



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA (EGPCE) ANO 2024

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

1 - EXPEDIENTE

Direção Superior: Carlos Eduardo dos Santos Marino

Ouvidor: Francisca Aline de Carvalho Santana

Equipe Ouvidoria: Gabriel Gregório Matos - Ouvidor Substituto e Cristina Sampaio Lima

2 - INTRODUÇÃO

A Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE), criada pela Lei 14.335 de 2009, é um órgão da Administração Direta, vinculada à Secretaria do Planejamento e Gestão (Seplag), que desenvolve ações de capacitação para os gestores, servidores e empregados públicos, possibilitando o desenvolvimento pessoal e profissional, com o objetivo de elevar o padrão de qualidade e agilidade do serviço público no Estado do Ceará.

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, a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPCE apresentou neste relatório um panorama geral da atuação da Ouvidoria da Escola nas atividades desenvolvidas no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria, no exercício de 2024. Os dados coletados e sintetizados neste relatório irão contribuir com a gestão da EGPCE, pois poderá nortear o planejamento do órgão mapeando ações que possam vir ajudar a sanar as fragilidades encontradas, bem como identificar oportunidades de melhoria.

A Ouvidoria da Escola de Gestão Pública do Ceará faz parte do **Sistema Estadual de Ouvidoria do Estado do Ceará**, sendo regida pelo Decreto n.º 33.485, de 21 de fevereiro de 2020.

A mencionada ouvidoria é responsável por fazer a interlocução entre a sociedade civil e a EGPCE. Através dela, o cidadão pode entrar em contato para sugerir, reclamar, denunciar ou elogiar alguma situação ou fato ocorrido. Destacamos que a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública são garantidos pela Lei Nacional n.º 13.460/2017 em consonância com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e

transparência. Portanto, a ouvidoria da EGPCCE tem uma participação fundamental junto à sociedade civil e aos servidores e empregados públicos, primando pela excelência dos serviços prestados por ela. Além de favorecer o controle social por parte do cidadão, garantindo-lhe o direito à cidadania e à transparência dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Estadual.

A Ouvidoria da EGPCCE está comprometida com a sua missão, ao disponibilizar para o cidadão (usuário) o atendimento presencial de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00, no endereço: Av. General Afonso Albuquerque de Lima, s/n – Cambeba, o atendimento por meio eletrônico através do e-mail <ouvidoria@egp.ce.gov.br> ou pelo site www.egp.ce.gov.br, pela Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral do Estado, através do telefone 155, bem como pelo site www.cearatransparente.ce.gov.br, onde o cidadão pode registrar suas manifestações e participar da gestão avaliando os serviços disponibilizados.

O presente relatório descreve o resultado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da EGPCCE, referente ao exercício de 2024 com apresentação de dados quantitativos e qualitativos referentes aos tipos de manifestações, canais utilizados, resolubilidade das manifestações entre outros critérios de análise.

Esse relatório apresenta, ainda, as providências adotadas em função de orientações e recomendações da **Controladoria Geral do Estado (CGE)**, participação nas atividades da Rede de Ouvidoria e na Rede Interna de Ouvidoria das Vinculadas da SEPLAG.

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

Apresentaremos agora as orientações elencadas no **Relatório de Gestão 2023**, pela **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado**, bem como apontamentos e providências adotadas pela EGPCCE para cada orientação recebida.

Para: ADAGRI, CEARAPREV, COGERH, DETRAN, **EGPCCE**, FUNECE, JUCEC, NUTEC, PEFOCE, SECITECE, SECULT, SESA, SOHIDRA, SOP, SRH, SUPESP, URCA e UVA (resolubilidade abaixo de 94%)

Recomendação 01 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.

Comentário:

De acordo com as orientações recebidas, a EGPCCE intensificou o seu monitoramento para cumprir o prazo de resposta e melhorar o processo como um todo para dar mais agilidade às respostas ao cidadão, gerando também satisfação com atendimento da ouvidoria setorial.

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

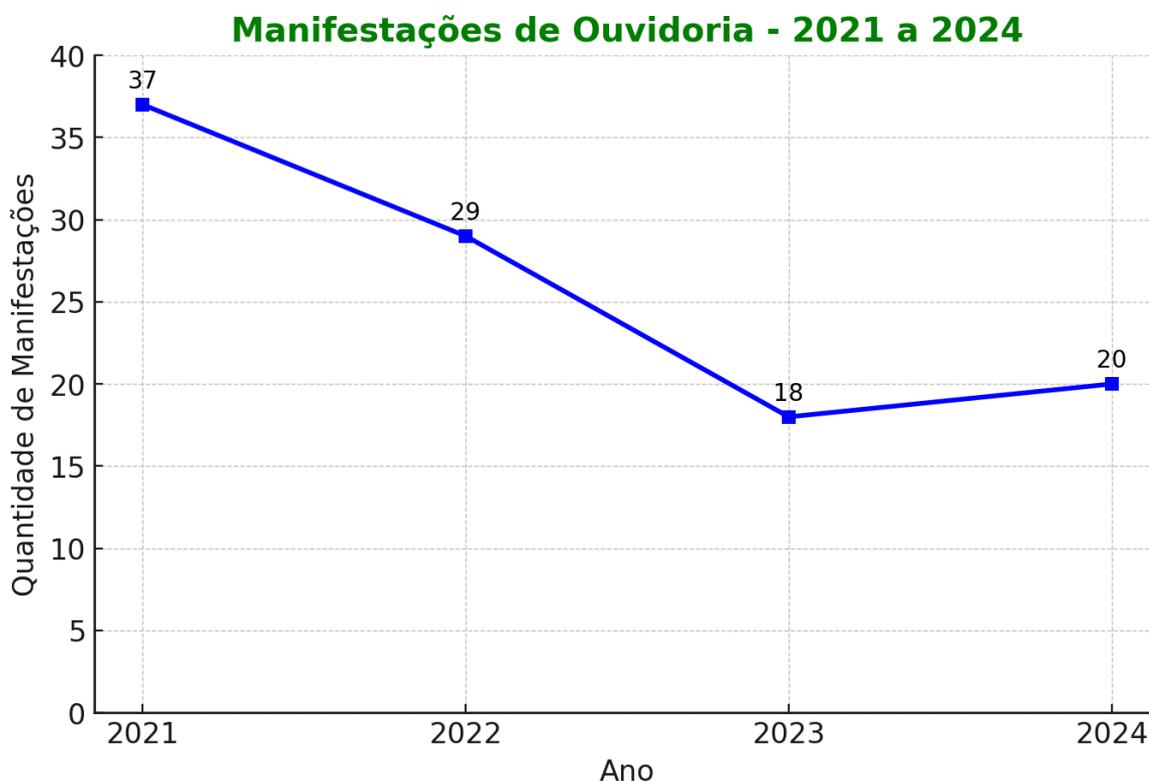
O conteúdo deste relatório apresenta os atendimentos da Ouvidoria Setorial no ano de 2024, trazendo dados quantitativos e qualitativos, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com gráficos demonstrativos, análise e comparações de resultados entre períodos anteriores baseados nos seguintes itens:

- **Total de manifestações do período**
- **Meio de Entrada**
- **Tipo de Manifestação**
- **Assunto e Subassunto**
- **Tipificação/Assunto**
- **Tipo de Serviços**
- **Programa Orçamentário**
- **Manifestações por Unidade**
- **Manifestações por Município da ocorrência**

4.1 - Total de Manifestações do Período

Nos últimos quatro anos (2021 - 2024), foram registradas um total de 104 (cento e quatro) manifestações, ressaltando que nos dois últimos anos ocorreu um acréscimo de aproximadamente 11,2%, pois 2 manifestações a mais de 2024 (20) para 2023 (18) foram registradas. Esse aumento pode ser atribuído a divulgação dos canais de ouvidoria dentro do órgão, bem como o fortalecimento da equipe, redistribuição dos trabalhos executados, buscando desenvolver a missão da EGPCCE com qualidade e eficiência.

No gráfico abaixo, estão evidenciadas as variações entre os anos de 2020 a 2024.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2024

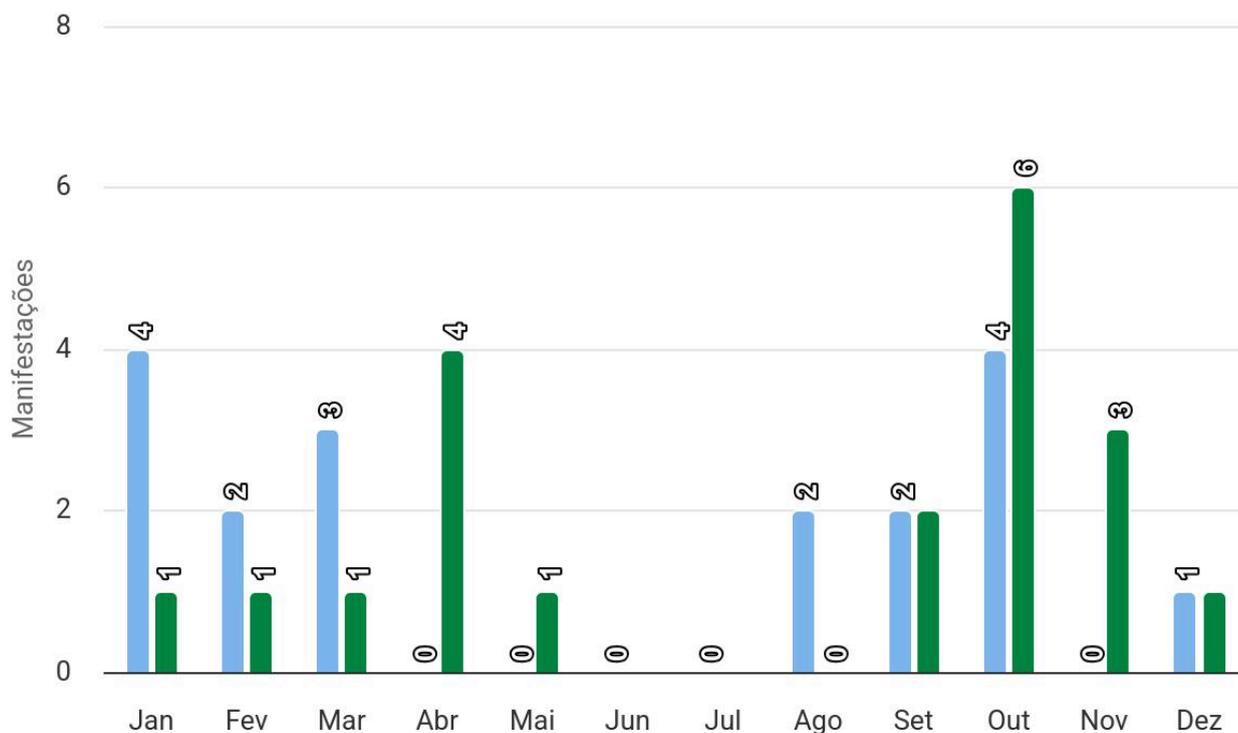
No exercício de 2024, foram registradas o total de 20 manifestações, destacando-se os meses de **abril** e **outubro** como os que apresentaram maior quantitativo de manifestações em relação aos demais meses do ano, conforme demonstrado no gráfico abaixo. Referente ao primeiro mês, pode estar relacionado à mudança de governo, o que refletiu em todas as instituições, principalmente na EGPCE que não apresenta quadro próprio de colaboradores, o que resulta na redução deste quantitativo no respectivo período, refletindo na entrega das ações.

Quanto ao segundo mês, uma vez a estrutura organizacional funcionando a contento e as parcerias com as instituições do governo sendo ampliadas, supõe-se que os resultados foram entregues como esperado, culminando em posteriores elogios.

Inclusive, ao compararmos com o ano anterior, observamos que houve um acréscimo das manifestações nos meses acima mencionados, sendo em abril de 0 para 4

manifestações, já em outubro houve um aumento de 4 para 6 manifestações, conforme quadro comparativo de manifestações dos anos de 2023 e 2024:

Total de manifestações registradas:



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2024

4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada

Meios	2023	2024	Variação %
Telefone 155	2	2	-
Internet	9	16	78%
Presencial	0	0	-
CearaApp	0	0	-
Telefone Fixo	1	0	-100%
E-mail	3	2	-33%
Caixa de sugestões	0	0	-

Facebook	0	0	-
Reclame Aqui	0	0	-
Instagram	0	0	-
Twitter	0	0	-
Carta	2	0	-100%
Atendimento Virtual	0	0	-
Whatsapp	1	0	-100%
Outros	0	0	-

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2024

Em 2024, houve a utilização do e-mail para 2 manifestações, o que representou um decréscimo em relação ao ano de 2023. Esse canal de comunicação também representa um meio de entrada de fácil utilização, sendo acessível a todos.

Ao analisarmos os dados apresentados para 2024, verificamos que a internet ainda é o meio de entrada mais utilizado pelo cidadão, representando 80% do total dos meios de entrada das manifestações. Isso se deve à disseminação da internet em todos segmentos sociais e regiões do Estado do Ceará. Ao compararmos os anos de 2023 e 2024, observamos que houve um aumento no total de manifestação, pois, em 2023 foram 18 e, em 2024, foram 20, o que indicou uma variação de 11,2%.

