

Outubro a Dezembro – 2025

Boletim Informativo

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

Apresentação

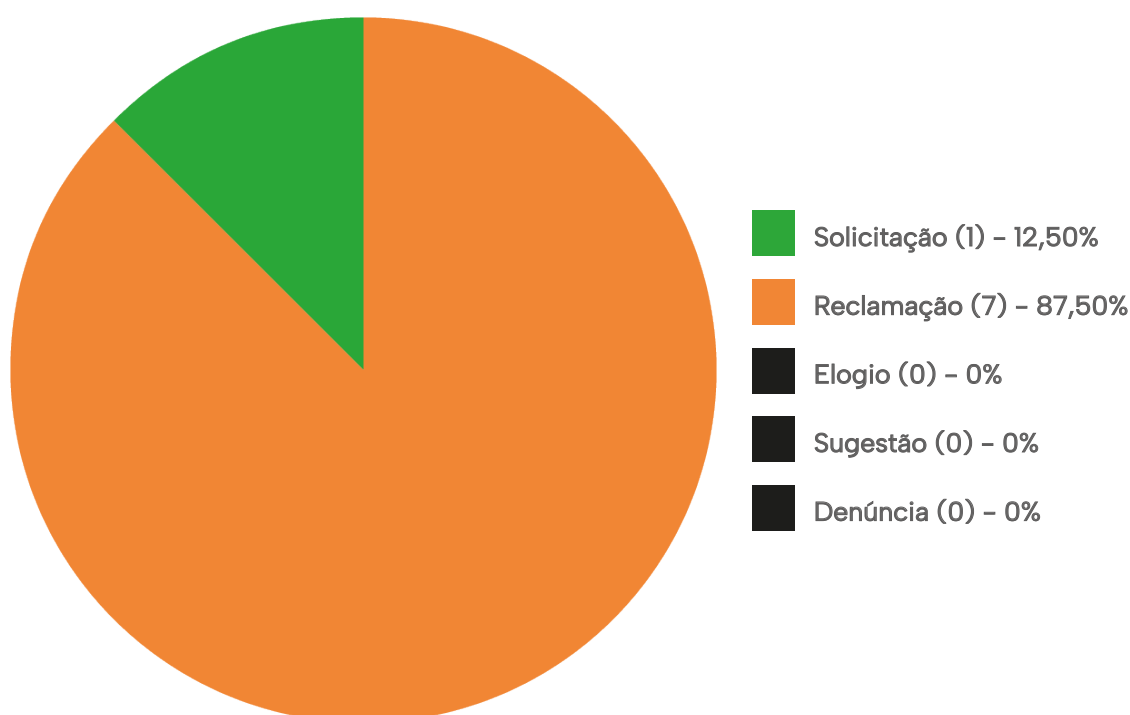
O Boletim Informativo Trimestral da Ouvidoria da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE) tem como objetivo divulgar, de forma transparente e sistematizada, o perfil das manifestações recebidas ao longo do quarto trimestre de 2025, bem como apresentar análises qualificadas, ações desenvolvidas e providências adotadas para a melhoria contínua dos serviços prestados.

As informações aqui apresentadas foram extraídas da **Plataforma Ceará Transparente** e reforçam 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 a melhoria contínua da gestão pública, permanecendo à disposição da sociedade como canal de escuta qualificada, diálogo permanente e mediação institucional.

Perfil das Manifestações



Fonte: Ceará Transparente 2025

No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE) registrou 8 manifestações, evidenciando um aumento significativo no volume de demandas quando comparado ao trimestre anterior. Esse crescimento esteve fortemente associado à predominância de Reclamações, que representaram 87,50% do total, enquanto as Solicitações corresponderam a 12,50% das manifestações.

Em outubro de 2025, foram registradas 5 manifestações, sendo

4 Reclamações (80%) e 1 Solicitação (20%).

No mês de novembro, foram contabilizadas 2 manifestações, ambas classificadas como Reclamações (100%). Os assuntos abordados estiveram relacionados a:

- Cursos de capacitação/formação continuada, com foco no conteúdo programático (1 registro);
- Avaliação de serviços públicos, especificamente quanto à metodologia e aos procedimentos adotados (1 registro).

Em dezembro de 2025, foi registrada 1 manifestação, classificada como Reclamação (100%), relacionada à divulgação de eventos da instituição, reforçando a recorrência desse tema ao longo do trimestre.

De forma consolidada, observa-se que os assuntos relacionados às manifestações do 4º trimestre estiveram majoritariamente vinculados a serviços educacionais, especialmente cursos de capacitação e formação continuada, bem como a aspectos de gestão administrativa, como formalidades, burocracias e processos avaliativos. A recorrência de temas ligados à divulgação de eventos também indica a necessidade de aprimorar estratégias de comunicação institucional.

A ausência de Denúncias, Elogios e Sugestões sugere que as manifestações tiveram caráter predominantemente corretivo, direcionadas à resolução de insatisfações específicas, sem indícios de irregularidades formais.





