

# **RELATÓRIO DE GESTÃO DE OVIDORIA 2025**



**Período: 01/01/2025 a 31/12/2025**

## 1. EXPEDIENTE

### Presidente ETICE

Hugo Santana de Figueirêdo Junior

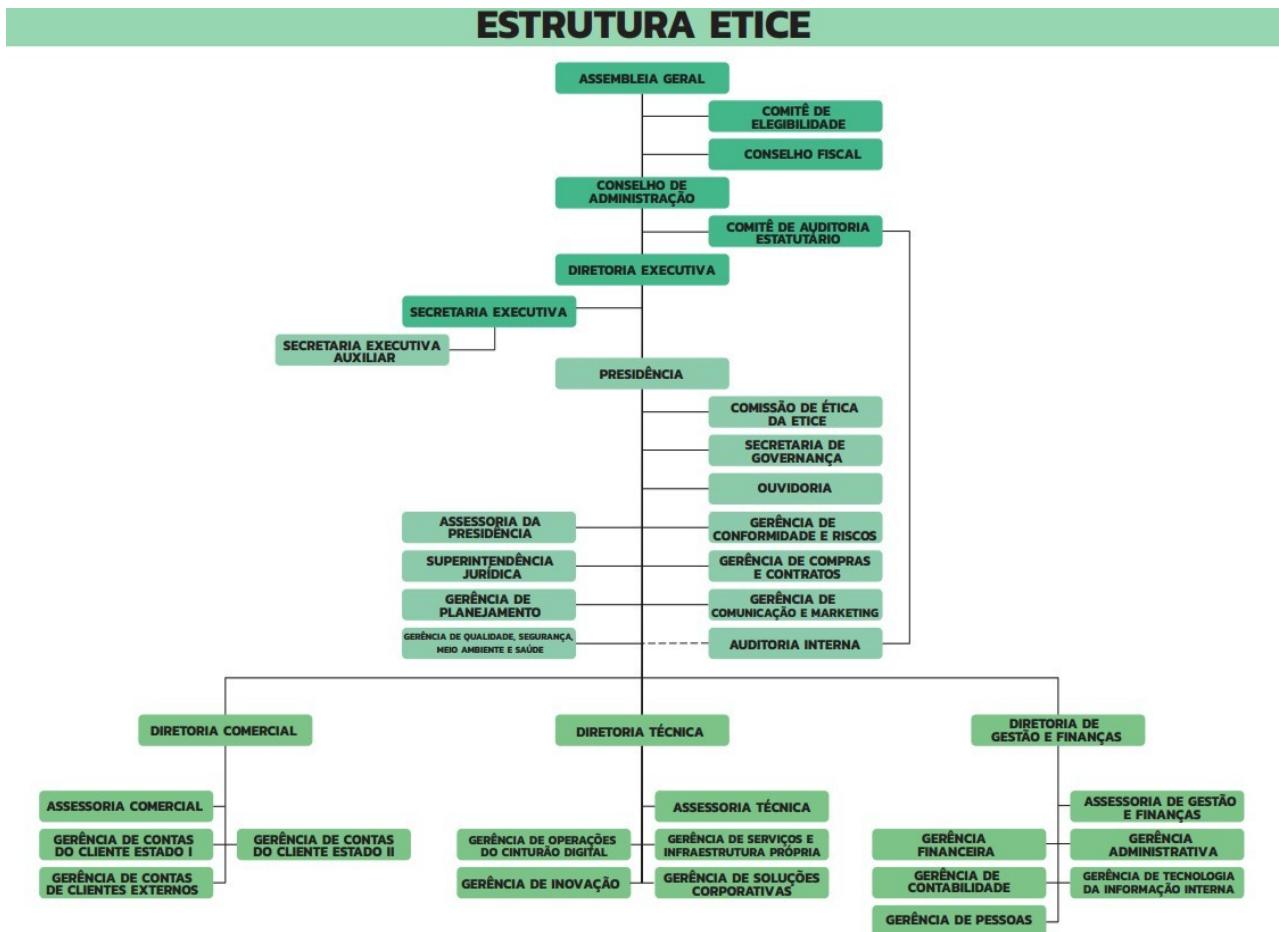
### Ouvidor Setorial

Maria de Fátima Mendonça Osorio

### Ouvidor Substituto

Manoel Sandoval Fernandes Bastos Junior

Figura 01: Estrutura da Etice



A nova estrutura organizacional da Etice, conforme apresentada na figura 01 acima, evidencia um modelo mais moderno, integrado e alinhado às boas práticas de governança corporativa e gestão pública. A Empresa passa a contar com uma hierarquia bem definida, que fortalece a transparência, a tomada de decisão estratégica e o controle institucional, totalmente aderente à Lei Nº 13.303/2016.

No topo da estrutura, a **Assembleia Geral**, o **Conselho de Administração**, o **Conselho Fiscal** e os **Comitês de Elegibilidade e de Auditoria Estatutário** reforçam o compromisso da Etice com a governança, a integridade e a conformidade dos processos. Esse arranjo demonstra maturidade institucional e atenção às exigências legais e de controle.

A **Diretoria Executiva** assume papel central na condução das estratégias, apoiada pela **Presidência** e por áreas fundamentais como **Governança, Ouvidoria, Comissão de Ética, Auditoria Interna, Conformidade e Riscos**, o que evidencia uma estrutura voltada para o fortalecimento dos mecanismos de controle, escuta do cidadão e melhoria contínua dos serviços.

A divisão em três grandes diretorias, **Diretoria Comercial, Diretoria Técnica e Diretoria de Gestão e Finanças**, promove maior especialização, eficiência operacional e foco nos resultados. Cada uma delas possui gerências específicas, o que contribui para uma atuação mais estratégica, organizada e orientada para a entrega de valor ao Estado e à sociedade.

Destaca-se ainda a presença de áreas voltadas à **inovação, transformação digital, comunicação, planejamento, qualidade, segurança e tecnologia da informação**, sinalizando o alinhamento da Etice às demandas atuais por modernização, eficiência e sustentabilidade.

De modo geral, a nova estrutura organizacional fortalece a governança, melhora a integração entre áreas, amplia a capacidade de resposta institucional e contribui para uma gestão mais eficiente, transparente e orientada ao cidadão.

## 2. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um instrumento essencial de gestão pública e de exercício da cidadania, pois promove a participação social, fortalece a transparência e contribui diretamente para a melhoria contínua dos serviços prestados. Ao atuar como canal legítimo de escuta do cidadão, a Ouvidoria da Etice transforma manifestações individuais em informações estratégicas para o aperfeiçoamento dos processos internos, subsidiando a tomada de decisão da alta gestão e fortalecendo a governança institucional.

Nesse contexto, o presente “Relatório de Ouvidoria” tem como objetivo apresentar, de forma clara, sistematizada e transparente, os resultados das manifestações recebidas e tratadas no ano de 2025, evidenciando o desempenho da Ouvidoria, os principais temas recorrentes, o índice de resolutividade e o nível de satisfação do cidadão. O relatório também busca identificar oportunidades de melhoria, apoiar a gestão na correção de fragilidades e fomentar ações preventivas, contribuindo para o aprimoramento dos serviços públicos ofertados pela Etice.

A elaboração deste relatório atende às diretrizes estabelecidas pela Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, e pelo Decreto Estadual nº 33.485/2020, que regulamenta o funcionamento do Sistema Estadual de Ouvidorias. Esses normativos reforçam a obrigatoriedade da atuação das ouvidorias como mecanismos de controle social, avaliação de serviços e promoção da transparência na administração pública. A Instrução Normativa nº 01/2020 estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial previstas no art. 28 do Decreto 33.485/2020, na qual descreve especificamente cada atividade e atribuições relacionadas à ouvidoria/ouvidor. A Instrução Normativa nº 01/2025 estabelece regras definidas no Código de Ética e Conduta da Administração Pública Estadual para os ouvidores.

O escopo deste relatório contempla a análise quantitativa e qualitativa das manifestações registradas, tais como: reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações, além da avaliação de indicadores de desempenho, prazos de resposta e ações de melhoria implementadas. Sua relevância está no fortalecimento da cultura de escuta ativa, ética, integridade e accountability, reafirmando o compromisso da Etice com uma gestão pública eficiente, participativa e orientada ao cidadão.

A Etice, que tem como missão “Prover soluções tecnológicas que impulsionem inovação, modernização e transformação digital, visando à eficiência da gestão pública e a melhoria dos serviços ao cidadão”, teve seu Estatuto atualizado e foi publicado em 01 de novembro de 2025:

I – prover, integrar, comercializar e licenciar soluções em Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC para os Órgãos e Entidades da Administração Pública Estadual, os Órgãos e Entidades da União, dos Municípios e de outros poderes, à pessoa física ou jurídica de direito público ou privado;

**II** – prestar serviços de assessoramento, consultoria, pesquisa, desenvolvimento, implantação, operação, manutenção, gerenciamento, suporte técnico e de gestão em Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC;

**III** – desenvolver estudos e pesquisas para subsidiar a definição de políticas públicas de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC no âmbito do Poder Executivo Estadual;

**IV** – realizar a gestão da infraestrutura corporativa de TIC da Administração Pública Estadual.

A Etice, que tem como finalidade:

**I** – prestar serviços de TIC aos Órgãos e às Entidades da Administração Pública Estadual, aos Órgãos ou às Entidades da União, dos Municípios e de outros poderes, à pessoa física ou jurídica de direito público ou privado;

**II** – implementar, operar, gerenciar, expandir e manter as redes e estruturas de provimento e suporte de serviços de telecomunicação, radiocomunicação, datacenters e outros sistemas de comunicação de propriedade ou posse da Administração Pública Estadual;

**III** – prestar serviços de transporte de dados, acesso e conexão à Internet em banda larga;

**IV** – prestar apoio e suporte às políticas públicas de conexão à Internet em banda larga para órgãos e entidades do Estado e pontos de interesse público;

**V** – gerenciar a infraestrutura de redes objeto de concessão;

**VI** – Prestar serviços de consultoria e assessoria na área de TIC;

**VII** – prestar serviços em nuvem computacional e prover soluções tecnológicas, seja por meio de tecnologia própria da Etice ou pela integração de serviços e sistemas de terceiros fornecedores, parceiros de negócios ou clientes da Etice;

**VIII** – realizar a gestão da infraestrutura corporativa de TIC da Administração Pública Estadual, compreendendo a gerência da Internet, a gestão de riscos e de segurança da informação, além de outras que sejam definidas, relacionadas à TIC;

**IX** – assessorar a implementação da Política de Segurança da Informação e Comunicação dos Ambientes de TIC do Governo do Estado do Ceará;

**X** – propor sistemas específicos e soluções de integração dos sistemas corporativos estratégicos no âmbito do Governo;

**XI** – assessorar ao órgão competente na Administração Pública Estadual na proposição e execução das diretrizes, das estratégias, das políticas, das normas, dos padrões e das orientações para o uso da TIC a serem observadas pela Administração Pública Estadual;

**XII** – definir arquitetura de tecnologia digital e desenvolver estrutura de sustentação de plataformas digitais;

**XIII** – apoiar a governança digital da Administração Pública Estadual;

**XIV** – construir e gerenciar os processos referentes às aquisições/contratações corporativas de bens e serviços de TIC no âmbito do Governo do Estado do Ceará;

**XV** – prestar assessoramento técnico ao órgão competente na Administração Pública Estadual na análise e emissão de pareceres referentes às aquisições de bens e serviços de TIC não padronizados, pelos Órgãos e Entidades estaduais, inclusive para contratação de serviços de consultorias em TIC;

**XVI** – desenvolver estudos e pesquisas científicas, visando à identificação de soluções estratégicas e estruturantes de TIC;

**XVII** – fomentar a geração de clusters de inovação na área de TIC no Estado, seja de forma interna, seja através de ações indutoras ao ambiente externo dentro do Estado; **XVIII** – prestar serviços de engenharia voltados à implantação e manutenção de infraestrutura de TIC, incluindo redes de radiocomunicação, telecomunicações, datacenters e outros sistemas de comunicação, integrando soluções tecnológicas às suas estruturas físicas para atender às demandas da Administração Pública; **XIX** – executar outras atividades que lhe forem definidas em legislação específica.

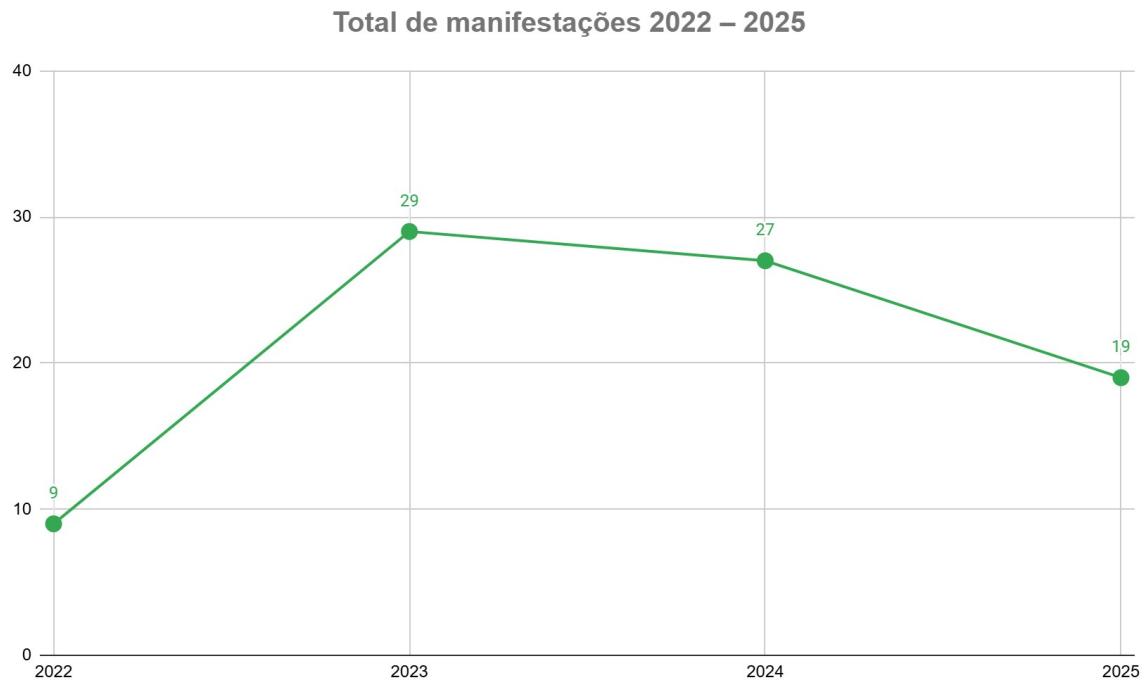
### 3 – OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

#### 3.1. Total de Manifestações do Período

Foram registradas um total de 19 manifestações de ouvidoria no ano de 2025. Foram 11 *Solicitações*, 08 *Reclamações*, 00 *Denúncias*, 00 *Elogios*, 00 *Sugestões*.

O gráfico 01 abaixo mostra a evolução do total de manifestações entre 2022 e 2025, permitindo observar variações importantes ao longo do período.

Gráfico 01: Quantitativos de Manifestações 2022/2025



Em 2022, registrou-se o menor volume (9 manifestações), indicando um início de série com baixa demanda. Já em 2023, houve um crescimento expressivo, alcançando 29

manifestações, o que representa um aumento significativo e pode estar relacionado à ampliação dos canais de atendimento e a maior divulgação da ouvidoria.

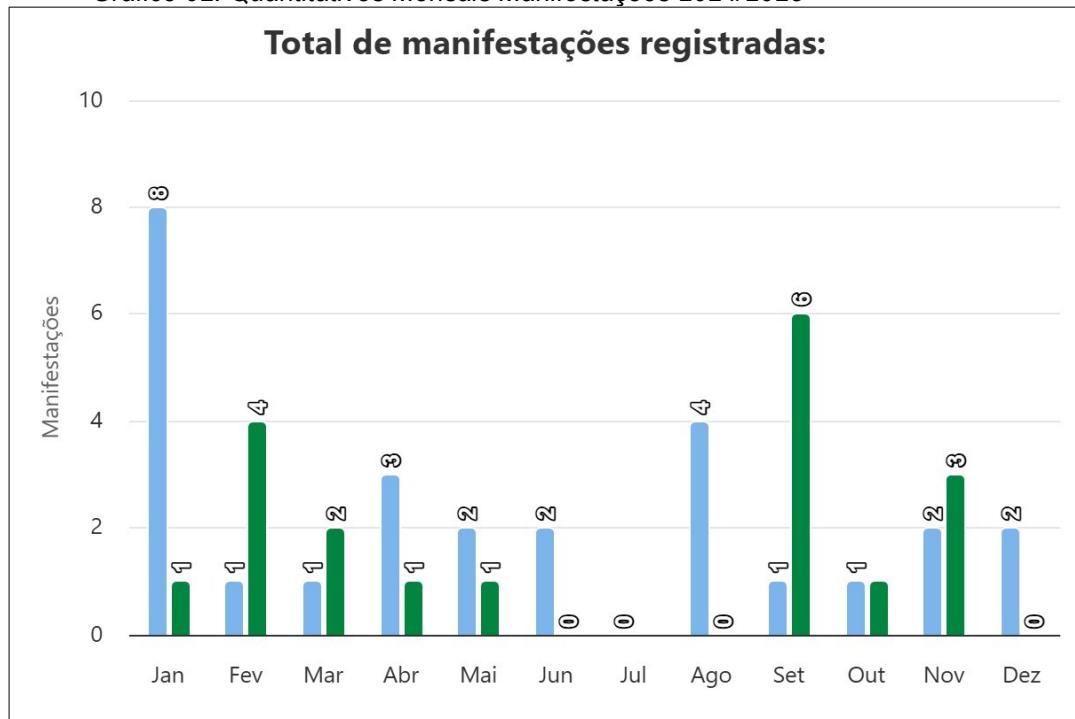
Em 2024, observa-se uma leve redução para 27 manifestações, mantendo, porém, um patamar elevado em relação a 2022. Esse resultado sugere certa estabilização após o pico de 2023.

Por fim, em 2025, o total cai para 19 manifestações, indicando uma redução mais acentuada. Esse comportamento pode refletir melhorias nos processos internos, maior resolutividade das demandas ou menor volume de problemas recorrentes.

De forma geral, o gráfico 01 revela um crescimento seguido de tendência de queda, destacando a importância de acompanhar continuamente os indicadores para avaliar se a redução está associada a melhorias na qualidade dos serviços ou à necessidade de reforçar a divulgação dos canais de manifestação.

De acordo com o gráfico 02 abaixo, os meses com maior número de manifestações foram fevereiro e setembro no ano de 2025.

*Gráfico 02: Quantitativos Mensais Manifestações 2024/2025*



Fonte: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>

Observa-se que o mês de janeiro de 2025 teve uma grande redução em referência ao ano de 2024, enquanto os meses de fevereiro e setembro teve um aumento significativo com relação ao ano anterior.

### 3.2. Manifestações por Meio de Entrada

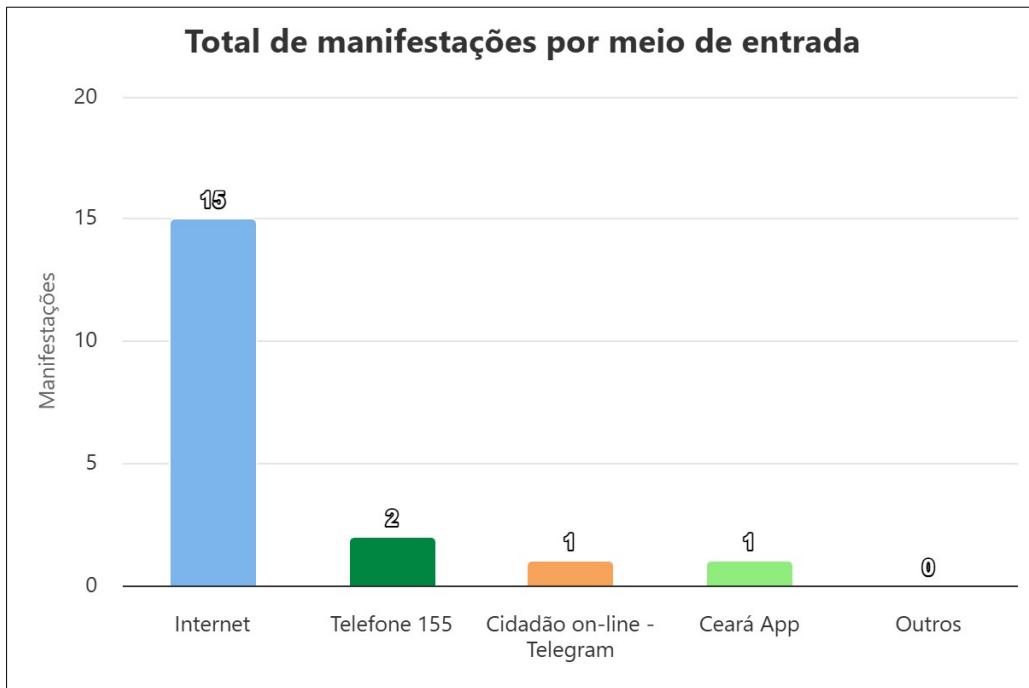
O gráfico 03 e a tabela 01 abaixo apresentam o total de manifestações por meio de entrada no ano de 2025, evidenciando como os cidadãos preferem registrar suas demandas.

*Tabela 01: Meio de Entrada*

<b>Relatório por Meio de Entrada</b>	<b>Qtde.</b>	<b>Percentual</b>
Telefone 155	2	10,53%
Cidadão on-line - Chat	0	0,00%
Cidadão on-line - Telegram	1	5,26%
Telefone	0	0,00%
Internet	15	78,95%
Presencial	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Carta	0	0,00%
Reclame Aqui	0	0,00%
consumidor.gov.br	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Governo Itinerante	0	0,00%
Caixa de sugestões	0	0,00%
Sistema Legado	0	0,00%
Twitter	0	0,00%
Ceará App	1	5,26%
Whatsapp	0	0,00%
Google Ferramentas	0	0,00%
Atendimento Virtual	0	0,00%
Ceará digital	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>

Gráfico 03: Meio de Entrada



Fonte: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>

Observa-se que o meio mais utilizado é a internet, com 15 manifestações, o que demonstra uma forte preferência pelos canais digitais, provavelmente por serem mais rápidos e acessíveis.

Em seguida, aparece o Telefone 155, com 2 manifestações, indicando que ainda há uma parcela da população que opta pelo atendimento telefônico, embora em número bem menor. Já os canais Cidadão on-line (Telegram) e Ceará App registraram 1 manifestação cada, mostrando que são utilizados, mas ainda têm baixa adesão em comparação ao site/internet. Por fim, o item “Outros” não apresentou registros, o que sugere que os canais disponibilizados já atendem à maioria das necessidades dos usuários.

### 3.3. Manifestações por Tipo

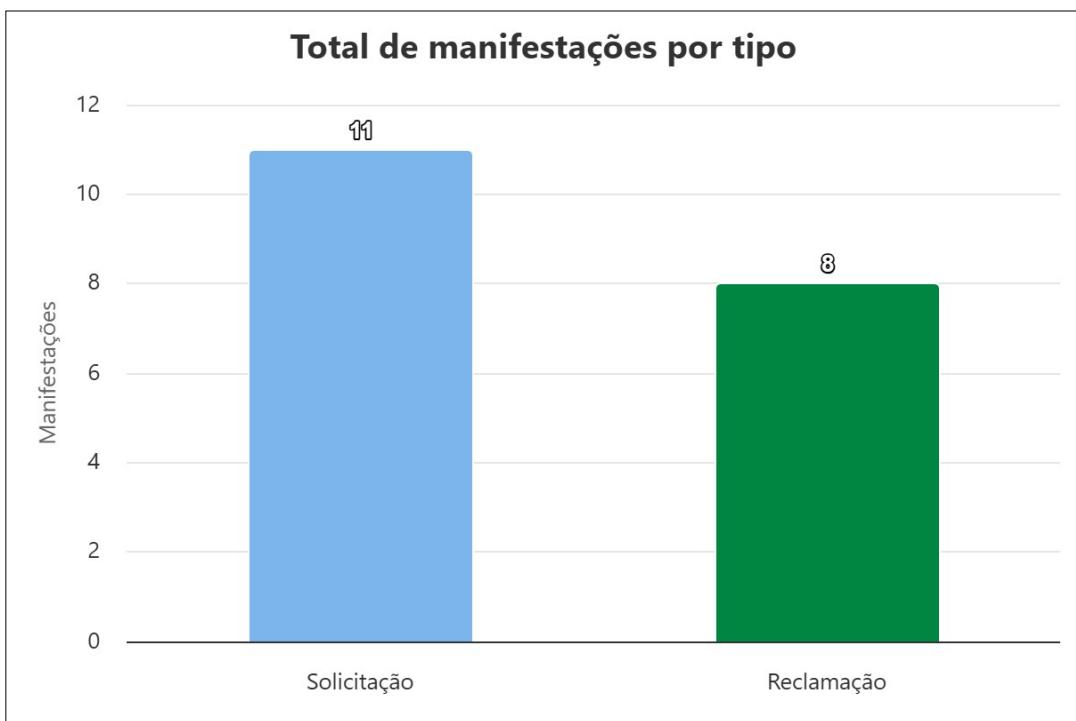
O gráfico 04 e a tabela 02 abaixo apresentam o total de manifestações por tipo, mostrando que a maioria dos registros das manifestações da Etice são Solicitações, com o total de 11, enquanto as Reclamações somam 8.

Tabela 02: Tipo de Manifestação

Relatório por Tipo de Manifestação	Qtde.	Percentual
Reclamação	8	42,11%
Denúncia	0	0,00%
Elogio	0	0,00%

Sugestão	0	0,00%
Solicitação	11	57,89%
Total	19	100,00%

Gráfico 04: Tipologia das Manifestações



Isso indica que os cidadãos procuram mais o serviço para pedir informações, serviços ou providências, do que para registrar insatisfações. Apesar disso, o número de reclamações também é significativo, o que aponta para a necessidade de atenção contínua à qualidade dos serviços prestados.

De forma geral, o gráfico 04 revela um equilíbrio relativamente próximo entre os dois tipos, com leve predominância das solicitações, o que pode ser analisado junto à direção para melhorias nos serviços.

Conforme a tabela 03 abaixo, foi feito um comparativo do relatório por tipo de manifestação entre 2024 e 2025, evidenciando mudanças importantes no volume e no perfil das demandas recebidas.

Tabela 03: com a variação por tipo de manifestação entre 2024/2025

Relatório por Tipo de Manifestação	2024	2025	Variação
Reclamação	9	8	-11%
Denúncia	5	0	0,00%
Elogio	2	0	0,00%
Sugestão	1	0	0,00%

Solicitação	10	11	10%
Total	27	19	-29,63%

De forma geral, observa-se uma redução significativa no total de manifestações, que passaram de 27 em 2024 para 19 em 2025, representando uma queda de 29,63%. Esse dado pode indicar melhora nos serviços prestados, maior resolutividade interna ou menor procura pelos canais de manifestação.

Na categoria Reclamação, houve uma redução de 9 para 8 registros, correspondendo a uma variação negativa de 11%, o que sugere uma leve melhora na satisfação dos usuários ou no atendimento às demandas.

As manifestações de Denúncia, Elogio e Sugestão, que existiram em 2024, não foram registradas em 2025, o que pode indicar uma mudança no comportamento dos usuários.

Por outro lado, a categoria Solicitação apresentou crescimento, passando de 10 para 11 registros, com aumento de 10%, reforçando a tendência de a ouvidoria ser utilizada principalmente como canal para pedidos de informações e serviços.

Em síntese, os dados mostram uma redução geral das manifestações, com predominância das solicitações e diminuição de registros mais críticos ou participativos, o que pode servir de base para ações estratégicas de divulgação, melhoria dos canais e fortalecimento do papel da ouvidoria.

### 3.4. Manifestação por Assunto e Sub Assunto

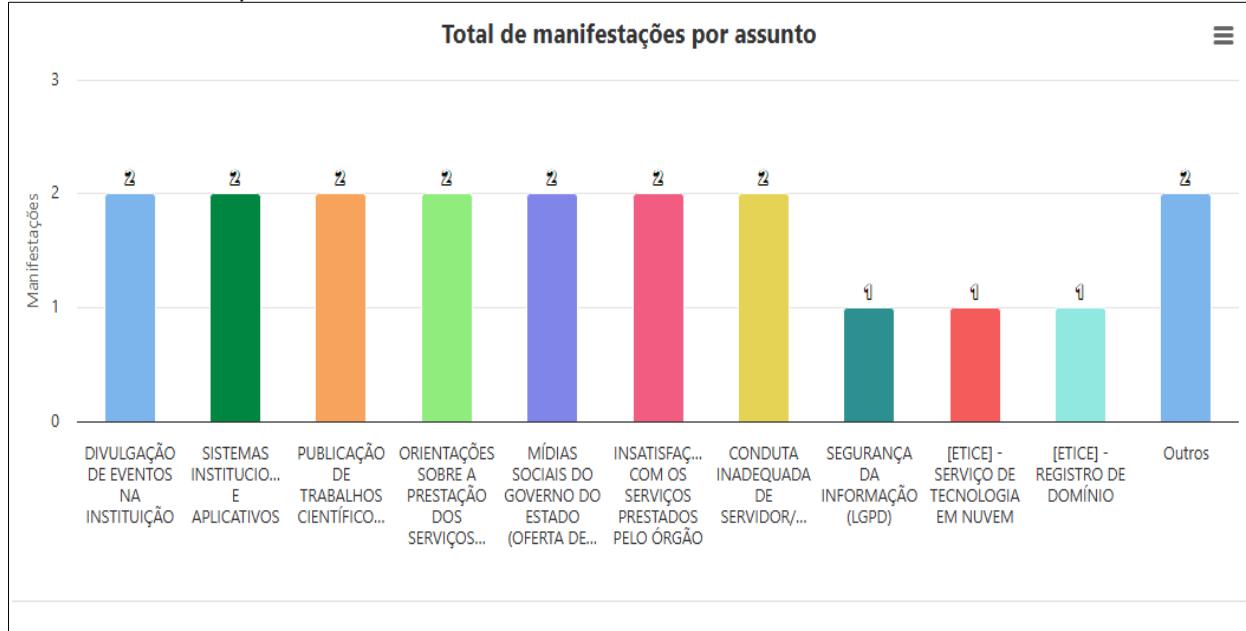
O gráfico 05 e a tabela 04 abaixo, apresentam a distribuição das manifestações por Assunto e na tabela 05 abaixo apresenta a distribuição por Sub Assunto, mostrando que as demandas estão bem pulverizadas entre vários temas, sem grande concentração em apenas um tipo de ocorrência. Isso revela que não há um assunto crítico predominante, mas sim um conjunto variado de temas.

*Tabela 04: Tipo de Assunto*

Assunto	Quantidade	Percentual
Divulgação de eventos na instituição	2	10,53%
Sistemas institucionais e aplicativos	2	10,53%
Publicação de trabalhos científicos/acadêmicos	2	10,53%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	2	10,53%
Mídias sociais do governo do estado (oferta de serviços pelas redes sociais)	2	10,53%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	2	10,53%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	2	10,53%
Segurança da informação (lgpd)	1	5,26%
Serviço de tecnologia em nuvem	1	5,26%
Registro de domínio	1	5,26%

Cinturão digital do ceará	1	5,26%
Central de serviços	1	5,26%

Gráfico 05: Tipo de Assuntos



Fonte: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>

Tabela 05: Tipo Assunto/Sub Assunto

Assunto	Sub Assunto	Qtde.	Percentual
Divulgação de eventos na Instituição	Sem subassunto	2	10,53%
Publicação de trabalhos científicos/acadêmicos	Sem subassunto	2	10,53%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	Sem subassunto	2	10,53%
Mídias sociais do governo do estado (oferta de serviços pelas redes sociais)	Sem subassunto	2	10,53%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Desatualização de informações	2	10,53%
Segurança da informação (lgpd)	Medidas de salvaguardas para segurança da informação	1	5,26%
Sistemas institucionais e aplicativos	Dificuldades de acesso (erros frequentes)	1	5,26%
Sistemas institucionais e aplicativos	Erros na operacionalização (cadastro de informações)	1	5,26%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Abuso de autoridade	1	5,26%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	1	5,26%
Serviço de tecnologia em nuvem	Informações sobre o serviço de nuvem	1	5,26%
Registro de domínio	Informações sobre o registro de domínio	1	5,26%
Cinturão digital do ceará	Problemas na operacionalização do serviço	1	5,26%
Central de serviços	Demora no atendimento	1	5,26%

Observa-se que a maioria dos assuntos registra 2 manifestações. Esses dados indicam que as manifestações abrangem tanto aspectos informativos e de comunicação quanto questões relacionadas à qualidade do atendimento e ao comportamento funcional, demonstrando diversidade de demandas recebidas pela ouvidoria. A categoria “Outros”, também com 2 manifestações, sugere a existência de demandas pontuais que não se enquadram nos assuntos previamente categorizados.

Por outro lado, alguns temas aparecem com menor frequência (1 manifestação), como: Segurança da informação (LGPD); serviços de tecnologia em nuvem; registro de domínio.

### 3.5. Tipificação de Assunto

A tabela 06 abaixo, especifica o tipo de assunto demandado nas manifestações.

*Tabela 06: Tipificação de Assunto*

<b>Tipo</b>	<b>Assunto</b>	<b>Sub Assunto</b>	<b>Qtde.</b>	<b>Percentual</b>
Reclamação	Central de serviços	Demora no atendimento	1	5,26%
Reclamação	Cinturão digital do ceará	Problemas na operacionalização do serviço	1	5,26%
Reclamação	Conduta inadequada de servidor/colaborador	Abuso de autoridade	1	5,26%
Reclamação	Conduta inadequada de servidor/colaborador	Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	1	5,26%
Reclamação	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Desatualização de informações	2	10,53%
Reclamação	Sistemas institucionais e aplicativos	Dificuldades de acesso (erros frequentes)	1	5,26%
Reclamação	Sistemas institucionais e aplicativos	Erros na operacionalização (cadastro de informações)	1	5,26%
Solicitação	Divulgação de eventos na instituição		2	10,53%
Solicitação	Mídias sociais do governo do estado (oferta de serviços pelas redes sociais)		2	10,53%
Solicitação	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos		2	10,53%
Solicitação	Publicação de trabalhos científicos/acadêmicos		2	10,53%
Solicitação	Registro de domínio	Informações sobre o registro de domínio	1	5,26%
Solicitação	Segurança da informação (lgpdD)	Medidas de salvaguardas para segurança da informação	1	5,26%
Solicitação	Serviço de tecnologia em nuvem	Informações sobre o serviço de nuvem	1	5,26%

Observa-se um equilíbrio quantitativo entre os tipos de manifestações, com predominância de registros pontuais, visto que a maioria dos assuntos apresentou apenas uma ocorrência, correspondendo a 5,26% do total. Esse cenário indica a inexistência de concentração significativa em um único problema específico.

No grupo das reclamações, destacam-se temas relacionados à insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, especialmente quanto à desatualização de informações, que concentrou 2 registros (10,53%), configurando o sub assunto mais recorrente. Também merecem atenção as manifestações envolvendo conduta inadequada de servidores/colaboradores, dificuldades nos sistemas institucionais, demora no atendimento e problemas na operacionalização de serviços, sinalizando pontos sensíveis que demandam monitoramento e ações preventivas.

Quanto às solicitações, nota-se maior incidência nos pedidos de divulgação de eventos, uso das mídias sociais do Governo do Estado, orientações sobre a prestação de serviços públicos e publicação de trabalhos científicos/acadêmicos, cada um com 2 registros (10,53%).

Esses dados demonstram o papel da Ouvidoria como canal de orientação, informação e apoio institucional, além da mediação de demandas técnicas, como registro de domínio, segurança da informação (LGPD) e serviços de tecnologia em nuvem.

De forma geral, a tabela evidencia que as manifestações possuem caráter diversificado e pulverizado, reforçando a importância da Ouvidoria como instrumento estratégico de escuta qualificada, capaz de identificar oportunidades de melhoria nos serviços, fortalecer a transparência e subsidiar a gestão na tomada de decisões.

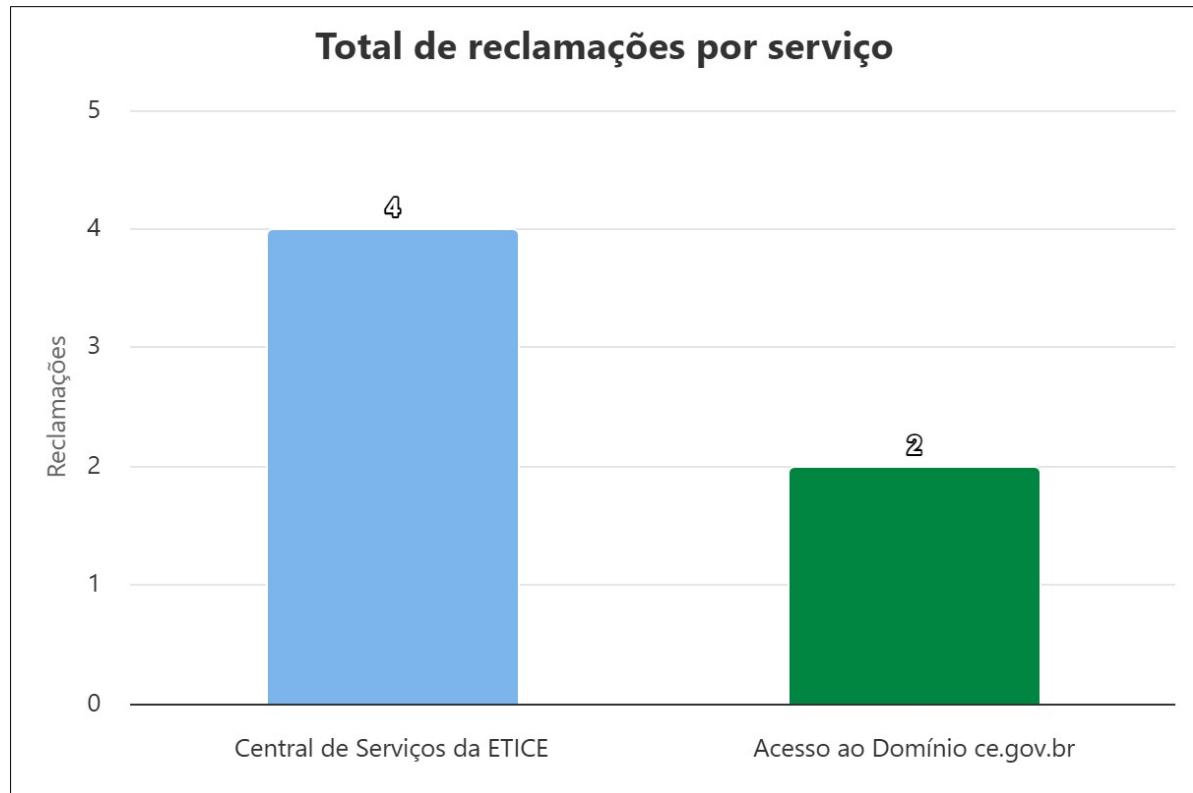
### 3.6. Manifestações por Tipo de Serviços

O gráfico 06 e a tabela 07 abaixo, apresentam o total de reclamações por serviço, evidenciando que as demandas se concentram principalmente em dois serviços.

*Tabela 07: Tipo de Serviços*

<b>Tipo de serviço</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Acesso ao Domínio ce.gov.br	2	10,53%
Central de Serviços da ETICE	4	21,05%
NÃO SE APLICA	13	68,42%

Gráfico 06: Tipo de Serviço



Fonte: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>

A Central de Serviços da ETICE registra o maior número de reclamações (4), o que indica que este serviço possui maior volume de interação com os usuários. Já o serviço de Acesso ao Domínio ce.gov.br apresenta 2 reclamações, um número menor, mas que ainda merece atenção, especialmente por se tratar de um serviço essencial para a identidade digital institucional.

### 3.7. Manifestações por Programa Orçamentário

A Tabela 08 abaixo, apresenta a distribuição das manifestações por Programa Orçamentário, permitindo identificar as áreas com maior concentração de demandas no período analisado.

Tabela 08: Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Qtde.	Percentual
2024 GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	3	15,79%
2024 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO GOVERNO DO CEARÁ	2	10,53%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	2	10,53%
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA DO CEARÁ	12	63,16%

Observa-se predominância expressiva do Programa “Tecnologia da Informação e Comunicação Estratégica do Ceará”, que concentrou 12 manifestações, correspondendo a 63,16% do total. Esse resultado evidencia que a maior parte das demandas recebidas pela Ouvidoria está diretamente relacionada às atividades-fim da instituição, especialmente aos serviços e soluções na área de tecnologia da informação e comunicação, reforçando a centralidade desse programa para o atendimento ao cidadão e aos órgãos governamentais.

O programa “Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas” registrou 3 manifestações (15,79%), indicando demandas voltadas a aspectos internos, como gestão de pessoas, desenvolvimento profissional e relações de trabalho, o que demonstra a Ouvidoria também como canal de escuta dos empregados e colaboradores.

Já os programas “Transformação Digital no Governo do Ceará” e “Gestão Administrativa do Ceará” apresentaram 2 manifestações cada, representando 10,53% individualmente. Esses dados sugerem uma participação mais moderada, porém relevante, de temas ligados à modernização dos serviços públicos e aos processos administrativos de suporte.

De modo geral, a tabela revela que as manifestações estão majoritariamente concentradas na área de TIC, refletindo o escopo institucional da Etice, ao mesmo tempo em que evidencia a atuação transversal da Ouvidoria, abrangendo tanto demandas estratégicas quanto administrativas e de gestão de pessoas.

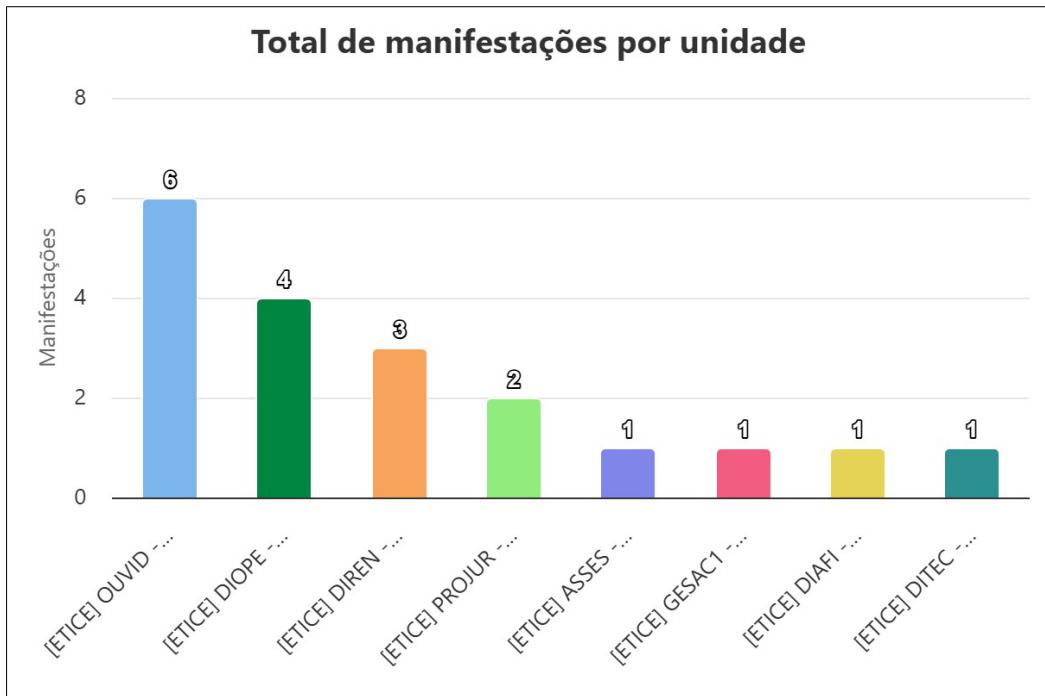
### 3.8. Manifestações por Unidades

A Tabela 09 e o gráfico 07 abaixo, apresentam a distribuição das manifestações por unidades e subunidades organizacionais, possibilitando identificar as áreas mais demandadas no período analisado.

*Tabela 09: Por Unidades*

Unidade	Subunidade	Qtde.	Percentual
Assessoria da Presidência		1	5,26%
Diretoria Administrativo e Financeira	Gerência Administrativa	1	5,26%
Diretoria de Operações	Gerência de Operações de Telecomunicações	2	10,53%
Diretoria de Operações	Gerência de Serviços e Aplicações Corporativas	2	10,53%
Diretoria de Relacionamento e Negócios	Diretoria de Relacionamento e Negócios	3	15,79%
Diretoria de Tecnologia e Inovação	Gerência de Pesquisa Desenvolvimento e Inovações	1	5,26%
Gerência de Serviços Aplicações Corporativas		1	5,26%
Ouvidoria	Ouvidoria	6	31,58%
Procuradoria Jurídica	Procuradoria Jurídica	2	10,53%

Gráfico 07: Unidades Internas



FONTE: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>

Verifica-se que a Ouvidoria concentrou o maior número de registros, com 6 manifestações, correspondendo a 31,58% do total. Esse resultado reflete, em grande parte que as manifestações são direcionadas ao próprio setor para orientações, esclarecimentos e acompanhamento de demandas, evidenciando o papel da Ouvidoria como principal porta de entrada e referência para o cidadão e para o público interno.

Em seguida, destaca-se a Diretoria de Relacionamento e Negócios, com 3 manifestações (15,79%), indicando maior interação dessa unidade com usuários e parceiros institucionais, especialmente em temas relacionados à prestação de serviços e ao relacionamento com os diversos públicos.

As Diretorias de Operações e a Procuradoria Jurídica registraram 2 manifestações cada, representando 10,53% individualmente. No caso da Diretoria de Operações, as demandas concentraram-se nas gerências de Telecomunicações e de Serviços e Aplicações Corporativas, áreas diretamente ligadas à execução dos serviços tecnológicos, enquanto a Procuradoria Jurídica recebeu manifestações relacionadas a aspectos legais e normativos.

As demais unidades — Assessoria da Presidência, Diretoria Administrativa e Financeira (Gerência Administrativa), Diretoria de Tecnologia e Inovação (Gerência de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovações) e Gerência de Serviços e Aplicações Corporativas — apresentaram 1 manifestação cada (5,26%), demonstrando uma distribuição pulverizada e sem concentração relevante.

De forma geral, a tabela evidencia que as manifestações se concentram em unidades estratégicas e operacionais, especialmente na Ouvidoria e nas áreas diretamente relacionadas ao atendimento e à prestação de serviços, reforçando a importância do monitoramento contínuo e da atuação integrada entre as unidades para o aprimoramento institucional.

### 3.9. Manifestações por Municípios da ocorrência

A Tabela 10 abaixo, apresenta a distribuição das manifestações por município de ocorrência, evidenciando a abrangência geográfica das demandas registradas no período analisado.

*Tabela 10: Por Municípios da ocorrência*

Município	Quantidade	Percentual
Curitiba	1	5,26%
Fortaleza	9	47,37%
Horizonte	1	5,26%
Juiz de Fora	4	21,05%
Maracanaú	1	5,26%
Paraipaba	1	5,26%
Poranga	1	5,26%
Redenção	1	5,26%
Total	19	

FONTE: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>

Observa-se que o município de Fortaleza concentrou a maior parte das manifestações, com 9 registros, correspondendo a 47,37% do total. Esse resultado é coerente com o fato de a capital concentrar grande parte das atividades administrativas, operacionais e dos usuários dos serviços, o que naturalmente resulta em maior volume de interações com a Ouvidoria.

O município de Juiz de Fora aparece em segundo lugar, com 4 manifestações (21,05%), indicando demandas relevantes fora do território estadual, o que demonstra o alcance dos serviços prestados e a atuação da instituição para além dos limites geográficos do Ceará.

Os demais municípios — Curitiba, Horizonte, Maracanaú, Paraipaba, Poranga e Redenção — registraram 1 manifestação cada, correspondendo individualmente a 5,26% do total. Essa distribuição pulverizada revela que, embora haja concentração na capital, as manifestações também estão distribuídas em diferentes municípios.

