

RELATÓRIO SEMESTRAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2026



Período: 01/01/2026 a 31/07/2026

1. EXPEDIENTE

Presidente ETICE

Hugo Santana de Figueirêdo Junior

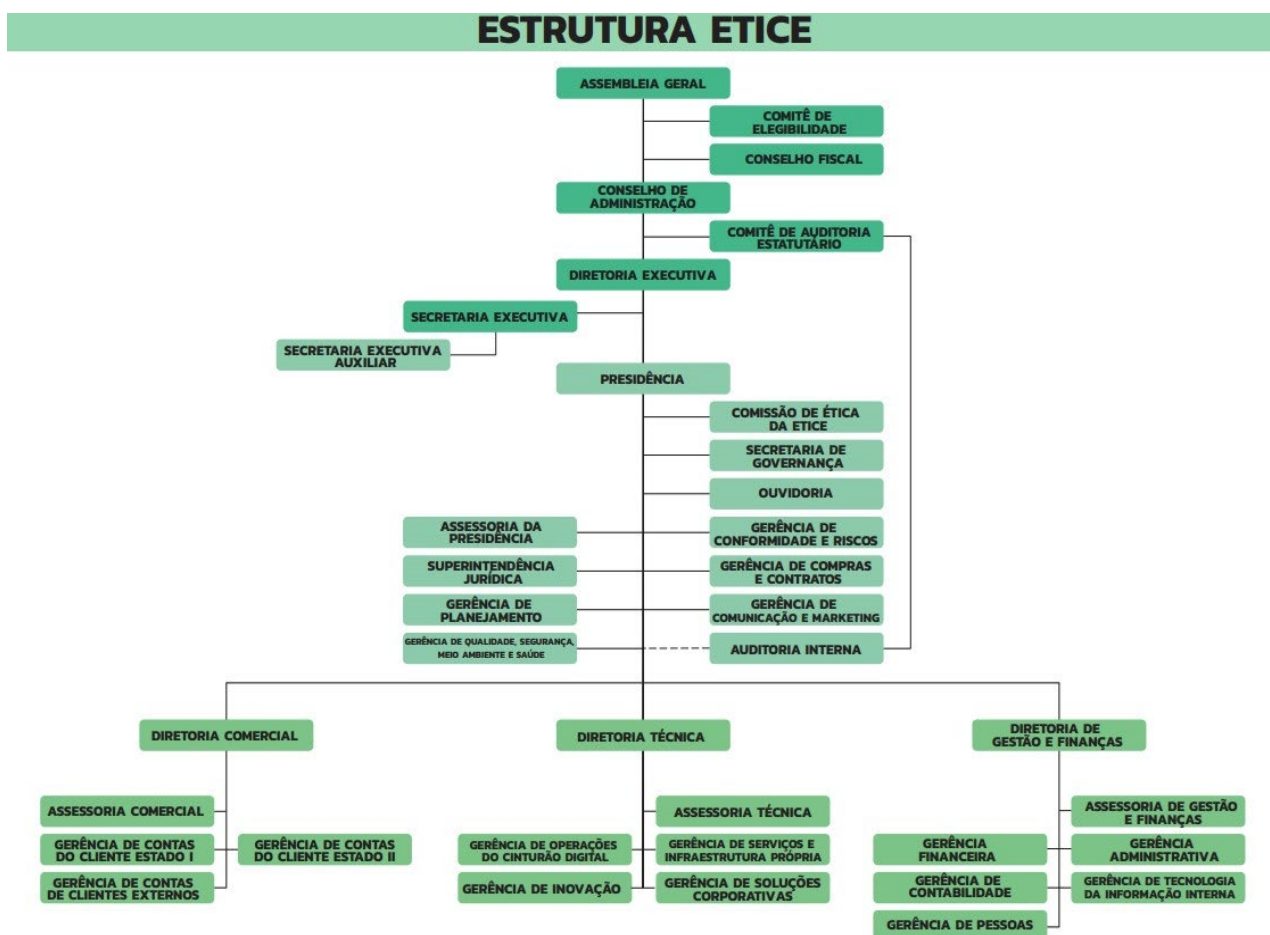
Ouvidor Setorial

Maria de Fátima Mendonça Osorio

Ouvidor Substituto

Manoel Sandoval Fernandes Bastos Junior

Figura 01: Estrutura da Etice



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

2. INTRODUÇÃO

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

Nesse contexto, o presente “Relatório de Ouvidoria” tem como objetivo apresentar, de forma clara, sistematizada e transparente, os resultados das manifestações recebidas e tratadas no primeiro semestre de 2026, evidenciando o desempenho da Ouvidoria, os principais temas recorrentes, o índice de resolutividade e o nível de satisfação do cidadão. O relatório também busca identificar oportunidades de melhoria, apoiar a gestão na correção de fragilidades e fomentar ações preventivas, contribuindo para o aprimoramento dos serviços públicos ofertados pela Etice.

