

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DA SECITCE - 2025



Período: 01/01/2025 a 31/12/2025

1 - EXPEDIENTE

Sandra Maria Nunes Monteiro – *Secretária de Ciência, Tecnologia e Educação Superior*

Adeline de Araújo Lobão da Silva -*Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna*

Rafael Arruda Maia – *Coordenador Assessoria Jurídica*

Francisco Lucélio Ferreira de Moura – *Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria/Ouvidor Setorial*

2 - INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Gestão de Ouvidoria tem como finalidade divulgar, de forma transparente e consolidada, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior (SECITECE) ao longo do ano de 2025, compreendendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro.

A Ouvidoria constitui-se como importante instrumento de participação social, permitindo que o cidadão exerça seu direito de manifestação por meio de reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, contribuindo diretamente para o aprimoramento da gestão pública.

O Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará, instituído pela Lei Estadual nº 16.710/2018 e regulamentado pelo Decreto nº 33.485/2020, estabelece diretrizes para o fortalecimento do controle social, assegurando a transparência e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Nesse contexto, a Ouvidoria da SECITECE atua como canal permanente de diálogo entre a sociedade e a administração pública, exercendo papel estratégico no apoio à gestão institucional, na identificação de fragilidades organizacionais e na proposição de melhorias nos processos internos.

Ressalva Metodológica

Os dados quantitativos apresentados neste Relatório de Gestão de Ouvidoria foram extraídos do Relatório de Dados Brutos (Ticket Report 2025), disponibilizado pela plataforma de registro de manifestações, considerando a inexistência de acesso direto da unidade setorial ao módulo de relatórios estatísticos da Plataforma Ceará Transparente. Ressalta-se que os dados foram tratados, consolidados e analisados de forma técnica pela Ouvidoria Setorial, mantendo a integridade e a fidedignidade das informações

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE

Em continuidade às orientações e recomendações emitidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) nos relatórios anteriores, a Ouvidoria da SECITECE manteve, ao longo de 2025, ações voltadas para o fortalecimento do fluxo de atendimento e monitoramento dos indicadores institucionais.

Destacam-se como principais medidas adotadas:

- reforço na articulação com as áreas internas;
- monitoramento sistemático dos prazos de resposta;
- sensibilização das unidades quanto à importância da resolubilidade;
- acompanhamento qualitativo das manifestações.

Essas ações contribuíram para maior maturidade institucional da Ouvidoria, consolidando sua função como ferramenta de gestão e de apoio à tomada de decisão.

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

4.1 - Total de Manifestações do Período

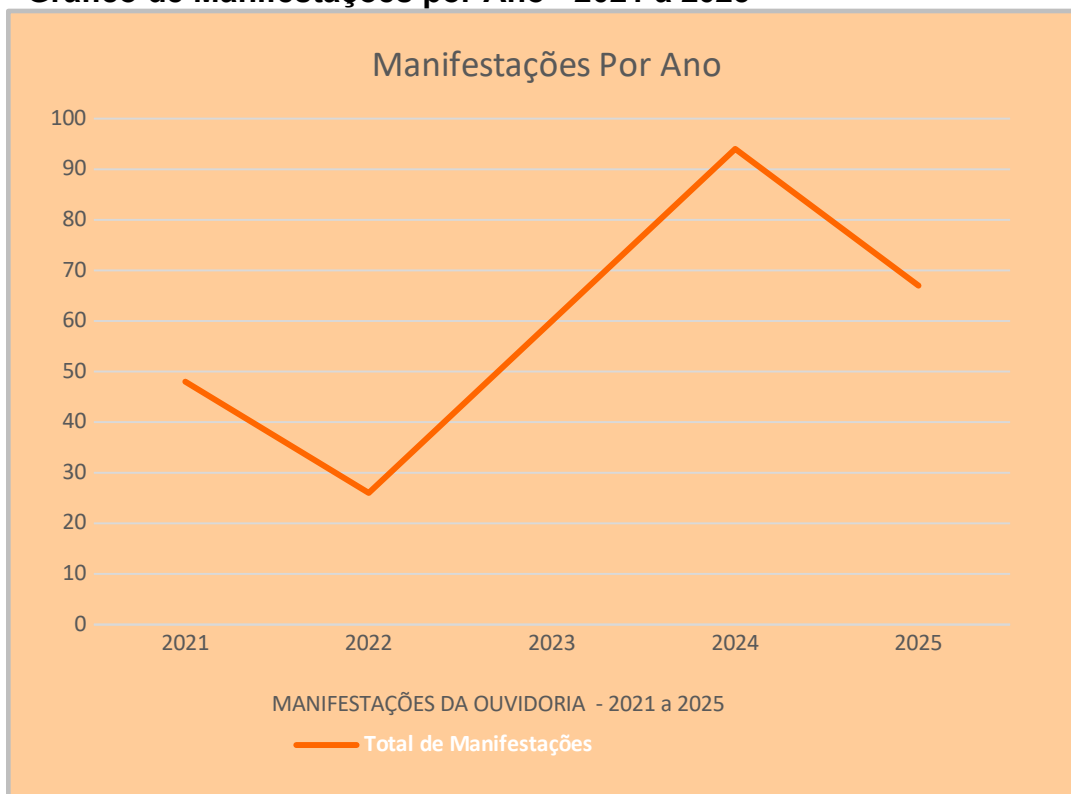
Tabela 1 – Manifestações Por Ano – 2021 a 2025

