

Janeiro a Março – 2025

Boletim Informativo

Ouvidoria da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará – EGPCE



Apresentação

O Boletim Informativo Trimestral da Ouvidoria da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE) tem como finalidade divulgar, de forma transparente, clara e sistematizada, o perfil das manifestações recebidas no primeiro trimestre de 2025, bem como apresentar análises, ações desenvolvidas e providências adotadas com vistas à melhoria contínua dos serviços prestados.

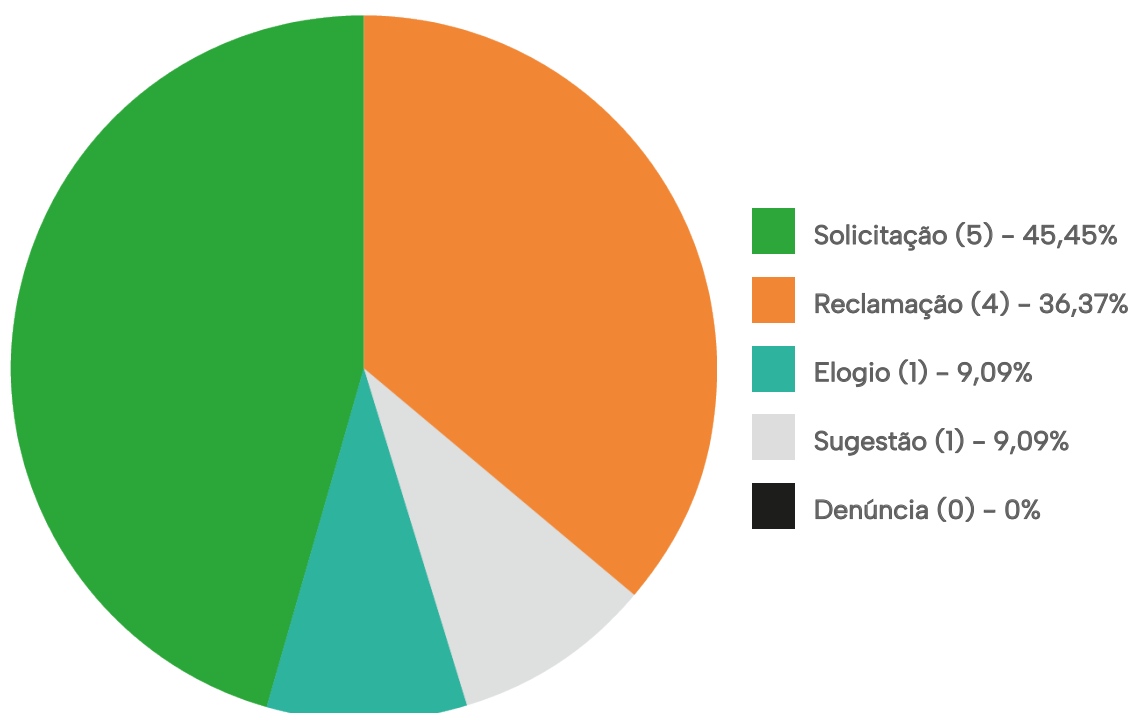
As informações apresentadas foram extraídas da **Plataforma Ceará Transparente** e evidenciam o papel da Ouvidoria como instrumento estratégico de escuta ativa, participação cidadã e apoio à gestão pública, em consonância com as diretrizes da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE/CE).

Compromisso Institucional

A Ouvidoria da EGPCE reafirma seu compromisso com a transparência, a participação cidadã e o aprimoramento contínuo da gestão pública, colocando-se permanentemente à disposição da sociedade como canal de escuta qualificada, diálogo e mediação institucional.