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

3 – OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Painel estatístico Ouvidoria de janeiro a julho de 2026

Total de manifestações finalizadas no prazo

10 (100,00%)

Total de manifestações respondidas fora do prazo

0 (0,00%)

Total de manifestações pendentes

0 (0,00%)

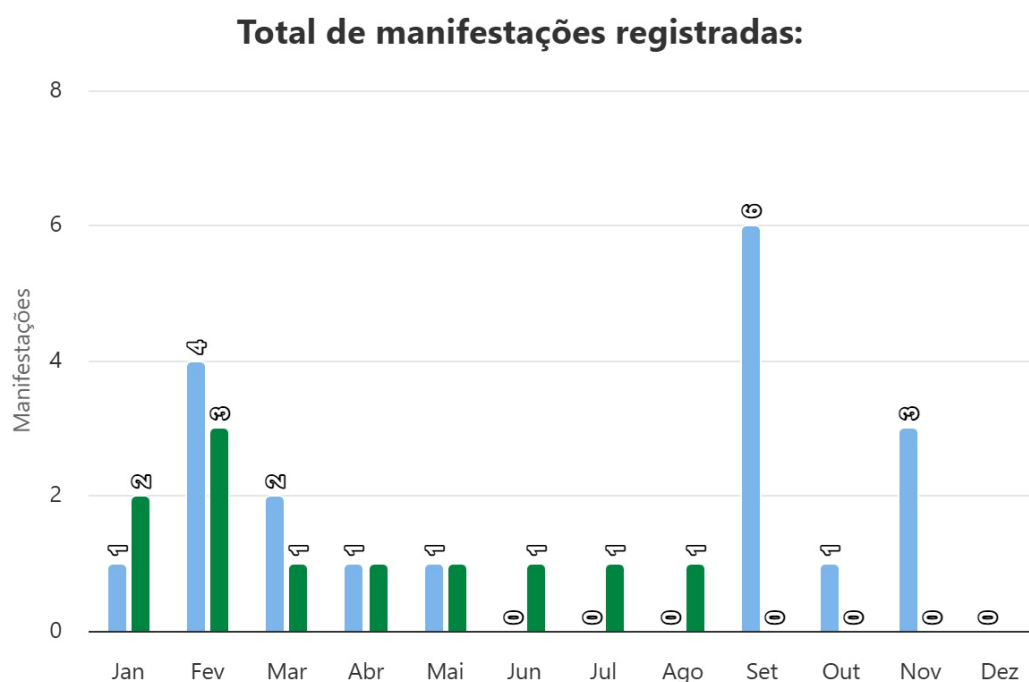
Tempo médio de resposta

3,7 dias

Resolubilidade

100,00%

3.1. Total de Manifestações registradas do Período



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

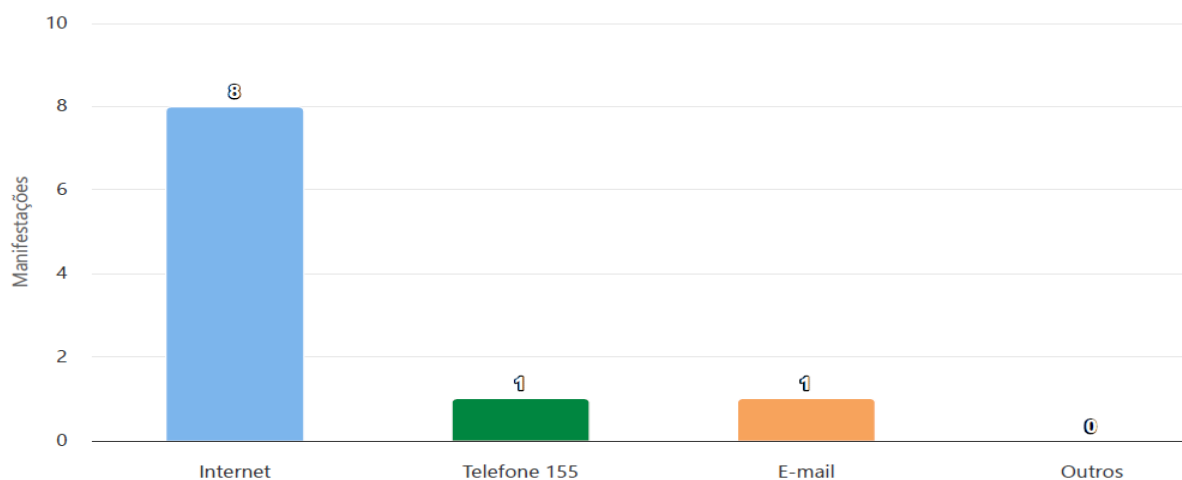
Observa-se que o mês de fevereiro de 2026 teve uma pequena redução em referência ao ano de 2025, enquanto o mês de janeiro teve um pequeno aumento com relação ao ano anterior.

