



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA PESCA E AQUICULTURA

2025 | RELATÓRIO OUVIDORIA



1. EXPEDIENTE

Secretário da SPA: Oriel Guimarães Nunes Filho

Ouvidora: Orlaneide Cristovão

Equipe da ouvidora:

2. INTRODUÇÃO

A ouvidoria tem um papel importante dentro dos órgãos estaduais, é por meio dela que podemos aproximar o cidadão, promovendo sua participação e cooperação na administração pública, assim como é uma importante ferramenta de gestão, o qual pode proporcionar dados e informações relevantes aos gestores.

Contudo tem sido um canal importante de comunicação, seja através do portal transparente, a central 155 ou 85 3108-2667 (SPA). Sendo assim a ouvidora se disponibiliza a solucionar as demandas com qualidade e agilidade.

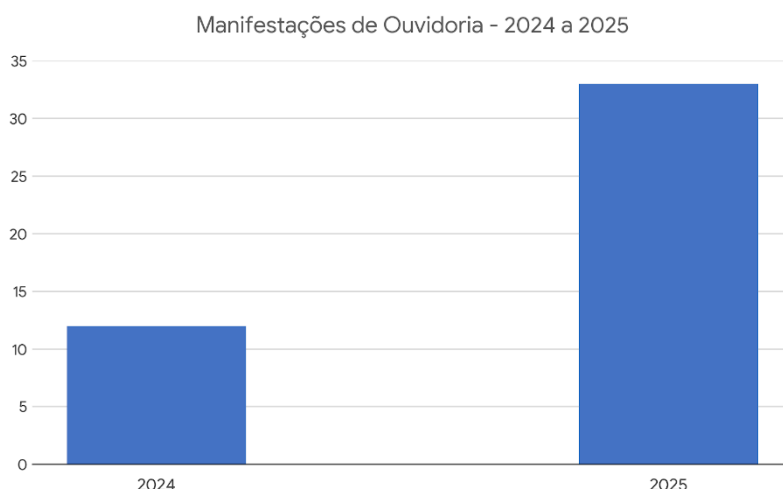
A atuação da ouvidoria se dar através do sistema do Ceará Transparente o qual realiza levantamento dos dados apresentados.

3. OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

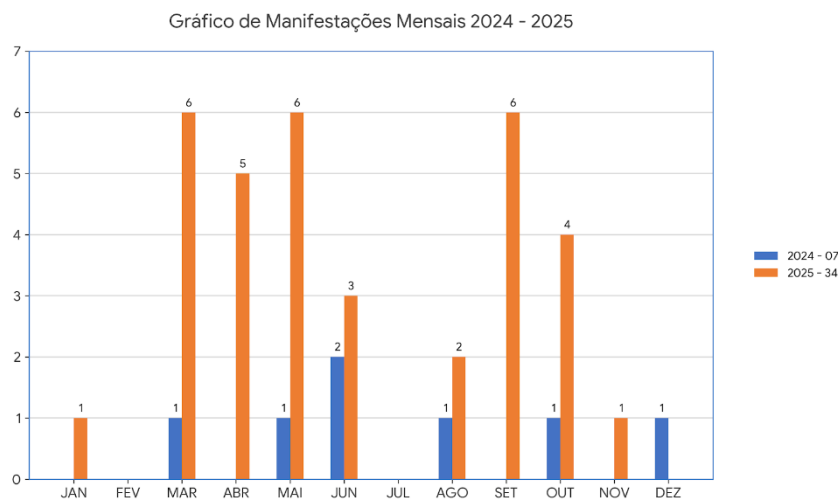
Neste relatório, apresentaremos os dados dos atendimentos da Ouvidoria Setorial da SPA no exercício de 2025, de forma quantitativa e qualitativa, a partir das informações constantes na Plataforma Ceará Transparente.

3.1 Total de manifestações do período

Foram registradas, no ano de 2025, um total de 34 manifestações, número bastante superior ao ano de 2024, que foi de 12. Através do gráfico abaixo podemos visualizar a variação da quantidade de manifestações protocoladas nos últimos 2 anos:



O gráfico a seguir faz um comparativo do número de manifestações protocoladas durante os anos de 2025 e 2024, mês a mês. Vejamos:



3.2 Manifestações por Meio de Entrada

Entre 2024 e 2025 tivemos manifestações pelo telefone 155 e internet.

Relatório por Meio de Entrada	2024	2025	VARIAÇÃO
Telefone 155	3	14	366,67%
Cidadão on-line - Chat	0	0	0,00%
Cidadão on-line - Telegram	0	0	0,00%
Telefone	0	0	0,00%
Internet	3	19	533,33%
Presencial	1	0	-100,00%
E-mail	0	0	0,00%
Facebook	0	0	0,00%
Carta	0	0	0,00%
Reclame Aqui	0	0	0,00%
consumidor.gov.br	0	0	0,00%
Instagram	0	0	0,00%
Governo Itinerante	0	0	0,00%
Caixa de sugestões	0	0	0,00%
Sistema Legado	0	0	0,00%
Twitter	0	0	0,00%
Ceará App	0	0	0,00%
Whatsapp	0	0	0,00%
Google Ferramentas	0	0	0,00%
Atendimento Virtual	0	0	0,00%

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2025, gerada em 21 de janeiro de 2026.

3.3 Manifestações por Tipos

Foi possível constatar que 2024 tivemos apenas 7 manifestações por tipos, já em 2025 tivemos um grande salto para 33.

Relatório por Tipo de Manifestação	2024	2025	VARIAÇÃO
Reclamação	2	3	50,00%
Denúncia	2	4	100,00%
Elogio	1	20	1900,00%
Sugestão	0	1	Novo
Solicitação	2	5	150,00%

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2025, gerada em 21 de janeiro de 2026.

3.4 Manifestações por Assunto e subassuntos

Em 2025 tivemos um grande número de elogios, tanto quanto aos serviços prestados, quanto aos servidores.

Relatório por Assunto	2024	2025	VARIAÇÃO
Elogio ao Servidor Público/Colaborador	0	10	Novo
Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	1	9	800,00%
Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos	1	4	300,00%
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	0	3	Novo
Orientações sobre a Prestação dos Serviços	0	2	Novo
Efetivo de Pessoal dos Órgãos e Entidades	0	2	Novo
Procedimentos e Orientações para Solicitação de Informação (SIC)	2	1	-50,00%
Divulgação de Eventos na Instituição	0	1	Novo
Informação sobre Servidor	0	1	Novo
Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	1	0	-100,00%
Cuidado com os Animais	1	0	-100,00%
Informação sobre Legislações Estaduais	1	0	-100,00%

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2025, gerada em 21 de janeiro de 2026.

CENTRO ADMINISTRATIVO BÁRBARA DE ALENCAR – PALÁCIO DE IRACEMA

Av. Dr. José Martins Rodrigues, 150 – Edson Queiroz – CEP: 60.811-520 – Fortaleza – CE
Horário de funcionamento: 08h às 12h – 13h às 17h (Segunda-Sexta)
Telefones: (85) 3108-2666 / 3108-2669

3.5 Tipificação de assunto

Tipo	Assunto	Subassunto	Qtd
Reclamação	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	FRAUDES	1
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	1
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	1
Denúncia	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	AMEAÇA	2
Denúncia	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	CRIME CONTRA MEIO AMBIENTE	1
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	CONDUTA DESONESTA	1
Elogio	EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	COLABORADORES TERCEIRIZADOS	1
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR		10
Elogio	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ELOGIO AO DESEMPENHO INSTITUCIONAL E RESULTADOS	5
Elogio	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ELOGIO A PROGRAMAS E PROJETOS INSTITUCIONAIS	4
Sugestão	PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)		1
Solicitação	DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NA INSTITUIÇÃO		1
Solicitação	EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	SERVIDORES ATIVOS (EFETIVOS E COMISSIONADOS)	1
Solicitação	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	APOSENTADORIA	1
Solicitação	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS		2

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2025, gerada em 21 de Janeiro de 2026.

3.6 Manifestações por Tipo de Serviços

Não se aplica.

3.7 Manifestações por Programa Orçamentário

Em 2025, os programas orçamentários com a maior demanda foram o “Desenvolvimento Sustentável e Integrado da Pesca e Aquicultura” (com o registro de 2 manifestações), representando 63,43% do total, seguido pelo “Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas” com 12 manifestações, representando 36,36%. Vejamos os números abaixo apurados:

Programa Orçamentário	Qtd	Porcentagem
2024 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E INTEGRADO DA PESCA E AQUICULTURA	21	63,64%
2024 GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	12	36,36%

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2025, gerada em 21 de Janeiro de 2026.

3.8 Manifestações por Unidades

No ano de 2025, a maior parte das manifestações registradas foi direcionada à Secretaria Executiva Da Pesca e Aquicultura, seguida pela Assessoria Jurídica. Vejamos os indicativos:

Unidade	Total
ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA	3
ASSESSORIA JURÍDICA	7
COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO DA PESCA E AQUICULTURA	1
SECRETARIA EXECUTIVA DA PESCA E AQUICULTURA	21
SECRETARIA EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA	1

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2025, gerada em 21 de Janeiro de 2026.

3.9 Manifestações por Município da ocorrência

No ano de 2025, Fortaleza foi o grande polo de registros de manifestações da Ouvidoria.

Vejamos os dados:

Município	2024	2025
Aquiraz	1	1
Cascavel	5	1
Crato	1	1
Fortaleza	0	14
Icapuí	0	3
Ipu	0	1
Juazeiro do Norte	0	1
Morada Nova	0	1
Ocara	0	1
São João do Jaguaribe	0	1
Várzea Alegre	0	1
Indefinido	0	7

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2025, gerada em 21 de Janeiro de 2026.

4 INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Índice de Resolubilidade

Em cumprimento ao prazo de respostas das manifestações, estabelecido pelo Decreto nº 33.485/2020, a Ouvidoria da Secretaria da Pesca e Aquicultura (SPA), assim como nos anos anteriores, tem se empenhado em responder todas as demandas com a maior celeridade possível. A seguir, apresentamos os dados levantados dos anos de 2024 e 2025:

Relatório de Resolubilidade	2024	2025
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0
Total de Manifestações finalizadas no prazo	4	31
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	3	2

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2025, gerada em 21 de Janeiro de 2026.

4.2 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A Ouvidoria da Secretaria da Pesca e Aquicultura (SPA), ano após ano, tem respondido suas demandas dentro do prazo estabelecido, alcançando um índice de resolubilidade de 100%. Nesse sentido, reafirmamos nosso compromisso de continuar trabalhando de forma eficiente, atendendo ao disposto legal e sempre em prol do interesse público.

4.3 Tempo médio de Resposta

Nenhuma demanda foi respondida além do prazo regulamentado no Decreto Estadual nº 33.845/2020, e entende-se como atendidas no prazo as manifestações, respondidas em até 20 (vinte) dias, ou no período de 21 (vinte e um) a 30 (trinta) dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

O prazo médio das respostas da ouvidoria setorial da SPA, no ano de 2025, foi de 5,96 dias.

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2024	17.28 dias
Tempo Médio de Resposta 2025	5.96 dias

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2025, gerada em 21 de Janeiro de 2026.

4.4 Índice de satisfação

Relatório de Resolubilidade	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)?	5
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	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). 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)	5
Média das Notas:	5
Índice de Satisfação:	100,00%

4.5 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:	5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5
Índice de Expectativa:	0,00%

4.6 Índice de Resolutividade

Índice de Resolutividade	Resultado
Sim	1
Não	0
Parcialmente	0
Vazias	0

4.7 Total de Respondentes

Não se aplica.

4.8 Ações para melhoria do índice de satisfação

A Ouvidoria da Secretaria da Pesca e Aquicultura (SPA) tem adotado medidas para aprimorar a qualidade do atendimento, com foco na agilidade das respostas, no fortalecimento da comunicação interna e no acompanhamento das demandas recebidas, visando aumentar a satisfação dos usuários.

5 . ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

No período analisado, verificou-se aumento significativo no número de manifestações registradas em 2025 em relação a 2024, com destaque para os elogios, que passaram de 1 para 20 registros, evidenciando elevado nível de satisfação da população quanto aos serviços prestados pelo órgão e ao desempenho dos servidores e colaboradores. As solicitações também apresentaram crescimento, passando de 2 para 5 manifestações, concentrando-se principalmente em orientações sobre a prestação de serviços, procedimentos para solicitação de informações por meio do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) e informações sobre servidores. As denúncias dobraram no período, passando de 2 para 4 registros, abrangendo apuração de crimes diversos e questões ambientais, o que demonstra a atenção da sociedade às questões éticas, legais e administrativas. As reclamações, por sua vez, apresentaram aumento moderado, passando de 2 para 3 registros, relacionadas principalmente a fraudes, tratamento inadequado ou desrespeitoso e condutas consideradas desonestas por parte de servidores ou colaboradores. Diante desse cenário, o órgão/entidade adotou providências visando ao atendimento das demandas apresentadas, incluindo o aprimoramento dos canais de comunicação e do atendimento via SIC, o encaminhamento dos elogios às equipes responsáveis como forma de reconhecimento institucional, bem como a apuração das denúncias e reclamações pelos setores competentes, com observância dos procedimentos legais e administrativos cabíveis. Essas ações reforçam o compromisso do órgão/entidade com a transparência, a melhoria contínua dos serviços públicos e o fortalecimento da confiança da população na administração pública.

6. Benefícios alcançados pela ouvidoria.

Não houve benefícios.

7. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria da SPA tem cumprido, ano após ano, os prazos estabelecidos para responder às demandas recebidas. Nesse sentido, mantém o compromisso de seguir à disposição da população, oferecendo um atendimento ágil, eficiente e transparente.

8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria da Secretaria da Pesca e Aquicultura do Estado desempenha papel essencial na promoção da transparência das ações públicas e no aprimoramento da gestão. Desde a recriação da SPA, em 2023, observa-se um avanço significativo nas ações desenvolvidas, refletido nos elogios e sugestões recebidos. As críticas apresentadas também são fundamentais, pois contribuem para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços ofertados à sociedade, reforçando o compromisso da Secretaria com a eficiência e a melhoria do atendimento aos cidadãos.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA

No exercício de 2025, a Ouvidoria Setorial da Secretaria da Pesca e Aquicultura (SPA) registrou crescimento expressivo no número de manifestações, totalizando 34 registros, em comparação a 12 no ano de 2024. Esse aumento demonstra maior conhecimento e confiança da população nos canais de participação disponibilizados pelo órgão, bem como maior engajamento dos cidadãos no acompanhamento das ações públicas.

Destaca-se, nesse período, o elevado número de elogios recebidos, evidenciando o alto nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados e ao desempenho dos servidores e colaboradores da SPA. As solicitações, denúncias e reclamações também apresentaram crescimento, refletindo a diversidade das demandas e a atenção da sociedade às questões administrativas, éticas e ambientais.

A Ouvidoria manteve índice de resolubilidade de 100% das manifestações, com todas as demandas respondidas dentro do prazo legal, alcançando tempo médio de resposta de 5,96 dias, o que reforça o compromisso da SPA com a eficiência, a transparência e o atendimento ao interesse público.

Diante desse cenário, a Ouvidoria da SPA reafirma seu papel estratégico como instrumento de escuta qualificada da sociedade, contribuindo para o aprimoramento da gestão, a melhoria contínua dos serviços públicos e o fortalecimento da confiança da população na administração pública.

Nos dias 27 e 28 de setembro de 2025, durante os tradicionais festejos em Canindé, o Governo do Ceará, por meio da CGE, levou a Ouvidoria Ativa para mais perto dos romeiros e visitantes.



CENTRO ADMINISTRATIVO BÁRBARA DE ALENCAR – PALÁCIO DE IRACEMA

Av. Dr. José Martins Rodrigues, 150 – Edson Queiroz – CEP: 60.811-520 – Fortaleza – CE
Horário de funcionamento: 08h às 12h – 13h às 17h (Segunda-Sexta)
Telefones: (85) 3108-2666 / 3108-2669

A Ouvidoria da Secretaria da Pesca e Aquicultura marca presença na Expoece 2025 com a ação Ouvidoria Ativa. Estamos divulgando a importância da participação da comunidade e reforçando a campanha do Novembro Azul. Nosso compromisso é ouvir, orientar e cuidar de quem faz o setor pesqueiro acontecer.



CENTRO ADMINISTRATIVO BÁRBARA DE ALENCAR – PALÁCIO DE IRACEMA

Av. Dr. José Martins Rodrigues, 150 – Edson Queiroz – CEP: 60.811-520 – Fortaleza – CE
Horário de funcionamento: 08h às 12h – 13h às 17h (Segunda-Sexta)
Telefones: (85) 3108-2666 / 3108-2669

A Ouvidoria da Secretaria da Pesca e Aquicultura realiza na manhã de 22 de dezembro de 2025 uma ação em Ouvidoria Ativa, juntamente com o secretário Executivo, engenheiros de pesca e assessoria jurídica para conversar sobre os tipos de manifestação, cidadania e participação social, além de divulgarmos o Ceará Transparente, os canais de Comunicação com a Ouvidoria e a Central Telefônica 155.



A Ouvidoria da Secretaria da Pesca e Aquicultura realizou, no dia 30 de dezembro de 2025, mais uma ação de Ouvidoria Ativa, com a participação do Secretário da Pesca e Aquicultura, Oriel Filho, e dos secretários executivos Rosana Figueiredo e França Vieira. A ação consistiu na entrega de certificados de elogio aos servidores, em reconhecimento ao desempenho e à qualidade dos serviços prestados ao longo do ano de 2025.



CENTRO ADMINISTRATIVO BÁRBARA DE ALENCAR – PALÁCIO DE IRACEMA

Av. Dr. José Martins Rodrigues, 150 – Edson Queiroz – CEP: 60.811-520 – Fortaleza – CE
Horário de funcionamento: 08h às 12h – 13h às 17h (Segunda-Sexta)
Telefones: (85) 3108-2666 / 3108-2669

Oriel Guimarães Nunes Filho
Secretário da Pesca e Aquicultura do Estado do Ceará

Orlaneide Cristovão
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria