

Relatório de Gestão de Ouvidoria

ANO 2025



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO TURISMO



I - EXPEDIENTE

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

José Rômulo Magalhães Aguiar
Ouvidor

Luiz Carlos da Costa
Ouvidor Substituto

II - INTRODUÇÃO

A Secretaria do Turismo – SETUR, em cumprimento ao que estabelece o Art. 12, inciso XII, do Decreto Estadual nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, e à Lei Nacional nº 13.460/2017, apresenta o Relatório Anual de Gestão relativo ao ano de 2025, contendo os registros da participação e controle social.

Nos termos do referido Decreto, o relatório contempla, de forma consolidada, as manifestações recebidas e as providências quanto ao atendimento prestado ao cidadão, sempre realizado de forma ágil e de maneira transparente.

Entre os principais pontos destaca-se o crescimento de 60% (sessenta por cento) no número de manifestações registradas em relação ao ano anterior, conforme apontado no relatório. Observou-se, também, uma pequena diminuição no tempo médio de resposta em comparação ao ano de 2024, atingindo 9,79 dias para que uma manifestação de Ouvidoria fosse finalizada.

De forma geral, o registro das manifestações recebidas pela Ouvidoria, como sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias e solicitações de serviços pertinentes a esta setorial foi recepcionado pelos diversos canais gratuitos de atendimento que a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) disponibiliza ao cidadão: 1) Central de Atendimento (Telefone 155), 2) Plataforma “Ceará Transparente” <www.cearatransparente.ce.gov.br>, 3) Redes sociais: Twitter (@CGECeara), Facebook (/CGECeara) e Instagram (@cgeceara), 4) E-mail (ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br) e, presencialmente, nas Ouvidorias Setoriais.

Essas demandas advindas dos cidadãos têm acentuada contribuição na gestão das políticas e dos serviços públicos, pois propiciam a utilização desses instrumentos para o planejamento da ação pública como forma de aprimorar a oferta de serviços destinados à população pelo Governo do Estado.

A Ouvidoria da SETUR foi instituída por meio da portaria nº 34/2011, conforme critérios dos decretos nº 30.474/2011 e nº 30.938/2012, os quais foram incorporados pelo Decreto nº 33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, coordenado pela CGE, a quem compete gerenciar a rede de Ouvidorias do Estado, compondo, assim, o cenário do modelo de gestão em Ouvidoria.

A Lei nº 16.863, de 15 de abril de 2019, que remodelou a estrutura organizacional da SETUR, redefiniu a unidade administrativa da Ouvidoria, agregando junto a essa unidade o cargo de controle interno, assegurando-lhe institucionalidade e mantendo o posicionamento adequado dentro da estrutura organizacional como uma unidade de assessoramento, subordinando-se diretamente à direção superior.

É composta por um ouvidor, nomeado pela Portaria nº 019/2025, e de um ouvidor substituto, nomeado pela Portaria nº 48/2023. Conta com a colaboração de interlocutores das unidades estratégicas das coordenadorias e unidades de assessoramento, objetivando agilizar o atendimento de demandas com orientações viáveis e pertinentes.

Exerce o papel de atuar na apuração e nas respostas das manifestações apresentadas pelos cidadãos e efetuar a interlocução com os usuários dos serviços prestados pela setorial. Considerada, assim, uma instância de controle e participação social responsável por interagir com os usuários, cujo objetivo é atendê-los em suas reais necessidades.

A Ouvidoria cumpre com suas atribuições institucionais, prestando um valioso serviço aos cidadãos que necessitam de atendimento, recepção e encaminhamento das manifestações.

III- OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Apresentam-se, a seguir, as manifestações recebidas pela Ouvidoria da Secretaria do Turismo – SETUR durante o ano de 2025, de forma quantitativa e qualitativa, com dados, demonstrativos gráficos, análises e comparações com os resultados de períodos anteriores presentes nos relatórios disponibilizados na plataforma “Ceará Transparente”.

Os indicadores tratados no relatório serão comentados e apresentados conforme sequência abaixo:

3.1 Total de Manifestações do Período

3.2 Meio de Entrada

3.3 Tipo de Manifestação

3.4 Assunto e Subassunto

3.5 Tipificação/Assunto

3.6 Tipo de Serviços

3.7 Programa Orçamentário

3.8 Manifestações por Unidade

3.9 Manifestações por Município da ocorrência

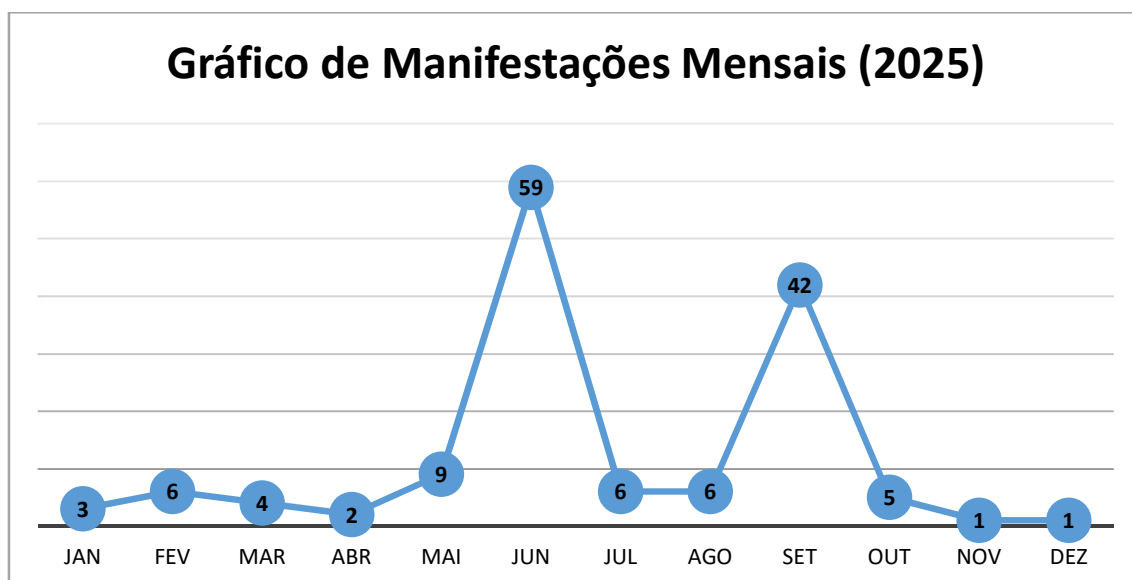
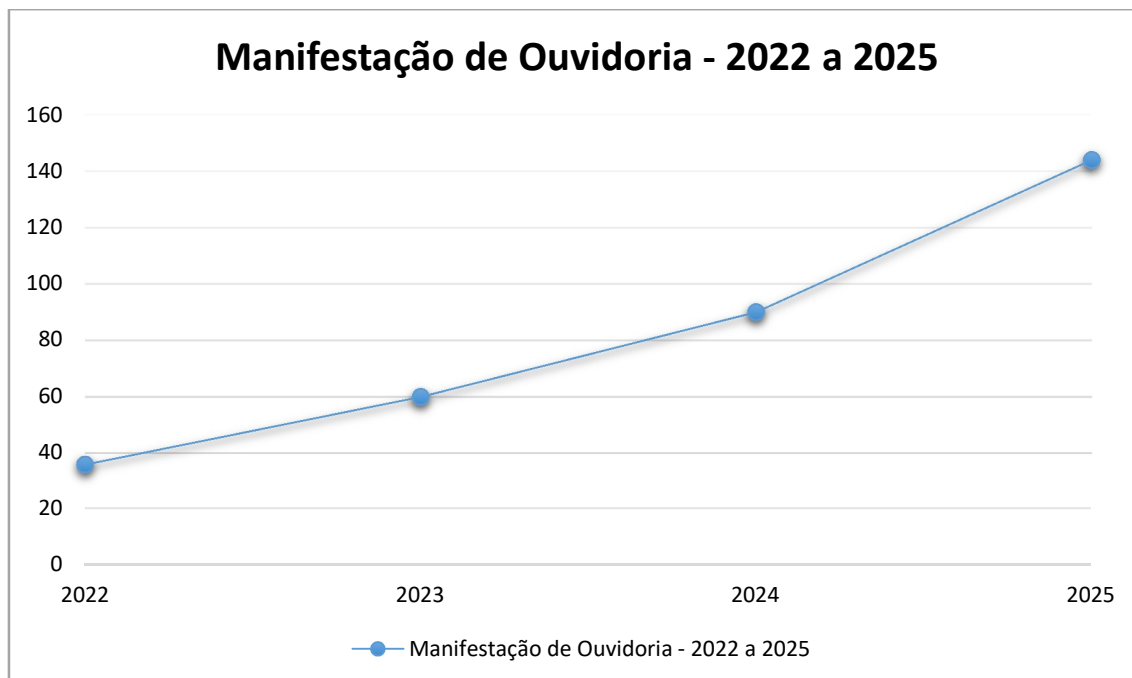
3.1 - Total de Manifestações do Período

Considerando o período dos últimos quatro anos (2022 a 2025), apresenta-se um gráfico com a indicação da evolução do quantitativo de manifestações registradas.

Apesar do acréscimo anual nas demandas, o ano de 2025 se destaca pelo volume acentuado de manifestações em relação aos demais anos. Acreditamos que a principal razão se deve ao fato de a nova administração ter assumido a pasta no ano de 2025, no qual o cidadão busca trazer de forma mais próxima as demandas e os anseios que não foram resolvidos.

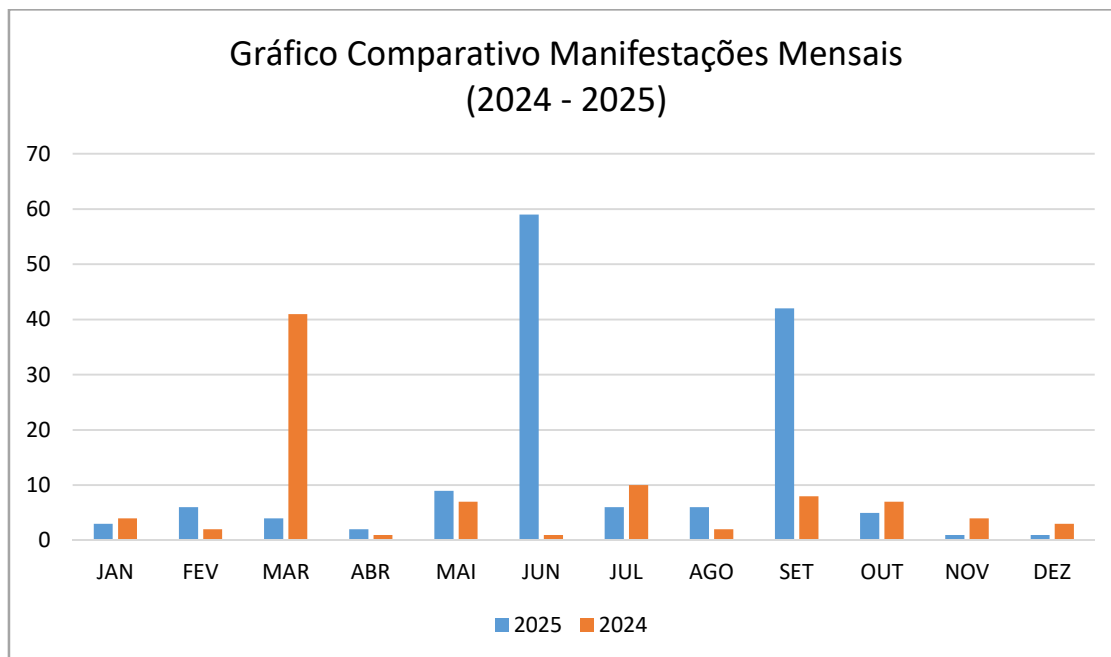
O ano de 2025, em relação ao ano de 2024, teve um aumento de 54

manifestações, representando um acréscimo de 60%. Houve um significativo aumento nas demandas relacionadas aos equipamentos turísticos que a Secretaria gerencia. O grande aumento das manifestações se deu em virtude de solicitações em relação aos equipamentos Centro de Turismo do Ceará-EMCETUR e Centro de Eventos do Ceará.



Comparando-se, mensalmente, os anos de 2024 e 2025, tem-se a destacar os quantitativos relativos aos meses de junho e setembro, cujo aumento de manifestações de Ouvidoria em relação aos dois meses foi de 1022,2%. Esse acréscimo ocorreu devido ao elevado número de manifestações de ouvidoria relacionadas à limpeza, funcionamento, estrutura e do Centro de Turismo do

Ceará - EMCETUR e Centro de Eventos do Ceará, destacando-se principalmente as reclamações sobre as limpezas das ruas adjacentes e zelo e cuidados internos da infraestrutura dos equipamentos.



3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

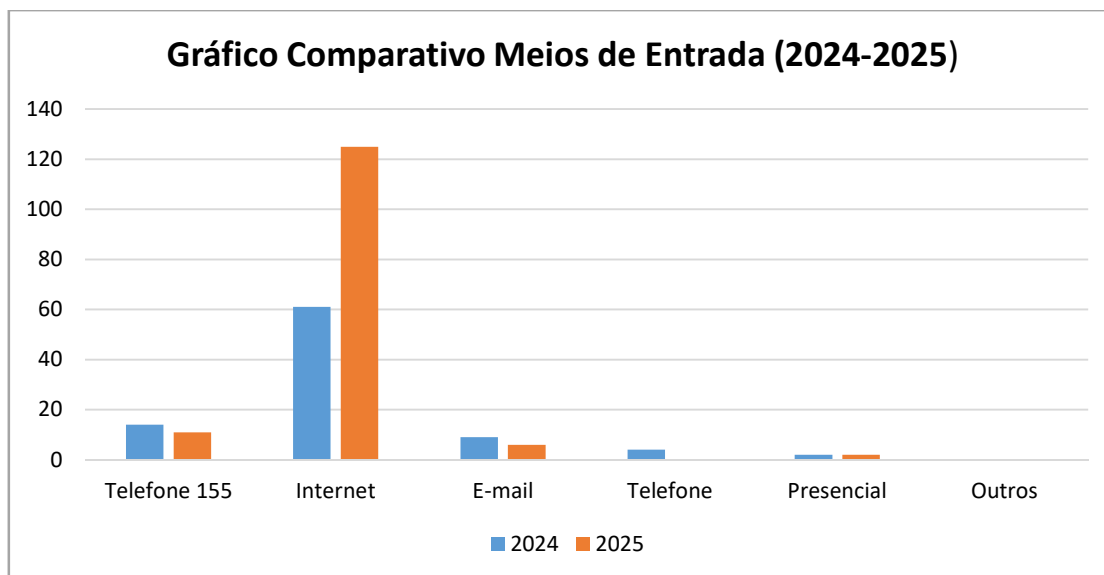
Ao analisarmos os dados quantitativos, notamos um aumento no número de demandas na Ouvidoria entre os anos de 2024 e 2025, representando um aumento de 102,2%.

Dentro dos meios de entrada, os que representam uma maior representatividade são os meios de acesso "Internet" e "Telefone 155", que se destacam como os mais utilizados em comparação aos demais canais de atendimento, devido à maior comodidade que oferecem ao cidadão para registrar suas manifestações de ouvidoria.

Observou-se um aumento no uso do meio "Internet" em comparação ao ano de 2024, consolidando-se como um canal mais viável, graças à democratização do acesso à internet, especialmente por meio dos smartphones.

Meios de Entrada (2024 – 2025)			
Meios	2024	2025	Variação
Telefone 155	14	11	-21,43%
Internet	61	125	104,92%

E-mail	9	6	-33,33%
Telefone	4	0	-100%
Presencial	2	2	0%
Outros	0	0	0%



No gráfico comparativo, podemos observar um grande aumento no uso do meio de entrada como sendo a “Internet”, representando um aumento 104,92% (cento e quatro vintila noventa e dois por cento), na variação, com relação ao ano de 2024.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Durante o período de análise, foi observado que um dos temas das reclamações registradas estava relacionado ao equipamento **Centro de Turismo do Ceará – EMCETUR**. A principal demanda foi a solicitação de limpeza da rua no entorno do centro, melhorias na infraestrutura, visando atrair mais visitantes e promover melhor o espaço.

Também foram registradas reclamações com relação à infraestrutura e jardinagem do **Centro de Eventos do Ceará**, um importante equipamento que atrai diversas oportunidades de realização de grandes eventos, sejam eventos festivos ou eventos de negócios.

Além disso, foram registradas reclamações relacionadas ao **atendimento em hotéis** no estado, com sugestões de melhorias nos serviços prestados aos turistas, especialmente no que diz respeito à qualidade no atendimento e à capacitação dos profissionais da área.

Essas questões foram devidamente registradas e encaminhadas aos órgãos e setores responsáveis, visando a busca por soluções adequadas para atender às necessidades e expectativas dos usuários e visitantes.

Quanto às "Denúncias", em 2025, houve seis ocorrências registradas, totalizando 4,17% do total de manifestações de ouvidoria. A SETUR tratou prontamente essas denúncias, com as equipes responsáveis tomando as medidas necessárias para abordar as questões levantadas.

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

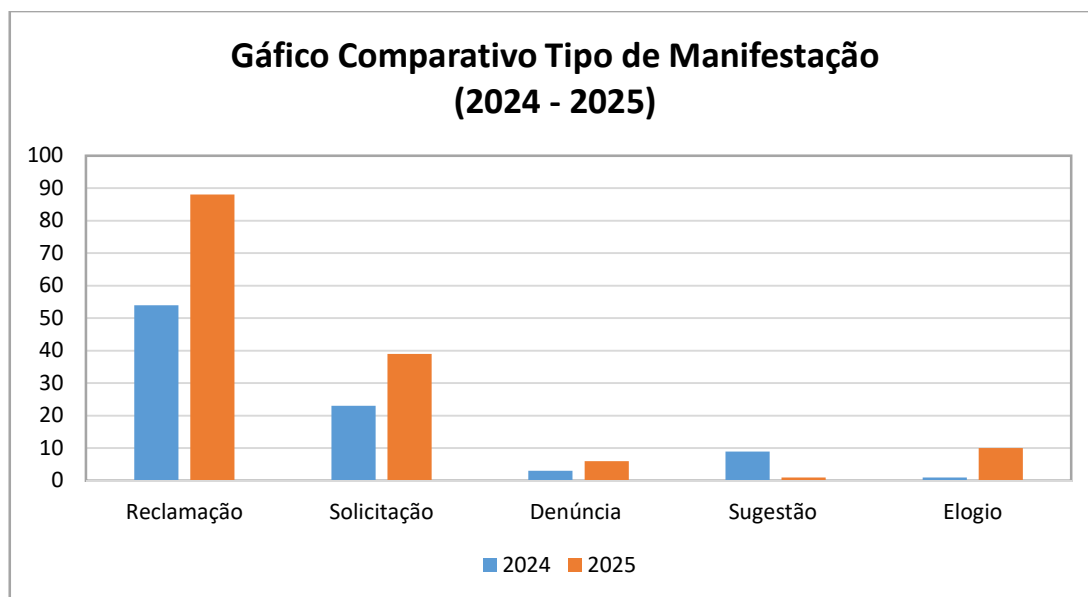
A maior parte das "Reclamações" e "Solicitações" refere-se à necessidade de limpeza das ruas no entorno do equipamento Centro de Turismo – EMCETUR, além de melhorias estruturais do Centro. Por se tratar de limpeza das ruas, situada fora da área do Centro, prontamente a Secretaria entrou em contato com a Prefeitura de Fortaleza, que de imediato realizou a limpeza do local. Com relação às reformas estruturais, no período das manifestações, a Secretaria se organizava para realizar processo de licitação para reforma do Centro de Turismo – EMCETUR e Centro de Eventos, dois equipamentos que precisam urgentemente de reforma, concluindo a licitação no mês de setembro e iniciando as atividades no mês de novembro, que até o presente momento ainda estão sendo realizadas.

Algumas "Solicitações" também foram abertas pelo cidadão em virtude de propor melhorias em vias e pontos turísticos que podem ser explorados, atraindo turistas e alavancando a economia local.

Dentre as manifestações registradas na Ouvidoria no ano de 2025, houve um aumento no número de elogios, ou seja, um aumento percentual de 900%, tudo isso fruto de um trabalho que possui um dos principais objetivos, o de atrair mais voos para o Estado do Ceará, fortalecer o turismo, através do diálogo com todo o trade turístico e consequentemente fortalecer a economia do estado. Foram diversos elogios, com grande destaque para o secretário da pasta, que com a sua experiência trouxe para a secretaria um novo olhar, assim como abrir diversos canais junto à sociedade, ao governo federal e ao governo estadual.

Outras áreas que receberam "Elogios" foram a SUGET, setor responsável pela gestão dos equipamentos turísticos, e a "ASCOI", assessoria responsável pelo controle interno e ouvidoria da pasta.

Tipologia de Manifestação (2024 – 2025)			
Tipos	2024	2025	Variação
Reclamação	54	88	62,96%
Solicitação	23	39	69,57%
Denúncia	3	6	100%
Sugestão	9	1	-88,89%
Elogio	1	10	900%



3.4 – Manifestações por Tipificação/Assunto

Este item tem como objetivo apresentar uma análise das manifestações registradas em 2025 pela Ouvidoria da Secretaria do Turismo – SETUR, no que diz respeito ao tipo de assunto do que trata a manifestação e de qual assunto foi mais abordado pelos cidadãos:

Para a realização da análise, foi utilizado o Diagrama de Pareto, no qual se permite identificar os assuntos mais recorrentes, representando 80% (oitenta por cento) das manifestações registradas.



A análise a partir da elaboração do diagrama, conforme apresentado, revelou que o principal assunto abordado foi a “Estrutura e Funcionamento do Centro de Turismo”, com um total de 80 (oitenta) manifestações que tratam desse assunto, sendo 50 (cinquenta) do tipo “Reclamação” e 30 (trinta) do tipo “Solicitação”.

A tabela abaixo, contém a lista detalhada das manifestações abertas de acordo com o respectivo assunto e sua quantidade. Diante desta análise, observou-se a real necessidade da realização de reforma e reestruturação dos equipamentos turísticos.

Manifestação por Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação (88)	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE TURISMO	50
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	12
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE EVENTOS DO CEARÁ	12
Solicitação (39)	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE TURISMO	30
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	2
	CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	2
Denúncia (6)	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	3
	ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA	1
	ASSÉDIO MORAL	1
Sugestão (1)	CADASTRO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS TURÍSTICOS - CADASTUR	1

Elogio (10)	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	5
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	4
	ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO	1

A seguir, destacam-se os principais pontos considerados:

- **Estrutura e funcionamento do Centro de Turismo**

Observa-se que o aumento da manifestação com relação à estrutura e funcionamento do Centro de Turismo se deu em virtude da necessidade de reparo e reforma que o equipamento realmente necessita. Por se tratar de um equipamento antigo, tombado por patrimônio histórico, os trâmites para iniciar o processo licitatório, levaram um certo tempo, pois precisaria de uma análise junto ao IPHAN. Cabe destacar que eventuais demandas que não precisam de autorização foram feitas imediatamente, como podemos citar: a poda das árvores, desentupimento de fossas e limpeza no entorno do equipamento.

Ressaltamos que, além das reformas que o equipamento necessitava, os permissionários solicitavam a ampliação da visibilidade do Centro de Turismo, com ampliação nos canais de comunicação, divulgando principalmente a história do local e o artesanato, principal atividade explorada no equipamento.

- **Estrutura e funcionamento do Centro de Eventos do Ceará**

Assim como no Centro de Turismo – EMCETUR, o Centro de Eventos do Ceará precisou urgentemente de reformas. Por anos, não se viu qualquer tipo de reforma no equipamento, somente medidas paliativas que, com o tempo, não solucionam o problema. Consequência dessa situação, podemos citar as calhas, que, se não trocadas depois de muita chuva, passam a ocorrer vazamentos na parte superior do prédio.

Intervenções no início da nova gestão foram realizadas, mas para que se torne realmente eficaz, viu-se a necessidade de realização de licitação para a realização de reforma.

Outro ponto bastante relevante que foi observado no Centro de Eventos, que precisaria urgentemente de uma maior atenção, era a necessidade de modernização dos equipamentos do estacionamento, no qual podemos citar: as cancelas, modernização do sistema de pagamento e melhorias da iluminação e sinalização.

Igual ao Centro de Turismo, no Centro de Eventos se viu a necessidade urgente da melhoria de seu material de divulgação, para

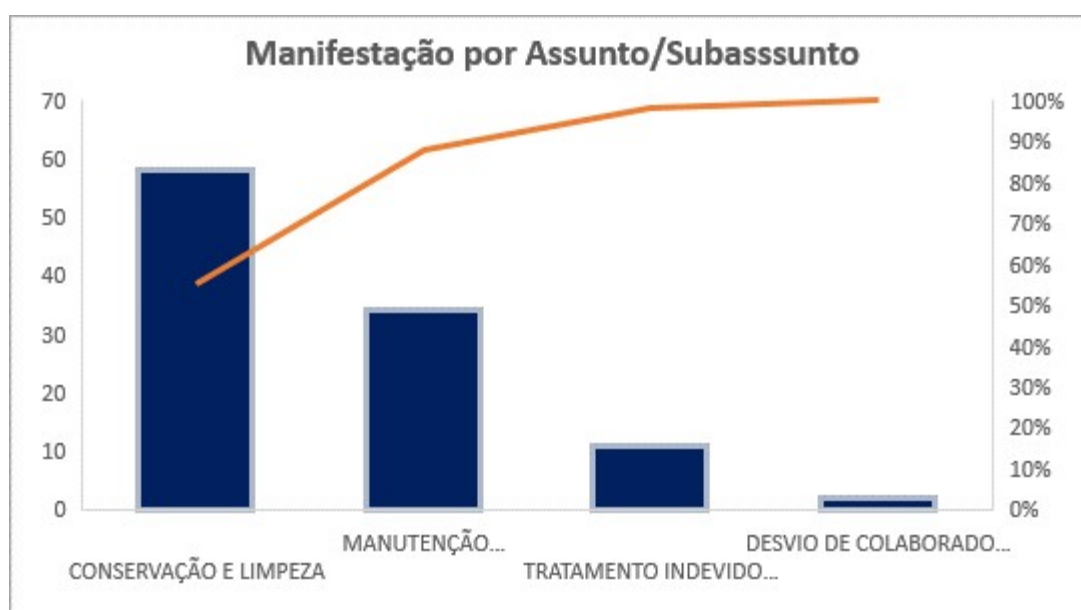
atração de novos clientes e ampliar a rotatividade dos eventos, impulsionando a economia local e trazendo novos turistas.

- **Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador**

Apesar de ser uma situação bastante delicada, a Secretaria do Turismo tem se mostrado bastante atenta às manifestações de “Denúncias”, tomando atitudes de apuração de imediato e buscando resoluções concretas e definitivas para que situações adversas não voltem a ocorrer. Com relação às denúncias, em sua grande maioria foi identificado que diversas denúncias foram realizadas com o mesmo teor, o mesmo texto, isso leva a crer que poderá ter ocorrido o uso excessivo do canal “Ceará Transparente”, mas que a secretaria não invalidou por se tratar de uma denúncia anônima, e tendo a manifestação sendo apurada com o mesmo tratamento que as demais.

3.5 – Manifestações por Assunto/Subassunto

Neste item estão listados os assuntos de maior representatividade ou que retratem 80% de todos os temas e, em cada assunto apresentado, contemplem, pelo menos, três subassuntos de cada assunto - quando possível. Com isso, alguns números diferem de outros elencados em itens anteriores com o mesmo “assunto”. Isso ocorre, pois prevalece o “subassunto”.



O gráfico acima, representado através do Diagrama de Pareto, nos traz as principais manifestações conforme seu subassunto, evidenciando o principal tratamento a ser definido pela Secretaria, traçando metas e objetivos, adotando medidas que saneiam as demandas do cidadão.

Para cada assunto, foram escolhidos os subassuntos com maior representatividade nas manifestações, conforme representado na tabela abaixo:

Manifestação por Assunto/Subassunto		
Tipos	Assuntos	Total
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE TURISMO	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	50
	MANUTENÇÃO/INFRAESTRUTURA PREDIAL	30
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	11
	DESVIO DE COLABORADOR DE SUAS FUNÇÕES PARA ATENDIMENTO A INTERESSE PARTICULAR	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE EVENTOS DO CEARÁ	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	8
	MANUTENÇÃO/INFRAESTRUTURA PREDIAL	4

Constata-se que os assuntos “Estrutura e Funcionamento de Centro de Turismo”, “Estrutura e Funcionamento de Centro de Eventos” e “Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador”, concentram a maior parte das manifestações registradas no período de 2025.

O assunto “Estrutura e Funcionamento do Centro de Turismo” foi o que mais gerou manifestações na Ouvidoria, especificamente no subassunto “Conservação e Limpeza”, totalizando 50 (cinquenta) manifestações, e no subassunto “Manutenção/Infraestrutura Predial”, totalizando 30 (trinta) manifestações. Tais manifestações são relacionadas à infraestrutura do Centro de Turismo – EMCETUR. Entre as solicitações, houve pedidos para a reforma do equipamento, limpeza das áreas internas e ruas do entorno e podas de árvores.

As manifestações abordadas nesse subassunto, trazem a real necessidade de reforma que o equipamento necessitava para atender da melhor maneira seus visitantes. Com isso, a secretaria não mediu esforços para que as reformas fossem iniciadas com a maior brevidade possível.

Em assunto “Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador”, gerou um total de 13 manifestações, sendo divididas no subassunto “Tratamento Indevido/Desrespeitoso com Colega de Trabalho” com 11 (onze) manifestações e o subassunto “Desvio do Colaborador de Suas Funções para Atendimento a Interesse Particular”, tiveram 2 (duas) manifestações.

No assunto “Estrutura e Funcionamento do Centro de Eventos do Ceará”, foram abertas 12 (doze) manifestações, as quais estão divididas pelo subassunto “Conservação e Limpeza”, totalizando 8 (oito) manifestações e o subassunto “Manutenção/Infraestrutura Predial”, totalizando 4 (quatro) manifestações.

Assim como no Centro de Turismo, o Centro de Eventos do Ceará, conforme demonstrado nas manifestações, buscava uma reforma estrutural,

pinturas, serviços de jardinagem e modernização dos equipamentos do estacionamento.

Por fim, a identificação dos subassuntos mais recorrentes permite direcionar esforços da gestão e aprimoramento dos pontos mais relevantes, contribuindo para a melhoria contínua da organização.

3.6 – Manifestações por Tipo de Serviços

Manifestações por Tipo de Serviços	
PROGRAMA	TOTAL
Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur)	4
NÃO SE APLICA	140

Constata-se ter havido apenas 4 (quatro) manifestações relacionadas a este item de “Serviços”, especificamente, ao Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos - Cadastur.

Em sua maioria, as manifestações abertas relacionadas a este tipo de serviço se dão em virtude de uma má prestação de serviços do guia turístico.

Em resposta, esclarecemos a importância de buscar na contratação do guia turístico o seu credenciamento junto ao Cadastur. O Cadastur é o sistema oficial do Ministério do Turismo que registra pessoas físicas e jurídicas para atuarem no setor turístico do Brasil, garantindo credibilidade e segurança.

3.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Neste tópico serão apresentados os quantitativos de manifestações por Programa Orçamentário em 2025, conforme tabela abaixo:

Manifestações por Programa Orçamentário		
PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA ARTE, DIVERSIDADE E CULTURA CEARENSE	2	1,39%
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E CONSOLIDADO DO DESTINO TURISTICO CEARÁ	21	14,58%
ENCARGOS GERAIS DO ESTADO	3	2,08%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	4	2,78%

GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	18	12,50%
INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA	96	66,67%

A análise dos dados demonstra que as manifestações estão concentradas no programa orçamentário “Infraestrutura e Logística”, representando 66,67% (sessenta e seis vírgula sessenta e sete por cento) dos registros, seguido pelo programa “Desenvolvimento Sustentável e Consolidado do Destino Turístico Ceará”, com 14,58% (quatorze vírgula cinquenta e oito por cento) do total dos registros, o que evidencia que a infraestrutura é a parte principal das demandas da Ouvidoria.

O programa “Encargos Gerais do Estado” apresenta a menor participação, com apenas 2,08% (dois vírgula oito por cento) das manifestações, indicando menor incidência de demandas relacionadas aos encargos gerais.

3.8 – Manifestações por Unidades Internas

No tópico Manifestações por Unidades Internas, iremos apresentar o quantitativo de manifestações distribuídas por unidades internas, conforme tabela abaixo:

Manifestações por Unidades Internas		
PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA	3	2,08%
COORDENADORIA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA	1	0,69%
COORDENADORIA DE QUALIFICAÇÃO DOS DESTINOS E PRODUTOS TURÍSTICOS	8	5,57%
SECRETARIA	7	4,86%
SECRETARIA EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA	1	0,69%
SUPERINTENDENCIA DA GESTÃO DOS EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS	123	85,42%
UNIDADE DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS	1	0,69%

Conforme demonstrado na tabela acima, a Superintendência da Gestão dos Equipamentos Turísticos se destacou em primeiro lugar, com 123 (cento e vinte e três) manifestações relacionadas a diversos equipamentos turísticos. Entre essas manifestações, as de maiores volumes se deram nos equipamentos Centro de Eventos do Ceará, Centro de Turismo – EMCETUR e Bondinho de Ubajara.

Em segundo lugar no número de manifestações recebidas, ficou a Coordenadoria de Qualificação dos Destinos e Produtos Turísticos, totalizando 8 (oito) manifestações.

As unidades internas que obtiveram menor quantidade de manifestação, com um total de 1 (uma) manifestação, foram: Coordenadoria Administrativa Financeira, Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna e a Unidade de Gerenciamento de Projetos tanto em relação a outras localidades dentro do estado quanto a destinos nacionais e internacionais.

Observa-se nesta distribuição, mais uma vez, que os equipamentos turísticos gerenciados pela SETUR, requerem uma maior atenção e esforço para resolutividade de demandas. Assim como a distribuição das demandas por Unidades Internas, denota a atuação de cada unidade e que a sua integração contribui para a eficiência da gestão pública e para a defesa dos interesses do Estado do Ceará.

3.9 – Manifestações por Municípios

Apresentamos neste tópico o quantitativo de manifestações registradas por Município, conforme distribuição na tabela abaixo:

Manifestações por Municípios			
Municípios	2024	2025	Porcentagem
Aracati/CE	1	3	200%
Bertioga/SP	1	0	-100%
Boa Vista/CE	6	0	-100%
Canindé/CE	0	2	+
Caucaia/CE	0	1	+
Cruzeiro da Fortaleza/MG	0	1	+
Fortaleza/CE	19	16	-16%
Itaitinga/CE	1	0	-100%
Itapipoca/CE	1	0	-100%
Manaus/AM	1	0	-100%
Parnaíba/PI	1	0	-100%
Rio de Janeiro/RJ	1	0	-100%
Salvador/BA	1	0	-100%
Simões Filho/BA	1	0	-100%
Tianguá/CE	0	1	+
Ubajara/CE	2	2	0%
Indefinido	53	118	123%

A tabela acima representa os quantitativos de manifestações distribuídas por município. Além disso, como forma de comparação no crescimento das demandas do município e o alcance da ouvidoria como instrumento de comunicação entre o cidadão, foi realizado um comparativo com o ano anterior.

Podemos destacar um aumento significativo no item Município “Indefinido”, dificultando a identificação relevante das localidades. É de extrema importância que o cidadão indique o Município de origem para se ter um real panorama do alcance das ouvidorias junto ao cidadão. Considerando o ano de 2024, no qual tiveram 53 (cinquenta e três) manifestações, passando para 118 (cento e dezoito) manifestações no ano de 2025, representando um aumento de 123% (cento e vinte e três por cento) do total de manifestações. Tal aumento sinaliza a necessidade de aperfeiçoamento do preenchimento das informações de origem das demandas.

Dentre os Municípios identificados, podemos destacar um aumento da manifestação do Município de Aracati, que passou de 1 (um) para 3 (três) manifestações realizadas. Outro fato curioso demonstrado em análise, se deu em Fortaleza, no qual houve um decréscimo da quantidade de manifestações com relação ao ano anterior, passando de 19 (dezenove) em 2024 para 16 (dezesesseis) em 2025, representando uma diminuição de 16% (dezesesseis por cento) do total de manifestações.

Alguns Municípios não apresentaram mais nenhuma manifestação, como é o caso dos municípios de Bertioga/SP, Boa Vista/CE, Itaitinga/CE, Itapipoca/CE, Manaus/AM, Parnaíba/PI, Rio de Janeiro/RJ, Salvador/BA e Simões Filho/BA.

Em síntese, os dados demonstram que, em 2025, houve uma maior centralização das manifestações e o crescimento da categoria “Indefinido” reforça a importância de aprimorar a qualificação dos registros para fortalecer a leitura regional e o planejamento das ações nos municípios.

IV- INDICADORES DA OUVIDORIA

A seguir, iremos apresentar os indicadores de resolubilidade das manifestações e a satisfação dos usuários da ouvidoria, bem como serão discutidas ações de melhoria para cada índice mencionado.

4.1 – 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.

Abaixo apresentaremos o quadro comparativo dos anos 2024 e 2025 no quesito resolubilidade.

Quadro Comparativo – Índice de Resolubilidade				
Relatório de Resolubilidade	2024	Índice de Resolubilidade 2024	2025	Índice de Resolubilidade 2025
Manifestações Pendentes no Prazo	0	0%	0	0%
Manifestações Pendentes Fora do Prazo	0	0%	0	0%
Manifestações Finalizadas no Prazo	85	94,44%	140	97,22%
Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	5	5,56%	4	2,78%
TOTAL	90	100%	144	100%

Cumprindo as determinações legais, no ano de 2025 a SETUR respondeu 140 (cento e quarenta) manifestações dentro do prazo regulamentado, o que representa, aproximadamente, 97,22 (noventa e sete vírgula vinte e dois por cento) do total de demandas.

Com relação às Manifestações Finalizadas Fora do Prazo, a SETUR registrou um total de 4 (quatro) manifestações, correspondendo a um total de 2,78% (dois vírgula setenta e oito por cento) do total.

Analisando os índices, observa-se uma pequena melhoria na resolubilidade, com relação ao percentual de resolubilidade e ao volume de manifestações no ano de 2025. Observa-se uma pequena diminuição no índice de resolubilidade no total de manifestações finalizadas fora do prazo, passando de 5,56% (cinco vírgula cinquenta e seis por cento) em 2024, para 2,78% (dois vírgula setenta e oito por cento) em 2025, representando uma diminuição de 2,78% (dois vírgula setenta e oito por cento).

Importante destacar que, em 2025, continua o crescimento acentuado do aumento do índice de resolubilidade do total de manifestações respondidas dentro do prazo, registrando um aumento de 2,78% (dois vírgula setenta e oito por cento), com relação ao ano anterior. Esse resultado reflete o esforço contínuo da equipe em aprimorar os processos e garantir a eficácia no atendimento às demandas.

4.1.1. - 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 91,23% 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 dos prazos de resposta.

Superando essa meta em 2024, a secretaria deu continuidade ao compromisso de atendimento das recomendações da Controladoria Geral do Estado (CGE), mantendo acima da meta estabelecida o índice de resolubilidade.

As principais ações adotadas para a continuidade da manutenção do índice deram através de campanhas informativas, a sensibilização das áreas técnicas da secretaria. Essas campanhas informativas 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.

Apresentações de relatórios periódicos em reuniões do comitê executivo, evidenciando as fraquezas apresentadas naquele período e propondo ações de melhoria com o apoio da alta gestão, estabelecem 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 2025, a instituição continua superando essa meta, 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.

4.1.2. - Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta da Ouvidoria da SETUR nos anos de 2024 e 2025, será apresentado conforme tabela abaixo:

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta - 2024	11,05 dias
Tempo Médio de Resposta – 2024	9,79 dias

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 2024, a SETUR registrou um tempo médio de resposta de 11,05 dias, um número que, embora significativo, indica a necessidade de aprimoramento no processo de atendimento às demandas. Já em 2025, com a

implementação de ações corretivas e melhorias contínuas, o tempo médio de resposta foi reduzido para 9,79 dias, representando uma diminuição de 1,26 dias.

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 superou o ano de 2024, alcançando resultados acima da meta estabelecida pela Controladoria Geral do Estado (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, demonstrando seu compromisso com a melhoria contínua e a excelência no serviço prestado. O resultado obtido em 2025 é um reflexo do esforço conjunto da equipe em aprimorar seus processos e garantir um atendimento de qualidade em tempo hábil.

4.2. - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Neste tópico, iremos apresentar os dados referentes à pesquisa de satisfação realizada por meio da Plataforma “Ceará Transparente”, com o objetivo de medir o grau de satisfação do cidadão com relação aos serviços prestados pela Ouvidoria da SETUR. Também neste tópico, iremos discutir ações de melhorias adotadas para aumentar o índice de satisfação, a amostra de respondentes que participaram da pesquisa e o índice de expectativa do cidadão.

4.2.1 – Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

A pesquisa de satisfação está disponibilizada na internet, por meio da plataforma “Ceará Transparente”, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Apresenta-se como um importante instrumento de monitoramento e avaliação da qualidade dos serviços de atendimento à população cearense. Ao final de cada atendimento, o usuário é convidado a atribuir uma nota, utilizando uma escala de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA	
Índice Geral de Satisfação	Resultado
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)?	4,5
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,5
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)	5
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a	4,5

resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	
Média das Notas	4,63
Índice de Satisfação	100%

Após análise da tabela acima, indica-se que o grau de satisfação do cidadão alcançou os 100% (cem por cento) de acordo com a pesquisa realizada no portal “Ceará Transparente”.

Esse resultado reflete o esforço de todos os setores para trazer ao cidadão respostas concretas e objetivas, em uma linguagem simples e de fácil entendimento.

Importante desafio neste tópico é o incentivo à participação do cidadão na realização da pesquisa de satisfação, levando em consideração que a maior parte dos meios de entrada é a internet, através da Plataforma “Ceará Transparente”.

4.2.2 – Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,5
Índice de Expectativa	12,50%

Com relação a tabela acima, podemos analisar que, a expectativa inicial do cidadão com relação aos serviços prestados pela Ouvidoria foi pontuado em 4 (quatro) e, após o atendimento o cidadão pontuou 4,5 (quatro virgula cinco), o que indica que no período avaliado, o serviço prestado pela Ouvidoria da SETUR, superou a expectativa do cidadão.

Isso reflete o compromisso da Secretaria em melhor atender o cidadão com eficiência e eficácia, trazendo respostas objetivas e claras, além de propor melhorias significativas para a atuação da secretaria.

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

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
SIM	1	50%
NÃO	0	0%
PARCIALMENTE	1	50%

4.2.4 – Total de Respondentes

Total de Pesquisas Respondidas 2024	3
Total de Pesquisas Respondidas 2025	2

No ano de 2024, foram registradas 3 (três) respostas às pesquisas de satisfação, enquanto em 2025, esse total foi reduzido para 2 (duas) pesquisas respondidas, o que representa uma redução da participação do cidadão.

Ressalta-se a dificuldade em obter maior participação do cidadão na realização das pesquisas de satisfação, o caráter voluntário influencia na realização da pesquisa.

Ainda assim, os dados coletados, permanecem relevantes como instrumento de mensurar o grau de satisfação do usuário, com o objetivo de identificar ações de melhoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Ouvidoria da SETUR.

4.2.5 – Ações para Melhoria do Índice de Satisfação

Em 2025 iniciou a nova gestão da Secretaria do Turismo – SETUR, com isso novos desafios foram apresentados, um deles em especial, era o aprimoramento, participação e ampliação da capacitação da Ouvidoria.

Com isso a Ouvidoria da SETUR possui o aval da alta gestão na busca por capacitações voltadas à área da Ouvidoria, como podemos citar a certificação de ouvidoria, curso de 120hrs, gerenciada pela CGE. Além de cursos e palestras de Linguagem Simples, Aperfeiçoamento das Ouvidorias, Tratamento de Denúncias, Aprimoramento do Relatório de Ouvidoria, dentro outros.

Como outras ações podemos destacar, a participação da Ouvidoria nas reuniões do comitê executivo, no qual podemos, junto às coordenadorias, traçar estratégias que busquem um atendimento mais eficiente ao cidadão. Repostas claras e objetivas transfere ao cidadão o assunto no qual ele deseja tratar, demonstra fidelidade e compromisso em atender a sua necessidade.

Com relação ao número de pesquisas realizadas pela cidadão, a Secretaria do Turismo, passou a adotar ao final das respostas, solicitação para que o cidadão possa responder a pesquisa de satisfação e contribuir com a avaliação da Ouvidoria.

V – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Este tópico tem o objetivo de identificar as principais razões que motivaram o cidadão a apresentar manifestação à Ouvidoria com base na tipificação e assunto.

A análise permite compreender e identificar as causas mais frequentes das manifestações.

5.1 – Motivos das Manifestações

Considerando que 61% (sessenta e um por cento) das manifestações estão relacionadas à “Reclamação”, é importante destacar que esse número elevado de manifestações registradas pela SETUR em 2025 pode ser atribuído, em grande parte, ao elevado número de reclamações relacionadas à estrutura e ao funcionamento do Centro de Turismo do Ceará. Entre os principais tópicos levantados, destacam-se as reclamações sobre as podas das árvores, a limpeza das ruas no entorno do equipamento e a reforma/melhoria estrutural, que geraram uma série de manifestações repetidas, com o mesmo tema sendo reiteradamente mencionado pelos usuários.

No mesmo contexto, podemos citar o aumento das reclamações relacionadas ao equipamento Centro de Eventos do Ceará, no qual as principais manifestações tratavam-se de melhorias na estrutura, podas de plantas e serviços de jardinagem, melhoramento da sinalização do estacionamento, dentre outras.

As “Solicitações”, que representam um total de 27% (vinte e sete por cento), com relação ao total das manifestações apresentadas, concentra-se em sua maior parte, com relação a manutenção, limpeza e conservação do equipamento do Centro de Turismo – EMCETUR.

Com relação às “Denúncias”, no qual representaram 6% (seis por cento) do total, os registros envolveram em sua maioria, tema relacionado à conduta inadequada de servidor/colaborador. Nesses casos a Ouvidoria da SETUR, procedeu com o devido zelo, assegurando a legalidade, impessoalidade e proteção ao denunciante.

Não podemos deixar de citar os “Elogios”, que representaram 10% (dez por cento) das manifestações apresentadas. Dentre as mais recorrentes, podemos citar, a satisfação do cidadão com o papel que vem desenvolvendo o Secretário da pasta, ações de valorização do turismo e implementações de políticas públicas que fortalecem o trade turístico e atrações de novos voos, ampliando a malha aérea do Estado do Ceará, trazendo turistas de todas as localidades impulsionando a economia do estado.

5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

Após análise das manifestações registradas ao longo de 2025, é possível identificar pontos recorrentes que contribuíram de forma significativa para que os cidadãos apresentem suas demandas junto à Ouvidoria da SETUR.

Como os assuntos mais recorrentes podem citar:

- **Estrutura e Funcionamento do Centro de Turismo**

As manifestações relacionadas a Estrutura e Funcionamento do Centro de Turismo continuaram como sendo o principal assunto abordado em 2025. O assunto foi abordado tanto no quesito “Reclamações” como em “Solicitações”. Os registros se mantêm, como a solicitação de apoio para a realização de reformas, limpeza e melhorias estruturais do equipamento.

- **Estrutura e Funcionamento do Centro de Eventos**

Outro tema em destaque no ano de 2025, foi a Estrutura e Funcionamento do Centro de Eventos, no qual as manifestações se concentraram no quesito “Solicitações”. Grande parte das demandas foram com relação a reformas estruturais, serviços de poda e jardinagem e além de melhorias no estacionamento.

- **Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador**

Com relação ao principal tema recorrente no ano de 2025, temos a indicar a conduta inadequada de servidor/colaborador. Com relação às denúncias, em sua grande maioria foi identificado que, diversas denúncias foram realizadas com o mesmo teor, o mesmo texto, isso leva a crer que poderá ter ocorrido o uso excessivo do canal “Ceará Transparente”, mas que a secretaria não invalidou por se tratar de uma denúncia anônima, e tendo, a manifestação sendo apurada com o mesmo tratamento que as demais.

No modo geral, as análises dos pontos recorrentes evidenciam a importância de se traçar estratégias na busca de sanar possíveis irregularidades. É através da Ouvidoria da SETUR, o principal canal de escuta que buscamos identificar, propor melhorias, alocar recursos e atender aos anseios do cidadão.

5.3 – Providências Adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às Principais Manifestações Apresentadas

Neste tópico, com base nas manifestações apresentadas ao longo do ano de 2025, foi possível identificar os principais assuntos que motivaram a apresentação de demandas à Ouvidoria da SETUR.

A seguir, apresentaremos às providências adotadas pelo órgão com vistas a sanar essas demandas e atender os anseios do cidadão.

- **Estrutura e Funcionamento do Centro de Turismo**

Em atendimento às demandas apresentadas pelos cidadãos por meio das manifestações de Ouvidoria da SETUR, temos a esclarecer que: O processo de licitação para contratação de empresa responsável pela reforma do Centro de Turismo, foi finalizada, e que as obras de reforma e melhoria da estrutura se iniciaram no início de novembro/2025. Os serviços de podas foram realizados, assim como a reforma da estrutura dos banheiros e do muro de contenção do equipamento.

Com relação à limpeza do entorno do equipamento, a secretaria prontamente entrou em contato com a Prefeitura de Fortaleza que prontamente deslocou o serviço de limpeza e conservação para a área, realizando todas as limpezas necessários em seu entorno.

A Secretaria, para além de propor melhorias na infraestrutura do equipamento, propôs a criação de uma nova página na internet com as principais informações, notícias e divulgações da venda do artesanato no equipamento, principal atividade dos permissionários. Essa divulgação também foi expandida para a página principal da Secretaria do Turismo do Estado do Ceará – SETUR.

Link: (<https://www.instagram.com/centrodeturismoce?igsh=d3JseDdzaTV2Mjly>)

(https://www.instagram.com/setur_ce/)

- **Estrutura e Funcionamento do Centro de Eventos**

Assim como o Centro de Turismo – EMCETUR, o Centro de Eventos também iniciou a sua reforma estrutural, realizando podas e serviços de jardinagem, assim como serviços de pintura e troca de bombas de vácuo dos banheiros.

No Centro de Eventos também se viu a necessidade da melhoria em sua página oficial de divulgação, assim como a ampliação e modernização de publicações em sua página no “Instagram”, evidenciando os principais eventos já realizados, agenda de eventos previstos, novidades e principalmente esclarecendo dúvidas com relação à locação do espaço. Tudo isso contribui para atrações de novas oportunidades seja em eventos festivos ou eventos de negócio, isso gera economia local e fortalece o turismo, atraindo visitantes de todas as regiões.

Link:

(<https://www.instagram.com/centrodeeventosdoceara/>)

(<https://centrodeeventos.ce.gov.br/>)

Com relação ao estacionamento do Centro de Eventos podemos citar como melhoria a modernização do sistema de pagamento do estacionamento, disponibilizando tokens para pagamentos on-line e a disponibilidade de pagamento direto no aplicativo do celular, assim como a troca das cancelas, sendo substituídas por outras mais modernas com leitura de placa e melhoramento da iluminação com a substituição das lâmpadas existentes por lâmpadas mais modernas e com poder focal de alta performance.

- **Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador**

Com relação à Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador, as manifestações foram tratadas e procedeu-se com o devido zelo, assegurando a legalidade, impessoalidade e proteção ao denunciante.

A Secretaria do Turismo não pactua com condutas inadequadas e se compromete a promover valores éticos, incentivar a participação no ambiente de trabalho e assegurar o respeito mútuo entre todos, com o objetivo de tornar o ambiente de trabalho saudável.

VI – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Ao longo de 2025, a Ouvidoria da SETUR, com o apoio das setoriais e o livre diálogo com a gestão superior, alcançou relevantes benefícios institucionais decorrentes do tratamento qualificado e da gestão eficiente das manifestações recebidas.

Os resultados significativos contribuíram para o aprimoramento dos serviços prestados, bem como para a melhoria dos equipamentos públicos.

A Ouvidoria não identificou benefícios para o órgão a partir do tratamento de manifestações, levando em consideração os seguintes conceitos: benefício que possa ser representado monetariamente e demonstrado por documentos comprobatórios, preferencialmente fornecidos pelo gestor, inclusive, decorrentes de recuperação de prejuízos.

Os benefícios não financeiros foram: atender o cidadão com atenção, respeito e transparência, pautando-se em uma conduta de coerência, imparcialidade e compromisso na busca de uma solução efetiva para as suas demandas.

Para isso, buscou-se oferecer respostas com clareza, fundamentação, linguagem acessível, objetividade, gentileza e celeridade.

O comprometimento de todos os níveis hierárquicos foi considerado de suma importância para o compartilhamento de informações que requeriam respostas de áreas de atuação específicas, cujos assuntos não eram objeto de conhecimento desta Ouvidoria.

O engajamento da equipe foi, portanto, essencial para atingir a qualidade das respostas às demandas, e, assim, atender aos requisitos emanados dos normativos pertinentes, em busca de alcançar a excelência no atendimento aos cidadãos.

A Ouvidoria, a partir das demandas recorrentes, contribuiu para a identificação das principais necessidades de reformas e melhoria nos equipamentos públicos.

Importante benefício também identificado a partir dos relatórios apresentados em reuniões junto ao comitê executivo, provocou a sensibilização dos servidores, em especial no que se refere ao tempo de resposta e melhoria da qualidade de resposta. Com esse benefício também melhorou a comunicação institucional dentro da organização e esclareceu dúvidas com relação aos procedimentos de tratamento das manifestações recebidas.

Outro importante benefício, podemos citar a realocação física da sala da Ouvidoria da SETUR, realizada em 2025, para uma espaço mais amplo, próximo da recepção.

A nova localização possui acesso direto pela a entrada principal, com total condições de acessibilidade, especialmente para pessoas com deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida e demais públicos que demandam maior facilidade de circulação.

A medida contribuiu para a melhoria do atendimento presencial e para o fortalecimento das políticas institucionais de inclusão e acessibilidade, com o objetivo de promover um serviço público mais acessível, humanizado e orientado ao cidadão.

VII – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

A Secretaria do Turismo conseguiu cumprir a sua missão de atender o cidadão como interlocutora entre a sociedade e o Estado. Isso porque os resultados alcançados asseveram que os indicadores de Ouvidoria atingiram as metas determinadas pela legislação que regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Estado.

Houve, portanto, a melhoria contínua dos trabalhos, os quais focaram no compromisso de atuar em uma gestão participativa, democrática, transparente e favorável à autonomia funcional permitida ao ouvidor. A aderência dos servidores e colaboradores aos seus trabalhos demonstra comprometimento com a importância no tratamento das manifestações recebidas e fornecendo respostas de maneira célere e dentro de um padrão de qualidade.

Fortalecer os canais de participação da sociedade dentro e fora da setorial e a interação desses agentes com o universo da Ouvidoria é um desafio necessário. Desse modo, buscaremos divulgar seus serviços, por meio das

ferramentas disponíveis, a fim de conseguirmos maior participação e controle social.

Para o ano 2025 temos a perspectiva de aproximar ainda mais esta setorial da população, buscando uma melhoria contínua dos trabalhos de Ouvidoria e mantendo o patamar de eficiência e credibilidade.

Embora a Ouvidoria sinta-se tecnicamente recompensada por ter conduzido seus trabalhos com profissionalismo e agilidade, ancorando suas ações sempre na importância do atendimento das demandas e aos princípios norteadores da administração pública, há espaço para melhorias. Principalmente, na condução de que a propensão de manifestações ligadas aos pontos recorrentes seja reduzida e que se empenhe em obter todas as respostas dentro do prazo legal. Tudo no sentido de atender, cada vez mais, aos critérios básicos de transparência, que é um valor na administração pública do Estado do Ceará, e a SETUR.

A Ouvidoria se propõe em monitorar os resultados do índice de satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações e justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando sempre a melhoria, assim como a busca da sensibilização do cidadão para que possa responder ao questionário de pesquisa de satisfação.

VIII – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório reflete as ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Secretaria do Turismo do Estado do Ceará (SETUR) ao longo de 2025, evidenciando o compromisso permanente da instituição com a transparência, a eficiência e a qualificação do atendimento ao cidadão.

Com o intuito de demonstrar as boas práticas e as oportunidades de melhoria no tratamento dado às demandas (sugestões, solicitações, denúncias, elogios e reclamações), desde sua recepção na plataforma “Ceará Transparente” até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, a Ouvidoria fez o encaminhamento dos assuntos pertinentes às áreas técnicas competentes e prestou orientações referentes à elaboração e ao prazo das respostas conclusivas.

As respostas fornecidas pelos detentores das informações foram prestadas de forma célere e, após serem submetidas à 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 essencial para atingir os parâmetros que regem o tratamento das demandas.

Em relação às manifestações cujo assunto apresentado não se inseria na área de competência desta setorial, realizou-se o encaminhamento para os

responsáveis pelo assunto, informando aos demandantes sobre o direcionamento dado à sua manifestação.

No que se refere à transparência na área de atuação da Ouvidoria, foi feita a publicação dos relatórios de gestão dos anos anteriores nos sítios institucionais, conforme orientação prevista.

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, assim como entre o cidadão e outras esferas do poder, e os prestadores de serviços turísticos que não integram a Rede Ouvir, visto que os assuntos recepcionados neste canal de Ouvidoria relacionam-se às competências desse público.

O papel da Ouvidoria visa informar as ocorrências registradas e solicitar a execução de providências cabíveis que assegurem o fornecimento das respostas conclusivas diretamente aos demandantes.

A Ouvidoria destaca que a adoção dessa medida sempre foi bem aceita e, por isso, segue colocando-a em prática com o propósito de criar mais engajamento entre os agentes envolvidos para que atendam sempre as solicitações, garantindo, dessa forma, a manutenção e a melhoria contínua dos serviços prestados e/ou o aprimoramento da forma de atuação para o alcance de resultados positivos.

A Ouvidoria tem buscado a integração de esforços de várias formas para promover melhorias no atendimento ao cidadão, reportando-se, também, junto às áreas internas desta secretaria sobre a tramitação das manifestações encaminhadas para que as respostas sejam dadas de forma célere e eficiente.

Como perspectiva de melhoria contínua dos serviços prestados aos cidadãos, a participação desta setorial nos treinamentos, cursos e reuniões promovidas pela CGE configura-se como mais um compromisso no processo de consolidação da cultura do bom atendimento.

Agrega-se, ainda, o atendimento das orientações/recomendações de Ouvidoria registradas no relatório de gestão da CGE do exercício anterior, como forma de aprimoramento dos processos e melhorias de gestão.

Espera-se que o desempenho dessas atividades, mesmo apresentando desafios na sua condução, contribua para o desenvolvimento de bons resultados na área do controle social.

A perspectiva é que a Ouvidoria continue avançando na melhoria do trabalho realizado, de modo a aproximar cada vez mais os cidadãos aos serviços oferecidos.

A SETUR vem consolidando a sua prática de atendimento às exigências da Lei nº 15.175/2012 e Lei nº 13.460/2017 e do Decreto Estadual nº 33.485/2020, cujos resultados podem ser percebidos por meio dos indicadores de Ouvidoria apontados no presente relatório.

Por fim, esta Ouvidoria da SETUR, reafirma seu compromisso para contribuir na melhoria dos serviços prestados e reitera a importância da ampla divulgação deste relatório. Por oportuno, agradecemos à CGE pela parceria constante e por sempre buscar o contínuo aprimoramento desse trabalho tão importante.

IX – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Secretaria do Turismo do Estado do Ceará ao longo do exercício de 2025, conforme evidenciado no presente relatório, conclui-se que foi atingido satisfatoriamente os requisitos na qualidade ao atendimento e resposta ao cidadão.

As informações apresentadas acerca das manifestações recebidas, tratamento das manifestações e ações corretivas, demonstram o profissionalismo, a organização e o compromisso de todos os envolvidos.

Diante do exposto, aprovo o Relatório de Gestão da Ouvidoria 2025 da Secretaria do Turismo do Estado do Ceará e retifico o compromisso com o aperfeiçoamento contínuo dos serviços de ouvidoria com o apoio da atual gestão às iniciativas propostas para novas atividades.

Por fim Atesto ter tomado conhecimento do presente relatório e das providências a serem adotadas para o atingimento das metas e sugestões de melhoria em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e com o Decreto nº 33.485/2020 e determino o encaminhamento do presente relatório à CGE e posterior publicação no sítio institucional da SETUR.

Fortaleza/CE, 09 de fevereiro de 2026.

EDUARDO HENRIQUE MAIA BISMARCK
Secretário do Turismo

JOSÉ RÔMULO MAGALHÃES AGUIAR
Ouvidor Setorial