3.2. Manifestações por Meio de Entrada

O gráfico abaixo apresenta o total de manifestações por meio de entrada no primeiro semestre de 2026, evidenciando como os cidadãos preferem registrar suas demandas.

Total de manifestações por meio de entrada

Fonte:



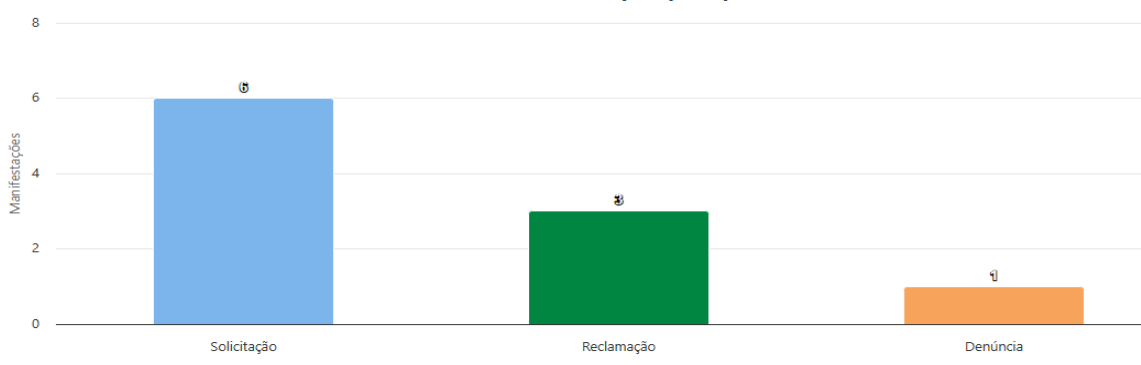
<https://ceartransparente.ce.gov.br/>

Observa-se que o meio mais utilizado é a internet, com 8 manifestações, o que demonstra uma forte preferência pelos canais digitais, provavelmente por serem mais rápidos e acessíveis.

3.3. Manifestações por Tipo

O gráfico abaixo apresenta o total de manifestações por tipo, mostrando que a maioria dos registros das manifestações da Etice são Solicitações, com o total de 06, enquanto as Reclamações somam 3 e apenas 1 denúncia.

Total de manifestações por tipo

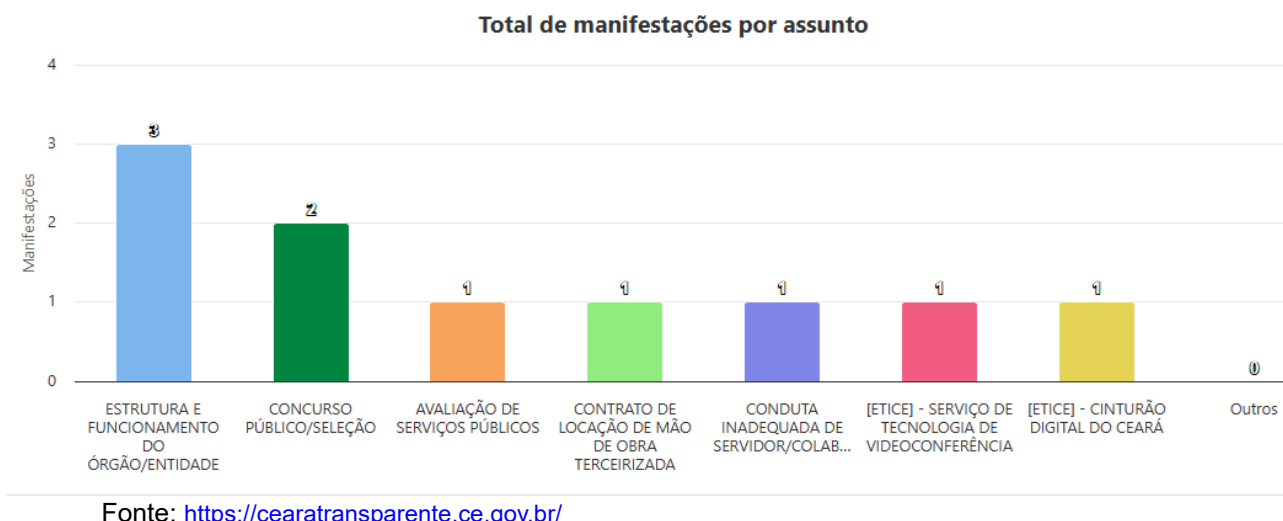


Fonte: <https://ceartransparente.ce.gov.br/>

Isso indica que os cidadãos procuram mais os serviços ou providências da Etice. Apesar disso, o número de reclamações também é significativo, o que aponta para a necessidade de atenção contínua à qualidade dos serviços prestados.

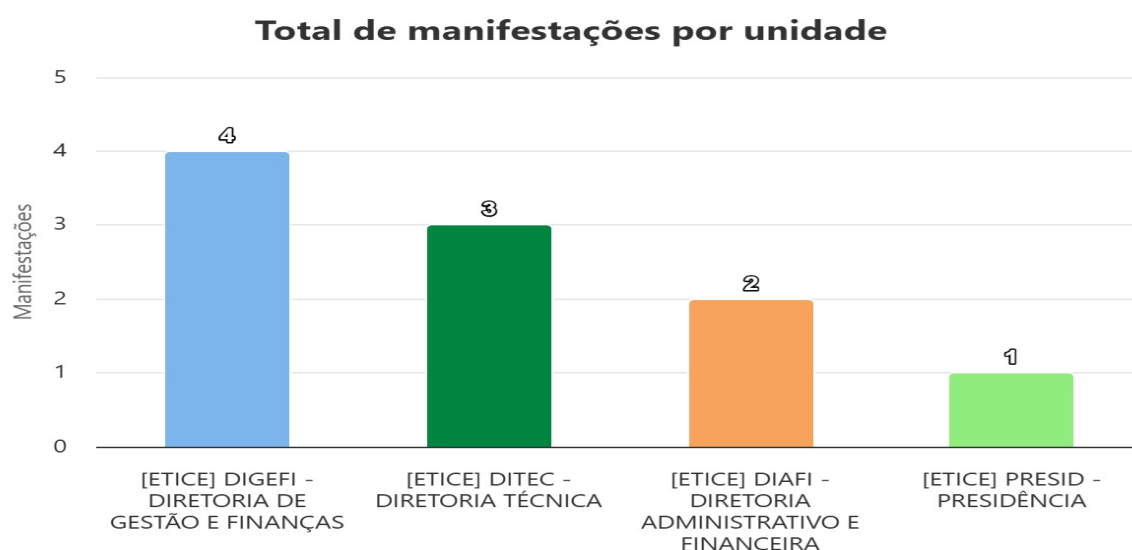
3.4. Manifestação por Assunto

O gráfico abaixo, apresenta a distribuição das manifestações por Assunto mostrando que as demandas estão bem pulverizadas entre vários temas.



3.8. Manifestações por Unidades

O gráfico abaixo, apresenta a distribuição das manifestações por unidades organizacionais, possibilitando identificar as áreas mais demandadas no período analisado.



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

Verifica-se que a Ouvidoria concentrou o maior número de registros, com 4 manifestações na Diretoria de Gestão e Finanças. Esse resultado reflete, em grande parte que as manifestações são direcionadas ao próprio setor para orientações, esclarecimentos e acompanhamento de demandas.

Em seguida, destaca-se a Diretoria Técnica, com 3 manifestações, indicando maior interação dessa unidade com usuários e parceiros institucionais, especialmente em temas relacionados à prestação de serviços.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

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

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

4.1. Resolubilidade das Manifestações

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

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por situação

Resolubilidade/Detalhamento por situação	
Situação	Quantidade de Manifestações Jan-Jun/2026
Manifestações Finalizadas no Prazo	10
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0
Manifestações Pendentes no Prazo (não concluídas)	0
Manifestações Pendentes fora do Prazo (não concluídas)	0
Total	10

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

Observa-se que 100% das manifestações foram finalizadas dentro do prazo legal totalizando 10 manifestações no primeiro semestre de 2026. Não houve registro de manifestações finalizadas fora do prazo, nem de demandas pendentes, seja dentro ou fora do prazo

4.1.1 - Ações para Melhoria do Índice de Resolubilidade

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

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

A Tabela abaixo, apresenta o Tempo Médio de Resposta das manifestações no primeiro semestre do ano de 2026, permitindo a análise da agilidade no atendimento prestado pela Ouvidoria.

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2025	5,94
Tempo Médio de Resposta Jan-Jun de 2026	3,7

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

Observa-se que, em 2025, o tempo médio de resposta foi de 5,94 dias, enquanto que no primeiro semestre de 2026 esse indicador passou para 3,7 dias diminuindo o tempo médio de resposta.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1. Motivos das Manifestações

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

5.2. Análise dos Pontos Recorrentes

A análise dos pontos recorrentes nas manifestações recebidas permitiu identificar padrões importantes relacionados às demandas dos cidadãos. Entre os principais pontos recorrentes, destacam-se as solicitações de serviços, evidenciando a necessidade de aprimoramento constante nos fluxos de atendimento e de comunicação.

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

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

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

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

A Ouvidoria da Etice tem, a cada dia, consolidado a confiança dos empregados e colaboradores, destacando-se pela atuação qualificada na mediação de conflitos e pela participação ativa em comissões. Nesses espaços, a Ouvidoria tem exercido um papel

estratégico de diálogo e articulação, reivindicando e conquistando o apoio da gestão superior, o que fortalece continuamente suas ações e amplia sua efetividade.

Como um dos benefícios alcançados pela Ouvidoria da Etice, foi a continuidade do projeto “Caminhar faz bem” voltado à qualidade de vida dos empregados e colaboradores. A iniciativa incentiva a prática de caminhadas e de momentos de contemplação e descanso no Parque Rio Branco, que fica enfrente a Etice, estimulando hábitos saudáveis, a convivência e o cuidado com a saúde, já contamos com a participação constante de alguns colaboradores.

Outro benefício alcançado pela Ouvidoria da Etice é a continuidade do projeto “Cantinho da Saúde”, ele é um espaço onde plantas medicinais são plantadas, resgatando saberes tradicionais e promovendo a conscientização sobre práticas naturais de cuidado, onde cada planta tem sua identificação.

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

7 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Com o objetivo de fortalecer a Ouvidoria da Etice como instrumento estratégico de gestão e ampliar a qualidade dos serviços prestados ao cidadão, propõem-se as seguintes ações de melhoria:

- O uso da linguagem simples nas respostas é de fundamental importância, priorizando clareza, objetividade e empatia, de modo a facilitar a compreensão e promover uma experiência mais satisfatória ao usuário.
- Usar o aplicativo Whatsapp para enviar alertas para o controle de prazos das respostas e o monitoramento contínuo dos indicadores de tempo de resposta e resolubilidade para maior agilidade e eficiência no tratamento das manifestações internas.
- Sensibilizar os colaboradores da importância da integração de todos e reforçando a ouvidoria como ferramenta de apoio à gestão e à melhoria dos processos internos, fortalecendo a confiança e a credibilidade institucional com a integração da ouvidoria e as áreas internas da Etice.
- Capacitação contínua da ouvidoria. É de fundamental importância Investir em treinamentos sobre atendimento humanizado, ética e comunicação no serviço público.

9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

A Ouvidoria da Etice reafirma seu papel estratégico como canal de escuta qualificada, mediação de conflitos e fortalecimento da relação entre a empresa, seus empregados, colaboradores e o cidadão.

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

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

Fortaleza, 06 de Agosto de 2026

OUVIDORA ETICE

PRESIDENTE DA ETICE