



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA CULTURA

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2024

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

1 - EXPEDIENTE

Direção Superior

Secretária da Cultura - Luisa Cella de Arruda Coêlho

Secretário Executivo - Rafael Cordeiro Felismino

Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna - Gecíola Fonseca Torres

Ouvidora

Alana Gabriela Soares de Lima

Equipe Ouvidoria

Claudio Roberto Araújo Martins

2 - INTRODUÇÃO

A Secretaria da Cultura do Estado do Ceará (Secult-Ce) foi criada pela lei nº 8.541/66 e é a pasta estadual de cultura mais antiga do Brasil. Ao longo de quase 60 anos de história, a Secult tem sido pioneira em diversas ações de fomento e incentivo cultural, como o Projeto Agentes de Leitura do Ceará e a Lei dos Tesouros Vivos do Estado. Além disso, destaca-se pela gestão e fortalecimento da Rede Pública de Espaços e Equipamentos Culturais do Estado do Ceará (Rece), que promove a democratização e o fomento das artes na capital e no interior do Estado, contribuindo para a formação, profissionalização e circulação cultural. Ressalta-se que alguns equipamentos da Rece são geridos com o apoio do Instituto Dragão do Mar e do Instituto Mirante de Cultura e Arte, que desempenham um papel essencial na promoção de políticas públicas voltadas ao setor cultural.

A Ouvidoria da Secretaria da Cultura desempenha um papel fundamental na promoção da transparência, da participação social e da melhoria contínua dos serviços prestados pelo órgão. Criada com o objetivo de ser um canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública, a Ouvidoria oferece aos usuários a oportunidade de se expressar por meio de sugestões, solicitações, reclamações, elogios e denúncias, reforçando, assim, o controle social. Sua atuação está em consonância com a legislação vigente, especialmente o Decreto Estadual nº 33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria e orienta o tratamento das manifestações dos cidadãos.

O Sistema Estadual de Ouvidoria, que abrange os diversos órgãos do Governo do Estado, visa assegurar a eficácia na escuta ativa da população, com ênfase em ética, transparência e impessoalidade. A Secult-Ce reconhece a importância da Ouvidoria na construção de um ambiente de diálogo constante com a sociedade, refletindo as necessidades e expectativas dos cidadãos em relação às políticas culturais.

O presente Relatório de Gestão de Ouvidoria, referente ao exercício de 2024, tem como objetivo apresentar as demandas recebidas, as ações realizadas e as soluções implementadas pela Ouvidoria da Secult-Ce, além de refletir sobre o impacto dessas iniciativas. Ele destaca a importância da Ouvidoria no aprimoramento contínuo, alinhada à missão da Secretaria de formular, promover e gerir políticas públicas que assegurem o pleno exercício dos direitos culturais para a população cearense.

Em 2024, a Secult se mudou para uma nova sede e, com isso, a Ouvidoria também foi realocada para um novo local, que fica na entrada do órgão, com uma sala à parte para escuta ativa. Essa mudança facilitou o atendimento ao público interno e externo. Ao longo do ano, foram registradas 315 manifestações, que vão além dos números, representando relatos e contribuições valiosas da população, com destaque para o setor cultural. Diversos canais, como a plataforma Ceará Transparente, o serviço telefônico 155 e o e-mail institucional, possibilitaram um diálogo contínuo e enriquecedor, com a internet sendo o principal meio de utilização entre os cidadãos.

Ressalta-se que a Ouvidoria Setorial interage de forma constante com as diversas áreas da instituição, buscando sempre viabilizar a solução das demandas, proporcionar um atendimento ágil e melhorar os processos de trabalho, impactando positivamente a qualidade dos serviços prestados.

Em 2025, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) publicou a Portaria nº 07/2025, que disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais. Dessa forma, a partir deste ano, a Ouvidoria

da Secult estará alinhada a essa nova normativa, com a avaliação de desempenho sendo realizada com base nos critérios estabelecidos pela portaria, assegurando mais eficiência e transparência no acompanhamento das atividades das Setoriais.

3 - PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE

Diante das orientações e recomendações apontadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023, a Ouvidoria Setorial da Secretaria da Cultura procedeu com algumas iniciativas no sentido de sanar fragilidades e qualificar seus atendimentos.

Recomendação 01 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.

Em cumprimento a essa Recomendação, a Ouvidoria Setorial da Secretaria da Cultura implementará em 2025 o "Semáforo da Ouvidoria", com o objetivo de acompanhar as demandas juntamente com as áreas internas e assegurar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações, conforme o Decreto Estadual nº 33.485/2020.

O plano de ação propõe um sistema visual de acompanhamento, utilizando as cores verde, amarelo e vermelho para indicar, respectivamente, manifestações dentro do prazo, próximas ao vencimento e em atraso. As principais etapas incluem:

Relatórios Quinzenais: Elaboração e envio de relatórios com o status atualizado das manifestações sob responsabilidade das áreas internas. Esses relatórios, enviados por e-mail a cada 15 dias, incluirão o desenho do "Semáforo", destacando manifestações que demandam atenção imediata.

Planilhas de Acompanhamento: Desenvolvimento de planilhas detalhadas, organizadas por área e prazo de vencimento, atualizadas semanalmente para garantir clareza e precisão nas informações compartilhadas.

Canal de Comunicação Direto: Estabelecimento de um canal para esclarecer dúvidas e priorizar o atendimento de manifestações em situação de alerta ou atraso.

Essa iniciativa busca reduzir atrasos, aumentar a transparência no acompanhamento dos prazos e melhorar o índice de resolubilidade. Além disso, o formato inovador e visual do semáforo visa engajar as equipes no cumprimento das metas, fortalecendo a qualidade no tratamento das demandas de Ouvidoria e contribuindo para a eficiência e a responsividade da gestão pública.

Orientação 01 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

A Secult, em cumprimento à orientação recebida, implementou uma rotina contínua para monitorar as respostas das pesquisas de satisfação, com foco na análise das notas atribuídas e nas observações feitas pelos cidadãos. Esse processo tem o objetivo de identificar fragilidades nos atendimentos e adotar ações corretivas, promovendo melhorias constantes.

A Ouvidoria Setorial desempenhou um papel fundamental nesse esforço, conduzindo reuniões internas para alinhar estratégias, otimizar as respostas e capacitar a equipe, garantindo um atendimento mais eficiente e alinhado às expectativas dos cidadãos. Assim, a Setorial tem se dedicado de forma proativa ao monitoramento da pesquisa de satisfação, visando sempre a evolução do índice e a qualificação dos serviços prestados. E o resultado está no aumento do índice de satisfação para 79%, atingindo, assim, o indicador estabelecido pela CGE.

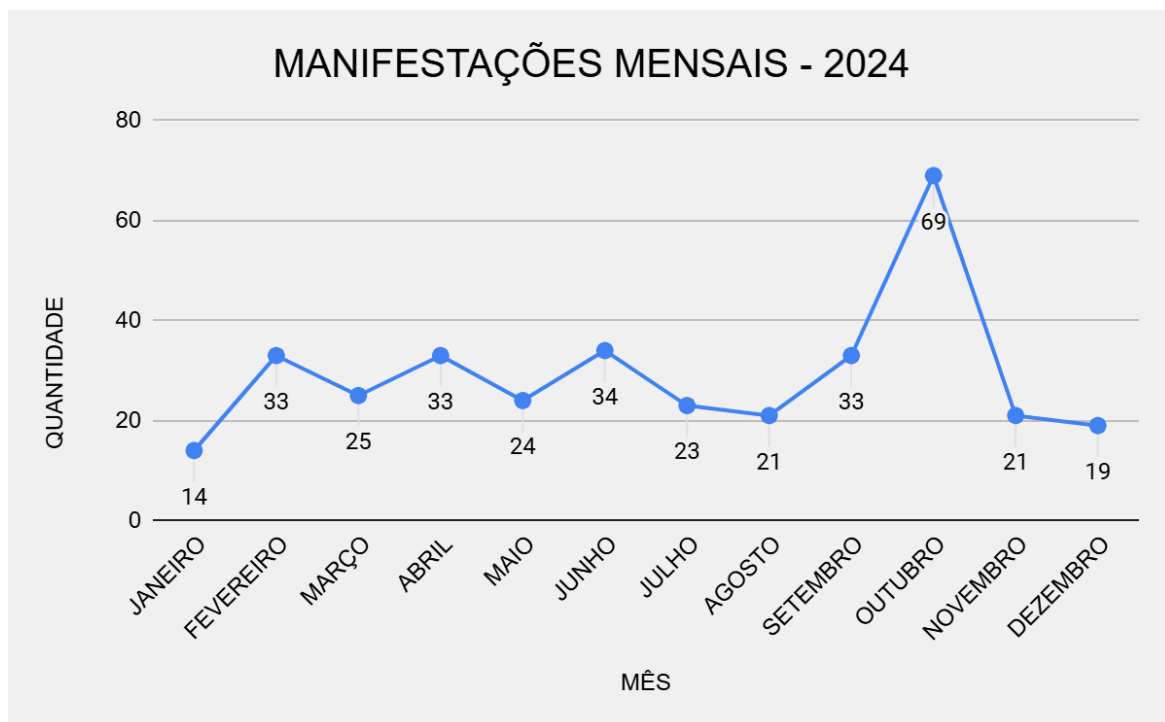
4 - OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Neste ponto do relatório, serão apresentados os registros da Ouvidoria no período de 01/01/2024 a 31/12/2024 de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos dados disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente, com gráficos demonstrativos, análises e comparações.