Ano	2021	2022	2023	2024	2025
Total de Manifestações	48	26	60	94	67

Metodologia de Consolidação dos Dados

As informações estatísticas a seguir foram obtidas a partir do tratamento dos dados brutos constantes no relatório estatístico 2025, por meio de consolidação em planilhas dinâmicas, com geração de tabelas e gráficos gerenciais, para fins de análise institucional e elaboração do presente relatório.

Gráfico de Manifestações por Ano - 2021 a 2025



4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada

Meios	2024	2025	Variação % (+) (-)
Telefone 155	11	5	(-) 54,55%
Internet	61	59	(-) 3,28%
Presencial	0	0	0%
CearáApp	0	0	0%
Telefone Fixo	1	0	(-) 100%
E-mail	4	3	(-) 25,00%
Caixa de Sugestões	0	0	0%
Facebook	0	0	0%
Reclame Aqui	0	0	0%
Instagram	0	0	0%
Twitter	0	0	0%
Carta	0	0	0%
Atendimento Virtual	0	0	0%
Whatsapp	0	0	0%
Outros	0	0	0%
TOTAL	77	67	(-) 12,99%

No ano de 2025, a Ouvidoria da SECITECE registrou **67 manifestações**, todas devidamente finalizadas. Observa-se redução do volume em relação a 2024, indicando

possível melhoria nos fluxos institucionais e na prevenção de demandas recorrentes. A internet consolida-se como principal canal de acesso do cidadão, demonstrando a efetividade dos meios digitais como ferramenta de participação social.

Observa-se ainda redução de **12,99%** no total de manifestações registradas em 2025 em comparação a 2024. Destaca-se redução significativa nas manifestações registradas via Telefone 155 (-54,55%) e Telefone Fixo (-100%), indicando possível migração dos usuários para os canais digitais. O canal Internet manteve-se como principal meio de entrada, apresentando leve redução de 3,28%.

4.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipos	2024	2025	Variação % (+) (-)
Reclamação	58	34	(-) 41,38%
Solicitação	5	10	(+) 100,00%
Denúncia	7	19	(+) 171,43%
Sugestão	6	2	(-) 66,67%
Elogio	1	2	(+) 100,00%
TOTAL	77	67	(-) 12,99%

As manifestações de natureza crítica (reclamações e denúncias) representam 79,11%, indicando que a Ouvidoria é majoritariamente utilizada para apontamento de falhas e irregularidades.

Observa-se redução geral de 12,99% no total de manifestações em 2025 em relação a 2024. Destaca-se redução expressiva nas manifestações do tipo Reclamação (-41,38%) e Sugestão (-66,67%). Em contrapartida, houve aumento significativo nas manifestações do tipo Denúncia (+171,43%), indicando maior utilização da Ouvidoria como canal de registro de irregularidades. As manifestações do tipo Solicitação e Elogio apresentaram crescimento de 100%, porém partindo de bases numéricas reduzidas.

4.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	- Ações e Projetos da educação superior	01
	- Ações e Projetos de educação profissional e tecnológica	01
	- Ações e Projetos de inclusão digital (ceará digital)	01
	- Ações e Projetos - Ciência, Tecnologia e Inovação	01
	- Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	00
	- Conduta inadequada de servidor/colaborador	09
	- Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	06
	- Instituto Centec	01
- Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria	04	
Solicitação	- Ações e Projetos da educação superior	05
	- Ações e Projetos de educação profissional e tecnológica	02
Denúncia	- Acúmulo Indevido de Cargos	02
	- Falta de Profissionais de Apoio em Instituição de Ensino	02
	- Conduta inadequada de servidor/colaborador	08
Sugestão	- Ações e Projetos da Educação Superior	02
Elogio	- Elogio ao servidor público/colaborador	02

Os dados indicam que, em 2025, as manifestações concentraram-se principalmente em questões relacionadas à **conduta funcional de servidores, qualidade do atendimento e execução dos serviços educacionais**, especialmente na área de educação superior.

As reclamações e denúncias estiveram majoritariamente associadas a conduta inadequada e insatisfação com serviços, enquanto as solicitações concentraram-se em informações e acesso a ações e projetos educacionais. Já as sugestões e elogios apresentaram baixo volume.

De forma geral, o perfil das manifestações demonstra que a Ouvidoria tem sido utilizada principalmente como canal de controle social e de registro de inconformidades, reforçando seu papel estratégico no aprimoramento dos serviços públicos.

4.4 – Procedência da Demanda

Classificação	Quantidade	%
Procedente	29	43,28%
Parcialmente procedente	12	17,91%
Improcedente	17	25,37%
Não foi possível constatar	8	11,94%
Sem classificação	1	1,49%
Total	67	100%

Mais de **61%** das manifestações foram consideradas procedentes ou parcialmente procedentes, o que reforça a legitimidade das demandas apresentadas pelos cidadãos.

4.5 – Manifestações por Tipo de Serviços

Em nossos relatórios de registro de tipos de serviços encontrasse em sua grande maioria tipificado como “NÃO SE APLICA” sendo das 67 manifestações, lançadas na modalidade, devido a dificuldade do cidadão em reconhecer os nomes dos projetos e ainda a necessidade de atualização da nossa “Carta de Serviços” no sistema.

4.6 – Manifestações por Programa Orçamentário

Programas	Total
Desenvolvimento Integral da Educação Superior	42
Gestão Administrativa do Ceará	12
Ceará Científico e Tecnológico	2
Qualifica Ceara: Educação Profissional para o Mundo do Trabalho	5
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	6

A maior parte das manifestações em 2025 concentrou-se no Programa **Desenvolvimento Integral da Educação Superior**, refletindo o grande volume de demandas relacionadas às instituições de ensino superior vinculadas à SECITECE. Os demais programas apresentaram menor quantidade de manifestações, indicando menor incidência de demandas no período analisado.

4.7 – Manifestações por Unidades Internas

Unidades	Total
Coordenadoria de Educação Superior	46
Coordenadoria de Educação Profissional	06
Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	03

A maior parte das manifestações em 2025 esteve concentrada na **Coordenadoria de Educação Superior**, refletindo a elevada demanda relacionada às instituições de ensino superior vinculadas à SECITECE. As demais unidades apresentaram menor volume de manifestações, indicando menor incidência de demandas diretas no período analisado.

4.8 – Manifestações por Município

Municípios	2023
Aracati	1
Canindé	1
Crato	4
Fortaleza	13
Guaraciaba do Norte	1
Icapuí	2
Iguatu	27
Juazeiro do Norte	4
Maracanaú	1
Não se Aplica	3
Quixeramobim	1
Redenção	1
Sobral	9
TOTAL	67

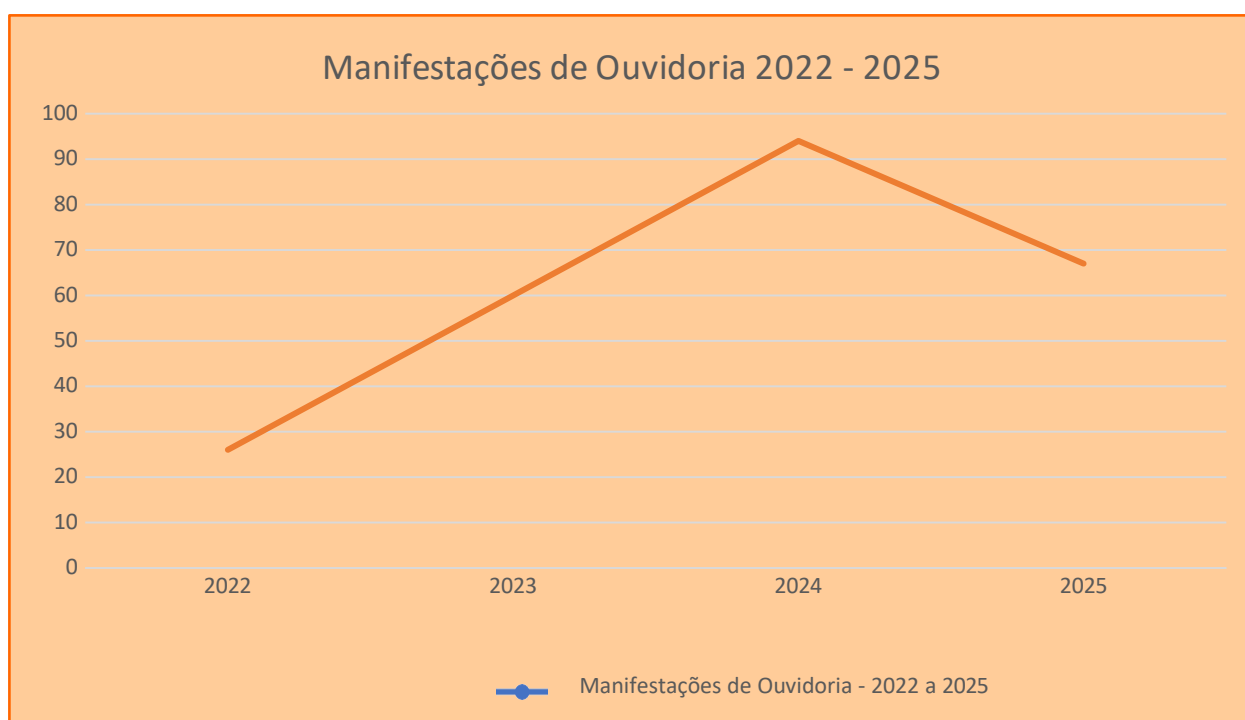
Em 2025, observou-se maior concentração de manifestações nos municípios de **Iguatu (27 manifestações)**, **Fortaleza (13)** e **Sobral (9)**, permitindo identificar as localidades com maior volume de demandas relacionadas aos serviços vinculados à SECITECE. Os demais municípios apresentaram registros pontuais ao longo do período analisado.

A identificação do município de origem das manifestações é fundamental para subsidiar o

planejamento e direcionamento de políticas públicas, contribuindo para o aprimoramento da gestão institucional.

A SECITECE desenvolve ações em todas as macrorregiões do Estado, com destaque para a Educação Superior, cujas demandas permanecem mais expressivas em razão da vinculação das Instituições de Ensino Superior estaduais à Secretaria.

Gráfico de Manifestações Quadriênio



5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

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

- **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Índice: 68,66%**
- **Mesmo solicitando ao cidadão a participação nas pesquisas de satisfação Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria**

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 2024	Quantidade de Manifestações em 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	57	46
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	17	21
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	3	0
Total	77	67

Em 2025, observou-se redução no número de manifestações finalizadas no prazo em comparação a 2024, passando de 57 para 46 registros. Em contrapartida, houve aumento nas manifestações finalizadas fora do prazo, que passaram de 17 em 2024 para 21 em 2025.

Destaca-se como ponto positivo a inexistência de manifestações pendentes ao final do exercício de 2025, diferentemente de 2024, quando ainda havia registros pendentes fora do prazo. Esse resultado demonstra melhoria no encerramento das demandas e no acompanhamento dos fluxos internos de tratamento das manifestações.

De forma geral, os dados indicam que, embora tenha ocorrido redução no desempenho de finalização dentro do prazo, houve avanço na regularização das pendências, reforçando o compromisso institucional com a conclusão das demandas apresentadas pelos cidadãos.

Para melhoria dos resultados, recomenda-se a continuidade do monitoramento dos prazos, a otimização dos processos internos e o fortalecimento da articulação com as áreas responsáveis, visando maior celeridade no atendimento das manifestações.

Situação	Índice de Resolubilidade em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	74,03%	68,66%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	22,08%	31,34%

5.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Em 2025, verificou-se redução no percentual de manifestações respondidas dentro do prazo, que passou de 74,03% em 2024 para 68,66%. Em contrapartida, houve aumento das respostas finalizadas fora do prazo, alcançando 31,34% no período. Esse resultado pode estar relacionado à maior complexidade de parte das demandas analisadas ao longo do ano.

Apesar dessa variação, todas as manifestações foram concluídas dentro do exercício, evidenciando o compromisso da Ouvidoria com o atendimento ao cidadão. O acompanhamento contínuo dos prazos e o alinhamento com as áreas responsáveis permanecem como ações essenciais para a melhoria dos resultados nos próximos períodos.

