

Julho a Setembro – 2025

Boletim Informativo

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



Apresentação

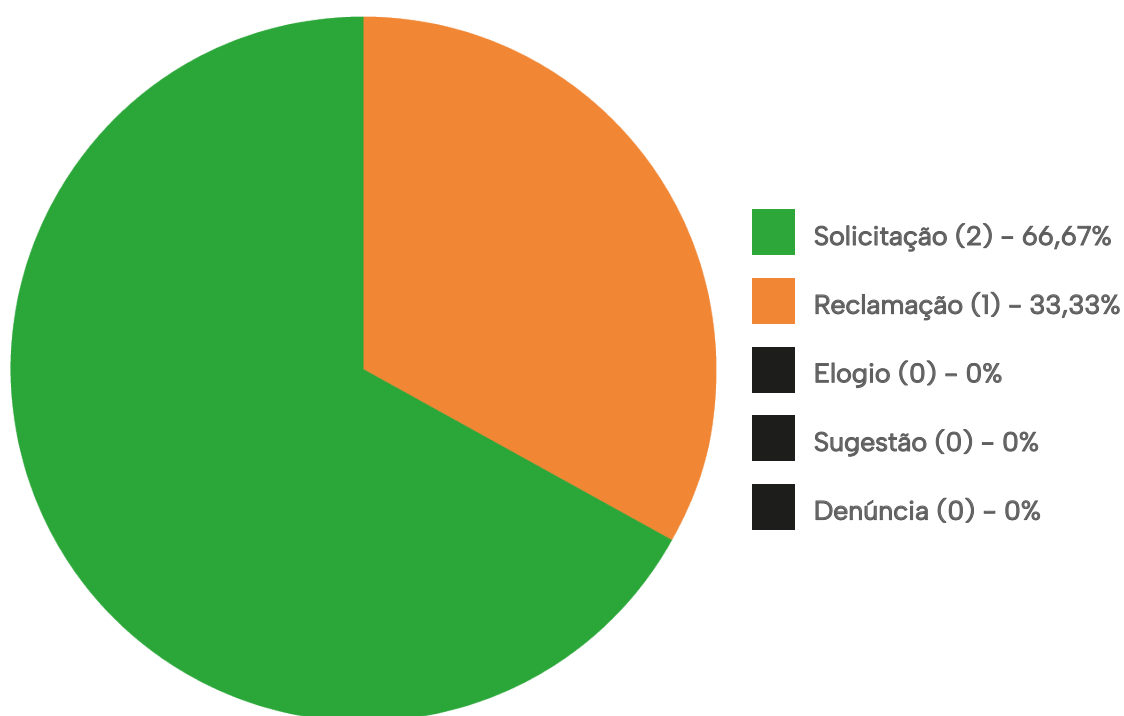
O Boletim Informativo Trimestral da Ouvidoria da EGPCE apresenta o perfil das manifestações recebidas no 3º trimestre de 2025, permitindo análises estratégicas e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados à sociedade.

Compromisso Institucional

A Ouvidoria da EGPCE reafirma seu compromisso com a transparência, a participação cidadã e a melhoria contínua da gestão pública, permanecendo à disposição da sociedade como canal de escuta qualificada, diálogo permanente e apoio à tomada de decisão institucional.



Perfil das Manifestações



Fonte: Ceará Transparente 2025

A análise dos assuntos relacionados às manifestações registradas no 3º trimestre de 2025 evidencia que as demandas encaminhadas à Ouvidoria da EGPCE estiveram concentradas em temas pontuais e específicos, compatíveis com o baixo volume de manifestações observado no período.

As manifestações classificadas predominantemente como Solicitações indicam que os assuntos abordados estiveram, em sua maioria, relacionados à busca por informações,

orientações ou esclarecimentos sobre serviços, procedimentos ou atividades institucionais da EGPCE. Esse perfil reforça o papel da Ouvidoria como instrumento de apoio ao cidadão, promovendo o acesso à informação e a mediação entre a sociedade e a gestão pública.

A presença de uma Reclamação, registrada no mês de setembro, sugere a ocorrência de um tema específico que demandou atenção da gestão, sem, contudo, indicar recorrência ou padrão de insatisfação generalizada. A inexistência de denúncias, elogios ou sugestões aponta para um cenário de estabilidade institucional, com ausência de indícios de irregularidades formais ou demandas críticas relacionadas aos serviços prestados.

De modo geral, os assuntos tratados no trimestre não apresentaram caráter recorrente ou sistêmico, não sendo identificadas fragilidades estruturais nos processos institucionais. Ainda assim, o monitoramento contínuo desses temas permanece essencial, permitindo a identificação precoce de tendências e subsidiando ações preventivas e de melhoria contínua.

