



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2025

Período: 01/01/2025 a 31/12/2025

1 - EXPEDIENTE

Direção Superior

Secretária dos Povos Indígenas

Juliana Alves

Gerência Superior

Secretário Executivo dos Povos Indígenas

Jorge da Silva Gomes

Ouvidor

Alexandre de Lima Fonseca 01/01/2025 a 28/02/2025
(Leiliane Maria Alves da Silva - Substituta)

2 - INTRODUÇÃO

A criação da Secretaria dos Povos Indígenas ocorreu através de reestruturação da administração estadual, nos termos da Lei nº 18.310 de 17 de fevereiro de 2023, a qual altera a Lei nº 16.710 de 21 de dezembro de 2018, que dispõe sobre o modelo de gestão do poder executivo e sobre a estrutura da administração estadual e a Lei nº 16.880, de 23 de maio de 2019, tendo as seguintes competências:

- a) promover o bem viver dos povos indígenas;
- b) criar e implementar políticas públicas e ações voltadas à proteção, ao fortalecimento e à valorização da cultura das populações indígenas situadas no Estado;
- c) implementar, diretamente ou em conjunto com as demais Secretarias de Estado, políticas públicas de promoção da política indígena, de proteção dos direitos de indivíduos e povos indígenas atingidos por discriminação racial e demais formas de intolerância;
- d) acompanhar as políticas transversais voltadas para a promoção dos povos indígenas, executadas pelos diversos órgãos do Governo do Estado;
- e) acompanhar a aplicação e evolução da legislação, dos acordos, das convenções nacionais e internacionais sobre assuntos de sua competência e sugerir inovações e modificações na legislação estadual;
- f) articular-se com as instituições e com os órgãos competentes, de quaisquer esferas de governo, na busca pela máxima garantia dos direitos dos povos indígenas;
- g) assessorar diretamente o Chefe do Executivo na formulação de políticas e diretrizes voltadas à proteção dos direitos dos povos indígenas, preservando-os de ações prejudiciais à cultura e ao pertencimento territorial;
- h) contribuir institucionalmente com a demarcação, a defesa, o usufruto exclusivo e a gestão das terras e dos territórios indígenas;
- i) zelar pelo cumprimento dos acordos e tratados internacionais, quando relacionados aos povos indígenas;
- j) exercer outras atividades necessárias ao cumprimento de suas finalidades, nos termos do regulamento.

Ainda no ano de 2023, o Decreto nº. 35.354, de 16 de março de 2023, definiu a estrutura organizacional e os cargos de provimento em comissão da Secretaria, cuja competências de suas unidades orgânicas se deu através do Decreto nº. 36.199, de 29 de agosto de 2024, que em seu artigo 35, trouxe a previsão de designação pelo Secretário dos Povos Indígenas, mediante Portaria, do Ouvidor, o qual competirá as seguintes atribuições:

- a) exercer a função de representante do cidadão junto à instituição em que atua;
- b) receber, analisar e apurar todas as manifestações que lhe forem dirigidas ou colhidas em veículos de comunicação formal e informal, notificando as unidades orgânicas envolvidas para os esclarecimentos necessários;
- c) funcionar como um canal permanente de acesso, comunicação rápida e

eficiente entre a Sepince e os usuários;

d) manter a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, gestora do Sistema Estadual de Ouvidoria, informada das atividades, programas e dificuldades;

e) garantir o retorno das providências adotadas a partir da sua intervenção e dos resultados alcançados;

f) assegurar aos solicitantes o caráter de sigilo, descrição e fidedignidade nas informações transmitidas; e

g) exercer outras atribuições que lhe forem conferidas ou delegadas pelo Secretário.

Neste contexto, em cumprimento ao Art. 12, inciso XII, do Decreto Estadual n.º 33.485, de 21 de fevereiro de 2020 e a Lei Nacional n.º 13.460/2017, é apresentado neste relatório um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Secretaria dos Povos Indígenas – Sepince, no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria, no exercício de 2025.

Este relatório aborda o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Secretaria dos Povos Indígenas do estado do Ceará no período de 01/01/2025 a 31/12/2025.

O Relatório de Gestão de Ouvidoria é um importante instrumento de gestão, que tem por objetivo dar transparência das ações e dos resultados das Ouvidorias Setoriais a partir das contribuições da sociedade para a melhoria dos serviços e programas governamentais, possibilitando ao Estado a utilização dessas informações gerenciais na tomada de decisão, na gestão de políticas públicas e no planejamento governamental.