5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2024	12,44 dias
Tempo Médio de Resposta 2025	19,08 dias

Em 2025, o tempo médio de resposta das manifestações foi de **19,08 dias**, representando aumento em relação a 2024, quando o tempo médio registrado foi de 12,44 dias. Essa variação pode estar associada ao perfil e à complexidade das manifestações tratadas no período, especialmente aquelas que demandaram análises mais detalhadas e articulação com diferentes áreas internas.

Apesar do aumento no tempo médio, a Ouvidoria manteve o compromisso com o tratamento integral das manifestações recebidas. O aperfeiçoamento dos fluxos internos, o acompanhamento dos prazos e o alinhamento com as áreas responsáveis permanecem como ações estratégicas para a melhoria contínua da eficiência no atendimento ao cidadão.

5.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O índice de satisfação foi considerado a partir dos campos disponíveis no Relatório 2025. Ressalta-se que, em razão da limitação de dados da pesquisa de satisfação no relatório de dados brutos, este indicador não substitui, para fins metodológicos, o índice oficial extraído diretamente da Plataforma Ceará Transparente.

5.2.1 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Em 2025, foram mantidas ações voltadas ao aperfeiçoamento do atendimento ao cidadão, com foco no acompanhamento dos prazos de resposta, na organização dos fluxos internos e no alinhamento contínuo com as áreas responsáveis pelo tratamento das manifestações.

Também foram reforçadas orientações institucionais e práticas de comunicação, buscando maior clareza nas respostas e melhoria na relação com o cidadão. O apoio da Gestão Superior permaneceu essencial para o monitoramento dos resultados e para o fortalecimento das ações da Ouvidoria.

Essas iniciativas contribuíram para a continuidade do atendimento às demandas registradas e para o aprimoramento gradual dos serviços prestados, em consonância com as diretrizes da Controladoria Geral do Estado (CGE).

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 Motivos das Manifestações

Em 2025, os registros recebidos pela Ouvidoria estiveram concentrados, principalmente, em situações relacionadas ao comportamento funcional de servidores, à percepção do cidadão quanto ao atendimento prestado e à oferta de serviços educacionais, com maior incidência na área de Educação Superior. Também foram identificadas demandas relacionadas à organização administrativa e ao funcionamento de serviços vinculados à Secretaria.

Esse cenário demonstra que a Ouvidoria permanece sendo utilizada como importante canal de escuta social, voltado ao apontamento de falhas e à busca por melhorias na prestação dos serviços públicos. Para atendimento dessas demandas, foram mantidas iniciativas voltadas ao aprimoramento dos procedimentos internos, ao controle dos prazos de resposta e ao fortalecimento do diálogo institucional, com suporte da Gestão Superior.

6.2 Análise dos Pontos Recorrentes

Ao longo de 2025, observou-se repetição de demandas relacionadas, principalmente, à postura funcional, à qualidade do atendimento e a serviços ligados à área educacional e administrativa. Também foram identificados registros envolvendo o funcionamento de unidades vinculadas à Secretaria, evidenciando a necessidade de acompanhamento permanente e ajustes contínuos nos processos organizacionais.

Esse panorama reforça a relevância de ações voltadas à melhoria dos fluxos operacionais, ao fortalecimento da transparência institucional e ao aperfeiçoamento contínuo dos serviços ofertados à população.

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

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria recebeu predominantemente manifestações classificadas como Reclamação e Denúncia, relacionadas aos serviços educacionais e à gestão administrativa. Todas as demandas foram direcionadas às áreas responsáveis para análise e adoção das providências necessárias.

Entre as principais medidas implementadas, destacam-se:

- monitoramento sistemático dos prazos de atendimento;
- reestruturação de rotinas internas relacionadas ao tratamento das manifestações;
- reforço das orientações institucionais às unidades competentes;
- atuação integrada com apoio da Gestão Superior.

Essas ações possibilitaram o encerramento de todas as manifestações registradas no período, contribuindo para a qualificação gradual dos serviços públicos e para o fortalecimento da confiança da sociedade na atuação da Ouvidoria.

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Ao longo de 2025, a atuação da Ouvidoria da SECITECE contribuiu para o fortalecimento dos processos institucionais e para o aprimoramento do atendimento ao cidadão, gerando impactos positivos na gestão e na qualidade dos serviços públicos ofertados.

Benefícios Financeiros

- **Melhoria na Eficiência Operacional:** O aperfeiçoamento dos fluxos de trabalho e o uso contínuo de ferramentas digitais favoreceram a racionalização das atividades administrativas, contribuindo para melhor aproveitamento dos recursos institucionais.

Benefícios Não Financeiros

- **Fortalecimento da Gestão Institucional:** O acompanhamento sistemático das manifestações permitiu identificar pontos críticos e oportunidades de melhoria nos serviços prestados.
- **Qualificação dos Processos de Atendimento:** A padronização das respostas e o alinhamento entre as áreas internas contribuíram para maior organização e segurança no tratamento das demandas.
- **Ampliação da Transparência e da Confiabilidade:** A manutenção do atendimento às manifestações e a melhoria contínua dos fluxos internos reforçaram a credibilidade da Ouvidoria junto à sociedade.
- **Aprimoramento da Comunicação com o Cidadão:** O incentivo ao uso de linguagem clara e acessível contribuiu para melhorar a compreensão das respostas e a percepção de qualidade do atendimento.

De forma geral, os resultados alcançados em 2025 evidenciam o esforço contínuo da Ouvidoria em aperfeiçoar seus processos, fortalecer a governança institucional e contribuir para a melhoria dos serviços públicos prestados à população.

8 – AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

Em 2025, o Ouvidor Setorial participou de capacitações promovidas pela CGE e Escola de Gestão Pública, incluindo oficinas da Rede Estadual de Ouvidorias e cursos de atualização em ouvidoria pública.

9 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria da SECITECE recomenda:

1. Ampliação da divulgação da pesquisa de satisfação;
2. Capacitação contínua dos servidores em atendimento ao cidadão;
3. Atualização da Carta de Serviços;
4. Reforço dos fluxos internos de resposta;
5. Sensibilização permanente das áreas finalísticas.

10 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

De posse do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Setorial da Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior – Secitece, referente ao ano de 2025, reafirmamos o compromisso da gestão em fortalecer continuamente os mecanismos de escuta e diálogo com a sociedade. As informações sistematizadas no relatório representam um importante instrumento de avaliação e aprimoramento das políticas e serviços prestados pela Secretaria. Nesse sentido, seguiremos empenhados em apoiar e aprimorar as ações desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial, priorizando a integração entre as áreas internas e a busca por soluções cada vez mais eficazes, que atendam de forma qualificada às demandas e expectativas dos cidadãos. Agradecemos à equipe da Ouvidoria pelo trabalho desenvolvido ao longo do ano, cujas contribuições são fundamentais para o aperfeiçoamento da gestão pública e para o fortalecimento do compromisso da Secitece com a transparência, a participação social e a qualidade do serviço prestado à população.

12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

O presente documento consolida os principais resultados alcançados pela Ouvidoria no exercício em referência, bem como apresenta recomendações estratégicas destinadas ao aperfeiçoamento contínuo dos processos internos e à qualificação dos serviços prestados ao cidadão.

No decorrer do período, foram enfrentados desafios operacionais e estruturais que demandaram planejamento, articulação intersetorial e adoção de medidas corretivas e preventivas. Mesmo diante das limitações identificadas, a Ouvidoria implementou ações estratégicas voltadas à mitigação de fragilidades, ao fortalecimento dos fluxos internos e à melhoria do desempenho institucional, com ênfase na excelência do atendimento e na transparência das informações disponibilizadas.

Destaca-se como ponto sensível a necessidade de permanente alinhamento às diretrizes e normativas da Rede Estadual de Ouvidoria, assegurando a adequada implementação das recomendações emitidas e o cumprimento dos prazos estabelecidos. Torna-se imprescindível sanar as fragilidades apontadas no Relatório de 2024, promovendo avanços consistentes na qualidade dos serviços, na celeridade das respostas e na precisão das informações fornecidas aos cidadãos.

Ressalta-se que o êxito na implementação das melhorias propostas depende do comprometimento e da atuação integrada de todas as áreas internas (Coordenadorias). A incorporação sistemática dessas recomendações contribuirá para o fortalecimento da governança institucional, para o aprimoramento dos mecanismos de controle e para a elevação do nível de satisfação da sociedade, reafirmando o compromisso da SECITECE com a eficiência, a transparência e a responsabilidade pública.

Fortaleza, 10 de Fevereiro de 2025

Sandra Maria Nunes Monteiro
SECRETÁRIA DE CIÊNCIAS, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Francisco Lucélio Ferreira de Moura
ASSESSOR DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA