

Abril a Junho – 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) apresenta o perfil das manifestações recebidas no segundo trimestre de 2025, possibilitando análises estratégicas, acompanhamento das demandas e subsídios ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

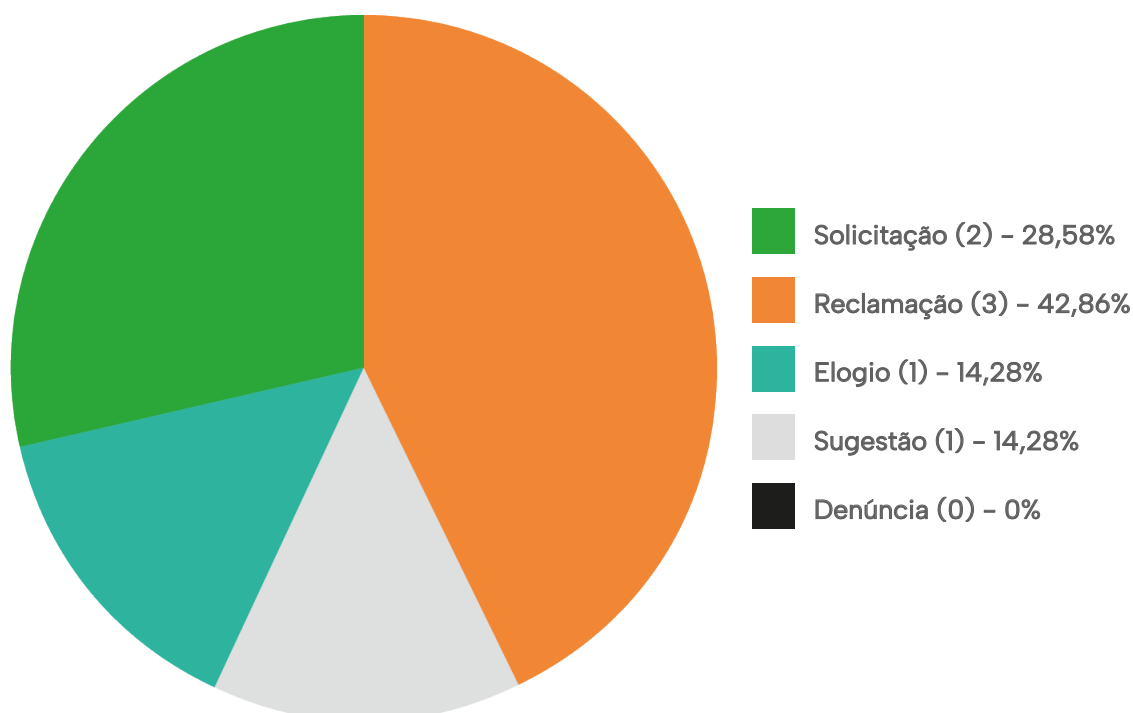
As informações foram extraídas da **Plataforma Ceará Transparente** e reforçam o papel da Ouvidoria como instrumento de escuta ativa, participação cidadã e apoio à gestão pública.

Compromisso Institucional

A Ouvidoria da EGPCE reafirma seu compromisso com a transparência, a participação cidadã e a melhoria contínua da gestão pública, atuando como canal permanente de escuta qualificada, diálogo e mediação entre a sociedade e a instituição



Perfil das Manifestações



No 2º trimestre de 2025 (abril a junho), a Ouvidoria da EGPCE registrou 7 manifestações. Observa-se uma diversificação dos tipos de manifestações, com predominância de reclamações e solicitações, além do registro de elogios, o que evidencia a utilização do canal tanto para apontamentos críticos quanto para reconhecimento dos serviços prestados.

No mês de abril, as manifestações se dividiram igualmente entre reclamação (50%) e solicitação (50%), destacando temas relacionados à conduta de servidor/colaborador e a cursos de capacitação e formação continuada, o que reforça a importância do monitoramento permanente das práticas institucionais e da qualidade da oferta formativa.

Em maio, foi registrada apenas uma manifestação, classificada como elogio (100%), demonstrando reconhecimento positivo por parte do cidadão quanto aos serviços oferecidos pela EGPCE.

Já em junho, houve maior volume de registros, com 4 manifestações, sendo reclamações (50%), sugestão (25%) e solicitação (25%). Os assuntos mais recorrentes estiveram relacionados a cursos de capacitação e formação continuada, abrangendo aspectos como conteúdo programático, qualificação dos instrutores e carga horária, além de solicitações de informações sobre legislações estaduais, evidenciando a demanda por clareza, qualidade pedagógica e informações normativas.



Análise Comparativa com o 1º Trimestre de 2025

A comparação entre o 1º e o 2º trimestres de 2025 evidencia redução de aproximadamente 36% no volume total de manifestações, passando de 11 para 7 registros. Essa diminuição pode estar associada a fatores como maior estabilidade nos serviços ofertados, ações preventivas adotadas a partir das análises anteriores e possível sazonalidade das demandas.