A Ouvidoria da Sepince encontra-se localizada na Rua Silva Paulet, 334, Meireles, Fortaleza/CE e oferece atendimento de segunda a sexta-feira, no horário de 08:00 às 12:00 h e de 13:00 às 17:00 h, podendo ser contactada através do whatsapp (85) 981566241 e pelos canais 155 e plataforma eletrônica Ceará Transparente.

Legislação Sistema Estadual de Ouvidoria:

- Lei Nacional n.º 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público)
- Decreto n.º 33.485/2020 (Regulamentação do Sistema de Ouvidoria)
- Decreto n.º 36.492/2025 (Proteção ao denunciante)
- Instrução Normativa n.º 01/2020 (Operacionalização da regulamentação)
- Instrução Normativa n.º 02/2023 (Tratamento de Denúncias)
- Instrução Normativa n.º 01/2025 (Código de Ética do Ouvidor)
- Portaria n.º 07/2025 (Avaliação de Desempenho)

3– OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Neste tópico apresentamos os dados da Ouvidoria da Sepince para o período de janeiro a dezembro de 2025, apresentando o perfil e tipo de manifestações.

3.1 – Total de Manifestações do Período



Conforme demonstrado pelo gráfico apenas seis manifestações foram registradas junto a Ouvidoria da Sepince no período de janeiro a dezembro de 2025. O baixo índice de manifestações pode estar relacionado ao próprio tempo de criação da própria Secretaria dos Povos Indígenas que data do ano de 2023, o que impacta diretamente no conhecimento de seu público-alvo sobre os serviços de ouvidoria.

Outro fator importante a ser considerado é a própria relação da gestão e servidores da Sepince com o público-alvo das políticas públicas executadas, uma vez que há um constante fluxo de diálogo entre o órgão estatal e lideranças e organizações indígenas, reduzindo, consideravelmente, as reclamações e possíveis denúncias junto as plataformas e canais institucionais.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada



Meios de entrada	2025
Telefone 155	0
Telefone	0
Internet	6
Presencial	0
Ceará App	0
Whatsapp	0
Total	6

O único meio de registro de manifestações utilizado pelos(as) usuários(as) foi a internet, não havendo nenhum outro meio registrado para o período.

3.3 – Manifestações por Tipo de manifestação



Tipos	2025
Reclamação	3
Denúncia	0
Solicitação	2
Elogio	0
Sugestão	1
Total	6

	mar/25	mai/25	ago/25	set/25	nov/25
Reclamação	2	0	0	0	1
Denúncia	0	0	0	0	0
Solicitação	0	1	0	1	0
Elogio	0	0	0	0	0
Sugestão	0	0	1	0	0

Conforme podemos observar, as seis manifestações protocoladas em 2025 possuem naturezas distintas, as reclamações foram registradas nos meses de março e novembro, solicitação nos meses de maio e setembro e sugestão no mês de agosto, não havendo nenhum registro a título de elogio ou denúncia.

3.4 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
Reclamação	MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)	2
Sugestão	PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
Solicitação	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA POPULAÇÃO DE INDÍGENAS, DE QUILOMBOLAS, DE CIGANOS E OUTRAS COMUNIDADES	1

3.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Tipos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)	----	2
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA POPULAÇÃO DE INDÍGENAS, DE QUILOMBOLAS, DE CIGANOS E OUTRAS COMUNIDADES	DESIGUALDADES	1
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	-----	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	INFORMAÇÕES	1

3.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela: Tipo de Serviços	
Programas	Total
Não se aplica	6

3.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Gestão Administrativa do Ceará	6

3.8 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
ASJUR	6

3.9 – Manifestações por Municípios de Ocorrência

Tabela: Municípios	
Municípios	2025
Caucaia	1
Fortaleza	2
Maracanaú	2
Não se aplica	1

4 – INDICADORES DE OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são:

- **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Meta: 94%**
- **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Meta: 67%^{5.1}**

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação	
Situação	Quantidade de Manifestações em 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	5
Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	1
Manifestações Pendentes no Prazo (Não Concluídas)	0
Manifestações Pendentes Fora do Prazo (Não Concluídas)	0
Total	6

Tabela: Índice de Resolubilidade	
Situação	Índice de Resolubilidade
Manifestações Finalizadas no Prazo	83,33%
Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	16,67%

4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

O índice de resolubilidade apurado foi de 83,33%, correspondente às manifestações finalizadas dentro do prazo. O resultado evidencia que a maior parte das demandas foi tratada de forma tempestiva, indicando aderência, em termos gerais, aos prazos estabelecidos para resposta ao cidadão.

