PROGRAMAS DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO (INCENTIVOS E ATRAÇÃO DE INVESTIMENTOS)	AÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	01
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	-	02
INCENTIVOS FISCAIS DO FUNDO DE DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL - FDI	EMPREGO E RENDA	01
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DESAPROPRIAÇÕES	01
TOTAL		13

Fonte: Portal Ceará Transparente

Seguindo a mesma linha de análise das manifestações por assunto, os dados indicam que, mais uma vez, o se destacou como o subassunto com a maior representatividade entre todas as manifestações registradas na SDE em 2025. Esse programa se manteve como o tema predominante, refletindo sua relevância contínua nas demandas e preocupações dos cidadãos ao longo do ano.

Tabela 5:

Manifestações por tipo de Serviço

Unidade	Quantidade	Porcentagem
NÃO SE APLICA	13	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 6:

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 7:
Manifestações por Unidades Internas

Unidade	Quantidade	Porcentagem
ASSESSORIA JURÍDICA	02	15,38%
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	02	15,38
COORDENADORIA DE ATRAÇÃO DE EMPREENDIMENTOS INDUSTRIAIS	02	15,38
COORDENADORIA DE ATRAÇÃO DE NEGÓCIOS DO SETOR DE COMÉRCIO E SERVIÇOS	02	15,38
COORDENADORIA DE ATRAÇÃO DO AGRONEGÓCIO	01	7,69%
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	01	7,69%
SECRETARIA EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA	03	23,08%
TOTAL	13	99,98%

Fonte: Portal Ceará Transparente

As manifestações encaminhadas à SDE por meio das unidades internas foram devidamente tratadas pelas áreas responsáveis. De acordo com os dados de 2025, 99,98% dessas manifestações foram direcionadas à Ouvidoria, enquanto 23,08% foram encaminhadas à Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna. Esses dados evidenciam a distribuição das demandas internas, demonstrando a atuação das diferentes áreas no tratamento das manifestações recebidas.

Tabela 8:
Manifestações por Municípios de ocorrência

Municípios de ocorrência	2024	2025
Alcântaras	1	1
Aracati	0	2
Brasília	1	0
Cruzeiro de Fortaleza	0	1
Fortaleza	13	3
Rio de Janeiro	1	0
São Gonçalo do amarante	1	0
Indefinido	20	6
Total	36	13

Fonte: Portal Ceará Transparente

A análise das manifestações por município de ocorrência indica variação significativa entre os anos de 2024 e 2025. Em 2024 foram registradas 36 manifestações, com predominância de registros classificados como “Indefinido”, que totalizaram 20 ocorrências (55,6% do total), seguidos por Fortaleza, com 13 registros (36,1%). Os demais municípios — Alcântaras, Brasília, Rio de Janeiro e São Gonçalo do Amarante — apresentaram participação pontual, com apenas uma ocorrência cada.

No ano de 2025 observa-se redução expressiva do volume total de manifestações, que passou para 13 registros, representando queda de 63,9% em relação ao ano anterior. A categoria “Indefinido” permaneceu como a mais representativa, com 6 ocorrências (46,2%), embora tenha apresentado redução absoluta. Fortaleza também registrou diminuição relevante, passando de 13 para 3 manifestações. Em contrapartida, municípios que não haviam apresentado registros em 2024, como Aracati e Cruzeiro de Fortaleza, passaram a constar na série histórica, com 2 e 1 ocorrências, respectivamente.

Os dados sugerem redução global das manifestações e leve redistribuição territorial dos registros. Apesar da permanência de alto volume de classificações como “Indefinido”, observa-se indício de melhora na identificação do município de ocorrência em 2025, ainda que o quantitativo total permaneça limitado para conclusões estruturais mais amplas.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO – 13

3- INDICADORES DA OUVIDORIA

Índice de Manifestação Respondidas no Prazo - 53,85%

Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria - 50,00%

Resolubilidade das manifestações

O prazo para o tratamento das manifestações de ouvidoria é regulamentado pelo Decreto nº 33.485/2020, 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 9: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2024	Quantidade de Manifestações em 2025
Manifestações finalizada no prazo	0	7
Manifestações finalizada fora do prazo	9	6
Manifestações Pendentes no prazo	27	0
Manifestações fora do prazo	0	0
Total	36	13

Fonte: Controladoria Geral do Estado do Ceará - CGE

Em 2025, observa-se uma redução significativa no volume total, com 13 manifestações registradas, distribuídas da seguinte forma:

- 7 manifestações finalizadas dentro do prazo;
- 6 manifestações finalizadas fora do prazo;
- Não houve manifestações pendentes, tanto dentro quanto fora do prazo.

Os dados de 2025 demonstram avanço no encerramento das demandas, uma vez que 100% das manifestações foram concluídas, indicando maior efetividade no acompanhamento e na resposta aos cidadãos. Contudo, o número ainda expressivo de manifestações finalizadas fora do prazo aponta a necessidade de aperfeiçoamento dos controles internos e do cumprimento dos prazos legais.

Tabela 10:

Tabela: Índice de Resolubilidade	Índice Resolubilidade 2024	Índice Resolubilidade em 2025
Manifestações finalizada no prazo	75%	53,85%
Manifestações finalizada fora do prazo	25%	46,15%

Fonte: Controladoria Geral do Estado do Ceará - CGE

Comentário sobre o Índice de Resolubilidade – 2024 e 2025

A análise do Índice de Resolubilidade evidencia que, em 2024, 75% das manifestações foram finalizadas dentro do prazo, enquanto 25% foram concluídas fora do prazo, indicando desempenho satisfatório quanto ao cumprimento dos prazos estabelecidos.

Em 2025, observa-se redução do índice de resolubilidade dentro do prazo, que passou para 53,85%, concomitantemente ao aumento das manifestações finalizadas fora do prazo, que atingiram 46,15%. Esse resultado demonstra deterioração no cumprimento dos prazos, apesar da conclusão integral das manifestações registradas no período.

O desempenho de 2025 indica que o índice de resolubilidade não atingiu o patamar desejado, evidenciando fragilidades no fluxo de tratamento das manifestações e na articulação com as áreas demandadas. Tal cenário reforça a necessidade de adoção de medidas de melhoria, como o fortalecimento do monitoramento de prazos, a definição de controles internos mais rigorosos e a priorização das respostas tempestivas, com vistas à elevação do índice de resolubilidade nos exercícios subsequentes.

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.

Tabela 11:

Tempo Médio de resposta

Tempo Médio de respostas	
2024	13,63 dias
2025	26,38 dias

Fonte: Controladoria Geral do Estado do Ceará – CGE

Análise do Tempo Médio de Resposta – 2024 e 2025. Os dados demonstram que, em 2024, o tempo médio de resposta foi de 13,63 dias, refletindo maior celeridade no tratamento das manifestações.

Em 2025, observa-se um aumento significativo desse indicador, que passou para 26,38 dias, evidenciando redução na eficiência do fluxo de atendimento e maior tempo despendido para a conclusão das demandas apresentadas pelos cidadãos.

Esse acréscimo no tempo médio de resposta impacta diretamente a percepção de qualidade do serviço prestado e contribui para o não atingimento do índice de resolubilidade dentro do prazo, indicando a necessidade de revisão dos processos internos, fortalecimento do acompanhamento junto às áreas responsáveis e adoção de medidas voltadas à otimização dos prazos de resposta.

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.

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.

Índice Geral de Satisfação

Tabela 12:

Resultado da Pesquisa de Satisfação

Índice Geral de Satisfação	2024	2025
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)?	4	4
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,75	4,5
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).	4,75	5
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	3,5
Média das Notas:	3,88	4,25
Índice de Satisfação:	50,00%	50,00%

Fonte: Controladoria Geral do Estado do Ceará – CGE

Tabela 13: 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:	4,5
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

Tabela 14:

Índice de Resolutividade	2024	2025
Sim	25,00%	50,00%
Não	50,00%	50,00%
Parcialmente	25,00%	0

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.

TOTAL DE PESQUISAS RESPONDIDAS 2024: 4

TOTAL DE PESQUISAS RESPONDIDAS 2025: 2

Observa-se um baixo número de respondentes às pesquisas de satisfação nos dois períodos analisados, com 4 respostas em 2024 e 2 respostas em 2025, evidenciando ainda uma redução de 50% no total de participações de um ano para o outro.

Esse resultado indica limitada adesão dos usuários ao instrumento de avaliação, o que restringe a representatividade e a robustez das análises sobre a percepção dos serviços prestados. A baixa participação pode estar associada a fatores como desconhecimento da pesquisa, falta de estímulo ao preenchimento ou ausência de estratégias de sensibilização dos usuários.

Diante desse cenário, reforça-se a necessidade de adoção de ações para ampliar o engajamento, tais como divulgação mais efetiva da pesquisa, incentivo ao preenchimento após a conclusão das manifestações e reforço da importância da participação do cidadão como ferramenta de melhoria contínua dos serviços públicos.

AÇÕES PARA MELHORIA DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Com base na análise dos resultados e na baixa adesão às pesquisas de satisfação, recomenda-se a adoção das seguintes ações estratégicas:

1. Ampliação da divulgação da pesquisa de satisfação - Reforçar a comunicação sobre a importância da pesquisa, utilizando linguagem clara e acessível, destacando que a opinião do cidadão contribui diretamente para a melhoria dos serviços prestados.
2. Incentivo ao preenchimento após a resposta da manifestação - Implementar lembretes automáticos ou orientações diretas ao cidadão no momento da conclusão da manifestação, estimulando a participação imediata na pesquisa.
3. Melhoria no prazo e na qualidade das respostas - Aperfeiçoar os fluxos internos para garantir respostas mais céleres, completas e objetivas, uma vez que a agilidade e a clareza no atendimento impactam diretamente a percepção de satisfação do usuário.
4. Capacitação contínua dos servidores - Promover treinamentos periódicos voltados à comunicação assertiva, atendimento ao cidadão e tratamento adequado das manifestações, fortalecendo a empatia e a resolutividade.
5. Análise sistemática dos resultados das pesquisas - Instituir rotina de acompanhamento e análise qualitativa das avaliações e comentários dos usuários, permitindo a identificação de pontos críticos e oportunidades de melhoria.
6. Elaboração de plano de ação com metas definidas - Estabelecer metas objetivas para elevação do índice de satisfação, com responsabilidades definidas, prazos de execução e monitoramento contínuo dos resultados.
7. Feedback ao cidadão - Divulgar, de forma transparente, as melhorias implementadas a partir das avaliações recebidas, reforçando a confiança do cidadão e estimulando maior participação nas pesquisas futuras.

Essas ações contribuem para o fortalecimento da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada e para a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos ofertados.

BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da Secretaria do Desenvolvimento Econômico (SDE) tem se destacado pela adoção de boas práticas voltadas à melhoria contínua da qualidade do atendimento ao cidadão, assegurando maior transparência, eficiência e humanização nos processos. Dentre as principais iniciativas implementadas, destacam-se:

1. Gestão por Processos

Desde 2019, a Ouvidoria da SDE adotou a gestão por processos, com o mapeamento, a padronização e a estruturação das atividades essenciais da Ouvidoria e do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC). Os processos mapeados contemplam:

- 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.

Adicionalmente, foi incorporado à Cadeia de Valor da SDE o processo de Elaboração de Relatório Interno de Monitoramento das Demandas da Ouvidoria, com a finalidade de fortalecer o acompanhamento sistemático das manifestações e aprimorar a eficiência na resolução dos casos.

2. Atendimento Humanizado e Ágil

A Ouvidoria tem priorizado a oferta de um atendimento humanizado e célere, pautado na empatia, no respeito e na atenção individualizada ao cidadão. Para tanto, são realizados contatos diretos com os manifestantes, por meio de ligação telefônica ou outros canais disponíveis, buscando esclarecer demandas e solucionar as manifestações no menor prazo possível, de forma personalizada e resolutiva.

3. Acompanhamento em Tempo Real das Manifestações

Utiliza-se a plataforma Ceará Transparente como ferramenta de acompanhamento em tempo real das manifestações recebidas. Essa prática contribui significativamente para o controle dos prazos, a melhoria da qualidade das respostas e o fortalecimento da transparência, garantindo maior eficiência no tratamento das demandas apresentadas pelos cidadãos.

4- Capacitação e Aperfeiçoamento Profissional

Em 2024, foi disponibilizada uma sala de reuniões exclusiva para os atendimentos presenciais da Ouvidoria Setorial da SDE. A iniciativa tem como objetivo oferecer um ambiente adequado, acolhedor e reservado, promovendo um atendimento mais próximo, qualificado e eficaz, com a possibilidade de tratar as demandas de forma direta e personalizada.

A Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento Econômico (SDE), em parceria com a Ouvidoria da Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará (Adece), investiu na capacitação contínua de seus colaboradores ao longo de 2025. Nesse período, os profissionais participaram de capacitações promovidas pela Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGP), com destaque para o curso de Comunicação Assertiva, ministrado pela instrutora Dulce Ane Pitombeira de Lucena Capistrano.

As capacitações tiveram como objetivo aprimorar as habilidades da equipe no atendimento ao cidadão, na gestão das manifestações e na melhoria contínua dos serviços prestados, contribuindo para um relacionamento mais eficaz, empático e resolutivo com os usuários.

Essas ações de qualificação são fundamentais para assegurar que os colaboradores estejam permanentemente atualizados quanto às melhores práticas de Ouvidoria e às novas exigências da gestão pública, fortalecendo a qualidade do atendimento e a efetividade das respostas às demandas da sociedade.

ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

A análise das manifestações registradas ao longo do ano evidencia que os usuários recorreram à Ouvidoria, principalmente, em razão de situações relacionadas à conduta de servidores/colaboradores, à estrutura e funcionamento do órgão/entidade e a acordos de cooperação/parcerias institucionais, conforme a tipificação e os assuntos mais recorrentes.

As manifestações classificadas como reclamações concentraram-se, em sua maioria, em questionamentos sobre a postura e o atendimento prestado por servidores/colaboradores, bem como sobre a morosidade nos trâmites administrativos e dificuldades operacionais, o que levou os cidadãos a buscarem a Ouvidoria como canal para registrar insatisfação e solicitar providências.

As solicitações estiveram associadas, predominantemente, à busca por informações, esclarecimentos sobre procedimentos administrativos, andamento de processos e demandas relacionadas à estrutura e ao funcionamento da SDE, evidenciando a necessidade de maior clareza e padronização das informações disponibilizadas aos usuários.

No que se refere às sugestões, estas refletiram o interesse dos cidadãos em contribuir para a melhoria dos serviços, apresentando propostas voltadas ao aperfeiçoamento dos fluxos de atendimento, da comunicação institucional e das parcerias firmadas pelo órgão.

De modo geral, os motivos que levaram os usuários a apresentar manifestações à Ouvidoria estão relacionados à necessidade de orientação, resolução de demandas administrativas e melhoria na qualidade do atendimento, reforçando o papel da Ouvidoria como instrumento essencial de escuta, mediação e aprimoramento da gestão pública.

ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

A análise dos pontos recorrentes identificados nas manifestações evidencia fatores que contribuíram de forma significativa para que os cidadãos recorressem à Ouvidoria ao longo do período analisado.

Observa-se a predominância de demandas relacionadas à conduta de servidores/colaboradores, especialmente no que se refere à forma de atendimento, à comunicação com o usuário e à percepção de falta de clareza ou cordialidade nas interações. Esses aspectos contribuíram para o registro de reclamações, indicando a necessidade de fortalecimento contínuo das práticas de comunicação assertiva e atendimento humanizado.

Outro ponto recorrente refere-se à estrutura e ao funcionamento do órgão/entidade, com manifestações associadas à morosidade nos trâmites administrativos, à dificuldade de acesso a informações e à ausência de respostas em tempo oportuno. Tais situações geraram insatisfação e levaram os cidadãos a buscar a Ouvidoria como instância de mediação e resolução das demandas.

Também se destacam manifestações relacionadas a acordos de cooperação e parcerias institucionais, motivadas, sobretudo, por dúvidas quanto à execução, aos critérios adotados e aos impactos dessas parcerias. A recorrência desse tema evidencia a necessidade de maior transparência e divulgação das informações referentes a esses instrumentos.

De forma geral, os pontos recorrentes indicam que as demandas apresentadas à Ouvidoria foram motivadas principalmente por falhas na comunicação institucional, expectativa por maior celeridade na resposta e necessidade de esclarecimentos sobre procedimentos administrativos, reforçando a importância da atuação da Ouvidoria como canal de escuta qualificada e de aprimoramento contínuo da gestão pública

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELO ORGÃO/ENTIDADE QUANTO AS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS:

Com base na análise das manifestações registradas, organizadas por assunto e subassunto, a Secretaria do Desenvolvimento Econômico (SDE), por meio de suas áreas técnicas e da Ouvidoria Setorial, adotou providências com o objetivo de mitigar os problemas apontados pelos cidadãos e aprimorar a prestação dos serviços públicos. As principais ações estão descritas a seguir:

1. Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador

Principais apontamentos: Manifestações relacionadas à postura no atendimento, falhas na comunicação, ausência de retorno ao cidadão e percepção de tratamento inadequado.

Providências adotadas:

- Encaminhamento das manifestações às áreas responsáveis para apuração e adoção das medidas administrativas cabíveis;
- Orientação aos servidores e colaboradores quanto às boas práticas de atendimento e à conduta profissional esperada;
- Realização de capacitações voltadas à comunicação assertiva e ao atendimento humanizado, em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGP);
- Reforço da necessidade de respostas claras, objetivas e tempestivas aos cidadãos.

2. Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade

Principais apontamentos: Demandas relacionadas à morosidade nos trâmites administrativos, dificuldades de acesso à informação, falhas nos fluxos internos e atrasos nas respostas.

Providências adotadas:

- Revisão e aprimoramento dos fluxos internos de atendimento das manifestações;
- Monitoramento contínuo dos prazos de resposta por meio da plataforma Ceará Transparente;
- Orientação às áreas técnicas quanto à importância do cumprimento dos prazos legais e institucionais;

- Elaboração de relatórios internos de monitoramento das demandas da Ouvidoria, com vistas à identificação de gargalos e à melhoria dos processos.

3. Acordos de Cooperação e Parcerias Institucionais

Principais apontamentos: Questionamentos e solicitações de esclarecimentos acerca da execução, dos critérios adotados e dos resultados decorrentes dos acordos e parcerias firmadas pela SDE.

Providências adotadas:

- Encaminhamento das demandas às unidades responsáveis pela gestão das parcerias para prestação de esclarecimentos;
- Fornecimento de informações detalhadas aos cidadãos sobre os procedimentos, objetivos e andamento dos acordos;
- Reforço da transparência ativa, com incentivo à divulgação das informações institucionais nos canais oficiais do órgão.

4. Solicitações de Informação e Esclarecimentos Diversos

Principais apontamentos: Pedidos de informações sobre processos, programas, projetos e serviços ofertados pela SDE.

Providências adotadas:

- Atendimento às solicitações em articulação com o Sistema de Informação ao Cidadão (SIC);
- Padronização das respostas, visando maior clareza e uniformidade das informações prestadas;
- Orientação aos cidadãos quanto aos canais adequados para acompanhamento de suas demandas.

De modo geral, as providências adotadas demonstram o compromisso da SDE em tratar as manifestações de forma resolutiva, utilizando-as como instrumento de diagnóstico e melhoria contínua da gestão, fortalecendo a transparência, a eficiência administrativa e a qualidade do atendimento ao cidadão.

MEDIDAS ADOTADAS A PARTIR DA APURAÇÃO E ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES REINCIDENTES

A partir da apuração realizada e da análise das manifestações mais reincidentes, a Secretaria do Desenvolvimento Econômico (SDE), em articulação com a Ouvidoria Setorial e as áreas responsáveis, adotou medidas corretivas e preventivas com o objetivo de sanar as inadequações identificadas, solucionar as demandas apresentadas pelos cidadãos e evitar a reincidência das ocorrências. As principais ações implementadas foram:

1. Medidas Corretivas Adotadas

- Encaminhamento sistemático das manifestações às áreas técnicas competentes para análise detalhada e adoção de providências administrativas;
- Apuração dos fatos relatados, especialmente nos casos relacionados à conduta de servidores e colaboradores, com orientação formal quanto às normas de atendimento e aos deveres funcionais;
- Ajustes nos fluxos internos de trabalho, visando reduzir a morosidade processual e aprimorar a tramitação das demandas;
- Priorização de respostas às manifestações reincidentes, garantindo maior celeridade e resolutividade nos casos já anteriormente apontados.

2. Atuação das Áreas Responsáveis

- Reforço da atuação das unidades técnicas no acompanhamento dos processos sob sua responsabilidade;
- Maior integração entre a Ouvidoria, o Sistema SIC e as áreas finalísticas, com vistas à padronização das informações prestadas;
- Designação de responsáveis pelo monitoramento e retorno das demandas, assegurando maior controle e efetividade das respostas.

3. Procedimentos e Ações Preventivas para Evitar Reincidências

- Capacitação contínua dos servidores e colaboradores, com foco em comunicação assertiva, atendimento humanizado e gestão de manifestações;
- Monitoramento permanente das manifestações, por meio de relatórios internos e acompanhamento em tempo real na plataforma Ceará Transparente;
- Padronização de procedimentos e respostas, reduzindo inconsistências e retrabalho;
- Análise periódica dos dados da Ouvidoria, identificando pontos críticos e oportunidades de melhoria;
- Fortalecimento da transparência ativa, ampliando a divulgação de informações institucionais e orientações aos cidadãos, de forma a reduzir dúvidas recorrentes.

Dessa forma, as medidas adotadas evidenciam o compromisso da SDE em utilizar as manifestações como instrumento de aprimoramento da gestão pública, promovendo ações corretivas e preventivas que contribuem para a melhoria contínua dos serviços prestados e para o fortalecimento da confiança do cidadão na administração pública.

BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA – TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS

A atuação da Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento Econômico (SDE) tem demonstrado resultados significativos ao transformar demandas individuais dos cidadãos em oportunidades de aprimoramento institucional e soluções de alcance coletivo. A partir da análise sistemática das manifestações recebidas, diversos benefícios foram alcançados, destacando-se:

- Aprimoramento dos processos internos, por meio da identificação de falhas recorrentes e do ajuste de fluxos administrativos, contribuindo para maior eficiência e celeridade no atendimento das demandas.

- Melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão, com o fortalecimento de práticas de comunicação assertiva e atendimento humanizado, refletindo positivamente na relação entre o órgão e a sociedade.
- Prevenção da reincidência de problemas, a partir da adoção de medidas corretivas e preventivas fundamentadas na análise das manifestações mais recorrentes, reduzindo a repetição de falhas anteriormente identificadas.
- Fortalecimento da transparência e do acesso à informação, ao promover respostas mais claras, completas e padronizadas, além da ampliação da divulgação de informações institucionais, diminuindo dúvidas e demandas repetitivas.
- Subsídio à tomada de decisão gerencial, utilizando os dados da Ouvidoria como instrumento estratégico de apoio à gestão, permitindo decisões mais assertivas e alinhadas às necessidades dos cidadãos.
- Valorização da participação social, ao reconhecer o cidadão como agente ativo na melhoria dos serviços públicos, reforçando a credibilidade da Ouvidoria como canal legítimo de escuta, mediação e diálogo.

Dessa forma, a Ouvidoria consolida seu papel como ferramenta essencial de gestão pública, ao transformar manifestações individuais em ações estruturantes que promovem melhorias contínuas, beneficiando não apenas os demandantes diretos, mas toda a coletividade.

CONCEITOS DE BENEFÍCIOS

Para fins de análise e registro dos resultados alcançados pela Ouvidoria, os benefícios podem ser classificados em benefícios financeiros e benefícios não financeiros (qualitativos), conforme descrito a seguir:

1. Benefício Financeiro

Refere-se aos ganhos econômicos diretos ou indiretos obtidos pela administração pública em decorrência da atuação da Ouvidoria. Esses benefícios podem ser mensurados monetariamente e resultam, em geral, da correção de falhas, da prevenção de desperdícios e da melhoria na eficiência da gestão.

Exemplos de benefício financeiro:

- Redução de custos operacionais por meio da melhoria de processos e da eliminação de retrabalhos;
- Prevenção de gastos indevidos ou pagamentos irregulares a partir da apuração de manifestações;
- Otimização do uso de recursos públicos com a correção de procedimentos administrativos;
- Evitação de perdas financeiras decorrentes de falhas operacionais ou de gestão.

2. Benefício Não Financeiro (Qualitativo)

Corresponde aos ganhos intangíveis gerados pela atuação da Ouvidoria, que não podem ser mensurados diretamente em valores monetários, mas que impactam positivamente a qualidade dos serviços, a gestão institucional e a relação entre o órgão e a sociedade.

Exemplos de benefício não financeiro (qualitativo):

- Melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão;
- Fortalecimento da transparência e do acesso à informação;
- Aumento da confiança do cidadão na administração pública;
- Aperfeiçoamento dos processos de trabalho e da comunicação interna;
- Promoção da cultura de escuta, participação social e melhoria contínua;
- Prevenção de conflitos e redução da reincidência de manifestações.

Dessa forma, a atuação da Ouvidoria gera benefícios que vão além do aspecto econômico, contribuindo de maneira ampla para o fortalecimento da gestão pública, a eficiência administrativa e a satisfação do cidadão.

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 2025, 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 reforçam o compromisso da Secretaria do Desenvolvimento Econômico (SDE) com o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos, com ênfase na capacitação permanente dos colaboradores, no fortalecimento do engajamento da sociedade e na promoção de um ambiente de trabalho mais qualificado e colaborativo.

