RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2024

Período: 01/01/2024 - 31/12/2024

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

Missão

Promover e defender os Direitos Humanos, visando garantir a Justiça Social, com equidade, deforma inclusiva, transversal, intersetorial e participativa.

Visão

Ser referência para a sociedade na gestão das políticas públicas dos Direitos Humanos.

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

DIREÇÃO SUPERIOR

Secretária dos Direitos Humanos	Maria do Perpétuo Socorro França Pinto
Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna	Ana Lúcia Aragão Alves
Secretária Executiva dos Direitos Humanos	Raquel Andrade dos Santos

OUVIDORIA SETORIAL

Ouvidor	Marcelo Borges Cavalcante
Equipe	Daniel José Andrade de Castro
	Marilia Kelvia Mota Costa
	Sâmia Pinheiro Ferreira de Freitas

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

SUMÁRIO

1. EXPEDIENTE....3
2. INTRODUÇÃO....5
3. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2023)....7
3.1. Orientações apontadas pela CGE....7
3.2. Recomendações apontadas pela CGE....7
4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)....7
4.1. Total de Manifestações do Período....8
4.2. Manifestações por Meio de Entrada....9
4.3. Manifestações por Tipo de Manifestação....10
4.3.1. Manifestações de Denúncia....12
4.4. Manifestações por Tipo/Assunto....12
4.5. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto....12
4.6. Manifestações por Tipo de Serviços....13
4.7. Manifestações por Programa Orçamentário....14
4.8. Manifestações por Unidades Internas....14
4.9. Manifestações por Município de Ocorrência 15
5. INDICADORES DA OUVIDORIA....18
5.1. Resolubilidade das Manifestações....18
5.1.1. Ações para melhoria do índice de resolubilidade....19
5.1.2. Tempo Médio de Resposta....19
5.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria....20
5.2.1. Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)....20
5.2.2. Ações para melhoria do índice de satisfação....21
5.2.3. Total de Respondentes....21
5.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria....22
6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS....22
6.1. Motivos das Manifestações....22
6.2. Análise dos Pontos Recorrentes....23
6.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas....23
7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA....23
8. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR E EQUIPE....23
9. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA....26
10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE....28
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA....29

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

2. INTRODUÇÃO

A Secretaria dos Direitos Humanos - SEDIH, integrante da Administração Direta do Poder Executivo Estadual, foi criada em 17 de fevereiro 2023, pela Lei nº 18.310. Com o novo modelo de gestão do poder executivo estadual, a política dos direitos humanos foi transferida da Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos - SPS e incluída na SEDIH.

Diante deste cenário, a habilitação da Ouvidoria setorial no sistema Ceará Transparente somente veio a ocorrer em setembro de 2023. Na sequência, a referida plataforma registrou e direcionou a primeira manifestação para a SEDIH na data de 11 de setembro de 2023, já que anteriormente as demandas relativas à violações de direitos humanos estavam sendo, em sua quase totalidade, endereçadas à SPS.

As manifestações recebidas, através da Plataforma Ceará Transparente, são tratadas em observância à Lei Nacional nº 13.460/2017, ao Decreto nº 33.485/2020, à Instrução Normativa nº 01/2020, à Portaria nº 52/2020 e à Portaria n° 97/2020, em relação ao formato das respostas, aos fluxos internos de trabalho e aos prazos de resolução.

A nomeação do atual ouvidor se deu na data de 29 de janeiro de 2024, publicada no Diário Oficial do Estado em 15 de fevereiro de 2024. Durante o ano de 2024, a equipe de Ouvidoria SEDIH foi composta por 04 colaboradores que atuaram no acolhimento e resposta às manifestações: o ouvidor Marcelo Borges Cavalcante e os assistentes, Daniel José Andrade de Castro, Marilia Kelvia Mota Costa e Sâmia Pinheiro Ferreira de Freitas.

Por fim, cabe destacar que a Ouvidoria da Secretaria dos Direitos Humanos está diretamente subordinada à Direção Superior do órgão, possuindo autonomia de ação em relação ao tratamento das manifestações.

Em 2024, a Ouvidoria da SEDIH, recebeu 2773 manifestações, passando a figurar na categoria tipo 4, compostas pelas ouvidorias que recebem acima de 1.000 manifestações por ano, de acordo com o Decreto nº 33.485, publicado em 27 de fevereiro de 2020.

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

O relatório apresentado a seguir foi orientado pelo Art. 26º do Decreto nº 33.485 e Art. 14º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, nos quais estabelecem seu encaminhamento à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE. Para tanto, as informações contidas nesse instrumento são decorrentes das demandas recebidas no exercício de 2024 pela Ouvidoria da Secretaria dos Direitos Humanos – SEDIH, através da plataforma Ceará Transparente, sistema administrado pela CGE, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

Dividimos o relatório em dez capítulos, além do expediente e desta apresentação, que representam o primeiro e segundo capítulo respectivamente.

Assim, no terceiro capítulo serão apresentadas as providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023.

O quarto capítulo apresenta análises das manifestações de ouvidoria por diversas perspectivas: pelo total de manifestações recebidas no período; por meio de entrada; por tipo de manifestação; por tipo/assunto; por assunto/sub-assunto; por tipo de serviços; por programa orçamentário; por unidades internas; e por município.

O quinto capítulo trata da atuação da Ouvidoria quanto ao cumprimento do prazo regulamentar, tempo de resposta e satisfação dos usuários da Ouvidoria.

O sexto capítulo discorre sobre a motivação das manifestações, os pontos recorrentes e as providências adotadas pelo Órgão em relação às principais manifestações recebidas.

O capítulo sétimo apresenta os benefícios alcançados pela Ouvidoria setorial, seguido do oitavo capítulo em que serão apresentadas as ações de qualificação do Ouvidor Titular e da equipe da Ouvidoria setorial nas atividades promovidas pela Rede de Controle Social.

O nono capítulo trata das sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria visando a melhoria contínua no atendimento às demandas do cidadão.

O décimo capítulo traz pronunciamento do Dirigente do Órgão.

Por fim, décimo primeiro capítulo diz respeito às considerações finais, no qual abordamos o resumo das principais informações constantes no relatório.

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

3. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2023)

Este capítulo discorre sobre as providências que esta Ouvidoria tomou quanto às recomendações citadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE no relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2023.

3.1 Orientações apontadas pela CGE

No Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023 foi apontada pela CGE uma orientação para a SEDIH e alguns órgãos:

"Orientação 08 - Viabilizar a capacitação do Ouvidor Setorial para o cumprimento dos requisitos que necessitam ser desenvolvidos e para o aprimoramento no desempenho de sua função, indicados no Art. 25, do Decreto Estadual n° 33.485/2020, em especial a participação no curso de certificação em ouvidoria."

(CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO. *Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023*. Fortaleza. 74 p.)

Segue resposta deste Órgão à orientação emanada:

Orientação 08: Visto que em 2024 não foi ofertado o curso de Formação em Ouvidoria, ministrado pela CGE em parceria com a Escola de Gestão do Estado do Ceará, o Ouvidor Titular realizou a Certificação em Ouvidoria concedida pela Ouvidoria-Geral da União em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública, conforme Certificado (Anexo I).

3.2 Recomendações apontadas pela CGE

Quanto às recomendações pontuadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023, não houve determinação para a SEDIH.

4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Neste capítulo serão analisadas as manifestações de ouvidoria recebidas ao longo do ano de 2024 pela Secretaria dos Direitos Humanos – SEDIH, através da plataforma Ceará Transparente, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

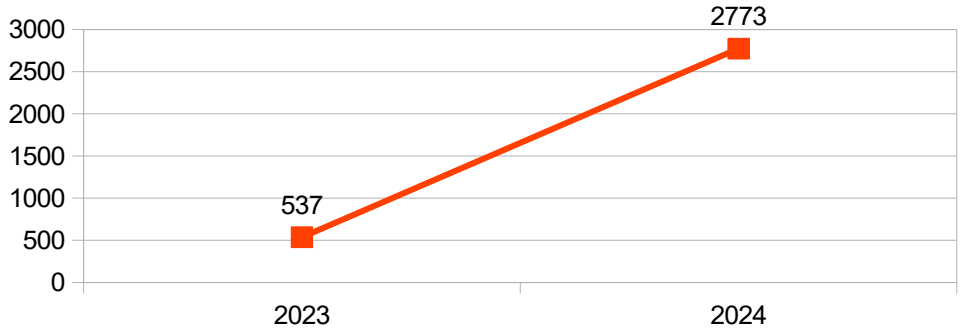
2024, sistema este administrado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE.

Os resultados alcançados em 2024 serão comparados ao exercício do ano anterior (de 11 de setembro a 31 de dezembro de 2023), onde poderá ser observada, através de tabelas e gráficos demonstrativos, a evolução das atividades desenvolvidas.

4.1 Total de Manifestações do Período

Como pode ser observado na tabela a seguir, a Ouvidoria da Secretaria dos Direitos Humanos passou a ser classificada como Tipo 04, por receber acima de 1000 manifestações pertinentes ao Órgão durante o ano.

Gráfico 1 – Número de manifestações de ouvidoria recebidas/atendidas pela SEDIH, em 2023 e 2024.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

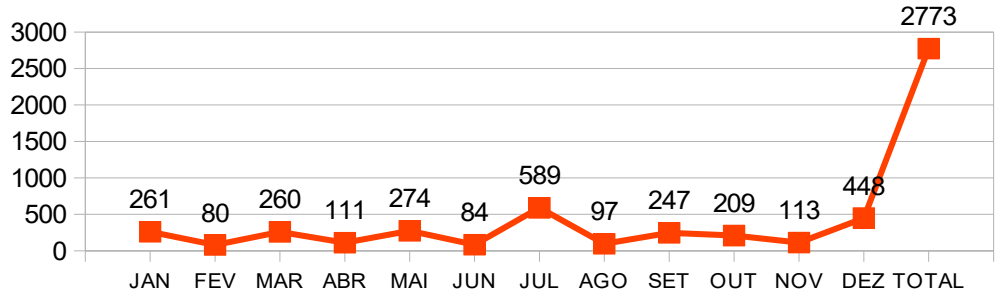
Nota-se que o quantitativo de demandas recebidas pertinentes ao Órgão aumentou em relação ao ano anterior, gerando um crescimento de 416,39% quando comparado com 2023, ano em que a SEDIH foi criada e passou a receber manifestações, a partir 11 de setembro.

Além disso, em 2024, foram registradas de forma direta um total de 3596 manifestações de ouvidoria, das quais 6 foram solicitações relacionadas a outros Entes ou Poderes e 828 manifestações foram invalidadas. Das 2762 manifestações pertinentes ao Poder Executivo Estadual, 11 tiveram reabertura solicitada, totalizando 2773 manifestações. Este será o número com o qual trabalharemos.

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

No Gráfico 2, observa-se o número total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão registradas mês a mês no ano de 2024.

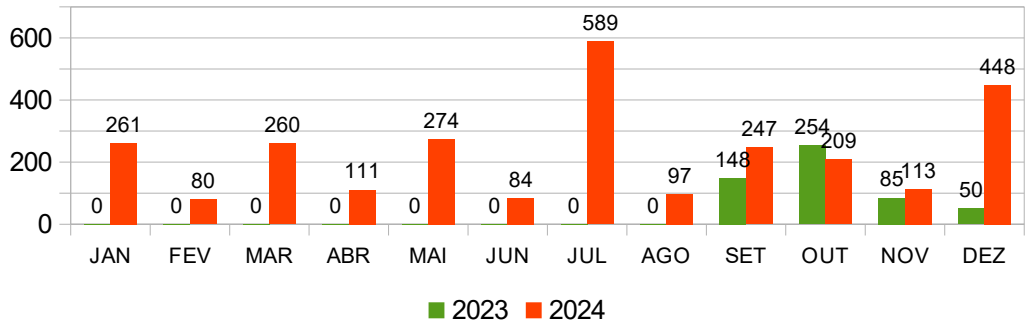
Gráfico 2 – Comparativo de manifestações registradas mês a mês, em 2024



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

No Gráfico 3, apresenta-se o número total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão registradas mês a mês no ano de 2024 em comparação ao ano de 2023.

Gráfico 3 – Comparativo de manifestações registradas mês a mês, em 2024 e 2023.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Ressaltamos que a SEDIH foi criada em 2023 e passou a receber manifestações apenas a partir 11 de setembro, por esse motivo, podemos observar no gráfico expressivo crescimento nos registros de manifestações durante o ano de 2024. Destacamos que os registros, em sua grande maioria, se referem às denúncias de Violações dos Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade.

4.2 Manifestações por Meio de Entrada

Na Tabela 1 é apresentada a quantidade total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão, listadas por meio de entrada, realizando um comparativo com o ano de 2023.

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

Tabela 1 – Manifestações de ouvidoria por meio de entrada, nos anos de 2023 e 2024.

Meio de Entrada			
Meios	**2023**	**2024**	**Variação**
Telefone 155	464	1502	223,70%
Sistema Ceará Transparente	64	1248	1850%
E-mail	4	9	125%
Presencial	4	3	-25%
Ceará App	1	1	0%
Cidadão on-line - Chat	0	8	800%
Carta	0	2	200%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Observa-se que os cidadãos preferem o telefone 155 (ligação gratuita) como principal meio de registro, visto que das 2773 manifestações destinadas à SEDIH, 1502 foram registradas por este canal de comunicação, representando 54,17% do total, seguido do sistema Ceará Transparente com 45,01%, além do e-mail com 0,32%, Cidadão on-line – Chat com 0,29%, Presencial com 0,11%, Carta com 0,07% e Ceará APP com 0,04% das preferências.

Em análise comparativa com o ano de 2023, podemos verificar que houve aumento de 223,70%, 1850%, 125%, 800% e 200% na utilização dos meios de entrada Telefone 155, Sistema Ceará Transparente, E-mail, Cidadão On-line e Carta, respectivamente, e redução de 25% no meio Presencial.

Podemos observar também, que não houve alteração na quantidade de utilização do meio de entrada Ceara App em 2024.

4.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

Analisando as manifestações pertinentes ao Órgão por tipo, é possível perceber o aumento na quantidade de manifestações de ouvidoria registradas no ano de 2024.

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

Tabela 2 – Manifestações de ouvidoria por tipo, nos anos de 2023 e 2024

Tipologia de Manifestações			
Tipos	**2023**	**2024**	**Variação**
Denúncia	529	2655	401,89%
Reclamação	7	79	1.028,57%
Solicitação	1	31	3.000%
Elogio	0	6	600%
Sugestão	0	2	200%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

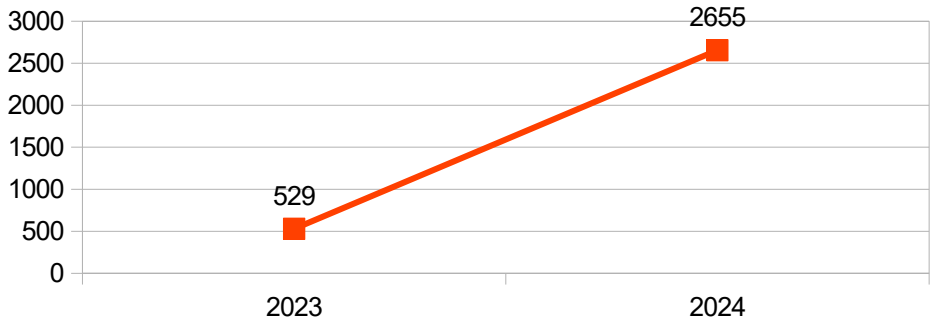
Percentualmente, as manifestações de ouvidoria por tipo no ano de 2024, se comparado ao ano anterior, teve um aumento nos números de denúncias reclamações, solicitações, elogio e sugestões, em 401,89%, 1.028,57%, 3.000%, 600% e 200%, respectivamente.

Tais aumentos são referentes a quantidade de meses trabalhados pela Ouvidoria SEDIH nos anos de 2023 (4 meses) e 2024 (12 meses), conforme citado anteriormente no gráfico 3.

4.3.1 Manifestações de Denúncia

O número de denúncias está diretamente relacionado ao percentual de manifestações por maus-tratos, torturas e demais violações de direitos humanos, praticadas contra a população em restrição de liberdade.

Esse tipo de manifestação denúncia corresponde a 95,74% do total de demandas recebidas pela Ouvidoria da SEDIH.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

Destacamos, novamente, que a SEDIH foi criada em 2023 e passou a receber manifestações somente a partir do dia 11 de setembro, o que se reflete no número total de manifestações do ano e consequentemente em seus dados de variação.

4.4 Manifestações por Tipo/Assunto

Verificou-se que, durante o exercício de 2024, o assunto Violações dos Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade representou 95,28% total de manifestações pertinentes ao Órgão, seguido de Violação de Direitos Humanos Contra Pessoa Idosa (1,19%), Violação de Direitos Humanos Contra Crianças e Adolescentes (0,72%) e Violação de Direitos Humanos Contra Pessoa com Deficiência (0,54%), como os assuntos mais demandados.

Tabela 3 – Manifestações de ouvidoria por tipo e por assunto no ano de 2024

Tipologia/Assunto		
Tipos	**Assuntos**	**Total**
Reclamação	Violação de Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade	48
	Violação de Direitos Humanos Contra Pessoa com Deficiência	8
	Violação de Direitos Humanos Contra Pessoa Idosa	4
Solicitação	Violação de Direitos Humanos Contra Pessoa Idosa	12
	Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos	4
	Violação de Direitos Humanos Contra Pessoa com Deficiência	3
Sugestão	Violação de Direitos Humanos Contra Pessoa com Deficiência	1
	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	1
Denúncia	Violação de Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade	2596
	Violação de Direitos Humanos Contra Crianças e Adolescentes	18
	Violação de Direitos Humanos Contra Pessoa Idosa	17

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Na tabela acima, observa-se os três assuntos principais de cada tipo de manifestações recebidas em 2024.

4.5 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Dentre os assuntos mais demandados, podemos destacar três sub-assuntos principais que totalizam 91,02% das demandas pertinentes ao Órgão, que seriam

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

Maus Tratos, Tortura e Má Qualidade no Atendimento aos Visitantes 86,44%, 2,49% e 2,09%, respectivamente, os três relacionados ao assunto Violações dos Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade.

Tabela 4 – Manifestações de ouvidoria por assunto e sub-assunto no ano de 2024

Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	**Sub-Assuntos**	**Total**
Violação de Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade	Maus Tratos	2397
	Tortura	69
	Má Qualidade no Atendimento aos Visitantes	58
Violação de Direitos Humanos Contra Pessoa Idosa	Abandono de Idoso	9
	Apropriação Indébita de Bens	9
	Maus tratos	6
Violação de Direitos Humanos Contra Crianças e Adolescentes	Maus Tratos	8
	Bullying / Violência Psicológica	5
	Violência Física	2

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Na tabela acima, observa-se os três sub-assuntos principais de cada tipo de Assunto em 2024.

4.6 Manifestações por Tipo de Serviços

Acerca do tipo de serviço, todas as manifestações foram classificadas como “não se aplica”. Como pode ser observado na tabela a seguir.

Tabela 5 – Manifestações de ouvidoria por tipo de serviços no ano de 2024

Tipo de Serviços	
Tipos	**Total**
Não se Aplica	2773

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

4.7 Manifestações por Programa Orçamentário

A seguir, serão apresentadas as demandas pertinentes ao Órgão por seu programa orçamentário.

Tabela 6 – Manifestações de ouvidoria por programa orçamentário no ano de 2024

Programas Orçamentários	
Programas	**Total**
Promoção e Defesa dos Direitos Humanos	2697
Promoção e Defesa dos Direitos das Pessoas Idosas	40
Promoção e Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência	21
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	10
Gestão Administrativa do Ceará	4
Proteção à Vida e Acesso à Justiça Social e Cidadania	1

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Conforme pode ser observado, o programa orçamentário Promoção e Defesa dos Direitos Humanos concentrou 97,26% das manifestações de ouvidoria, tendo em vista este ser um dos principais focos das atividades desta SEDIH.

4.8 Manifestações por Unidades Internas

A tabela a seguir apresentará os principais números relativos às demandas pertinentes ao Órgão divididas por unidades internas.

Tabela 7 – Manifestações de ouvidoria por unidades internas no ano de 2024

Unidades Internas	
Unidades Internas	**Total**
Centro de Referência em Direitos Humanos	2700
Coordenadoria Especial de Políticas Públicas para as Pessoas Idosas	29
Coordenadoria Especial de Políticas Públicas para Pessoas com Deficiência	17
Coordenadoria de Políticas Públicas dos Direitos Humanos	13

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria	5
Secretária dos Direitos Humanos	3
Secretaria Executiva de Direitos Humanos	2
Coordenadoria Administrativo Financeira	2
Assessoria Especial do Governador	2

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Observando a tabela, verificamos que as duas primeiras unidades internas concentram 98,42% do total das demandas, sendo a unidade interna Centro de Referência em Direitos Humanos - CRDH a mais demandada com 97,37% dos registros de ouvidoria da SEDIH, o alto volume é reflexo do grande número de demandas de Violações dos Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade que são direcionadas a essa Unidade Interna.

A Coordenadoria Especial de Políticas Públicas para as Pessoas Idosas figura em segundo lugar, com 1,05%, as demais setoriais listadas na tabela acima somadas representam 1,58%.

4.9 Manifestações por Município de Ocorrência

Conforme apresentado na tabela abaixo, 0,65% das manifestações não constam município identificado. Entre as manifestações identificadas, o município de Itaitinga representa o percentual de 66,17% em relação ao total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão em 2024. Isso se deve ao fato de grande parte das unidades prisionais se localizar neste município, bem como Aquiraz e Caucaia.

Tabela 8 – Número de manifestações de ouvidoria por municípios de ocorrência

Municípios		
Municípios	**2023**	**2024**
Fortaleza	146	497
Acarape	0	4
Acaraú	1	2
Aquiraz	19	150
Aracati	0	1

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

Ararendá	0	1
Aratuba	0	2
Baixio	0	1
Barreira	1	0
Baturité	3	6
Beberibe	1	1
Bela Cruz	0	1
Brejo Santo	0	1
Camocim	0	1
Canindé	0	2
Carnaubal	0	1
Cascavel	2	6
Caucaia	12	121
Cedro	0	1
Choró	3	2
Chorozinho	0	1
Crateús	0	3
Crato	0	1
Cruz	0	1
Eusébio	3	8
Forquilha	0	1
Horizonte	2	4
Ibaretama	1	0
Ibicuitinga	1	1
Icó	0	1
Ipaporanga	1	0
Iracema	0	1
Itaitinga	310	1835
Itapipoca	2	2
Itatira	0	1
Jaguaribe	1	0

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

Jijoca de Jericoacoara	0	1
Juazeiro do Norte	0	5
Maracanaú	0	6
Maranguape	1	8
Massapê	0	1
Miraíma	2	0
Missão Velha	1	0
Mombaça	0	1
Monsenhor Tabosa	1	1
Pacajus	0	2
Pacatuba	11	15
Pedra Branca	0	1
Pentecoste	0	1
Quixadá	3	0
Quixeramobim	1	2
Redenção	0	8
Russas	0	1
Santana do Cariri	0	1
Santa Quitéria	0	1
São Gonçalo do Amarante	1	0
Senador Pompeu	2	0
Sobral	3	34
Solonópole	0	1
Tauá	0	2
Tianguá	0	1
Umari	0	1
Não se Aplica	2	18

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

5. INDICADORES DA OUVIDORIA

Neste capítulo é analisada a atuação da Ouvidoria no que se refere à resolubilidade das demandas, ao tempo médio de resposta e à satisfação dos usuários que buscaram atendimento da Ouvidoria no ano de 2024.

- Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Índice: 99,03 %
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 65%

5.1 Resolubilidade das Manifestações

A Ouvidoria da Secretaria dos Direitos Humanos - SEDIH recebe e responde todas as manifestações registradas no Sistema Ceará Transparente. Para garantir que as respostas sejam dadas de forma tempestiva e atualizadas, a Ouvidoria comunica-se com os setores do Órgão que detém o posicionamento e a competência para fornecer os dados pertinente ao andamento das manifestações.

O Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, em seu Art. 23º, estabelece o prazo máximo de resposta de 20 dias corridos, ou no período de 21 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Tabela 9 – Resolubilidade das manifestações de ouvidoria

Situação	Quantidade de Manifestações em 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	519	2746
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	18	27
Manifestações Pendentes no Prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes Fora Prazo (não concluídas)	0	0
Total	**537**	**2773**

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

Diante disso, 7 demandas tiveram solicitações de prorrogações, emanadas pela equipe SEDIH, no ano de 2024, sendo justificadas pelo não recebimento de informações por parte dos setores responsáveis dentro do prazo de 20 dias.

Tabela 10 – Índice de Resolubilidade das manifestações de ouvidoria

Situação	Índice de Resolubilidade em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	96,65%	99,03%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	3,35%	0,97%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Observando a tabela acima, a Ouvidoria SEDIH vem trabalhado junto às áreas internas na redução do tempo de resposta, o que resultou na melhora do índice de Resolubilidade, em relação ao ano de 2023.

5.1.1 Ações para a melhoria do índice de resolubilidade

A Ouvidoria SEDIH está trabalhando continuamente na tentativa de responder as manifestações, de forma tempestiva e finalizando-as no prazo estipulado pelo Decreto. Para isso, está prevista a ação de meta interna de até 09 dias para resolubilidade e resposta ao cidadão.

5.1.2 Tempo Médio de Resposta

Tabela 11 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta em 2023	17 dias
Tempo Médio de Resposta em 2024	11 dias

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

No ano de 2024, o tempo médio de resposta da Ouvidoria da SEDIH foi de 11 dias, tempo este menor em 6 dias se comparado ao ano de 2023.

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a finalização da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada no Sistema Ceará Transparente para aqueles que registraram a solicitação pelo sistema. Esta também pode ser aplicada por telefone, após repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

Informamos que contribuíram com a pesquisa de satisfação 20 usuários, o que corresponde a 0,72% do total, que utilizaram os serviços da Ouvidoria da Secretaria dos Direitos Humanos.

A pesquisa apresenta quatro questões, sendo a primeira subdividida em quatro itens, nas quais o cidadão deve avaliar sua satisfação, considerando uma pontuação de 1 a 5, em que 1 corresponde a “totalmente insatisfeito” e 5 “totalmente satisfeito”. Na segunda questão, o cidadão também deve avaliar sua satisfação considerando uma pontuação de 1 a 5, em que 1 corresponde a “muito baixa” e 5 “muito alta”. Na terceira questão a pontuação é a mesma, em que 1 corresponde a “muito pior do que esperava” e 5 “muito melhor do que esperava”. Por último, na quarta questão, o cidadão tem a oportunidade de descrever o que não gostou ou achou que pode ser melhorado no atendimento.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Diante das descrições detalhadas acima, segue a média das avaliações, por item, para análise:

Tabela 12 – Resultados da Pesquisa de Satisfação

DESCRIÇÃO DA QUESTÃO	MÉDIA
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)?	3,5
B. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,45
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).	3,9

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

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)	3
MÉDIA GERAL	**3,46**
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO:	**65%**

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

5.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

Quanto ao percentual de satisfação do cidadão com a Ouvidoria Setorial da SEDIH, em 2024, foi alcançado o índice de satisfação dos usuários de 65% do total de 20 pesquisas respondidas.

A Ouvidoria SEDIH preza pela cordialidade e uso da linguagem cidadã, buscando sempre eficiência e eficácia no atendimento ao cidadão, bem como participar de treinamentos e aperfeiçoamentos.

Destacamos que, na maioria dos casos, o cidadão não avaliou o atendimento da Ouvidoria e sim teceu comentários quanto ao teor da resposta recebida ou do posicionamento de outros órgãos, com os quais a sua manifestação estava compartilhada.

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria continuará dialogando com as áreas internas da SEDIH na busca de ações para a melhoria contínua no atendimento às demandas dos cidadãos e consequentemente o aumento do índice de satisfação.

5.2.3 Total de Respondentes

Tabela 13 – Resultados de Amostra de Respondentes

TOTAL DE RESPONDENTES	2023	2024
Total de pesquisas respondidas	**3**	**20**
Total de manifestações finalizadas	**537**	**2773**
Representação da Amostra	**0,55%**	**0,72%**

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

Do total de 20 pesquisas respondidas, 10 são relacionadas a denúncias, 4 a solicitações, 3 a reclamação e 1 a elogio, dentre as quais apenas 10 tiveram os comentários adicionais.

5.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Conforme pode ser observado na tabela a seguir, outro fator relacionado à pesquisa de satisfação diz respeito às questões 2 e 3. Na segunda questão, o manifestante é questionado a respeito de suas expectativas sobre a qualidade do Serviço de Ouvidoria, sendo a média de nota apresentada 3,15. Já na terceira questão, o cidadão é questionado quanto à sua avaliação atual diante do serviço realizado pela Ouvidoria, apresentando a média 3,45.

Tabela 14 – Resultados da Pesquisa de Satisfação

DESCRIÇÃO DA QUESTÃO	MÉDIA
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,15
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,45
Expectativa	**9,52%**

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Como citado anteriormente, o cidadão não avaliou o atendimento da Ouvidoria e sim o teor da resposta recebida ou do posicionamento de outros órgãos com os quais a sua manifestação estava compartilhada.

6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Neste capítulo, faremos uma breve análise sobre as principais manifestações, os pontos recorrentes nas manifestações e as providências adotadas pelo Órgão.

6.1 – Motivos das Manifestações

Ao conjugarmos os dados apresentados na tabela 3, com as informações contidas na tabela 4 deste relatório, encontramos uma diversidade de assuntos, sendo os

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

mais relevantes relacionados à Violações dos Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade e a Violação de Direitos Humanos Contra Pessoa Idosa.

6.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

Conforme pode ser observado ao longo desse relatório, existe um número elevado de denúncias de Violações de Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade. O volume dessas denúncias se comporta de maneira sazonal, influenciado por movimentos de enrijecimento na conduta de policiais penais e/ou reivindicações da população prisional relativas à condições de alimentação, limpeza, visitas de familiares e organização geral dos presídios.

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

Diante das recorrentes manifestações de Violações de Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade, a SEDIH vem atuando, constantemente, via ofício, no sentido de articular junto à Secretaria de Administração Penitenciária e Ressocialização - SAP formas de garantir às pessoas em restrição de liberdade, o respeito aos seus direitos humanos, bem como medidas para tornar as unidades prisionais ambientes mais voltados à ressocialização.

7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Podemos destacar que em 2024 a equipe da Ouvidoria SEDIH conseguiu uma melhor comunicação com os setores internos o que impactou diretamente na redução do tempo de resposta e na qualidade das respostas enviadas aos cidadãos.

8. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR E EQUIPE

Conforme relatado anteriormente, a equipe de Ouvidoria da Secretaria dos Direitos Humanos, em 2024, foi composta por 04 colaboradores que atuaram no acolhimento e resposta às manifestações: o ouvidor Marcelo Borges Cavalcante e os assistentes, Daniel José Andrade de Castro, Marilia Kelvia Mota Costa e Sâmia Pinheiro Ferreira de Freitas.

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

A Ouvidoria da SEDIH buscou garantir a capacitação de sua equipe, de forma virtual e presencial, visando a melhoria na produtividade, qualidade no acolhimento e resposta às manifestações.

Dessa forma, destacamos abaixo os cursos, oficinas, reuniões e certificações nas quais tiveram participação da equipe de Ouvidoria desta SEDIH.

Título da Capacitação ou Evento	Organização / Local	Período	Carga Horária
1ª Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE / Presencial, no Auditório da Secretaria do Planejamento e Gestão do Ceará	21/02/2024	4h/a
56° Fórum Permanente de Controle Interno Tema: Proposta de regulamentação de Sindicância e de Termo de Ajustamento de Conduta	CGE / Virtual	18/04/2024	4h/a
2ª Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE / Presencial, no Auditório do Museu da Imagem e do Som – MIS	23/04/2024	4h/a
Curso - Instrumentalizando as Assessorias de Controle Interno para a Realização de Verificações Preventivas de Conformidade	CGE / Presencial, na Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará	24 a 29/04/2024	9h/a
57° Fórum Permanente de Controle Interno Tema: Orientações sobre a Prestação de Contas Anual – PCA 2023	CGE / Presencial, no Auditório da Secretaria do Planejamento e Gestão do Ceará	29/04/2024	4h/a
XII Tira - Dúvidas de Ouvidoria - Tema: Encaminhamentos para as Áreas Internas	CGE / Virtual	15/05/2024	4h/a
58° Fórum Permanente de Controle Interno Tema: Valorização e Padronização da Auditoria Interna	CGE / Presencial, no Auditório da Secretaria do Planejamento e Gestão do Ceará	24/05/2024	4h/a
Curso Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias	CGE / Presencial, Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará	27/05/2024 a 07/06/2024	24h/a

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

59° Fórum Permanente de Controle Interno Tema: Gestão de Patrimônio e Notas Explicativas para a Prestação de Contas Anual	CGE / Presencial, no Auditório da Secretaria do Planejamento e Gestão do Ceará	03/06/2024	4h/a
3ª Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE / Presencial, no Auditório da Secretaria do Planejamento e Gestão do Ceará	19/06/2024	4h/a
Oficina – Direitos e Cidadania LGBTI+: Construindo uma Ouvidoria Inclusiva	CGE / Presencial, Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará	03/07/2024	4h/a
XIII Tira - Dúvidas de Ouvidoria - Tema: Classificação da Procedência das Manifestações	CGE / Virtual	26/07/2024	4h/a
Oficina de Denúncias de Assédio Sexual: Conceituação, recepção, acolhimento e encaminhamentos administrativos.	SEAS / Presencial, na Escola de Socioeducação	26/08/2024	8h/a
4ª Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE / Presencial, no Auditório da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE	28/08/2024	4h/a
Curso - Implementação do Programa de Integridade na Administração Pública do Estado do Ceará	CGE / Virtual	02 a 06/09/2024	20h/a
XIV Tira - Dúvidas de Ouvidoria - Tema: Compartilhamento e Transferências das Manifestações	CGE / Virtual	27/09/2024	4h/a
60° Fórum Permanente de Controle Interno Tema: Questionário de Autoavaliação do Controle Interno (TCE)	CGE / Presencial, no Auditório da Secretaria do Planejamento e Gestão do Ceará	03/10/2024	4h/a
Palestra Proteção de Dados e Informações Sensíveis no Setor Público - Turma Exclusiva- Sedih	SEDIH / CGE / Presencial, no Auditoria da Secretaria dos Direitos Humanos	22/10/2024	3h/a

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

5ª Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE - Presencial, no Auditório da Companhia de Gás do Ceará	23/10/2024	4h/a
Treinamento Básico em Libras Instrumental	SEDIH / Presencial, no Auditório da Secretaria dos Direitos Humanos	03 a 18/11/2024	16h/a
XV Tira - Dúvidas de Ouvidoria – Tema: Utilização da Linguagem Simples nas Respostas de Ouvidoria	CGE / Virtual	19/11/2024	4h/a
XVIII Encontro Estadual de Controle Interno – Tema: Controle Interno Fomentando a Inovação e a Sustentabilidade	CGE / Presencial, no Hotel Oásis Atlântico	22/11/2024	8h/a
61° Fórum Permanente de Controle Interno Tema: Atualização do Regulamento das Unidades Setoriais de Controle Interno do Poder Executivo Estadual	CGE / Presencial, no Auditório da Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG	04/12/2024	4h/a
Oficina para Construção de Relatório de Ouvidoria 2024 – Turma II	CGE / Virtual	05/12/2024	4h/a
6ª Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE / Presencial, no Auditório da Secretaria do Planejamento e Gestão – SEPLAG	11/12/2024	4h/a

Destacamos que o Ouvidor Titular realizou a Certificação em Ouvidoria concedida pela Ouvidoria-Geral da União em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública.

9. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Esta Ouvidoria tem como objetivo garantir a melhoria no atendimento às demandas do cidadão e a promoção de ações de conscientização quanto à importância da Ouvidoria.

Para isso, recomendamos que a Ouvidoria realize medidas visando a redução do tempo de resposta ao cidadão e a melhora da qualidade das repostas.

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

Para o atendimento da Portaria nº 07/2025, a Ouvidoria SEDIH elaborará relatórios periódicos para divulgação interna e com publicização para o público externo dos números de demandas recebidas no período.

No Planejamento da Ouvidoria para o ano de 2025 consta a realização de 03 (três) ações de divulgação do serviço de Ouvidoria, nos eventos promovidos por esta Secretaria, com o objetivo de informar a população sobre quais Políticas são gerenciadas pela SEDIH e também a divulgação dos canais de atendimento para que suas manifestações sobre violações de Direitos Humanos a serem direcionadas para a setorial.

Além disso, sugerimos à CGE que oriente os atendentes da Central de Atendimento 155, que ao solicitar ao cidadão que o mesmo responda à pesquisa de satisfação, os incentive com mais afinco, buscando assim aumentar o número de respostas obtidas.

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Ao cumprimentá-lo cordialmente, encaminhamos a essa Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, relatório anual da Ouvidoria da Secretaria dos Direitos Humanos - SEDIH, referente ao exercício de 2023, em atendimento às determinações contidas no Art. 26 do Decreto nº 33.485, de 27 de fevereiro de 2020 e na Lei Federal nº 13.460/2017, atestando conhecimento do conteúdo deste relatório, e assumindo compromisso de providências para o atendimento das sugestões e recomendações apresentadas pela Ouvidoria Setorial e CGE.

Fortaleza, 10 de fevereiro de 2025.

MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANCA PINTO:32455623300
Assinado de forma digital por MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANCA PINTO:32455623300
Dados: 2025.02.10 20:49:08 -03'00'

MARIA DO PERPÉTUO SOCORRO FRANÇA PINTO

Secretária dos Direitos Humanos

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

Diante das informações, quantitativas e qualitativas, expressas nesse relatório, ressaltamos que a Ouvidoria da Secretaria dos Direitos Humanos obteve um crescimento de 416,39% em relação ao número de manifestações recebidas em 2024, quando comparado ao ano de 2023. De acordo com o Decreto nº 33.485/2020, publicado no Diário Oficial do Estado em 27 de fevereiro de 2020, a Ouvidoria da SEDIH passou a fazer parte das Ouvidorias de categoria Tipo 04, que são aquelas que recebem acima de 1000 manifestações anuais.

Foi percebido que os cidadãos continuam preferindo a utilização do telefone 155 (ligação gratuita) e a Plataforma Ceará Transparente como os principais canais para registrarem as manifestações de ouvidoria.

Observou-se que dentre as manifestações de ouvidoria com relação ao tipo (reclamação, solicitação, sugestão, elogio e denúncia), o maior número de manifestações foram daquelas tipificadas como denúncia, e o maior crescimento percentual referem-se às reclamações por parte do cidadão, visto o aumento em 1.028,57% no ano de 2024 se comparado ao ano anterior.

Verificou-se que o assunto Violações dos Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade foi o mais demandado, representando 95,28% do total de manifestações pertinentes ao Órgão, recebidas no ano, seguido do assunto Violação de Direitos Humanos Contra Pessoa Idosa, tendo como sub-assunto mais citado, os Maus Tratos, relacionados às pessoas em restrição de liberdade. O programa orçamentário mais demandado foi o de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos, o que gerou como unidade interna mais demandada o Centro de Referência em Direitos Humanos - CRDH.

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

A Resolubilidade do Órgão foi de 99,03%, tendo em vista que das 2773 manifestações, 2746 delas foram respondidas dentro do prazo estabelecido, sendo de 10 dias o tempo médio de resposta, considerando que o prazo máximo estabelecido para resposta é de 20 dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.

Com relação à pesquisa de satisfação, os resultados alcançados nas avaliações quanto ao Serviço de Ouvidoria SEDIH, foi de 65%, não alcançando a meta indicada pelo Sistema Estadual de Ouvidoria. Para tanto, a Ouvidoria SEDIH realizará ações visando alcançar a meta estipulada.

Fortaleza, 10 de fevereiro de 2025.

gov.br Documento assinado digitalmente
MARCELO BORGES CAVALCANTE
Data: 10/02/2025 17:13:24-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

MARCELO BORGES CAVALCANTE
Ouvidor Setorial

MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANCA PINTO:32455623300
Assinado de forma digital por MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANCA PINTO:32455623300
Dados: 2025.02.10 20:46:26 -03'00'

MARIA DO PERPÉTUO SOCORRO FRANÇA PINTO
Secretária dos Direitos Humanos

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

Anexos

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

Anexo - I

enap

A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que

MARCELO BORGES CAVALCANTE

concluiu a Trilha de aprendizagem **Ouvidoria** *com carga-horária de 210 horas.*

Betânia Lemos
Presidenta

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS **DIREITOS HUMANOS**

Histórico do Participante

Nome:	Trilha de aprendizagem:	Carga-Horária:
MARCELO BORGES CAVALCANTE	Ouvidoria	210 horas

Trilhos e Cursos

Curso	CH	Nota	Periodo de Realização
Acesso à Informação (Turma SET/2024)	20	87	19/09/2024 a 18/10/2024
Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos (Turma FEV/2025)	20	90	28/01/2025 a 29/01/2025
Controle Social (Turma FEV/2025)	20	88	29/01/2025 a 30/01/2025
Gestão em Ouvidoria (Turma FEV/2025)	20	93	30/01/2025 a 03/02/2025
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias (Turma FEV/2025)	20	100	02/02/2025 a 04/02/2025
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (Turma FEV/2025)	20	77	02/02/2025 a 06/02/2025
Inovando na Gestão de Projetos (Turma FEV/2025)	25	97.5	02/02/2025 a 06/02/2025
Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos (Turma FEV/2025)	25	93.13	02/02/2025 a 09/02/2025
Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? (Turma FEV/2025)	20	95	05/02/2025 a 06/02/2025
Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública (Turma FEV/2025)	20	95	05/02/2025 a 07/02/2025

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS **DIREITOS HUMANOS**

Certificado registrado na Escola Virtual.Gov - EV.G sob o código: `r8VIwJ9I`
Este certificado foi gerado em 09/02/2025.
O presente certificado pode ter a sua validade comprovada acessando o QRCode à esquerda, ou, caso desejar, informando o código acima na opção **Validação de Documentos** no endereço https://www.escolavirtual.gov.br.
A data de emissão pode ser anterior à data final do curso nos casos em que o participante alcançou os requisitos mínimos para aprovação antecipadamente.

Escola Nacional de Administração Pública