

Relatório de Gestão de Ouvidoria ANO 2025

Período:

01/01/2025 - 31/12/2025



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS

SUITE

Assinado eletronicamente por: MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANCA PINTO em 09/02/2026, às 15:39 MARCELO BORGES CAVALCANTE em 09/02/2026, às 15:11 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código EOC2-E8D7-4A48-E785.

Missão

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

Visão

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

1. EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR

Maria do Perpétuo Socorro França Pinto

Secretária dos Direitos Humanos

Ana Lúcia Aragão Alves

Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

Marianne Gondim Lima Oliveira

Secretária Executiva dos Direitos Humanos

ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Marcelo Borges Cavalcante

Assessor de Controle Interno e Ouvidor

Equipe

Daniel José Andrade de Castro

Marília Kelvia Mota Costa

Sâmia Pinheiro Ferreira de Freitas

SUMÁRIO

1. EXPEDIENTE.....	3
2. INTRODUÇÃO.....	5
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES).....	7
3.1. Total de Manifestações do Período.....	8
3.2. Manifestações por Meio de Entrada.....	9
3.3. Manifestações por Tipo de Manifestação.....	10
3.3.1. Manifestações de Denúncia.....	12
3.4. Manifestações por Tipo/Assunto.....	12
3.5. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto.....	12
3.6. Manifestações por Tipo de Serviços.....	13
3.7. Manifestações por Programa Orçamentário.....	14
3.8. Manifestações por Unidades Internas.....	14
3.9. Manifestações por Município de Ocorrência	15
4. INDICADORES DA OUVIDORIA.....	18
4.1. Resolubilidade das Manifestações.....	18
4.1.1. Ações para melhoria do índice de resolubilidade.....	19
4.1.2. Tempo Médio de Resposta.....	19
4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....	20
4.2.1. Índice Geral de Satisfação (Questionário principal).....	20
4.2.2. Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria.....	21
4.2.3. Índice de Resolutividade – Resolução da Demanda na Visão do Cidadão.....	21
4.2.4. Total de Respondentes.....	21
4.2.5. Ações para melhoria do Índice de Satisfação	22
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS.....	22
5.1. Motivos das Manifestações.....	22
5.2. Análise dos Pontos Recorrentes.....	23
5.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.....	23
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA – TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS.....	23
6.1. Benefício Financeiro.....	22
6.2. Benefício Não-financeiro.....	23
7. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA.....	26
8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	28
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA.....	29
10. ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS.....	29

2. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é o elo entre o Estado e o usuário de serviços públicos. Através dela o cidadão pode se manifestar, participando ativamente e fiscalizando a administração pública, buscando melhorias das políticas e dos serviços públicos.

A Ouvidoria Setorial da Secretaria dos Direitos Humanos - Sedih atua como canal de comunicação entre os cidadãos e a instituição, permitindo um diálogo aberto entre eles. Assim, cumpre à Ouvidoria Sedih dar o devido tratamento às demandas dos cidadãos relacionadas com os serviços prestados pelo órgão à sociedade.

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 e têm como missão, promover e defender os Direitos Humanos, visando garantir a Justiça Social, com equidade, de forma inclusiva, transversal, intersetorial e participativa.

Para isso, a Ouvidoria Sedih dialoga com as diversas áreas internas, visando a solução das demandas e oferecendo um atendimento tempestivo, bem como aprimoramento dos processos de trabalho e contribuindo com a implementação de políticas públicas eficazes para a sociedade.

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, ao Decreto nº 36.492/2025, à Instrução Normativa nº 02/2023 e à Instrução Normativa nº 01/2025, em relação ao formato das respostas, aos fluxos internos de trabalho, aos prazos de resolução, atendimento de denúncias e ética do ouvidor.

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 2025, 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, Marília 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.

O relatório apresentado a seguir foi orientado pelo Art. 26º do Decreto nº 33.485, Art. 14º da Lei nº 13.460/2017 e na Portaria nº 07/2025, 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 2025 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 2025.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Neste Relatório serão analisadas as manifestações de ouvidoria recebidas ao longo do ano de 2025 pela Secretaria dos Direitos Humanos – Sedih, através da plataforma Ceará Transparente, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025, sistema este administrado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE.

Desse modo, serão apresentadas as análises dos dados estruturados da seguinte forma: Total de Manifestações, Meio de Entrada, Tipo de Manifestação, Assunto e Sub-assunto, Tipificação/Assunto, Tipo de Serviços, Programa Orçamentário, Manifestações por Unidade e Município da Ocorrência.

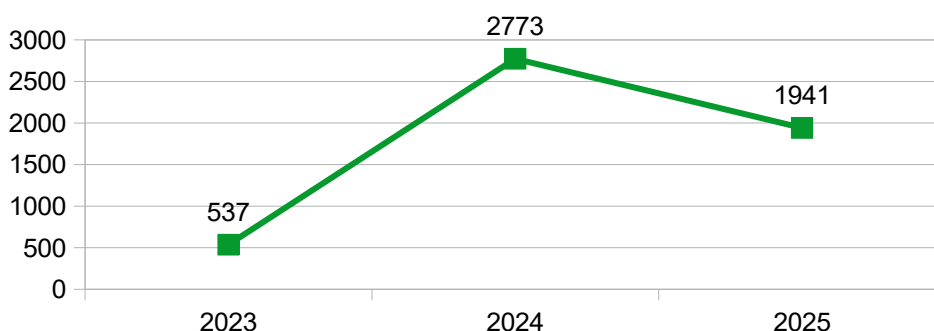
Os resultados alcançados em 2025 serão comparados ao exercício do ano anterior (de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024), onde poderá ser observada, através de tabelas e gráficos demonstrativos, a evolução das atividades desenvolvidas.

3.1 Total de Manifestações do Período

A Ouvidoria da Secretaria dos Direitos Humanos está classificada como Tipo 04, por receber acima de 1000 manifestações pertinentes ao Órgão durante o ano.

No exercício de 2025, foram registradas um total de 1941 manifestações válidas, conforme gráfico a seguir.

Gráfico 1 – Número de manifestações de ouvidoria recebidas/atendidas pela Sedih, em 2024 e 2025



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

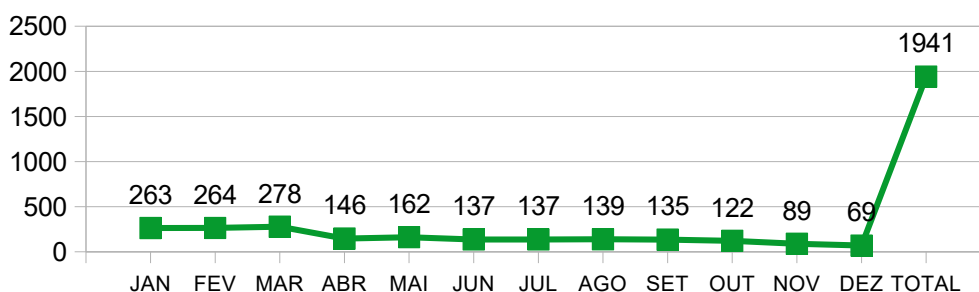
Secretaria dos Direitos Humanos

Rua da Assunção, 1100 – José Bonifácio • CEP: 60.050-011
Fortaleza / CE

Nota-se que o quantitativo de demandas recebidas pertinentes ao Órgão diminuiu em relação ao ano 2024, gerando uma redução de 30%.

No Gráfico 2, apresenta-se o número total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão registradas mês a mês no ano de 2025.

Gráfico 2 – Comparativo de manifestações registradas mês a mês, em 2025

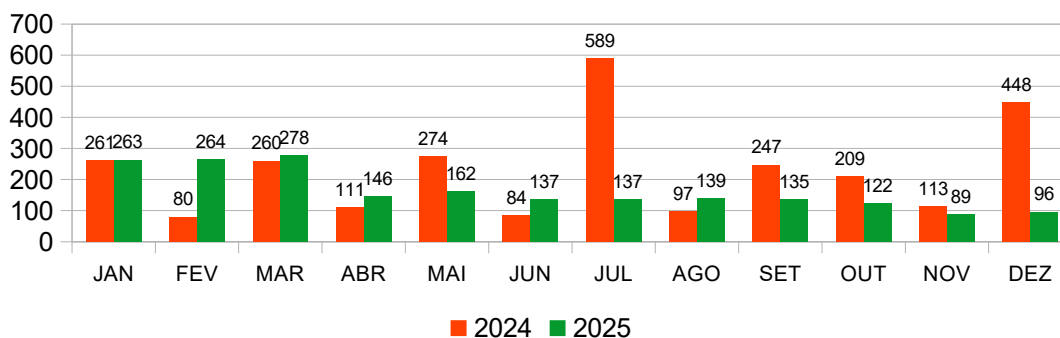


Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Destacamos que os registros, em sua grande maioria, se referem a denúncias de Violações dos Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade.

No Gráfico 3, observa-se o número total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão registradas mês a mês no ano de 2025 em comparação ao ano de 2024.

Gráfico 3 – Comparativo de manifestações registradas mês a mês, em 2025 e 2024



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

3.2 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 2024.

Tabela 1 – Manifestações de ouvidoria por meio de entrada, nos anos de 2024 e 2025

Meio de Entrada			
Meios	2024	2025	Variação
Sistema Ceará Transparente	1248	1163	-6,81%
Telefone 155	1502	752	-49,93%
E-mail	9	12	33,33%
Presencial	3	6	100%
Cidadão on-line - Chat	8	5	-37,5%
Ceará App	1	2	100%
Carta	2	0	-200%
Ceará digital	0	1	100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Observa-se que os cidadãos preferiram o sistema Ceará Transparente como principal meio de registro, visto que das 1941 manifestações destinadas à Sedih, 1163 foram registradas por este canal de comunicação, representando 59,92% do total, seguido do telefone 155 (ligação gratuita) com 38,74%, além do e-mail com 0,62%, Presencial com 0,31%, Cidadão on-line – Chat com 0,26%, Ceará APP com 0,10% e Ceará Digital com 0,05% das preferências.

Em análise comparativa com o ano de 2024, podemos verificar que houve aumento de 33,33%, 100%, 100% e 100% na utilização dos meios de entrada E-mail, Presencial, Ceará APP, Ceará Digital, respectivamente, e redução de 6,81%, 49,93%, 37,5%, 200% nos meios Sistema Ceará Transparente, Telefone 155, Cidadão on-line e Carta.

3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

Analizando as manifestações pertinentes ao Órgão por tipo, é possível perceber a redução na quantidade de manifestações de ouvidoria registradas no ano de 2025.

Tabela 2 – Manifestações de ouvidoria por tipo, nos anos de 2024 e 2025

Tipologia de Manifestações			
Tipos	2024	2025	Variação
Denúncia	2655	1849	-30,36%
Solicitação	31	44	41,93%
Reclamação	79	41	-48,10%
Elogio	6	4	-33,33%
Sugestão	2	3	50%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

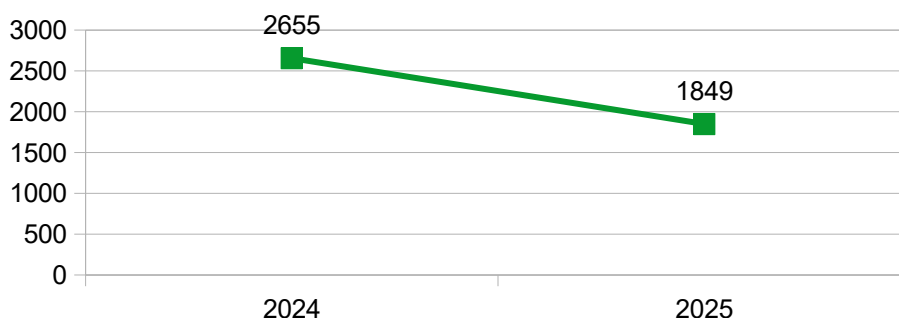
Percentualmente, as manifestações de ouvidoria por tipo no ano de 2025, se comparado ao ano anterior, teve um aumento nos números de solicitação e sugestão, em 41,93% e 50%, respectivamente, e uma redução nos números de denúncias, reclamações e elogio, em 30,36%, 48,10% e 33,33%, respectivamente.

Cabe ressaltar que as denúncias e reclamações recebidas pela Sedih, em sua maioria, se referem às violações de direitos humanos praticadas contra a população em restrição de liberdade.

3.3.1 Manifestações de Denúncia

A Ouvidoria Sedih recebeu 1839 denúncias, sendo 1762 denúncias contra o Estado e 77 denúncias para o Estado.

Gráfico 4 – Número de manifestações de denúncias recebidas/atendidas pela Sedih, em 2024 e 2025



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

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 corresponde a 95,26% do total de demandas recebidas pela Ouvidoria da Sedih, em 2025.

3.4 Manifestações por Tipo/Assunto

Verificou-se que, durante o exercício de 2025, o assunto Violações dos Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade representou 89,55% total de manifestações pertinentes ao Órgão, seguido de Violação de Direitos contra Criança e Adolescentes (2,73%), Violação de Direitos Humanos Contra Pessoa com Deficiência (1,75%), Violação de Direitos Humanos Contra Pessoa Idosa (1,75%), como os assuntos mais demandados.

Tabela 3 – Manifestações de ouvidoria por tipo e por assunto no ano de 2025

Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Violação de Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade	13
	Violação de Direitos Humanos Contra Pessoa Idosa	5
	Violação de Direitos Humanos Contra Pessoa com Deficiência	4
Solicitação	Violação de Direitos Humanos Contra Pessoa com Deficiência	8
	Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos	7
	Orientações Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	6
Sugestão	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	1

Secretaria dos Direitos Humanos

Rua da Assunção, 1100 – José Bonifácio • CEP: 60.050-011
Fortaleza / CE

Divulgação de Eventos na Instituição		1
Denúncia	Violação de Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade	1726
	Violação de Direitos Humanos Contra Crianças e Adolescentes	45
	Violação de Direitos Humanos Contra Pessoa Idosa	23
	Elogio ao Servidor Público/Colaborador	4

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Na tabela acima, observa-se os três assuntos principais de cada tipo de manifestação recebida em 2025.

3.5 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Dentre os assuntos mais demandados, podemos destacar três sub-assuntos principais que totalizam 85,32% das demandas pertinentes ao Órgão, que seriam Maus Tratos, Má Qualidade no Atendimento aos Visitantes e Violência Física com 75,89%, 6,65% e 2,78%, 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 2025

Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Sub-Assuntos	Total
Violação de Direitos Humanos Contra Pessoas em Restrição de Liberdade	Maus Tratos	1473
	Má Qualidade no Atendimento aos Visitantes	129
	Violência Física	54
Violação de Direitos Humanos Contra Pessoa Deficiência	Atos Discriminatórios	20
	Abandono	10
	Apropriação Indébita de Bens	2
Violação de Direitos Humanos Contra Crianças e Adolescentes	Maus Tratos	12
	Violência Física	10
	Bullying / Violência Psicológica	6

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Na tabela acima, observa-se os três sub-assuntos principais de cada tipo de Assunto em 2025.

Secretaria dos Direitos Humanos

Rua da Assunção, 1100 – José Bonifácio • CEP: 60.050-011
Fortaleza / CE

3.6 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 2025

Tipo de Serviços	
Tipos	Total
Não se Aplica	1941

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

3.7 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 2025

Programas Orçamentários	
Programas	Total
Promoção e Defesa dos Direitos Humanos	1844
Promoção e Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência	45
Promoção e Defesa dos Direitos das Pessoas Idosas	38
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	12
Gestão Administrativa do Ceará	2

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Conforme pode ser observado, o programa orçamentário Promoção e Defesa dos Direitos Humanos concentrou 95% das manifestações de ouvidoria, tendo em vista este ser um dos principais focos das atividades desta Sedih.

3.8 Manifestações por Unidades Internas

A tabela 7 apresenta os principais números relativos às demandas pertinentes ao Órgão divididas por unidades internas.

Tabela 7 – Manifestações de ouvidoria por unidades internas no ano de 2025

Unidades Internas	
Unidades Internas	Total
Centro de Referência em Direitos Humanos	1842
Coordenadoria Especial de Políticas Públicas para Pessoas com Deficiência	37
Coordenadoria Especial de Políticas Públicas para as Pessoas Idosas	31
Coordenadoria de Políticas Públicas dos Direitos Humanos	19
Coordenadoria Administrativo Financeira	5
Secretária dos Direitos Humanos	2
Secretaria Executiva de Direitos Humanos	2
Assessoria de Comunicação	2
Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna	1

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Observando a tabela, verificamos que as duas primeiras unidades internas concentram 96,81% do total das demandas, sendo a unidade interna Centro de Referência em Direitos Humanos - CRDH a mais demandada com 94,90% dos registros de ouvidoria da Sedih.

A Coordenadoria Especial de Políticas Públicas para as Pessoas com Deficiência figura em segundo lugar, com 1,91%, as demais unidades listadas na tabela acima somadas representam 3,19%.

3.9 Manifestações por Município de Ocorrência

Conforme apresentado na tabela abaixo, 0,52% das manifestações não constam o município de ocorrência identificado. Entre as manifestações identificadas, o município de Itaitinga representa o percentual de 49,82% em relação ao total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão em 2025. Isso se deve ao fato de grande parte das unidades prisionais se localizarem neste município, bem como Aquiraz, Caucaia e Pacatuba.

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

Municípios		
Municípios	2024	2025
Fortaleza	497	339
Abaíara	0	1
Acarape	4	0
Acaraú	2	0
Aquiraz	150	114
Aracati	1	2
Ararendá	1	0
Aratuba	2	0
Baixio	1	0
Barbalha	0	1
Barreira	0	1
Baturité	6	1
Beberibe	1	0
Bela Cruz	1	0
Brejo Santo	1	1
Camocim	1	0
Canindé	2	6
Caridade	0	1
Carnaubal	1	1
Cascavel	6	5
Caucaia	121	215
Cedro	1	0
Choró	2	1
Chorozinho	1	0
Coreaú	0	4
Crateús	3	7
Crato	1	5
Croatá	0	2

Secretaria dos Direitos Humanos

Rua da Assunção, 1100 – José Bonifácio • CEP: 60.050-011
Fortaleza / CE

Cruz	1	1
Cruzeiro da Fortaleza	0	1
Eusébio	8	12
Forquilha	1	0
General Sampaio	0	1
Guaiúba	0	1
Horizonte	4	22
Ibicuitinga	1	0
Icó	1	3
Independência	0	1
Iracema	1	4
Itaitinga	1835	967
Itapipoca	2	3
Itatira	1	0
Jijoca de Jericoacoara	1	0
Juazeiro do Norte	5	10
Maracanaú	6	1
Maranguape	8	0
Massapê	1	0
Meruoca	0	1
Milagres	0	1
Mombaça	1	0
Monsenhor Tabosa	1	3
Ocara	0	2
Pacajus	2	2
Pacatuba	15	118
Palmácia	0	1
Pedra Branca	1	1
Pentecoste	1	0
Quixeramobim	2	0

Secretaria dos Direitos Humanos

Rua da Assunção, 1100 – José Bonifácio • CEP: 60.050-011
Fortaleza / CE

Redenção	8	0
Russas	1	0
Santana do Cariri	1	0
Santa Quitéria	1	1
São Gonçalo do Amarante	0	2
São Luís do Curu	0	1
Sobral	34	51
Solonópole	1	0
Tauá	2	0
Tianguá	1	2
Umari	1	0
Uruburetama	0	1
Várzea Alegre	0	1
Viçosa do Ceará	0	1
Não se Aplica	18	10

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

4. 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 2025.

- Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Índice: 99,95 %
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 74%

4.1 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 atualizada, a Ouvidoria comunica-se com os setores do Órgão que detém o posicionamento e a competência para fornecer os dados pertinentes 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/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2024	Quantidade de Manifestações em 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	2746	1940
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	27	1
Manifestações Pendentes no Prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes Fora Prazo (não concluídas)	0	0
Total	2773	1941

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Diante disso, somente 1 demanda foi respondida fora do prazo, no ano de 2025, sendo justificada pelo não recebimento de informações por parte dos setores responsáveis dentro do prazo de 20 dias e a não aprovação da solicitação de prorrogação de prazo pela Gestão.

Tabela 10 – Índice de Resolubilidade das manifestações de ouvidoria

Situação	Índice de Resolubilidade em 2024	Índice de Resolubilidade em 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	99,03%	99,95%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0,97%	0,05%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Observando a tabela acima, a Ouvidoria Sedih vem articulando continuamente com as áreas internas na redução do tempo de resposta, o que resultou na melhora do índice de Resolubilidade, em relação ao ano de 2024.

4.1.1 Ações para a Melhoria do Índice de Resolubilidade

A Ouvidoria Sedih têm trabalhado incessantemente na tentativa de responder às manifestações de forma tempestiva e finalizando-as no prazo estipulado pelo Decreto. Para tanto, em 2024 foi estipulada uma meta interna de até 09 dias para o envio do posicionamento pela área demandada e resposta ao cidadão, o que resultou na redução do tempo de resposta.

4.1.2 Tempo Médio de Resposta

Tabela 11 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta em 2024	11 dias
Tempo Médio de Resposta em 2025	8 dias

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

No ano de 2025, o tempo médio de resposta da Ouvidoria da Sedih foi de 8 dias, tempo este menor em 3 dias se comparado ao ano de 2024.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

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, ou por meio de e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por essa via.

Informamos que contribuíram com a pesquisa de satisfação 19 usuários, o que corresponde a 0,98% 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.

4.2.1 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)?	4,11
B. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,79
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).	4,21
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)	3,63
MÉDIA GERAL	3,94
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO:	74%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Ouvidoria Setorial da Sedih, em 2025, alcançou o índice de satisfação dos usuários de 74% do total de 19 pesquisas respondidas.

4.2.2 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 3,47. Já na terceira questão, o cidadão é questionado quanto à sua avaliação atual diante do serviço realizado pela Ouvidoria, apresentando a média 3,89.

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:	3,47
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,89
Expectativa	12,10%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

4.2.3 Índice de Resolutividade – Resolução da Demanda na Visão do Cidadão

O índice de resolutividade mede a percepção do cidadão com relação à solução da demanda registrada.

Tabela 13 – Resultados do Índice de Resolutividade

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	5	26,32%
Não	8	42,11%
Parcialmente	6	31,58%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

4.2.4 Total de Respondentes

Tabela 13 – Resultados de Amostra de Respondentes

Total de Respondentes	2024	2025
Total de pesquisas respondidas	20	19
Total de manifestações finalizadas	2773	1941
Representação da Amostra	0,72%	0,98%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Do total de 19 pesquisas respondidas, 13 são relacionadas a denúncias, 3 a reclamação, 2 a solicitações, e 1 a sugestão, dentre as quais apenas 10 tiveram os comentários adicionais.

4.2.5 Ações para Melhoria do Índice de Satisfação

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria dialogou com as áreas internas da Sedih na busca de ações para a melhoria contínua no atendimento às demandas dos cidadãos, o que impactou diretamente na redução do tempo de resposta e consequentemente o aumento do índice de satisfação em relação aos anos anteriores.

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

Para o ano de 2026, visando atender a Orientação 01, emanada no relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2024, e atender ao Plano de Ação para Sanar Fragilidades – PASF 850, a Ouvidoria Sedih pretende dar continuidade ao trabalho realizado junto às áreas internas, realizando as ações de melhoria previstas no plano de ação inserido no Sistema AVIA e monitorando continuamente o índice de Satisfação do Usuário. A melhoria do índice de satisfação é um resultado esperado de médio/longo prazo após a execução das ações previstas.

Além disso, a CGE vem trabalhando com o objetivo de desenvolver ferramentas para facilitar a participação do cidadão na pesquisa de satisfação, considerando que é de extrema importância ouvir a opinião dos usuários dos serviços de ouvidoria, visando melhorar o serviço de atendimento e resolução das demandas da população cearense.

5. 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.

5.1 – Motivos das Manifestações

Ao unirmos os dados apresentados na tabela 3 às informações contidas na tabela 4 deste relatório, encontramos uma diversidade de assuntos, sendo os mais relevantes relacionados à Violações dos Direitos Humanos Contra

Pessoas em Restrição de Liberdade e a Violação de Direitos Humanos Contra Pessoa com Deficiência.

5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

Conforme pode ser observado ao longo desse relatório, existe um número elevado de denúncias, sendo 1730 relacionadas a 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.

5.3 – 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, 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.

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

6.1 Benefício Financeiro: Não houve benefício financeiro que possa ser representado monetariamente e/ou demonstrado.

6.2 Benefício Não-financeiro:

Podemos destacar que em 2025 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.

A Ouvidoria Sedih também realizou ações de divulgação do serviço de Ouvidoria, em eventos promovidos por esta Secretaria, com o objetivo de

atender, informar a população sobre quais Políticas são gerenciadas pela Sedih, bem como divulgar dos canais de atendimento para que as manifestações sobre violações de Direitos Humanos sejam direcionadas para a nossa setorial.

7. 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.

A Ouvidoria planeja continuar as divulgações do serviço de Ouvidoria, nos eventos promovidos por esta Secretaria, com o objetivo de registrar manifestações e também a divulgação dos canais de atendimento para que as demandas sobre violações de Direitos Humanos sejam direcionadas para esta 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. Solicitamos ainda a resolução do problema referente às diversas ocasiões de inoperância apresentada pela Central 155 no ano de 2025.

8. 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 2025, 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, 09 de fevereiro de 2026.

MARIA DO PERPÉTUO SOCORRO FRANÇA PINTO

Secretária dos Direitos Humanos

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

Diante das informações, quantitativas e qualitativas, expressas nesse relatório, ressaltamos que a Ouvidoria da Secretaria dos Direitos Humanos obteve uma redução de 30% em relação ao número de manifestações recebidas em 2025, quando comparado ao ano de 2024. 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 da Plataforma Ceará Transparente e do telefone 155 (ligação gratuita) e 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 aquelas tipificadas como denúncia, e o maior crescimento percentual referem-se às sugestões por parte do cidadão, visto o aumento em 50% no ano de 2025 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 89,55% do total de manifestações pertinentes ao Órgão, recebidas no ano, seguido do assunto Violação de Direitos Humanos Contra Crianças e Adolescentes, 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.

A Resolubilidade do Órgão foi de 99,95%, tendo em vista que das 1941 manifestações, 1940 delas foram respondidas dentro do prazo estabelecido, sendo de 8 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 74%, alcançando a meta indicada pelo Sistema Estadual de Ouvidoria.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2026.

MARCELO BORGES CAVALCANTE
Ouvidor Setorial

MARIA DO PERPÉTUO SOCORRO FRANÇA PINTO
Secretária dos Direitos Humanos

10. ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIA

Em atendimento a Instrução Normativa nº 07/2025 que disciplina os critérios de Avaliação de Desempenho das Ouvidoria, serão apresentadas a seguir as ações e atividades realizadas pela equipe da Ouvidoria Sedih para o cumprimentos dos requisitos e variáveis: **1, 4, 5C, 7, 8 e 9.**

1. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.

1. Promoção do Uso de Linguagem Simples e Acessível

Resumo da ação: Em parceria com a Assessoria de Comunicação da Sedih, foi elaborado um card informativo sobre o uso da linguagem simples. Iniciamos com a distribuição do card junto aos Coordenadores das áreas que são demandas pela ouvidoria. Posteriormente, a arte foi utilizada para a elaboração de banners que foram afixados nas áreas de circulação da Sedih e divulgação na Intranet. Na criação deste informativo foram utilizados elementos simples e de fácil identificação, visando um rápido entendimento das informações.

Período: durante todo o ano de 2025 e continuando em 2026.

Formato: presencial e virtual.

Local: Secretaria dos Direitos Humanos.

Evidências de realização:



Secretaria dos Direitos Humanos

Rua da Assunção, 1100 – José Bonifácio • CEP: 60.050-011
Fortaleza / CE



Secretaria dos Direitos Humanos

Rua da Assunção, 1100 – José Bonifácio • CEP: 60.050-011
Fortaleza / CE



2. Mutirão de Direitos Humanos

Resumo da ação: Para celebrar o Dia Internacional dos Direitos Humanos, 10 de dezembro, a Sedih promoveu um mutirão de atendimento aberto ao público, com a oferta de diversos serviços e orientações à população, garantindo o acesso à direitos e à cidadania. A Ouvidoria Sedih participou com a realização de atendimentos e divulgação do serviço de ouvidoria e dos canais de atendimento.

Período: 10 de dezembro de 2025.

Formato: presencial.

Local: Secretaria dos Direitos Humanos.

Secretaria dos Direitos Humanos

Rua da Assunção, 1100 – José Bonifácio • CEP: 60.050-011
Fortaleza / CE

Evidências de realização:



Secretaria dos Direitos Humanos

Rua da Assunção, 1100 – José Bonifácio • CEP: 60.050-011
Fortaleza / CE

4. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

O Ouvidor da Sedih buscou garantir a sua capacitação, 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 do Ouvidor desta Sedih.

Título da Capacitação ou Evento	Organização / Local	Período	Carga Horária
Oficina – Código de Ética dos Agentes de Ouvidoria	CGE / Presencial, na Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará	02 a 04/04/2025	9h/a
Curso – Certificação em Ouvidoria – Turma VI	CGE / Presencial, na Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará	05/05 a 19/09/2025	120h/a
Oficina – Qualidade nas respostas de Ouvidoria – Turma II	CGE / Presencial, Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará	02/07 a 04/07/2025	9h/a
Curso – Mediação de Conflitos em Ouvidoria	CGE / Presencial, na Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará	21/07 a 25/07/2025	20h/a
Seminário de Planejamento, Projetos e Resultados Aplicados aos Direitos Humanos	Sedih / Presencial, no Auditório da Secretaria dos Direitos Humanos	02/09/2025	8h/a
Curso – Tratamento e Técnicas Aplicados nas Denúncias de Ouvidorias	CGE / Presencial, Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará	01 a 16/10/2025	24h/a
2º Seminário de Prevenção e Combate ao Assédio e à Discriminação – Ambientes Seguros e Respeitosos: Ética, Diversidades e Prevenção de Assédios no Serviço Público	CGE / Presencial, no Auditório da Secretaria do Planejamento e Gestão do Ceará	19/11/2025	3h/a
IV Encontro com as Comissões Setoriais de Ética Pública	CGE / Presencial, no Auditório da Secretaria do Planejamento e Gestão do Ceará	04/12/2025	3h/a

5C. ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA – C) ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIO PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Sedih, em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 (Art. 27; IX) e Instrução Normativa nº 01/2022 (Art. 12; II), elaborou no ano de 2025 relatórios resumidos com periodicidade bimestral, totalizando 2 documentos, sendo apresentados à gestão superior e às áreas internas, e ainda disponibilizados na intranet do órgão.

O relatório elaborado foi no formato de boletim informativo, contendo uma síntese do perfil das manifestações do período, ações e providências adotadas para melhoria dos serviços prestados.

Aproveitando os momentos de reuniões com os setores, os informativos são apresentados gerando um momento de troca de informações visando melhoria de atendimento das demandas.

Evidências de realização:



Jan – Jun 2025



Jul - Dez 2025



7. AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

Resumo da ação: A Ouvidoria elaborou uma apresentação sobre seu papel, tipos de manifestação, tratamento de denúncias e canais de atendimento para o público interno.

Período: Junho de 2025

Formato: Apresentação pdf

Local: Secretaria dos Direitos Humanos.

Evidências de realização:



8. REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

A equipe da Ouvidoria Sedih participou de reunião e evento promovidos pela Secretária visando o fortalecimento do diálogo com a sociedade.

1. Reunião com o Conselho Deliberativo do Programa de Proteção aos Defensores de Direitos Humanos.

Resumo da ação: Reunião entre colaboradores Sedih e os Conselheiros do Programa de Proteção aos Defensores de Direitos Humanos que atuam junto ao Programa de Proteção. A Ouvidoria realizou uma breve apresentação sobre o papel de ouvidoria, tipos de manifestação, tratamento de denúncias e canais de atendimento.

Período: 10 de julho de 2025.

Formato: presencial.

Local: Secretaria dos Direitos Humanos.

Evidências de realização:



2. Encontro Estadual do Programa de Proteção aos Defensores de Direitos Humanos (PPDDH).

Resumo da ação: Durante o Encontro Estadual do Programa de Proteção aos Defensores de Direitos Humanos (PPDDH), a Ouvidoria Sedih explanou sobre o papel da ouvidoria e o trabalho realizado por esta setorial. O encontro contou com a participação da Sra. Maria da Penha Maia Fernandes, ativista e defensora dos direitos das mulheres.

Período: 18 de julho de 2025.

Formato: presencial.

Local: Centro de Formação Frei Humberto

Evidências de realização:



Secretaria dos Direitos Humanos

Rua da Assunção, 1100 – José Bonifácio • CEP: 60.050-011
Fortaleza / CE

3. Ação de Ouvidoria Ativa - Festejos de Canindé.

Resumo da ação: Ação foi realizada durante os Festejos e Romaria de São Francisco das Chagas, na cidade de Canindé com o objetivo de dialogar com cidadão, divulgar a ouvidoria, prestar informações e orientações, coletar manifestações, visando aproximar mais do cidadão por meio de articulações descentralizadas e fortalecer a integração e atuação da Ouvidoria.

Período: 09 de setembro de 2025.

Formato: presencial.

Local: Praça da Basílica em Canindé.

Evidências de realização:



9. REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atualmente, no Sistema Ceará Transparente não há serviços cadastrados vinculados à Sedih. Será solicitado à CGE a inclusão dos mesmos na plataforma.

Em 2025, a Carta de Serviços ao Cidadão passou por revisão coordenada pela Secretaria de Planejamento e Gestão - Seplag, na qual os serviços da Sedih foram atualizados, bem como inclusos novos serviços ao cidadão.

Encontra-se em andamento, por meio do Programa Cientista-Chefe, o desenvolvimento de Pesquisa de Satisfação para os usuários dos serviços de atendimento prestados pela Sedih.

Será articulada com as áreas responsáveis pela prestação de serviços que sejam elaboradas pesquisas de satisfação junto aos seus usuários.