Análise Comparativa com o 2º Trimestre de 2025

A comparação entre o 2º e o 3º trimestres de 2025 evidencia nova redução no volume de manifestações, passando de 7 registros no período anterior para 3 no trimestre atual, o que representa diminuição superior a 50%.

No 2º trimestre, observava-se maior diversidade de manifestações, incluindo reclamações, solicitações, sugestões e elogios. Já no 3º trimestre, o perfil concentrou-se exclusivamente em solicitações e reclamações, com predominância das solicitações, o que reforça o papel da Ouvidoria como canal de orientação e apoio informacional.

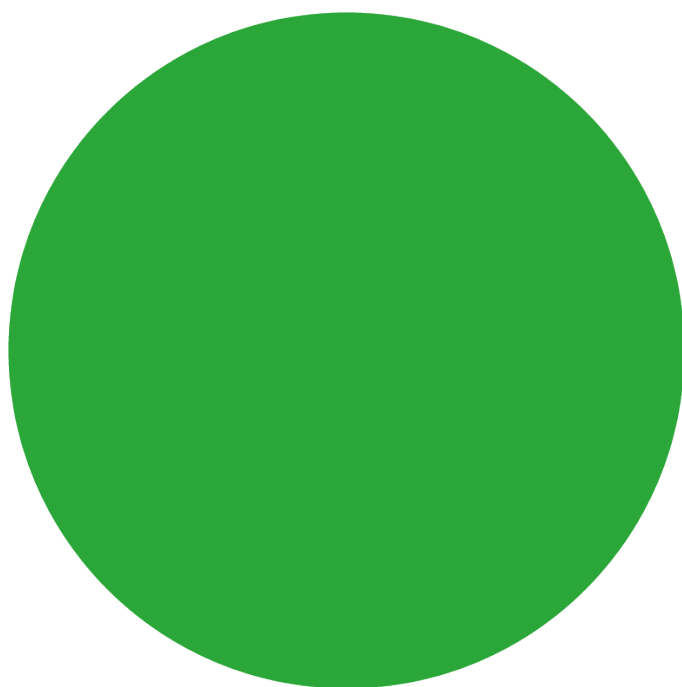
Destaca-se, ainda, a manutenção da inexistência de denúncias em ambos os períodos e a redução no número total de

demandas, cenário que pode estar relacionado à estabilidade institucional, à efetividade das ações preventivas adotadas e à menor intensidade das atividades formativas no período.

A análise comparativa reforça a importância do acompanhamento contínuo das manifestações como ferramenta estratégica de gestão, permitindo identificar tendências, prevenir recorrências e orientar melhorias nos serviços ofertados.

Como o cidadão entrou em contato?

No terceiro trimestre de 2025, todas as manifestações registradas pela Ouvidoria da EGPCE foram realizadas por meio da Internet, representando 100% dos registros. Esse resultado confirma a consolidação dos canais digitais como principal meio de acesso do cidadão à Ouvidoria, evidenciando praticidade, acessibilidade e eficiência na comunicação com a instituição.



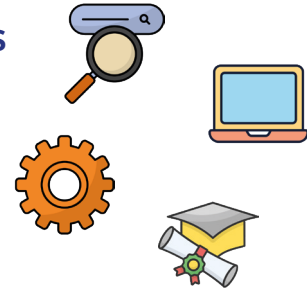
Internet (3) – 100%
Telefone 155 (0) – 0%
E-mail (0) – 0%
Outros (0) – 0%

Fonte: Ceará Transparente 2025

Principais Ações Desenvolvidas

Durante o 3º 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	3	100%
Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0%
Total	3	100%
Tempo médio de resposta: 4 dias.		

Fonte: Ceará Transparente 2025

No que se refere à resolutividade, a Ouvidoria da EGPCE apresentou desempenho altamente satisfatório no período analisado. Todas as manifestações passíveis de apuração foram finalizadas dentro do prazo legal, alcançando 100% de resolutividade no prazo.

O tempo médio de resposta de 4 dias evidencia agilidade no atendimento ao cidadão e eficiência dos fluxos internos, refletindo o comprometimento institucional com a transparência, a celeridade e a qualidade do serviço público.

Considerações Finais

Os resultados do terceiro trimestre de 2025 demonstram que a Ouvidoria da EGPCE mantém-se como canal eficiente, acessível e resolutivo, mesmo diante de baixo volume de manifestações. A predominância de solicitações e a ausência de denúncias ou elogios indicam cenário de estabilidade institucional e adequada prestação dos serviços.

A resolutividade integral das manifestações, aliada ao reduzido tempo médio de resposta, reforça o compromisso da Ouvidoria com a escuta qualificada, a transparência e a melhoria contínua da gestão pública.