Entretanto, o registro de 16,67% das manifestações finalizadas fora do prazo aponta para a ocorrência pontual de não conformidade quanto ao cumprimento dos prazos legais ou normativos aplicáveis. Tal situação sinaliza a necessidade de fortalecimento dos mecanismos de acompanhamento e controle, bem como de aprimoramento da articulação entre a Ouvidoria e os setores demandados.

A ouvidoria setorial de Sepince tem buscado sensibilizar os setores internos quanto a importância de oferecer aos cidadãos uma resposta célere e qualificada para as demandas apresentadas.

4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2025	13,42 dias

Nosso tempo médio de resposta está em 13,42 (treze vírgula quarenta e dois) dias uma vez que buscamos tramitar as demandas pelos setores internos da Sepince, priorizando a qualidade das respostas oferecidas aos usuários.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A Satisfação do Cidadão com os serviços de Ouvidoria, é um importante indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria, sendo instituída a meta de 67%.

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concorda em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
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)?	2
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	2
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). Você utilizou o canal: [used_input]	5
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	1
Média das Notas:	2,5
Índice de Satisfação:	0,00%

4.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

Com base nos indicadores de desempenho e satisfação apurados, foram identificados riscos relacionados à tempestividade das respostas e à qualidade do atendimento prestado ao cidadão. Com vistas à mitigação desses riscos e à melhoria contínua do serviço, a Ouvidoria irá estabelecer as seguintes ações:

- Revisão e padronização dos fluxos de tratamento das manifestações, com definição de critérios mínimos de qualidade e fundamentação das respostas;
- Fortalecimento do monitoramento dos prazos, mediante acompanhamento sistemático das demandas e articulação com os setores responsáveis;
- Sensibilização dos setores internos quanto à relevância do atendimento ao cidadão e aos impactos dos indicadores de desempenho nos processos de avaliação institucional.

As ações propostas serão acompanhadas pela Ouvidoria, com o objetivo de aperfeiçoar os indicadores de resolubilidade e satisfação, fortalecer a confiança do cidadão e assegurar a aderência aos princípios da eficiência, transparência e controle social.

4.2.3 Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas - 2024	0
Total de pesquisas respondidas - 2025	1

Quanto ao total de respondentes, registra-se que no ano de 2024 não houve pesquisas respondidas(0 respondentes), enquanto em 2025 foi respondida 1 pesquisa.

4.2.4 Índice de 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:	3
Índice de Expectativa:	-25,00%

O Índice de Expectativa do Cidadão em relação à Ouvidoria apresentou resultado negativo (-25,00%). Antes do registro da manifestação, o cidadão atribuía nota 4 à qualidade esperada do serviço. Após a conclusão do atendimento, a avaliação atribuída foi de nota 3, evidenciando que o serviço prestado não atendeu plenamente às expectativas iniciais. O resultado indica a necessidade de aprimoramento dos procedimentos e do atendimento prestado pela Ouvidoria, visando à melhoria contínua da qualidade dos serviços oferecidos.

Cumpramos registrar que a Ouvidoria da Sepince sempre solicita ao usuário, ao final de cada resposta, para que ele participe da pesquisa a fim de possamos sempre avaliar e melhorar nossos serviços.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 Motivos das Manifestações

No período de janeiro a dezembro de 2025 apenas seis manifestações foram registradas perante a Ouvidoria Sepince, dividindo-se em três Reclamações, duas Solicitações e uma Sugestão, destacam-se as reclamações referentes a utilização de mídias sociais do governo, solicitação de informações sobre estrutura e funcionamento do órgão. Todas essas manifestações foram respondidas em tempo hábil.

5.2 Análise dos Pontos Recorrentes

As reclamações referentes a utilização de mídias sociais do governo, solicitação de informações sobre estrutura e funcionamento do órgão, foram os pontos recorrentes.

5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

A Secretaria dos Povos Indígenas – Sepince, tem atuado para trazer o máximo grau de transparência para suas ações e divulgação de seus serviços postos à disposição de seu público beneficiário.

Com foco de atuação na pauta indígena do Estado do Ceará, a Sepince atua em constante e permanente contato com os Povos e Organizações Indígenas, a fim de que suas ações atendam os anseios e reivindicações de seus beneficiários.

Desta forma, disponibiliza informações sobre a Secretaria, suas ações, serviços e corpo técnico, através de site institucional disponível no endereço eletrônico <https://www.povosindigenas.ce.gov.br> e por meio da rede social instagram através do perfil @sepince_ceara.

Através do site institucional é possível conhecer o corpo técnico, a estrutura organizacional, a legislação de criação e regulamentação, a missão e as nossas competências institucionais, além de poder acessar documentos importantes relacionados aos assuntos ligados à atuação da pasta.

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

A ouvidoria desempenha um papel crucial na transformação de problemas individuais em soluções coletivas, gerando uma série de benefícios para a instituição e sociedade.

No exercício de 2025, a Ouvidoria Setorial da Secretaria dos Povos Indígenas (Sepince) tem atuado de forma intersetorial, envolvendo, nas respostas das manifestações, os setores internos da pasta.

– Benefício financeiro: No ano de 2025 a ouvidoria da Sepince não apresentou nenhum benefício financeiro.

– Benefício não financeiro: No ano de 2025, através da utilização do site institucional houve a contribuição para divulgação e acesso de informações sobre processos de eleição do conselho, fortalecendo o controle social, como também a divulgação de processo de concurso público para os professores indígenas, o que contribui para a ampliação da transparência, facilitação do acesso do cidadão às informações, padronização das orientações prestadas e agilidade no atendimento das manifestações.

7 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Considerando a nossa recente desvinculação da rede de ouvidoria setorial vinculada a estrutura da Casa Civil, temos realizado um trabalho de conscientização interna sobre a importância e abrangência de nossos serviços.

Temos atuado sempre de forma intersetorial, buscando sempre o envolvimento e comprometimento dos setores internos da Sepince com as demandas de nossos usuários e usuárias, com estreita relação e comunicação com a nossa Gestão e Direção Superior, cabendo registrar a boa relação que temos com a própria Controladoria Geral do Estado, através de seus Coordenadores, Orientadores de Células e assessoramento técnico.

Sabemos de nossas limitações estruturais e de corpo técnico mas temos trabalhado para prestar o melhor serviço a nossos usuários e usuárias, buscando sempre oferecer respostas de forma célere mas que busquem satisfazer da forma mais completa as manifestações apresentadas.

Temos consciência da necessidade de melhoria da nossa estrutura física para que o setor Ouvidoria possa prestar o melhor serviço aos usuários, a fim de que seja garantido um melhor acolhimento e segurança, confiabilidade e sigilo das informações prestados pelos cidadãos que buscam o apoio da Ouvidoria Setorial.

No ano de 2025, implantaremos um e-mail individualizado do setor de ouvidoria para além dos canais já disponibilizados em plataformas oficiais do Governo do Estado do Ceará, além de planejarmos ações nos territórios indígenas para ampliação de divulgação e conscientização dos nossos serviços e da importância da participação cidadã para melhoria do serviço público.

Também já estamos em articulação com a Coordenação da Assessoria de Comunicação da Sepince para divulgação dos serviços de Ouvidoria em nossa página web oficial ASCOM acessível em <https://www.povosindigenas.ce.gov.br>.

Seguiremos sempre na busca constante de melhoria da prestação de nossos serviços.

8– PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e com o Decreto nº 33.485/2020, enquanto dirigente da Secretaria dos Povos Indígenas, declaro ciência do relatório, afirmando nosso compromisso com o setor de Ouvidoria e com a implementação das sugestões de melhoria apresentadas.

Na oportunidade, recomendo dar amplo conhecimento do presente relatório as áreas internas da Sepince, bem como sua publicação em nosso sítio institucional.

9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA

O presente Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2025 demonstra-se com uma importante ferramenta para a tomada de decisão gerencial, com informações e dados que possibilitam avaliar os serviços e produtos públicos prestados pela Secretaria dos Povos Indígenas.

Compete registrar que o maior protagonista desse relatório é o próprio usuário dos serviços da Sepince, que, por meio do setor de Ouvidoria, informa, reclama, solicita, denuncia e elogia o que está bom e aponta possíveis melhorias na prestação dos serviços públicos.

Apresentamos, junto ao presente relatório, dados qualitativos e quantitativos referentes à ouvidoria da Secretaria dos Povos Indígenas para o período compreendido entre janeiro a dezembro de 2025.

Consignamos também a necessidade de algumas melhorias para uma melhor e completa prestação de nossos serviços que poderão ser avaliadas pela Gestão e Direção Superior da pasta, que sempre se colocaram à disposição do setor de Ouvidoria a fim de que possamos desempenhar nossas ações da forma mais harmônica e empenhada com o melhor serviço a ser prestados a todos os cidadãos.

Por fim, através do relatório de gestão, damos publicidade ao desempenho da Ouvidoria Setorial da Sepince, suas realizações e possíveis ações de boas práticas.

Fortaleza/CE, 09 de fevereiro de 2026.

LEILIANE MARIA
ALVES DA
SILVA:66989248300

Assinado de forma digital por
LEILIANE MARIA ALVES DA
SILVA:66989248300
Dados: 2026.02.09 14:25:31
-03'00'

LEILIANE MARIA ALVES DA SILVA
Ouvidora Substituta

JULIANA
ALVES:017057
65319

Assinado de forma digital
por JULIANA
ALVES:01705765319
Dados: 2026.02.09
14:33:24 -03'00'

JULIANA ALVES – CACIKA IRÊ
Secretária

10 – ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

4. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

Nº	MÊS	EVENTO	DATA	CARGA HORÁRIA
1	Fevereiro	REUNIÃO TÉCNICA DE PLANEJAMENTO PARA CELEBRAÇÃO DOS CONTRATOS DE GESTÃO 2025 - EGP/CE	10/02/2025	3h
2	Abril	PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL(PCA)- 2026 - EGP/CE	23/04/2025	3h
3	Abril	63º FÓRUM PERMANENTE DE CONTROLE INTERNO: ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DE CONTAS ANUAL 2024	16/04/2025	4h
4	Agosto	IV Reunião da Rede de Ouvidores Controle Social CGE/CEGÁS	14/08/2025	4 h
5	Agosto	ELABORAÇÃO DO ORÇAMENTO ANUAL DO EXERCÍCIO 2026	11/08/2025	3h
6	Outubro	Reunião técnica - Encontro com as comissões setoriais de Ética	08/10/2025	2 h
7	Novembro	Oficina de Construção do	19/11/2025	4h

		Relatório ano 2025		
8	Dezembro	Acesso à Informação	10 a 11/12/2025	20 h

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

No ano de 2025, a Sepince não elaborou relatórios trimestrais, optando pela produção de um relatório anual consolidado. Essa decisão teve como objetivo otimizar os recursos humanos e administrativos, considerando a estrutura reduzida da unidade, composta por apenas um ouvidor. Ressalta-se que, no exercício de 2025, foram registradas apenas 6 manifestações, o que reforça a adequação da consolidação das informações em um único documento.

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

Iniciando o ano de 2025 a Secretaria dos Povos Indígenas do Ceará, promoveu uma reunião virtual de grande importância com representantes do movimento indígena do Estado. Foi enfatizado a importância da participação ativa das comunidades indígenas na construção e no monitoramento das políticas públicas. “Nossa missão é assegurar que as vozes dos povos indígenas sejam ouvidas e que suas demandas sejam atendidas de forma efetiva. Esta reunião é um espaço essencial para o diálogo e o fortalecimento da nossa luta conjunta”.

SEPINCE reúne mais de 100 participantes em encontro virtual para fortalecer diálogo com povos indígenas

29 DE JANEIRO DE 2025 - 11:35



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



Em 2025, a Sepince realizou planejamento estratégico voltado à sensibilização das áreas internas do órgão/entidade, com o objetivo de fortalecer a atuação da Ouvidoria. A iniciativa buscou ampliar o conhecimento das unidades internas sobre o papel da Ouvidoria, promover a integração institucional e reforçar a importância do tratamento adequado e tempestivo das manifestações dos cidadãos. Esse planejamento contribui para o aperfeiçoamento dos fluxos internos, o alinhamento das áreas às diretrizes da Ouvidoria e o fortalecimento da cultura de escuta, transparência e melhoria contínua dos serviços públicos.