4.1 - Total de manifestações do período



No ano de 2024, na Ouvidoria Setorial da Secult, foram registradas 315 manifestações, sendo 103 feitas de forma anônima, e em 2023 foram registrados um total de 264 manifestações, conforme gráfico acima. Nele, demonstramos a evolução das manifestações desde o ano de 2018 e podemos observar que no período de 2024 tivemos um crescimento de 19,32% nas manifestações, comparado a 2023. Esse aumento é particularmente notável e reflete o contínuo fortalecimento da Ouvidoria como um canal ativo, amplamente utilizado e divulgado, inclusive por meio de ações realizadas pela Ouvidoria ao longo do ano.



No mês de outubro, houve um expressivo crescimento no número de manifestações registradas, que pode ser atribuído à realização de uma ação especial de incentivo ao elogio, realizada pela Ouvidoria da Secult, em celebração ao Dia do Servidor Público (28 de outubro). Essa iniciativa teve como objetivo valorizar os servidores e promover o reconhecimento, o que resultou em um crescimento considerável das interações com a Ouvidoria. Destaca-se que esse tema representou uma relevante parcela de 21,90% das manifestações ao longo do ano de 2024, evidenciando o impacto positivo da campanha. Mais detalhes sobre essa ação podem ser encontrados no Tópico 9 deste relatório.

4.2 Meio de Entrada

Relatório por Meio de Entrada	2023	VARIAÇÃO (%)	2024	VARIAÇÃO (%)
INTERNET	189	71,59%	203	64,44%
TELEFONE 155	34	12,88%	54	17,14%
E-MAIL	13	4,92%	50	15,87%
TELEFONE OUVIDORIA	13	4,92%	0	-
PRESENCIAL	15	5,68%	5	1,59%
CIDADÃO ONLINE - CHAT	0	-	3	0,95%
Total	264	100,00%	315	100,00%

Secretaria da Cultura do Ceará

R. Dr. João Moreira, 540 – Centro • CEP: 60.030-000

Fortaleza / CE • Fone: (85) 98115-2400

e-mail: agendagab@secult.ce.gov.br

Os dados de 2024 destacam a predominância do meio digital como o principal canal de interação entre a Ouvidoria da Secult e os cidadãos. A internet foi responsável por 64,44% das manifestações, demonstrando a preferência dos usuários por uma plataforma acessível, intuitiva e conveniente, como o Ceará Transparente. Esse dado reflete a eficácia da internet em facilitar o registro de demandas e reforça a importância de continuar investindo na melhoria das ferramentas digitais.

Já a Central de Atendimento Telefônico 155, com 17,14% das manifestações, evidencia sua relevância como alternativa para cidadãos que preferem um atendimento mais humanizado. A combinação desses dois canais reforça a estratégia da Ouvidoria em diversificar os meios de comunicação, atendendo às necessidades de diferentes perfis de usuários e ampliando o acesso à participação social.

Um dado importante relacionado a este tópico é que, na Pesquisa de Satisfação, a pergunta que obteve a nota mais alta foi: “Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?”. Esse resultado reflete a percepção positiva dos cidadãos sobre os canais disponibilizados para registro de manifestações, evidenciando sua eficiência e acessibilidade.

4.3 - Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2023	VARIAÇÃO (%)	2024	VARIAÇÃO (%)
RECLAMAÇÃO	104	39,39%	138	43,81%
DENÚNCIA	88	33,33%	56	17,78%
SOLICITAÇÃO	55	20,83%	51	16,19%
ELOGIO	7	2,65%	61	19,37%
SUGESTÃO	10	3,79%	9	2,86%
Total	264	100%	315	100%

Em uma análise comparativa entre os anos de 2023 e 2024, observa-se que as manifestações registradas na Ouvidoria Setorial da Secult apresentaram mudanças significativas em três dos seus tipos: elogio, reclamação e denúncia. O total geral de manifestações cresceu de 264 para 315, representando um aumento de 19,32%. Esse crescimento reflete a ampliação do engajamento dos cidadãos com a Ouvidoria, além de evidenciar o impacto positivo de ações estratégicas realizadas ao longo do ano.

O destaque mais expressivo foi a ampliação nos registros de **elogios**, que passaram de apenas 7 manifestações em 2023 (2,65% do total) para 61 em 2024 (19,37% do total). O número baixo de elogios ao longo dos anos era algo crítico e um ponto de atenção da Ouvidoria. Por isso, foi realizada uma ação de incentivo ao elogio em outubro de 2024, em alusão ao Dia do Servidor Público. Essa iniciativa, com detalhes no Tópico 9 deste relatório, foi fundamental para estimular o reconhecimento do trabalho dos servidores e aproximar a Ouvidoria do público interno.

Por outro lado, as **reclamações** continuam sendo o tipo de manifestação mais frequente, aumentando de 104 registros em 2023 (39,39%) para 138 em 2024 (43,81%). Esse dado aponta para a necessidade de uma análise aprofundada das principais demandas e insatisfações dos cidadãos, buscando soluções mais efetivas e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Já as **denúncias** apresentaram uma redução, passando de 88 registros (33,33%) em 2023 para 56 (17,78%) em 2024. Essa queda pode indicar uma maior conformidade por parte da Secretaria e também deve estar relacionada ao evento sobre Assédio Moral e lançamento de cartilha sobre o tema, promovido em maio de 2024 pela Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Secult. A ação teve como um dos objetivos sensibilizar e orientar os servidores sobre comportamentos inadequados, prevenindo condutas que poderiam resultar em denúncias. Mais detalhes sobre essa ação podem ser encontrados no Tópico 9 ao final deste relatório.

Em resumo, os dados mostram uma evolução no reconhecimento positivo por meio dos elogios, fruto de ações específicas de incentivo, e evidenciam a necessidade de manter o foco na melhoria dos serviços e na promoção de canais acessíveis e eficazes para acolher as demandas dos diversos públicos.

Além disso, os dados relacionados aos 27 equipamentos culturais merecem destaque, pois representam a área interna mais demandada em 2024. Abaixo segue tabela comparativa:

Rede Pública de Espaços e Equipamentos Culturais do Estado do Ceará (Rece)				
Tipo de Manifestação	2023	VARIAÇÃO (%)	2024	VARIAÇÃO (%)
RECLAMAÇÃO	36	52,94%	73	51,41%
DENÚNCIA	24	35,29%	30	21,13%
SOLICITAÇÃO	5	7,35%	13	9,15%
ELOGIO	2	2,94%	23	16,20%
SUGESTÃO	1	1,47%	3	2,11%
Total	68	100%	142	100%

O expressivo aumento no total de manifestações relacionadas à Rece (68 em 2023 para 142 em 2024) indica uma maior interação dos cidadãos com os serviços oferecidos diretamente pelos equipamentos culturais do Estado. Entre as manifestações, destaca-se os elogios, que passaram de 2 (2,94%) para 23 (16,20%), reflexo do reconhecimento dos cidadãos e também da divulgação dos canais de Ouvidoria.

Ao mesmo tempo, as reclamações continuam sendo predominantes, representando mais da metade das manifestações relacionadas à Rece. Isso reforça a necessidade de priorizar melhorias nos serviços prestados por cada equipamento e na comunicação eficaz entre este e os usuários.

4.4 - Tipificação/Assunto

Tipos	Assunto	Quantidade
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO CULTURAL	32
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	21
	EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS	13
Solicitação	EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS	14
	APOIO A PROJETOS E EVENTOS CULTURAIS	7
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO CULTURAL	6
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	14
	EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS	9
	ASSÉDIO MORAL	6
Sugestão	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
	AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	1
	APOIO A PROJETOS E	1

Secretaria da Cultura do Ceará

R. Dr. João Moreira, 540 – Centro • CEP: 60.030-000

Fortaleza / CE • Fone: (85) 98115-2400

e-mail: agendagab@secult.ce.gov.br

	EVENTOS CULTURAIS	
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	46
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	14
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO CULTURAL	1

A Ouvidoria da Secretaria da Cultura tem acompanhado com atenção as manifestações dos cidadãos e, ao longo de 2024, observou-se a predominância de alguns temas abordados pelos usuários. Dentre os tipos de manifestação, a reclamação foi o tipo que mais prevaleceu, com destaque para os assuntos relacionados à estrutura e funcionamento de equipamentos culturais (32 manifestações) e à conduta inadequada de servidor/colaborador (21 manifestações). Também foram registradas reclamações sobre os editais públicos, com 13 ocorrências.

