

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2025

Período: 01/01/2025 a 31/12/2025

1 – EXPEDIENTE

Direção Superior

Secretária da Cultura do Ceará - Luisa Cela

Secretário Executivo - Rafael Felismino

Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna - Geciola Fonseca

Ouvidora

Alana Gabriela Soares de Lima

Equipe Ouvidoria

Claudio Roberto Araújo Martins

2 – INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria da Cultura do Estado do Ceará (Secult-Ce) é um canal institucional de escuta e interlocução com a sociedade. Por meio dela, o cidadão registra elogios, reclamações, denúncias, solicitações e sugestões, contribuindo para o aprimoramento dos serviços e das políticas públicas culturais.

Este Relatório de Gestão de Ouvidoria é elaborado anualmente e apresenta a atuação da Ouvidoria no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, com base nas 398 manifestações registradas no exercício. O documento tem fundamento na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre os direitos do usuário dos serviços públicos, no Decreto nº 33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria, no Decreto nº 36.492/2025, que trata da proteção ao denunciante, bem como na Instrução Normativa nº 01/2025, que diz respeito do código de ética do ouvidor, além da Portaria nº 07/2025, que institui critérios de avaliação de desempenho das ouvidorias. O documento

Nos últimos anos, observa-se não apenas o aumento no volume de manifestações registradas, mas também o fortalecimento do desempenho institucional da Ouvidoria, com avanços na organização dos fluxos de tratamento, na padronização de procedimentos e no acompanhamento dos prazos, contribuindo para a elevação dos indicadores da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE). Os resultados de 2025 refletem esse amadurecimento e são apresentados de forma sistematizada ao longo deste relatório.

Destaca-se, ainda, o alcance, pela primeira vez, do indicador de resolubilidade estabelecido pela CGE, refletindo a consolidação do acompanhamento dos prazos e a articulação com as áreas internas. Registra-se também o expressivo aumento do atendimento presencial em relação aos anos anteriores, reforçando a importância da acessibilidade e do acolhimento no atendimento.

Nos tópicos seguintes, são apresentados o perfil das manifestações recebidas, os indicadores de desempenho, os benefícios alcançados e outras informações relevantes, com vistas a subsidiar a gestão, fortalecer a transparência e contribuir para o controle social. O documento também destaca os benefícios alcançados com a atuação da Ouvidoria, especialmente no que se refere à transformação de problemas individuais em soluções coletivas, as sugestões de melhorias encaminhadas às áreas competentes e às ações desenvolvidas pela Ouvidoria ao longo de 2025. Ressalta-se que todas as informações apresentadas foram extraídas do sistema Ceará Transparente.

Abaixo, destaco a missão, a visão e os valores que norteiam a Secult Ceará:

Missão

Formular, promover e gerir políticas públicas que assegurem o pleno exercício dos direitos culturais para a população do Ceará.

Visão

Ser reconhecida pela excelência em gestão de políticas culturais democráticas, com a Cultura na centralidade do desenvolvimento do Ceará.

Valores

- Respeito, valorização, reconhecimento e desenvolvimento do trabalhador da cultura;
- Valorização da diversidade regional e territorial;
- Participação social e transparência;
- Respeito aos direitos humanos;
- Inclusão racial, etária, de etnia e de gênero;
- Acessibilidade;
- Diversidade cultural;
- Equidade de acesso;
- Liberdade de criação e expressão;
- Diversidade étnico-cultural;
- Diversidade étnico-racial e de gênero;
- Responsabilidade socioambiental.

3 – OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Neste ponto do relatório são apresentados os atendimentos da Ouvidoria no período de 01/01/2025 a 31/12/2025 de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente, com gráficos demonstrativos, análises e comparações.

Todos os itens abaixo serão apresentados neste relatório, além de outras informações importantes.

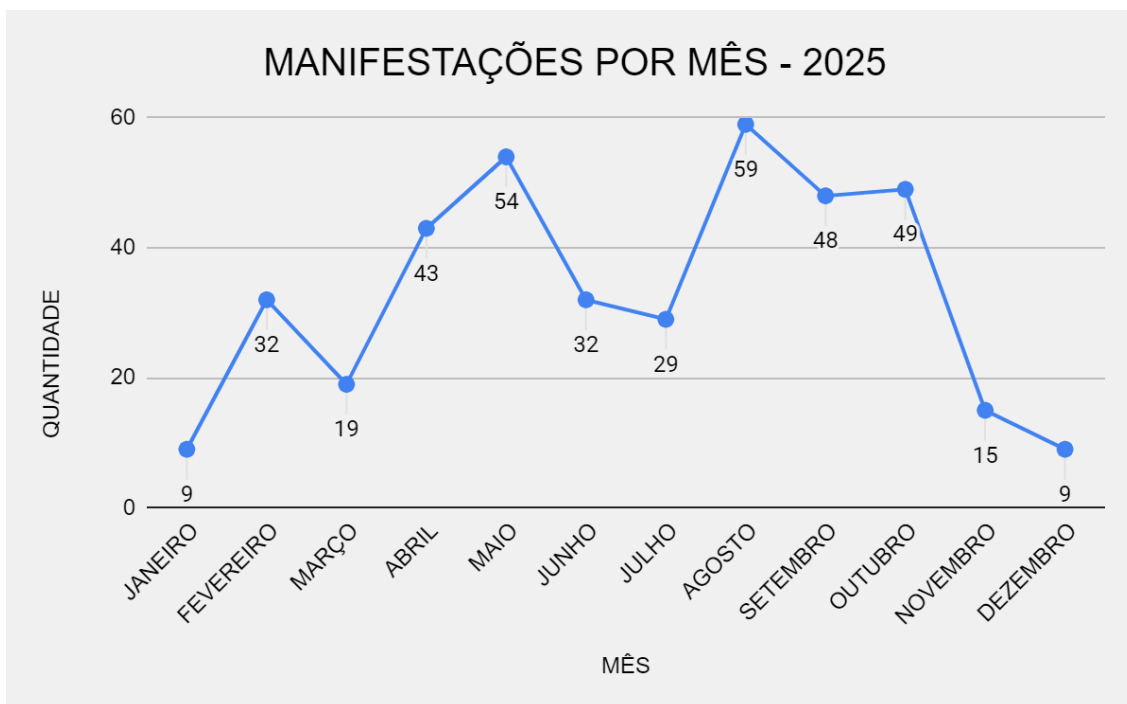
- Total de Manifestações do Período
- Meio de Entrada
- Tipo de Manifestação
- Assunto e Subassunto
- Tipificação / Assunto
- Tipo de Serviços
- Programa Orçamentário
- Manifestações por Unidade
- Manifestações por Município da Ocorrência

3.1 - Total de manifestações do período



No ano de 2025, a Ouvidoria Setorial da Secult-Ce registrou 398 manifestações, enquanto em 2024 foram registradas 315, conforme gráfico acima. Observa-se, assim, crescimento de 26,35% no volume de manifestações em 2025, em comparação com 2024. No período analisado (2018 a 2025), verifica-se que, a partir de 2022, houve aumento contínuo do

volume anual de registros (213 em 2022; 264 em 2023; 315 em 2024; 398 em 2025), indicando maior utilização do canal pela sociedade. Ressalta-se que 2021 apresenta comportamento atípico, com volume significativamente superior aos demais anos, em razão do contexto da pandemia de Covid-19.



Em 2025, conforme gráfico de distribuição mensal, observou-se variação relevante no volume de manifestações ao longo do ano.

No primeiro semestre, os maiores quantitativos concentraram-se em abril (43) e, sobretudo, em maio (54), comportamento associado ao lançamento do 25º Edital Ceará Junino, que tradicionalmente mobiliza grande número de interações com a Ouvidoria. No segundo semestre, verificou-se novo pico de registros em agosto (59), mantendo-se patamar elevado em setembro (48) e outubro (49), período em que foram realizadas diversas feiras literárias pelo Ceará, com bastantes elogios na Ouvidoria. Além disso, ao longo do exercício, registrou-se volume significativo de manifestações relacionadas a editais e fomento cultural, com destaque para o 15º Edital Ceará de Cinema e Audiovisual e para o Edital Ceará de Incentivo às Artes, temas que

demandaram orientações, esclarecimentos e encaminhamentos às áreas responsáveis.

Esses movimentos reforçam a relação entre a dinâmica de execução de políticas culturais - especialmente editais e eventos de grande alcance - e o aumento da demanda por informações, orientações e registros junto à Ouvidoria, indicando a importância de alinhamento e articulação interna nos períodos de maior mobilização.

3.2 Meio de Entrada

Meio de Entrada	2024	2025	Variação (%)
INTERNET	203	268	+32,02%
TELEFONE 155	54	53	-1,85%
E-MAIL	50	42	-16%
PRESENCIAL	5	34	+580%
CIDADÃO ONLINE - CHAT	3	1	-66,67%
Total	315	398	+26,35%

Em 2025, manteve-se a predominância da internet como principal forma de registro das manifestações, permanecendo como o canal mais utilizado e apresentando crescimento de 32,02% em relação a 2024 (203 para 268). Esse resultado reforça a relevância da plataforma Ceará Transparente como instrumento de acesso, praticidade e agilidade para o cidadão no encaminhamento de demandas à Ouvidoria.

Destaca-se, entretanto, o expressivo aumento do atendimento presencial, que passou de 5 registros em 2024 para 34 em 2025, correspondendo a uma variação de 580%. Esse crescimento indica maior procura pela Ouvidoria no Complexo Estação das Artes e sinaliza a consolidação do atendimento

presencial como alternativa para acolhimento e orientação direta, especialmente em situações que demandam esclarecimentos mais detalhados e escuta reservada. Ainda, ressalta-se que houve atendimentos que, por opção do cidadão, não tiveram como resultado o registro oficial da manifestação.

Em sentido oposto, observou-se redução nos registros via e-mail (-16%) e no Cidadão Online – Chat (-66,67%), além de estabilidade no Telefone 155 (-1,85%), mantendo-se, ainda assim, como canal relevante.

De forma geral, os dados evidenciam que, embora a Internet siga como principal meio de entrada, a ampliação do atendimento presencial em 2025 representa avanço importante na acessibilidade e no fortalecimento da Ouvidoria como serviço de proximidade com o cidadão.

3.3 - Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2024	2025	Variação (%)
RECLAMAÇÃO	138	127	-7,97%
DENÚNCIA	56	96	+71,43%
SOLICITAÇÃO	51	69	+35,29%
ELOGIO	61	96	+57,38%
SUGESTÃO	9	10	+11,11%
Total	315	398	+26,35%

Em 2025, houve crescimento de 26,35% no total de manifestações (315 em 2024 para 398 em 2025). A reclamação permaneceu como o tipo mais recorrente em volume absoluto (127), porém apresentou redução de 7,97% em relação ao ano anterior, mesmo diante do aumento geral de registros. As

maiores variações positivas ocorreram nas denúncias (+71,43%) e nos elogios (+57,38%), indicando maior utilização do canal tanto para registro de situações que demandam apuração quanto para reconhecimento de boas práticas e atendimentos. As solicitações também cresceram 35,29%, refletindo aumento de demandas por informação e orientação, enquanto as sugestões aumentaram 11,11% de um ano para o outro.

3.4 - Assunto/Subassunto

Assunto	Subassunto	Quantidade
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ELOGIO A PROGRAMAS E PROJETOS INSTITUCIONAIS	53
	ELOGIO AO DESEMPENHO INSTITUCIONAL E RESULTADOS	10
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - CEARÁ JUNINO	IRREGULARIDADES NA HABILITAÇÃO DE PROJETOS	15
	IRREGULARIDADES COMISSÃO JULGADORA	5
	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS	5
	DESCUMPRIMENTO DE REGULAMENTO/EDITAL	4
	DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS	4
	PRESTAÇÃO DE CONTAS	3
	CADASTRO DE PARCEIROS	2

	DESCREDENCIAMENTO DE GRUPO/INTEGRANTE	1
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	SEM SUBASSUNTO	33
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS	9
	DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS	7
	DESCUMPRIMENTO DE REGULAMENTO/EDITAL	5
	IRREGULARIDADES	4
	LEI PAULO GUSTAVO	2
	POLÍTICA NACIONAL ALDIR BLANC	2
	ATRASSO DE PAGAMENTO	1
	PARECERISTA	1
	PRESTAÇÃO DE CONTAS	1
	RECURSOS LEI PAULO GUSTAVO	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO CULTURAL	ACESSIBILIDADE	4
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	4
	MANUTENÇÃO/INFRAESTRUTURA PREDIAL	4
	PROGRAMAÇÃO CULTURAL	3
	SOLICITAÇÃO DE PAUTA	3
	ACERVO DE DOCUMENTOS	2

	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	2
	ACERVO DE LIVROS	1
	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1
	PROCEDIMENTOS DE VISITAÇÕES	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	9
	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	4
	AGRESSÃO VERBAL	3
	CONDUTA INDEVIDA COM O USO DE FARDA, CRACHÁ, VEÍCULO DA EMPRESA OU QUALQUER OUTRO MEIO QUE IDENTIFIQUE A INSTITUIÇÃO	2
	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	2
	USO DAS REDES SOCIAIS PARA AFETAR A IMAGEM DOS COLEGAS, CLIENTES OU DA PRÓPRIA INSTITUIÇÃO	1
MAPA CULTURAL	DIFICULDADES DE ACESSO	13
	USO INDEVIDO DE DADOS	2
	ATUALIZAÇÃO DE CONTEÚDO	2

APOIO A PROJETOS E EVENTOS CULTURAIS	ATRAÇÕES CULTURAIS	9
	APOIO LOGÍSTICO	4
	SOLICITAÇÃO DE PATROCÍNIO	3
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - CEARÁ DE CINEMA E AUDIOVISUAL	DESCUMPRIMENTO DE REGULAMENTO/EDITAL	4
	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS	4
	ATRASSO DE PAGAMENTO	3
	DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS	3
	IRREGULARIDADES NA HABILITAÇÃO DE PROJETOS	2
	PRESTAÇÃO DE CONTAS	1
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - CEARÁ DE INCENTIVO ÀS ARTES	DESCUMPRIMENTO DE REGULAMENTO/EDITAL	8
	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS	4
	ATRASSO DE PAGAMENTO	1
	DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS	1

Em 2025, observa-se uma predominância de assuntos registrados na Ouvidoria relacionados a reconhecimento institucional, editais e demandas de orientação ao público. O assunto mais recorrente foi “Elogio aos serviços prestados pelo órgão”, com destaque para o subassunto “Elogio a programas e projetos institucionais” (53), associado, em grande medida, a manifestações direcionadas às feiras literárias realizadas no Ceará, que foram bastante elogiadas. Também se destacou o assunto “Elogio ao servidor

público/colaborador” (33), evidenciando o fortalecimento da Ouvidoria como espaço de valorização e reconhecimento no âmbito da Secretaria da Cultura do Ceará.

Na sequência, destaca-se o Edital Ceará Junino, um dos editais de maior alcance e volume da Secult-Ce, que tem sido recorrente nas manifestações registradas pela Ouvidoria nos últimos anos. Esse cenário reforça a necessidade de comunicação clara, com orientações objetivas e canais de apoio acessíveis, especialmente nos períodos de maior mobilização, a fim de reduzir dúvidas recorrentes e qualificar o atendimento ao cidadão.

Outro tema com presença expressiva foi “Estrutura e funcionamento de equipamento cultural”, com registros relacionados a acessibilidade (4), atendimento ao público (4) e manutenção/infraestrutura predial (4), o que indica a importância de acompanhamento contínuo da experiência do público nos espaços culturais. Destacaram-se, ainda, manifestações sobre conduta inadequada de servidor/colaborador, principalmente quanto a tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho (9) e com o público (4), apontando a relevância de ações permanentes de orientação interna e fortalecimento de práticas institucionais baseadas no respeito, no profissionalismo e na ética.

Por fim, merece registro o volume de manifestações relacionadas ao Mapa Cultural, que é uma plataforma digital livre, colaborativa e interativa que mapeia o cenário cultural do Ceará e funciona como um instrumento de governança digital para melhorar a gestão pública da cultura, fortalecer a participação social e democratizar o acesso às políticas culturais da Secretaria. Nesse assunto, houve predominância de dificuldades de acesso (13), sinalizando pontos de atenção para aprimoramento da usabilidade e da comunicação sobre a ferramenta. De modo geral, os dados de 2025 indicam uma Ouvidoria atuante

em múltiplas frentes - do reconhecimento ao acompanhamento de editais e serviços - e que produz informações relevantes para o aperfeiçoamento da gestão cultural e do relacionamento com a sociedade.

3.5 - Tipificação/Assunto

Tipo	Assunto	Total
RECLAMAÇÃO	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO CULTURAL	20
	MAPA CULTURAL	16
	EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS	12
	EDITAL PÚBLICO CULTURAL - CEARÁ JUNINO	11
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	11
SOLICITAÇÃO	EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS	9
	APOIO A PROJETOS E EVENTOS CULTURAIS	8
	EDITAL PÚBLICO CULTURAL - CEARÁ DE CINEMA E AUDIOVISUAL	7
	ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS	4
	CONSULTA DE BENS PATRIMONIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	4
DENÚNCIA	EDITAL PÚBLICO CULTURAL - CEARÁ JUNINO	25
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	10

	EDITAL PÚBLICO CULTURAL - CULTURA INFÂNCIA	8
	EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS	8
	ASSÉDIO MORAL	6
SUGESTÃO	EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS	4
	DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NA INSTITUIÇÃO	2
	DIFUSÃO DO LIVRO E DA LEITURA	1
	EDITAL PÚBLICO CULTURAL - PRA VER A BANDA	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO CULTURAL	1
ELOGIO	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	63
	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	33

Ao longo de 2025, a Ouvidoria da Secretaria da Cultura recebeu manifestações de diferentes naturezas, permitindo identificar tendências, demandas recorrentes e pontos sensíveis. A análise da tipologia e dos assuntos evidencia o papel estratégico da Ouvidoria tanto como canal de escuta qualificada quanto como instrumento de aprimoramento da gestão pública.

Assim como nos anos anteriores, a reclamação manteve-se como o tipo de manifestação mais recorrente. Os assuntos que concentraram maior número de registros estiveram relacionados, principalmente, à estrutura e funcionamento de equipamentos culturais, ao Mapa Cultural, aos editais públicos culturais e à conduta inadequada de servidor/colaborador. Esse conjunto de temas reflete, de um lado, o alto nível de interação dos cidadãos

com as políticas de fomento e, de outro, a necessidade permanente de qualificação dos serviços e fluxos institucionais, sobretudo em períodos de maior mobilização, como a execução de editais. No caso específico da conduta inadequada, os registros indicam a atenção da sociedade e do público interno à postura e ao padrão de atendimento, demonstrando que a Ouvidoria também é demandada como instância de escuta para situações de relacionamento institucional, cujo tratamento adequado contribui para aprimorar o ambiente de trabalho e a prestação do serviço ao cidadão.

No que se refere às solicitações, observou-se a predominância de demandas relacionadas aos Editais Públicos Culturais – Editais Diversos, ao Apoio a Projetos e Eventos Culturais e ao Edital Público Cultural – Ceará de Cinema e Audiovisual, além de registros sobre Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais e Consulta de Bens Patrimoniais (móveis e imóveis). Esse conjunto evidencia a Ouvidoria como canal de orientação ao cidadão, especialmente para esclarecimento de procedimentos, fluxos de participação em políticas de fomento e encaminhamento de dúvidas sobre instrumentos de parceria, consulta de bens patrimoniais e informações administrativas, contribuindo para maior transparência e melhor acesso aos serviços e políticas culturais.

As denúncias apresentaram maior concentração em assuntos vinculados à conduta inadequada de servidor/colaborador, aos editais, com destaque para o Ceará Junino e Cultura Infância, e aos registros de assédio moral. A recorrência desses temas indica a importância de ações contínuas de prevenção, orientação e fortalecimento de uma cultura institucional pautada pela ética, pelo respeito e pela transparência. Ressalta-se, ainda, que o acompanhamento sistemático dessas manifestações subsidia a adoção de medidas corretivas e preventivas no âmbito da gestão. Nesse sentido, destaca-se a Roda de conversa "Ponto Final no Assédio: Como Ser Parte da

Solução", realizada em fevereiro de 2025, na sede da Secult, destinada ao público interno.

Quanto às sugestões, embora em menor volume, destacaram-se aquelas relacionadas à divulgação de eventos, à difusão do livro e da leitura, aos editais culturais e à estrutura e funcionamento de equipamento cultural, demonstrando o interesse dos cidadãos em contribuir ativamente para o aprimoramento das políticas públicas da cultura, dos espaços e dos serviços ofertados pela Secretaria.

Os elogios, por sua vez, representaram parcela significativa das manifestações recebidas em 2025, com destaque para o elogio aos serviços prestados pelo órgão e ao servidor público/colaborador. Esse resultado reafirma o reconhecimento da sociedade ao trabalho desenvolvido pela Secult-Ce e dialoga com as ações institucionais de valorização do servidor e de incentivo ao uso da Ouvidoria também como espaço de reconhecimento.

De modo geral, os dados de 2025 revelam a consolidação da Ouvidoria como canal essencial de participação social, transparência e controle social, ao mesmo tempo em que oferecem subsídios qualificados para o planejamento de ações de melhoria contínua no âmbito da Secretaria da Cultura.

3.6 - Tipo de Serviços

Tipo de serviço	Quantidade
Não se aplica	351
Atendimento Ao Público no Arquivo Público do Estado do Ceará	12

Atendimento a Pesquisa em Geral na Biblioteca Pública Estadual do Ceará - BECE	11
Atendimento ao Público no Museu do Ceará	5
Acesso ao Planetário Rubens de Azevedo no Centro Dragão do Mar de Arte e Cultura	3
Locação de Espaços do Theatro José de Alencar para Eventos e Espetáculos	3
Programação Cultural Gratuita no Complexo Cultural Estação das Artes	3
Acesso Às Exposições e Acervo do Museu da Imagem e do Som do Ceará	1
Apresentações Artísticas Diversas no Centro Dragão do Mar de Arte e Cultura	1
Atividades Formativas da Biblioteca Pública Estadual do Ceará - BECE	1
Cessão de Espaço Gratuito para Pauta Cultural no Complexo Cultural Estação das Artes	1
Espaço do Teatro Carlos Câmara – TCC para ensaios artísticos	1
Filmes para Exibição em Instituições Escolares - Cineteatro São Luiz Itinerante	1
Orientação Sobre os Editais Executados na Coordenadoria de Conhecimento e Formação- CCFOR	1
Participação na Visita Guiada do Theatro José de Alencar	1
Sessão Gratuita de Cinema para Grupos Escolares no Cineteatro São Luiz - Escola no Cinema	1
Utilização dos Espaços para Apresentações Artísticas no Centro Dragão do Mar de Arte e Cultura	1

Em 2025, este tópico manteve-se vinculado aos serviços oferecidos na Carta de Serviços da Secretaria da Cultura. No registro das manifestações no Ceará Transparente, a Ouvidoria realiza a classificação do tipo de serviço relacionado à demanda, quando aplicável, com o objetivo de qualificar a análise e aproximar as manifestações dos serviços efetivamente prestados.

Conforme a tabela acima, a maior parte dos registros foi classificada como “Não se aplica” (351), o que era esperado, considerando que parcela significativa das manifestações recebidas pela Ouvidoria trata de temas transversais - como orientações, fluxos administrativos, editais e outras demandas que não se relacionam diretamente a um serviço específico catalogado na Carta de Serviços. Entre os casos em que houve vinculação a serviços, destacaram-se Atendimento ao Público no Arquivo Público do Estado do Ceará (12) e Atendimento à Pesquisa em Geral na Biblioteca Pública Estadual do Ceará – BECE (11), seguidos de Atendimento ao Público no Museu do Ceará (5). Os demais serviços apareceram com baixa frequência, relacionados sobretudo a atividades, programação e uso de espaços em equipamentos culturais, indicando que, quando a manifestação se refere diretamente a serviço finalístico, tende a concentrar-se em atendimento ao público e pesquisa.

De modo geral, os dados reforçam a utilidade dessa classificação como instrumento de leitura da demanda por serviços e, ao mesmo tempo, apontam a necessidade contínua de aperfeiçoar a aderência entre os registros da Ouvidoria e a tipologia disponível na Carta de Serviços, de forma a ampliar a precisão do diagnóstico e subsidiar melhorias na prestação dos serviços.

Para acessar a Carta de Serviços da Secretaria da Cultura, basta clicar [neste link](#).

3.7 - Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade
PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA ARTE, DIVERSIDADE E CULTURA CEARENSE	184
PROMOÇÃO DO PATRIMÔNIO CULTURAL E MEMÓRIA CEARENSE	75
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	55
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	50
PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA POLÍTICA DE CONHECIMENTO, FORMAÇÃO, LIVRO E LEITURA	34

Em 2025, a classificação das manifestações por Programa Orçamentário concentrou-se, majoritariamente, no programa Promoção e Desenvolvimento da Arte, Diversidade e Cultura Cearense (184), quase 50% das manifestações, evidenciando a forte vinculação das demandas às ações finalísticas da política cultural, especialmente aquelas relacionadas à oferta, fomento e execução de iniciativas culturais no Estado. Em seguida, destacou-se o programa Promoção do Patrimônio Cultural e Memória Cearense (75), indicando recorrência de manifestações associadas à preservação, memória, equipamentos relacionados e atividades vinculadas ao patrimônio cultural.

Na sequência, registraram-se manifestações relacionadas ao programa Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas (55) e à Gestão Administrativa do Ceará (50), o que sinaliza a presença de demandas voltadas a aspectos internos e de suporte institucional. Por fim, o programa Promoção e Desenvolvimento da Política de Conhecimento, Formação, Livro e Leitura (34) também apresentou representatividade, reforçando a importância das ações de

formação e das políticas públicas vinculadas ao livro e à leitura no conjunto das demandas recebidas pela Ouvidoria.

3.8 - Manifestações por Unidade

Unidade	Quantidade
COORDENADORIA DE PATRIMÔNIO CULTURAL E MEMÓRIA - COPAM	72
COORDENADORIA DA REDE PÚBLICA DE EQUIPAMENTOS CULTURAIS DO CEARÁ - COPEC	72
COORDENADORIA DE FORMAÇÃO, LIVRO E LEITURA - CCFOL	64
COORDENADORIA DE CINEMA E AUDIOVISUAL - CCAVI	38
COORDENADORIA DE POLÍTICAS PARA AS ARTES - COARTE	36

Em 2025, a análise das manifestações por unidade evidencia a concentração de demandas em coordenadorias diretamente ligadas às atividades finalísticas da Secult-Ce e ao relacionamento com o público. Destacaram-se, em primeiro lugar, a Coordenadoria de Patrimônio Cultural e Memória – Copam (72) e a Coordenadoria da Rede Pública de Equipamentos Culturais do Ceará – Copec (72), ambas com o mesmo quantitativo de registros, inclusive em 2024 também foram as mais demandadas, indicando elevada interação do público com temas relacionados, respectivamente, ao patrimônio cultural e ao funcionamento/atendimento da Rede Pública de Espaços e Equipamentos Culturais do Estado do Ceará (Rece). Esses dados reforçam que as unidades com maior capilaridade de ações e maior contato com o cidadão tendem a concentrar maior volume de manifestações.

Em seguida, a Coordenadoria de Formação, Livro e Leitura (64) apresentou volume expressivo, em consonância com a relevância das políticas e ações voltadas ao livro, leitura e formação, incluindo programações e iniciativas que

mobilizam grande participação social. Também se destacaram a Coordenadoria de Cinema e Audiovisual (38) e a Coordenadoria de Políticas para as Artes (36), evidenciando a presença de manifestações associadas a editais, orientações e demandas relacionadas às políticas de fomento e às ações setoriais.

De modo geral, os dados de 2025 demonstram a abrangência das políticas culturais executadas pela Secult-Ce e a diversidade de temas tratados pela Ouvidoria, ao mesmo tempo em que sinalizam a importância de manter articulação contínua com as unidades mais demandadas, fortalecendo rotinas de acompanhamento e alinhamento interno para assegurar respostas qualificadas e tempestivas ao cidadão.

UNIDADES COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO	
Tipo	Unidades
Denúncia	COPAM
Elogio	CCFOL
Reclamação	COPEC
Solicitação	CCAVI
Sugestão	COARTE

A leitura das unidades com maior número de manifestações por tipo em 2025 evidencia a concentração das demandas nas áreas diretamente vinculadas às políticas finalísticas e às entregas mais mobilizadoras do período. No caso das denúncias, a predominância da Copam está associada, sobretudo, a registros relacionados ao Edital Ceará Junino, em especial quanto a situações apontadas pelos proponentes durante etapas do edital. Já nos elogios, destaca-se a CCFOL, impulsionada principalmente pelos reconhecimentos direcionados às Feiras Literárias realizadas no Ceará, o que reforça o alcance

dessas ações e a percepção positiva do público quanto às iniciativas de formação, livro e leitura.

Quanto às reclamações, a unidade mais demandada foi a Copec, o que se relaciona ao volume e à capilaridade de atendimentos e serviços ofertados nos 27 equipamentos culturais vinculados à Rece, refletindo a maior exposição a demandas do público e a necessidade permanente de acompanhamento da experiência do cidadão nesses espaços. No tipo solicitação, sobressaiu a CCAVI, em decorrência, em sua maior parte, do volume de pedidos de orientação e esclarecimentos relacionados ao 15º Edital Ceará de Cinema e Audiovisual. Por fim, nas sugestões, a maior concentração ocorreu na Coarte, com contribuições voltadas ao Edital Ceará de Incentivo às Artes, demonstrando participação ativa do público na melhoria dos instrumentos de fomento e na qualificação das políticas culturais.

Em relação à Rede Pública de Espaços e Equipamentos Culturais do Estado do Ceará (Rece), destacam-se abaixo os equipamentos, a quantidade de manifestações recebidas em 2025 e os seus respectivos tipos:

EQUIPAMENTO	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	ACESSO À INFORMAÇÃO	TOTAL
ARQUIVO PÚBLICO ESTADUAL DO CEARÁ	5	1	9	2	-	1	18
BIBLIOTECA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ - BECE	2	3	8	1	-	-	14
CENTRO DRAGÃO DO MAR DE ARTE E CULTURA - CDMAC	-	-	7	1	-	-	8
ESTAÇÃO DAS ARTES	-	-	5	-	2	1	8
MUSEU DO CEARÁ	-	7	-	-	-	-	7
CENTRO CULTURAL CARIRI	4	-	-	1	-	-	5
KUYA - CENTRO DE DESIGN DO CEARÁ	1	3	-	1	-	-	5
THEATRO JOSÉ DE ALENCAR - TJA	-	-	4	-	-	-	4
CASA DE ANTÔNIO CONSELHEIRO	2	1	-	-	-	-	3

PINACOTECA DO CEARÁ	-	-	2	1	-	-	3
CINETEATRO SÃO LUIZ	-	-	2	-	-	-	2
CASA DE JUVENAL GALENO	-	-	1	-	-	-	1
CENTRO CULTURAL BOM JARDIM - CCBJ	1	-	-	-	-	-	1
ESCOLA DE GASTRONOMIA SOCIAL IVENS DIAS BRANCO	-	-	1	-	-	-	1
ESCOLA PORTO IRACEMA DAS ARTES	1	-	-	-	-	-	1
MUSEU DA IMAGEM E DO SOM CHICO ALBUQUERQUE - MIS	1	-	-	-	-	-	1
TEATRO CARLOS CÂMARA - TCC	-	-	-	1	-	-	1
TOTAL	17	15	39	8	2	2	83

A consolidação das manifestações por equipamento cultural evidencia, em 2025, um volume relevante de demandas concentradas na Rede de Equipamentos, totalizando 83 registros, o que representa 20,85% do total de 398 manifestações do ano. Em comparação com 2024, quando foram registrados 142 demandas relacionadas aos equipamentos, observa-se uma redução no volume de manifestações desse recorte em 2025, o que pode indicar maior estabilização de rotinas, adoção de providências internas e melhor organização de fluxos de atendimento em parte dos espaços, sem prejuízo da relevância dos equipamentos como ponto recorrente de interação direta com o cidadão.

No detalhamento por tipificação, verificou-se predomínio de reclamações (39), seguido por denúncias (17) e elogios (15); já solicitações (8), sugestões (2) e acessos à informação (2) aparecem com menor incidência. Esse perfil é compatível com a natureza dos serviços ofertados pelos equipamentos culturais, especialmente por envolverem atendimento presencial constante, funcionamento contínuo e oferta de programação ao público, o que tende a

ampliar o número de interações e percepções do cidadão sobre infraestrutura, comunicação, organização de acesso e qualidade do atendimento.

Entre os equipamentos, destacam-se como mais demandados o Arquivo Público Estadual do Ceará (18) e a Biblioteca Pública do Estado do Ceará – BECE (14), seguidos pelo Centro Dragão do Mar de Arte e Cultura – CDMAC (8) e pela Estação das Artes (8), além do Museu do Ceará (7). Esses números sugerem maior exposição e uso desses espaços, o que, por um lado, amplia a probabilidade de registros de reclamações e denúncias e, por outro, também favorece o registro de elogios, que sinalizam reconhecimento do trabalho realizado pelas equipes e da qualidade das ações ofertadas.

No conjunto, o quadro reforça o papel da Ouvidoria como instrumento de apoio à gestão da Rece, composta por 27 equipamentos, ao permitir identificar onde as demandas se concentram e quais tipificações são mais frequentes, subsidiando ações de prevenção de reincidências e de melhoria contínua. Ressalta-se que a Rede reúne equipamentos sob gestão direta da Secult-Ce e equipamentos geridos por Organizações Sociais parceiras, como o Instituto Mirante de Cultura e Arte e o Instituto Dragão do Mar, o que reforça a necessidade de articulação permanente para assegurar respostas tempestivas e qualificadas.

Nesse contexto, destaca-se a parceria institucional estabelecida desde 2023 entre a Ouvidoria Setorial e a Coordenadoria da Rede Pública de Equipamentos Culturais do Ceará (Copec), por meio da Célula de Integração Institucional da Rede de Equipamentos, considerada estratégica para o tratamento das demandas provenientes dos equipamentos. A atuação integrada tem contribuído para qualificar ao longo dos anos o encaminhamento das manifestações, facilitar a interlocução com as gestões responsáveis e apoiar o acompanhamento de providências, favorecendo respostas mais consistentes e alinhadas à realidade operacional dos espaços, com impactos

positivos na gestão e no atendimento ao cidadão.

3.9 - Manifestações por Município da ocorrência

Municípios	2024	2025
FORTALEZA	190	245
NÃO SE APLICA	44	27
CANINDÉ	3	12
LIMOEIRO DO NORTE	0	11
MARACANAÚ	5	10

Fortaleza permaneceu como o principal município de ocorrência, passando de 190 para 245 registros (+55; +28,95%). Esse resultado se relaciona, em grande medida, à sede da Secult, à maior concentração de equipamentos e serviços na capital e ao volume mais elevado de interações presenciais e digitais originadas desse território, sem prejuízo das ações de interiorização e descentralização desenvolvidas pela Secretaria. Quanto ao campo “Não se aplica”, houve redução de 44 para 27 (-17; -38,64%), sugerindo melhoria no registro do município de ocorrência em 2025 e contribuindo para um diagnóstico territorial mais preciso. Entre os municípios do interior, destacam-se Canindé, Limoeiro do Norte e Maracanaú, indicando registros relevantes fora da capital e reforçando a importância do monitoramento territorial das demandas para subsidiar ações de comunicação e aprimoramento contínuo das políticas culturais em diferentes regiões do Estado.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Este tópico aborda os indicadores que evidenciam a atuação da Ouvidoria da Secult ao longo de 2025. Atualmente, as metas estabelecidas pelo Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são:

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

Esses indicadores permitem aferir, de forma objetiva, tanto a capacidade de resposta da Ouvidoria dentro dos prazos legais quanto a percepção do cidadão sobre a qualidade do atendimento prestado, subsidiando a adoção de boas práticas, o monitoramento contínuo e o direcionamento de ações de melhoria.

4.1 - Índice de Resolubilidade

O Decreto nº 33.485/2020 regulamenta os prazos de atendimento das manifestações de ouvidoria, considerando como respondidas no prazo aquelas finalizadas em até 20 dias ou, excepcionalmente, entre 21 e 30 dias, desde que haja prorrogação devidamente justificada. Assim, o cumprimento tempestivo desses prazos impacta diretamente o Índice de Resolubilidade, elevando o desempenho da Ouvidoria Setorial.

Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2024	Quantidade de Manifestações em 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	284	387
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	31	10
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	1
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	315	398

Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2024	Índice de Resolubilidade em 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	90,16%	97,24%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	9,84%	2,51%

Em 2025, a Ouvidoria da Secult-Ce superou, pela primeira vez, a meta de resolubilidade definida pela CGE, atingindo 97,24%. O resultado representa avanço em relação a 2024 (90,16%) e consolida a trajetória de melhoria contínua observada nos últimos anos, refletindo maior maturidade no monitoramento de prazos, no alinhamento com as áreas internas e na organização dos fluxos de resposta. Na primeira tabela, observa-se o aumento das manifestações finalizadas no prazo (284 em 2024 para 387 em 2025) e redução expressiva das finalizadas fora do prazo (31 em 2024 para 10 em 2025), com apenas 1 manifestação pendente no prazo ao final do período, demonstrando maior capacidade de gestão e prevenção de atrasos.

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Para o alcance de 97,24% de desempenho no índice, destacam-se as seguintes ações e boas práticas adotadas pela Ouvidoria, com apoio das áreas internas e da gestão superior:

- Implementação e envio do “Semáforo da Ouvidoria”, como ferramenta de acompanhamento sistemático de prazos. Trata-se de instrumento visual de controle e priorização de prazos, que permite identificar rapidamente o tempo de resposta das manifestações. Essa prática fortaleceu o acompanhamento preventivo e reduziu pendências das áreas internas;
- Articulação direta com pontos focais e gestores das áreas demandadas, com reforços periódicos sobre prazos legais, pactuação de fluxos e inclusão do tema “ouvidoria e prazos” em alinhamentos e reuniões internas, fortalecendo a parceria institucional;

- Monitoramento contínuo pela aba "Painéis Estatísticos" do Ceará Transparente, com acompanhamento mais frequente do índice e dos gargalos por área;
- Aprimoramento do controle interno por meio de planilhas de acompanhamento e do Pannel da Ouvidoria;
- Ajustes nos fluxos internos de trabalho, com organização do trâmite das manifestações, padronização de encaminhamentos, priorização por vencimento e redução de retrabalho;
- Fortalecimento da capacitação da equipe, com participação em cursos, formações e eventos da área.

Essas medidas contribuíram para reduzir atrasos, ampliar o percentual de respostas dentro do prazo e fortalecer a credibilidade da Ouvidoria como instrumento de gestão, transparência e melhoria contínua dos serviços e políticas públicas

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta - 2024	12 dias
Tempo Médio de Resposta - 2025	9,81 dias

Em 2025, o tempo médio de resposta da Ouvidoria da Secult-Ce foi de 9,81 dias, representando melhora em relação a 2024 (12 dias). A redução de

aproximadamente 2,19 dias evidencia maior celeridade no tratamento das manifestações e maior eficiência nos fluxos de encaminhamento e retorno das áreas internas, contribuindo diretamente para o melhor desempenho no cumprimento de prazos e para o fortalecimento da percepção do cidadão quanto à efetividade do atendimento. Esse resultado também se alinha às ações de monitoramento contínuo dos prazos, como o acompanhamento por painéis estatísticos e ferramentas internas de controle, que favoreceram respostas mais tempestivas ao longo do ano.

4.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A satisfação do cidadão com a Ouvidoria constitui um dos indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria, com meta institucional estipulada em 67%, sendo aferida por meio da Pesquisa de Satisfação disponibilizada ao final da manifestação na Plataforma Ceará Transparente, com participação espontânea.

Em 2025, os resultados evidenciam avaliação positiva do serviço prestado pela Ouvidoria da Secult-Ce, com destaque para o alcance de 83% no Índice de Satisfação e para a qualidade dos canais de atendimento e percepção favorável da atuação da equipe de Ouvidoria, reforçando a credibilidade do canal como instrumento de escuta, orientação e melhoria dos serviços públicos.

4.2.1 - Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Em 2025, os resultados evidenciam avaliação positiva do serviço prestado pela Ouvidoria da Secult-Ce, com Índice de Satisfação de 83%, superando a meta estabelecida e representando o melhor desempenho já alcançado pela setorial. Destacam-se especialmente na pesquisa a satisfação com o canal de atendimento utilizado e a avaliação geral do atendimento.

Conforme abaixo, a média geral das notas atribuídas foi de 4,40 (escala de 1 a 5). Esses dados evidenciam a percepção positiva do cidadão quanto à acessibilidade dos canais e à consistência do atendimento, consolidando o avanço qualitativo da Ouvidoria no período.

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)	4,47
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,17
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)	4,70
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)	4,27
Média das Notas:	4,40
Índice de Satisfação:	83%

4.2.2 - Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,77
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,50
Índice de Expectativa:	19,36%

Os dados apontam melhora na percepção do cidadão após a experiência de atendimento: antes de registrar a manifestação, a avaliação média quanto à qualidade do serviço de Ouvidoria era de 3,77, passando para 4,50 após o

atendimento. O Índice de Expectativa (19,36%) indica que, em 2025, a Ouvidoria conseguiu superar a avaliação inicial do cidadão, refletindo ganho de confiança e percepção de valor do serviço prestado, possivelmente associado à clareza das respostas, ao acolhimento e ao acompanhamento mais qualificado das demandas.

4.2.3 - Índice de Resolutividade – Resolução da demanda na visão do cidadão

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	19	63,33%
Não	7	23,33%
Parcialmente	4	13,33%

Quanto à resolução da demanda na percepção do cidadão, os resultados mostram que 63,33% avaliaram que a demanda foi resolvida, 13,33% indicaram resolução parcial e 23,33% consideraram que não foi resolvida. Esse indicador reforça a importância de manter a articulação com as áreas internas para qualificar encaminhamentos e respostas eficientes e assertivas, especialmente em situações que dependem de providências, apuração ou fluxos de decisão que extrapolam a atuação direta da Ouvidoria, mas que impactam a percepção final do cidadão.

4.2.4 - Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas em 2024	57
Total de pesquisas respondidas em 2025	30

Em 2025, registrou-se o total de 30 pesquisas de satisfação respondidas, em um contexto de 398 manifestações registradas no período. A redução do número de respondentes é um ponto de atenção, pois quanto menos pessoas respondem, menos representativo fica o resultado e mais difícil é compreender, com segurança, a percepção geral dos usuários. Por isso, torna-se necessário adotar estratégias específicas para ampliar a participação do cidadão na pesquisa, garantindo resultados mais consistentes e úteis para a melhoria do serviço.

Em comparação com o ano de 2024, foram registradas 315 manifestações e 57 pesquisas respondidas, evidenciando que, apesar do crescimento do volume de demandas em 2025, houve significativa diminuição na adesão à pesquisa de satisfação.

4.2.5 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Com vistas a melhorar ainda mais e aprimorar o índice de satisfação, a Ouvidoria da Secult-Ce adotou e fortaleceu práticas voltadas à qualificação do atendimento e à melhoria contínua, destacando-se:

- Monitoramento e análise contínua dos resultados de satisfação: a Ouvidoria implementou rotina mensal de acompanhamento dos índices e comentários disponíveis no Ceará Transparente, utilizando controles internos (planilhas e reuniões) para analisar os resultados por pergunta e por manifestação. Esse monitoramento sistemático permitiu identificar padrões, apontar oportunidades de melhoria e realizar ajustes rápidos e eficientes nos processos e na forma de resposta;
- Qualificação das respostas e padronização: alinhamentos internos voltados à melhoria da comunicação com o cidadão, com foco em

objetividade, coerência e atenção no uso de linguagem simples, aumentando a compreensão e reduzindo retrabalho. Destaca-se, ainda, a realização de evento interno com a temática de linguagem simples, contribuindo para sensibilizar as equipes e fortalecer boas práticas de comunicação no atendimento da Ouvidoria;

- Capacitação e participação em formações: participação da ouvidora nas duas turmas de 2025 da Oficina “Qualidade nas Respostas de Ouvidoria”, além da presença em eventos da Rede de Ouvidorias e em outras capacitações, fortalecendo conhecimentos e boas práticas que foram incorporados à rotina de atendimento e à gestão das manifestações;
- Estratégias para ampliar a adesão à pesquisa: como ação de aprimoramento, propõe-se intensificar a comunicação ativa pós-finalização da manifestação, com envio de lembrete e orientação por email, destacando a importância da avaliação e como responder, buscando ampliar o número de respondentes e fortalecer o ciclo de melhoria contínua.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Este tópico tem como objetivo identificar as principais razões que motivaram os cidadãos a apresentarem manifestações à Ouvidoria ao longo do ano, com base na tipificação e nos assuntos tratados. A análise desses motivos permitirá compreender as causas mais frequentes das manifestações.

5.1 - Motivos das Manifestações

Em 2025, observa-se que as manifestações registradas na Ouvidoria da Secult-Ce foram motivadas, principalmente, por temas ligados a elogios e à execução de editais.