4.3 – Manifestações Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações

Tipos	2023	2024	Varição
Reclamação	4	8	100%
Denúncia	2	0	-100%
Elogio	5	8	60%
Sugestão	1	3	200%
Solicitação	6	1	-83%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2024

Na tabela acima, constam os tipos de manifestação e a comparação entre os anos de 2023 e 2024. Ao analisarmos esses números, observamos que houve um acréscimo relacionado ao número de reclamações. Dentre os percentuais, os que demonstraram maior variação foram as sugestões, com 3 manifestações em 2024 e apenas 1 manifestação em 2023, cabe ressaltar que os “elogios” tiveram variação positiva de 60%, com 8 manifestações em 2024 e apenas 5 manifestações em 2023. Em “denúncias”, tivemos um decréscimo significativo comparado com o ano de 2023, sendo de 100%, zerando as “denúncias”.

No último ano, a EGPE tem dado continuidade ao processo de reestruturação que busca simplificar os processos organizacionais através da utilização da linguagem simples e da ampliação dos canais de comunicação, por meio das redes sociais, expandindo sua atuação junto aos servidores estaduais e municipais. Isso pode ter contribuído para o aumento nos números de “reclamações”, visto que o canal está sendo mais difundido e o público ao qual atendemos está crescendo.

4.4 –Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Atualização de dados cadastrais de servidor	1
	Avaliação de serviços públicos	1
	Cursos de capacitação/formação continuada	3
	Sistemas institucionais e aplicativos	1
	Tramitação processual	2
Solicitação	Divulgação de eventos na instituição	1
Sugestão	Cursos de capacitação/formação continuada	2
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	1
Elogio	Cursos de capacitação/formação continuada	1
	Elogio ao servidor público/colaborador	4
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	3

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2024

Av. General Afonso Albuquerque de Lima, s/n

CEP 60.822-325 • Cambéa • Fortaleza-CE • Tel. (085) 3101-3844

Dentre as manifestações recebidas pela Ouvidoria da EGPCE em 2024, algumas delas tratavam sobre a insatisfação com os serviços prestados pelo órgão. Isso pode estar relacionado à manutenção do sistema de telefonia da EGPCE e das atualizações na plataforma Moodle. Todas as manifestações recebidas pela EGPCE foram vistas como ponto de reflexão e como oportunidade para melhorarmos os serviços prestados e estreitarmos a comunicação com o cidadão, de modo que várias melhorias no sistema foram desenvolvidas pela equipe de Tecnologia da Informação.

Referente aos 8 elogios recebidos, acredita-se que estejam relacionados com as parcerias celebradas entre EGPCE e os órgãos de governo, proporcionando ao servidor e empregado público um aumento nas possibilidades de formações ofertadas. Bem como, a dedicação, proatividade e empenho da equipe envolvida na execução destas ações.

4.5 – Manifestações por Assunto/Subassunto

Tabela: Assunto/Subassunto

Assuntos	Assuntos/Sub-Assunto	Total
Atualização de dados cadastrais de servidor	correção/alteração de dados pessoais de servidor	1
Avaliação de serviços públicos	estrutura e recursos tecnológicos	1
Cursos de capacitação/formação continuada	estrutura física	2
Cursos de capacitação/formação continuada	qualidade do curso ead (conteúdo/apresentação gráfica/carga horária)	1
Sistemas institucionais e aplicativos	erros na operacionalização (cadastro de informações)	1
Tramitação de processo administrativo	processos diversos	2
Cursos de capacitação/formação continuada	conteúdo programático do curso	1
Elogio ao servidor	sem sub-assunto	4

público/colaborador		
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	elogio ao desempenho institucional e resultados	2
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	elogio a programas e projetos institucionais	1
Cursos de capacitação/formação continuada	carga horária do curso	2
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	elogio ao desempenho institucional e resultados	1
Divulgação de eventos na instituição	sem sub-assunto	1
Atualização de dados cadastrais de servidor	correção/alteração de dados pessoais de servidor	1

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2024

A capacitação de colaboradores é uma estratégia fundamental para garantir a excelência nos serviços oferecidos. Em 2024, a EGPCF focou intensamente nesse aspecto, o que resultou em um aumento significativo nas manifestações de elogios. Isso demonstra que os esforços em treinamento e desenvolvimento estão sendo reconhecidos e valorizados, refletindo diretamente na qualidade do atendimento e na satisfação dos clientes.

4.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela: Tipo de Serviço

Tipo de Serviço	Total
Inscrição em Eventos de Capacitação e Formação na Modalidade a Distância	5
Não se aplica	15

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2024

Dentre os serviços oferecidos pela EGPCF destaca-se os cursos na modalidade de educação a distância, que pode ser aproveitada, também, pelo cidadão usuário. Este

tem acesso gratuito aos cursos, podendo, ao final da capacitação (ao atingir todos os critérios), emitir o seu certificado. Então, de um total de 20 manifestações, este serviço representa 25% destas.

4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários

Programas	Total
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	8
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	12

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2024

Este tópico aborda o quantitativo de manifestações registradas no Portal Ceará Transparente por Programas Orçamentários e tendo como base o Plano Plurianual 2024-2027.

A missão da EGPCCE está relacionada ao Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática para Resultados que tem como política principal a garantia do crescimento constante, equilíbrio financeiro, fiscal e orçamentário e redução das desigualdades.

Ao analisarmos os dados, observamos que o programa Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas foi responsável por 60% das manifestações realizadas neste ano.

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Subunidades	Totais
Assessoria Jurídica	-	-
Comissão de Ética	-	-
Coordenadoria Pedagógica	Célula de Educação a Distância	4

Coordenadoria Pedagógica	Célula de Secretária Escolar	1
Coordenadoria Pedagógica	Célula de Educação Presencial	8
Diretoria	-	5
Ouvidoria	-	2

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2024

Acima, estão as unidades que tiveram os maiores percentuais de manifestações apresentadas pelo cidadão. A Coordenadoria Pedagógica da EGPCE recebeu 65% das manifestações, seguida pela Diretoria com 25%. Atribuímos esse percentual à COPED pela intensificação dos cursos nas três modalidades: presencial, EaD e online.

4.9 – Manifestações por Municípios de ocorrência

Tabela: Municípios

Municípios	2023	2024
Caucaia	0	0
Crateús	0	0
Fortaleza	1	13
Itaiçaba	1	0
Juazeiro do Norte	1	1
Paracuru	1	0
Sobral	1	2
Uruoca	0	1
Indefinido	13	3

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2024

As manifestações provenientes de municípios indefinidos alcançaram um percentual de 15%. A falta de obrigatoriedade no preenchimento desse campo faz com que nem sempre haja identificação do município de onde parte a manifestação.

Comparando com o ano anterior, tivemos um decréscimo no número de municípios indefinidos. Em 2023, foram 13 municípios e, em 2024, foram 3. Uma justificativa para esse fato seria a grande divulgação dos canais de ouvidoria.