No campo das solicitações, os assuntos mais recorrentes foram os editais públicos (14 manifestações), apoio a projetos e eventos culturais (7 manifestações) e estrutura e funcionamento de equipamentos culturais (6 manifestações). Esse dado reflete o contínuo interesse do público por essas áreas.

As denúncias também merecem destaque, principalmente aquelas envolvendo conduta inadequada de servidor/colaborador (14 registros), seguida pelo assunto editais públicos culturais (9 manifestações) e em terceiro lugar foram registradas queixas sobre assédio moral (6 manifestações). Esses dados indicam a necessidade de um olhar mais atento para o comportamento dos servidores e dos diversos editais realizados pela Secult. Importante ressaltar que o assunto assédio moral estava em segundo lugar no ano de 2023. Por isso, foi realizada uma ação sobre a temática.

Em relação às sugestões, os assuntos mais mencionados tiveram a mesma

quantidade. Apesar de um número mais baixo de sugestões, elas refletem o interesse dos cidadãos em contribuir para a melhoria dos serviços prestados.

Por outro lado, elogios representaram uma parte significativa das manifestações recebidas pela Ouvidoria. O principal assunto destacado foi o elogio ao servidor público/colaborador (46 manifestações), seguido por elogios aos serviços prestados pelo órgão (14 manifestações). A grande quantidade de elogios este ano está diretamente relacionada à ação de incentivo ao elogio que a Ouvidoria realizou.

Esses dados destacam tanto áreas de aprimoramento, como a gestão de equipamentos culturais e a conduta de servidores, quanto o reconhecimento do trabalho realizado pelos servidores. O uso do Diagrama de Pareto, como ferramenta para visualização das manifestações, foi essencial para identificar os pontos de maior destaque em cada tipo de manifestação. A lógica da ferramenta é que, normalmente, 80% dos problemas se concentram em 20% das causas.

4.5 - Assunto/Subassunto

A partir dos dados coletados pelo Ceará Transparente, podemos observar a seguir os assuntos e subassuntos de maior representatividade registrados pelo cidadão em 2024.

Assunto/SubAssunto		
Assuntos	Subassuntos	Total
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	-	49
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS	-	28
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO CULTURAL	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	14
	PROGRAMAÇÃO CULTURAL	6
	MANUTENÇÃO/INFRAESTRUTURA PREDIAL	5

CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	10
	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	7
	ABUSO DE AUTORIDADE	5
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ELOGIO AO DESEMPENHO INSTITUCIONAL E RESULTADOS	8
	ELOGIO A PROGRAMAS E PROJETOS INSTITUCIONAIS	6
MAPA CULTURAL DO CEARÁ	-	7

O assunto mais demandado foi o elogio ao servidor público/colaborador, com 49 manifestações, demonstrando o reconhecimento ao desempenho individual dos servidores e o poder de uma boa prática de incentivo ao elogio. Em seguida, destacam-se os editais públicos culturais – editais diversos, que somaram 28 manifestações, refletindo o grande interesse por esse assunto.

Outro tema relevante foi a estrutura e funcionamento de equipamento cultural, que teve como principais subassuntos atendimento ao público (14 manifestações), programação cultural (6 manifestações) e manutenção/infraestrutura predial (5 manifestações). Esses dados indicam que as pessoas estão cada vez mais atentas a se manifestarem sobre esses subassuntos, o que se faz necessário aprimorar a gestão e o suporte a esses equipamentos para atender melhor às demandas.

A conduta inadequada de servidor/colaborador também foi um ponto significativo, com 22 manifestações distribuídas entre os subassuntos tratamento indevido/desrespeitoso com o público (10), tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho (7) e abuso de autoridade (5). Essa distribuição reforça a importância de iniciativas voltadas à ética e ao respeito nas relações institucionais.

Além disso, o tema elogio aos serviços prestados pelo órgão foi subdividido em elogio ao desempenho institucional e resultados (8 manifestações) e elogio a programas e projetos institucionais (6 manifestações), destacando o reconhecimento do público pelas iniciativas promovidas pela Secretaria.

Por fim, o Mapa Cultural do Ceará também obteve representatividade, com 7 manifestações, indicando o impacto dessa ferramenta na área cultural.

Como o assunto Edital Público Cultural - Editais Diversos não possui nenhum subassunto no Ceará Transparente, será sugerido à CGE a inclusão dos principais editais da Secult (página 29 deste relatório) como forma de melhor classificar esse assunto.

Algo a ser destacado em comparação ao ano de 2023 é que o assunto assédio moral ocupava o terceiro lugar nas manifestações neste tópico. Com base nesse dado preocupante, foram intensificadas ações preventivas e educativas sobre o tema. No final de 2023, durante uma oficina sobre assédio moral realizada no Seminário de Ouvidoria de São Paulo, surgiram ideias sobre como abordar o tema de forma mais ampla. Inspirada por essa experiência, a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Secult promoveu um evento dedicado ao tema e lançou uma cartilha educativa em maio de 2024. A iniciativa contou com amplo apoio da equipe da Secult e recebeu muitos retornos positivos, reforçando o compromisso institucional em promover um ambiente de trabalho saudável e respeitoso.

4.6 - Tipo de Serviço

Esse tópico foi criado no relatório de 2023 e está vinculado aos serviços oferecidos na Carta de Serviços da Secretaria da Cultura. Quando uma manifestação é registrada no Ceará Transparente, a Ouvidoria classifica o tipo de serviço relacionado à respectiva manifestação.

Tipo de serviço	Quantidade
NÃO SE APLICA	271

Atendimento a Pesquisa em Geral na Biblioteca Pública Estadual do Ceará - BECE	13
Atendimento Ao Público no Arquivo Público do Estado do Ceará	11
Acesso ao Planetário Rubens de Azevedo no Centro Dragão do Mar de Arte e Cultura	4
Programação Cultural Gratuita no Complexo Cultural Estação das Artes	4
Locação de Espaços do Theatro José de Alencar para Eventos e Espetáculos	3
Cadastro para empréstimos de livros na Biblioteca Pública Estadual do Ceará - BECE	2
Participação na Visita Guiada do Theatro José de Alencar	2
Sessões de Cinema no Cineteatro São Luiz	2
Acesso ao Cinema do Centro Dragão do Mar de Arte e Cultura	1
Atividades Formativas da Biblioteca Pública Estadual do Ceará - BECE	1
Visita às Exposições do Museu Sacro São José de Ribamar	1

Conforme esperado, a classificação mais recorrente na tabela foi o termo “Não se aplica”, considerando que a maioria das manifestações da Ouvidoria não está diretamente relacionada aos serviços catalogados na Carta de Serviços. O segundo tipo de serviço mais classificado foi o “Atendimento à Pesquisa em Geral na Biblioteca Pública Estadual do Ceará”, reflexo do aumento na procura por pesquisas e atendimentos relacionados a esse serviço em 2024.

Ressalta-se que a atualização da Carta de Serviços é realizada pela Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento (Codip), garantindo que os

serviços ofertados sejam devidamente registrados e apresentados de forma acessível ao público.

4.7 - Programa Orçamentário

A análise das manifestações por programa orçamentário revela a distribuição de demandas da Ouvidoria em 2024, destacando os programas com maior representatividade.

Programas	Quantidade
PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA ARTE, DIVERSIDADE E CULTURA CEARENSE	107
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	94
PROMOÇÃO DO PATRIMÔNIO CULTURAL E MEMÓRIA CEARENSE	54
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	50
PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA POLÍTICA DE CONHECIMENTO, FORMAÇÃO, LIVRO E LEITURA	8
PROMOÇÃO DO PATRIMÔNIO CULTURAL CEARENSE	1
PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA ARTE E CULTURA CEARENSE	1

O programa "**Promoção e Desenvolvimento da Arte, Diversidade e Cultura Cearense**" concentrou o maior número de manifestações, totalizando 107 registros. Esse dado reflete a amplitude e a relevância das políticas culturais voltadas à diversidade e à arte no estado. Em seguida, o programa "**Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas**", com 94 manifestações, evidencia o foco das demandas relacionadas à gestão de recursos humanos e ao aprimoramento institucional. Observa-se, portanto, que juntos os dois programas

totalizam aproximadamente 63,81% das manifestações registradas.

Esses dados destacam a diversidade de demandas da Ouvidoria e a importância de programas estratégicos no atendimento às necessidades do público.

4.8 - Manifestações por Unidade

Unidade	Quantidade
COORDENADORIA DA REDE PÚBLICA DE EQUIPAMENTOS CULTURAIS DO CEARÁ - COPEC	142
COORDENADORIA DE PATRIMÔNIO CULTURAL E MEMÓRIA - COPAM	36
COORDENADORIA DE ECONOMIA CRIATIVA E FOMENTO CULTURAL - COEF	32
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA - COAFI	20

A análise das manifestações por unidade evidencia a predominância já esperada de demandas relacionadas à Coordenadoria da Rede Pública de Equipamentos Culturais do Ceará (Copec), com 142 registros, representando a unidade mais demandada. Esse destaque é diretamente associado à Rede Pública de Espaços e Equipamentos Culturais do Estado do Ceará (Rece), que atualmente conta com 27 equipamentos distribuídos em diversas regiões do estado, reforçando sua relevância na promoção da cultura e no atendimento às necessidades da população.

A Coordenadoria de Patrimônio Cultural e Memória (Copam) aparece em segundo lugar, com 36 manifestações, seguida pela Coordenadoria de Economia Criativa e Fomento Cultural (Coef), com 32 registros, evidenciando o interesse do público pelas políticas públicas tratadas nessas coordenadorias.

Uma curiosidade interessante é que a Coordenadoria Administrativo-Financeira (Coafi) manteve exatamente o mesmo número de manifestações registrado em 2023, totalizando 20 ocorrências. Esse dado reflete uma estabilidade nas demandas relacionadas à gestão administrativa da Secretaria.

Esses números reforçam a abrangência das ações da Secretaria da Cultura e a diversidade de temas tratados pela Ouvidoria, demonstrando o impacto direto das políticas públicas culturais na vida dos cidadãos cearenses.

Em relação à Rede Pública de Espaços e Equipamentos Culturais do Estado do Ceará (Rece), destacam-se abaixo os equipamentos e a quantidade de manifestações recebidas em 2024.

Equipamento Cultural	Quantidade de Manifestações	Tipo
Biblioteca Pública do Estado do Ceará - Bece	32	Reclamação (13) / Elogio (8) / Denúncia (8) / Solicitação (3)
Theatro José de Alencar - TJA	22	Reclamação (9) / Elogio (3) / Denúncia (3) / Solicitação (7)
Centro Cultural Cariri	22	Reclamação (8) / Elogio (6) / Denúncia (6) / Solicitação (2)
Centro Dragão do Mar de Arte e Cultura - CDMAC	15	Reclamação (10) / Solicitação (4) / Sugestão (1)
Arquivo Público Estadual do Ceará	13	Reclamação (5) / Elogio (4) / Denúncia (1) / Solicitação (3)
Estação das Artes	13	Reclamação (11) / Solicitação (2)
Cineteatro São Luiz	6	Reclamação (2) / Elogio (2) / Sugestão (2)
Pinacoteca do Ceará	3	Reclamação (1) / Denúncia (2)
Museu da Imagem e do Som Chico Albuquerque - MIS	3	Reclamação (3)
Escola de Gastronomia Social Ivens Dias Branco	3	Reclamação (1) / Solicitação (2)
Museu Sacro São José de Ribamar	2	Reclamação (2)
Vila da Música	1	Solicitação (1)
Mercado AlimentaCE	1	Reclamação (1)

Centro Cultural Bom Jardim - CCBJ	1	Reclamação (1)
Casa de Juvenal Galeno	1	Solicitação (1)
Museu do Ceará	1	Solicitação (1)
Escola de Artes e Ofícios Thomaz Pompeu Sobrinho	1	Solicitação (1)
Museu Ferroviário	1	Reclamação (1)
Teatro Carlos Câmara - TCC	1	Reclamação (1)

4.9 - Manifestações por Município da ocorrência

MUNICÍPIOS	2023	2024
INDEFINIDO	42	184
FORTALEZA	131	74
CRATO	6	10
JUAZEIRO DO NORTE	5	7

Em 2024, observa-se uma mudança significativa no padrão de registros por município em comparação com o ano anterior. O número de manifestações registradas como "indefinido" cresceu substancialmente, passando de 42 em 2023 para 184 em 2024. Essa alta pode ser explicada pelo fato de que, nas demandas anônimas, não é obrigatório o preenchimento do campo município/ocorrência, o que contribuiu para que houvesse manifestações classificadas como "indefinido". Também ocorre que nas demandas registradas por e-mail, muitas vezes o cidadão não coloca o seu município.

Fortaleza, que liderou o número de manifestações em 2023 com 131 registros, apresentou uma redução significativa, contabilizando 74 manifestações em 2024. Apesar dessa queda, a capital ainda é a cidade com maior número de registros definidos.

No interior, destaca-se o crescimento nos registros de municípios como Crato e Juazeiro do Norte. O Crato passou de 6 manifestações em 2023 para 10 em 2024, enquanto Juazeiro do Norte subiu de 5 para 7. Esse aumento é reflexo da ampliação da presença cultural nesses territórios, por meio de ações e equipamentos

vinculados à Secretaria, como é o caso do Centro Cultural do Cariri Sérvulo Esmeraldo.

Diante desse cenário, é imprescindível refletir sobre a divulgação da Ouvidoria nas demais cidades do interior. A baixa quantidade de manifestações provenientes do interior reflete uma possível necessidade de intensificar a comunicação e a presença da Ouvidoria nesses locais, garantindo que a população tenha maior acesso e participação nas políticas culturais.

5 - INDICADORES DA OUVIDORIA

Este tópico aborda os indicadores que evidenciam a atuação da Ouvidoria da Secult ao longo de 2024, conforme os parâmetros estabelecidos pelo Sistema Estadual de Ouvidoria.

- Índice de Resolubilidade (Manifestações Respondidas no Prazo): **94%**
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, a partir da Pesquisa de Satisfação: **67%**

5.1 - Resolubilidade das Manifestações

A resolubilidade das manifestações pode variar de acordo com os prazos de resposta das Ouvidorias. O Decreto nº 33.485/2020 regula os prazos para atendimento das manifestações, estabelecendo que são consideradas respondidas no prazo aquelas atendidas em até 20 dias ou, excepcionalmente, entre 21 e 30 dias, desde que haja prorrogação devidamente justificada. Assim, respostas mais rápidas contribuem para uma resolubilidade mais eficiente, influenciando diretamente os indicadores de desempenho estabelecidos pela CGE e aprimorando a percepção do cidadão sobre a qualidade do atendimento.

Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	217	284
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	45	31
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	1	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	1	0
Total	264	315

Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	82,20%	90,16%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	17,80%	9,84%

O índice de resolubilidade em 2024 foi de 90,16%, representando um avanço significativo em relação ao percentual de 82,20% alcançado no ano anterior. Apesar

Secretaria da Cultura do Ceará

R. Dr. João Moreira, 540 – Centro • CEP: 60.030-000
Fortaleza / CE • Fone: (85) 98115-2400
e-mail: agendagab@secult.ce.gov.br

do progresso, o indicador ainda não atingiu a meta de 94% estabelecida pela CGE. Os dados evidenciam que a Ouvidoria tem se empenhado em responder as manifestações no prazo, demonstrando um esforço contínuo da equipe para atender às diretrizes do Decreto Estadual nº 33.485/2020 e oferecer um atendimento cada vez mais eficiente aos cidadãos. Os motivos para o não atingimento do índice foram identificados a seguir.

5.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

O atraso nas respostas às manifestações foi o principal desafio para alcançar a meta estabelecida, sendo este um problema que resulta de múltiplos fatores observados ao longo de 2024. Entre os principais aspectos identificados estão:

- Algumas áreas internas, mesmo com as constantes cobranças da Ouvidoria e a evidente relevância do cumprimento dos prazos, não atenderam às manifestações dentro do período estipulado.
- A apuração das manifestações demandou um tempo superior ao previsto inicialmente, mesmo com a prorrogação do prazo.
- A complexidade de determinados assuntos também influenciou negativamente na agilidade das respostas.

Para enfrentar esses desafios, foi estruturado um plano de ação que será monitorado pela CGE. Trata-se da criação e implementação do **"Semáforo da Ouvidoria"**. Essa ferramenta visual tem como objetivo acompanhar os prazos de resposta e garantir maior controle e transparência, promovendo uma redução nos atrasos e a consequente melhoria do índice de resolubilidade.

O "Semáforo da Ouvidoria" será enviado para as áreas demandadas e utilizará cores para indicar a situação de cada manifestação:

Verde: manifestações dentro do prazo;

Amarelo: manifestações próximas ao vencimento;

Secretaria da Cultura do Ceará

R. Dr. João Moreira, 540 – Centro • CEP: 60.030-000

Fortaleza / CE • Fone: (85) 98115-2400

e-mail: agendagab@secult.ce.gov.br

Vermelho: manifestações em atraso.

A ferramenta será acompanhada por relatórios quinzenais detalhados, enviados por e-mail às áreas responsáveis, com ênfase nas manifestações em alerta ou atraso. Esses relatórios serão complementados por planilhas organizadas por área e prazo, atualizadas semanalmente para garantir precisão e clareza das informações.

Além disso, será mantido um canal de comunicação direto com as áreas internas, priorizando as manifestações críticas e reforçando a importância do cumprimento dos prazos. Feedbacks constantes e ajustes no processo serão realizados, promovendo uma maior conscientização e engajamento das equipes.