Destaca-se o elevado volume de elogios, sendo o assunto mais demandado “Elogio aos serviços prestados pelo órgão”, com ênfase no subassunto “Elogio a programas e projetos institucionais” (53 manifestações), resultado fortemente associado aos elogios às Feiras Literárias realizadas pelo Ceará, além do assunto “Elogio ao servidor público/colaborador” (33), evidenciando o fortalecimento do canal também como espaço de valorização e reconhecimento no âmbito da Secretaria.

Paralelamente, os editais permaneceram como motivo recorrente de procura pela Ouvidoria, com destaque para o Edital Ceará Junino, que apresentou grande volume de registros no ano, o que já era esperado, incluindo denúncias e solicitações de orientação, reforçando a necessidade de comunicação clara e de fluxos acessíveis ao cidadão, sobretudo nos períodos de maior mobilização.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Assim como em anos anteriores, a reclamação permaneceu como o tipo mais registrado (127), embora tenha apresentado redução em relação a 2024 (-7,97%). Ainda assim, os pontos mais recorrentes em reclamações se concentraram em:

- Estrutura e funcionamento de equipamento cultural (20)
- Mapa Cultural (16)
- Edital Público Cultural – Editais Diversos (12)

- Edital Ceará Junino (11)
- Conduta inadequada de servidor/colaborador (11)

Observa-se também aumento relevante de denúncias (96; +71,43%) e de elogios (96; +57,38%). No caso das denúncias, o principal destaque foi o Edital Ceará Junino (25), seguido de registros sobre conduta inadequada de servidor/colaborador (10) e Edital Cultura Infância (8). Esse cenário demonstra dois movimentos importantes ao longo do ano: de um lado, maior mobilização do público em torno de editais (com demandas de apuração e esclarecimento); de outro, maior uso da Ouvidoria como canal de reconhecimento de ações, serviços e pessoas.

No que se refere às solicitações (69; +35,29%), predominaram demandas de orientação, especialmente sobre:

- Edital Público Cultural – Editais Diversos (9)
- Apoio a projetos e eventos culturais (8)
- Edital Ceará de Cinema e Audiovisual (7)
- Acordo de cooperação/parcerias institucionais (4)
- Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis) (4)

Esses dados reforçam o papel da Ouvidoria como canal de orientação ao cidadão, especialmente para esclarecer procedimentos e fluxos, apoiar o acesso às políticas públicas culturais e às iniciativas de fomento, orientar sobre temas relacionados a bens patrimoniais e tombamento, solicitação de prorrogação de prazo, bem como registrar e encaminhar demandas sobre patrocínio e outros apoios institucionais.

5.3 - Providências adotadas pelo Órgão quanto às principais manifestações apresentadas

As principais providências em 2025 foram direcionadas para dar resposta qualificada aos temas mais recorrentes e reduzir reincidências, com atuação articulada entre Ouvidoria, áreas internas e gestão:

- Aprimoramento de orientações sobre editais: reforço de fluxos de informação e de atendimento ao cidadão nos períodos de maior mobilização;
- Tratamento das denúncias e encaminhamentos adequados: as denúncias relacionadas a editais (com destaque para o Ceará Junino) foram encaminhadas para apuração conforme os ritos e competências, observando a necessidade de elementos mínimos (fatos, datas, locais e registros) para seguimento das análises. Além disso, foi designado um ponto focal para gerir as demandas de alguns editais;
- Atenção às demandas sobre equipamentos culturais: as manifestações sobre estrutura e funcionamento (atendimento ao público, acessibilidade e infraestrutura) foram encaminhadas às unidades competentes, subsidiando ajustes e melhorias na experiência do cidadão nos espaços culturais;
- Suporte às plataformas e orientação ao uso do Mapa Cultural: as demandas sobre dificuldades de acesso e dúvidas de uso foram tratadas em reunião, com orientações e direcionamentos, sinalizando pontos de melhoria para aprimorar a comunicação e a usabilidade da ferramenta;
- Providências e devolutivas de gestão: todas as demandas foram analisadas pelas unidades responsáveis. Quando procedentes, as manifestações são consideradas como insumo para ajustes e tomada de decisão;

- Elogios: a Ouvidoria adotou providências voltadas à valorização institucional e ao fortalecimento de uma cultura de reconhecimento no âmbito da Secult-Ce. Entre as medidas implementadas, destaca-se o envio do elogio pelo sistema Ceará Transparente e também por e-mail ao(à) servidor(a) e à respectiva chefia imediata, assegurando ciência formal e registro do reconhecimento. Além disso, foi criada a divulgação mensal dos(as) elogiados(as) por meio do informativo interno pelo WhatsApp, ampliando a visibilidade das boas práticas e incentivando um ambiente de trabalho mais positivo. Como ação estruturante, foi realizado alinhamento com a Célula de Gestão de Pessoas para incluir os elogios na pasta funcional do servidor, de modo a subsidiar processos de desenvolvimento e ascensão funcional, reforçando o caráter meritório desse tipo de manifestação e o seu potencial de contribuição para a gestão de pessoas.

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

Em 2025, a Ouvidoria da Secult consolidou-se como instrumento de escuta qualificada e de melhoria contínua, ao transformar demandas pontuais em providências com impacto mais amplo na gestão e na prestação dos serviços. Os benefícios aqui apresentados decorrem do tratamento das manifestações registradas no período, em parceria com as áreas internas e com apoio da gestão superior, demonstrando resultados concretos na melhoria de processos, na transparência e no aperfeiçoamento de práticas institucionais. Considerando a orientação da CGE, são destacadas abaixo algumas iniciativas que evidenciam benefícios não-financeiros (qualitativos) com repercussão institucional.

A primeira iniciativa de destaque refere-se à mediação institucional realizada pela Ouvidoria, a partir de solicitação inédita de um cidadão para intermediação de reunião com uma área interna. A demanda, inicialmente individual, revelou uma necessidade objetiva de aprimorar a forma como determinadas situações de interlocução são conduzidas. Como resultado, foi estruturado um protocolo interno para orientar o tratamento desse tipo de solicitação, com foco em garantir transparência, isonomia e efetividade na comunicação entre o cidadão e a administração. O benefício alcançado é a melhoria gerencial e a desburocratização do atendimento em situações específicas, reduzindo ruídos de comunicação e fortalecendo a Ouvidoria como canal resolutivo e mediador, com impacto positivo para casos futuros de mesma natureza.

A segunda iniciativa decorre de denúncia formal e bem fundamentada, recebida em julho, relacionada a possível conflito de interesses na banca de curadoria de um edital vinculado a um determinado equipamento cultural. A manifestação desencadeou apuração e tratativas internas que resultaram na impugnação do edital, publicação de nota e recomposição de banca, com posterior finalização do processo no mês de setembro. Trata-se de benefício qualitativo de grande relevância institucional, por fortalecer a capacidade de identificar e tratar riscos, aperfeiçoar controles e preservar a integridade de processos seletivos, com repercussão direta na credibilidade do edital, na confiança dos proponentes e na segurança institucional do procedimento. Tudo isso desencadeado por uma manifestação de ouvidoria.

A terceira iniciativa relaciona-se à reclamação sobre a dificuldade de identificação dos trabalhadores da Secult dentro do Complexo Estação das Artes, onde funcionam outros órgãos e equipamentos culturais, em razão do não uso do crachá institucional. A manifestação permitiu evidenciar um ponto de fragilidade no acolhimento e na orientação ao público, sobretudo em contextos de atendimento e circulação de pessoas. A partir disso, foi reforçada

e divulgada internamente a boa prática do uso de crachá como medida simples, porém estruturante, para ampliar a clareza na identificação, promover melhor organização dos fluxos e contribuir para a segurança e a qualidade do atendimento.

Registra-se, ainda, como benefício qualitativo em desenvolvimento, a utilização de reclamações e observações recorrentes sobre comunicação em grupos institucionais como subsídio para planejamento de ações de melhoria voltadas à organização, clareza e efetividade da comunicação interna. Ainda que as medidas estejam em fase de implementação, o registro das manifestações em 2025 permitiu identificar oportunidades e estruturar encaminhamentos para reduzir ruídos e qualificar o alinhamento entre equipes.

Registrou-se, também, expressivo volume de elogios relacionados a determinada atividade, os quais serviram como evidência para instruir a participação de uma servidora na Medalha e Prêmio do Mérito Funcional do Ceará - iniciativa do Governo do Estado que busca valorizar servidores que desenvolveram projetos inovadores e eficientes, com impacto positivo na administração pública.

De modo geral, as iniciativas destacadas reforçam que a Ouvidoria não se limita ao registro e encaminhamento de manifestações, mas atua como instrumento estratégico de aperfeiçoamento institucional, transformando situações individuais em melhorias de processo, prevenção de riscos e qualificação do serviço público, com benefícios coletivos e resultados concretos para a gestão e para a sociedade.

7 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual nº 33.485/2020, a Ouvidoria da Secult-Ce apresenta, a seguir, sugestões de melhoria voltadas ao aprimoramento das ações institucionais, das políticas públicas culturais e do desempenho das atividades de ouvidoria, a partir da análise das manifestações registradas e das oportunidades de melhoria identificadas ao longo do ano. Considerando que a Ouvidoria é instrumento de escuta qualificada, orientação e apoio à gestão, entende-se que a consolidação de boas práticas depende, de forma relevante, do fortalecimento contínuo da Rede de Ouvidorias, especialmente por meio de capacitações, encontros e espaços regulares de troca de experiências, os quais geram alinhamento, padronização de procedimentos e, por fim, uma maior qualidade para as Ouvidorias Setoriais. Nesse sentido, registra-se, como experiência exitosa, a visita institucional recebida em abril de 2025 pela ouvidora da Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos (Funceme), bem como em julho de 2025 pela equipe de Ouvidoria da Secretaria de Cultura do Município de Fortaleza (Secultfor), que possibilitou diálogo técnico e troca de experiências sobre rotinas, desafios e boas práticas, reforçando a importância de iniciativas presenciais de integração entre ouvidorias.

Como primeira sugestão, reforça-se a importância de ampliar e manter, de forma contínua, a oferta de eventos, oficinas e capacitações promovidos pela CGE, considerando seu impacto direto na qualificação do atendimento e no fortalecimento da Rede de Ouvidorias. Sugere-se, ainda, que seja pensada em uma formação direcionada também às áreas internas que atuam diretamente no tratamento das manifestações, pois a vivência prática da Ouvidoria demonstra que a qualificação conjunta favorece maior alinhamento, melhora a

qualidade das respostas e contribui para o alcance dos indicadores. Nesse sentido, recomenda-se a realização de oficinas temáticas recorrentes, com enfoque em temas estratégicos e transversais, como qualidade das respostas, linguagem Simples e inteligência emocional.

Reforça-se, também, a importância da participação dos ouvidores nos Congressos e Seminários Nacionais de Ouvidoria, realizados anualmente, por constituírem espaços relevantes de atualização, troca de experiências e disseminação de boas práticas que podem ser incorporadas à rotina de atendimento e gestão das manifestações. Nesse sentido, sugere-se que a CGE continue fortalecendo essa agenda, divulgando e incentivando a participação das setoriais e, sempre que possível, convidando e sensibilizando as gestões dos órgãos e entidades sobre a relevância institucional desses eventos, como forma de ampliar o apoio interno e viabilizar a presença dos profissionais.

Sugere-se, ainda, a criação de um Grupo de Trabalho virtual no âmbito da Rede de Ouvidorias, com participação de ouvidores setoriais, para discussão orientada e análise de legislações relacionadas e casos recorrentes, contribuindo para compreensão mais aprofundada dos temas e para a construção de entendimentos compartilhados.

No campo da comunicação da Rede, recomenda-se a implementação de uma lista de distribuição institucional, complementar ao grupo de WhatsApp, como forma de consolidar e organizar orientações, comunicados e materiais da CGE em um canal mais objetivo e facilmente consultável. Considerando o volume elevado de mensagens no grupo oficial, essa medida iria melhorar bastante o acesso dos ouvidores às comunicações da CGE.

Diante da importância da Pesquisa de Satisfação, sugere-se a intensificação da divulgação e do incentivo à participação do cidadão, com estratégias de comunicação mais diretas e didáticas, esclarecendo a finalidade da pesquisa e a relevância das respostas para a melhoria dos serviços públicos.

É essencial também que a Ouvidoria mantenha acesso às reuniões de coordenação e a outros espaços estratégicos de gestão, uma vez que sua presença contribui para assegurar comunicação direta com as áreas, ter conhecimento das políticas públicas, alinhar fluxos e apoiar uma atuação mais proativa na identificação e encaminhamento de questões relevantes apontadas pelos cidadãos. Essa interlocução favorece respostas mais consistentes, reduz retrabalho e fortalece a integração entre a Ouvidoria e as unidades responsáveis pelo tratamento das demandas.

8 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto, para os fins devidos, que tomei conhecimento integral do Relatório de Gestão de Ouvidoria da Secretaria da Cultura (Secult-Ce), referente ao exercício de 2025.

Reconheço este documento como uma ferramenta estratégica de gestão e transparência, que consolida o amadurecimento institucional da nossa Ouvidoria Setorial. Destaco, com satisfação, o alcance histórico do Índice de Resolubilidade de 97,24%, superando pela primeira vez a meta estabelecida pela CGE, e o expressivo Índice de Satisfação do Cidadão de 83%, que atesta a confiança da sociedade em nossos canais de escuta.

Este relatório evidencia que a Ouvidoria na Secult-Ce cumpre sua missão para além do registro de manifestações, atuando como um mecanismo de mediação e de aperfeiçoamento de processos internos.

Reafirmo o compromisso desta gestão com a proteção ao denunciante, em estrita observância ao Decreto nº 36.492/2025, e com a melhoria contínua dos serviços públicos, assegurando que os pontos recorrentes de reclamação

identificados neste documento sejam priorizados em nosso planejamento para 2026.

Por fim, determino a publicação deste relatório no sítio institucional da Secult e o devido encaminhamento às áreas internas, 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.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

2025 foi um ano de consolidação e amadurecimento da Ouvidoria da Secult-Ce, com avanços relevantes tanto na capacidade de resposta quanto na qualificação do atendimento ao cidadão. Os resultados alcançados demonstram que, quando há acompanhamento sistemático, alinhamento com as áreas internas e apoio da gestão, a Ouvidoria deixa de ser apenas um canal de recebimento de manifestações e se afirma como instrumento estratégico de melhoria institucional. Os números positivos, consolidados ao longo deste relatório, reforçam o fortalecimento progressivo da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada e orientação ao cidadão.

Nesse contexto, destaca-se a realização da oficina “Entender para atender: como conduzir as manifestações recebidas da Ouvidoria”, conduzida pela Ouvidora Alana Soares e direcionada, especialmente, às pessoas que atuam diretamente na elaboração das respostas às manifestações. Soma-se a isso o investimento em capacitação contínua da Ouvidoria, bem como o monitoramento sistemático dos indicadores, das manifestações e dos prazos, com apoio de instrumentos de acompanhamento, como o “Semáforo da Ouvidoria” e o “Painel da Ouvidoria”. Esses fatores contribuíram para qualificar

o atendimento, fortalecer padrões de resposta em linguagem simples e garantir maior consistência nos encaminhamentos.

Por fim, a Ouvidoria da Secretaria da Cultura reafirma seu compromisso com a melhoria contínua dos atendimentos de Ouvidoria, com a escuta ativa do cidadão e com o fortalecimento do controle social, mantendo-se alinhada às orientações e diretrizes da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

Fortaleza - CE, data da assinatura digital

OUVIDORA SETORIAL

DIRIGENTE DO ÓRGÃO

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

10.1 - Cumprimento de ações estratégicas para o aprimoramento da participação social e fortalecimento da Ouvidoria

No ano de 2025, considerando a temática de Linguagem Simples indicada pela CGE para as Ouvidorias Setoriais, a Ouvidoria da Secult-Ce realizou, em parceria com a Organização Social Instituto Mirante, a oficina “Entender para atender: como conduzir as manifestações recebidas da Ouvidoria”, como ação estratégica voltada ao aprimoramento da participação social e ao fortalecimento da Ouvidoria.

A ação ocorreu em 25/11/2025, no Auditório da Pinacoteca do Ceará (Rua 24 de maio, s/n, Fortaleza), com transmissão online para viabilizar a participação de equipes de equipamentos culturais situados fora de Fortaleza. A oficina foi conduzida pela Ouvidora Alana Soares e direcionada às pessoas que atuam diretamente na elaboração das respostas às manifestações, reforçando diretrizes da linguagem simples, qualidade das respostas, clareza, objetividade e tempestividade, com espaço para dinâmicas, reflexões práticas e tira-dúvidas.

Como etapa preparatória, previamente à realização do encontro, foi encaminhado aos(às) participantes o Guia de Boas Práticas, um documento alinhado ao conteúdo da oficina, reunindo orientações objetivas sobre tipos de manifestação, fluxos de tratamento, confidencialidade e anonimato, além de referências e passos práticos para aplicação de Linguagem Simples e diretrizes de qualidade da resposta.

Como resultados esperados, buscou-se qualificar as respostas de ouvidoria, padronizar entendimentos, reduzir ruídos de comunicação e retrabalho, além de melhorar a comunicação institucional. Como resultados alcançados, a ação

fortaleceu o alinhamento entre Ouvidoria e equipes responsáveis pelas respostas, ampliou a compreensão sobre “como responder” em linguagem simples, com objetividade e clareza, e consolidou a oficina como uma excelente prática da Setorial.

Além dessa iniciativa, como ação complementar voltada ao fortalecimento da comunicação institucional e à melhoria da interação com o público, destaca-se a realização da palestra “Palavras que Conectam: Comunicação Estratégica na Gestão de Agentes Culturais”. A atividade ocorreu em 14/11/2025, na sede da Secult, e foi conduzida pela especialista em Comunicação Estratégica Brena Câmara. Na ocasião, foram discutidas estratégias de comunicação efetiva e assertiva, com foco na resolução construtiva de problemas e no relacionamento com o público atendido pela Secult, contribuindo para reforçar práticas de clareza, linguagem simples e comunicação não-violenta nos atendimentos e respostas.

Evidências

10.2 - Qualificação profissional do ouvidor

Para atender ao critério de qualificação profissional, registra-se que, em 2025, a Ouvidora Setorial manteve participação contínua em ações de capacitação e eventos voltados ao aprimoramento das atividades de ouvidoria, transparência, integridade, ética, proteção de dados e qualidade das respostas. Destaca-se, ainda, a participação em todas as Reuniões da Rede de Ouvidorias realizadas no ano, bem como em todos os encontros Tira-dúvidas de Ouvidoria, promovidos pela CGE. Ressalta-se, por oportuno, que a Ouvidora concluiu em 2023 a “Certificação em Ouvidoria” (105h), formação estruturante que segue contribuindo para a qualificação do desempenho da função e para o fortalecimento das boas práticas adotadas na Ouvidoria da Secult-Ce. Ao todo, somente em 2025, foram 132 horas de aprendizado.

Título da Capacitação/Evento	Organização/Local	Período	Carga Horária
Certificação em Ouvidoria	Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) / Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGP)	17/07 a 24/11/23	105h
Oficina Relatório de Transparência das Setoriais	CGE	11/03/25	2h
Oficina Relatório de Gestão de Ouvidoria	CGE	18/11/25	3h
Encontro Ouvidorias em Conexão, Boas Práticas e Soluções para o Futuro	Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará (Etice)	12/03/25	4h
Roda de conversa Ponto Final no Assédio: Como Ser Parte da Solução	Secult Ceará	20/02/25	3h
Lançamento do Sistema Estadual de Proteção de Dados	CGE / Secretaria do Planejamento e Gestão (Seplag)	26/02/25	2h
Webnário: A LGPD aplicada ao tratamento de manifestações	Controladoria-Geral da União (CGU)	09/04/25	2h
62º Fórum Permanente De Controle Interno: Integridade Na Administração Pública Estadual	CGE	27/03/25	3h
Oficina Qualidade Nas Respostas De Ouvidoria - Turma 1	CGE / EGP	26 a 28/03/25	9h
Curso Governança e Proteção de Dados Pessoais — Aplicação da LGPD e da Lei Estadual nº 18.699/2024 no Poder Executivo Estadual	CGE / EGP	31/03 a 04/04/25	20h

Oficina Qualidade Nas Respostas De Ouvidoria - Turma 2	CGE / EGP	02 a 04/07/25	9h
Inteligência Artificial para o Setor Público	CGE / EGP	14 e 18/07/25	20h
Oficina Código de Ética dos Agentes de Ouvidoria	CGE / EGP	02 a 04/05/25	9h
XII Encontro Estadual de Ouvidores - Litoral Leste	Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO) / CGE	28/08/25	4h
Curso Cultura e a Gestão de Lideranças	Secult Ceará / EGP	15, 19, 24, 26, 29/09/25 a 01/10/25	24h
Desenvolvendo habilidades em comunicação e oratória	Instituto Euvaldo Lodi - IEL	06 a 09/10/2025	16h

Os certificados foram enviados diretamente para a CGE.

10.3 - Engajamento da Ouvidoria nos objetivos do Sistema Estadual de Ouvidoria - Elaboração e apresentação de relatórios periódicos para a gestão do órgão/entidade

No ano de 2025, a Ouvidoria da Secult-Ce elaborou, apresentou e publicou dois relatórios periódicos, com o objetivo de fortalecer o acompanhamento das manifestações e apoiar a gestão com informações consolidadas. O primeiro foi o Boletim Trimestral da Ouvidoria, que apresentou o panorama das manifestações registradas no 1º trimestre, com dados sobre desempenho, assuntos mais demandados e destaque às áreas que contribuíram para um atendimento ágil e eficaz ao cidadão. O segundo foi o Boletim Anual da Ouvidoria, que reuniu as informações do ano de 2025, incluindo indicadores de

desempenho e assuntos mais recorrentes. Ambos os documentos foram produzidos pela Ouvidoria e publicados no sítio institucional da Secult-Ce, compondo instrumento de transparência, além de favorecer o monitoramento interno e o alinhamento das áreas quanto a prazos, fluxos e prioridades. Além disso, ao longo do ano, a Ouvidoria manteve a atualização mensal do Painel da Ouvidoria, com a ferramenta Power BI, que consolida os principais dados e indicadores das manifestações e permite acompanhamento contínuo do desempenho.

[Evidência 1](#)

[Evidência 2](#)

[Evidência 3](#)

[Evidência 4](#)

10.4 - Ações e campanhas de articulação e sensibilização com as áreas internas do órgão/entidade visando o fortalecimento da ouvidoria

No ano de 2025, a Ouvidoria da Secult-Ce realizou ações de articulação interna com foco em sensibilizar as unidades quanto à importância da Ouvidoria como ferramenta de cidadania e de gestão, reforçando responsabilidades, prazos e a qualidade das respostas. Como iniciativa estruturante que marcou 2025, destaca-se a elaboração, implementação e o envio periódico do “Semáforo da Ouvidoria” às áreas demandadas, como ferramenta de sensibilização e acompanhamento sistemático dos prazos, com sinalização visual das manifestações dentro do prazo, em alerta e em atraso. Essa prática contribuiu para manter o tema “prazo de ouvidoria” em evidência na rotina das unidades, melhorar o índice de resolubilidade e fortalecer o compromisso das áreas com respostas tempestivas e qualificadas.

Além disso, foram realizadas reuniões, encontros e conversas com equipes, pontos focais e gestores das áreas demandadas, com alinhamentos voltados

ao cumprimento dos prazos legais, pactuação de fluxos de retorno e sensibilização quanto à necessidade de respostas completas, consistentes e em linguagem simples. Destaco duas reuniões com áreas estratégicas: a primeira com a área de Tecnologia da Informação (7/5/25), visto que o assunto Mapa Cultural estava aparecendo bastante, pois não há mais o chat em tempo real da plataforma. Foi conversado sobre a importância de uma solução e da atuação da Ouvidoria em relação a isso. A outra reunião foi com o Jurídico (18/9/25) sobre as denúncias que chegam em relação a alguns editais, com foco no alinhamento e também na divulgação de prazos de ouvidoria, inclusive sobre demandas respondidas parcialmente. Essas reuniões foram realizadas de forma presencial e favoreceram maior integração e alinhamento entre Ouvidoria e unidades responsáveis.

Por fim, como ação de divulgação e fortalecimento institucional, a Ouvidoria elaborou o documento “Ouvidoria para além das manifestações: Avanços e boas práticas da Ouvidoria da Secult/CE (2022 a 2025)”, reunindo práticas implementadas que ultrapassam a gestão cotidiana das manifestações, utilizado como instrumento de sensibilização interna sobre o papel estratégico da Ouvidoria e seu impacto na melhoria contínua. Complementarmente, ao final do exercício, foi enviado às áreas internas e à gestão superior o e-mail “Ouvidoria como ferramenta de gestão: números”, com dados consolidados de 2025 e reforço institucional da importância do cumprimento de prazos e da qualidade das respostas.

[Evidência 1](#)

[Evidência 2](#)

[Evidência 3](#)

[Evidência 4](#)

10.5 - Realização de ações de ouvidoria ativa

Em 2025, a Ouvidoria da Secult realizou duas ações de Ouvidoria Ativa, de forma presencial, com o objetivo de aproximar o canal de participação social do público, ampliar a divulgação dos serviços da Ouvidoria e fortalecer a escuta qualificada para além da sede da Secult.

A primeira ação ocorreu em 11/04/2025, durante a XV Bienal Internacional do Livro, ocasião em que a equipe atuou orientando cidadãos sobre o papel da Ouvidoria, suas formas de acesso e a importância do registro de manifestações como instrumento de melhoria dos serviços, políticas públicas e equipamentos culturais, além de coletar manifestações apresentadas pelo público no próprio evento.

A segunda ação foi realizada em 12/09/2025, no II Festival KUYA Design Sul-americano, no KUYA - Centro de Design do Ceará, oportunidade em que também foram divulgados os canais de atendimento, prestadas orientações sobre manifestações relacionadas a eventos e equipamentos culturais e registradas contribuições do público.

As duas iniciativas reforçam o compromisso da Secult com a participação cidadã e com o aperfeiçoamento contínuo dos serviços, uma vez que permitem qualificar a comunicação com o usuário, estimular o uso do canal e captar percepções diretamente nos espaços, contribuindo para a identificação de oportunidades de melhoria e para o fortalecimento da credibilidade institucional da Ouvidoria.

[Evidência 1](#)

[Evidência 2](#)

10.6 - Realização de avaliação de serviços prestados pelo órgão/entidade

Durante toda a XV Bienal Internacional do Livro, realizada de 4 a 13 de abril de 2025), foi conduzida avaliação de satisfação do público como estratégia de escuta qualificada e aprimoramento do serviço prestado no evento. A coleta foi realizada por meio de questionário eletrônico, com ampla divulgação por QR Codes disponibilizados nos espaços do evento e também no sítio institucional da Bienal e redes sociais, facilitando o acesso do público e ampliando a participação de todos. Ao final do período, foram registradas 2.562 respostas, evidenciando adesão significativa e fornecendo base consistente para análise do perfil do público e da percepção sobre a experiência ofertada.

Os resultados foram consolidados em uma apresentação e publicados no site institucional da Secult, assegurando transparência e permitindo que as informações subsidiem o planejamento de melhorias para as próximas edições da Bienal, já consolidada no calendário da Secult, com foco na qualificação do atendimento, na comunicação com o público e no aperfeiçoamento dos serviços ofertados.

[Evidência 1](#)

[Evidência 2](#)