Perfil das Manifestações



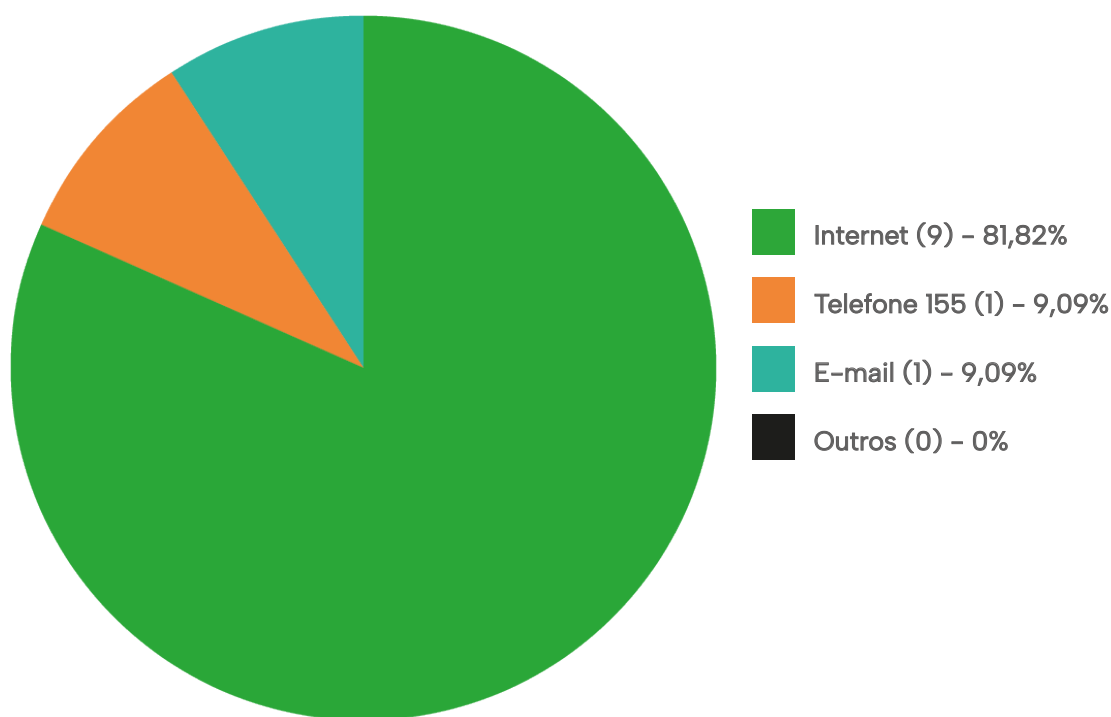
A análise das manifestações registradas no primeiro trimestre de 2025 demonstra um baixo volume de demandas, totalizando 11 manifestações, com concentração significativa no mês de março, responsável por mais de 70% dos registros do período. Tal comportamento indica um padrão sazonal, possivelmente associado à intensificação das atividades institucionais, especialmente relacionadas à oferta de cursos e eventos de capacitação.

Observa-se a predominância das solicitações (45,45%), evidenciando o papel da Ouvidoria como canal de orientação ao cidadão e apoio informacional à gestão. As reclamações (36,37%) aparecem como o segundo tipo mais recorrente, sinalizando pontos de atenção relacionados a serviços educacionais, fluxos administrativos e condutas institucionais, os quais demandam acompanhamento contínuo para prevenção de recorrências.

A inexistência de denúncias no período reforça um cenário de baixo nível de irregularidades formais reportadas, enquanto os registros de elogios e sugestões, ainda que em menor volume, indicam reconhecimento pontual da atuação institucional e abertura do cidadão ao diálogo construtivo.

Como o cidadão entrou em contato?

Os registros das manifestações recebidas no 1º trimestre mostram que o canal Internet foi o meio predominante, responsável por 81,82% das demandas, evidenciando a consolidação dos canais digitais como principal forma de acesso do cidadão à Ouvidoria da EGPCE, especialmente por meio da Plataforma Ceará Transparente.

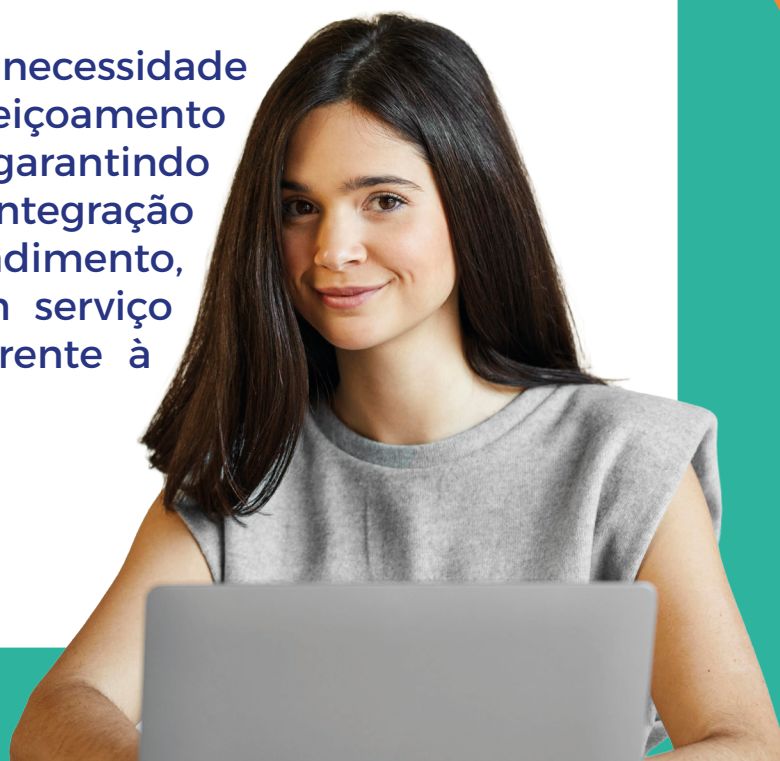


Fonte: Ceará Transparente 2025

Os canais Telefone 155 e E-mail registraram, cada um, 9,09% das manifestações. Embora representem uma parcela menor, esses meios permanecem importantes para atender públicos específicos ou situações que exigem contato direto com a Ouvidoria.

O canal Outros não registrou manifestações, confirmando a efetividade da priorização dos canais digitais e tradicionais já disponíveis.

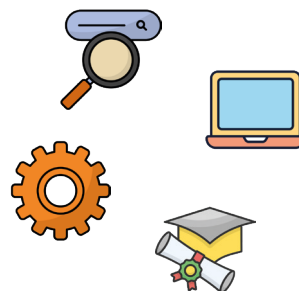
Esse cenário reforça a necessidade de manutenção e aperfeiçoamento contínuo dos canais digitais, garantindo acessibilidade, rapidez e integração entre todos os meios de atendimento, de modo a proporcionar um serviço inclusivo, eficiente e transparente à sociedade.



Principais Ações Desenvolvidas

Durante o 1º trimestre de 2025, a Ouvidoria da EGPC realizou:

- Monitoramento de demandas recorrentes
- Fortalecimento dos canais digitais
- Aperfeiçoamento dos fluxos internos
- Capacitação da equipe



Resolutividade

Situação	Quantidade	%
Manifestações pendentes no prazo	0	0%
Manifestações pendentes fora do prazo	0	0%
Manifestações finalizadas no prazo	11	100%
Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0%
Total	11	100%
Tempo médio de resposta: 8 dias.		

Fonte: Ceará Transparente 2025

Quanto à resolutividade, o índice de 100% de manifestações finalizadas dentro do prazo, com tempo médio de resposta de 8 dias, evidencia a eficiência operacional da Ouvidoria, bem como a adequação dos fluxos internos de tratamento das demandas.

Considerações Finais

No 1º trimestre de 2025, a Ouvidoria da EGPCE reforçou seu papel estratégico de escuta ativa, transparência e apoio à gestão pública, recebendo 11 manifestações, com maior concentração em março.

As solicitações (45,45%) evidenciam a função orientadora da Ouvidoria, enquanto reclamações (36,37%) indicam oportunidades de melhoria nos serviços. Elogios e sugestões (9,09% cada) reforçam o reconhecimento e contribuem para o aprimoramento contínuo.

O canal Internet predominou, com 81,82% das manifestações, confirmando a consolidação dos meios digitais, sem prejuízo do uso de Telefone e E-mail.

A resolutividade foi de 100% dentro do prazo, com tempo médio de resposta de 8 dias, demonstrando eficiência operacional.

O acompanhamento das demandas permite subsidiar a gestão, fortalecer a transparência, aprimorar processos internos e garantir atendimento ágil, inclusivo e eficiente à sociedade.