Análise Comparativa com o 3º Trimestre de 2025

A comparação entre o 3º e o 4º trimestres de 2025 evidencia aumento significativo no volume de manifestações, passando de 3 para 8 registros, o que representa crescimento superior a 160%.

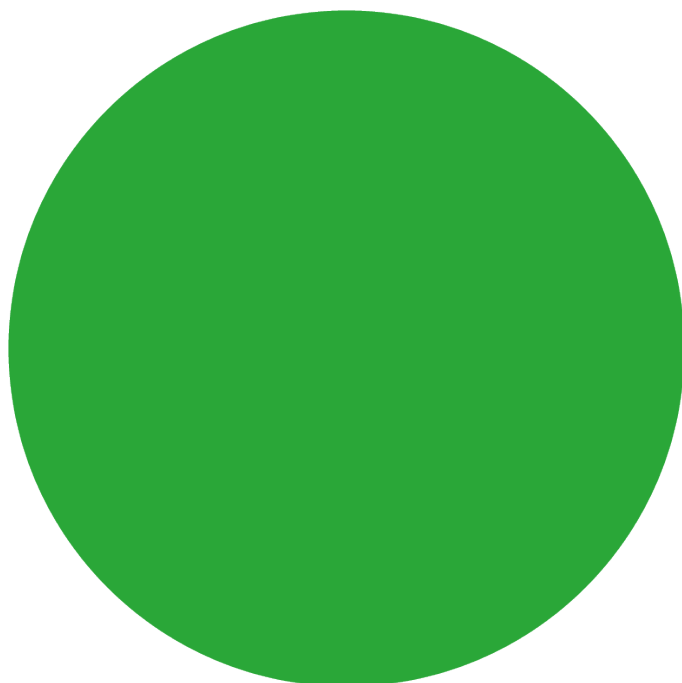
No 3º trimestre, as manifestações concentravam-se majoritariamente em solicitações (66,67%), com baixo número de reclamações. Já no 4º trimestre, observa-se inversão desse perfil, com forte predominância de reclamações (87,50%), indicando maior incidência de insatisfações ou necessidade de correções em processos e serviços institucionais.

A ausência de denúncias em ambos os trimestres mantém o cenário de baixo registro de irregularidades formais, enquanto a inexistência de elogios e sugestões no 4º trimestre pode indicar necessidade de estímulo à participação cidadã de forma mais ampla e diversificada.

Essa análise comparativa reforça a importância do acompanhamento contínuo das manifestações como instrumento estratégico de gestão, especialmente para identificação de pontos críticos e adoção de ações preventivas e corretivas.

Como o cidadão entrou em contato?

Todas as manifestações registradas no 4º trimestre de 2025 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 da EGPCE, evidenciando praticidade, transparência e eficiência no atendimento às demandas da sociedade.



Internet (8) – 100%
Telefone 155 (0) – 0%
E-mail (0) – 0%
Outros (0) – 0%

Fonte: **Ceará Transparente 2025**

Principais Ações Desenvolvidas

Durante o 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria da EGPCE adotou as seguintes ações:

- Monitoramento de demandas recorrentes: identificação dos temas mais frequentes nas manifestações, com foco em Cursos de Capacitação e orientações sobre serviços públicos.

- Fortalecimento dos canais digitais: manutenção e divulgação da Plataforma Ceará Transparente como meio central de registro de manifestações.
- Aperfeiçoamento dos fluxos internos: encaminhamento ágil de demandas para as unidades responsáveis, garantindo respostas eficientes aos cidadãos.
- Sensibilização e capacitação da equipe: treinamentos internos para garantir atendimento qualificado e padronizado.

Resolutividade

Situação	Quantidade	%
Manifestações pendentes no prazo	0	0%
Manifestações pendentes fora do prazo	0	0%
Manifestações finalizadas no prazo	8	100%
Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0%
Total	8	100%
Tempo médio de resposta: 10 dias.		

Fonte: **Ceará Transparente 2025**

No que se refere à resolutividade, a Ouvidoria da EGPCE apresentou desempenho satisfatório no período analisado, com 100% das manifestações finalizadas dentro do prazo legal.

O tempo médio de resposta de 10 dias, embora superior ao observado em trimestres anteriores, manteve-se dentro dos parâmetros normativos, refletindo o aumento do volume de reclamações e a complexidade de algumas demandas, sem prejuízo ao cumprimento dos prazos legais e à qualidade das respostas apresentadas.

Considerações Finais

O Boletim Informativo do 4º Trimestre de 2025 consolida o papel estratégico da Ouvidoria da EGPCE como instrumento de escuta ativa, transparência e apoio à gestão pública. O aumento no volume de manifestações e a predominância de reclamações indicam a relevância da Ouvidoria como canal legítimo para registro de insatisfações e aprimoramento institucional.