Outra iniciativa importante é a utilização do recurso "Banco de Respostas" da plataforma Ceará Transparente, que permite o registro e a organização das respostas para as demandas mais recorrentes. Esse recurso, aliado às planilhas já utilizadas pela Ouvidoria, acelera a elaboração de respostas e otimiza o fluxo de trabalho, contribuindo significativamente para a redução dos prazos de atendimento.

Adicionalmente, o Painel da Ouvidoria é atualizado mensalmente e enviado às áreas internas, contendo dados relevantes sobre a quantidade de manifestações recebidas, períodos e principais assuntos, além de destacar o desempenho no cumprimento dos prazos.

Essas ações visam não apenas melhorar o índice de resolubilidade, mas também fortalecer a transparência, a eficiência e o compromisso com o atendimento ao cidadão, em conformidade com as diretrizes do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta - 2023	16 dias

Durante o ano de 2024, o desempenho médio da Ouvidoria Setorial da Secult-Ce em relação ao prazo de resposta foi de 12 dias, representando uma melhoria em comparação com o ano anterior, cujo tempo médio foi de 16 dias. Essa redução no tempo médio reflete o esforço contínuo das áreas internas em responder no prazo e também da Ouvidoria em otimizar os processos.

Essa evolução demonstra o impacto positivo das iniciativas adotadas, como o uso de ferramentas de automação, monitoramento rigoroso dos prazos e sensibilização das áreas internas quanto à importância do atendimento eficiente.

5.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Outro indicador utilizado pelo Sistema Estadual de Ouvidoria é a Satisfação do Cidadão com os serviços de Ouvidoria, cuja meta estabelecida pela CGE é de 67%.

Nesse sentido, a Ouvidoria Setorial busca constantemente avaliar, por meio da plataforma Ceará Transparente, o nível de satisfação dos usuários em relação às manifestações registradas, empenhando-se para superar o índice estipulado. Para isso, sempre que uma resposta final é encaminhada pela plataforma, o cidadão é convidado a participar de uma pesquisa de satisfação. A pesquisa também é realizada por telefone após o envio da resposta pela Central de Atendimento 155.

5.2.1 - Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

O índice é formado pelas notas (1 a 5) das perguntas A, B, C e D, conforme abaixo:

Resultados da Pesquisa de Satisfação	
a. De modo geral, qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento? (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)	4,28
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,26

c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade)	4,47
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	4,04
Média das Notas:	4,26
Índice de Satisfação:	79%

O índice de satisfação geral deste ano alcançou 79%, com base nas respostas de 57 cidadãos que participaram da pesquisa. Esse resultado superou a meta de satisfação estabelecida pela CGE (67%). Em comparação com 2023, quando o índice foi de 61% com 28 respondentes, observa-se uma ampliação considerável tanto no número de participantes da pesquisa quanto nas notas atribuídas, que pode ser atribuída ao reforço positivo da equipe de Ouvidoria para que o cidadão responda a pesquisa, com o objetivo de a Ouvidoria melhorar cada vez mais o atendimento.

5.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

A Ouvidoria Setorial da Secult realizou diversas ações para melhorar o índice de satisfação dos cidadãos, incluindo o monitoramento periódico das pesquisas e comentários disponíveis no Ceará Transparente, aliado ao uso de planilhas para acompanhar e analisar cada nota. Foram realizadas reuniões internas para alinhar e padronizar respostas, com foco no atendimento às expectativas dos cidadãos e no uso de linguagem simples. Além disso, a CGE contribuiu para o aumento no número de respondentes ao facilitar a participação na pesquisa de satisfação, o que também refletiu positivamente nos resultados.

5.2.3 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas em 2023	28
Total de pesquisas respondidas em 2024	57

Na tabela acima, observa-se que, das 315 manifestações registradas, 57 pessoas responderam à pesquisa, correspondendo a 18,10% dos manifestantes. Em 2023, esse índice foi de apenas 10,61%, evidenciando um crescimento na participação dos cidadãos.

5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,02
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,42
Índice de Expectativa:	9,95%

A análise da tabela acima revela que a expectativa do cidadão foi superada em 9,95%, impulsionada principalmente pelo aumento este ano nos índices de resolubilidade e satisfação. Os dados indicam uma evolução, considerando que em 2022 o índice foi negativo, registrando -42,27%, enquanto em 2023 alcançou 4,80%.

6 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 - Motivos das Manifestações

Em 2024, um dos assuntos mais demandados à Ouvidoria Setorial da Secult-Ce foi o **“Edital Público Cultural - Editais Diversos”**, sendo a reclamação o tipo mais registrado pelos cidadãos nesse tema. Isso se deve ao fato de que os editais constituem um dos principais instrumentos da Secretaria para implementar políticas públicas, conduzidos pelas coordenadorias finalísticas responsáveis.

Outro tema que gerou grande volume de manifestações foi **“Estrutura e funcionamento de equipamento cultural”**, relacionado à gestão da Rede Pública de Espaços e Equipamentos Culturais do Estado do Ceará (Rece). Esse assunto reflete a relevância que os 27 equipamentos culturais têm no dia a dia dos cidadãos

e no cumprimento das metas institucionais da Secult-Ce.

O destaque dessas manifestações já era esperado, considerando que eles se relacionam diretamente com as atividades desenvolvidas anualmente pela Secretaria. A execução dos editais e a gestão dos equipamentos culturais são pilares do trabalho da Secult-Ce, o que explica o alto número de manifestações relacionadas.

Abaixo, são apresentadas tabelas detalhando as principais coordenadorias e editais mais recorrentes de 2024, bem como os subassuntos relacionados à estrutura e ao funcionamento dos equipamentos culturais.

COORDENADORIA	EDITAL
Coordenadoria de Patrimônio Cultural e Memória – Copam	Ceará Junino
	Ciclo Carnavalesco
	Tesouros Vivos
	Ciclo Natalino
	Ciclo Carnavalesco
	Ceará da Paixão
Coordenadoria de Economia Criativa e Fomento Cultural - Coef	Ceará das Artes
Coordenadoria de Cinema e Audiovisual – CCAVI	Premiação Cultural - Fomento à exibição, preservação e empresas do audiovisual cearense
	Cinema e vídeo
Coordenadoria de Diversidade, Acessibilidade e Cidadania Cultural – Codac	Cultura Viva
	Prêmio Territórios Culturais Tradicionais e Periféricos
	Cultura Infância
Coordenadoria de Políticas para as Artes – Coarte	Circula Ceará
	Prêmio Alberto Nepomuceno

ASSUNTO	SUBASSUNTO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
---------	------------	------------	-------------

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO CULTURAL	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	14	33,33%
	PROGRAMAÇÃO CULTURAL	6	14,29%
	MANUTENÇÃO/INFRAESTRUTURA PREDIAL	5	11,90%
	ACERVO DE DOCUMENTOS	4	9,52%
	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	3	7,14%
	ACESSIBILIDADE	3	7,14%
	ATRAÇÕES ARTÍSTICAS	2	4,76%
	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	4,76%
	SOLICITAÇÃO DE PAUTA	1	2,38%
	PROCEDIMENTOS PARA	1	2,38%

Secretaria da Cultura do Ceará

R. Dr. João Moreira, 540 – Centro • CEP: 60.030-000

Fortaleza / CE • Fone: (85) 98115-2400

e-mail: agendagab@secult.ce.gov.br

	EMPRÉSTIMOS DE LIVROS		
	ACERVO DE LIVROS	1	2,38%

6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Ao analisar as manifestações registradas em 2024, observa-se que os temas mais recorrentes foram relacionados aos editais culturais e à estrutura e funcionamento dos equipamentos culturais.

No caso dos editais, grande parte das reclamações esteve associada ao atraso nos pagamentos referentes aos projetos contemplados. Esse ponto foi amplamente citado pelos proponentes, evidenciando a necessidade de aprimorar os fluxos de execução financeira para dar maior celeridade nos processos. Além disso, houve um volume expressivo de manifestações relacionadas sobre recursos de determinados editais, que destacaram dúvidas e insatisfações quanto aos critérios de avaliação e à transparência das decisões.

Já no tema Estrutura e funcionamento de equipamento cultural, os pontos mais recorrentes nas manifestações envolveram atendimento ao público e programação cultural. As queixas sobre atendimento apontaram a necessidade de qualificação constante dos profissionais que atuam nos espaços, bem como melhorias na abordagem e na agilidade de resposta às demandas do público. Também houve elogios nesse quesito, principalmente relacionado aos espaços, ações culturais e trabalhadores. Já as manifestações sobre a programação cultural evidenciaram bastante o interesse do público nas diversas atividades ofertadas.

Esses pontos refletem aspectos centrais do trabalho da Secult-Ce e demonstram a importância de seguir aprimorando as práticas internas para atender com mais eficiência às expectativas dos cidadãos e fomentar ainda mais o acesso à cultura

em todo o estado.

6.3 - Providências adotadas pelo Órgão quanto às principais manifestações apresentadas

Para enfrentar os desafios apontados nas manifestações dos cidadãos, a Ouvidoria da Secult-Ce tem promovido ações estratégicas em parceria com os setores responsáveis. Entre as principais providências destacam-se:

No caso dos atrasos nos pagamentos relacionados aos editais, a Ouvidoria articulou alinhamentos frequentes entre a Célula de Prestação de Contas e as áreas finalísticas responsáveis pela execução das políticas públicas. Essas reuniões visam agilizar os trâmites internos, identificar os gargalos que impactam os pagamentos e propor soluções conjuntas, garantindo maior celeridade e transparência nos processos. Adicionalmente, reforçou-se a importância de comunicação direta e clara com os proponentes para mantê-los informados sobre os status das análises e pagamentos.

Quanto às manifestações relacionadas à Rede Pública de Espaços e Equipamentos Culturais do Estado do Ceará (Rece), que abrangem principalmente temas como atendimento ao público e programação cultural, a Ouvidoria da Secult-Ce está elaborando um relatório detalhado com os dados dessas manifestações. Esse documento será encaminhado à Coordenadoria de Patrimônio e Equipamentos Culturais (Copec), com o objetivo de subsidiar a implementação de ações específicas de melhoria nos equipamentos.

Ressalta-se a importância da parceria com a Copec, que desempenha um papel fundamental nesse processo. Considerando o grande volume de manifestações relacionadas aos equipamentos culturais e as dificuldades anteriormente enfrentadas na comunicação direta com os respectivos gestores, a Ouvidoria firmou uma colaboração estratégica com a Copec. Essa parceria possibilita uma intermediação eficiente das demandas, aproveitando o relacionamento mais próximo e estruturado da coordenadoria com os gestores dos equipamentos, resultando em uma resposta mais ágil e qualificada às demandas da população.

A Ouvidoria também continua promovendo sensibilização entre as áreas da Secult-Ce, reforçando a necessidade de atender os prazos regulamentares e fornecer respostas em linguagem simples. Essas iniciativas são sustentadas pelo apoio da Gestão Superior, que constantemente também dialoga com as áreas para assegurar a resolução das demandas e a prevenção de reincidências.

Com essas ações, a Secult-Ce reforça seu compromisso com a escuta ativa dos cidadãos, a transparência nas suas atividades e a busca contínua por melhorias na gestão cultural do Estado.

7 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Secretaria da Cultura do Estado do Ceará, ao longo do ano de 2024, tem se empenhado em não apenas responder às manifestações, mas também entregar resultados concretos que refletem seu impacto positivo na gestão pública. A seguir, apresentamos os principais benefícios alcançados pela Ouvidoria, com base no tratamento das manifestações, em parceria com as áreas internas e a Gestão Superior.

Melhora na Infraestrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria passou por uma significativa melhoria em sua infraestrutura com a mudança de sede da Secult no final de 2024. A nova sala da Ouvidoria fica logo na entrada, com identificação visível, acessibilidade, ambiente acolhedor e que respeita os requisitos de privacidade do cidadão. Foi concedida também à Ouvidoria uma sala à parte para escuta ativa, mais reservada e discreta, que fica do lado da Ouvidoria e está disponível tanto para o público interno quanto externo.

Crescimento do Número de Elogios

A Ouvidoria tem observado um aumento considerável no número de elogios recebidos, o que demonstra o reconhecimento da sociedade e dos servidores pelos serviços/atendimentos prestados. Esse crescimento é reflexo do aprimoramento dos processos e da confiança gerada pelas ações da Ouvidoria, especialmente na

melhoria do atendimento e na transparência das respostas.

Divulgação da Ouvidoria e Maior Visibilidade

Em 2024, a Ouvidoria ampliou suas ações de divulgação e tornou-se mais visível na nova sede da Secult. Com o intuito de aumentar a presença institucional e facilitar o acesso à Ouvidoria, a equipe intensificou as ações de comunicação e visibilidade, tornando a Ouvidoria mais acessível e conhecida. Além disso, houve a divulgação dos canais da Ouvidoria em alguns eventos da Secult e também nas redes sociais, como na seguinte [publicação](#) no Instagram da Secult (@secultceara), além de ter o ícone que representa a “Ouvidoria” nos destaques, que também foi divulgado nos recurso stories.

Entrega de Banners em Equipamentos Culturais

A Ouvidoria também se preocupou em aumentar sua visibilidade em alguns equipamentos culturais, entregando banners informativos sobre o papel e a importância da Ouvidoria, que foram disponibilizados pela CGE em uma das reuniões da Rede de Ouvidorias.

Diminuição no Número de Manifestações sobre Assédio Moral

Em 2024, a Ouvidoria observou uma diminuição nas manifestações relacionadas ao assunto assédio moral. Esse impacto pode ser atribuído ao evento e lançamento de cartilha sobre assédio moral, realizado em maio de 2024, que não só gerou maior conscientização sobre o tema, mas também incentivou as pessoas a falarem mais abertamente sobre o problema, ampliando o entendimento sobre o assunto.

Orientação da Ouvidoria pelo Celular

Outra inovação importante foi a implementação do atendimento de Ouvidoria por meio do celular institucional. Isso facilitou o acesso dos cidadãos e ampliou a acessibilidade.

Apresentação da Ouvidoria para Novos Servidores

A Ouvidoria participou duas vezes do evento de integração dos novos servidores da Secult. Durante o ano de 2024, foi realizada apresentação sobre a Ouvidoria, sua importância, função e seu papel dentro da Secretaria, promovendo a

conscientização sobre a relevância da Ouvidoria na cultura organizacional e no atendimento ao público.

Aprimoramento na Comunicação com as Áreas

Manteve-se a metodologia de comunicação com as áreas internas, estabelecendo pontos focais em algumas coordenadorias e direcionando manifestações próximas ao vencimento para e-mails institucionais dos setores. Essa prática visa organizar de forma mais eficiente as demandas recebidas e controlar os prazos de resposta.

Participação nas Campanhas da Equipe de Desenvolvimento e Bem-estar

A Ouvidoria também se envolveu em algumas campanhas promovidas pela Equipe de Desenvolvimento e Bem-estar. Essa participação tem o objetivo de promover a saúde e o bem-estar dos servidores da Secult, além de reforçar o papel da Ouvidoria como um suporte no ambiente de trabalho, criando uma atmosfera mais saudável e colaborativa.

Atualização Mensal do [Painel da Ouvidoria](#)

No início de cada mês, diversos dados importantes sobre as manifestações recebidas e os resultados alcançados são disponibilizados para a Gestão Superior e as áreas internas de forma simples, dinâmica e de fácil visualização. Essa ferramenta proporciona uma visão clara, detalhada e transparente das atividades da Ouvidoria. Além disso, o Painel contribui para a melhoria da gestão, promovendo maior agilidade e eficiência na análise dos dados, o que fortalece a confiança nas ações da Ouvidoria e na gestão pública como um todo.

Os benefícios alcançados pela Ouvidoria em 2024 são claros e evidenciam o impacto positivo das suas ações. Por meio de melhorias na infraestrutura, comunicação eficaz com o público, aumento da conscientização sobre questões importantes e a promoção de um ambiente organizacional mais saudável e transparente, a Ouvidoria não apenas cumpriu sua missão de receber e responder manifestações, mas também proporcionou resultados concretos que contribuem para o fortalecimento da Secretaria.

A Ouvidoria da Secult-Ce, ao longo do tempo, demonstrou sua eficácia e

compromisso com a transparência, aprimoramento contínuo e atendimento qualificado. Os benefícios alcançados refletem a busca constante por melhores práticas e a adaptação às necessidades do cidadão. O comprometimento em promover a participação cidadã, buscar a transparência em suas ações e aprimorar os serviços prestados permanece como o cerne de sua atuação.

8 - AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DA OUVIDORA

No decorrer de 2024, a Ouvidora Setorial, Alana Soares, investiu na sua capacitação e qualificação, com o objetivo de aprimorar continuamente o desempenho da função, fortalecer a participação social e abordar temas correlatos à atuação da ouvidoria. A participação em eventos, oficinas, palestras e encontros foi de extrema importância para a troca de experiências, atualização de conhecimentos e alinhamento com as diretrizes e boas práticas recomendadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado e outras instituições.

Dentre as ações realizadas, destaca-se a participação em todas as reuniões da Rede de Ouvidorias e em todos os encontros do Tira-dúvidas de Ouvidoria, promovidas pela CGE.

Além disso, durante a III Reunião da Rede de Ouvidorias, realizada no Auditório da Seplag, a Ouvidora foi convidada a compartilhar a experiência da Secult na promoção do evento sobre assédio moral. Ainda, na VI Reunião da Rede, a Ouvidoria da Secult se inscreveu para apresentar as ações e conquistas alcançadas ao longo de 2024 pela Ouvidoria Setorial, evidenciando o compromisso com a melhoria contínua e a transparência.

Para tanto, disponibilizamos o Link para acessar a apresentação: <https://drive.google.com/file/d/1A66z-Be5G8Ch-FX4BkbgpJyT8M3AFxIY/view?usp=sharing>

A seguir, a tabela detalha as principais ações de qualificação e capacitação realizadas em 2024:

Título da Capacitação/Evento	Organização/Local	Período	Carga Horária
Certificação em Ouvidoria 2023	Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) / Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGP)	17/07 a 24/11/23	105h
Oficina de elaboração do Relatório de Transparência	CGE	20/02/24	3h
Encontro com as Comissões Setoriais de Ética	CGE	19/04/24	3h
Lançamento de Cartilha e Palestra sobre Prevenção e Combate ao Assédio Moral	Secult	28/05/24	3h
Café com Orgulho: Combate à LGBTfobia Institucional	Secult	25/06/24	2h
Oficina de Direitos e Cidadania LGBTI+: Construindo uma Ouvidoria inclusiva	CGE/EGP	03/07/24	3h
Palestra em Alusão ao Agosto Lilás - Pelo fim da violência contra a mulher	Secult	28/08/24	2h
Oficina Denúncias de Assédio Moral e Sexual: conceituação, recepção, acolhimento e encaminhamentos administrativos	Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo do Estado do Ceará (Seas)	03/09/24	8h

2º Encontro de Ouvidores de Saneamento - Ouvidoria 4.0: Desafios da IA, Regulação e Proteção de Dados no Relacionamento com o Cliente	Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento (Aesbe)	12 e 13/09/24	15h
COGET RESPONDE: LGPD e sua Implementação no Governo do Estado do Ceará	Secretaria do Planejamento e Gestão (Seplag)	03/10/24	2h
II Seminário Nacional de Ouvidorias 2024	Controladoria-Geral da União (CGU)	22/10 a 19/11/24	15h
Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria	CGE	05/12/24	3h
Palestra Assédio Sexual e Moral	Câmara Técnica de Ouvidoria (CTO)	25/12/24	2h

Essas ações refletem o compromisso contínuo da Ouvidoria Setorial da Secult com a qualificação profissional e a excelência no atendimento às demandas, promovendo a inclusão, a transparência e o fortalecimento da cidadania.

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Uma ouvidoria não se limita apenas a atender manifestações; é imprescindível adotar uma postura proativa, buscando promover a participação social e incentivar ações que fortaleçam o controle social e aprimorem a prestação de serviços públicos. Inspirada por essas diretrizes, a Ouvidoria da Secult-Ce desenvolveu, em 2024, quatro boas práticas que destacaram seu compromisso com a disseminação de canais de participação e melhoria contínua.

1. Evento sobre Assédio Moral e Lançamento de Cartilha (Maio/2024)

Secretaria da Cultura do Ceará

R. Dr. João Moreira, 540 – Centro • CEP: 60.030-000
Fortaleza / CE • Fone: (85) 98115-2400
e-mail: agendagab@secult.ce.gov.br

Justificativa:

A crescente demanda por manifestações relacionadas ao assédio moral, com 18 registros em 2023, revelou a necessidade de ações preventivas e educativas sobre o tema. A iniciativa teve como foco promover a conscientização, reduzir o número de casos e reforçar a importância de um ambiente institucional saudável.

Descrição:

Realizado em maio, o evento contou com a palestra de Thiago Paiva, especialista no tema e servidor da Secretaria da Fazenda, e a participação do Comitê Central de Combate ao Assédio. Durante a ação, foi lançada uma cartilha informativa que abordava conceitos, identificação e formas de prevenção ao assédio moral. A cartilha foi amplamente divulgada entre os servidores e também divulgada no [site](#) em canais de comunicação da Secult. Destaca-se que o evento teve total apoio da Gestão Superior, que contribuiu, incentivou e também esteve presente no evento.

Resultados e Benefícios:

- A cartilha tornou-se uma referência no assunto, sendo utilizada pelos servidores e, inclusive, por outros órgãos;
- Houve uma redução nos registros relacionados ao assédio moral em 2024;
- Conscientização ampliada, reforçando o papel preventivo da Ouvidoria;
- Reforço na divulgação dos canais de Ouvidoria.

Link com as evidências da realização:

<https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1lgGQHTPWVHVRGJgS2IODh1ZVyIWqDXY>

2. Ação de Incentivo ao Elogio (Outubro/2024)**Justificativa:**

Com apenas sete elogios registrados em 2023, a Ouvidoria identificou a necessidade de incentivar o reconhecimento dos servidores como forma de valorização. A ação buscou promover a cultura de elogios como ferramenta de engajamento e motivação.

Descrição:

Em comemoração ao Dia do Servidor Público, foi realizada uma campanha de cinco dias com divulgação em murais e canais de comunicação internos. Os servidores foram incentivados a registrar elogios, ressaltando o impacto positivo no ambiente e no fortalecimento do vínculo entre as equipes.

Resultados e Benefícios:

- Registro de 38 elogios, representando 62,63% do total de 61 elogios recebidos em 2024;
- Melhoria no clima organizacional e engajamento das equipes;
- Fortalecimento da cultura de valorização e do papel da Ouvidoria.

Link com as evidências da realização:

<https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1wH5LGKSQ3VQQEOSsa2OWInQLBzSAH-mM>

3. Integração dos Novos Servidores (Julho e Outubro/2024)**Justificativa:**

Novos servidores frequentemente desconhecem os canais e o papel da Ouvidoria. Essa prática foi estruturada para aproximar a Ouvidoria dos recém-chegados, apresentando suas funcionalidades e incentivando sua utilização como ferramenta de apoio e controle social.

Descrição:

A Ouvidoria participou dos eventos de integração dos novos servidores da Secult em julho e outubro, apresentando seus canais de atendimento, relatórios de gestão e formas de participação. Também foram distribuídos panfletos informativos e os novos servidores tiveram um espaço para tirar dúvidas.

Resultados e Benefícios:

- Aumento da visibilidade da Ouvidoria entre os novos servidores;
- Fortalecimento da confiança no canal como aliado na rotina profissional;

- Disseminação das informações sobre participação social e controle social.

Link com as evidências da realização:

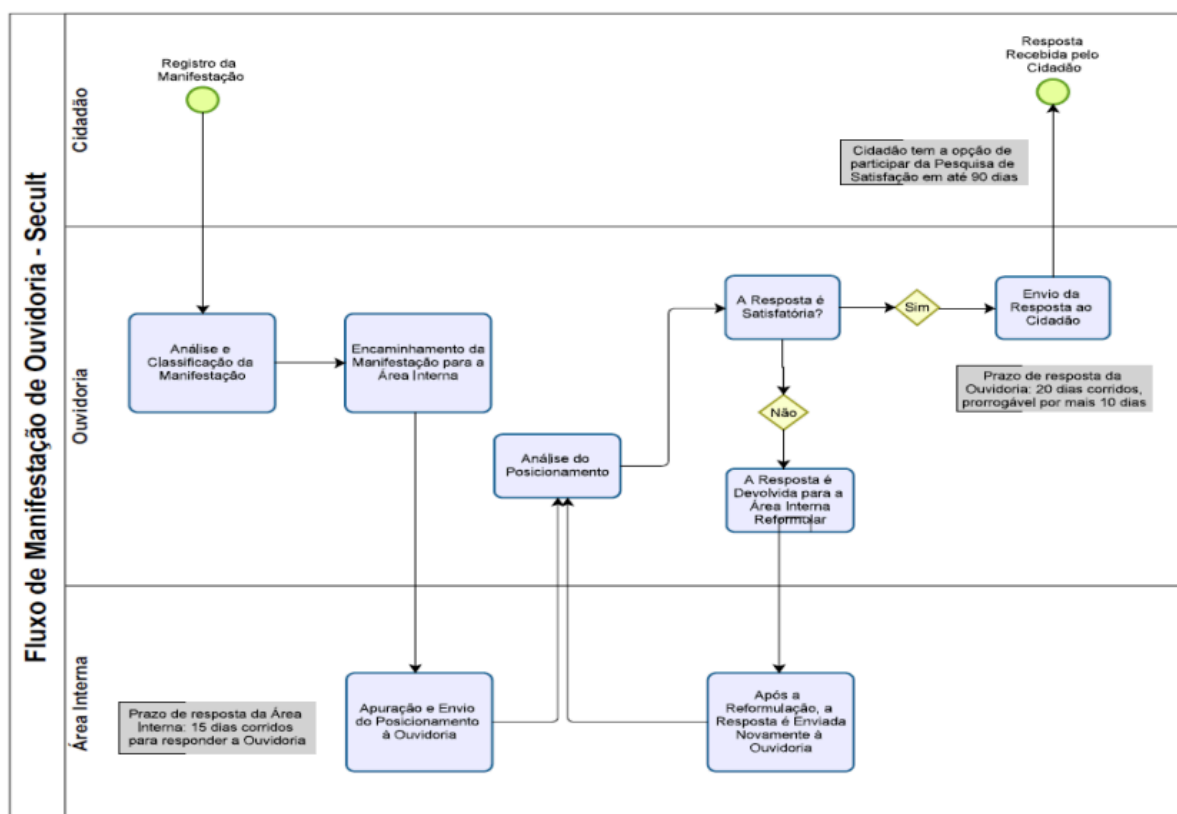
<https://drive.google.com/drive/folders/1WZlnKAFK5oKZJo3gX9ob5BdltpJqz0X?usp=sharing>