De forma geral, a tabela evidencia que as manifestações possuem origem diversificada, reforçando o caráter abrangente dos serviços ofertados e a importância da Ouvidoria como canal acessível a cidadãos de diferentes municípios, contribuindo para a escuta qualificada e o fortalecimento da participação social.

## 4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores de ouvidoria no âmbito do sistema da gestão da qualidade da CGE consistem no índice de manifestações respondidas no prazo que tem como meta 94%; no índice de satisfação do cidadão com meta de 67%.

O prazo das manifestações de ouvidoria é regulamentado pelo Decreto nº 33.485/2020, desde sua acolhida/classificação, prazos e finalizações respondidas até 20 dias.

### 4.1. Resolubilidade das Manifestações

A Tabela 11 abaixo, apresenta o detalhamento da resolubilidade das manifestações por situação, comparando os exercícios de 2024 e 2025, e evidencia um desempenho altamente positivo da Ouvidoria quanto ao cumprimento de prazos e à efetividade no tratamento das demandas.

*Tabela 11: Resolubilidade/Detalhamento por situação*

<b>Resolubilidade/Detalhamento por situação</b>		
<b>Situação</b>	<b>Quantidade de Manifestações - 2024</b>	<b>Quantidade de Manifestações - 2025</b>
Manifestações Finalizadas no Prazo	27	19
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	0
Manifestações Pendentes no Prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora do Prazo (não concluídas)	0	0
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>19</b>

FONTE: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>

Observa-se que 100% das manifestações foram finalizadas dentro do prazo legal em ambos os anos, totalizando 27 manifestações em 2024 e 19 em 2025. Não houve registro de manifestações finalizadas fora do prazo, nem de demandas pendentes, seja dentro ou fora do prazo, o que demonstra elevado nível de organização, controle e eficiência nos fluxos internos de atendimento.

Esse resultado reflete o compromisso institucional com a tempestividade, a transparência e a qualidade do serviço prestado ao cidadão, além da adequada articulação entre a Ouvidoria e as áreas demandadas, possibilitando respostas céleres e conclusivas.

De forma geral, os dados reforçam a excelente resolubilidade das manifestações, consolidando a Ouvidoria como um canal confiável, eficaz e alinhado às boas práticas de gestão pública e de atendimento ao cidadão.

A tabela 12 abaixo, evidencia o excelente desempenho no índice de resolubilidade da Ouvidoria nos anos de 2024 e 2025, especialmente no que se refere ao cumprimento dos prazos estabelecidos para o tratamento das manifestações.

*Tabela 12: Índice de Resolubilidade*

<b>Índice de Resolubilidade</b>		
<b>Situação</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2024</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2025</b>
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	0,00%

FONTE: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>

Observa-se que o índice de manifestações finalizadas no prazo atingiu 100% em ambos os anos, demonstrando total efetividade na condução e conclusão das demandas recebidas. Não houve registro de manifestações finalizadas fora do prazo, mantendo o índice em 0%, o que reforça a eficiência dos fluxos de trabalho e o comprometimento das áreas envolvidas.

Esses resultados refletem uma atuação consistente, organizada e alinhada às normativas vigentes, fortalecendo a confiança do cidadão no canal de Ouvidoria e consolidando-o como instrumento estratégico de gestão, transparência e melhoria contínua dos serviços públicos prestados ao cidadão.

#### **4.1.1 - Ações para Melhoria do Índice de Resolubilidade**

A Ouvidoria atua de forma contínua na divulgação interna de ações voltadas ao atendimento das demandas e anseios do cidadão, fortalecendo a cultura institucional de transparência, ética e responsabilidade.

Destaca-se, ainda, a importância fundamental do apoio da Gestão Superior, esse suporte tem contribuído de forma significativa para o alcance do principal objetivo da gestão: o aperfeiçoamento contínuo da prestação de serviços ao cidadão.

#### **4.1.2 - Tempo Médio de Resposta**

A Tabela 13 abaixo, apresenta o Tempo Médio de Resposta das manifestações nos anos de 2024 e 2025, permitindo a análise da agilidade no atendimento prestado pela Ouvidoria.

*Tabela 13: Tempo Médio de Resposta*

<b>Tempo Médio de Resposta</b>	
<b>Tempo Médio de Resposta 2024</b>	3,21
<b>Tempo Médio de Resposta 2025</b>	5,94

FONTE: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>

Observa-se que, em 2024, o tempo médio de resposta foi de 3,21 dias, enquanto em 2025 esse indicador passou para 5,94 dias. Embora tenha havido um aumento no tempo médio de resposta em 2025, os prazos permanecem dentro dos limites legais e normativos, não havendo registro de manifestações finalizadas fora do prazo, conforme demonstrado nas tabelas de resolubilidade.

Esse acréscimo pode estar relacionado com a reforma do prédio da Etice, onde foi necessários grandes ajustes nas equipes e na estrutura de atendimento, o que demandou um período de adaptação até a plena consolidação dos novos fluxos de trabalho..

De forma geral, os dados indicam que a Ouvidoria mantém um desempenho satisfatório quanto à tempestividade, assegurando respostas qualificadas ao cidadão, ao mesmo tempo em que aponta a oportunidade de monitoramento contínuo e aprimoramento dos fluxos internos, visando à redução do tempo médio de resposta nos próximos ciclos

## 4.2 Satisfação dos usuários da Ouvidoria

A Tabela 14 abaixo, apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação dos usuários com o Serviço de Ouvidoria, evidenciando uma avaliação plenamente positiva em todos os critérios analisados.

*Tabela 14: Resultados da Pesquisa de Satisfação*

<b>Resultados da Pesquisa de Satisfação</b>	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	5
B. Com o tempo de retorno da resposta	5
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5
D. Com a qualidade da resposta apresentada	5
<b>Média</b>	<b>5</b>
<b>Índice de Satisfação</b>	<b>100%</b>

FONTE: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>

Observa-se que todos os quesitos — satisfação geral com o atendimento, tempo de retorno da resposta, canal utilizado para o registro da manifestação e qualidade da resposta apresentada — obtiveram nota máxima (5), refletindo elevado grau de aprovação por parte dos respondentes.

O Índice de Satisfação de 100% demonstra que o serviço prestado atendeu integralmente às expectativas dos usuários, reforçando a eficiência, a clareza das respostas, a adequação dos canais de atendimento e a agilidade no retorno das manifestações.

De forma geral, os resultados confirmam a qualidade do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, consolidando-a como um canal confiável, acessível e eficaz, além de evidenciar boas práticas de atendimento ao cidadão e de gestão orientada à melhoria contínua dos serviços públicos.

#### 4.2.1 Expectativa do cidadão com a Ouvidoria

A Tabela 15 abaixo, apresenta a avaliação da expectativa do cidadão em relação ao Serviço de Ouvidoria, comparando a percepção anterior ao atendimento com a avaliação após a conclusão da manifestação.

Tabela 15: Expectativa do cidadão com a ouvidoria

Expectativa do cidadão com a Ouvidoria	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5
<b>Índice de Expectativa:</b>	11,11%

FONTE: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>

Observa-se que, antes de realizar a manifestação, os usuários atribuíram ao serviço de Ouvidoria a média 4,5, indicando uma expectativa já positiva quanto à qualidade do atendimento. Após a prestação do serviço, a avaliação alcançou a nota máxima (5), evidenciando que a atuação da Ouvidoria superou a expectativa inicial dos cidadãos.

O Índice de Expectativa de 11,11% reforça esse resultado, demonstrando uma evolução positiva na percepção dos usuários após a experiência com o atendimento prestado. Esse indicador revela não apenas a manutenção da confiança no serviço, mas também o fortalecimento da imagem da Ouvidoria como um canal eficiente, resolutivo e comprometido com a qualidade do atendimento.

De modo geral, os dados confirmam que a Ouvidoria tem conseguido atender e superar as expectativas dos cidadãos, contribuindo para o fortalecimento da participação social, da transparência e da melhoria contínua dos serviços públicos.

#### 4.2.2 Índice de Resolubilidade – Resolução da demanda na visão do cidadão

A Tabela 16 abaixo, apresenta o Índice de Resolubilidade das manifestações avaliadas, evidenciando o grau de efetividade da Ouvidoria na solução das demandas apresentadas pelos cidadãos.

Tabela 16: Índice de Resolubilidade

Índice de Resolubilidade	Resultado	Índice
Sim	2	100%
Não	0	0,00%
Parcialmente	0	0,00%

FONTE: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>

Observa-se que 100% das manifestações foram consideradas resolvidas, com 2 registros classificados como “Sim”, não havendo ocorrências de resoluções parciais ou não resolvidas. Esse resultado demonstra que todas as demandas atendidas alcançaram solução satisfatória na percepção dos usuários.

O índice evidencia a capacidade da Ouvidoria em encaminhar, acompanhar e concluir as manifestações de forma eficaz, assegurando respostas adequadas e resolutivas.

De modo geral, os dados reforçam a qualidade do atendimento prestado, consolidando a Ouvidoria como um canal confiável, eficiente e comprometido com a solução efetiva das demandas dos cidadãos.

#### **4.2.3 Total de respondentes**

A Tabela 17 abaixo, apresenta o total de respondentes da Pesquisa de Satisfação nos anos de 2024 e 2025, permitindo a análise da participação dos usuários na avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria.

*Tabela 17: Total de respondentes*

<b>Total de pesquisas respondidas 2024</b>	<b>5</b>
<b>Total de pesquisas respondidas 2025</b>	<b>2</b>

FONTE: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>

Observa-se que, em 2024, foram registradas 5 pesquisas respondidas, enquanto em 2025 houve 2 respondentes. Embora o número de respostas seja reduzido em ambos os períodos, os dados coletados permanecem relevantes por refletirem a percepção direta dos usuários que utilizaram efetivamente o serviço de Ouvidoria.

A diminuição no quantitativo de respondentes em 2025 pode estar relacionada ao menor volume de manifestações no período, não comprometendo, contudo, a qualidade dos indicadores obtidos, especialmente quando analisados em conjunto com os elevados índices de resolubilidade e satisfação.

De forma geral, a tabela indica a importância de estimular a participação dos usuários nas pesquisas de satisfação, como estratégia para ampliar a base de dados avaliativos e fortalecer ainda mais os processos de melhoria contínua dos serviços prestados pela Ouvidoria.

#### **4.2.4 Ações para melhoria do índice de satisfação**

O total de pesquisas respondidas ainda está muito aquém do nível desejado embora tenha sido adotadas diversas ações estratégicas, operacionais e de relacionamento para que a pesquisa seja realizada. Uma das ações realizadas, foi a melhoria na comunicação usando a linguagem simples, outra ação foi uma visita em cada setor interno da Etice para aproximação da Ouvidoria com os colaboradores.

Outras ações a serem implementadas são:

- Intensificar a divulgação da Ouvidoria nos canais institucionais (site, redes sociais, e-mails e eventos internos).
- Sensibilizar o cidadão sobre a importância de responder à pesquisa, destacando que a opinião contribui para melhorias reais.
- Transformar demandas recorrentes em ações corretivas e preventivas, divulgando os resultados alcançados.

De forma geral, essas ações contribuem para aumentar a confiança do cidadão, melhorar a experiência do usuário e consolidar a Ouvidoria como um canal cada vez mais eficiente, transparente e resolutivo.

## 5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 5.1. Motivos das Manifestações

Quanto às manifestações, não foi identificado um motivo crítico predominante, uma vez que os temas apresentados foram variados. Observou-se, contudo, que as manifestações mais recorrentes estiveram relacionadas às solicitações de serviços.

### 5.2. Análise dos Pontos Recorrentes

A análise dos pontos recorrentes nas manifestações recebidas permitiu identificar padrões importantes relacionados às demandas dos cidadãos. Embora os temas apresentados tenham sido variados, observou-se a repetição de alguns assuntos, o que indica áreas que merecem atenção contínua por parte da instituição.

Entre os principais pontos recorrentes, destacam-se as solicitações de serviços, evidenciando a necessidade de aprimoramento constante nos fluxos de atendimento e de comunicação. A recorrência desse tipo de manifestação demonstra que os cidadãos utilizam a ouvidoria como um canal efetivo para buscar soluções e orientações.

### 5.3. Providências adotadas pelo órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

A Etice, por meio da área de Governança, desenvolve um projeto estruturante que visa garantir que todos os colaboradores compreendam claramente os objetivos, a finalidade e os projetos de cada setor, promovendo uma visão integrada da organização.

Essa iniciativa estimula o engajamento e impulsiona cada área a buscar continuamente o aprimoramento de suas atividades, alinhando esforços aos objetivos estratégicos da empresa.

O projeto tem como foco o fortalecimento de uma cultura organizacional baseada no sentimento de pertencimento, no respeito mútuo e na valorização das pessoas, contribuindo para a melhoria das relações interpessoais no ambiente de trabalho, tanto no âmbito individual quanto coletivo.

Dessa forma, a Etice avança na consolidação de um ambiente mais colaborativo, humanizado e orientado para resultados, refletindo positivamente na qualidade dos serviços prestados à sociedade.

## **6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA – TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS**

A Ouvidoria da Etice tem, a cada dia, consolidado a confiança dos empregados e colaboradores, destacando-se pela atuação qualificada na mediação de conflitos e pela participação ativa em comissões. Nesses espaços, a Ouvidoria tem exercido um papel estratégico de diálogo e articulação, reivindicando e conquistando o apoio da gestão superior, o que fortalece continuamente suas ações e amplia sua efetividade.

Como um dos benefícios alcançados pela Ouvidoria da Etice, foi a implantação do projeto “Caminhar faz bem” voltado à qualidade de vida dos empregados e colaboradores. A iniciativa incentiva a prática de caminhadas no Parque Rio Branco, que fica enfrente a Etice, estimulando hábitos saudáveis, a convivência e o cuidado com a saúde, contribuindo para a redução do estresse e para a melhoria da disposição no dia a dia laboral.

Como parte desse projeto, além da caminhada no parque, foi criado o Cantinho da Saúde, um espaço onde plantas medicinais foram plantadas, resgatando saberes tradicionais e promovendo a conscientização sobre práticas naturais de cuidado.

Essas ações reforça o compromisso da Ouvidoria com a valorização das pessoas, o fortalecimento das relações interpessoais e a construção de um ambiente de trabalho mais humano, saudável e integrado.

## 7 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Com o objetivo de fortalecer a Ouvidoria da Etice como instrumento estratégico de gestão e ampliar a qualidade dos serviços prestados ao cidadão, propõem-se as seguintes ações de melhoria, alinhadas aos princípios da eficiência, transparência e resolutividade.

Inicialmente, prezar pelo aprimoramento do atendimento ao cidadão, por meio da ampliação e diversificação dos canais de acesso, como WhatsApp institucional, formulários eletrônicos simplificados e QR Codes em materiais de divulgação. Além disso, é fundamental o uso da linguagem simples nas respostas, priorizando clareza, objetividade e empatia, de modo a facilitar a compreensão e promover uma experiência mais satisfatória ao usuário.

No que se refere à agilidade e eficiência no tratamento das manifestações internas, a sugestão é que seja usado o chat do e-mail institucional para enviar alertas para o controle de prazos das respostas e o monitoramento contínuo dos indicadores de tempo de resposta e resolubilidade.

Um ponto essencial é o fortalecimento da integração entre a ouvidoria e as áreas internas da Etice. Para isso, sugerimos a realização de visitas periódicas nos setores para sensibilizar os colaboradores da importância da integração de todos e reforçando a ouvidoria como ferramenta de apoio à gestão e à melhoria dos processos internos, fortalecendo a confiança e a credibilidade institucional.

A capacitação contínua da ouvidoria é fundamental. Investir em treinamentos sobre atendimento humanizado, ética e comunicação no serviço público.

Por fim, essas iniciativas fortalecem a ouvidoria como um canal moderno, eficiente e orientado para a melhoria contínua dos serviços públicos.

## 8 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

É com grande satisfação que apresento o Relatório da Ouvidoria da Etice referente ao exercício de 2025, documento que reafirma o compromisso da Empresa com a transparência, a boa governança e o respeito ao cidadão.

A Ouvidoria exerce um papel estratégico na gestão pública, atuando como canal permanente de escuta, diálogo e mediação entre a instituição, seus empregados e a sociedade. Os resultados consolidados neste relatório demonstram uma atuação responsável, eficiente e alinhada às melhores práticas da administração pública.

Merecem destaque os expressivos indicadores alcançados no período, em especial o índice de 100% de resolubilidade das manifestações dentro do prazo legal, evidenciando a efetividade dos fluxos internos e o comprometimento das áreas envolvidas.

Esses resultados são fruto do trabalho dedicado da Ouvidoria e da colaboração das diretorias e gerências da Etice com seus colaboradores, que compreendem a importância desse canal como instrumento de melhoria contínua dos serviços e de fortalecimento da relação com o cidadão.

Reafirmo, assim, o compromisso da Empresa em continuar apoiando as ações da Ouvidoria, estimulando a cultura da escuta qualificada, da transparéncia e da participação social, certos de que uma gestão pública moderna se constrói com diálogo, responsabilidade e foco no interesse público.

Parabenizo a todos os envolvidos e reitero que a Etice continuará avançando com ética, inovação e respeito ao cidadão, consolidando a Ouvidoria como um pilar fundamental da nossa governança institucional.

## 9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

Ao longo do ano de 2025, a Ouvidoria da Etice reafirmou seu papel estratégico como canal de escuta qualificada, mediação de conflitos e fortalecimento da relação entre a empresa, seus empregados, colaboradores e o cidadão.

As ações desenvolvidas demonstram o comprometimento da Ouvidoria com a promoção da transparência, da ética, da melhoria contínua dos serviços e do aperfeiçoamento dos processos internos.

Os resultados apresentados neste relatório evidenciam avanços importantes, tanto na resolubilidade das demandas quanto na consolidação de uma cultura organizacional mais participativa e humanizada. A atuação da Ouvidoria, de forma integrada às áreas técnicas e à gestão, possibilitou transformar manifestações individuais em oportunidades de aprimoramento coletivo, contribuindo diretamente para a eficiência institucional e para a qualidade dos serviços prestados.

Destaca-se ainda o fortalecimento da Ouvidoria como instrumento de governança e de accountability, em consonância com a Lei nº 13.460/2017 e o Decreto Estadual nº 33.485/2020, garantindo ao cidadão o direito à manifestação e à resposta adequada, tempestiva e transparente.

Por fim, a Ouvidoria da Etice segue comprometida com o aprimoramento permanente de suas práticas, investindo em ações de escuta ativa, o compromisso com a resolutividade, qualidade de vida, capacitação e inovação, com o objetivo de ampliar a confiança, a participação social e a excelência na prestação dos serviços públicos.

Assim, reafirma-se o compromisso institucional com uma gestão cada vez mais eficiente, ética e orientada para o cidadão, consolidando-se como um canal essencial de participação social,

Fortaleza, 06 de Fevereiro de 2026

---

OUVIDORIA ETICE

---

PRESIDENTE DA ETICE

## 10 – ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

### 1. Cumprimento de ações estratégicas para o aprimoramento da participação social e fortalecimento da ouvidoria.

#### - Linguagem simples

- **Título:** Sem jargão técnico, Linguagem Simples se comunica melhor com o cidadão

- **Período:** dia 09 de dezembro de 2025

- **Formato:** É uma palestra online, pelo Meet, do Circuito de Desenvolvimento Institucional (CDI) que é um encontro interno dos colaboradores e empregados.

- Palestra

- Link: <https://www.etice.ce.gov.br/2025/12/09/sem-jargao-tecnico-linguagem-simples-se-comunica-melhor-com-o-cidadao/>

Figura 02: Palestra Linguagem Simples



**O que é Linguagem Simples?**

No contexto do setor público, é um movimento social e uma técnica de comunicação para tornar as informações mais compreensíveis para todas as pessoas. Para isso, usa processos linguísticos, como clareza e concisão, e a abordagem do Design, para reforçar e complementar visualmente a mensagem textual.

**Por que usar Linguagem Simples é inovar?**

- Traz o cidadão para o centro do processo de comunicação.
- Propõe uma comunicação pública sob a lógica do uso, e não dos processos.
- Promove a empatia e o exercício de sentir-se "na pele" de quem precisa e solicita ao governo.

**Marcos da Linguagem Simples no mundo e no Brasil**

- 1940: Primeiros testes de legibilidade nos Estados Unidos.
- 1970: Disseminação e força do Movimento do Plain English nos Estados Unidos, Reino Unido, países de língua inglesa.
- 2000: Lançamento do Programa Nacional do México.
- 2010: América Latina (Argentina, Chile, Colômbia e Brasil) (São Paulo).
- 2020: Ceará pioneiro no Nordeste (Governo do Estado | IRIS).

A Linguagem Simples, tornada política pública no Ceará por Lei em 2022 – estado pioneiro no Nordeste – e instituída como política nacional em 17 de novembro deste ano, foi tema de palestra no Circuito de Desenvolvimento Institucional (CDI) da Empresa de

Tecnologia da Informação do Ceará (Etice), sugerido e organizado pela Ouvidoria e Assessoria da Presidência da Etice. Foi realizada a palestra no dia 09 de dezembro pela especialista nesta estratégia de comunicação, Mônica Saraiva, advogada do ÍrisLab, por meio de videoconferência (Google Meet).

Resultados esperados:

- Melhoria no acesso à informação
- Aumento da transparência e da confiança do cidadão
- Redução de custos e retrabalho
- Atendimento mais eficiente ao cidadão
- Maior inclusão social

#### 4. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

A Tabela 17 abaixo, apresenta a participação da Ouvidora da Etice em ações de capacitação e qualificação voltadas à ouvidoria, à participação social e a temas correlatos, com foco no aprimoramento contínuo do desempenho de suas atribuições.

*Tabela 17: Capacitação do ouvidor*

Qualificação profissional do Ouvidor			
Título da capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
Curso de Certificação em Ouvidoria	CGE	05/05/2025 a 19/09/2025	120 h/a
I Reunião da Rede de Ouvidorias 2025	CGE	27/02/2025	3 horas
II Reunião da Rede de Ouvidorias 2025	CGE	29/04/2025	4 horas
III Reunião da Rede de Ouvidorias 2025	CGE	18/06/2025	3 horas
IV Reunião da Rede de Ouvidorias 2025	CGE	14/08/2025	3 horas
V Reunião da Rede de Ouvidorias 2025	CGE	23/10/2025	3 horas
VI Reunião da Rede de Ouvidorias 2025	CGE	16/12/2025	3 horas
Curso Utilização da plataforma Ceará Transparente no módulo ouvidoria	EGPCE	10/04/2025 a 11/04/2025	6 horas
Oficina Qualidade nas Respostas de Ouvidoria – Turma 01	EGPCE	26/03/2025 a 28/03/2025	9 h/a
Oficina Código de Ética dos Agentes de Ouvidoria – Turma 01	EGPCE	02/04/2025 a 04/04/2025	9 h/a
Oficina Qualidade nas Respostas de Ouvidoria – Turma 02	EGPCE	02/07/2025 a 04/07/2025	9 h/a

Oficina Código de Ética dos Agentes de Ouvidoria – Turma 02	EGPCE	09/07/2025 a 11/07/2025	9 h/a
Curso Mediação de Conflitos em Ouvidoria	EGPCE	21/07/2025 a 25/07/2025	20 h/a
XII Encontro Estadual de Ouvidores - Litoral Leste	ABOCE e CGE	28/08/2025	4 horas
Curso TCEduc 2025 - Ouvidorias Municipais em Processo de Inovação	IPCEDUC	17/11/2025	4 horas
Oficina de construção do Relatório de Ouvidoria	CGE	18/11/2025	3 horas
2o. Seminário sobre ao Assédio e à Discriminação	EGPCE	19/11/2025	3 horas
XIX Encontro Estadual de Controle Interno	EGPCE	28/11/2025	8 horas
62º Forum Permanente de Controle Interno Integridade na Administração Pública Estadual	EGPCE	27/03/2025	4 horas
II Reunião técnica - Encontro com as Comissões Setoriais de Ética	CGE	02/09/2025	3:30 horas
III Reunião técnica - Encontro com as Comissões Setoriais de Ética	CGE	08/10/2025	2 horas
Curso em Linguagem Simples aproxima o governo das pessoas - como usar?	ENAP	23/05/2025 a 22/06/2025	20 horas
Encontro de comemoração dos 18 anos da Ouvidoria do Banco do Nordeste (BNB)	BNB	04/09/2025	3 horas
36º Fórum Regulação e Cidadania	ARCE	19/11/2025	3 horas

## Participação em eventos

Figura 03: 62º Forum Permanente de Controle Interno Integridade na Administração Pública Estadual



Figura 04: XII Encontro Estadual de Ouvidores - Litoral Leste



Figura 05: Encontro de comemoração dos 18 anos da Ouvidoria do Banco do Nordeste (BNB)



Figura 06: IV Reunião da Rede de Ouvidorias 2025 - CEGAS



Figura 07: V Reunião da Rede de Ouvidorias 2025 - ARCE



## 5. Engajamento da Ouvidoria nos objetivos do sistema estadual de ouvidoria – C) elaboração e apresentação de relatórios periódicos para a gestão do Órgão/Entidade

Em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 (Art. 27, IX) e a Instrução Normativa nº 01/2022 (Art. 12, II), a Ouvidoria deve elaborar relatório resumido de suas atividades. Entretanto, no período analisado, o quantitativo de manifestações recebidas foi bastante reduzido, o que inviabilizou a elaboração de relatórios periódicos com dados estatisticamente representativos.

Dante desse contexto, a Ouvidoria optou pela consolidação das informações em um relatório anual mais abrangente, no qual são apresentados, de forma clara e objetiva, os registros das manifestações, os encaminhamentos realizados e os resultados alcançados, assegurando a transparência, a adequada prestação de contas e o pleno atendimento às normas vigentes.

## 7. Ações e Campanhas de articulação e sensibilização com as áreas internas do Órgão/Entidade visando o fortalecimento da Ouvidorias

Ações realizadas pela Ouvidoria com as áreas internas da Etice:

1- A campanha “**Livro que circula, muda o mundo**” foi lançada em 1º de outubro de 2025, por meio da intranet e do grupo de WhatsApp da Etice, com o objetivo de incentivar o hábito da leitura entre colaboradores e empregados, além de estimular a doação de livros.

Com a mensagem de que **cada livro doado representa uma janela aberta para novos mundos**, a campanha reforçou valores como o compartilhamento do conhecimento, das histórias e da construção de um futuro melhor, sintetizados no lema: “*Doe conhecimento. Doe histórias. Doe futuro. Juntos, podemos transformar vidas, uma página de cada vez.*”

A iniciativa obteve ampla adesão, resultando em um expressivo número de doações e culminando na inauguração da biblioteca, no dia 13 de outubro, consolidando-se como uma ação de grande impacto cultural e educativo no ambiente institucional.

Figura 08: Campanha “Livro que circula, muda o mundo”



Figura 09: Nossa biblioteca



**2 -** A campanha “**Caminhar faz bem**” foi lançada em 14 de outubro, por meio da intranet e do grupo de WhatsApp da Etice, com o objetivo de incentivar colaboradores e empregados a realizarem caminhadas no Parque Rio Branco, localizado em frente à Etice.

A iniciativa destacou que, muitas vezes, o que a mente necessita não é de mais esforço, mas de movimento, reforçando a caminhada como uma prática simples e poderosa de reconexão consigo mesmo. A mensagem enfatizava que, ao caminhar, o corpo se movimenta, a respiração se acalma e a mente desacelera, permitindo, passo a passo, um retorno ao equilíbrio interior — sem a necessidade de perfeição ou pressa, apenas de autenticidade. A campanha convidava à reflexão e à ação, provocando a pergunta: “*Que tal começar hoje?*”

A caminhada no parque contou com a adesão de algumas gerências e permanece como uma ação contínua de incentivo ao bem-estar, estimulando os participantes a desfrutarem de momentos de contato com a natureza, reflexão e promoção da qualidade de vida no ambiente de trabalho.

*Figura 10: Campanha “Caminhar faz bem”*



**3 –** A campanha “Cantinho da Saúde”, realizada pela Ouvidoria, teve como objetivo incentivar a adoção de hábitos mais saudáveis, com foco na alimentação equilibrada e na promoção do bem-estar no ambiente de trabalho.

A iniciativa buscou sensibilizar colaboradores e empregados sobre a importância de escolhas alimentares conscientes no dia a dia, demonstrando que pequenas mudanças podem gerar impactos positivos na saúde física e mental. Nesse contexto, destacou-se também a valorização do consumo de chás naturais, reconhecidos por seus benefícios terapêuticos, como auxílio na digestão, promoção do relaxamento, fortalecimento do sistema imunológico e redução do estresse.

O Cantinho da Saúde tornou-se um espaço de conscientização, cuidado e valorização da qualidade de vida, estimulando práticas simples, como a substituição de bebidas industrializadas por chás, contribuindo para uma rotina mais leve e saudável.

Ao promover a reflexão sobre a relação entre alimentação, saúde e desempenho profissional, a campanha reforçou o compromisso da Ouvidoria com ações preventivas, humanizadas e voltadas ao fortalecimento de um ambiente organizacional mais saudável, acolhedor e sustentável.

*Figura 11: Campanha “Cantinho da Saúde”*



*Figura 12: Campanha “Cantinho da Saúde”*

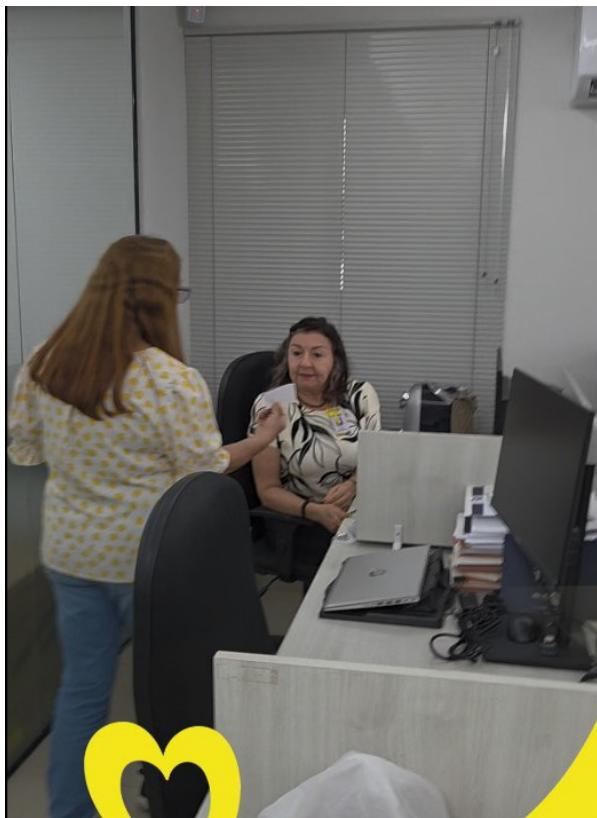


**4 -** A campanha “Setembro Amarelo” representou um momento de proximidade e cuidado da Ouvidoria junto aos colaboradores e empregados, levando a mensagem “você não está só”.

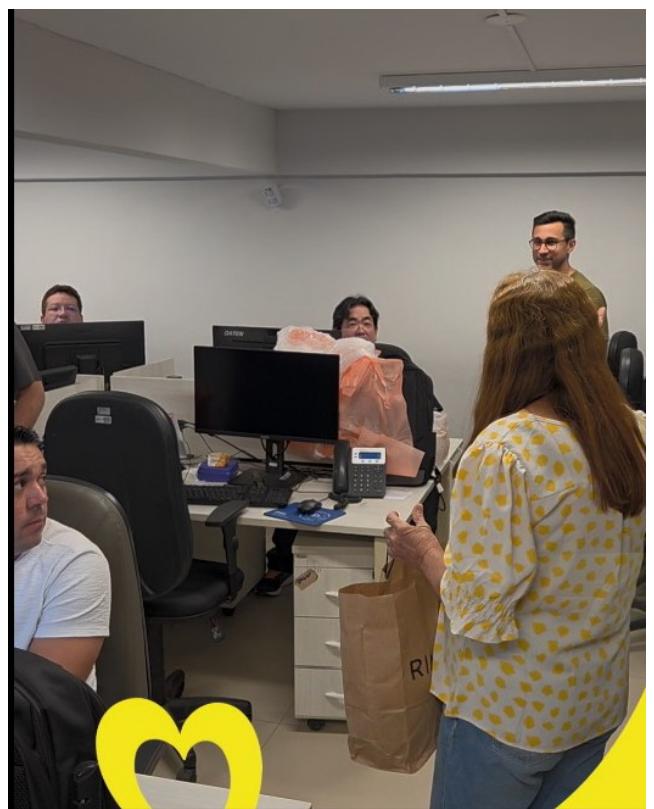
A ação reforçou a importância da empatia, do acolhimento e da atenção à saúde mental, lembrando que todos somos seres humanos que necessitam de cuidado e apoio.

Além da mensagem de conscientização, foram distribuídos pequenos mimos acompanhados de palavras de incentivo, apoio e solidariedade, fortalecendo o sentimento de pertencimento e demonstrando, de forma simples e afetuosa, o compromisso da Ouvidoria com o bem-estar emocional e humano de todos

*Figura 13: Campanha “Setembro Amarelo”*



*Figura 14: Campanha “Setembro Amarelo”*



**5 – A ação de aproximação da Ouvidoria junto aos colaboradores e empregados culminou nas festividades de final de ano, ocasião em que foi entregue a cada participante um brinde composto por um bloco e uma caneta.**

A iniciativa teve como objetivo reforçar a mensagem de que a Ouvidoria é um canal aberto de escuta, diálogo e participação, no qual todos podem expressar suas opiniões, sugestões e demandas, exercendo plenamente o seu direito à voz

*Figura 15: Ação de Ouvidoria*



## **8 – Realização de ações de Ouvidoria Ativa**

**1 – Em 12 de março de 2025 foi realizado o Evento “Conexão Ouvidorias” com o tema “Ouvidorias Conectadas: boas práticas e soluções para o futuro”, no auditório da Secretaria de Proteção Social (SPS).**

A iniciativa fez alusão ao Dia do Ouvidor, celebrado no dia 16 de março, e também compõe parte das comemorações pelos 25 anos da Etice, que serão completados no dia 24 de março.

O evento reuniu representantes de diversas instituições estaduais e municipais, fortalecendo o diálogo entre as ouvidorias e promovendo a troca de experiências sobre boas práticas e soluções inovadoras para o setor.

A programação do evento incluiu o painel “Ouvidorias em Conexão: Boas Práticas e Soluções para o Futuro”, mediado por Francisco Jares Freire. O debate contou com a

participação de Rodrigo Vieira Medeiros, da Controladoria Regional da União no Estado do Ceará; Larisse Maria Ferreira Moreira, coordenadora de Ouvidoria da CGE; e Jean Lopes dos Santos, articulador da Ouvidoria Geral da Prefeitura de Fortaleza.

O evento reafirmou o compromisso das ouvidorias com a transparência, a gestão participativa e a melhoria dos serviços públicos. Com a emissão de certificados aos participantes, a iniciativa fortaleceu ainda mais a integração entre os órgãos e o compromisso com a eficiência na administração pública.

*Figura 16: Evento “Conexão Ouvidorias”*



2 – Em setembro, foi realizada, na cidade de Canindé, uma ação de Ouvidoria Ativa promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), durante os Festejos de São Francisco, na Praça da Basílica.

Na ocasião, a Etice esteve presente, contribuindo para a divulgação da Ouvidoria do Estado junto aos romeiros, fortalecendo o diálogo com a população e incentivando a participação cidadã.