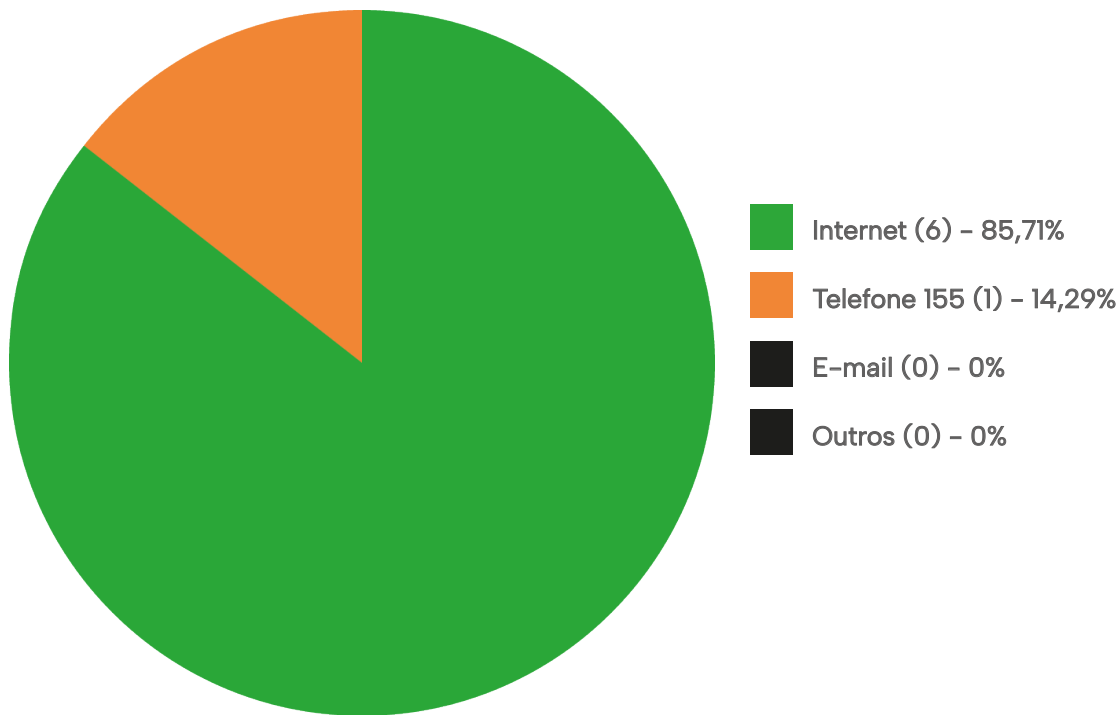
No 1º trimestre, predominavam as solicitações (45,45%), enquanto no 2º trimestre observa-se maior participação das reclamações (42,86%), indicando mudança no perfil das manifestações e a necessidade de atenção contínua aos pontos críticos identificados, especialmente no que se refere à oferta e à gestão dos cursos de capacitação.

Destaca-se, ainda, a manutenção da inexistência de denúncias em ambos os períodos, bem como o registro de elogios nos dois trimestres, ainda que em volume reduzido, sinalizando reconhecimento pontual da atuação institucional.

A análise comparativa reforça a importância do acompanhamento sistemático das manifestações como instrumento de apoio à gestão, permitindo ajustes preventivos, melhoria dos serviços e fortalecimento da relação entre a EGPC e a sociedade.

Como o cidadão entrou em contato?

No segundo trimestre de 2025, o principal meio de acesso à Ouvidoria da EGPC foi a Internet, responsável por 85,71% das manifestações, confirmando a consolidação dos canais digitais como ferramenta prioritária de comunicação com o cidadão.



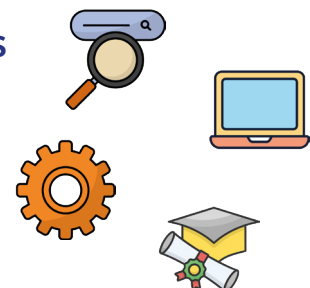
Fonte: Ceará Transparente 2025

O telefone 155 registrou 14,29% das manifestações, enquanto não houve registros por e-mail ou outros meios, reforçando a importância do investimento contínuo em plataformas digitais acessíveis, integradas e transparentes.

Principais Ações Desenvolvidas

Durante o 2º trimestre de 2025, a Ouvidoria da EGPCE 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	7	100%
Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0%
Total	7	100%
Tempo médio de resposta: 7,5 dias.		

Fonte: **Ceará Transparente 2025**

A Ouvidoria da EGPCE apresentou excelente desempenho em resolutividade no período analisado. Todas as manifestações foram finalizadas dentro do prazo legal (100%), não havendo registros de demandas pendentes, seja dentro ou fora do prazo.

O tempo médio de resposta foi de 7,5 dias, demonstrando eficiência nos fluxos internos, comprometimento da equipe e efetividade no tratamento das manifestações. Esses indicadores refletem a capacidade institucional da Ouvidoria em responder de forma tempestiva e adequada às demandas recebidas.

Considerações Finais

O Boletim Informativo do 2º Trimestre de 2025 evidencia o papel estratégico da Ouvidoria da EGPCCE como instrumento de escuta ativa, participação cidadã e aprimoramento institucional. O equilíbrio no volume de manifestações, aliado à diversidade de temas abordados, contribui para o diagnóstico contínuo dos serviços ofertados.

A predominância dos canais digitais, a recorrência de demandas relacionadas à capacitação e o índice de 100% de resolutividade no prazo demonstram avanços significativos na gestão das manifestações.

Dessa forma, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a transparência, eficiência e melhoria contínua, fortalecendo o diálogo com a sociedade e contribuindo para a qualificação permanente da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará.