

Relatório de Gestão de OUVIDORIA Ano 2024 SECRETARIA DO TURISMO



Documento assinado eletronicamente por: CARLOS GUSTAVO DE SOUSA MONTENEGRO em 10/02/2025, às 15:29 LUIZ CARLOS DA COSTA em 10/02/2025, às 14:02 (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 8957-BCD0-2322-ADBB.



AV. WASHINGTON SOARES, 999 - EDSON QUEIROZ
PAVILHÃO LESTE - PORTÃO E - 2º MEZANINO | CEP: 60811-341 - FORTALEZA - CE
+55 85 3195-0200

   /GOVERNODOCEARA  @CEARAFASCINANTE

CEARA.GOV.BR

SUITE

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2024

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024



AV. WASHINGTON SOARES, 999 - EDSON QUEIROZ
PAVILHÃO LESTE - PORTÃO E - 2º MEZANINO | CEP: 60811-341 - FORTALEZA - CE
+55 85 3195-0200



/GOVERNODOCEARA



@CEARAFASCINANTE

CEARA.GOV.BR

Documento assinado eletronicamente por: CARLOS GUSTAVO DE SOUSA MONTENEGRO em 10/02/2025, às 15:29 LUIZ CARLOS DA COSTA em 10/02/2025, às 14:02 (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 8957-BCD0-2322-ADBB.

SUITE

DIREÇÃO SUPERIOR

EDUARDO HENRIQUE MAIA BISMARCK
Secretário do Turismo

GERÊNCIA SUPERIOR

Carlos Gustavo de Sousa Montenegro
Secretário Executivo do Turismo

Bruno Gaspar Marques
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

OUVIDORIA

Luiz Carlos da Costa
Ouvidor Substituto



1 - APRESENTAÇÃO

A Secretaria do Turismo (Setur), em conformidade com o disposto no Art. 12, inciso XII, do Decreto Estadual nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, e na Lei Federal nº 13.460/2017, apresenta o Relatório Anual de Gestão referente ao ano de 2024, o qual contém os registros da participação e do controle social.

Nos termos do Decreto mencionado, o relatório apresenta, de maneira consolidada, as manifestações recebidas e as ações tomadas em relação ao atendimento prestado ao cidadão, o qual foi realizado com agilidade e transparência.

Entre os principais destaques, ressalta-se o aumento de 51,72% no número de manifestações registradas em comparação ao ano anterior, conforme indicado no relatório. Além disso, observou-se uma redução de 15,74% no tempo médio de resposta, em relação a 2023, com o tempo médio para a conclusão de uma manifestação de Ouvidoria sendo de 11,19 dias.

De maneira geral, as manifestações recebidas pela Ouvidoria, incluindo sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias e solicitações de serviços relacionados à área, foram registradas por meio dos diversos canais gratuitos de atendimento disponibilizados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), os quais são:

1. Central de Atendimento (Telefone 155),
2. Plataforma “Ceará Transparente” (www.ceartransparente.ce.gov.br),
3. Redes sociais: Twitter (@CGECeara), Facebook (/CGECeara) e Instagram (@cgeceara),
4. E-mail (ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br), e
5. Atendimento presencial nas Ouvidorias Setoriais.

As demandas provenientes dos cidadãos desempenham um papel significativo na gestão das políticas e serviços públicos, pois possibilitam a utilização desses instrumentos no planejamento das ações públicas, com o objetivo de aprimorar a oferta de serviços prestados à população pelo Governo do Estado.

A Ouvidoria da Secretaria do Turismo (Setur) foi instituída pela Portaria nº 34/2011, conforme os critérios estabelecidos pelos Decretos nº 30.474/2011 e nº 30.938/2012, os quais foram posteriormente incorporados pelo Decreto nº 33.485/2020. Este último regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, coordenado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), a quem compete gerenciar a rede de Ouvidorias do Estado, compondo, assim, o modelo de gestão em Ouvidoria.



A Lei nº 16.863, de 15 de abril de 2019, que reformulou a estrutura organizacional da SETUR, redefiniu a unidade administrativa da Ouvidoria, agregando junto a essa unidade o cargo de controle interno, o que garantiu sua institucionalidade, mantendo-o adequadamente posicionado dentro da estrutura organizacional, como uma unidade de assessoramento subordinada diretamente à direção superior.

A Ouvidoria é composta por um ouvidor, nomeado pela Portaria nº 0054/2023, e um ouvidor substituto, nomeado pela Portaria nº 48/2023. Conta ainda com a colaboração de interlocutores das unidades estratégicas das coordenadorias e unidades de assessoramento, com o objetivo de agilizar o atendimento das demandas, oferecendo orientações viáveis e pertinentes.

A Ouvidoria desempenha a função de apurar e responder às manifestações apresentadas pelos cidadãos, além de realizar a interlocução com os usuários dos serviços prestados pela Setur. Assim, é considerada uma instância de controle e participação social, responsável por interagir com os usuários, com o objetivo de atendê-los conforme suas reais necessidades.

Dessa forma, a Ouvidoria cumpre suas atribuições institucionais, oferecendo um serviço valioso aos cidadãos que necessitam de atendimento, recebendo e encaminhando as manifestações de maneira eficaz.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2023)

As implementações das recomendações emitidas serão monitoradas pelo sistema Avia.

Para: ADAGRI, CEARAPREV, CEASA, COGERH, DETRAN, IPECE, PEFOCE, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEMA, SESA, SETUR, SOHIDRA, SUPESP, URCA, UVA e VICEGOV (resolubilidade abaixo de 94%).

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

Em resposta à **Recomendação 01**, informamos que está sendo implementado um conjunto de **procedimentos internos**, bem como um **plano de ação**, com o objetivo de garantir o cumprimento adequado dos prazos de resposta e o tratamento eficaz das manifestações de ouvidoria. Essas ações estão sendo desenvolvidas em conformidade com o **Decreto Estadual nº 33.485/2020**, visando otimizar o atendimento às demandas, reduzir o número de manifestações com atraso nas respostas e garantir maior eficiência na gestão das ouvidorias. O acompanhamento contínuo da implementação desses procedimentos contribuirá para o aprimoramento da qualidade



do serviço prestado à sociedade.

Assim, em 2024, a Secretaria de Turismo (Setur), atendendo à recomendação emitida pela Controladoria Geral do Estado (CGE) no Relatório de Gestão do ano anterior, demonstrou desempenho notável ao alcançar uma taxa de resolubilidade superior a 94% em suas demandas. Este resultado é ainda mais relevante quando comparado ao ano de 2023, quando a resolubilidade foi inferior a 94%, registrando 89,66%. A melhoria no desempenho reflete a eficácia da gestão e a capacidade de adaptação da instituição às diretrizes propostas pela CGE, garantindo que as melhorias e ajustes sugeridos fossem implementados de forma eficiente. A alta taxa de resolubilidade em 2024 não só comprova o compromisso da Setur com a transparência e a eficiência administrativa, mas também fortalece a confiança na gestão pública, contribuindo para o avanço contínuo de suas atividades.

3 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

Em 2024, a Ouvidoria Setorial da Setur implementou boas práticas, incluindo a realização de campanhas de sensibilização sobre a importância da ouvidoria, que foram apresentadas nos comitês executivos da Secretaria. Essas campanhas tiveram como objetivo ampliar a compreensão sobre o papel da ouvidoria, ressaltando a importância da transparência e da eficiência no tratamento das manifestações.

Ademais, essas campanhas foram disseminadas nas Coordenadorias das áreas internas da Secretaria, com a finalidade de fortalecer o atendimento ao público e otimizar os processos internos relacionados à ouvidoria. Tais ações foram essenciais para aprimorar a atuação da Ouvidoria Setorial, assegurando um serviço de maior qualidade aos cidadãos.

4 - OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

A seguir, apresentam-se os atendimentos realizados pela Ouvidoria no ano de 2024, de maneira quantitativa e qualitativa, com a inclusão de dados, demonstrativos gráficos, análises e comparações com os resultados de períodos anteriores, conforme os relatórios disponibilizados na plataforma “Ceará Transparente”.

- Manifestações por período
- Meio de Entrada
- Tipo de Manifestação
- Assunto e Subassunto



- Tipificação/Assunto
- Tipo de Serviços
- Programa Orçamentário
- Manifestações por Unidade
- Município

4.1. - Total de Manifestações do Período

Considerando o período dos últimos cinco anos (2020 a 2024), apresenta-se a seguir um gráfico que ilustra a evolução do quantitativo de manifestações registradas.

O ano de 2021 registrou um acréscimo em relação ao ano anterior (2020), devido às consequências contínuas da pandemia de Covid-19. Nesse contexto, as ações do Governo do Estado tiveram como objetivo minimizar os efeitos da perda de renda dos trabalhadores do setor de Restaurantes e Alimentação Fora do Lar, que haviam perdido seus empregos em razão da pandemia.

Em 2022, houve um considerável decréscimo no número de manifestações recebidas, resultado dos avanços no controle da pandemia e da maior adesão da população à vacinação contra a Covid-19, iniciada em 2021.

Em 2023, embora tenha ocorrido um aumento nas manifestações registradas, isso se deveu a equívocos na triagem das demandas enviadas pela CGE, pois nem todas eram de responsabilidade da Setur. Esses equívocos ocorreram, especialmente, nos meses de setembro e outubro, quando o número de manifestações de Ouvidoria aumentou 50% e 950%, respectivamente, se comparado aos mesmos meses de 2022 e 2023. O aumento foi relacionado às celebrações dos festejos de São Francisco e à manutenção da Basílica de São Francisco, em Canindé. No entanto, tais questões são de competência da Secretaria da Cultura (Secult), e, por isso, as manifestações foram posteriormente encaminhadas à pasta competente.

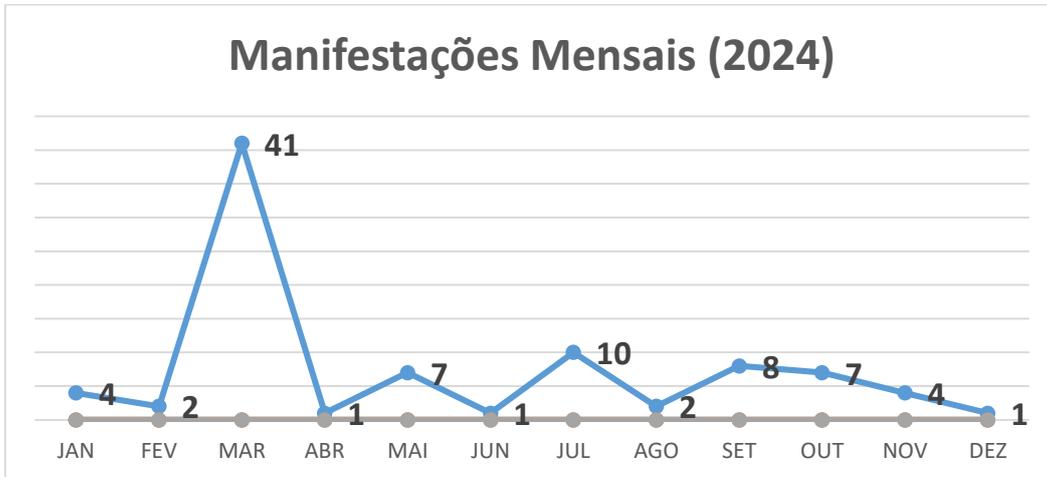
Das vinte e uma (21) manifestações registradas, vinte (20) estavam relacionadas à Basílica de Canindé, e apenas uma (01), no mês de outubro, dizia respeito a um elogio ao Teleférico de Juazeiro do Norte.

No total, foram encaminhadas quatorze (14) reclamações e treze (13) solicitações relacionadas à Basílica de São Francisco de Canindé, totalizando vinte e sete (27) manifestações que foram indevidamente registradas na Ouvidoria Setorial da Setur. Esses dados confirmam que, em termos gerais, houve uma redução nas manifestações, que caíram de 36 em 2022 para 31 em 2023, representando uma queda efetiva de 13,89%.

Por fim, em 2024, observou-se novamente um aumento nas manifestações, em grande

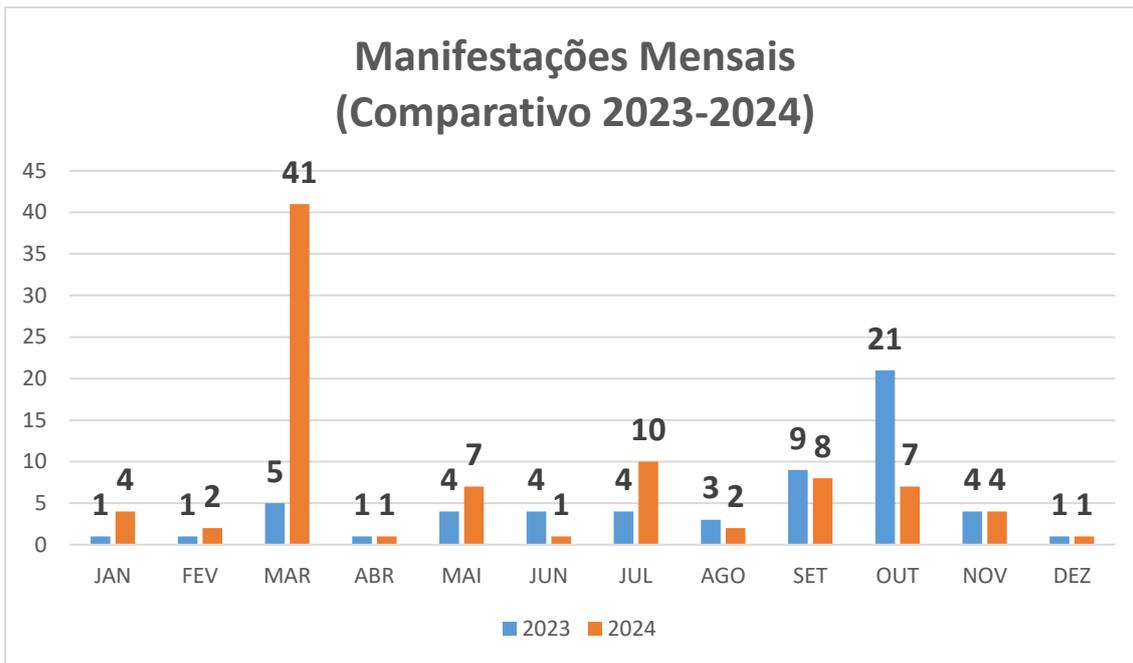


parte anônimas, muitas delas praticamente idênticas, com foco principalmente no Centro de Turismo (Emcetur), conforme será detalhado a seguir.



Ao comparar mensalmente os anos de 2023 e 2024, destaca-se o aumento significativo de manifestações no mês de março, com um acréscimo de 720%. Esse aumento foi causado pelo elevado número de manifestações relacionadas à estrutura e ao funcionamento do Centro de Turismo (Emcetur), com ênfase nas reclamações sobre a poda das árvores nas áreas externas e internas do estabelecimento.





4.2. – Manifestações por Meio de Entrada

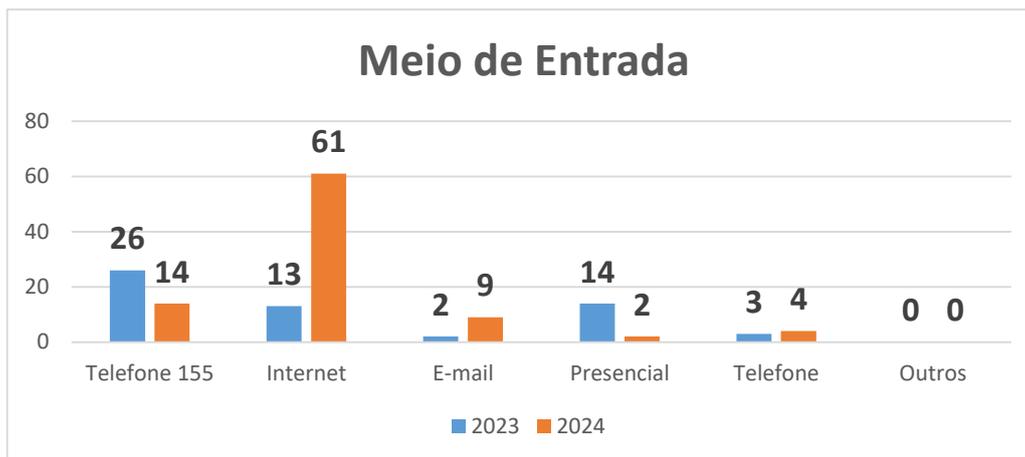
Ao analisar os dados quantitativos, observa-se um aumento no número de demandas na Ouvidoria entre os anos de 2023 e 2024, refletindo um crescimento de 55,17%.

Destacam-se, com maior representatividade, os meios de acesso "Internet" e "Telefone 155", que se mostraram os mais utilizados em comparação aos outros canais de atendimento, devido à maior comodidade que oferecem ao cidadão para registrar suas manifestações.

Verificou-se um aumento no uso do meio "Internet" em comparação ao ano de 2023, consolidando-se como um canal eficiente e viável, em grande parte graças à democratização do acesso à internet, especialmente por meio dos smartphones.

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2023	2024	Variação
Telefone 155	26	14	-46,15%
Internet	13	61	369,23%
E-mail	2	9	350%
Telefone	3	4	33,33%
Presencial	14	2	-85,71%
Outros	0	0	0%
Totais	58	90	55,17%





4.3. – Manifestações por Tipo de Manifestação

Durante o período de análise, observou-se que uma das principais questões levantadas nas reclamações registradas estava relacionada ao Centro de Turismo do Ceará. A demanda mais recorrente foi a solicitação de maior divulgação do equipamento, com o intuito de atrair mais visitantes e promover adequadamente o espaço.

Além disso, foram registradas reclamações sobre o atendimento em hotéis no estado, com sugestões para aprimorar os serviços oferecidos aos turistas, especialmente no que se refere à qualidade no atendimento e à capacitação dos profissionais da área. Essas questões foram devidamente registradas e encaminhadas aos órgãos e setores responsáveis, com vistas à busca por soluções adequadas para atender às necessidades e expectativas dos usuários e visitantes.

Quanto às "Denúncias", em 2024, foram registradas três (03) ocorrências, correspondendo a 3,33% do total de manifestações de ouvidoria. A Setur tratou essas denúncias de maneira imediata, com as equipes responsáveis adotando as medidas necessárias para solucionar as questões apresentadas. Como resultado, as denúncias foram resolvidas de forma rápida e eficiente, com a conclusão satisfatória das ações corretivas. O compromisso com a transparência e a eficiência na gestão garantiu o tratamento adequado das preocupações dos cidadãos.

A maior parte das "Solicitações" referiu-se à necessidade de poda das árvores nas áreas ajardinadas do Centro de Turismo. Essas demandas foram prontamente atendidas, com a execução das podas necessárias, o que resultou na melhoria tanto da aparência estética quanto da segurança do local.

Houve um aumento no número de "Sugestões" em comparação ao ano anterior, com a maioria abordando a ampliação da cobertura de voos, tanto para destinos internacionais quanto

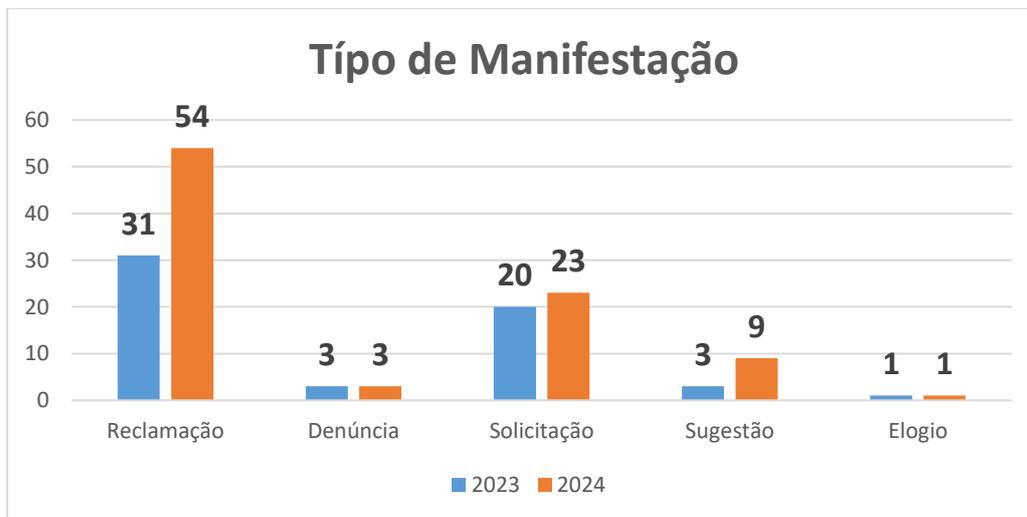


para diferentes localidades dentro do estado do Ceará. Especificamente, foram feitas solicitações para expandir a oferta de voos internacionais, com o objetivo de conectar não apenas países ainda não contemplados na malha aérea atual, mas também regiões e municípios cearenses. Vale ressaltar que todas as sugestões registradas são cuidadosamente analisadas, levando em consideração a realidade do município e da região, para garantir que as propostas sejam viáveis e alinhadas às necessidades da população e ao desenvolvimento regional.

Dentre as manifestações registradas na Ouvidoria em 2024, destacamos um elogio ao trabalho desenvolvido pela Setur. Um cidadão parabenizou a gestão da secretaria, em nome da então secretária, destacando que há muitos anos o turismo do Estado do Ceará não experimentava um crescimento tão expressivo como o atual. O cidadão enfatizou que o Ceará é, hoje, a região que mais se destaca no crescimento do setor turístico, atraindo investimentos internacionais. Ele mencionou as praias de Canoa Quebrada, Majorlândia, Quixaba, Pontal do Maceió, Barra Fortim e Praia do Morro Branco como exemplos desse desenvolvimento.

Tabela: Tipologia de Manifestações

Tipos	2023	2024	Variação
Reclamação	31	54	79,19%
Denúncia	3	3	0%
Solicitação	20	23	15%
Sugestão	3	9	200%
Elogio	1	1	0%
Total	58	90	55,17%



4.3.1. – Manifestações por Tipificação/Assunto

A seguir, elencam-se os assuntos mais abordados nas manifestações registradas:

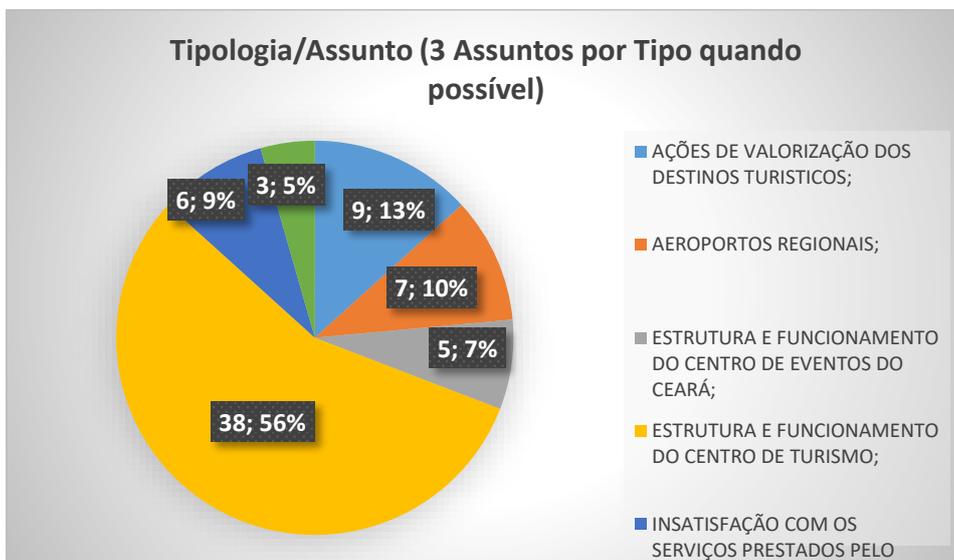
1. **Estrutura e Funcionamento do Centro de Turismo:** Foram registradas trinta e oito (38) manifestações relacionadas ao Centro de Turismo, entre as quais se destacam “Solicitações” e “Reclamações”. Uma das principais sugestões foi a ampliação da divulgação do espaço, com o objetivo de atrair mais visitantes e promover de maneira mais eficaz suas atrações. Além disso, a gestão do equipamento tem se dedicado a aprimorar aspectos importantes para proporcionar uma experiência mais agradável aos visitantes, como o acesso, a qualidade dos banheiros e o cuidado com a manutenção das áreas ajardinadas.
2. **Aeroportos Regionais:** Este tema foi abordado sete (07) vezes, predominantemente como “Sugestão”. Observou-se uma demanda recorrente, tanto de visitantes quanto da população local, por um aumento no número de voos para os municípios do Ceará. Embora essa sugestão seja de grande interesse, é importante destacar que a Setur já está realizando ações para estudar a viabilidade dessa ampliação, considerando fatores como oferta, demanda, necessidade real, interesse das empresas aéreas e condições de infraestrutura.
3. **Ações de Valorização dos Destinos Turísticos:** Esse tema foi abordado nove (09) vezes, com predominância de “Reclamações”. A principal questão levantada foi a insatisfação de hóspedes com os serviços prestados por alguns hotéis, com solicitações para uma maior adequação e melhoria na qualidade do atendimento e das instalações.
4. **Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão:** Foram registradas seis (06) manifestações, todas classificadas como “Reclamação”. Destaca-se uma solicitação de um condutor de turismo credenciado no bondinho de Ubajara, que apontava a diferença de tratamento entre os condutores, com alguns sendo exigidos a fornecer 3kg de alimentos e outros não, para acessar o equipamento. A Setur avaliou a reclamação, reconheceu a necessidade de igualdade entre os credenciados e acatou a sugestão, implementando-a como uma regra, a fim de garantir que todos os condutores de turismo sejam tratados de maneira justa e em condições iguais.
5. **Estrutura e Funcionamento do Centro de Eventos do Ceará:** Este tema foi abordado cinco (05) vezes, na categoria “Reclamação”. Uma das manifestações solicitou reparos na infraestrutura do Centro de Eventos do Ceará, destacando a necessidade de conserto de pisos quebrados, troca de lâmpadas queimadas e repintura das faixas de pedestres. A



gestão do equipamento atendeu prontamente as demandas, realizando os reparos necessários de forma eficiente.

Em relação às **Denúncias**, foram registradas três (03) ocorrências. Todas as manifestações foram prontamente atendidas pelos setores internos responsáveis, que resolveram as questões de forma eficiente e satisfatória.

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação (40)	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE TURISMO;	24
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO;	6
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE EVENTOS DO CEARÁ;	5
	AÇÕES DE VALORIZAÇÃO DOS DESTINOS TURISTICOS;	4
	AEROPORTO REGIONAIS;	1
Solicitação (15)	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE TURISMO;	12
	AÇÕES DE VALORIZAÇÃO DOS DESTINOS TURISTICOS;	2
	AEROPORTO REGIONAIS;	1
Sugestão (10)	AEROPORTOS REGIONAIS;	5
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE TURISMO;	2
	AÇÕES DE VALORIZAÇÃO DOS DESTINOS TURISTICOS;	3
Denúncia (3)	SEM ASSUNTO	3



4.3.2. – Manifestações por Assunto/Subassunto

Neste item, estão listados os assuntos de maior representatividade ou que refletem 80% de todas as manifestações, com a inclusão de, no mínimo, três subassuntos de cada assunto, sempre que possível. Em razão disso, alguns números podem variar em relação aos mencionados em outros itens anteriores, já que prevalece o subassunto.

1. **Ações de Valorização dos Destinos Turísticos:** Este foi o assunto que gerou o maior número de manifestações na Ouvidoria, destacando-se o subassunto “**Desenvolvimento Social**”, que totalizou seis (06) manifestações. Essas manifestações estão relacionadas à infraestrutura de Fortaleza e suas praias. Entre as solicitações, destaca-se o pedido para a reforma da área portuária, com a sugestão de mudança de local para o recebimento de navios de cruzeiros. Outras manifestações solicitaram melhorias nas ruas, calçadas e conservação urbana, com foco na limpeza pública. Essas demandas refletem a importância da Ouvidoria como canal de comunicação entre a população e o poder público, permitindo que as necessidades e preocupações dos cidadãos sejam ouvidas e atendidas.
2. **Aeroportos Regionais:** O assunto foi abordado por meio de três subassuntos interligados: “**Operação de Voos Aracati**”, “**Operações de Voos Internacionais**” e “**Operações de Voos Nacionais**”, totalizando cinco (05) manifestações. As manifestações registradas destacam a importância de ampliar a conectividade aérea de Fortaleza e suas cidades vizinhas, com ênfase em voos comerciais regulares e internacionais. Um marco significativo foi a estreia da nova frequência de voos diretos para o Chile, operada pela LATAM, reforçando a malha aérea do Ceará e consolidando o estado como líder em movimentação de passageiros internacionais no Nordeste. Essa nova rota, a primeira ligação direta do Nordeste com o Chile, impulsionará o turismo e o intercâmbio entre o Ceará e o país sul-americano. Este avanço é um reflexo dos esforços contínuos da Secretaria do Turismo para expandir as conexões aéreas e fortalecer a presença internacional do Ceará como destino turístico.
3. **Estrutura e Funcionamento do Centro de Eventos do Ceará:** Este tema, que inclui também “**Estrutura e Funcionamento do Centro de Eventos do Cariri**” e “**Estrutura e Funcionamento do Centro de Turismo**”, gerou três (03) manifestações. As manifestações recebidas destacam questões de segurança e conservação das áreas do Centro de Eventos do Ceará, especialmente o acesso ao Pavilhão Oeste e áreas ao redor do local. Solicitações incluíram melhorias no piso da rampa de acesso e na iluminação, bem como reparos no piso quebrado da calçada externa, no estacionamento e no gramado.



No Centro de Turismo, a principal demanda foi a necessidade de poda das árvores na área ajardinada. Todas essas demandas foram analisadas e as providências necessárias foram tomadas para garantir maior segurança e conforto aos usuários.

4. **Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão:** Foram registradas três (03) manifestações, todas no subassunto “**Formalidades e Burocracias**”. As manifestações apresentaram observações importantes sobre os serviços prestados em locais turísticos do estado. A primeira sugestão referia-se ao sistema de agendamento do passeio no bondinho de Ubajara, apontado como pouco intuitivo, com dificuldades no processo de pagamento e agendamento. A segunda manifestação relatou a dificuldade enfrentada por uma pessoa com deficiência ao tentar pagar o estacionamento no Centro de Eventos do Ceará. A terceira reclamação destacou problemas no acesso à Gruta de Ubajara, gerando desentendimentos quanto às regras de acesso ao local, que, vale ressaltar, é de responsabilidade do ICMBio (Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade). Essas manifestações foram analisadas para melhorar a experiência dos visitantes, facilitando o acesso e aprimorando a comunicação.
5. **Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal:** Foram registradas três (03) manifestações no subassunto “**Salário de Colaborador/Servidor Temporário/Estagiário**”. Em resposta, informamos que a situação foi devidamente regularizada. Lamentamos os transtornos causados e agradecemos por trazerem a situação ao conhecimento da Secretaria. Reforçamos nosso compromisso com a pontualidade nos pagamentos e tomamos as medidas necessárias para evitar que situações semelhantes ocorram no futuro.

Tabela: Assunto/Sub-Assunto			
Assuntos	Sub-Assuntos	Total	%
AÇÕES DE VALORIZAÇÃO DOS DESTINOS TURÍSTICOS;	DESENVOLVIMENTO SOCIAL;	6	40%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE EVENTOS DO CEARÁ/CARIRI;	MANUTENÇÃO/INFRAESTRUTURA PREDIAL;	3	20%
INSATISFAÇÃO COM SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO;	FORMALIDADES E BUROCRACIAS;	3	20%
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL;	SALÁRIO DE COLABORADO/FORNECEDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO;	3	20%



4.3.3. – Manifestações por Tipo/Assunto

Das manifestações de Ouvidoria registradas, a maioria foi composta por "Reclamações" (24 ocorrências) e "Solicitações" (12 ocorrências), todas relacionadas ao assunto "Estrutura e Funcionamento do Centro de Turismo".

As manifestações recebidas abordaram diversos aspectos para a melhoria do Centro de Turismo do Ceará. Uma das principais questões foi a necessidade de poda das árvores, que estava impactando negativamente a experiência dos visitantes. Além disso, houve questionamentos sobre as ações de divulgação do equipamento, já que o manifestante não havia encontrado informações adequadas sobre o local. Outro tema recorrente nas reclamações tratava da urgência na realização de reparos no teto do Centro de Turismo, com ênfase nas condições do espaço e a solicitação de uma reforma imediata.

Em resposta a essas demandas, todas as solicitações foram atendidas de maneira eficaz. A poda das árvores foi realizada, o que resultou em uma melhoria significativa na segurança e na qualidade do ambiente para os visitantes. As ações de divulgação também foram intensificadas, com a implementação de campanhas nas redes sociais, aumentando a visibilidade do Centro de Turismo. Em relação ao reparo do teto, a execução foi confirmada, com a empresa contratada já iniciando os trabalhos necessários para a recuperação do espaço. Assim, todas as solicitações foram resolvidas de forma satisfatória.

Tabela: Tipo/ Assunto		
Tipo	Assuntos	Total
RECLAMAÇÃO;	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE TURISMO;	24
SOLICITAÇÃO;		12

4.4. – Manifestações por Tipo de Serviços

Foi registrada apenas uma manifestação relacionada ao item "Serviços", especificamente sobre o Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos - Cadastur.

A manifestação recebida foi de um guia de turismo que solicitou informações sobre o crachá físico, após regularizar seus dados no Cadastur.

Em resposta, esclarecemos que a confecção do crachá é de responsabilidade do Ministério do Turismo (MTur), que providencia a emissão por meio de uma empresa contratada. A Secretaria



do Turismo do Estado do Ceará (Setur-CE) tem como atribuição analisar e homologar as movimentações cadastrais, mas não intervém diretamente na confecção do crachá. No entanto, ao receber a notificação do MTur, a Setur comunica ao guia de turismo para que ele se dirija à Secretaria para o recebimento do crachá.

4.5. – Manifestações por Programa Orçamentário

O número total de demandas relacionadas ao programa orçamentário “Desenvolvimento Sustentável e Consolidado do Destino Turístico Ceará” foi de setenta e sete (77) manifestações de Ouvidoria. Essas manifestações englobaram uma variedade de assuntos, incluindo solicitações de novos voos nacionais e internacionais, bem como reclamações sobre os serviços hoteleiros no estado do Ceará.

O segundo maior quantitativo de manifestações no programa orçamentário corresponde à “Infraestrutura e Logística”, com oito (08) manifestações registradas. Entre essas manifestações, destaca-se uma reclamação relacionada a dificuldades no acesso ao sistema de compra de ingressos para o bondinho, onde o usuário relatou problemas para acessar sua conta e realizar a compra, solicitando auxílio para resolver a questão.

No mesmo programa, também foi recebida uma manifestação sobre a duplicação da CE-085, no trecho entre Trairí e Barrento, mencionando supostas irregularidades nas obras sob responsabilidade da Setur. Após a apuração dos fatos, foi constatado que não havia nenhuma irregularidade nas atividades realizadas. Todos os procedimentos estavam sendo executados conforme as normas e exigências estabelecidas, garantindo a segurança e a conformidade das obras.

Em terceiro lugar, o programa orçamentário "Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas" registrou três (03) manifestações.

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E CONSOLIDADO DO DESTINO TURISTICO CEARÁ;	77
INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA;	8
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS;	3



4.6. – Manifestações por Unidades Internas

No tópico Manifestações por Unidades Internas, a Superintendência da Gestão dos Equipamentos Turísticos se destacou em primeiro lugar, com cinquenta e oito (58) manifestações relacionadas a diversos equipamentos turísticos. Entre essas manifestações, uma se referiu a um usuário do bondinho de Ubajara, que relatou dificuldades no acesso ao sistema de compra de ingressos. O usuário mencionou que não conseguia acessar sua conta para realizar a compra e solicitou auxílio para resolver a questão.

Além disso, outras manifestações sugeriram melhorias para o Centro de Turismo, como a necessidade de poda das árvores, o que poderia melhorar a experiência dos visitantes. Também foram levantados questionamentos sobre as ações de divulgação do equipamento, uma vez que o manifestante não conseguiu encontrar informações disponíveis sobre o Centro de Turismo.

O segundo maior quantitativo de manifestações, com dezessete (17) manifestações, refere-se às manifestações direcionadas à alta gestão, nas quais foram sugeridas políticas públicas para a área do turismo, além de solicitações de melhorias na malha aérea do estado, tanto em relação a outras localidades dentro do estado quanto a destinos nacionais e internacionais.

Em terceiro lugar, temos a Coordenadoria de Qualificação dos Destinos e Produtos Turísticos, com um total de quatorze (14) manifestações. Dentre suas subunidades, a que mais se destacou foi a Célula de Capacitação e Qualificação. Os temas mais abordados incluem reclamações sobre alguns hotéis, que apontam desde as más condições dos espaços até a qualidade dos serviços prestados.

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
SUPERINTENDENCIA DA GESTÃO DOS EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS;	58
SECRETÁRIA;	17
COORDENADORIA DE QUALIFICAÇÃO DOS DESTINOS E PRODUTOS TURÍSTICOS.	14





4.7. – Manifestações por Municípios

Destacam-se abaixo os maiores quantitativos de manifestações por município:

1. Fortaleza: Registraram-se sessenta e quatro (64) manifestações no total. Dentre essas, trinta e sete (37) referem-se ao assunto "Estrutura e Funcionamento do Centro de Turismo", seis (06) tratam de "Ações de Valorização dos Destinos Turísticos" e cinco (05) dizem respeito à "Estrutura e Funcionamento do Centro de Eventos do Ceará".
2. Boa Vista (Roraima): Foram registradas seis (06) manifestações, todas consistindo em sugestões de melhorias para a malha aérea do estado.
3. Ubajara (Ceará): Foram registradas seis (06) manifestações, sendo uma solicitando a reforma ou reconstrução da área portuária de Fortaleza para o recebimento de navios de cruzeiros, além de sugerir a possibilidade de mudança de local para esse fim. Outra manifestação propôs o incentivo à realocação de construções irregulares ao longo da orla, a revisão do sistema de esgoto, a ligação de imóveis à rede de esgoto e melhorias nas ruas, calçadas e infraestrutura da cidade.
4. Manaus (Amazonas): Foram registradas duas (02) manifestações, ambas solicitando informações sobre o mesmo tema, contabilizando uma manifestação, referente às campanhas de divulgação e promoção do turismo no Ceará entre os anos de 1990 e 1992, em especial sobre a campanha com o slogan "Ceará, mania de verão".



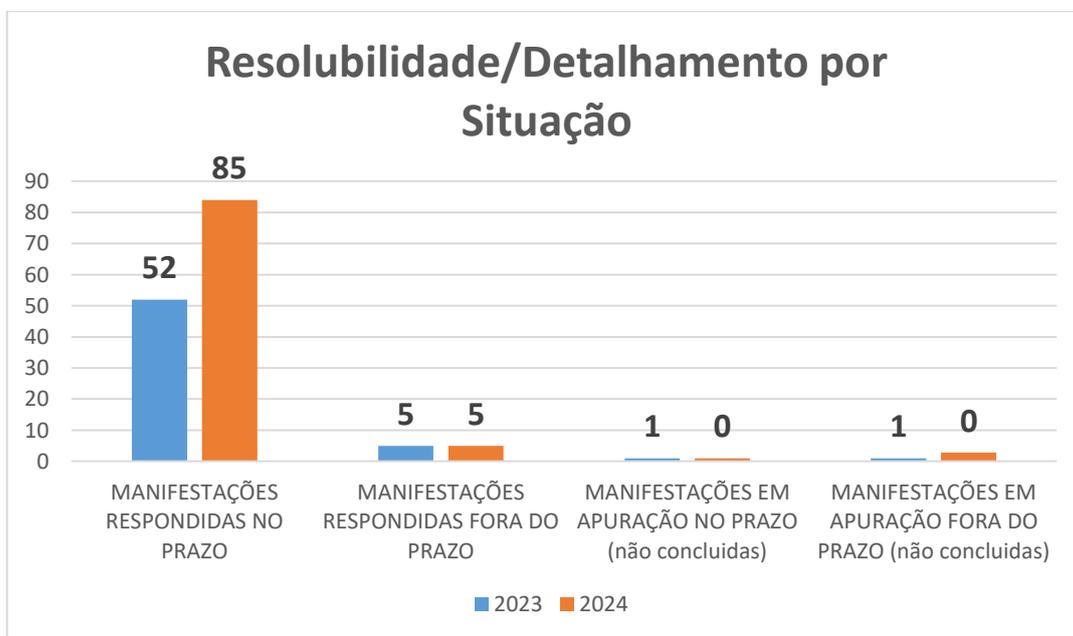
Tabela: Municípios	
Municípios	2024
Aquiraz-CE	1
Aracati-CE	1
Beberibe-CE	1
Itapipoca-CE	1
Jijoca de Jericoacoara-CE	1
Juazeiro do Norte-CE	1
Manaus-AM	1
Paracuru-CE	1
Salvador-BA	1
São Gonçalo do Amarante-CE	1
Viçosa-CE	1
Crato-CE	2
Boa Vista-RR	6
Ubajara-CE	6
Fortaleza-CE	64
NÃO INFORMADO	53

5 - RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

O prazo para as manifestações de Ouvidoria é regulamentado pelo Decreto nº 33.485/2020, que estabelece um período de **20 dias** para as respostas ou, alternativamente, o intervalo de **21 a 30 dias**, caso haja prorrogação do prazo. Cumprindo as determinações legais, no ano de 2024, a Setur respondeu **oitenta e cinco manifestações** dentro do prazo regulamentado, o que representa aproximadamente **94,44%** do total de demandas. **Cinco manifestações** foram concluídas fora do prazo estabelecido para apuração, correspondendo a **5,56%** do total.



Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
Manifestações respondidas no prazo;	52	85
Manifestações respondidas fora do prazo;	5	5
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas);	1	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas).	1	0

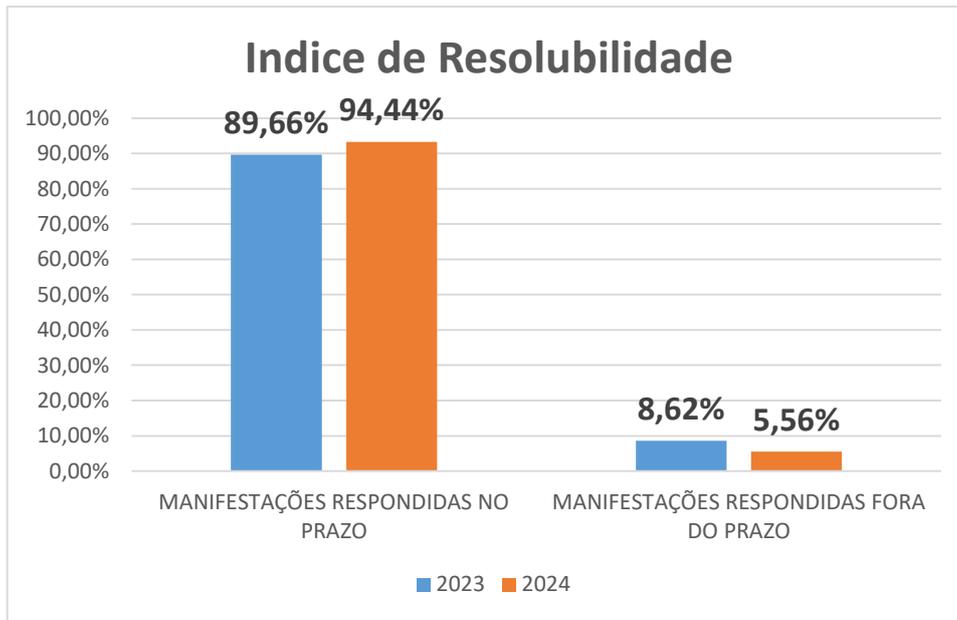


Ao analisar os índices do **exercício anterior** e do **ano vigente**, observa-se uma melhoria significativa na **resolubilidade**, com um aumento de **4,78%** em relação ao **ano de 2023**, quando



a resolubilidade foi de **89,66%**. Em **2024**, conseguimos superar a meta estabelecida de **94%**, superando o desempenho do ano anterior. Esse resultado reflete o esforço contínuo da equipe em aprimorar os processos e garantir a eficácia no atendimento às demandas.

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	2023	2024
Manifestações respondidas no prazo;	89,66%	94,44%
Manifestações respondidas fora do prazo.	8,62%	5,56%



5.1.1. - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

No âmbito da gestão de ouvidoria, a Setur reconheceu a necessidade de aprimorar seus índices de resolubilidade, uma vez que, em 2023, o índice de 89,66% ficou abaixo da meta estabelecida de 94%, conforme recomendado pela Controladoria Geral do Estado (CGE). Em resposta a essa recomendação, um conjunto de ações foi implementado ao longo de 2024, com o objetivo de não apenas alcançar, mas superar a meta de resolubilidade, garantindo maior eficiência no atendimento às demandas e cumprimento do prazo de resposta.



Uma das principais ações adotadas foi, por meio de campanhas informativas, sensibilizar as áreas técnicas da secretaria, com foco na importância de manter os índices de resolubilidade acima de 94%, conforme estipulado pela CGE. Essas campanhas tiveram como objetivo reforçar o compromisso de cada setor com a melhoria contínua do serviço prestado à sociedade, conscientizando os colaboradores sobre o impacto direto da resolubilidade na transparência e eficiência da gestão pública.

Além disso, foram implementados novos procedimentos internos e um plano de ação estruturado para otimizar o processo de tratamento das manifestações de ouvidoria. Esses ajustes foram desenvolvidos com base no Decreto Estadual nº 33.485/2020, que estabelece diretrizes claras para o cumprimento dos prazos de resposta e a melhoria no atendimento das demandas.

A implementação dessas ações, acompanhada por uma gestão comprometida e orientada para resultados, resultou em uma evolução significativa no índice de resolubilidade da Setur. Em 2024, a instituição superou a meta de 94%, alcançando resultados expressivos, o que demonstra a efetividade das ações adotadas e o esforço contínuo em atender às expectativas da sociedade.

Esses avanços não apenas garantem maior transparência e confiança nos serviços da Setur, mas também refletem o compromisso da gestão com a melhoria contínua e o aprimoramento da qualidade no atendimento às manifestações de ouvidoria.

5.1.2. - Tempo Médio de Resposta

Ao analisar o desempenho da Setur nos últimos anos, destacam-se avanços significativos tanto no índice de resolubilidade quanto no tempo médio de resposta. Em 2023, a Setur registrou um tempo médio de resposta de 13,28 dias, um número que, embora significativo, indicava a necessidade de aprimoramento no processo de atendimento às demandas. Já em 2024, com a implementação de ações corretivas e melhorias contínuas, o tempo médio de resposta foi reduzido para 11,14 dias, representando uma diminuição de 2,14 dias. Em termos percentuais, essa redução corresponde a uma melhoria de aproximadamente 15,11% no tempo de resposta.

Essa redução no tempo de resposta reflete não apenas o aprimoramento dos processos internos, mas também o esforço da equipe em atender com maior agilidade às manifestações recebidas, resultando em um atendimento mais eficiente e ágil à população. Além disso, a melhoria na resolubilidade, que em 2023 ficou abaixo de 94%, foi superada em 2024, com a Setur alcançando resultados acima da meta estabelecida pela CGE. Esses avanços são frutos de ações como campanhas informativas de sensibilização e a implementação de novos procedimentos internos, que ajudaram a alinhar ainda mais os objetivos da gestão com as necessidades de atendimento da sociedade.



Com essas melhorias, a Setur não apenas cumpre as recomendações da CGE, mas também fortalece a confiança do público na transparência e na eficiência da administração pública. O resultado obtido em 2024 é um reflexo do esforço conjunto da equipe em aprimorar seus processos e garantir um atendimento de qualidade em tempo hábil.

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
2023	13,28
2024	11,14

5.2. - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A pesquisa de satisfação disponibilizada por meio da plataforma “Ceará Transparente” se apresenta como um importante instrumento de monitoramento e avaliação da qualidade dos serviços de atendimento à população cearense. Ela permite que o cidadão responda de forma espontânea, ao final de cada atendimento, atribuindo uma nota em uma escala de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito). No entanto, em 2024, não houve nenhuma resposta de pesquisa, apesar das explicações feitas aos usuários sobre o convite à participação, de forma voluntária, por meio da plataforma.

A utilização da plataforma online pode ter menor influência na participação das pessoas em comparação com as tradicionais pesquisas realizadas presencialmente, onde o engajamento tende a ser maior, dado o contato direto e a maior facilidade de acesso.

6 - MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

6.1.1. – Reclamação

Em 2024, a Setur registrou um número significativo de manifestações, com 60% delas relacionadas a reclamações. Esse elevado índice pode ser atribuído, em grande parte, às reclamações recorrentes sobre a estrutura e o funcionamento do Centro de Turismo. Um dos principais temas abordados nas manifestações foi a necessidade de poda das árvores nas áreas externas e internas do equipamento, que afetava a experiência dos visitantes. Essa demanda gerou uma série de manifestações repetidas, com usuários reiterando o mesmo tema em diversas ocasiões.



6.1.2. – *Solicitação*

Em 2024, foram registradas vinte e três (23) solicitações nas manifestações de ouvidoria, representando 24% do total de manifestações recebidas. Esses dados refletem as necessidades e expectativas da população em relação aos serviços turísticos oferecidos no Ceará. Os principais temas abordados nas manifestações foram os seguintes:

1. **Estrutura e Funcionamento do Centro de Turismo:** Foram recebidas solicitações referentes à realização de podas nas áreas internas e externas do Centro de Turismo, além de pedidos para maior divulgação das atividades e atrações do local. As manifestações evidenciam a preocupação com a manutenção e a visibilidade do equipamento, sugerindo que ações de aprimoramento poderiam contribuir para uma experiência mais satisfatória para turistas e visitantes.
2. **Ações de Valorização dos Destinos Turísticos:** Outra demanda recorrente foi a solicitação de melhorias na conectividade aérea do estado, com ênfase em voos regionais, nacionais e internacionais. Os cidadãos destacaram a importância de uma malha aérea mais ampla, que facilite o acesso ao estado, impulse o turismo e contribua para o desenvolvimento dos destinos turísticos locais.
3. **Aeroportos Regionais:** Foram igualmente recebidas solicitações para melhorias na malha aérea dos aeroportos regionais do Ceará. A ampliação da oferta de voos, especialmente em rotas estratégicas, foi apontada como uma necessidade para facilitar o acesso de turistas de diferentes localidades, fortalecendo, assim, o setor turístico regional.

Essas solicitações refletem as principais preocupações de cidadãos e turistas em relação à infraestrutura e ao desenvolvimento do turismo no Ceará. A Setur está comprometida em avaliar e implementar soluções que atendam a essas demandas, com o objetivo de promover um turismo mais acessível e de qualidade no estado.

6.1.3. – *Sugestão*

Em 2024, foram registradas nove (09) manifestações relacionadas a Sugestões, representando 10% do total de manifestações de ouvidoria. Essas sugestões trouxeram contribuições valiosas para o aprimoramento dos serviços prestados pela Setur e da infraestrutura turística do Ceará.

No subassunto "**Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão**", foram registradas três manifestações, todas no subtema "**Formalidades e Burocracias**". As sugestões



apresentaram observações pertinentes sobre a experiência de turistas e visitantes nos equipamentos turísticos do estado. A primeira sugestão se refere ao sistema de agendamento do passeio no bondinho de Ubajara, apontado como pouco intuitivo e com dificuldades no processo de pagamento e agendamento. Essa situação tem gerado desconforto entre os usuários, que sugerem melhorias no sistema, a fim de torná-lo mais ágil e proporcionar uma experiência mais satisfatória.

As sugestões representam uma ferramenta essencial para o aprimoramento contínuo. A Setur está atenta a essas contribuições e buscará implementar as mudanças necessárias para otimizar os serviços e melhorar a experiência dos visitantes no estado.

6.1.4. – Denúncia

Em 2024, foram registradas três (03) Denúncias, representando 3,33% do total de manifestações de ouvidoria. A Setur tratou prontamente essas denúncias, com as equipes responsáveis adotando as medidas necessárias para abordar as questões levantadas.

Como resultado, as denúncias foram resolvidas de forma ágil e eficiente, com a conclusão satisfatória das ações corretivas. O compromisso com a transparência e a eficiência na gestão assegurou que as preocupações dos cidadãos fossem devidamente tratadas e resolvidas.

6.1.5. – Elogio

Em 2024, a Ouvidoria registrou um (01) elogio ao trabalho desenvolvido pela Setur, destacando a gestão da secretaria e os avanços no setor de turismo do Estado do Ceará. Um cidadão expressou seu reconhecimento à então secretária da pasta pela condução das ações, ressaltando que há muitos anos o turismo cearense não experimentava um crescimento tão expressivo. O cidadão destacou que, atualmente, o Ceará se posiciona como uma das regiões mais destacadas no crescimento do setor turístico, atraindo investimentos internacionais. Além disso, mencionou as praias de Canoa Quebrada, Majorlândia, Quixaba, Pontal do Maceió, Barra Fortim e Praia do Morro Branco como exemplos concretos do desenvolvimento e sucesso alcançados, evidenciando a evolução e o fortalecimento do turismo local.

7 - ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Ao analisar as manifestações recorrentes registradas em 2024, observa-se que, em sua maioria, as reclamações e solicitações estão relacionadas aos Equipamentos Turísticos, envolvendo questões de infraestrutura e funcionamento. A Setur, ciente da importância de cada



manifestação, tratou-as com a devida atenção, encaminhando-as para as áreas técnicas responsáveis, com o objetivo de buscar soluções efetivas para aprimorar a experiência dos turistas e a infraestrutura dos equipamentos turísticos.

1. Manifestações sobre o Centro de Turismo (Emcetur):

Um dos principais temas das manifestações registradas refere-se ao Centro de Turismo. Diversos manifestantes mencionaram questões relacionadas à infraestrutura e à visibilidade do local, como a percepção de que o museu se encontra fechado, a necessidade de melhorias na sinalização interna e a busca por mais informações sobre o espaço. Também foi destacado o desejo de maior divulgação e valorização do equipamento, considerado um ponto de grande relevância para a promoção do artesanato cearense.

A Setur, atenta a essas observações, tem mantido um diálogo constante com as áreas responsáveis pela gestão e manutenção do Centro de Turismo. Estão sendo planejadas e implementadas ações para melhorar a estrutura do local, incluindo a adequação da sinalização e outras intervenções necessárias. Além disso, a Secretaria intensificou seus esforços para promover o equipamento, com o intuito de dar maior visibilidade a esse importante espaço, que contribui significativamente para a cadeia produtiva do artesanato cearense e para a experiência dos turistas que visitam o Ceará.

2. Questões relacionadas à Praia do Futuro e aos serviços prestados pelas barracas de praia:

Outro ponto recorrente nas manifestações diz respeito à infraestrutura e ao atendimento nas barracas da Praia do Futuro. Os turistas têm se queixado dos preços elevados, especialmente em relação a itens como cerveja, peixe e camarão, além da qualidade do atendimento e da limpeza da área. A Setur reconhece essas preocupações e, em parceria com as autoridades competentes, realiza um acompanhamento contínuo das condições de infraestrutura e dos serviços prestados, buscando garantir um ambiente agradável e acessível aos turistas que visitam a praia.

3. Solicitações de melhorias na conectividade aérea:

Além das questões locais, destaca-se a solicitação de ampliação da conectividade aérea, especialmente com companhias aéreas asiáticas, para facilitar o acesso de turistas provenientes da China e Japão. A Setur está atenta a essas demandas e mantém um trabalho contínuo de negociações com companhias aéreas para expandir as opções de voos internacionais para o Ceará, promovendo o crescimento do turismo no estado.

Destaca-se também o desempenho positivo da Setur neste contexto, que celebrou uma nova conquista importante para o estado: o lançamento de voos diretos para o Chile, operados pela companhia LATAM. Esta nova frequência representa um fortalecimento significativo na malha aérea cearense, consolidando o estado como líder em movimentação de passageiros em



voos internacionais no Nordeste. Sendo a primeira conexão direta entre o Nordeste e o Chile, a nova rota contribuirá para o crescimento do turismo, ampliando a acessibilidade e estimulando o intercâmbio entre o Ceará e o país sul-americano. Este progresso reflete os esforços contínuos da Secretaria para expandir as opções aéreas e consolidar o Ceará como um destino turístico de relevância internacional.

A Setur segue comprometida com o atendimento dessas manifestações, sempre buscando soluções eficazes e promovendo melhorias contínuas para os turistas e a população cearense.

7.1. - Providências adotadas pelo órgão/entidade quanto às principais manifestações apresentadas

A Secretaria do Turismo do Ceará, em consonância com as manifestações registradas ao longo de 2024, tem se empenhado na adoção de providências para atender às demandas apresentadas pelos cidadãos, com o objetivo de promover a melhoria contínua dos serviços e da infraestrutura turística do estado. A Ouvidoria, como canal de comunicação direta com os cidadãos, tem sido fundamental no processo de encaminhamento das manifestações e no acompanhamento das ações corretivas. Através desse instrumento, conseguimos identificar de forma ágil as preocupações dos turistas e da população cearense, garantindo que todas as manifestações sejam devidamente tratadas e encaminhadas para as áreas técnicas competentes.

1. Providências relativas ao Centro de Turismo (Emcetur):

Em relação às manifestações sobre o Centro de Turismo (Emcetur), a Setur, juntamente com a Superintendência de Gestão dos Equipamentos Turísticos (SUGET), tem trabalhado para promover a melhoria da infraestrutura do local. Em resposta às preocupações sobre a necessidade de melhorias na sinalização interna e na disponibilização de mais informações sobre o espaço, a Secretaria tem desenvolvido um planejamento para a reforma da estrutura e a melhoria da sinalização. Além disso, estão sendo realizadas ações de divulgação para dar maior visibilidade ao equipamento. As sugestões de maior valorização do local, com foco especial no artesanato cearense, têm sido acolhidas, e medidas estão sendo implementadas para garantir que o Centro de Turismo se torne um ponto de destaque na promoção cultural e turística do Ceará.

2. Providências relacionadas à Praia do Futuro e aos serviços prestados pelas barracas de praia:

Quanto às manifestações relacionadas à infraestrutura e ao atendimento nas barracas da Praia do Futuro, a Secretaria do Turismo tem se empenhado em acompanhar a situação, em parceria com as autoridades competentes, para garantir condições adequadas de atendimento e serviços para os turistas. A melhoria da infraestrutura da área, incluindo a limpeza e o atendimento nas barracas, continua sendo monitorada, a fim de garantir condições adequadas e proporcionar



uma experiência positiva aos visitantes.

A Secretaria, por meio da Ouvidoria e da SUGET, continua focada em ouvir as necessidades dos cidadãos e turistas, com o objetivo de implementar melhorias constantes nos serviços e na infraestrutura turística.

3. Providências quanto à solicitação de melhorias na conectividade aérea:

No que diz respeito às solicitações para ampliar a conectividade aérea, a Setur tem intensificado as negociações com companhias aéreas e órgãos competentes. A Secretaria está empenhada em expandir as opções de voos internacionais, visando aumentar a conectividade do Ceará com mercados turísticos estratégicos e, assim, impulsionar o crescimento do turismo no estado. A expansão da malha aérea é uma das ações-chave para fortalecer o posicionamento do Ceará como destino turístico de relevância internacional.

7.2.1. - Benefício financeiro

A Ouvidoria não identificou nem gerou benefícios tangíveis para o órgão a partir do tratamento das manifestações, especialmente no que se refere a benefícios que possam ser representados monetariamente. Não houve, até o momento, a obtenção de resultados financeiros diretos, como a recuperação de prejuízos ou a geração de receitas, que possam ser comprovados por documentos específicos fornecidos pelo gestor responsável.

7.2.2. - Benefício não financeiro

Os benefícios não financeiros obtidos a partir do tratamento das manifestações foram, essencialmente, o atendimento ao cidadão com atenção, respeito e transparência, pautando-se sempre por uma conduta de coerência, imparcialidade e compromisso na busca de soluções efetivas para as suas demandas.

Para tanto, a Ouvidoria se empenhou em fornecer respostas claras, fundamentadas, com linguagem acessível, objetividade, gentileza e celeridade, buscando sempre o melhor entendimento e a satisfação do cidadão.

O comprometimento de todos os níveis hierárquicos da Secretaria foi considerado fundamental para o compartilhamento de informações que demandavam respostas específicas de áreas de atuação, cujos assuntos não eram objeto de conhecimento direto desta Ouvidoria. O engajamento da equipe foi, portanto, essencial para assegurar a qualidade das respostas às demandas, atendendo assim aos requisitos exigidos pelos normativos pertinentes e buscando a excelência no atendimento aos cidadãos.



8 – REUNIÕES DA REDE DE FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL COM FREQUÊNCIA CONFIRMADA

Reunião	Data	Local/Formato	Situação/Participou?
I Reunião	21/02/2024	Presencial	(X) Sim () Não
II Reunião	15/05/2024	Presencial	(X) Sim () Não
III Reunião	19/06/2024	Presencial	(X) Sim () Não
IV Reunião	28/08/2024	Presencial	(X) Sim () Não
V Reunião	23/10/2024	Presencial	(X) Sim () Não
VI Reunião	11/12/2024	Presencial	(X) Sim () Não

8.1. – *Eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho da função de ouvidor*

- **Curso;** Tratamento de Denúncias em Ouvidorias – Realizador: ENAP;
- **Curso;** Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública – Realizador: ENAP;
- **Curso;** Resolução de Conflitos ao Contexto das Ouvidorias – Realizador: ENAP;
- **Curso;** Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública – Realizador: ENAP;
- **Curso;** Proteção de Dados Pessoais no Setor Público – Realizador: ENAP;
- **Curso;** Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias – Realizador: ENAP;
- **Curso;** Tratamento de Denúncias em Ouvidoria – Realizador: ENAP;
- **Curso;** Básico em Ouvidoria – Realizador: EGP-CE;
- **Curso;** Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncia – Realizador: EGP;
- **Curso;** Comunicação Pública e Gestão de Relacionamento com Cidadão – Realizador: ENAP;
- **Curso;** Ética e Serviço Público – Realizador: ENAP;
- **Curso;** Inteligência Emocional e Trabalho em Equipe – Realizador: EGP;
- **Curso;** Técnicas de Negociação de Conflitos – Realizador: EGP;
- **Curso;** Assédio Moral: O que saber e fazer – Realizador: ENAP;
- **Curso;** Comunicação não Violenta – Realizador: ENAP;
- **Curso;** Introdução a Gestão e Apuração da Ética Pública – Realizador: ENAP;
- **Curso;** Promoção e Defesa dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+ – Realizador: ENAP;
- **Curso** de Ouvidoria com carga horária de 210 horas.



8.2. - Reuniões correlatas às atividades desta setorial, as quais esta Ouvidoria participou, na condição de representante deste órgão nos seguintes conselhos

- Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente (CEDCA-CE);
- Conselho Estadual de Combate às Discriminações LGBTQ+ (CECD LGBTQ+);
- Conselho Estadual de Preservação do Patrimônio Cultural do Ceará (COEPA);
- Conselho do Desporto do Estado do Ceará (CDEC).

9 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

A Secretaria do Turismo conseguiu cumprir sua missão de atuar como interlocutora entre a sociedade e o Estado, alcançando resultados significativos que confirmam que os indicadores de Ouvidoria atingiram as metas estabelecidas pela legislação que regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Estado. Isso reflete o comprometimento da Secretaria em oferecer um atendimento eficaz, alinhado aos princípios de transparência e eficiência exigidos.

Ao longo do período, houve melhoria contínua dos trabalhos, focando na gestão participativa, democrática, e transparente, que permitiu ao ouvidor exercer sua autonomia funcional. A adesão dos servidores e colaboradores às atividades da Ouvidoria demonstrou um alto nível de comprometimento com a importância do tratamento das manifestações recebidas, garantindo que as respostas fossem fornecidas de forma célere e dentro de um padrão de qualidade.

Fortalecer os canais de participação da sociedade, tanto interna quanto externamente à Secretaria, e incentivar a interação desses agentes com a Ouvidoria é um desafio contínuo e necessário. Nesse sentido, será fundamental ampliar a divulgação dos serviços da Ouvidoria, utilizando as ferramentas disponíveis para promover maior participação e controle social.

Para 2025, a perspectiva é aproximar ainda mais a Ouvidoria da população, buscando sempre a melhoria contínua de seus trabalhos e mantendo o alto nível de eficiência e credibilidade alcançado nos últimos anos. Embora a Ouvidoria se sinta tecnicamente recompensada por ter conduzido suas atividades com profissionalismo e agilidade, sempre pautada na importância do atendimento às demandas e nos princípios norteadores da administração pública, reconhece que há espaço para melhorias. Especialmente no que se refere à redução da propensão de manifestações relacionadas a pontos recorrentes, sempre visando atender aos critérios básicos de transparência que são fundamentais na administração pública do Estado do Ceará.

A Setur, ao adotar e legitimar a transparência como prática de gestão, contribuiu significativamente para o seu credenciamento e para a obtenção de boa posição no Ranking da Transparência do Poder Executivo Estadual, conforme as avaliações realizadas pela comissão



técnica da CGE. Esse reconhecimento reforça o compromisso da Secretaria com a transparência e com a busca constante por melhorias nos serviços prestados à sociedade.

9.2. – Considerações Finais

Com o objetivo de demonstrar as boas práticas e as oportunidades de melhoria no tratamento das manifestações (sugestões, solicitações, denúncias, elogios e reclamações), desde sua recepção na plataforma “Ceará Transparente” até a emissão das respostas conclusivas aos cidadãos, a Ouvidoria tem atuado de maneira eficiente, encaminhando os assuntos pertinentes às áreas técnicas competentes e prestando orientações sobre a elaboração e os prazos para as respostas conclusivas.

As respostas fornecidas pelos detentores das informações foram prestadas de maneira célere e, após avaliação monitorada pela Ouvidoria, foi possível constatar que a qualidade das respostas atendia às especificações técnicas exigidas. O engajamento dos colaboradores, compartilhando seus conhecimentos de forma colaborativa, foi fundamental para atingir os parâmetros que regem o tratamento das manifestações.

Nos casos em que o assunto apresentado não se enquadrava na área de competência da Ouvidoria, as manifestações foram encaminhadas aos responsáveis pela questão, com a devida informação aos demandantes sobre o direcionamento de suas solicitações.

Em termos de transparência, a Ouvidoria fez a publicação dos relatórios de gestão dos anos anteriores nos sítios institucionais, conforme a orientação prevista, reforçando o compromisso com a transparência e o acesso às informações.

A Ouvidoria Setorial da Secretaria do Turismo do Ceará tem cumprido sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e o Estado, além de interagir com prestadores de serviços turísticos que não fazem parte da Rede Ouvir. Os assuntos recebidos nesse canal de Ouvidoria, relacionados às competências dessa área, são devidamente tratados, com o intuito de garantir que as respostas conclusivas sejam fornecidas diretamente aos demandantes.

Destaca-se que a adoção dessa prática de mediador tem sido amplamente aceita, e a Ouvidoria continua implementando essa estratégia para gerar mais engajamento entre os agentes envolvidos, assegurando que as solicitações sejam atendidas de forma eficiente e que os serviços sejam constantemente melhorados.

A Ouvidoria tem buscado promover a integração de esforços por meio de diversas ações para melhorar o atendimento ao cidadão. A interação com áreas internas da Secretaria é constante, garantindo que as manifestações sejam tratadas de forma célere e eficiente.

Como parte do processo de melhoria contínua, a participação da Ouvidoria em treinamentos, cursos e reuniões promovidas pela CGE é um compromisso que visa a consolidação



da cultura do bom atendimento. Além disso, a Ouvidoria também tem se empenhado em atender as orientações e recomendações registradas no relatório de gestão da CGE do exercício anterior, como forma de aprimorar os processos e a gestão.

A perspectiva é que, mesmo diante de desafios, o desempenho dessas atividades contribua para o desenvolvimento de bons resultados na área de controle social, em conformidade com as normas que regem o Sistema Ouvir aplicável às setoriais. A expectativa é de que a Ouvidoria continue avançando, aproximando cada vez mais os cidadãos dos serviços oferecidos pela Setur.

A SETUR tem consolidado suas práticas de atendimento às exigências da Lei nº 15.175/2012 e do Decreto Estadual nº 33.485/2020, cujos resultados podem ser evidenciados por meio dos indicadores de Ouvidoria apresentados neste relatório.

Por fim, a Ouvidoria se coloca à disposição para contribuir com a melhoria dos serviços prestados pela Setur e reforça a importância da ampla divulgação deste relatório. Aproveita-se para agradecer à CGE pela parceria constante e por seu contínuo esforço em aprimorar esse trabalho fundamental.

Fortaleza, 10 de fevereiro de 2025.

LUIZ CARLOS DA COSTA
Ouvidor Substituto

10 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto ter tomado conhecimento do presente relatório, o qual apresenta os desafios relacionados ao aperfeiçoamento dos serviços prestados por esta secretaria, bem como a qualificação no atendimento. Determino o encaminhamento à CGE para a devida publicização, ressaltando que a mesma também será feita no site oficial da Setur.

Fortaleza, 10 de fevereiro de 2025.

CARLOS GUSTAVO DE SOUSA MONTENEGRO
Secretário Executivo do Turismo