Figura 17: Ação de Ouvidoria Ativa em Canindé



Figura 18: Ação de Ouvidoria Ativa em Canindé



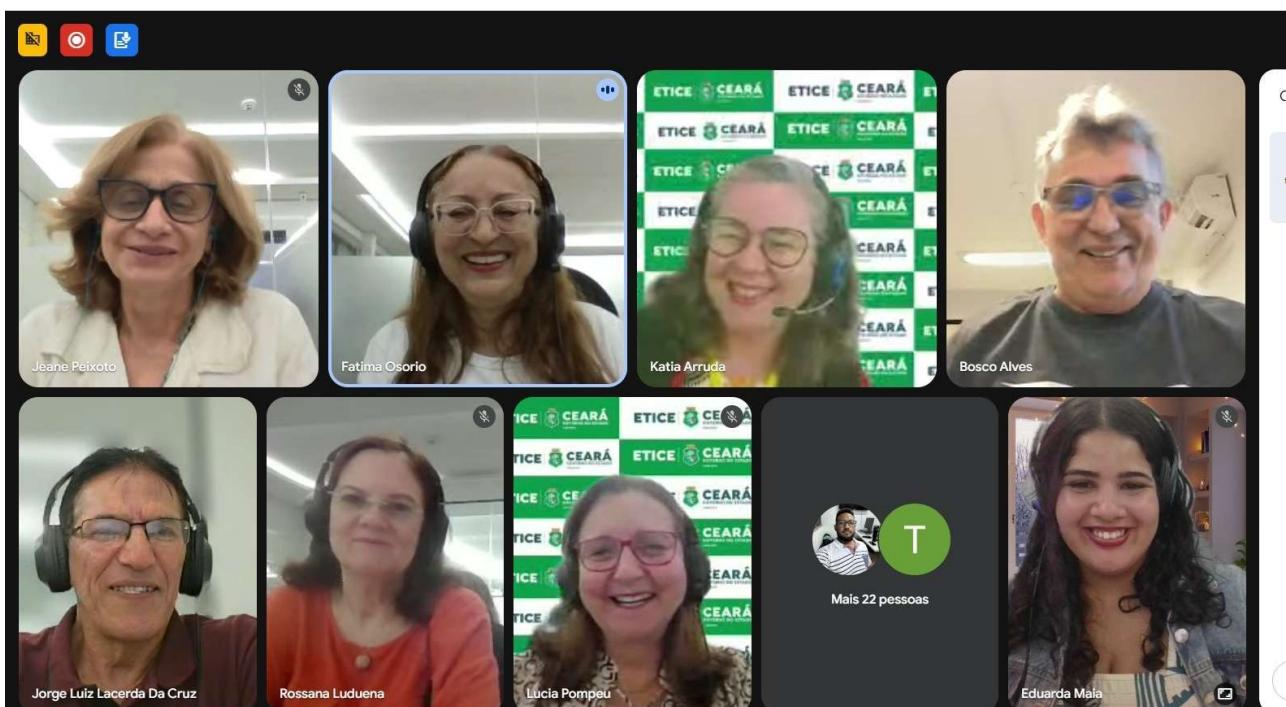
**3 –** Em 11 de novembro, foi realizada uma palestra sobre a Ouvidoria no âmbito do Circuito de Desenvolvimento Institucional (CDI), evento realizado de forma on-line, por meio da plataforma Google Meet. Na ocasião, foi enfatizada a importância do engajamento e da participação ativa dos colaboradores e empregados da Etice no atendimento às demandas encaminhadas à Ouvidoria, destacando a necessidade de respostas ágeis e eficazes.

Durante a palestra, ressaltou-se o papel da Ouvidoria como canal essencial de comunicação entre o cidadão e a empresa, por meio do qual é possível registrar sugestões, solicitações de serviços, reclamações, elogios e denúncias. Esses registros possibilitam à Etice avaliar suas práticas institucionais e promover o aperfeiçoamento contínuo do atendimento ao cidadão.

Entre os propósitos da Ouvidoria, destacou-se sua função de subsidiar os gestores com dados e informações estratégicas que contribuam para o aprimoramento das atividades e dos serviços públicos. Também foi evidenciada a relevância da Ouvidoria no fortalecimento da relação entre a sociedade e o Estado, ao permitir a participação do cidadão na gestão pública e o exercício do controle social sobre políticas e serviços.

Ademais, a Ouvidoria atua como canal de intermediação da participação popular, possibilitando ao cidadão contribuir para a implementação das políticas públicas e para a avaliação dos serviços prestados. Nesse contexto, reforçou-se ainda sua contribuição para o planejamento e a gestão institucional, a partir da análise dos dados oriundos das manifestações de ouvidoria.

*Figura 19: Palestra sobre a Ouvidoria*



## **9 – Realização de avaliação de serviços prestados pelo Órgão/Entidade**

A Ouvidoria realizou a pesquisa de satisfação do Programa Ceará Conectado com o objetivo de conhecer e avaliar a experiência dos usuários em relação aos serviços ofertados pelo programa.

O Programa Ceará Conectado é uma iniciativa do Governo do Estado do Ceará, instituída pela Lei nº 17.666, de 10 de setembro de 2021, que tem como finalidade democratizar o acesso à internet gratuita em espaços públicos dos 184 municípios cearenses.

Seu principal objetivo é promover a inclusão digital e social da população, por meio da disponibilização de acesso gratuito à internet via Wi-Fi em locais públicos, como praças. A iniciativa também busca integrar equipamentos e serviços públicos à rede digital, ampliando o acesso da população a serviços essenciais com mais agilidade, eficiência e qualidade.

Atualmente, 137 municípios já foram beneficiados pelo Programa Ceará Conectado, com a implantação de 187 pontos de Wi-Fi em praças públicas em todo o estado.

A pesquisa foi realizada por meio de um formulário online durante todo o mês de dezembro de 2025 e teve a adesão de 737 pessoas que utilizaram o Ceará Conectado nas praças. Esta pesquisa nos mostrou que a grande maioria está satisfeita com este programa. Tanto na velocidade da internet, a cobertura de alcance e na facilidade de acesso. O objetivo é alcançar todos os 184 municípios do Ceará.

## Formulário da Pesquisa

# Ceará Conectado - Pesquisa de Satisfação

[Faça login no Google](#) para salvar o que você já preencheu. [Saiba mais](#)

\* Indica uma pergunta obrigatória



Sua opinião é muito importante para nós! Através desta pesquisa, queremos entender sua experiência com os serviços do projeto **Ceará Conectado** e identificar áreas para melhoria. Suas respostas nos ajudarão a aprimorar nossos serviços e atender melhor às suas necessidades.

Agradecemos sua participação! As respostas são anônimas e confidenciais.

Em qual município você está respondendo a esta pesquisa? \*

Escolher

1. Como você avalia a velocidade da internet fornecida pelo Ceará Conectado? \*

- Muito rápida
- Rápida
- Média
- Lenta
- Muito lenta
- Este é o meu primeiro acesso e não consigo responder agora

2. Qual é o seu nível de satisfação com a cobertura da rede Wi-Fi na localização \*(praça, canteiro, espaço público, etc.) do seu município ou sua região?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Neutro
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Este é o meu primeiro acesso e não consigo responder agora

3. Você considera que o Ceará Conectado melhorou sua conectividade na vida diária ou trabalho? \*

- Sim, muito
- Sim, um pouco
- Não muito
- Não
- Sim
- Este é o meu primeiro acesso e não consigo responder agora

4. Como você avalia a facilidade de acesso ao Wi-Fi do Ceará Conectado? \*

- Muito fácil
- Fácil
- Média
- Difícil
- Muito difícil
- Este é o meu primeiro acesso e não consigo responder agora

5. Você recomendaria o Ceará Conectado para amigos ou familiares? \*

- Sim, com certeza
- Sim, provavelmente
- Não sei
- Não, provavelmente não
- Não, com certeza não
- Este é o meu primeiro acesso e não consigo responder agora

Sua resposta

**Enviar**

**Limpar formulário**

Nunca envie senhas pelo Google Formulários.

Este formulário foi criado em ETICE - Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará. - [Entre em contato com o proprietário do formulário](#)

Este formulário parece suspeito? [Denunciar](#)

**Google Formulários**

## Gráficos da pesquisa

Gráfico 08

1. Como você avalia a velocidade da internet fornecida pelo Ceará Conectado?

737 respostas

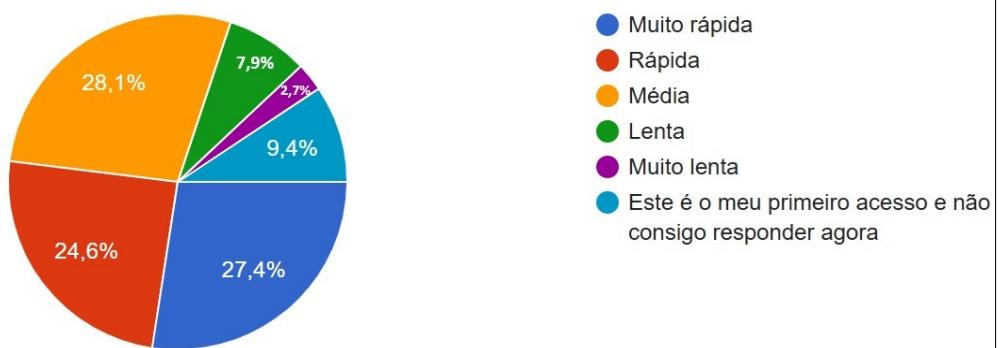


Gráfico 09

2. Qual é o seu nível de satisfação com a cobertura da rede Wi-Fi na localização (praça, canteiro, espaço público, etc.) do seu município ou sua região?

737 respostas

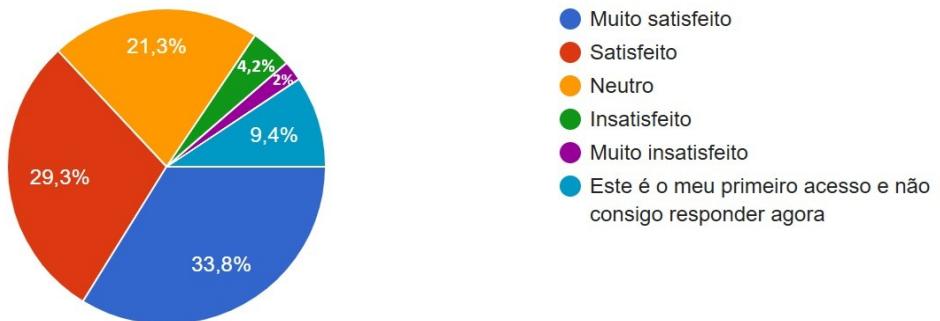


Gráfico 10

3. Você considera que o Ceará Conectado melhorou sua conectividade na vida diária ou trabalho?

737 respostas

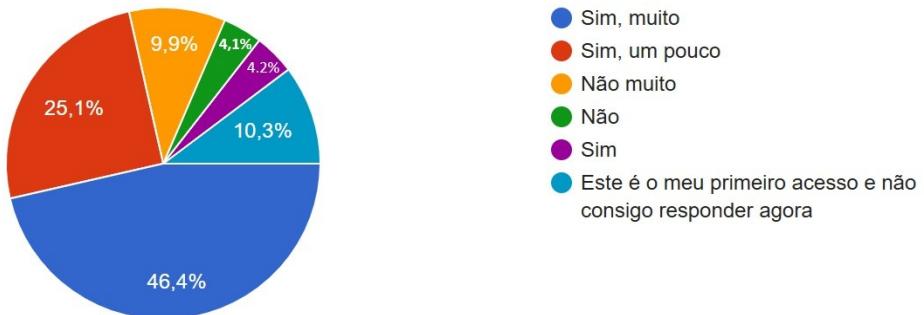


Gráfico 11

4. Como você avalia a facilidade de acesso ao Wi-Fi do Ceará Conectado?

737 respostas

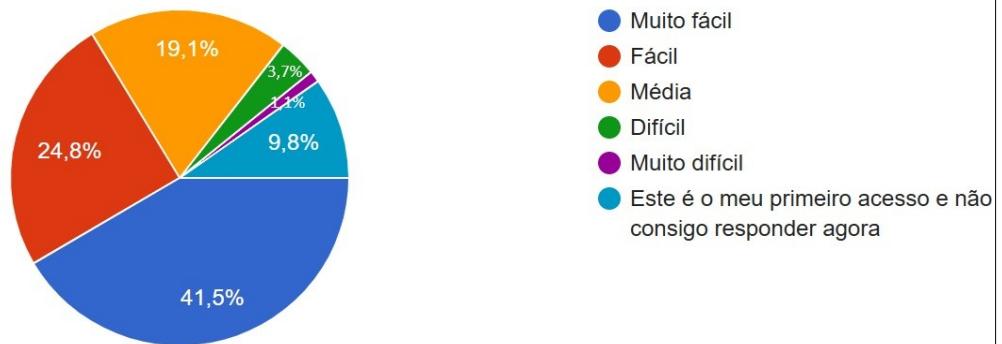


Gráfico 12

5. Você recomendaria o Ceará Conectado para amigos ou familiares?

737 respostas