5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

De acordo com Decreto nº 33.485/2020, considera-se como manifestação respondida no prazo, aquelas que são respondidas em até 20 (vinte) dias ou no período de 21 a 30 dias, desde que o dirigente aprove a prorrogação do prazo. Em 2024 não tivemos nenhuma manifestação que foi respondida fora do prazo. Todas as manifestações dos cidadãos que utilizam os serviços da EGPCCE merecem a devida atenção e o empenho dos colaboradores para que a resposta seja dada no tempo estipulado.

O índice de resolubilidade atingido pela EGPCCE, segundo os dados divulgados pela Plataforma Ceará Transparente, foi de 100%.

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são:

Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Índice: 100%

Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 67%

5.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	17	20
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	1	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	18	20

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2024

Podemos destacar alguns fatores para que a EGPC tenha conseguido atingir esse índice de resolubilidade. Um deles é o entrosamento entre os diversos setores e a Ouvidoria Setorial, o que tornou mais célere a comunicação e reduziu o tempo de resposta ao cidadão. Bem como a implementação de procedimentos padrão na Ouvidoria e o desenvolvimento do corpo da Ouvidoria setorial da EGPC.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	94,44%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	5,56%	0,00%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2024

Av. General Afonso Albuquerque de Lima, s/n

CEP 60.822-325 • Cambéba • Fortaleza-CE • Tel. (085) 3101-3844

5.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Considerando a tabela acima, a Ouvidoria, as áreas internas e a gestão superior da EGPCE estão adotando alguns comportamentos para que o retorno ao manifestante seja realizado o mais breve possível e com robustez. Uma destas ações, é a verificação diária, por parte da Ouvidoria, na plataforma Ceará Transparente para visualizar se existe alguma manifestação; outra ação refere-se ao prazo estipulado de 3 dias para retorno da área interna (quando necessário), além da conscientização junto à equipe de servidores da EGPCE.

5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2023	3 dias
Tempo Médio de Resposta 2024	4,25 dias

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2024

Ao analisarmos a tabela, observamos um aumento pouco significativo no tempo médio de respostas entre os anos de 2023 e 2024, passando de 3 dias para 4,25 dias. A justificativa para esse aumento se dá em razão da mudança de ouvidores que ocorreu no ano de 2024, bem como, para além da celeridade na resposta, foi adotado procedimento padrão, a fim de não somente responder, mas dar a melhor informação ao cidadão, produzindo melhor qualidade da resposta, fato que é expresso no índice de 100% de resolubilidade em 2024. Ressalte-se que a Ouvidoria Setorial da EGPCE, juntamente com os demais setores, empenharam-se para otimizar a comunicação e assim responder às demandas do cidadão com maior agilidade. Outro fator positivo a ser considerado, foi uma maior familiaridade com a Plataforma Ceará Transparente e o apoio da Rede de Ouvidores da CGE para tirar dúvidas.

5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 67%.

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concorda em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,57
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,29
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,43
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,29
Média	3,9
Índice de Satisfação:	57%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2024

A Pesquisa de Satisfação é respondida pelo cidadão, onde é atribuída uma nota de 1 a 5 em cada uma das 4 perguntas do questionário (A, B, C e D).

O indicador é calculado a partir da quantidade das médias das perguntas A, B, C e D igual ou superior a 4, nas manifestações que tiveram a pesquisa de satisfação respondida no período informado, no caso do relatório de ouvidoria seria de 01/01/2024 a 31/12/2024.

Calculando o Índice Geral de Satisfação

Como informado anteriormente, o índice é calculado considerando o total de todas as pesquisas/manifestações que tiveram média igual ou maior que 4, dividido pelo total geral de todas as pesquisas/manifestações respondidas no período desejado.

Exemplo 1: $80/100 = 0,8$ ($0,8 \cdot 100 = 80\%$). Nesse caso, um órgão teve 80 pesquisas com a média igual ou maior que 4, e teve um total de 100 pesquisas respondidas em determinado período.

Exemplo 2 (Cálculo detalhado)

	A	B
1		
2		
3	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/01/2023 à 31/12/2023	
4		
5	Índice Geral de Satisfação	Resultado
6	a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e	5
7	b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	5
8	c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de	5
9	d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ou	5
10	Média das Notas:	5
11	Índice de Satisfação:	100,00%

Como já informado, o índice de satisfação já vem calculado na planilha/relatório gerado no Ceará Transparente – **Aba Dados Estatísticos**. No caso do relatório acima, o índice de satisfação foi de 100%.

Na tabela acima os resultados das linhas 6, 7, 8, 9 e 10 da aba de “Dados Estatísticos” não têm mais relação com o Índice de satisfação, pois são apenas as médias aritméticas simples das perguntas A B C D e da Média Geral.

5.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Ao final da resposta dada a cada cidadão, a ouvidoria setorial da EGPC sempre solicita o preenchimento da Pesquisa de Satisfação para contribuir com a melhoria dos nossos serviços. No entanto, por alguma razão, ainda desconhecida, temos uma participação muito pequena no número de cidadãos que respondem às pesquisas, além disso, em geral, os satisfeitos costumam encerrar sua atuação ao receber a resposta e pesquisa de satisfação acaba sendo feita em maioria por aqueles que não ficaram tão satisfeitos com a resposta recebida.

A Ouvidoria da EGPCE continua comprometida em sensibilizar e estimular o cidadão a preencher a Pesquisa de Satisfação, já que, de 20 manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente em 2024, tivemos apenas 7 pesquisas de satisfação respondidas. O nosso percentual de satisfação totalizou 57%.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.2.3 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2023	4
Total de pesquisas respondidas 2024	7

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2024

5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,71
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,43
Expectativa	-27,18%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2024

Ao compararmos a pontuação dos itens avaliados em 2023 e 2024, percebemos uma queda no resultado referente à segunda pergunta que trata do serviço realizado pela ouvidoria. Em 2023, foi 5 e, em 2024, foi de 3,43, representando uma variação percentual de aproximadamente -30%, dados estes retirados do Relatório da Pesquisa de Satisfação disponibilizado na plataforma Ceará Transparente.

Tratando-se da expectativa do cidadão, vale ressaltar que as sete pesquisas de satisfação respondidas, em geral, os satisfeitos costumam encerrar sua atuação ao receber a resposta, não respondendo a pesquisa, prova disso que na pesquisa de satisfação não consta as manifestações dos 8 elogios recebidos pela EGPCE, além disso, a pesquisa de satisfação acaba sendo feita em maioria por aqueles que não ficaram tão satisfeitos com a resposta recebida.

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Os principais assuntos abordados nas manifestações em 2024 foram:

6.1 - Motivos das Manifestações

Cursos de capacitação/formação continuada

Durante o ano de 2024 os cursos na modalidade de educação a distância foram intensificados, sendo disponibilizados 29 títulos mensalmente. Conseqüentemente, as oportunidades de formação foram ampliadas nesta modalidade, o que resultou em mais acessos e dúvidas de como utilizar o ambiente virtual.

Deste modo, a EGPC, ao receber os feedbacks dos participantes foi buscando ferramentas que facilitam a navegação do usuário, inclusive com a utilização de uma linguagem simples, objetiva e clara.

Elogio aos serviços prestados pelo órgão

Outro assunto que foi destaque, devido à dedicação e ao empenho do trabalho realizado pela equipe da Escola de Gestão Pública nos eventos de formação, tanto os ofertados pela própria como aqueles ocorridos em parceria com o órgão demandante. Assim, alcançando uma entrega do serviço conforme o esperado.

6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Os pontos recorrentes apontados nas manifestações são os mesmos apresentados e comentados acima.

Nota-se que mais de 50% dos assuntos são destinados diretamente à área finalística da EGPC, pois referem-se aos cursos e eventos de formação que são entregas relacionadas à missão da instituição. Tais assuntos perpassam por quase todos os tipos de manifestações, são eles: reclamação, elogio, sugestão e solicitação.

Por isso, a alta e média gestão procuram ter uma visão sistêmica e de futuro que resultem na análise a médio e longo prazo, buscando se antecipar às ameaças e oportunidades.

6.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Todas as manifestações recebidas pela EGPC no ano de 2024 tiveram a devida atenção para que o cidadão pudesse, com celeridade e eficiência, receber uma resposta para suas demandas.

A ouvidoria setorial da EGPC empenhou-se junto com toda equipe em primar por um trabalho de excelência, sempre buscando oferecer os melhores serviços ao cidadão.

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Os benefícios não-financeiros gerados pela Ouvidoria Setorial da EGPC são de expressivo valor, pois contribuíram para que através das manifestações recebidas fosse possível avaliarmos os impactos do trabalho realizado pela EGPC junto ao seu público, recebendo feedbacks para aprimoramento de processos e normativas. Ao cumprir o seu papel social, a Ouvidoria garante a interlocução entre a sociedade civil e o poder público para haver um acompanhamento da administração pública por parte do cidadão.

8 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A atual Ouvidora Setorial foi nomeada em setembro de 2024 e desde então, participou de reuniões presenciais e virtuais, oficinas e encontros promovidos pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE.

Oficinas:

- Construção do Relatório de Ouvidoria (3 h/a) - dezembro de 2024.
- Qualidade nas respostas de Ouvidoria (6 h/a) - agosto de 2024. (Ouvidor Substituto)

Curso:

- Tratamento e técnicas de apuração de denúncias (24 h/a) - maio a junho de 2024. (Ouvidor Substituto)

Reuniões:

Reunião	Data	Local/Formato
I Reunião	21/02/2024	Presencial
II Reunião	23/04/2024	Presencial
III Reunião	19/06/2024	Presencial
IV Reunião	28/08/2024	Presencial
V Reunião	23/10/2024	Presencial

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

- Publicação da Comissão de Ética

Com a mudança de gestão ocorrida em agosto de 2024, os membros da Comissão de Ética foram substituídos por meio da Portaria nº 123/2024, publicada em 11 de setembro de 2024, como consta a seguir:

DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO | SÉRIE 3 | ANO XVI Nº172 | FORTALEZA, 11 DE SETEMBRO DE 2024 227

PORTARIA Nº1786/2024 - A SECRETÁRIA EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA DA SAÚDE, no uso das competências que lhe confere a Portaria nº090/2019, publicada no Diário Oficial do Estado de 12 de fevereiro de 2019, e tendo em vista o que consta do processo nºNUP: 24001.047806/2024-03 do SUITE, RESOLVE, com fundamento no Art. 110, inciso I, alínea "a", e Art. 113 da Lei nº9.826, de 14 de maio de 1974, combinado com o art.1º parágrafo 1º, e 82º e art.3º do Decreto nº25.851, de 12 de abril de 2000, e parágrafo 2º do art.2º, do Decreto nº28.871, de 10 de novembro de 2007, AUTORIZAR A PRORROGAÇÃO DO AFASTAMENTO DO EXERCÍCIO FUNCIONAL, da servidora RAILA SOUTO PINTO MENEZES, que ocupa o cargo de ENFERMEIRO (Grupo Ocupacional Serviços Especializados de Saúde-SES), matrícula nº495566-1-6, folha nº0058, lotada nesta Secretaria, com exercício funcional no Centro Regional de Hematologia e Hemoterapia de Sobral/HEMÓCE/SOBRAL/CE, para participar do curso PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SAÚDE COLETIVA - DOUTORADO - PPSAC, ministrado pela Universidade Estadual do Ceará - UECE, pelo período de 01 (ano), a partir de 11 de outubro de 2024, sem prejuízo de seus vencimentos e demais vantagens, ficando a servidora obrigada a remeter à Célula de Registros Funcionais e Pagamentos da Coordenadoria de Gestão Funcional e Direito do Trabalhador-COGED - SESA, o relatório anual das atividades executadas, bem como de apresentar relatório geral por ocasião do término do afastamento do qual constará: Tese: SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 19 de agosto de 2024.

Carla Cristina Fonteles Barroso
SECRETÁRIA EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

EXTRATO DE ADITIVO AO CONTRATO Nº13/2022

NUP: 46001.004535/2024-26 - SACC: 1233912 - IG: 1337301
ESPÉCIE: Segundo Termo Aditivo; CONTRATANTE: Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG; CONTRATADA: EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE; FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: art. 65, inciso I, alínea b, § 1º e 2º, da Lei nº8.666/93 e alterações; OBJETO: Acréscimo do valor do contrato em 25% (vinte e cinco por cento); VALOR: O valor global fica acrescido de R\$ 2.651.731,99 (dois milhões, seiscentos e cinquenta e um mil, setecentos e trinta e um reais e noventa e nove centavos), passando para R\$ 13.258.659,96 (treze milhões, duzentos e cinquenta e oito mil, seiscentos e cinquenta e nove reais e noventa e seis centavos); VIGÊNCIA: A partir da data da assinatura; RATIFICAÇÃO: Ratificam-se as demais cláusulas e condições do Contrato Original não modificadas por este Termo Aditivo ou por termos anteriores; DATA: 30/08/2024; SIGNATÁRIOS: Antonio Roziano Ponte Linhares - Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna e Francisco Antônio Martins Barbosa - Representante Legal da CONTRATADA. Daliene Paula da Silveira Fortuna Lopes
COORDENADORA DA ASJUR

EXTRATO DE ADITIVO AO CONTRATO Nº41/2023

NUP: 46001.004580/2024-81 - SACC: 1291965 - IG: 1337255
ESPÉCIE: Primeiro Termo Aditivo; CONTRATANTE: Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG; CONTRATADA: SALUTEM SERVIÇOS DE AGRONOMIA, ENGENHARIA E SOLUÇÕES AMBIENTAIS LTDA; FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: art. 57, inciso II, da Lei Federal nº8.666/1993; OBJETO: Prorrogação da vigência contratual por mais 12 (doze) meses; VALOR: R\$ 7.900,00 (sete mil, e noventa e nove reais); VIGÊNCIA: 29/09/2024 a 28/09/2025; RATIFICAÇÃO: Ratificam-se as demais cláusulas e condições do Contrato Original não modificadas por este Termo Aditivo ou por termos anteriores; DATA: 28/08/2024; SIGNATÁRIOS: Antonio Roziano Ponte Linhares - Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna e Renato Lopes Correia Santos - Representante Legal da CONTRATADA. Daliene Paula da Silveira Fortuna Lopes
COORDENADORA DA ASJUR

EXTRATO PRIMEIRO TERMO ADITIVO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº2024/07931/SEPLAG

**NUP: 46001.005872/2024-31 - OBJETO: Alterar preço, proveniente da ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº2024/07931/SEPLAG, relativo aos itens 01 e 02 - copo descartável, com o preço de R\$ 3,45, para R\$ 3,99. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Pregão Eletrônico 2023/0043/SEPLAG, Decreto Estadual Nº32.824/2018. DATA DA ASSINATURA: 26/08/2024. DATA DA VIGÊNCIA: a partir da data do protocolo: 01/08/2024. RATIFICAÇÃO: José Garrido Braga Neto - Secretário Executivo de Gestão e Governança Pública - Miguel Pereira Alexandrino - Representante Legal da Empresa FC COMERCIO DE MATERIAL DE LIMPEZA LTDA. SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO, em Fortaleza (CE), 28 de agosto de 2024. Soraya Quixadá Bezerra
ORIENTADORA DA CÉLULA DE GESTÃO DE REGISTRO DE PREÇOS**

TERMO DE REVOGAÇÃO DE LICITAÇÃO DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº09/2024/CONTRATAÇÃO DIRETA CONTRATO Nº31/2024

PROCESSO Nº002504/2024-31
A SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO DO ESTADO DO CEARÁ - SEPLAG, situada na Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima, s/n, Centro Administrativo Governador Virgílio Távora - Cambéba, nesta capital, inscrita(o) no CNPJ sob o nº08.691.976/0001-60, representada pelo Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna, Sr. ANTONIO ROZIANO PONTE LINHARES, inscrito no CPF/MF sob o nº243.530.273-87, portador do RG nº72264384 SSPCE, no uso de suas atribuições legais, em atendimento aos princípios do relevante interesse público, aliado à conveniência e oportunidade da Administração, retratados na Súmula 473 do Colendo Supremo Tribunal Federal e obedecidos os critérios legais do artigo 71, da Lei nº14.133/21. CONSIDERANDO a prerrogativa conferida à Administração quanto à revisão de seus próprios atos, especificamente no tocante à disposição do artigo 71, da Lei nº14.133/21, de anular ou revogar o procedimento licitatório em questão; CONSIDERANDO a constatação acerca da necessidade de ajustes no Termo de Referência e readequação da proposta que deu origem a Dispensa de Licitação nº09/2024/CONTRATAÇÃO DIRETA; e CONSIDERANDO por fim, que o contrato administrativo não foi assinado pela empresa contratada, e, portanto, não houve a expedição de ordem de serviço para execução do objeto, o que, por sua vez, afasta a necessidade de indenizar, nos termos do artigo 149 da Lei 14.133/2021. RESOLVE: REVOGAR A DISPENSA Nº09/2024/CONTRATAÇÃO DIRETA, PROCESSO ADMINISTRATIVO NUP: 46001.002504/2024-31, publicada no Diário Oficial do Estado - DOE, Série 3, Ano XVI Nº150 do dia 09/08/2024, pelos motivos acima expostos. DETERMINO a publicação desta Revogação nos meios oficiais de comunicação. Fortaleza, 06 de setembro. Antonio Roziano Ponte Linhares
SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

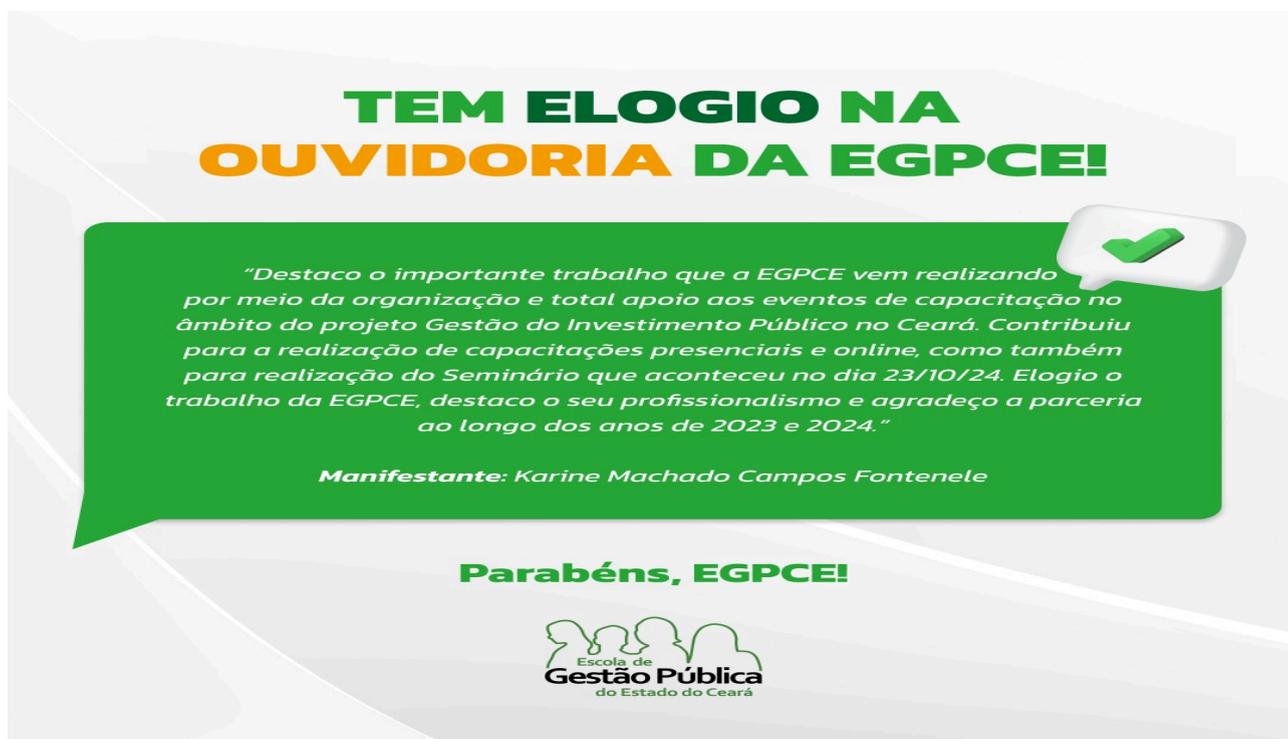
ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA

**PORTARIA Nº122/2024 - O DIRETOR DA ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais, e em conformidade com o Termo de Adesão celebrado entre a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPCE e o Ministério do Meio Ambiente, em sua cláusula terceira, item 1, a, que determina que caberá a EGPCE a criação de comissão que será responsável pela implementação das ações de melhoria do desempenho socioambiental considerando ainda o Manual de Gestão Ambiental da Agência Ambiental da Prefeitura Municipal de Fortaleza - Cartilha A3P. RESOLVE EXCLUIR MEMBROS da Comissão Gestora da A3P, passando a ter a seguinte composição: Virgínia Xerez Martins Brasil; Josinete Maria Coelho da Silva; Vanessa Gabriela da Silva; e Cinara Teixeira Fernandes. ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ, Fortaleza, 03 de setembro de 2024. Carlos Edmar dos Santos Marino
DIRETOR**

**PORTARIA Nº123/2024 - O DIRETOR DA ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais, considerando o Decreto Nº29.887, de 31 de agosto de 2009 e o Decreto Estadual Nº31.198, de 30 de abril de 2013; RESOLVE: Art. 1º SUBSTITUIR os SERVIDORES DULCE ANA PTOMBEIRA DE LUCENA CAPESTRANO, MARCUS AUGUSTO SILVA FERREIRA E AMILCA ALVES NASCIMENTO RODRIGUES pelos servidores CARLOS EDUARDO DOS SANTOS MARINO, VANESSA NOBRE ALVES E GABRIEL GREGÓRIO MATOS, como Membros Titular e Suplente, na composição da Comissão Setorial de Ética Pública - CSEPE/EGPCE. Art. 2º A Comissão Setorial de Ética Pública - CSEPE/EGPCE, passa a ter a seguinte composição: CARLOS EDUARDO DOS SANTOS MARINO - Presidente/Membro titular; DIRSARELI DAVI REINALDO DE MOURA ARRAIS - Membro titular; VANESSA NOBRE ALVES - Membro titular; LARA CUSTÓDIO LIMA FEITOSA PIMENTEL - Membro suplente; MILENE SHEYLA DE OLIVEIRA - Membro suplente; e GABRIEL GREGÓRIO MATOS - Membro suplente. Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação. ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ, Fortaleza, 04 de setembro de 2024. Carlos Edmar dos Santos Marino
DIRETOR**

- Divulgação dos Elogios recebidos na Ouvidoria

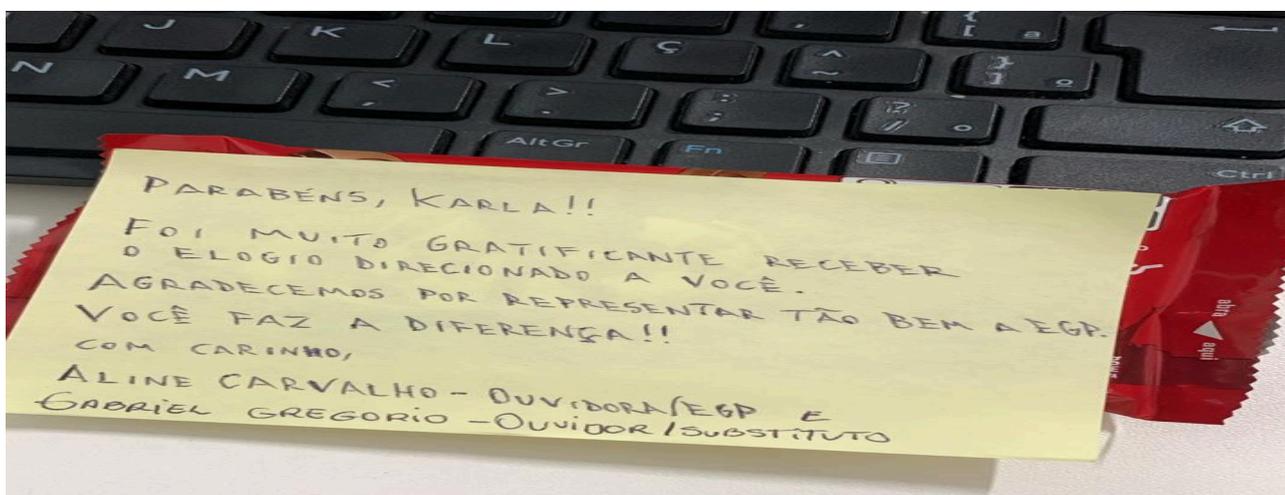
A Ouvidoria Setorial em parceria com a comunicação elaborou a divulgação dos elogios direcionados aos servidores e à própria EGPCE.



Fonte: Grupo de Whatsapp da EGPCE

- Reconhecimento da Ouvidoria aos servidores elogiados

A Ouvidoria Setorial adotou a iniciativa de reconhecimento do empenho do servidor, bem como, o seu valor para a instituição, por meio da entrega de um recado e um chocolate, a fim de motivar e valorizar.



- Participação da Assessora de Controle Interno e Ouvidoria, Francisca Aline, nas reuniões do Comitê Executivo

Outra boa prática foi a participação da Assessora de Controle Interno e Ouvidora nas reuniões semanais do Comitê Executivo (composto pelo diretor e coordenadores), tendo, esta por sua vez, voz ativa nos respectivos momentos, além de levar as demandas recebidas pela Ouvidoria para avaliação, proposição de soluções e decisão no Comitê Executivo.

COLABORADORES E SERVIDORES

Escola de Gestão Pública do Ceará discute ações formativas em Comitê Executivo

6 DE NOVEMBRO DE 2024 - 11:20



Fonte: Intranet da EGPC

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

A EGPCE precisa continuar sensibilizando o cidadão para que ele preencha a Pesquisa de Satisfação, disponibilizada ao final de cada evento de formação, pois esse instrumento permitirá uma avaliação mais precisa do trabalho desenvolvido pela equipe e do atendimento aos cidadãos com celeridade e eficácia.

Outra sugestão a ser dada é a continuação das capacitações sobre Ouvidoria através de cursos e oficinas oferecidos pela CGE, além das reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social para alinhamento das ações.

