

2025

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA PGE-CE

OUVIDORIA DA PGE-CE



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO



Período: 01/01/2025 a 31/12/2025

Documento assinado eletronicamente por: RAFAEL MACHADO MORAES em 06/02/2026, às 16:22 MARJORIE DIONISIO XAVIER CASTELLON em 06/02/2026, às 16:13 e OUTROS; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código E1F5-6C52-B305-2190.

SUITE

RELATÓRIO ANUAL
OUVIDORIA DA PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DO CEARÁ
PERÍODO 01/01/2025 A 31/12/2025

Missão Institucional

Promover a defesa dos interesses do Estado do Ceará, em juízo e fora dele, para garantir a segurança jurídica necessária à prática de atos administrativos e à viabilização de políticas públicas em benefício da sociedade cearense.

1. EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR

Procurador-Geral
Rafael Machado Moraes

GERÊNCIA SUPERIOR

Procurador-Geral Executivo de Contencioso Geral e Administrativo

João Renato Banhos Cordeiro

Procurador-Geral Executivo de Consultoria e Contencioso Tributário

André Luiz Sienkiewicz Machado

Procurador-Geral Executivo Assistente

Iuri Chagas de Carvalho

Secretária-Geral

Marjorie Dionísio Xavier Castellón

ÓRGÃOS DE ASSESSORAMENTO

Ouvidoria

Elizangela Ferreira Monteiro (Ouvidora) / Newton Fontenele Teixeira (Supervisão)

Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

Germana Moreira Rocha de Freitas

Assessoria de Controle Interno

Flávia Farias Pacheco

Assessoria de Comunicação e Relações Públicas (ASCOM)

Marina Solon

Assessoria de Acompanhamento de Publicações de Intimações e Notificações

Renato Monteiro de Lima

Assessoria de Controle de Mandados Judiciais

Maria de Jesus de Araújo Rocha

Corregedoria (COGER)

Rafael Machado Moraes

Assessoria Legislativa

Helvécio Waldner Melo

ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO INSTRUMENTAL

Coordenadoria Administrativo-Financeira (COAFI)

Jorge Costa de Araújo

Coordenadoria de Tecnologia da Informação, Inovação e Governança (CTIG)

Pedro Igor Lacerda Moreira Arruda

Centro de Estudos e Treinamento (CETREI)

Fábio Carvalho de Alvarenga Peixoto

Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento (CODIP)

Zirlânea da Silva Gonçalves

ÓRGÃOS COLEGIADOS

Conselho Superior da Procuradoria-Geral do Estado (CSPGE)

Secretária: Geovana Sampaio

Câmara de Prevenção e Resolução de Conflitos (CPRAC)

João Renato Banhos Cordeiro

ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO PROGRAMÁTICA

Procuradoria Fiscal (PROFIS)

Fredy Bezerra de Menezes

Procuradoria Judicial (PROJUD)

Rizomar Nunes Pereira

Consultoria-Geral (COGER)

Rafael Machado Moraes

Central de Licitações (CELIC)

Valéria de Oliveira Rodrigues

Procuradoria de Políticas de Saúde (PROSAÚDE)

Caroline Moreira da Silva

Procuradoria de Processo Administrativo-Disciplinar (PROPAD)

Daniel Feitosa de Menezes

Procuradoria da Dívida Ativa (PRODAT)

Talles Soares Monteiro

Célula da Dívida Ativa (CEDAT)

Ana Cláudia Ribeiro

Procuradoria de Licitações, Contratos Administrativos e Controle Externo (PROLIC)

Antônia Simone Magalhães Oliveira

Procuradoria do Patrimônio e Meio-Ambiente (PROPAMA)

Marcus Claudius Rattacaso

Procuradoria da Administração Indireta (PROCADIN)

Lia Almino Gondim

Procuradoria de Execuções e Precatórios (PROEXP)

Átilla Djazianny de Oliveira

Procuradoria dos Tribunais Superiores (PROSUP)

Paulo Martins dos Santos

2. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria constitui-se como um importante instrumento de gestão pública e de fortalecimento da cidadania, ao possibilitar a participação direta do cidadão na avaliação, no controle e no aprimoramento dos serviços públicos. Nesse sentido, o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará encontra-se alinhado aos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, consolidando-se como um canal essencial de diálogo entre a Administração Pública e a sociedade.

No âmbito nacional, a atuação das Ouvidorias é fundamentada na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. No Estado do Ceará, o Sistema Estadual de Ouvidoria é regulamentado pelo Decreto nº 33.485, de 21 de maio de 2020, que estabelece diretrizes para o funcionamento das ouvidorias setoriais, bem como por normativos complementares que disciplinam procedimentos específicos, tais como a Instrução Normativa nº 01/2020, que trata da operacionalização da regulamentação; a Instrução Normativa nº 02/2023, que dispõe sobre o tratamento das denúncias; o Decreto nº 36.492/2025, que institui medidas de proteção ao denunciante; a Instrução Normativa nº 01/2025, que estabelece o Código de Ética do Ouvidor; e a Portaria nº 07/2025, referente à Avaliação de Desempenho.

Inserida nesse contexto, a Ouvidoria Setorial da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE) atua como um canal permanente de comunicação entre a instituição e os usuários de seus serviços, assegurando o recebimento, a análise e o encaminhamento das manifestações, tais como reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões. Subordinada diretamente ao Procurador-Geral do Estado, a Ouvidoria dispõe de autonomia funcional para acessar os diversos setores da PGE-CE, garantindo imparcialidade, transparência e efetividade no exercício de suas atribuições.

A missão da Ouvidoria da PGE-CE está diretamente relacionada ao fortalecimento da gestão pública, à promoção da escuta qualificada do cidadão e à contribuição para a melhoria contínua dos serviços prestados, atuando de forma integrada com as áreas internas da Instituição. Seu foco consiste em transformar as manifestações dos usuários em informações estratégicas, capazes de subsidiar a tomada de decisões, identificar fragilidades, propor melhorias e fortalecer a confiança da sociedade na Administração Pública.

Dessa forma, a Ouvidoria exerce papel mediador entre o cidadão e a PGE-CE, promovendo um relacionamento pautado na transparência, no respeito aos direitos dos usuários e na busca por soluções eficazes. Sua atuação contribui não apenas para o atendimento das demandas individuais, mas também para o aprimoramento institucional, em consonância com os princípios do Estado Democrático de Direito.

O presente Relatório Anual de Ouvidoria, referente ao período de **1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025**, tem por objetivo apresentar uma visão geral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da PGE-CE, a partir da análise de dados quantitativos e qualitativos extraídos do Portal

Ceará Transparente, bem como de informações validadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE). O documento evidencia a relevância da Ouvidoria como instrumento de gestão e de participação social, preparando o leitor para a compreensão dos resultados, análises e encaminhamentos apresentados ao longo do relatório, sem antecipar conclusões.