4. Desenho do Fluxo de Manifestação de Ouvidoria

Justificativa:

A publicação do Fluxo de Manifestação de Ouvidoria no site da Secult, de forma permanente e acessível, em junho de 2024, visou proporcionar maior transparência e clareza sobre as etapas envolvidas no tratamento de manifestações. A iniciativa também buscou aprimorar a compreensão do público interno e externo sobre o processo, fortalecendo o controle social, a eficiência na gestão das demandas e a confiabilidade no serviço público:

Figura 1 - Fluxo de Manifestação de Ouvidoria no site da Secult



Elaborado pela Ouvidoria da Secretaria da Cultura

Descrição:

O Fluxo de Manifestação foi apresentado por meio de dois documentos complementares:

1. Um desenho ilustrativo que detalha visualmente as etapas do processo, facilitando a compreensão do cidadão e dos servidores sobre o tratamento das manifestações.
2. Uma planilha descritiva, enviada ao Núcleo Gestor da Secult, explicando cada etapa do fluxo, desde o registro até a conclusão da manifestação.

Resultados e Benefícios:

- Maior clareza e entendimento sobre o fluxo de manifestação, tanto para o público interno quanto externo;
- Redução de dúvidas relacionadas às etapas e prazos do processo, agilizando o atendimento;
- Fortalecimento da transparência e da confiança dos cidadãos no serviço de ouvidoria;
- Possibilidade de replicação por outros órgãos, considerando o formato simples e eficiente.

Link com as evidências da realização:

<https://drive.google.com/drive/folders/1tss4kafQ1KzIFZvzyCqJLCR5wgBMGjCd?usp=sharing>

Essas iniciativas demonstram o compromisso da Ouvidoria Setorial em promover ações inovadoras, efetivas e replicáveis, que fortalecem a participação social e aprimoram a transparência.

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e o Decreto Estadual nº 33.485/2020, a Ouvidoria Setorial apresenta sugestões para o aprimoramento das atividades governamentais e das práticas de ouvidoria, com base nas manifestações recebidas

e nas oportunidades de melhoria identificadas.

- **Ações de Ouvidoria Ativa:** Desenvolver iniciativas específicas nos equipamentos culturais da Rede Pública Estadual de Cultura (RECE), considerando o volume expressivo de demandas provenientes desses espaços.
- **Conscientização sobre os Prazos de Atendimento:** Trabalhar junto às áreas internas para garantir maior entendimento e cumprimento dos prazos, visando o aumento do índice de resolubilidade e assegurando que as respostas sejam completas, contribuindo para uma Avaliação de Desempenho positiva, realizada anualmente pela CGE.
- **Participação Ativa em Eventos Relevantes:** Reforçar a presença da ouvidoria em seminários e congressos, como o Seminário/Congresso Nacional de Ouvidoria, que acontece todo ano em alguma cidade do Brasil. Essa participação é essencial para o fortalecimento institucional e o desenvolvimento contínuo da equipe.

No âmbito da Rede de Ouvidorias:

- **Criação de um Grupo de Trabalho Virtual:** Esse grupo possibilitaria que os ouvidores discutissem e analisassem legislações pertinentes à área, promovendo uma compreensão mais aprofundada dos temas pertinentes.
- **Implementação de uma Lista de Distribuição:** Esse canal, complementar ao grupo de WhatsApp, proporcionaria uma comunicação mais organizada e eficiente para consolidar as informações da CGE, minimizando o excesso de mensagens e facilitando a disseminação de conteúdos.
- **Ampla Divulgação da Pesquisa de Satisfação:** Incentivar a participação dos cidadãos, conscientizando-os sobre sua relevância, contribuiria para maior engajamento e melhoria nos serviços prestados.
- **Facilidade com os cálculos dos indicadores:** Facilitar e simplificar o cálculo que é feito para chegar nos Índices de Resolubilidade, de Satisfação e de Expectativa.
- **Palestras e Capacitações sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI), Assédio Moral e Sexual, LGBTQI+ e Inteligência Artificial:** Tais temas

contribuiriam para enriquecer a expertise dos ouvidores em assuntos de grande relevância.

Por fim, esta Ouvidoria reafirma seu compromisso em atuar como interlocutora entre o cidadão e a Secult, promovendo melhorias contínuas nos serviços prestados e fortalecendo a transparência, a acessibilidade e a participação cidadã. Reiteramos, também, a importância da ampla divulgação deste relatório como instrumento de gestão e de aprimoramento das políticas públicas.

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Atesto ter tomado conhecimento do presente Relatório de Gestão da Ouvidoria referente ao ano de 2024. Reconheço o valor deste documento como ferramenta de gestão, que apresenta um panorama completo dos avanços, desafios e oportunidades de melhoria em nossos serviços.

Reafirmo o compromisso da Secult-Ce com a transparência, a participação cidadã e a melhoria contínua dos nossos serviços. A Ouvidoria Setorial é um canal fundamental para aprimorar a gestão cultural do Estado e garantir que as políticas públicas atendam às necessidades e expectativas da população cearense.

Por fim, determino a publicação deste relatório no sítio institucional da Secult-Ce, em consonância com as diretrizes da Lei nº 13.460/2017 e do Decreto nº 33.485/2020, garantindo o amplo acesso da sociedade às informações sobre a nossa gestão.

12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

A Ouvidoria da Secult-Ce reafirma seu compromisso com a promoção da transparência, do controle social e da excelência no atendimento ao cidadão. Em 2024, com base nos resultados e análises deste relatório, reiteramos a importância

das recomendações e sugestões apresentadas como mecanismos fundamentais para aprimorar a gestão institucional e os serviços oferecidos.

A mudança da Ouvidoria para a nova sede, em 2024, representou um marco para a Secretaria da Cultura do Estado do Ceará. Localizada agora em um espaço mais acessível e estratégico, ainda no Centro de Fortaleza, a Ouvidoria passou a contar com uma sala de escuta ativa, proporcionando um ambiente mais acolhedor e humanizado para o atendimento ao público. Essa reestruturação contribuiu para uma maior visibilidade dos serviços da Ouvidoria, uma vez que fica logo na entrada da nova sede.

Entre os avanços alcançados, destacam-se o aumento no número de elogios e a redução no número de denúncias, reflexos do empenho da equipe de Ouvidoria e do reforço nas ações de prevenção e esclarecimento, além do fortalecimento do diálogo com as áreas internas e servidores. A diminuição das denúncias pode ser interpretada como um indicativo do aprimoramento dos processos internos da Secult feitos pela Gestão Superior. Por outro lado, observamos desafios em questões como reclamações relacionadas à conduta inadequada de servidor/colaborador e aos editais, em especial a atraso nos pagamentos, e um aumento considerável nas reclamações direcionadas aos Espaços Culturais da Secult.

Iniciativas como o evento sobre assédio moral, com o lançamento de uma cartilha temática, destacam o compromisso da Secult com um ambiente organizacional saudável e alinhado às boas práticas de gestão pública. Além disso, o aumento no número de elogios recebidos pela Ouvidoria em 2024 reflete a valorização de ações positivas como a que foi feita pela Ouvidoria como forma de incentivo ao elogio.

Ainda, há que se falar da baixa quantidade de manifestações provenientes das cidades do interior do Estado, pois isso reforça a necessidade de ampliar a divulgação da Ouvidoria da Secult nesses municípios, especialmente nos mais distantes. É imprescindível que a Ouvidoria intensifique sua comunicação nessas localidades, utilizando estratégias que promovam o engajamento da população e garantam maior acesso aos canais de participação. Essa ampliação permitirá não apenas que mais cidadãos conheçam e utilizem os serviços da Ouvidoria, mas

também que as políticas culturais alcancem de forma mais efetiva todas as regiões do Ceará.

Por fim, ao longo deste relatório, destacamos o contínuo comprometimento da Secretaria da Cultura em fortalecer seus mecanismos de atendimento às legislações vigentes, com ênfase na transparência e no fortalecimento do controle social. Ressalta-se que o objetivo da Ouvidoria da Secult não é apenas melhorar os indicadores da CGE, mas também gerar impactos positivos na vida do cidadão, que segue sendo o verdadeiro protagonista do nosso trabalho. A excelência no atendimento e a constante busca pela melhoria permanecem como pilares fundamentais da atuação da Ouvidoria, que segue mais um ano empenhada em consolidar uma cultura de participação cidadã e efetividade, com o compromisso de atender às demandas de forma eficiente e transparente.

Fortaleza, data da assinatura digital.

OUVIDORA SETORIAL

DIRIGENTE DO ÓRGÃO