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Em atendimento às determinações contidas na Lei nº 13.460/2017 e com o Decreto nº 33.485/2020, venho atestar que tomei conhecimento do **Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria 2024** da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPCE, em que foram apresentados dados oficiais da Ouvidoria Setorial coletados na Plataforma Ceará Transparente.

A EGPCE encaminha o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria 2024 à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, sendo encaminhado também para as áreas internas da EGPCE para que todos possam tomar conhecimento. Em seguida, em atendimento à determinação da CGE, este relatório deverá ser publicado no sítio institucional da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará.

12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

O Relatório de Gestão de Ouvidoria Setorial da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPC, referente ao exercício 2024, apresentou informações geradas pela Plataforma Ceará Transparente, oferecendo uma visão global sobre as atividades desenvolvidas pela ouvidoria setorial.

O ano de 2024 foi marcado por uma transição de gestão que ocorreu a partir de agosto, iniciando-se uma nova gestão à frente da EGPC o que repercutiu no alinhamento da estrutura organizacional. Além da questão institucional, novas parcerias foram celebradas, divulgação dos eventos de formação intensificada, melhorias no Ambiente Virtual realizadas, e a mudança de titularidade da Ouvidoria Setorial a partir setembro de 2024, o que representou um novo desafio para a ouvidora que assumiu a função.

Destaca-se o apoio dado pela equipe da CGE, sempre disposta a sanar todas as dúvidas referentes ao trabalho da ouvidoria.

Fortaleza, 28 de Fevereiro de 2025.

Gabriel Gregório Matos
OUVIDOR SETORIAL SUBSTITUTO

Saulo Moreira Braga
DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE

13. ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social - 2024

1. Título da Prática/Ação:

Fortalecimento da Ouvidoria por Meio de Capacitação, Transparência e Valorização do Servidor.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Durante todo o ano de 2024 esse foi o compromisso da Ouvidoria para com sua missão, como foi bem retratado no tópico 8 e 9 do Relatório de Gestão de Ouvidoria 2024.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

A Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará, por meio dessa ação proposta, visa fortalecer a gestão das manifestações e o funcionamento da Ouvidoria Setorial de maneira sistêmica, promovendo uma atuação mais eficiente e resolutiva nas demandas dos cidadãos. Ao integrar práticas de capacitação contínua, transparência nas ações e valorização dos servidores, busca-se atingir não apenas a melhoria interna dos processos da Ouvidoria, mas também ampliar o controle social e a participação cidadã, criando um ciclo de melhoria contínua nos serviços públicos oferecidos.

4. Descrição da Ação/Prática:

A ação “Fortalecimento da Ouvidoria por Meio de Capacitação, Transparência e Valorização do Servidor” tem como objetivo aprimorar o funcionamento da Ouvidoria Setorial, garantindo a eficiência no tratamento das manifestações e promovendo um ambiente de transparência e valorização dentro da instituição. A prática é composta por um conjunto de atividades que visam tanto o aperfeiçoamento contínuo dos ouvidores quanto o reconhecimento do bom desempenho dos servidores, além de fortalecer a participação cidadã no controle social e no aprimoramento dos serviços públicos.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

A metodologia adotada para a implementação da ação "Fortalecimento da Ouvidoria por Meio de Capacitação, Transparência e Valorização do Servidor" envolveu uma abordagem estruturada e integrada, visando garantir a eficácia das ações e o impacto desejado na gestão das manifestações, no ambiente de trabalho e na participação cidadã. A logística foi organizada em etapas claras e práticas específicas, com o objetivo de otimizar os recursos e alcançar os resultados esperados.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

As evidências foram apresentadas no tópico 8 e 9 do Relatório de Gestão de Ouvidoria 2024.

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

A implementação da prática "Fortalecimento da Ouvidoria por Meio de Capacitação, Transparência e Valorização do Servidor" traz ao médio e longo prazo um amadurecimento da Ouvidoria Setorial, que passa pela continuidade da equipe que compõe a mesma. Além disso, gera uma série de resultados e benefícios tanto para a gestão da Ouvidoria quanto para a qualidade do atendimento ao público, além de contribuir para a credibilidade e eficiência da administração pública. A seguir, estão detalhados os principais resultados alcançados e os benefícios esperados a longo prazo:

Tratamento Mais Adequado das Demandas: A capacitação também permitiu que as manifestações fossem classificadas de forma mais eficiente, o que garantiu que as respostas fossem mais adequadas às necessidades de cada cidadão.

Aumento da Confiança Pública: A publicação da Comissão de Ética e a divulgação dos elogios recebidos promoveram maior transparência nas ações da Ouvidoria, fortalecendo a credibilidade da instituição junto à população e garantindo que os processos fossem conduzidos com imparcialidade e respeito.

Cultura de Excelência e Melhoria Contínua: O sistema de valorização implantado estimulou uma cultura de excelência e desempenho de alta qualidade. Os servidores se sentiram mais valorizados e reconhecidos, o que contribuiu para uma maior dedicação e eficiência no cumprimento das suas responsabilidades.

Atendimento Humanizado e Eficiente: A capacitação dos ouvidores, associada ao reconhecimento dos elogios e ao fortalecimento do controle social, resultou em um atendimento mais eficiente e humanizado. Os cidadãos passaram a ter uma experiência mais satisfatória, o que, por sua vez, impactou positivamente na imagem pública da Ouvidoria.

Aprimoramento da Gestão Pública: As informações coletadas por meio dos canais de manifestação e das pesquisas de satisfação permitiram um aperfeiçoamento constante

dos serviços públicos, com a identificação de áreas de melhoria e a implementação de ajustes nos processos administrativos.

Fortalecimento da Rede de Ouvidorias: A participação constante nas reuniões da Rede de Ouvidorias possibilitou o compartilhamento de boas práticas, soluções inovadoras e uma maior integração entre as ouvidorias setoriais. Essa troca de experiências contribuiu para a padronização de processos e o alinhamento das políticas públicas, gerando um impacto positivo na qualidade da Ouvidoria como um todo.

Conclusão:

Os resultados e benefícios alcançados e esperados com a prática do "Fortalecimento da Ouvidoria por Meio de Capacitação, Transparência e Valorização do Servidor" demonstram um avanço significativo na qualidade do serviço prestado, no engajamento da sociedade e na motivação dos servidores. Essas ações fortaleceram a credibilidade e a transparência da Ouvidoria, contribuindo para a construção de um ambiente de trabalho mais colaborativo e para a melhoria contínua da gestão pública.

Os impactos positivos serão duradouros, com a sustentabilidade das boas práticas e um reforço contínuo na confiança pública. A Ouvidoria estará cada vez mais preparada para atender às demandas da população, de maneira mais eficiente, ética e comprometida com a melhoria dos serviços da instituição.