A adoção dessas práticas contribui diretamente para a elevação do nível de satisfação dos cidadãos, ao mesmo tempo em que assegura um atendimento mais eficiente, transparente, humanizado e alinhado às reais necessidades da população. Além disso, o uso estratégico das informações provenientes da Ouvidoria consolida-se como importante instrumento de apoio à gestão e à tomada de decisões.

Dessa forma, a busca pela melhoria contínua reafirma-se como um compromisso permanente da SDE com todos os cidadãos cearenses, fortalecendo a confiança na administração pública e promovendo a prestação de serviços cada vez mais eficazes e orientados ao interesse público.

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Encaminho à Controladoria-Geral do Estado (CGE) o presente relatório, com a determinação de que todas as demandas sejam tratadas e respondidas de forma rápida, clara e objetiva, com vistas a assegurar a plena satisfação do cidadão no atendimento de seus pleitos. O compromisso desta Secretaria é garantir que todas as manifestações recebidas sejam analisadas com seriedade, responsabilidade e que as respostas prestadas assegurem a necessária transparência das informações produzidas.

Ressalto que a Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento Econômico (SDE) tem desempenhado papel fundamental na identificação de oportunidades de melhoria nos processos e serviços ofertados. As sugestões apresentadas foram devidamente analisadas, e as providências cabíveis já foram adotadas, bem como aquelas que se encontram em fase de implementação, com o objetivo de promover o aperfeiçoamento contínuo dos processos internos, a melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão e o fortalecimento da eficiência da gestão pública.

Atesto, assim, ter tomado conhecimento de todos os pontos destacados neste relatório, indicando as medidas já implementadas e as ações em andamento para atendimento às recomendações formuladas pela Ouvidoria da SDE. Reafirmo que a busca permanente pela qualidade, pela transparência e pela melhoria contínua dos serviços públicos constitui princípio essencial para o fortalecimento da relação de confiança entre a Administração Pública e a sociedade.

Firmo o presente pronunciamento reiterando o compromisso de acompanhar e monitorar continuamente os resultados alcançados, assegurando que as melhorias propostas sejam efetivamente aplicadas de forma sustentável, em benefício de todos os cidadãos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório, referente às atividades da Ouvidoria Setorial da Secretaria do Desenvolvimento Econômico (SDE) no período de janeiro a dezembro de 2025, constitui-se em relevante instrumento de controle social e representa um marco no fortalecimento da transparência, da responsabilidade e da prestação de contas no âmbito do serviço público. Mais do que um registro das ações desenvolvidas, o documento reafirma o direito do cidadão de manifestar suas percepções, sejam elas de satisfação ou insatisfação, bem como de apresentar críticas, sugestões e demandas.

A Ouvidoria tem atuado de forma contínua para se consolidar como um canal efetivo de comunicação entre a sociedade e a Administração Pública, orientando suas ações pelo aprimoramento permanente dos serviços ofertados. A sistematização das manifestações recebidas possibilitou a identificação de oportunidades de melhoria e inovação, contribuindo para a adoção de práticas que promovem maior eficiência, transparência e acessibilidade no atendimento ao cidadão.

Destaca-se, ainda, que a consideração das sugestões e críticas apresentadas pelos cidadãos tem subsidiado a implementação de ajustes e melhorias nos processos internos, com vistas a atender de forma mais adequada às necessidades da sociedade e a prevenir a reincidência de problemas.

O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Setorial da SDE evidencia o compromisso institucional com a transparência, a responsabilidade e a qualidade dos serviços públicos, tendo como eixo central a satisfação do cidadão e o fortalecimento da confiança nas instituições públicas. Este relatório configura-se, portanto, como ferramenta essencial para o monitoramento do desempenho da Ouvidoria, o estabelecimento de metas e a proposição de soluções para os desafios identificados, assegurando uma atuação cada vez mais alinhada às expectativas da população.

Por fim, a SDE reafirma sua disposição permanente ao diálogo e ao aprimoramento contínuo, reconhecendo que a participação ativa dos cidadãos é fundamental para o avanço da gestão pública e para a construção de serviços públicos mais justos, eficientes e orientados ao interesse coletivo.

Fortaleza, na data da assinatura digital.

SUELY MOTA LIMA GONÇALVES

Ouvidora Setorial

FRANCISCO RENNYS AGUIAR FROTA

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna