



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA PROTEÇÃO ANIMAL



**RELATÓRIO
DE GESTÃO
DE OUVIDORIA**

**20
25**



1. EXPEDIENTE

Direção Superior

Secretário Estadual da Proteção Animal

Erich Douglas Moreira Chaves

Secretário Executivo de Proteção e Bem-estar Animal

Daniele Cavalcante Barroso

Secretário Executivo de Infraestrutura e Equipamentos

Marcel Sales Girão

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Marcos Andrade Júnior

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

Márcia Carvalho Abreu

2. INTRODUÇÃO

A Secretaria Estadual da Proteção Animal - SEPA têm como missão, promover o fortalecimento da assistência médico-veterinária e prevenção de maus-tratos contra animais domésticos e silvestres, por meio da concretização de políticas públicas, contribuindo para uma sociedade comprometida com a vida animal.

A Ouvidoria Setorial da Secretaria Estadual da Proteção Animal – SEPA constitui-se como um importante canal de participação cidadã e de controle social, responsável por receber, analisar e encaminhar as manifestações relacionadas às políticas públicas e aos serviços prestados por esta Pasta, sob qualquer forma ou regime.

Seu propósito é avaliar a efetividade das ações desenvolvidas, contribuir para o aprimoramento da gestão pública e viabilizar a solução das demandas apresentadas, assegurando um atendimento ágil e eficiente. Nesse contexto, a Ouvidoria atua de forma integrada com as diversas áreas da SEPA, colaborando para a implementação e o fortalecimento de políticas públicas voltadas à proteção e ao bem-estar animal em benefício da sociedade.

Quanto a participação dos usuários na Administração Pública, estes encontram amparo no art. 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal de 1988, que assegura a existência de mecanismos destinados à manifestação e ao controle social dos serviços públicos. Em consonância com esse dispositivo, a Lei Federal nº 13.460/2017 regulamenta a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir as atribuições das ouvidorias públicas.

No âmbito do Poder Executivo do Estado do Ceará, o Sistema de Ouvidoria é regulamentado pelo Decreto Estadual nº 33.485/2020, bem como por normativos complementares, tais como a Instrução Normativa nº 01/2020, que dispõe sobre as atribuições do Ouvidor Setorial; a Instrução Normativa nº 02/2023, que estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias, a Instrução Normativa nº 01/2025, que aprova o Código de Ética do Ouvidor e a Portaria nº 07/2025, que disciplina os procedimentos para a avaliação de desempenho dos ouvidores setoriais.

Esses instrumentos normativos orientam a atuação da Ouvidoria Setorial da Secretaria Estadual da Proteção Animal – SEPA, garantindo o direito dos cidadãos à prestação de serviços públicos de qualidade, promovendo a transparência administrativa e fortalecendo os mecanismos de participação social e de controle das políticas públicas voltadas à proteção e ao bem-estar animal.

3. OUVIDORIA EM DADOS

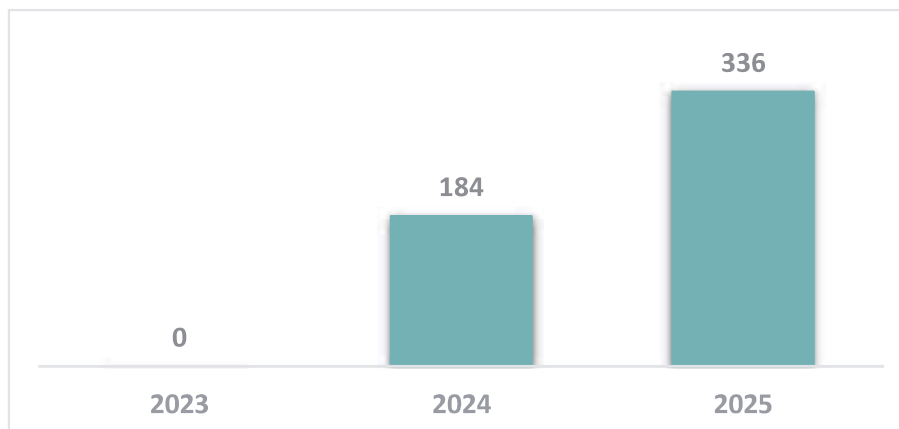
O presente Relatório apresenta o panorama do atendimento anual da Ouvidoria da Secretaria Estadual da Proteção Animal – SEPA, referente ao exercício de 2025, contemplando análises quantitativas e qualitativas das manifestações registradas. As informações foram consolidadas a partir dos relatórios extraídos da Plataforma Ceará Transparente, incluindo demonstrativos gráficos, análises interpretativas e comparativos com os resultados de exercícios anteriores.

Para fins de sistematização e clareza, os dados são analisados e apresentados segundo os seguintes critérios: meio de entrada das manifestações; tipo de manifestação; assunto e sub-assunto; tipificação; tipo de serviço; programa orçamentário; distribuição das manifestações por unidade administrativa; e por município.

3.1. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

No exercício de **2025**, a Ouvidoria da Secretaria Estadual da Proteção Animal – SEPA registrou **336 manifestações** na Plataforma Ceará Transparente. Em comparação ao ano de 2024, quando foram contabilizadas 184 manifestações, observa-se um aumento significativo no volume de registros.

Esse crescimento representa um acréscimo de 152 manifestações, equivalente a um aumento aproximado de 82,6% em relação ao exercício anterior.

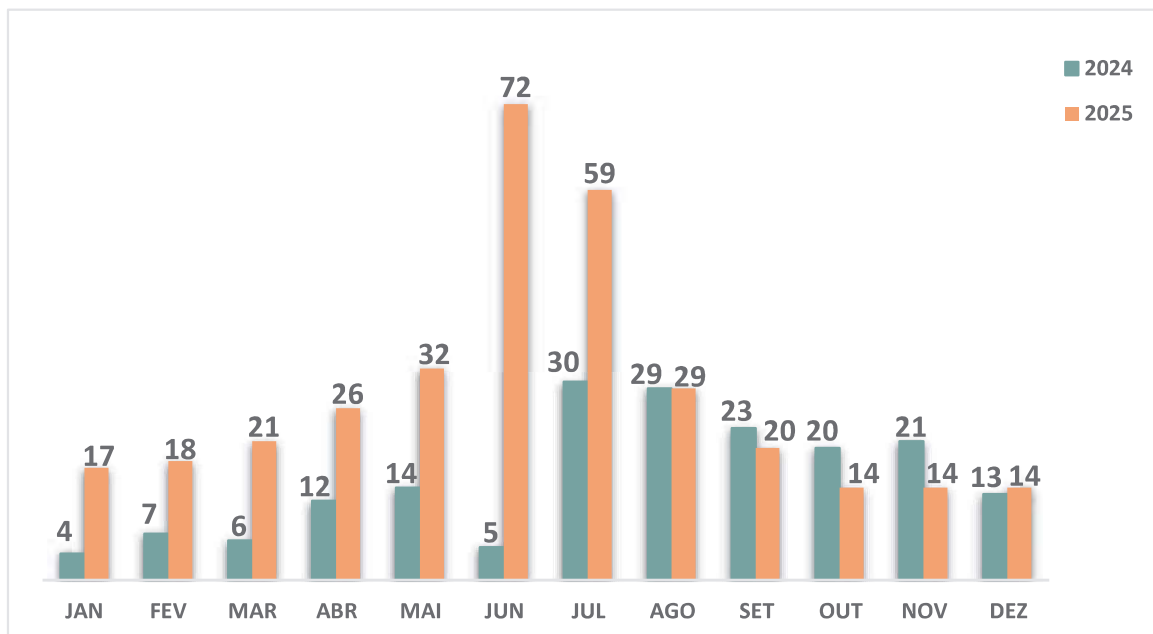


Fonte: Ceará Transparente. Elaboração ASCOI

Esse aumento de 82% pode ser interpretado como reflexo do fortalecimento dos canais de ouvidoria, da ampliação da visibilidade institucional da SEPA e do maior engajamento da população na utilização dos mecanismos de participação social. Ademais, o crescimento das manifestações indica maior confiança da sociedade na Ouvidoria como instrumento legítimo para o registro de demandas, sugestões, reclamações, denúncias e elogios relacionados às políticas públicas de proteção e bem-estar animal.

Nesse contexto, os dados reforçam a relevância da Ouvidoria como ferramenta estratégica de gestão, contribuindo para a identificação de demandas recorrentes, o aprimoramento dos serviços prestados e o aperfeiçoamento das ações desenvolvidas pela SEPA.

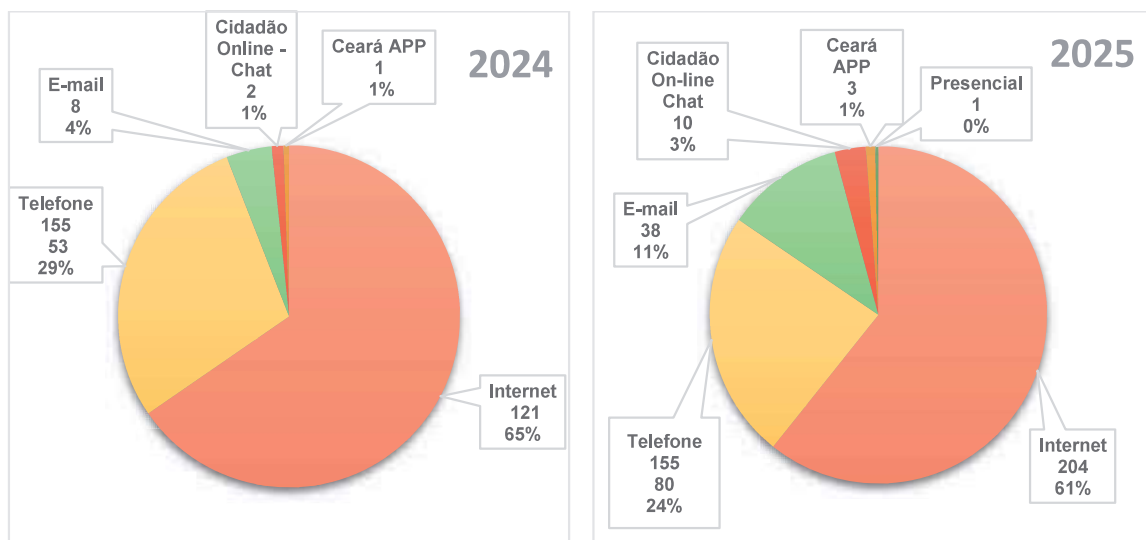
3.1.1. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR MÊS



Fonte: Ceará Transparente. Elaboração ASCOI

No mês de junho/25, a SEPA registrou 72 manifestações, enquanto em julho/25 foram contabilizadas 59 manifestações. Esse volume acima da média observado no período está relacionado, principalmente, à suspensão do programa VET+, que gerou significativa insatisfação por parte dos usuários. Soma-se a esse fator a mudança no processo de agendamento do programa Pet Ceará Móvel, que passou a ser realizado exclusivamente por meio de sistema eletrônico, ocasionando dúvidas quanto à sua operacionalização e ao acesso por parte da população.

3.2. MEIO DE ENTRADA

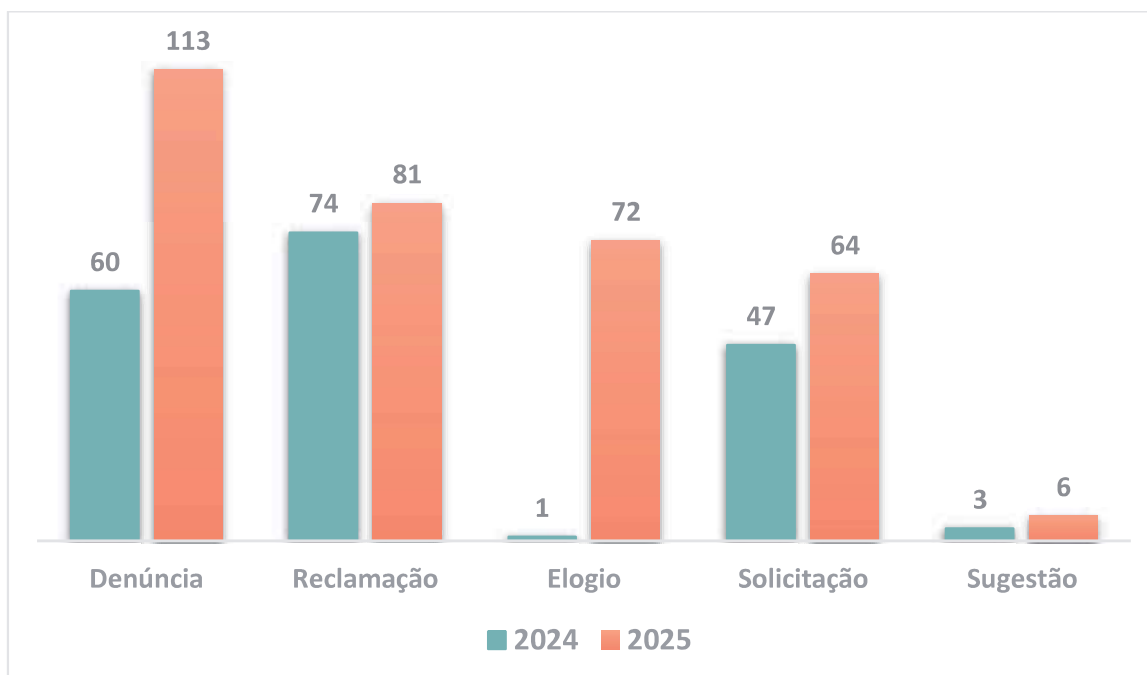


Fonte: Ceará Transparente. Elaboração ASCOI

Os meios de entrada referem-se aos canais disponibilizados aos cidadãos para o encaminhamento de manifestações à Ouvidoria Setorial da SEPA, dentre os quais destacam-se: telefone 155, internet, e-mail, Ceará App, Cidadão Online – Chat, entre outros.

No exercício de 2025, assim como em 2024, os canais mais utilizados foram a internet e o telefone 155, que, juntos, concentraram 85% das manifestações registradas, sendo 61% realizadas por meio da internet e 24% via telefone 155.

3.3. TIPO DE MANIFESTAÇÃO



Fonte: Ceará Transparente. Elaboração ASCOI

Observa-se que, no ano de 2025, a tipologia predominante das demandas foi “Denúncia”, totalizando 113 manifestações, o que corresponde a um aumento de 88% em comparação com o ano anterior. Esse tipo de manifestação representou 34% do total registrado no período.

Na distribuição geral das manifestações, as reclamações corresponderam a 24%, os elogios a 21%, as solicitações a 19% e as sugestões 2%.

3.4. MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO E SUBASSUNTO

Verifica-se que, dentre os sub-assuntos registrados, Maus-Tratos é o mais recorrente nas manifestações, representando 36,31% do total. Em seguida, destacam-se os elogios aos programas e projetos institucionais, com 19,94%, e as demandas relacionadas ao recolhimento de animais, que correspondem a 7,74%.

ASSUNTOS/SUBASSUNTOS	QUANT	%
Acordo de cooperação/parcerias institucionais	01	0,30%
Sem sub-assunto	01	0,30%
Acúmulo indevido de cargos	01	0,30%
Acúmulo de cargos no âmbito do poder executivo	01	0,30%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	02	0,60%
Falsidade ideológica (fraudes e falsificações)	01	0,30%
Contravenção penal	01	0,30%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	04	1,20%
Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	02	0,60%
Improbidade administrativa (enriquecimento ilícito, prejuízo ao erário)	01	0,30%
Uso das redes sociais para afetar a imagem dos colegas, clientes ou da própria instituição	01	0,30%
Convênios e instrumentos congêneres	01	0,30%
Andamento de contratos e convênios	01	0,30%
Cuidado com os animais	173	51,49%
Maus tratos	122	36,31%
Recolhimento	26	7,74%
Castração	23	6,85%
Ajuda de custo para abrigos	01	0,30%
Ração	01	0,30%
Divulgação de eventos na instituição	01	0,30%
Sem sub-assunto	01	0,30%
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	67	19,94%
Elogio a programas e projetos institucionais	67	19,94%
Emprego/estágio	01	0,30%
Orientações e procedimentos para estágios	01	0,30%
Estrutura e funcionamento do atendimento telefônico	03	0,90%
Chamada não atendida	03	0,90%
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	01	0,30%
Sem sub-assunto	01	0,30%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	44	13,10%
Não cumprimento de normas e procedimentos	01	0,30%
Demora no atendimento	11	3,27%
Desorganização	02	0,60%
Limitação de atendimentos (senhas)	05	1,50%
Desatualização de informações	01	0,30%
Mau atendimento	03	0,90%
Problemas tecnológicos	18	5,36%
Instalações da unidade (salubridade, sinalização, acessibilidade)	01	0,30%
Atendimento inadequado por prestador de serviços	01	0,30%
Demora na entrega do serviço/produto	01	0,30%
Lei geral de proteção de dados - LGPD	01	0,30%
Sem sub-assunto	01	0,30%

ASSUNTOS/SUBASSUNTOS	QUANT	%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	25	7,44%
Sem sub-assunto	25	7,44%
Sistemas institucionais e aplicativos	05	1,50%
Problemas no acesso (login e senha)	01	0,30%
Atualização de cadastro	04	1,20%
Sites institucionais	03	0,90%
Dificuldades de acesso	02	0,60%
Site inoperante	01	0,30%
Tramitação de processo administrativo	01	0,30%
Processos diversos	01	0,30%
Informação sobre servidor	02	0,60%
Pensão	01	0,30%
Direitos trabalhistas	01	0,30%
TOTAL	336	100%

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração ASCOI

3.5. MANIFESTAÇÕES POR TIPIFICAÇÃO/ASSUNTO

Entre os assuntos registrados nas manifestações recebidas, os cuidados com os animais apresentam-se como o tema mais recorrente, correspondendo a 31% do total. Na sequência, sobressaem-se os elogios aos serviços prestados pelo órgão, que representam 19,94% das manifestações. Por sua vez, as demandas relacionadas à insatisfação com os serviços ofertados pelo órgão perfazem 10,41% do total contabilizado.

TIPO/ASSUNTO	QUANT	%
Denúncia	113	33,63%
Acordo de cooperação/parcerias institucionais	01	0,30%
Acúmulo indevido de cargos	01	0,30%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	01	0,30%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	03	0,90%
Cuidado com os animais	104	31%
Divulgação de eventos na instituição	01	0,30%
Lei geral de proteção de dados - LGPD	01	0,30%
Tramitação de processo administrativo	01	0,30%
Reclamação	81	24,10%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	01	0,30%

Reclamação	81	24,10%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	01	0,30%
Cuidado com os animais	32	9,52%
Estrutura e funcionamento do atendimento telefônico	03	0,90%
Informação sobre servidor	01	0,30%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	35	10,41%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	05	1,49%
Sistemas institucionais e aplicativos	01	0,30%
Sites institucionais	02	0,60%
Solicitação	64	19,05%
Convênios e instrumentos congêneres	01	0,30%
Cuidado com os animais	28	8,33%
Emprego/estágio	01	0,30%
Informação sobre legislações estaduais	01	0,30%
Informação sobre servidor	01	0,30%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	09	2,68%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	18	5,36%
Sistemas institucionais e aplicativos	04	1,20%
Sites institucionais	01	0,30%
Sugestão	06	1,79%
Cuidado com os animais	04	1,20%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	02	0,60%
Elogio	72	21,43%
Cuidado com os animais	05	1,49%
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	67	19,94%
TOTAL	336	100%

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração ASCOI

3.6. TIPO DE SERVIÇOS

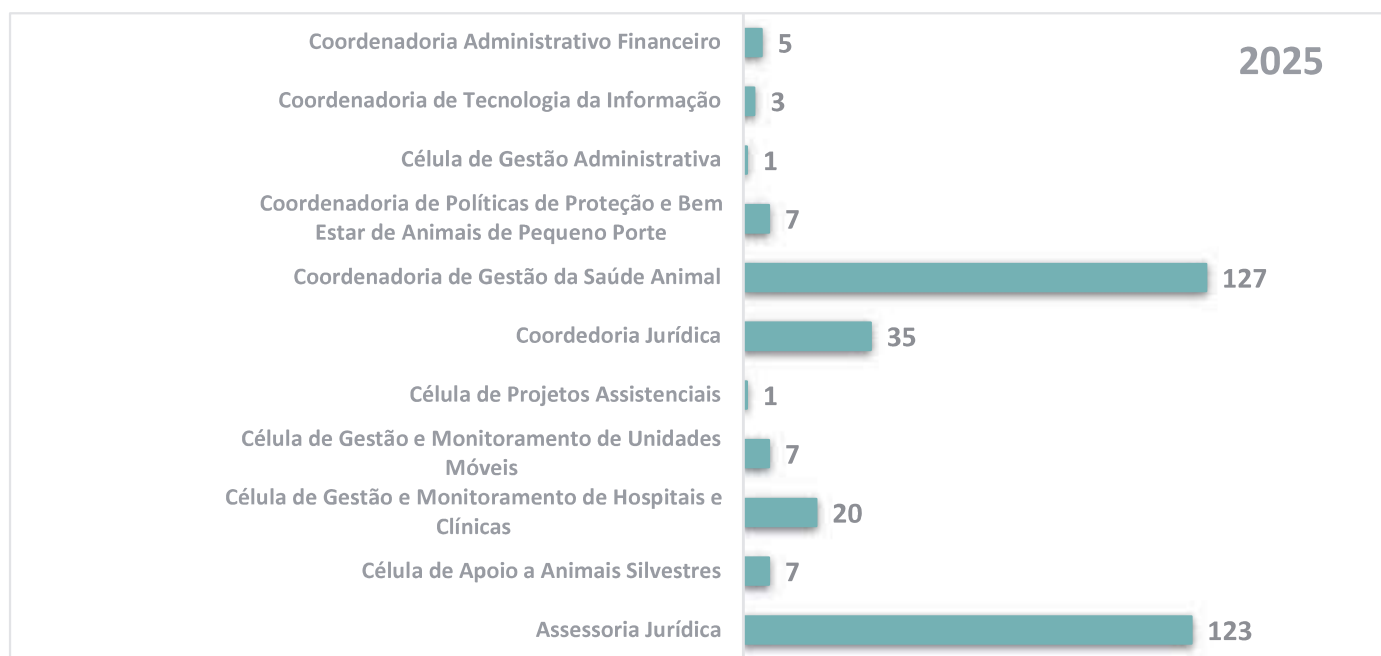
Considerando que a SEPA não possui tipos de serviços cadastrados no sistema, em todas as manifestações o campo correspondente é preenchido com a informação “NÃO SE APLICA”.

3.7. PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO

Para todas as manifestações registradas na SEPA, é cadastrado o Programa Orçamentário “2024 Ceará da Proteção Animal”.

3.8. MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE INTERNA DA SEPA

Do total de manifestações registradas em 2025, duas unidades internas da SEPA concentraram 74% do volume total. A Coordenadoria de Gestão de Saúde Animal foi responsável por 127 manifestações, correspondendo a 37,80%, enquanto a Assessoria Jurídica registrou 123 manifestações, o que representa 36,60%. Os demais setores da SEPA, em conjunto, responderam pelos 26% restantes das manifestações.



Fonte: Ceará Transparente. Elaboração ASCOI

3.9. MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO DA OCORRÊNCIA

No ano de 2025, os três municípios que registraram o maior número de manifestações foram Fortaleza, com 182 registros, correspondendo a 54% do total; Caucaia, com 44 manifestações, representando 13%; e Sobral, com 11 manifestações, equivalentes a 3,27%. Os demais municípios, de forma conjunta, corresponderam a 29,73% das manifestações registradas.

Cidade	Quant	Cidade	Quant
Alcântaras	2	Itaitinga	6
Aquiraz	1	Itapipoca	2
Aracati	1	Jaguaruana	1
Aratuba	1	Juazeiro do Norte	5
Aurora	2	Jucás	1
Boa Viagem	6	Limoeiro do Norte	6
Brejo Santo	1	Madalena	1
Campos Sales	1	Maracanaú	4
Canindé	4	Maranguape	5
Cariús	1	Martinópolis	1
Carnaubal	1	Mauriti	2
Cascavel	4	Milhã	1
Caucaia	44	Não se Aplica	5
Eusébio	4	Pacatuba	4
Farias Brito	1	Quixadá	1
Fortaleza	182	Russas	6
Guaiúba	2	Senador Pompeu	1
Horizonte	1	Sobral	11
Icó	1	Tauá	1
Iguatu	3	Umirim	2
Independência	3	Uruburetama	2
Ipaporanga	2		

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração ASCOI

4. INDICADORES DA OUVIDORIA:

4.1. ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE

O prazo para atendimento das manifestações de ouvidoria é estabelecido pelo Decreto Estadual nº 33.485/2020. Consideram-se atendidas dentro do prazo as manifestações respondidas em até 20 dias corridos ou, quando devidamente prorrogadas, aquelas concluídas entre 21 e 30 dias. Após o decurso do prazo de 30 dias,

eventual prorrogação por mais 30 dias é de competência da Coordenadoria de Ouvidoria da CGE.

Ressalta-se que, atualmente, a Ouvidoria Setorial da SEPA adota como meta o prazo máximo de até 7 dias corridos para resposta das manifestações, a ser cumprido pela respectiva área técnica responsável.

4.1.1. ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE GERAL

Índice de Resolubilidade em 2024 – 18,48%

Índice de Resolubilidade em 2025 – 87,50%

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração ASCOI

O Índice de Resolubilidade na Ouvidoria é o indicador que avalia a capacidade do órgão em analisar, encaminhar e concluir as manifestações recebidas, garantindo resposta adequada ao cidadão dentro dos prazos estabelecidos.

Na SEPA, observa-se uma evolução significativa desse índice, que passou de 18,48% em 2024 para 87,50% em 2025, refletindo avanços relevantes na organização dos fluxos internos, no acompanhamento das manifestações e na articulação entre a Ouvidoria e os setores responsáveis.

Considerando que a meta institucional estabelecida é de 97%, o resultado alcançado em 2025, embora ainda inferior ao percentual esperado, demonstra que as ações adotadas produziram impactos positivos consistentes. O cenário indica que, com a continuidade das melhorias implementadas e o fortalecimento dos procedimentos de resposta, a SEPA encontra-se em condição favorável para atingir a meta nos próximos períodos, consolidando uma atuação mais eficiente e alinhada às expectativas da sociedade.

4.1.2. ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE DETALHADO

O Índice de Resolubilidade da Ouvidoria da Secretaria da Proteção Animal do Estado do Ceará (SEPA) reflete a capacidade do órgão em concluir as manifestações recebidas, com resposta ao cidadão, dentro ou fora dos prazos estabelecidos.

No ano de 2024, foram registradas 34 manifestações respondidas dentro do prazo, correspondendo a 18,48% do total. No mesmo período, 150 manifestações foram respondidas fora do prazo, o que representou 81,52%, evidenciando a necessidade de aprimoramento dos fluxos internos e do acompanhamento das demandas.

Em 2025, observa-se uma evolução significativa desse cenário. Foram 294 manifestações respondidas dentro do prazo, equivalentes a 87,50% do total, enquanto 42 manifestações foram respondidas fora do prazo, correspondendo a 12,50%. Esses dados demonstram avanço expressivo na eficiência do tratamento das manifestações e no cumprimento dos prazos estabelecidos.

Ressalta-se que, em ambos os anos analisados, não houve registro de manifestações não concluídas, seja dentro ou fora do prazo, o que evidencia o compromisso da SEPA com a finalização integral das demandas encaminhadas à Ouvidoria.

A análise comparativa entre 2024 e 2025 evidencia a melhoria substancial no desempenho institucional, refletindo o fortalecimento dos fluxos de trabalho, o aprimoramento do monitoramento das manifestações e a maior integração entre a Ouvidoria e os setores responsáveis, contribuindo diretamente para o aumento do Índice de Resolubilidade e para a qualidade do atendimento prestado ao cidadão.

SITUAÇÃO	2024	%	2025	%
Manifestações Respondida no Prazo	34	18,48%	294	87,50%
Manifestações Respondidas Fora do Prazo	150	81,52%	42	12,50%
Manifestações Não Concluídas No Prazo	0	0%	0	0%
Manifestações Não Concluídas Fora do Prazo	0	0%	0	0%
TOTAL	184		336	

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração ASCOI

4.2. AÇÕES PARA MELHORIA DO ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE

Para a melhoria do Índice de Resolubilidade da Ouvidoria da SEPA, foram implementadas diversas ações estratégicas, dentre as quais destacam-se:

- ✓ Aperfeiçoamento dos fluxos internos de tratamento das manifestações, com definição mais clara de responsabilidades e prazos para cada unidade envolvida;
- ✓ Maior integração entre a Ouvidoria e os setores técnicos e administrativos, promovendo respostas mais ágeis e alinhadas às demandas apresentadas pelos cidadãos;
- ✓ Monitoramento contínuo das manifestações em andamento, com acompanhamento sistemático dos prazos e cobranças preventivas aos setores responsáveis;
- ✓ Padronização das respostas institucionais, garantindo maior clareza, objetividade e qualidade nas informações prestadas ao cidadão;
- ✓ Fortalecimento do controle e registro das providências adotadas, assegurando a correta conclusão das manifestações no sistema;
- ✓ Sensibilização dos servidores quanto à importância do cumprimento dos prazos, reforçando o papel da Ouvidoria como instrumento de transparência e melhoria da gestão pública.

Essas ações contribuíram diretamente para o aumento da eficiência no tratamento das demandas, refletindo de forma positiva no expressivo crescimento do Índice de Resolubilidade observado em 2025.

4.3. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Tempo Médio de Resposta em 2024 – 33,05 Dias

Tempo Médio de Resposta em 2025 – 11,71 Dias

O Tempo Médio de Resposta é um indicador de desempenho utilizado pela Ouvidoria para mensurar o intervalo médio, em dias, entre o registro da manifestação e o encaminhamento da resposta conclusiva ao cidadão. Esse indicador possibilita a

avaliação da eficiência dos fluxos internos, do cumprimento dos prazos legais e da qualidade do atendimento prestado.

No exercício de 2024, o Tempo Médio de Resposta apurado foi de 33,05 dias, valor superior ao prazo legal de 20 dias, evidenciando a necessidade de aprimoramento nos procedimentos de tramitação, acompanhamento e resposta às manifestações.

Já no exercício de 2025, observou-se uma redução significativa do indicador, que passou para 11,71 dias, situando-se abaixo do prazo legal estabelecido. Esse resultado demonstra a adoção de medidas eficazes voltadas à otimização dos fluxos internos, ao fortalecimento do monitoramento dos prazos e à maior articulação entre os setores responsáveis pelo tratamento das demandas.

A melhoria no desempenho registrada em 2025 evidencia a evolução da atuação da Ouvidoria, contribuindo para maior celeridade, conformidade normativa e aprimoramento contínuo da qualidade do atendimento ao cidadão.

4.4. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

O Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria é um indicador de desempenho que mensura a percepção dos cidadãos quanto à qualidade do atendimento prestado, considerando aspectos como clareza das respostas, resolutividade das manifestações, cordialidade no atendimento e cumprimento dos prazos estabelecidos.

Esse índice é apurado a partir das avaliações registradas pelos usuários após a conclusão do atendimento das manifestações, refletindo o grau de confiança e credibilidade da ouvidoria perante a sociedade.

No âmbito da gestão estadual das ouvidorias no Ceará, o Índice de Satisfação constitui uma ferramenta estratégica para o monitoramento contínuo da qualidade dos serviços, subsidiando a identificação de oportunidades de melhoria nos fluxos de atendimento e na comunicação institucional.

Para o período analisado, foi estabelecida como meta institucional o alcance de, no mínimo, 67% de satisfação, alinhada às diretrizes de aprimoramento da gestão pública e ao fortalecimento da participação social.

4.4.1. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO EM 2024 – 33%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO EM 2025 – 73%

No que se refere ao Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria da SEPA, observa-se evolução significativa no período analisado. Em 2024, o índice registrado foi de 33%, resultado inferior à meta institucional estabelecida de 67%, indicando a necessidade de aprimoramento dos processos de atendimento, comunicação e resolutividade das manifestações.

Em 2025, o índice alcançou 73%, representando um crescimento expressivo de 40 pontos percentuais em relação ao ano anterior. Esse resultado não apenas demonstra a melhoria na percepção dos cidadãos quanto à qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria, como também evidencia o cumprimento e a superação da meta institucional de 67%.

A elevação do índice reflete o fortalecimento das práticas de gestão da Ouvidoria, com destaque para a melhoria nos fluxos internos, maior efetividade nas respostas e aprimoramento do relacionamento com o cidadão, contribuindo para o aumento da confiança e da satisfação dos usuários.

4.4.2. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DETALHADO

A análise do Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, a partir das avaliações específicas dos usuários, evidencia avanço consistente em todos os quesitos avaliados no período de 2024 a 2025.

No item “Satisfação geral com o Serviço de Ouvidoria no atendimento”, a nota média evoluiu de 3,0 em 2024 para 4,27 em 2025, demonstrando melhora significativa na percepção global do cidadão quanto ao atendimento prestado.

Em relação à satisfação com o tempo de resposta, observou-se um dos avanços mais expressivos, com elevação da nota de 2,0 em 2024 para 4,09 em 2025, refletindo diretamente os esforços de redução do tempo médio de resposta e maior cumprimento dos prazos legais.

Quanto ao canal de atendimento utilizado para o registro das manifestações, a avaliação passou de 3,0 para 4,45, indicando maior acessibilidade, eficiência e adequação dos meios disponibilizados ao cidadão.

No quesito qualidade da resposta apresentada, a nota média aumentou de 3,33 em 2024 para 4,18 em 2025, evidenciando aprimoramento na clareza, objetividade e resolutividade das respostas fornecidas pela Ouvidoria.

De forma consolidada, a média geral das notas apresentou crescimento relevante, passando de 2,83 em 2024 para 4,25 em 2025, o que confirma a evolução positiva da atuação da Ouvidoria e o fortalecimento da confiança do cidadão nos serviços prestados.

Índice de Satisfação	2024	2025
De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3	4,27
Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	2	4,09
Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	3	4,45
Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	3,33	4,18
Média das Notas:	2,83	4,25

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração ASCOI

4.5. ÍNDICE DE EXPECTATIVA DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA

O Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria é um indicador que mede a variação entre a percepção prévia do cidadão sobre a qualidade do serviço de ouvidoria e a avaliação realizada após a conclusão do atendimento. Seu objetivo é identificar o grau de alinhamento entre a expectativa inicial e a experiência efetivamente vivenciada pelo usuário, permitindo avaliar a capacidade da Ouvidoria em atender, superar ou frustrar as expectativas geradas.

O índice é calculado a partir da diferença percentual entre a nota atribuída antes da manifestação e a nota atribuída após a prestação do serviço, sendo que valores negativos indicam que a avaliação final ficou abaixo da expectativa inicial.

Em 2024, a expectativa inicial dos cidadãos em relação à qualidade do serviço de Ouvidoria foi elevada, com média de 3,67. Entretanto, a avaliação realizada após o atendimento apresentou média inferior, de 2,67, resultando em um Índice de Expectativa de -27,25%. Esse resultado evidencia uma diferença significativa entre a expectativa criada e a percepção final do serviço prestado no período.

Já em 2025, observa-se uma melhora expressiva nesse indicador. A expectativa inicial foi ainda mais elevada, atingindo média de 4,64, o que demonstra maior confiança dos cidadãos na Ouvidoria. A avaliação após o atendimento também apresentou avanço, alcançando média de 3,73. Como resultado, o Índice de Expectativa reduziu-se para -19,61%, indicando uma diminuição da distância entre expectativa e experiência efetiva.

A comparação entre os dois exercícios evidencia uma evolução positiva na percepção dos cidadãos, com melhora tanto na avaliação do serviço prestado quanto na capacidade da Ouvidoria em atender às expectativas geradas. Apesar de o índice ainda se manter negativo, a redução percentual observada em 2025 sinaliza avanços na qualidade do atendimento, na eficiência dos fluxos internos e no fortalecimento da relação de confiança com o cidadão.

Esse resultado reforça a importância da continuidade das ações de aprimoramento dos serviços de ouvidoria, com foco na gestão das expectativas, na qualificação das respostas e na melhoria contínua do atendimento ao público.

	2024	2025
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,67	4,64
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,67	3,73
Índice de Expectativa:	- 27,25%	-19,61%

4.6. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

O Índice de Resolutividade avalia a percepção do cidadão quanto à efetiva solução das demandas apresentadas à Ouvidoria, considerando as respostas classificadas como “Sim”, “Não”, “Parcialmente” ou “vazia”.

Em 2024, foram registradas apenas 03 manifestações com avaliação de resolutividade. Destas, 100% foram classificadas como “Sim”, indicando que, na totalidade dos casos avaliados, os cidadãos consideraram suas demandas plenamente resolvidas. Não houve registros de respostas negativas, parciais ou vazias, o que demonstra um resultado integralmente positivo, embora baseado em um universo reduzido de avaliações.

Já em 2025, observa-se um aumento significativo no número de manifestações avaliadas, totalizando 11 respostas. Desse total, 45,45% dos cidadãos indicaram que suas demandas foram plenamente resolvidas, 45,45% avaliaram como parcialmente resolvidas, e 9,09% informaram que não houve resolução. Esse cenário evidencia maior participação dos usuários no processo avaliativo e revela uma percepção mais diversificada quanto à efetividade das respostas apresentadas.

A comparação entre os exercícios demonstra que, embora 2024 tenha apresentado índice de resolutividade plena de 100%, o resultado deve ser analisado com cautela em razão do baixo volume de respostas. Em 2025, o aumento da base avaliativa permite uma leitura mais consistente da percepção do cidadão, indicando avanços na escuta ativa, porém também apontando a necessidade de aprimoramento das ações

institucionais, especialmente no sentido de ampliar o percentual de demandas consideradas totalmente resolvidas.

De forma geral, os dados reforçam a importância do acompanhamento contínuo do Índice de Resolutividade como instrumento estratégico para o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados, bem como para o fortalecimento da confiança do cidadão na atuação da Ouvidoria.

Índice de Resolutividade	Resultado		Índice	
	2024	2025	2024	2025
Sim	3	5	100,00%	45,45%
Não	0	1	0,0%	9,09%
Parcialmente	0	5	0,0%	45,45%
Vazias	0	0		

4.7. TOTAL DE RESPONDENTES

Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria em 2024 – 03 pesquisas
Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria em 2025 – 11 pesquisas

4.8. AÇÕES PARA MELHORIA DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

A análise do Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria evidencia evolução expressiva entre os anos de 2024 e 2025, com crescimento da média das notas de 2,83 para 4,25 e elevação do índice percentual de 33% para 73%, superando a meta institucional de 67%.

Em 2024, os resultados apontaram fragilidades principalmente relacionadas ao tempo de resposta, à qualidade das respostas e à percepção geral do atendimento, fatores que impactaram negativamente a satisfação dos usuários. A partir desse

diagnóstico, foram adotadas ações estruturantes e operacionais, que contribuíram diretamente para a melhoria dos indicadores em 2025.

Diante do cenário positivo alcançado e visando à manutenção e ao aprimoramento contínuo dos resultados, definem-se as seguintes ações estratégicas:

✓ **Consolidação da Redução do Tempo de Resposta**

O avanço observado na satisfação com o tempo de resposta (de 2,0 em 2024 para 4,09 em 2025) reforça a importância da manutenção do monitoramento dos prazos legais e internos, com priorização das demandas e fortalecimento da articulação com as áreas técnicas, de forma a evitar retrocessos no indicador.

✓ **Padronização e Qualificação das Respostas**

A melhora na avaliação da qualidade das respostas (de 3,33 para 4,18) evidencia a necessidade de consolidar padrões de resposta claros, objetivos e resolutivos, garantindo uniformidade na comunicação institucional e maior compreensão por parte do cidadão.

✓ **Aprimoramento dos Canais de Atendimento**

O elevado nível de satisfação com os canais utilizados (nota 4,45 em 2025) demonstra a efetividade dos meios disponibilizados. As ações devem concentrar-se na manutenção da acessibilidade, clareza das orientações e acompanhamento contínuo do desempenho dos canais.

✓ **Fortalecimento da Comunicação com o Cidadão**

A evolução da satisfação geral com o atendimento (de 3,0 para 4,27) indica que a comunicação adotada se mostrou mais adequada. Recomenda-se ampliar ações de orientação ao cidadão quanto às atribuições da Ouvidoria e aos fluxos institucionais, alinhando expectativas e reduzindo insatisfações futuras.

✓ **Capacitação Permanente da Equipe da Ouvidoria**

A qualificação contínua da equipe permanece como ação estratégica, com foco em atendimento humanizado, legislação aplicada à Ouvidoria e técnicas de comunicação, garantindo a sustentabilidade dos resultados positivos alcançados.

✓ **Monitoramento Sistemático dos Indicadores de Satisfação**

A utilização dos dados de satisfação como instrumento de gestão deve ser mantida, com análises periódicas e adoção de medidas corretivas sempre que identificadas oscilações nos indicadores.

✓ **Integração Institucional com as Áreas Demandadas**

O fortalecimento da integração entre a Ouvidoria e as áreas internas da SEPA mostrou-se determinante para a melhoria dos resultados em 2025. A continuidade dessa articulação é essencial para assegurar respostas tempestivas e de qualidade.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Em 2025, os assuntos mais recorrentes nas manifestações recebidas pela SEPA concentraram-se em três categorias principais. O tema “Cuidado com os Animais” foi o mais demandado, com 173 manifestações, correspondendo a 51,49% do total de registros. Em seguida, destacou-se o “Elogio aos serviços prestados pelo órgão”, com 67 manifestações (19,94%), indicando um nível relevante de reconhecimento por parte dos cidadãos em relação às ações desenvolvidas pela Secretaria. O terceiro tema mais frequente foi “Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão”, com 44 manifestações (13,10%).

Conjuntamente, esses três temas representaram 84,52% das 336 manifestações registradas no período, evidenciando que a maior parte das interações com a Ouvidoria esteve relacionada diretamente à atuação finalística da SEPA e à percepção dos cidadãos sobre a qualidade dos serviços prestados.

5.2. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

A predominância do tema “Cuidado com os Animais” entre as manifestações evidencia que as demandas da sociedade estão fortemente alinhadas à missão

institucional da SEPA, consolidando a Secretaria como referência estadual na proteção e no bem-estar animal. Esse cenário reforça a relevância e a necessidade de continuidade dos programas finalísticos, bem como o aprimoramento constante das políticas públicas voltadas à causa animal.

O volume expressivo de elogios demonstra uma percepção majoritariamente positiva dos cidadãos em relação aos serviços prestados pelo órgão, indicando reconhecimento das ações implementadas e do atendimento ofertado. Esse resultado sugere que as estratégias adotadas pela SEPA vêm atendendo, em grande medida, às expectativas da população.

Por outro lado, a presença de manifestações de insatisfação sinaliza pontos de atenção que devem ser continuamente monitorados e analisados, especialmente no que se refere ao acesso aos serviços, clareza das informações e qualidade do atendimento. Essas manifestações constituem insumo relevante para o aperfeiçoamento dos processos internos e para a tomada de decisão gerencial.

A elevada concentração das manifestações em três temas principais indica que a Ouvidoria pode priorizar o acompanhamento sistemático dessas categorias, utilizando-as como base para planejamento estratégico, melhoria dos fluxos de atendimento e definição de ações voltadas ao fortalecimento da atuação institucional da SEPA.

5.3. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELO ÓRGÃO QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS

Diante das principais manifestações registradas em 2025, a SEPA adotou providências voltadas ao aprimoramento dos serviços, à ampliação do acesso às políticas públicas de proteção animal e à melhoria do atendimento ao cidadão.

Em relação às demandas sobre “Cuidado com os Animais”, foram fortalecidos e mantidos os programas finalísticos da Secretaria, além do aprimoramento dos fluxos de atendimento e da articulação com municípios e parceiros locais.

Quanto aos “Elogios aos serviços prestados”, os feedbacks positivos foram utilizados como referência para replicação de boas práticas e reconhecimento das equipes envolvidas.

No que se refere às manifestações de “Insatisfação com os serviços prestados”, a SEPA promoveu análise das queixas para melhoria dos processos internos, comunicação com o cidadão e capacitação das equipes de atendimento.

De forma geral, a Ouvidoria intensificou o monitoramento das demandas mais recorrentes e fortaleceu a integração com as áreas técnicas, utilizando as manifestações como instrumento de gestão para aprimoramento contínuo dos serviços.

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

6.1. BENEFÍCIOS

Durante a VI Reunião da Rede de Ouvidorias, realizada em 16 de dezembro de 2025 no auditório da Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG), evidenciou-se que a atuação estratégica da Ouvidoria pode gerar impactos positivos tanto para o cidadão quanto para a gestão pública.

Na ocasião, a Ouvidoria da Secretaria da Proteção Animal (SEPA), representada por sua ouvidora Marcia Abreu, apresentou os resultados alcançados em 2025 e demonstrou que, quando estruturada com planejamento e baseada em dados, a Ouvidoria deixa de ser apenas um canal de recebimento de demandas e passa a atuar como instrumento estratégico de gestão e melhoria contínua.

Entre os principais benefícios gerados pelas ações implementadas destacam-se:

- ✓ aprimoramento da comunicação interna entre Ouvidoria e áreas técnicas;
- ✓ maior agilidade e previsibilidade no atendimento ao cidadão;

- ✓ acompanhamento sistemático das manifestações com rastreabilidade e transparência;
- ✓ padronização e qualificação das respostas institucionais;
- ✓ gestão ativa e preventiva das demandas recebidas;
- ✓ tomada de decisão baseada em indicadores e relatórios periódicos;
- ✓ aumento do índice de resolubilidade das manifestações.

6.2. BENEFICIÁRIOS

Os resultados alcançados beneficiaram diferentes públicos e instâncias:

- ✓ **Cidadãos e sociedade:**

Passaram a receber respostas mais céleres, claras e padronizadas, com maior transparência no tratamento de suas manifestações e fortalecimento da escuta ativa como instrumento de participação social.

- ✓ **Gestão da SEPA:**

Houve melhoria na eficiência administrativa, redução de retrabalhos, fortalecimento da imagem institucional e maior capacidade de planejamento baseada em dados.

- ✓ **Áreas técnicas da SEPA:**

Ganharam fluxos mais organizados, prazos definidos, corresponsabilização no atendimento e melhor articulação com a Ouvidoria.

- ✓ **Rede de Ouvidorias do Estado:**

A experiência da SEPA tornou-se referência de boas práticas, podendo ser replicada por outras Ouvidorias interessadas em aprimorar seus processos e resultados.

6.3. BENEFÍCIOS FINANCEIROS

Embora não envolvam transferência direta de recursos, as ações da Ouvidoria geraram ganhos econômicos indiretos relevantes para a administração pública, tais como:

- ✓ redução de custos administrativos com retrabalho e tramitações ineficientes;
- ✓ uso mais racional do tempo dos servidores;
- ✓ prevenção de problemas que poderiam gerar demandas mais complexas ou judicializações;
- ✓ melhor alocação de recursos institucionais a partir de análises baseadas em indicadores;
- ✓ diminuição de riscos institucionais relacionados a atrasos, falhas de comunicação ou insatisfação do cidadão.

Dessa forma, a atuação estratégica da Ouvidoria contribuiu para uma gestão mais eficiente e economicamente responsável.

6.4. BENEFÍCIOS QUALITATIVOS

No campo qualitativo, os impactos foram igualmente significativos:

- ✓ fortalecimento da cultura de gestão por resultados na SEPA;
- ✓ ampliação da transparência e da confiança pública;
- ✓ mudança de percepção da Ouvidoria, que passou a ser reconhecida como instrumento estratégico de gestão;
- ✓ aprimoramento contínuo das políticas públicas a partir das manifestações dos cidadãos;
- ✓ maior integração e colaboração entre setores internos;
- ✓ valorização institucional da Ouvidoria dentro da administração pública estadual.

Assim ao compartilhar essa experiência na Rede de Ouvidorias, a SEPA reforçou que a escuta ativa do cidadão, aliada a processos bem estruturados e gestão por indicadores, constitui um caminho eficaz para aprimorar políticas públicas, fortalecer a transparência e elevar a qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Essa metodologia se apresenta como modelo replicável para outras Ouvidorias que busquem melhorar seus fluxos internos, qualificar suas respostas e ampliar sua capacidade de resolução das demandas apresentadas pela população.

7. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

A partir da evolução positiva dos indicadores de desempenho da Ouvidoria em 2025 — especialmente o Tempo Médio de Resposta, o Índice de Resolutividade, o Índice de Satisfação e o Índice de Expectativa do Cidadão — recomenda-se consolidar o monitoramento de prazos, fortalecer a integração com as áreas técnicas da SEPA, aprimorar a clareza e empatia das respostas, ampliar a divulgação dos critérios e limites dos programas institucionais, melhorar a estabilidade e usabilidade dos sistemas de atendimento, priorizar o retorno ao cidadão em denúncias de maus-tratos e investir na capacitação contínua da equipe, visando garantir a sustentabilidade dos avanços alcançados e a melhoria permanente da qualidade do serviço prestado.

8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

A Secretaria da Proteção Animal do Estado do Ceará (SEPA) reconhece a Ouvidoria como instrumento estratégico de gestão fundamental para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados à sociedade. Sua atuação contribui na tomada de decisão, no aperfeiçoamento dos processos internos e no fortalecimento da missão do Órgão.

No âmbito de suas unidades administrativas, a SEPA tem priorizado o fortalecimento da cultura de participação social, promovendo a compreensão, por parte dos colaboradores, acerca da relevância da Ouvidoria como canal democrático de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública. Tal diretriz visa assegurar tratamento adequado, tempestivo e qualificado às manifestações recebidas, reforçando os princípios da eficiência, transparência e responsabilidade na gestão pública.

Em consonância com as diretrizes de transparência ativa e controle social, a atual Gestão compromete-se com a ampla divulgação dos resultados apresentados neste Relatório, bem como com sua publicação no sítio eletrônico institucional da SEPA, garantindo acesso público às informações produzidas pela Ouvidoria.

Atesta-se ainda a ciência ao presente Relatório Anual de Ouvidoria, destacando-se que serão adotadas medidas para análise técnica e implementação das recomendações apresentadas, quando pertinentes e viáveis, considerando aspectos legais, administrativos e operacionais.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo do período analisado, a Ouvidoria Setorial da Secretaria da Proteção Animal (SEPA) desempenhou suas atividades com responsabilidade, ética e comprometimento, visando assegurar um atendimento eficiente e qualificado ao cidadão que busca os serviços do Órgão.

Destaca-se que os resultados alcançados são fruto da atuação integrada entre a Ouvidoria e as diversas Coordenadorias da SEPA, que têm colaborado na análise e resolução das manifestações registradas. Soma-se a isso o apoio permanente da Gestão Superior, que tem viabilizado condições para o cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, reafirmando o compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

10. ANEXO - AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

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

Para o ano de 2025, o tema norteador para a realização de iniciativas e ações pelas Ouvidorias Setoriais foi “Linguagem Simples”, apresentado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) durante a Primeira Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias, com o objetivo de estimular a comunicação clara, acessível e cidadã no âmbito das ouvidorias públicas.

✓ **Resumo da ação/iniciativa realizada**

A partir da definição do tema, a Ouvidoria Setorial da SEPA planejou e executou ações voltadas à adoção da Linguagem Simples em seus atendimentos, em suas respostas as manifestações no Ceará Transparente e nos seus materiais informativos. As iniciativas incluíram revisão de modelos de respostas padrão, adequação de comunicações oficiais e orientações internas às equipes para utilização de linguagem mais clara e objetiva.

✓ **Evidências da execução:**

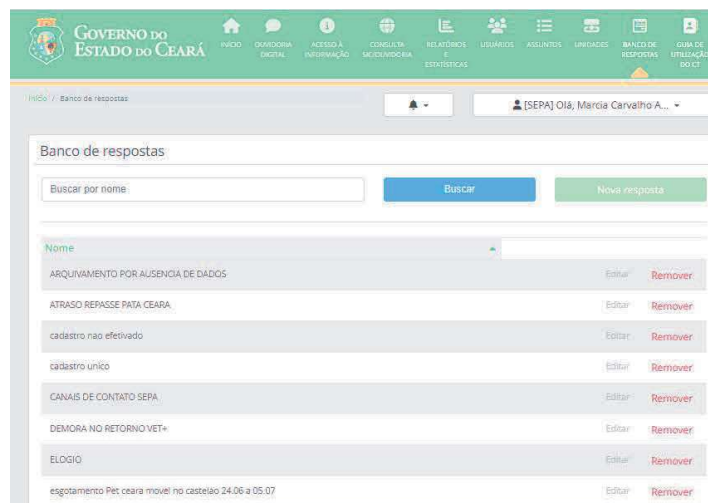
Como comprovação da execução da iniciativa, foram produzidos e revisados novos modelos de respostas da Ouvidoria, materiais orientativos sobre os programas da secretaria nas redes sociais.

Adicionalmente, os impactos da adoção da Linguagem Simples podem ser evidenciados pela melhoria significativa dos indicadores institucionais da Ouvidoria, quando comparados aos anos de 2024 e 2025:

Índice de Resolubilidade: de 18,48% em 2024 para 87,50% em 2025;

Índice de Satisfação do Usuário: de 33% em 2024 para 73% em 2025.

Esses dados demonstram avanço concreto na qualidade das respostas, na efetividade do atendimento e na percepção positiva do cidadão em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria.



✓ **Resultados esperados e alcançados:**

Esperava-se, com a adoção da Linguagem Simples, tornar a comunicação da Secretaria mais acessível ao cidadão, reduzir dúvidas e retrabalhos, melhorar a compreensão das respostas e fortalecer a transparência pública. Como resultado, observou-se maior clareza nos atendimentos prestados, diminuição de pedidos de esclarecimento adicionais e aprimoramento na qualidade das manifestações respondidas, refletidos diretamente nos expressivos ganhos dos índices de resolubilidade

e satisfação em 2025, contribuindo para uma Ouvidoria mais eficiente, acolhedora e orientada ao cidadão.

10.4. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO SERVIDOR

Em 2025, o ouvidor setorial participou de ações de capacitação e qualificação relacionadas à ouvidoria, participação social e temas correlatos, visando aprimorar o desempenho de suas funções e contribuir para a melhoria dos serviços prestados à sociedade.

Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
Certificação Em Ouvidoria	ENAP	07/07/2025 a 27/09/2025	210hrs
Certificado Atuação Gerencial Em Ouvidoria	ENAP	04/09/2025 a 06/09/2025	20hrs
Certificado Como Implementar A LGPD: Bases, Mecanismos e Processos	ENAP	10/07/2025 a 04/08/2025	25hrs
Certificado Gestão Em Ouvidoria	ENAP	05/08/2025 a 08/08/2025	20hrs
Certificado Linguagem Simples Aproxima O Governo Das Pessoas	ENAP	06/09/2025 a 27/09/2025	20hrs
Certificado Proteção Ao Denunciante E Tratamento Das Denúncias	ENAP	06/09/2025 a 27/09/2025	20hrs
Certificado Código De Ética Dos Agentes De Ouvidoria	EGP	09/07/2025 a 11/07/2025	09hrs
Certificado Inovando Na Gestão De Projetos	ENAP	05/08/2025 a 04/09/2025	25hrs
Certificado Resolução De Conflitos	ENAP	05/08/2025 A 04/09/2025	20hrs
Certificado Controle Social	ENAP	10/07/2025 a 04/08/2025	20hrs

Certificado Avaliação Da Qualidade De Serviços com Base para Gestão e Melhoria de Serviços Públicos	ENAP	10/07/2025 a 17/07/2025	20hrs
Certificado Acesso À Informação	ENAP	07/07/2025 a 10/07/2025	20hrs
Certificado 54ª Reunião Técnica Conaci	Conaci	05/06/2025	9hrs
Certificado III Reunião Rede De Ouvidoria	CGE	18/06/2025	3hrs
Certificado IV Reunião Rede De Ouvidoria	CGE	14/08/2025	3hrs
Certificado V Reunião Rede De Ouvidoria	CGE	23/10/2025	3hrs
Certificado VI Reunião Rede De Ouvidoria	CGE	16/12/2025	3hrs
Oficina Qualidade das Respostas De Ouvidoria	CGE	02/07/2025 a 04/07/2025	9hrs
Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria	CGE	18/11/2025	3hrs

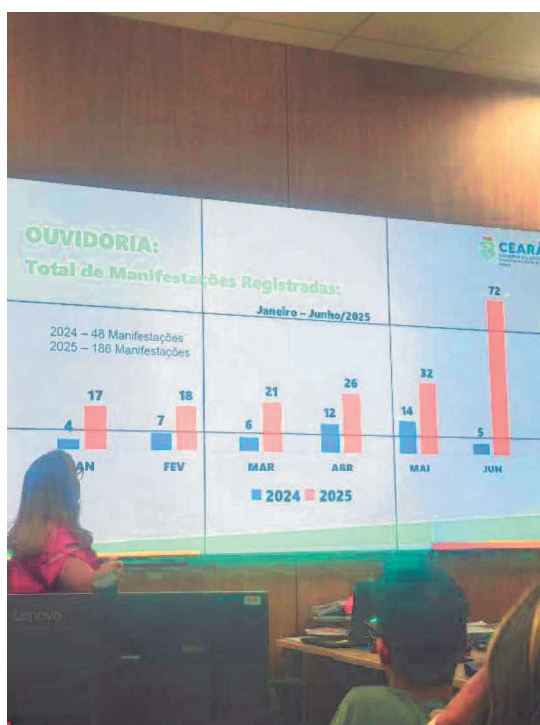
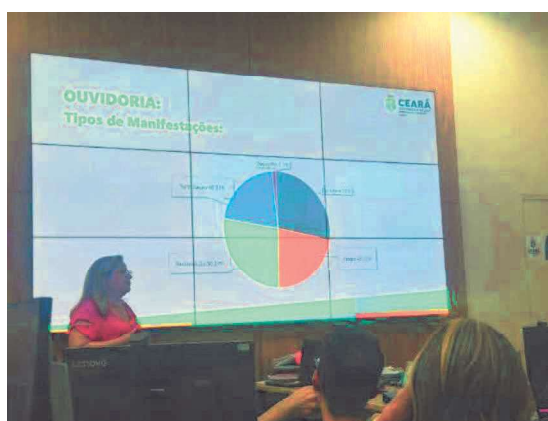
10.5. ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA - C) ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 (Art. 27, inciso IX) e a Instrução Normativa nº 01/2022 (Art. 12, inciso II), a Ouvidoria Setorial da Secretaria da Proteção Animal do Estado do Ceará (SEPA) elaborou, no ano de 2025, relatórios resumidos com periodicidade semestral, totalizando dois documentos previstos para o exercício.

Até o momento, o relatório referente ao primeiro semestre de 2025 foi concluído e apresentado à gestão superior e às áreas internas no dia 03 de julho de 2025, durante a reunião do Comitê Executivo da SEPA. O referido relatório foi estruturado no formato de apresentação e contemplou uma síntese do perfil das manifestações recebidas no

período, bem como as ações e providências adotadas pela Ouvidoria e pelas áreas técnicas para o aprimoramento dos serviços prestados à sociedade.

Esse instrumento de gestão reforça o compromisso da Ouvidoria Setorial com a transparência, a melhoria contínua e o fortalecimento da participação cidadã na política pública de proteção animal.

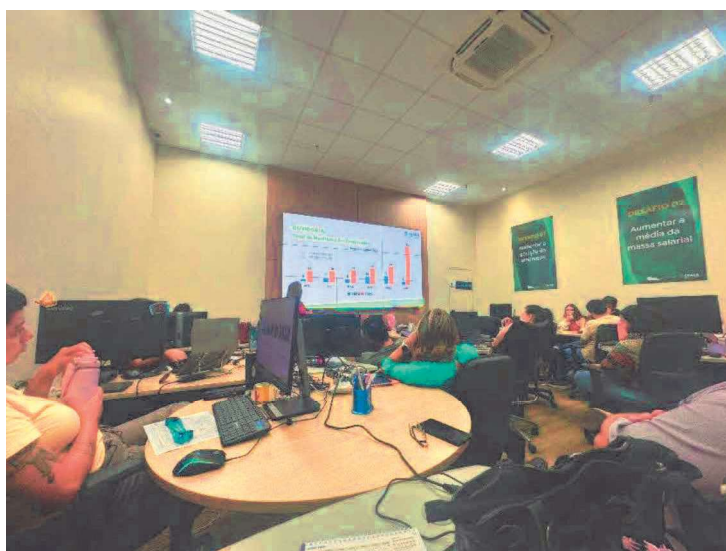


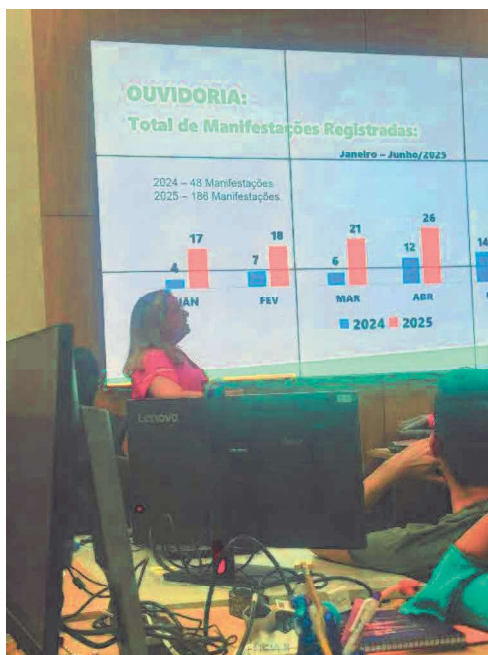
10.7. AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

Em 03 de julho de 2025, durante a reunião do Comitê Executivo da Secretaria da Proteção Animal do Estado do Ceará (SEPA), a Ouvidoria Setorial apresentou à gestão superior e às áreas internas do órgão um panorama analítico das manifestações registradas no período, com foco na identificação de tendências, recorrências e pontos críticos relacionados aos serviços prestados pela Secretaria.

Na oportunidade, foram detalhadas as ações desenvolvidas pela Ouvidoria, bem como as providências adotadas em conjunto com as áreas técnicas competentes, demonstrando a importância da atuação integrada para o tratamento adequado das demandas sociais e para o aperfeiçoamento dos processos institucionais.

A iniciativa teve como finalidade estratégica promover maior articulação intersetorial, sensibilizar as unidades administrativas quanto ao papel da Ouvidoria como instrumento de gestão e controle social e fortalecer a cultura de transparência, responsabilização e melhoria contínua dos serviços públicos no âmbito da SEPA.

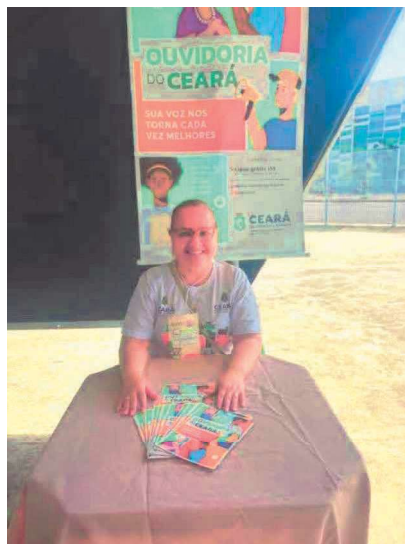




10.8. REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

✓ No dia 28 de junho de 2025, foi realizada ação de Ouvidoria Ativa durante a execução dos programas Pet Ceará Móvel e Giro Pet, promovidos pela Secretaria da Proteção Animal do Estado do Ceará (SEPA), na Arena Castelão, em Fortaleza.





✓ No dia 08 de julho de 2025, foi realizada ação de Ouvidoria Ativa durante a execução do programa itinerante Pet Ceará Móvel, promovido pela Secretaria da Proteção Animal do Estado do Ceará (SEPA), na Secretaria de patrimônio e Transporte de Caucaia.





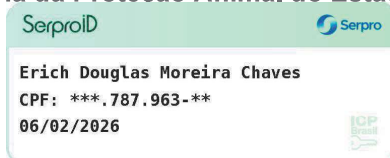
As iniciativas tiveram como objetivo aproximar a Ouvidoria da população atendida, proporcionando um canal direto de escuta, esclarecimento e registro de manifestações no próprio local do atendimento. Por meio dessa abordagem proativa, foram coletadas percepções dos tutores e protetores sobre os serviços ofertados, bem como orientações acerca dos programas da SEPA e dos fluxos de atendimento disponíveis.

A Ouvidoria Ativa contribuiu para a identificação de demandas, expectativas e sugestões dos cidadãos, subsidiando a melhoria contínua dos serviços prestados pela SEPA e fortalecendo a transparência, o diálogo e a participação social nas políticas públicas de proteção animal.

Fortaleza, 05 de fevereiro de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br **MARCIA CARVALHO ABREU**
Data: 09/02/2026 10:27:20-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Márcia Carvalho Abreu
Assessora de Controle Interno e Ouvidoria
Secretaria da Proteção Animal do Estado do Ceará



Erich Douglas Moreira Chaves
Secretário Titular
Secretaria da Proteção Animal do Estado do Ceará