Por meio deste relatório, torna-se possível avaliar a eficiência e a agilidade nos trâmites e na finalização das manifestações, além de demonstrar a crescente conscientização acerca da importância da atuação da Ouvidoria. Ademais, são apresentados gráficos e tabelas comparativas com os dados de 2024, os quais refletem o progresso e a efetividade da Ouvidoria na busca por soluções às demandas da sociedade.

3. OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Nesta análise, serão apresentados os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado durante o ano de 2025, com análise tanto quantitativa, quanto qualitativa. Para uma compreensão mais ampla, serão realizados comparativos com os anos anteriores, permitindo uma visão detalhada das solicitações registradas e do perfil das demandas recebidas.

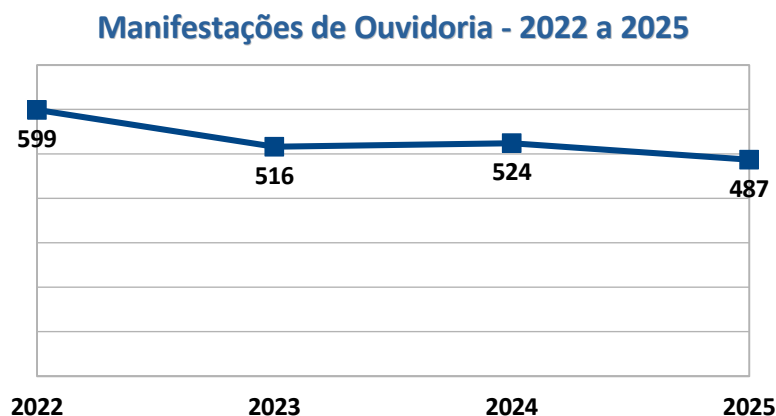
Inicialmente, serão analisadas as demandas registradas no Quadriênio 2022-2025, considerando tanto a quantidade, quanto a natureza das manifestações. Cumpre ressaltar que os dados foram extraídos dos relatórios disponibilizados no Portal Ceará Transparente, incluindo demonstrativos gráficos, análises e comparações com os resultados obtidos no ano anterior, a fim de avaliar as tendências, os padrões e as mudanças no perfil das manifestações ao longo do período.

3.1 – Total de Manifestações do Período

ANO	2022	2023	2024	2025
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	599	516	524	487

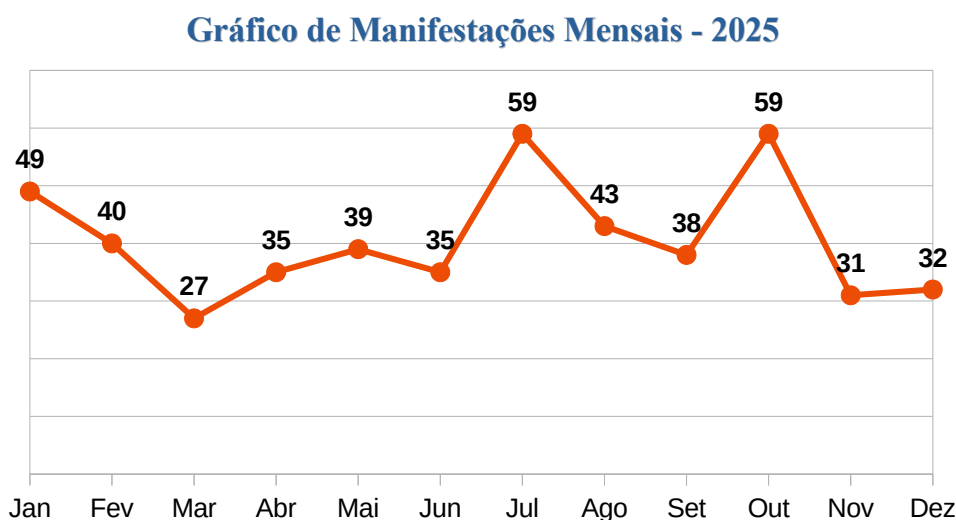
No Relatório de Gestão referente ao ano de 2025, foram computadas 487 (quatrocentas e oitenta e sete) manifestações, enquanto, em 2024, o quantitativo foi de 524 (quinhentas e vinte e quatro) manifestações, conforme demonstrado no quadro acima, representando um decréscimo no registro de demandas junto à Ouvidoria Setorial.

A seguir, verifica-se o gráfico que ilustra o volume de manifestações registradas na Ouvidoria da PGE-CE durante os anos de 2022 a 2025:



No período analisado, observa-se uma tendência geral de redução no número de manifestações registradas pela Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado, passando de 599 registros em 2022 para 487 em 2025, o que representa uma redução acumulada de aproximadamente 18,7% (dezoito vírgula sete por cento).

Apesar da leve elevação em 2024, com crescimento de cerca de 1,6% em relação a 2023, os dados indicam estabilidade e posterior diminuição da demanda, refletindo o papel da Ouvidoria como canal institucional consolidado, que mantém sua relevância no acolhimento, tratamento e encaminhamento das manifestações da sociedade, mesmo diante das oscilações no volume de registros ao longo do quadriênio.



Observa-se que o período que apresentou maior variação no quantitativo de manifestações ocorreu entre os meses de junho e julho, quando houve um crescimento significativo, passando de 35 (trinta e cinco) para 59 (cinquenta e nove) registros, representando aumento expressivo no volume de demandas. Em seguida, verifica-se nova oscilação relevante entre setembro e outubro, com elevação de 38 (trinta e oito) para 59 (cinquenta e nove) manifestações.

Essas variações indicam períodos de maior procura pelos canais de atendimento, possivelmente relacionados a fatores sazonais, intensificação de serviços ou maior divulgação dos instrumentos de participação social, exigindo atenção quanto ao planejamento e à capacidade de resposta da Ouvidoria.

Dessa forma, os dados apresentados no gráfico contribuem para a compreensão do comportamento das manifestações ao longo do tempo, subsidiando o planejamento de ações, a alocação de recursos e o aprimoramento das estratégias de atendimento da Ouvidoria.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

A tabela abaixo apresentada fornece informações detalhadas sobre os meios de entrada das manifestações recebidas, pela Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado nos anos de 2024 e 2025:

MEIO DE ENTRADA			
MEIOS	ANO 2024	ANO 2025	VARIAÇÃO%
Internet	354	352	- 0,5%
Telefone 155	99	96	- 3%
E-mail	54	23	- 57%
Cidadão on-line - Chat	6	5	- 16,66%
Presencial	3	6	+ 100%
Telefone	2	1	- 50%
Reclame Aqui	2	1	- 50%
Ceará App	2	2	0%
Instagram	1	0	- 100%
Whatsapp	1	1	0%
Cidadão on-line - Telegram	0	0	0%
Facebook	0	0	0%
Carta	0	0	0%
consumidor.gov.br	0	0	0%
Governo Itinerante	0	0	0%
Caixa de sugestões	0	0	0%
Sistema Legado	0	0	0%
Twitter	0	0	0%
Google Ferramentas	0	0	0%
Atendimento Virtual	0	0	0%
TOTAL	524	487	- 7%

As informações evidenciam uma tendência de maior utilização dos meios digitais, como a internet, enquanto os canais tradicionais, a exemplo do telefone, apresentaram variações mínimas ou redução. O aumento do atendimento presencial indica um possível retorno gradual das interações físicas.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

A partir da tabela seguinte, podemos analisar as manifestações apresentadas na Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado nos anos de 2024 e 2025. A categoria mais recorrente continua sendo as reclamações, seguida das solicitações, denúncias, elogios e sugestões.

TIPIFICAÇÃO	ANO 2024	ANO 2025	VARIAÇÃO %
Reclamação	278	229	- 17,62%
Denúncia	26	29	+ 11,53%
Elogio	14	10	- 28,57%
Sugestão	3	7	+ 133%
Solicitação	203	212	+ 4,43%
TOTAL	524	487	- 7%

A análise comparativa entre os anos de 2024 e 2025 evidencia uma redução geral de 7% (sete por cento) no total de manifestações registradas. A tipificação Reclamação, que representa o maior volume, apresentou queda de 17,62% (dezessete vírgula sessenta e dois por cento), passando de 278 (duzentos e setenta e oito) para 229 (duzentos e vinte e nove) registros, contribuindo de forma significativa para a redução do total.

Ressalta-se que as reclamações, assim como nos anos anteriores, estão frequentemente relacionadas a alegações de atraso na tramitação e na elaboração de análises e pareceres dos processos. Importa destacar que tais atrasos, na maioria das vezes, não ocorrem no âmbito da Procuradoria-Geral do Estado, mas decorrem de procedimentos iniciados em outros órgãos. Em geral, o cidadão protocola o processo em seu órgão de origem e, somente após longo período, os autos são encaminhados à PGE-CE. Ademais, muitos processos chegam incompletos ou com falhas na instrução, como ausência de documentos, erros formais ou falta de pareceres, o que demanda a realização de diligências para complementação antes da elaboração do parecer final. Este parecer, elaborado por Procurador do Estado, consiste em manifestação técnica fundamentada em normas legais, doutrinárias e jurisprudenciais, indispensável à adequada análise da matéria.

Em contrapartida, observa-se aumento nas tipificações Denúncia (+11,53%) e Solicitação (+4,43%), indicando maior demanda por apuração de fatos e por informações ou serviços. Destaca-se ainda o crescimento das Sugestões (+133%). A tipificação Elogio apresentou redução de 28,57%,

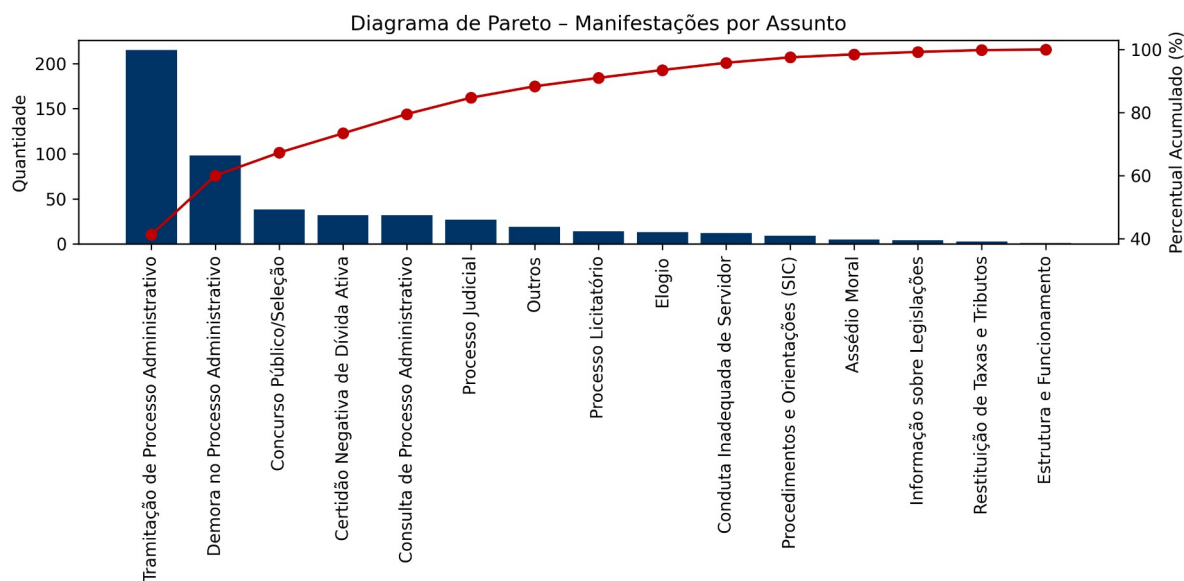
mantendo quantitativo dos outros anos.

De forma geral, os dados indicam mudança no perfil das manifestações, com redução das reclamações e crescimento das demandas de caráter informativo e propositivo, refletindo o aprimoramento dos serviços e dos canais de atendimento. A PGE-CE segue comprometida com a melhoria contínua dos seus serviços e com o atendimento eficiente e transparente às demandas da sociedade.

3.4 – Manifestações por tipo/Assunto

Este tópico tem como objetivo apresentar uma análise das manifestações registradas em 2025 na Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE), por meio da plataforma Ceará Transparente, considerando os assuntos e sub-assuntos de cada manifestação.

Para a realização desta análise, foi utilizado o Diagrama de Pareto, ferramenta que permite identificar os assuntos mais recorrentes, representando 80% (oitenta por cento) das manifestações registradas.



A verificação em tela revelou que o assunto de maior incidência nas manifestações registradas foi a tramitação de processos administrativos, que se destacou entre os demais temas.

Com relação ao gráfico acima, é possível observar as manifestações que mais impactaram o atendimento da Ouvidoria, auxiliando na tomada de decisões e no aprimoramento dos processos internos, além de contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados pela PGE-CE.

Já a tabela abaixo contém uma lista detalhada de manifestações registradas no Ceará Transparente em 2025, com as respectivas quantidades por tipo e assunto. A análise dessas

informações são pontos relevantes que podem ajudar a compreender as principais demandas dos cidadãos.

TIPO	ASSUNTO	QUANTIDADE
RECLAMAÇÃO	ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1
	ASSÉDIO MORAL	2
	AValiação DE SERVIÇOS PÚBLICOS	1
	CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	13
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	10
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	4
	CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	3
	DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	63
	ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	2
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	3
	INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	3
	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
	PROCESSO JUDICIAL	4
	PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	3
	RESTITUIÇÃO DE TAXAS E TRIBUTOS	1
	SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	1
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	112

TIPO	ASSUNTO	QUANTIDADE
SOLICITAÇÃO	AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	1
	CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	18
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	23
	CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	17
	DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	33
	FROTA DE VEÍCULOS	1
	INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1
	PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	9
	PROCESSO JUDICIAL	20
	PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	5
	RESTITUIÇÃO DE TAXAS E TRIBUTOS	2
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	82

TIPO	ASSUNTO	QUANTIDADE
DENÚNCIA	ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	2
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	2
	ASSÉDIO MORAL	4
	CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	1
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	2
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	4
	DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	2
	PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	2
	PROCESSO DE SINDICÂNCIA	1
	PROCESSO JUDICIAL	2
	PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	3
	SALÁRIO DE SERVIDORES	1
	SUPOSTAS PRÁTICAS DE CORRUPÇÃO	2
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1

TIPO	ASSUNTO	QUANTIDADE
SUGESTÃO	ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRAS INSTITUCIONAIS	1
	AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	1
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1

TIPO	ASSUNTO	QUANTIDADE
ELOGIO	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	9
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1

A seguir, destacam-se os principais pontos a serem considerados:

- **Predominância de demandas sobre processos administrativos**

Observa-se elevada concentração de manifestações relacionadas à *tramitação* e à *demora em processos administrativos*, especialmente nas categorias de reclamação e solicitação. Isso evidencia que o tempo de resposta e o acompanhamento processual continuam sendo uma das principais preocupações dos cidadãos, indicando a necessidade de aperfeiçoamento contínuo da gestão de prazos e dos fluxos internos.

- **Certidão Negativa de Dívida Ativa**

O volume de solicitações e reclamações relativas à Certidão Negativa de Dívida Ativa demonstra a relevância desse serviço para o público externo e reforça a importância da eficiência operacional e da clareza nas orientações fornecidas aos usuários.

- **Relevância qualitativa das denúncias**

Embora numericamente menos expressivas, as denúncias sobre conduta inadequada de servidores, assédio moral e sexual, supostas práticas de corrupção e acúmulo indevido de cargos possuem alto impacto institucional e evidenciam o papel da Ouvidoria como instrumento de controle social, integridade e responsabilização administrativa.

- **Reconhecimento por meio de elogios**

Os registros de elogio, voltados tanto a servidores quanto aos serviços prestados pelos órgãos, indicam percepção positiva dos usuários em relação à qualidade do atendimento e à atuação institucional, sendo relevante valorizar e difundir essas boas práticas.

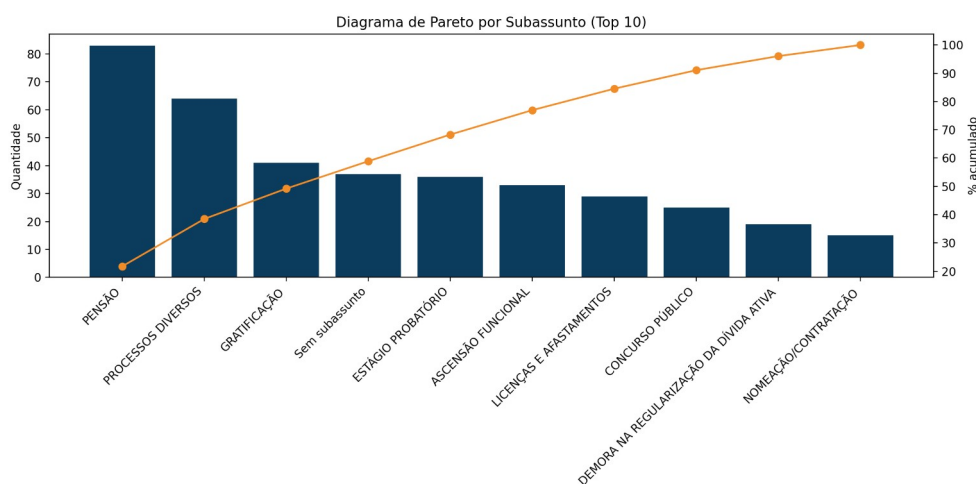
- **Sugestões voltadas ao aprimoramento dos serviços**

As sugestões apresentadas concentram-se em melhorias na estrutura e funcionamento dos órgãos e na avaliação dos serviços públicos, demonstrando a disposição dos cidadãos em contribuir para o aperfeiçoamento da administração pública.

Diante do exposto, a análise das manifestações possibilita à Ouvidoria da PGE-CE subsidiar o planejamento de ações de melhoria, orientar a gestão quanto à priorização de demandas recorrentes e contribuir para o aperfeiçoamento dos processos e da prestação dos serviços ao cidadão, em consonância com as diretrizes estabelecidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

3.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto:

Este tópico tem como objetivo analisar as manifestações registradas na plataforma Ceará Transparente em 2025, com foco nos assuntos e sub-assuntos mais recorrentes. Para proporcionar uma visão mais clara e estratégica sobre as demandas e reclamações registradas, foi utilizado o Diagrama de Pareto, que ajudou a identificar os assuntos que representam 80% (oitenta por cento) da totalidade de manifestações.



Com base no Diagrama de Pareto e na análise das manifestações, os sub-assuntos mais relevantes:

- **Pensão** — 83 (oitenta e três)
- **Processos diversos** — 64 (sessenta e quatro)
- **Gratificação** — 41 (quarenta e um)
- **Sem sub-assunto** — 37 (trinta e sete)
- **Estágio probatório** — 36 (trinta e seis)
- **Ascensão funcional** — 33 (trinta e três)
- **Licenças e afastamentos** — 29 (vinte e nove)
- **Concurso público** — 25 (vinte e cinco)
- **Demora na regularização da dívida ativa** — 19 (dezenove)
- **Nomeação/contratação** — 15 (quinze)

Para cada assunto, foram escolhidos os sub-assuntos com maior quantidade de manifestações, conforme dados apresentados na Tabela abaixo:

ASSUNTO	SUBASSUNTO	QUANTIDADE
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSAO	83
	PROCESSOS DIVERSOS	64
	GRATIFICACAO	41
	ESTAGIO PROBATÓRIO	36
	ASCENSÃO FUNCIONAL	33
	LICENÇAS E AFASTAMENTOS	29

CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DÍVIDA ATIVA	19
	SOLICITAÇÃO DA CERTIDÃO	11
	GESTÃO FISCAL / HOMOLOGAÇÃO DE RESTITUIÇÃO	2

CONCURSOS PÚBLICOS / SELEÇÕES	CONCURSO PÚBLICO	25
	NOMEAÇÃO/ CONTRATAÇÃO	15
	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIF ICADOS	12
	INTERPOSIÇÃO DE RECURSO (ISENÇÃO, APLICAÇÃO DE PROVA, RESULTADO ETC.)	4
	DIVERSOS (LOCAL DE PROVA, INSCRIÇÕES, CRONOGRAMA, CONDUTA DE APLICADOR ETC.)	2
	ORIENTAÇÕES GERAIS	1
DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DÍVIDA ATIVA	DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DÍVIDA ATIVA	19
	SOLICITAÇÃO DA CERTIDÃO	11

Constata-se que os assuntos Tramitação de Processo Administrativo, Certidão Negativa de Dívida Ativa e Concursos Públicos/Seleções concentram a maior parte das manifestações registradas no período analisado. Dessa forma, esses três assuntos serão abordados nesta seção. Além desses, por sua relevância no contexto das demandas administrativas, será incluído também o assunto Demora na Regularização da Dívida Ativa. Para cada um desses assuntos, foram escolhidos os sub-assuntos com maior quantidade de manifestações para análise detalhada.

• Tramitação de Processo Administrativo

- **Pensão:** 83 (oitenta e três) manifestações;
- **Processos Diversos:** 64 (sessenta e quatro) manifestações;
- **Gratificação:** 41 (quarenta e uma) manifestações;
- **Estágio Probatório:** 36 (trinta e seis) manifestações;
- **Ascensão Funcional:** 33 (trinta e três) manifestações;
- **Licenças e Afastamentos:** 29 (vinte e nove) manifestações.

- **Certidão Negativa de Dívida Ativa**

- **Demora na Regularização da Dívida Ativa:** 19 (dezenove) manifestações;
- **Solicitação da Certidão:** 11 (onze) manifestações;
- **Gestão Fiscal / Homologação de Restituição:** 2 (duas) manifestações.

- **Concursos Públicos / Seleções**

- **Concurso Público:** 25 (vinte e cinco) manifestações;
- **Nomeação/Contratação:** 15 (quinze) manifestações;
- **Convocação de Aprovados/Classificados:** 12 (doze) manifestações;
- **Interposição de Recurso (isenção, aplicação de prova, resultado etc.):** 4 (quatro) manifestações;
- **Diversos (local de prova, inscrições, cronograma, conduta de aplicador etc.):** 2 (duas) manifestações;
- **Orientações Gerais:** 1 (uma) manifestação.

- **Demora na Regularização da Dívida Ativa**

- **Demora na Regularização da Dívida Ativa:** 19 (dezenove) manifestações;
- **Solicitação da Certidão:** 11 (onze) manifestações.

Por fim, a identificação dos subassuntos mais recorrentes permite direcionar esforços de gestão e aprimoramento para os pontos de maior impacto, contribuindo para a melhoria contínua dos fluxos administrativos, para o aumento da transparência institucional e para a qualificação do atendimento prestado ao cidadão.

3.6 – Manifestações por Tipo de Serviço:

Neste tópico serão apresentadas as manifestações por tipo de serviços, conforme tabela abaixo:

TIPO DE SERVIÇO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
NÃO SE APLICA	474	97,33%
CERTIDÃO NEGATIVA	4	0,82%
CONSULTA DE PENDÊNCIAS FISCAIS JUNTO À DÍVIDA ATIVA DO ESTADO DO CEARÁ	3	0,62%
SEM ASSUNTO	2	0,41%
EMIÇÃO DA CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS ESTADUAIS	1	0,21%
EMIÇÃO DE CERTIFICADO DE REGULARIDADE	1	0,21%
REGULARIZAÇÃO DE DÉBITO INSCRITO NA DÍVIDA ATIVA DO ESTADO	1	0,21%
REVISÃO DO DÉBITO INSCRITO EM DÍVIDA ATIVA	1	0,21%

A tabela demonstra que a maioria das manifestações está classificada como “Não se aplica”, totalizando 474 registros (97,33%). As demais categorias apresentam ocorrências residuais, com destaque para Certidão Negativa, com 4 registros (0,82%), e Consulta de Pendências Fiscais junto à Dívida Ativa do Estado do Ceará, com 3 registros (0,62%). Os demais tipos de serviço apresentam apenas 1 registro cada (0,21%).

3.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Neste tópico serão apresentadas as manifestações por programa orçamentário em 2025, conforme tabela abaixo:

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	460	94,46%
DEFESA DOS INTERESSES DO ESTADO	21	4,31%
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	4	0,82%
SEM ASSUNTO	2	0,41%

A análise dos dados demonstra que as manifestações estão concentradas no programa orçamentário Gestão Administrativa do Ceará, que reúne 94,46% (noventa e quatro vírgula quarenta e seis por cento) dos registros, seguido pelo programa Defesa dos Interesses do Estado, com 4,31% (quatro vírgula trinta e um por cento). Em conjunto, esses dois programas representam 98,77% (noventa e oito vírgula setenta e sete por cento) do total das manifestações, o que evidencia a centralidade das demandas de natureza administrativa e jurídica no âmbito da atuação da PGE-CE.

O programa Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas apresenta participação reduzida, com apenas 0,82% (zero vírgula oitenta e dois por cento) das manifestações, indicando menor incidência de demandas relacionadas à gestão de pessoas. Já a categoria “Sem assunto”, com 0,41% (zero vírgula quarenta e um por cento), revela ocorrências pontuais sem vinculação direta a um programa específico.

3.8 – Manifestações por Unidades Internas:

Neste tópico serão apresentadas as manifestações por unidades internas em 2025.

UNIDADE	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
CONSULTORIA GERAL	255	52,36%
PROCURADORIA JUDICIAL	57	11,70%
OUVIDORIA	51	10,47%
CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	27	5,54%
PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA	10	2,05%
PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO AMBIENTE	10	2,05%
CENTRAL DE LICITAÇÕES	9	1,85%
GABINETE DO PROCURADOR GERAL	9	1,85%
PROCURADORIA DE SUCESSÕES	7	1,44%
PROCURADORIA DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA E DE POLÍTICAS PÚBLICAS	6	1,23%
PROCURADORIA DE EXECUÇÕES E PRECATÓRIOS	6	1,23%
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	4	0,82%
CÂMARA DE PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	4	0,82%
PROCURADORIA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR	4	0,82%
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	3	0,62%
PROCURADORIA DOS TRIBUNAIS SUPERIORES	3	0,62%
PROCURADORIA FISCAL	3	0,62%
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS	2	0,41%
CENTRAL DE LICITAÇÕES	2	0,41%
CENTRAL DE LICITAÇÕES	2	0,41%
CORREGEDORIA	2	0,41%
PROCURADORIA DE LICITAÇÕES, CONTRATOS ADMINISTRATIVOS E CONTROLE EXTERNO	2	0,41%
PROCURADORIA DE POLÍTICAS DE SAÚDE	2	0,41%
SEM ASSUNTO	2	0,41%
CENTRO DE ESTUDOS E TREINAMENTO	1	0,21%
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	1	0,21%
COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, INOVAÇÃO E GOVERNANÇA	1	0,21%
DIRETORIA DE PREVIDÊNCIA	1	0,21%
PROCURADORIA GERAL	1	0,21%

Com base nos dados apresentados, observa-se que a Consultoria-Geral concentra a maior parcela das demandas, respondendo por 52,36% (cinquenta e dois vírgula trinta e seis por cento) do total, o que evidencia seu papel central na estrutura da PGE-CE, especialmente no assessoramento jurídico e na análise de matérias administrativas.

Na sequência, destacam-se a Procuradoria Judicial, com 11,70% (onze vírgula setenta por cento), cuja atuação está voltada à defesa do Estado em juízo, e a Ouvidoria, com 10,47% (dez vírgula quarenta e sete por cento), demonstrando sua relevância como canal de interlocução entre a administração pública e o cidadão. A Célula da Dívida Ativa, com 5,54% (cinco vírgula cinquenta e quatro por cento), também apresenta participação significativa, refletindo a importância das atividades de cobrança e recuperação de créditos estaduais.

As demais unidades apresentam percentuais individualmente menores, distribuídos entre procuradorias especializadas e áreas administrativas, como a Procuradoria da Dívida Ativa, a Procuradoria do Patrimônio e do Meio Ambiente, a Central de Licitações e o Gabinete do Procurador-Geral, evidenciando a diversidade de competências da instituição. Essa distribuição demonstra uma atuação descentralizada e complementar, na qual cada unidade contribui, de forma integrada, para a eficiência da gestão pública e para a defesa dos interesses do Estado do Ceará.

3.9 – Manifestações por Municípios de Ocorrência

Neste tópico, serão apresentados os municípios que registraram manifestações. Além disso, será realizada uma comparação entre os anos de 2024 e 2025, a fim de analisar as variações. Para esse caso, foi utilizado o Diagrama de Pareto de forma a se escolher os municípios que correspondem a 80% (oitenta por cento) do total das manifestações de 2025.

MUNICÍPIO	QUANTIDADE 2024	QUANTIDADE 2025	VARIAÇÃO
FORTALEZA	285	167	-41,40%
INDEFINIDO	49	161	228,57%
CRATO	17	14	-17,64%
JUAZEIRO DO NORTE	21	10	-52,38
IGUATU	4	9	125,00%
SOBRAL	12	8	-33,33%
CRATEÚS	1	8	700,00%
PEDRA BRANCA	0	5	+
RUSSAS	9	5	-44,44%
ARACATI	7	4	-42,86%

A análise das manifestações registradas nos municípios entre 2024 e 2025 evidencia variações relevantes no volume de demandas encaminhadas à Ouvidoria, revelando mudanças no perfil territorial dos registros.

Constata-se que Fortaleza, embora permaneça como o município com maior número absoluto de manifestações, apresentou redução de 41,4% (quarenta e um vírgula quatro por cento),

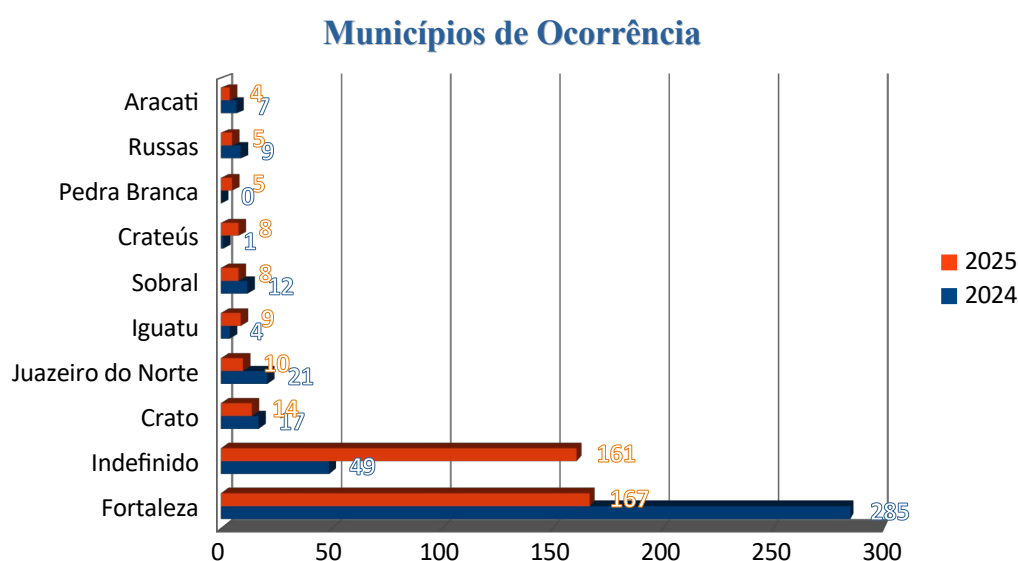
passando de 285 registros em 2024 para 167 em 2025. Esse comportamento indica uma diminuição da concentração das demandas na capital, possivelmente associada a melhorias nos fluxos de atendimento ou à redistribuição das manifestações para outros municípios.

Entre os maiores destaques positivos, observa-se a categoria “Indefinido”, que registrou crescimento expressivo de 228,57% (duzentos e vinte e oito vírgula cinquenta e sete por cento), saltando de 49 para 161 manifestações. Tal aumento sinaliza a necessidade de aperfeiçoamento no preenchimento das informações de origem das demandas, a fim de qualificar a análise territorial.

No interior do Estado, destacam-se aumentos significativos em municípios como Crateús, que passou de 1 para 8 manifestações (+700% – setecentos por cento), e Iguatu, que apresentou crescimento de 125% (cento e vinte e cinco por cento), passando de 4 para 9 registros. Pedra Branca, que não havia registrado manifestações em 2024, contabilizou 5 em 2025, evidenciando a expansão do alcance da Ouvidoria em novas localidades.

Por outro lado, alguns municípios apresentaram redução no número de manifestações, a exemplo de Juazeiro do Norte, com queda de 52,38% (cinquenta e dois vírgula trinta e oito por cento), Sobral (-33,33%), Russas (-44,44%), Aracati (-42,86%) e Crato (-17,64%). Essas reduções podem refletir tanto a diminuição de demandas locais quanto mudanças no comportamento dos usuários ou nos canais de atendimento.

Em síntese, os dados demonstram que, em 2025, houve uma descentralização das manifestações, com redução na capital e maior interiorização do acesso à Ouvidoria, especialmente em municípios do Sertão e do Centro-Sul. Ao mesmo tempo, o crescimento da categoria “Indefinido” reforça a importância de aprimorar a qualificação dos registros para fortalecer a leitura regional e o planejamento das ações institucionais.



4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Neste tópico, serão apresentados os indicadores de resolubilidade das manifestações e satisfação dos usuários da ouvidoria, bem como serão discutidas ações de melhoria para cada índice mencionado.

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 (vinte) dias, ou no período de 21 (vinte e um) a 30 (trinta) dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

RELATÓRIO DE RESOLUBILIDADE	2024	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE EM 2024	2025	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE EM 2025
Total de Manifestações Finalizadas no Prazo	524	100,00%	485	100,00%
Total de Manifestações Pendentes Fora do Prazo	0	0,00%	0	0,00%
Total de Manifestações Pendentes no Prazo	0	0,00%	0	0,00%
Total de Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	524	-	487	-

A análise do índice de resolubilidade das manifestações registradas na Ouvidoria da PGE-CE, em 2024 e 2025, demonstra um significativo aprimoramento na gestão das demandas e no atendimento ao público.

Em 2024, a Ouvidoria alcançou 100% (cem por cento) de resolubilidade nas manifestações finalizadas dentro do prazo, com todas as manifestações respondidas dentro do prazo estabelecido. Esse desempenho reflete o comprometimento da equipe em garantir a eficiência e a qualidade do atendimento, evidenciando a eficácia das práticas adotadas ao longo do ano.

Em 2025, a Ouvidoria manteve o índice de 100% (cem por cento) de resolubilidade nas manifestações finalizadas dentro do prazo, com a totalidade das manifestações resolvidas dentro do período estabelecido. Esse resultado reafirma a continuidade do compromisso da PGE-CE com a eficiência e a melhoria contínua no atendimento às demandas da população.

O desempenho da Ouvidoria da PGE-CE, tanto em 2024 quanto em 2025, é notável, com todas as manifestações sendo finalizadas dentro do prazo e a completa eliminação de pendências

fora do prazo. Esse resultado representa uma evolução constante, consolidando a gestão eficiente das manifestações e a adoção de boas práticas que contribuíram para esse excelente desempenho.

4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Em 2025, a Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE) deu continuidade e ampliou um conjunto de ações estratégicas, em articulação com as áreas internas, a Gestão Superior e os órgãos de controle, com o objetivo de fortalecer o índice de resolubilidade das manifestações, aprimorar a qualidade das respostas e assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos.

As iniciativas desenvolvidas em 2025 buscaram não apenas atender às exigências normativas, mas também qualificar o relacionamento institucional com o cidadão, fortalecer a cultura de escuta ativa e promover melhorias contínuas nos processos internos da Ouvidoria.

Entre as principais ações implementadas, destacam-se:

- **Continuidade da campanha “Parceiro da Ouvidoria”:** A campanha foi mantida ao longo de 2025, com a entrega dos selos de reconhecimento às áreas internas que se destacaram no cumprimento dos prazos e na qualidade das respostas às manifestações. A iniciativa contribuiu para o fortalecimento do engajamento institucional e para a consolidação de uma cultura de corresponsabilidade na resolutividade das demandas.
- **Participação nas Reuniões da Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado (CGE):** A Ouvidoria participou de todas as reuniões promovidas pela CGE, bem como dos cursos, capacitações e eventos por ela ofertados, garantindo o alinhamento com as diretrizes estaduais, a atualização técnica da equipe e a adoção de boas práticas no âmbito da ouvidoria pública.
- **Implantação da campanha interna de elogios:** Foi iniciado, em 2025, um projeto de valorização interna, com a criação, na intranet institucional, de um campo intitulado “Já elogiou alguém hoje?”, por meio do qual servidores e colaboradores podem registrar reconhecimentos de boas práticas e contribuições positivas. A iniciativa visa estimular um ambiente de trabalho colaborativo e orientado à melhoria contínua, estando prevista sua ampliação e fortalecimento por meio de campanhas internas em 2026.
- **Capacitação em Linguagem Simples:** A Ouvidoria da PGE-CE, em parceria com o Íris — Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará, promoveu formação sobre Linguagem Simples destinada aos servidores e colaboradores que utilizam o sistema Ceará Transparente. A capacitação, ministrada pela gestora do Núcleo de Linguagem Simples do Íris, teve como objetivo difundir práticas de comunicação mais claras e acessíveis, contribuindo para o aperfeiçoamento da interação entre a instituição e os cidadãos.

- **Continuidade do monitoramento por meio de relatórios mensais:** A Ouvidoria manteve a elaboração de relatórios mensais de acompanhamento das manifestações, possibilitando o controle sistemático das demandas, a identificação de gargalos e a adoção tempestiva de medidas para prevenir atrasos e qualificar as respostas.
- **Reuniões trimestrais de acompanhamento com a equipe:** As reuniões internas de acompanhamento passaram a ocorrer de forma trimestral, substituindo o formato mensal adotado anteriormente. A mudança mostrou-se positiva, permitindo uma análise mais estratégica dos resultados, a revisão periódica das metas e o alinhamento das ações da equipe.
- **Atuação de Ouvidoria Ativa:** A Ouvidoria participou da EXPOECE 2025 — Exposição Agropecuária e Industrial do Estado do Ceará, promovendo a divulgação dos canais de atendimento institucional e fortalecendo a proximidade com a população. A ação buscou ampliar a visibilidade dos serviços da PGE-CE e reafirmar o compromisso da instituição com uma escuta qualificada, transparente e orientada às necessidades do cidadão.
- **Avaliação de serviços prestados:** A partir da identificação de que a maior parte das demandas recebidas se concentra na área da Consultoria-Geral, foi realizada pesquisa de avaliação junto aos cidadãos atendidos, por meio de contatos via WhatsApp, telefone e e-mail. Os resultados subsidiaram o planejamento de ações de maior aproximação e alinhamento com a Consultoria-Geral, incluindo a intensificação de reuniões em 2025. O relatório da avaliação foi publicado no sítio eletrônico da PGE-CE (<https://www.pge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/47/2010/01/Relatorio-de-Avaliacao-de-Servicos-da-Procuradoria-Geral-do-Estado-do-Ceara.pdf>), em observância aos princípios da transparência.
- **Implantação do canal de atendimento via WhatsApp:** Em 2025, a Ouvidoria passou a contar com mais um canal de atendimento ao cidadão, por meio do WhatsApp institucional, ampliando o acesso, facilitando a comunicação e promovendo maior agilidade no recebimento das manifestações.

Diante do exposto, conclui-se que as ações desenvolvidas pela Ouvidoria da PGE-CE em 2025 reforçam o compromisso institucional com a melhoria contínua da gestão das manifestações, com foco na resolutividade, na qualidade do atendimento e no fortalecimento da transparência.

A combinação entre ações internas de engajamento e capacitação, monitoramento sistemático, avaliação de serviços e iniciativas de aproximação com o cidadão contribuiu para a consolidação da Ouvidoria como um canal efetivo de escuta, diálogo e aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Procuradoria-Geral do Estado do Ceará.

4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta da Ouvidoria da PGE-CE em 2024 e 2025 está apresentado na tabela abaixo:

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA 2024	6,25 DIAS
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA 2025	7,45 DIAS

Em comparação com o ano anterior, observou-se um aumento no tempo médio de resposta das manifestações, que passou de 6,25 (seis vírgula vinte e cinco) dias em 2024 para 7,45 (sete vírgula quarenta e cinco) dias em 2025. Essa elevação, embora moderada, indica a necessidade de atenção contínua aos fluxos de trabalho e à capacidade de resposta da Ouvidoria da PGE-CE, especialmente diante de possíveis variações no volume e na complexidade das demandas recebidas ao longo do período.

O aumento acima mencionado pode estar relacionado a fatores como a ampliação dos canais de atendimento e a maior complexidade de determinadas demandas, que exigem articulação com múltiplas áreas internas e órgãos externos. Ainda assim, a Ouvidoria manteve o compromisso com a transparência, o acompanhamento sistemático das demandas e a busca por soluções resolutivas.

Nesse sentido, as ações implementadas em 2025, como o fortalecimento do monitoramento por meio de relatórios mensais, a ampliação dos canais de atendimento, a intensificação do diálogo com as áreas mais demandadas e o investimento em capacitação, constituem medidas importantes para a contenção desse aumento e para a retomada da trajetória de redução do tempo médio de resposta nos próximos períodos.

A meta institucional permanece sendo a melhoria contínua da eficiência, com a adoção de estratégias que permitam reduzir gradualmente o tempo de resposta, elevar a satisfação dos cidadãos e fortalecer a efetividade dos serviços prestados pela Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará.

4.2 – Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Neste tópico, serão apresentados os dados referentes à pesquisa de satisfação realizada por meio da plataforma Ceará Transparente, que visa avaliar a percepção dos cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria da PGE-CE. Além disso, serão discutidas as ações de melhoria adotadas para aumentar o índice de satisfação, a amostra de respondentes que participaram da pesquisa e o índice de expectativa do cidadão em relação à atuação da Ouvidoria.

4.2.1 – Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Os resultados obtidos referentes ao questionário principal do índice geral de satisfação estão apresentados na Tabela abaixo:

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/01/2025 à 31/12/2025	
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)?	3,72
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,53
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).	4,11
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)	3,21
Média das Notas:	3,64
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO:	58,00%

O Índice Geral de Satisfação apurado no período foi de 58% (cinquenta e oito por cento), resultado que, embora abaixo do indicador de referência de 67% (sessenta e sete por cento), deve ser analisado à luz das especificidades do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da PGE-CE. Ressalte-se que as avaliações de satisfação são mensuradas em escala de 1 (um) a 5 (cinco).

Sob esse aspecto, cumpre destacar que a atuação da Ouvidoria Setorial envolve o tratamento de demandas oriundas de todo o Estado do Ceará, muitas delas relacionadas a processos complexos, que exigem articulação com diversas áreas internas e órgãos externos, bem como o cumprimento de diligências, o que pode impactar diretamente no tempo de resposta e, consequentemente, na percepção do cidadão.

Ainda assim, os resultados evidenciam uma avaliação positiva em aspectos relevantes, como a nota 4,11 (quatro vírgula onze) atribuída à utilização do canal de atendimento e a nota 3,72 (três vírgula setenta e dois) no tocante ao atendimento de forma geral, ambas aferidas na escala de 1 a 5. Tais resultados demonstram o reconhecimento do cidadão quanto à acessibilidade, à disponibilidade e ao comprometimento da equipe da Ouvidoria.

Nesse contexto, constata-se que o resultado obtido não reflete falta de empenho, mas sim demonstra os diversos desafios inerentes à natureza complexa das demandas tratadas. Salienta-se que a Ouvidoria tem envidado todos os esforços para prestar um atendimento qualificado, transparente e resolutivo, buscando continuamente aprimorar seus fluxos, fortalecer a articulação institucional e oferecer o melhor suporte possível ao cidadão, mesmo diante de limitações operacionais e da complexidade dos processos sob sua responsabilidade.

As ações em curso e as melhorias implementadas ao longo do período reforçam o compromisso da Ouvidoria da PGE-CE com a melhoria contínua do serviço, com a escuta ativa do cidadão e com o fortalecimento da confiança da sociedade na atuação institucional.

4.2.2 – Expectativa do cidadão com a Ouvidoria

EXPECTATIVA DO CIDADÃO	RESULTADO
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,64
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,55
ÍNDICE DE EXPECTATIVA:	-2,47%

A expectativa inicial do cidadão em relação ao serviço da Ouvidoria era de 3,64 (três vírgula sessenta e quatro) e, após o atendimento, foi de 3,55 (três vírgula cinquenta e cinco), resultando em um Índice de Expectativa de -2,47% (menos dois vírgula quarenta e sete por cento), o que indica que, no período avaliado, o serviço não superou a expectativa inicial.

Esse resultado deve ser analisado considerando que a Ouvidoria da PGE-CE atua sobre demandas provenientes de todo o Estado, muitas delas relacionadas a processos jurídicos e administrativos complexos, que exigem análise técnica aprofundada e articulação com diversas áreas internas e órgãos externos. Essas características, embora necessárias para garantir respostas corretas e fundamentadas, podem impactar o tempo e a forma de retorno ao cidadão.

Ainda assim, os resultados evidenciam uma avaliação positiva em aspectos relevantes, como a nota 4,11 (quatro vírgula onze) atribuída ao canal de atendimento e a nota 3,72 (três vírgula setenta e dois) referente ao atendimento de forma geral, as quais demonstram o reconhecimento do cidadão quanto à acessibilidade, à qualidade do acolhimento, à orientação prestada e ao comprometimento da equipe da Ouvidoria no adequado encaminhamento das demandas. Ademais, a Ouvidoria permanece empenhada no aprimoramento contínuo de seus fluxos e no fortalecimento da articulação institucional, com vistas a alinhar, de forma cada vez mais efetiva, os serviços prestados às expectativas do cidadão.

4.2.3 – Índice de Resolutividade – Resolução da demanda na visão do cidadão

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	RESULTADO	ÍNDICE
Sim	18	33,96%
Não	18	33,96%
Parcialmente	17	32,08%

4.2.4 – Total de Respondentes

TOTAL DE PESQUISAS RESPONDIDAS 2024	78
TOTAL DE PESQUISAS RESPONDIDAS 2025	53

No ano de 2024, foram registradas 78 (setenta e oito) respostas às pesquisas de satisfação, enquanto em 2025 esse total foi de 53 (cinquenta e três) respondentes, o que representa uma redução no número de participações.

Essa diminuição pode estar associada a fatores como variações no volume de manifestações, mudanças no perfil dos usuários, maior utilização de canais mais ágeis de atendimento ou menor adesão espontânea às pesquisas no período. Ressalta-se que o caráter voluntário da pesquisa também influencia diretamente a quantidade de respostas obtidas.

Ainda assim, os dados coletados permanecem relevantes como instrumento de monitoramento da percepção do cidadão, subsidiando a identificação de oportunidades de melhoria e o direcionamento das ações de aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pela Ouvidoria da PGE-CE.

4.2.5 - Ações para melhoria do índice de satisfação para melhoria do índice de satisfação

- **Capacitações e formações continuadas:**

Em 2025, a Ouvidoria manteve o investimento na qualificação de sua equipe, com a participação em cursos, capacitações e eventos promovidos pela Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado (CGE), bem como em formações voltadas ao aprimoramento do atendimento ao cidadão. Destaca-se, ainda, a realização da palestra sobre Linguagem Simples, em parceria com o Íris — Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará, voltada aos servidores e colaboradores que utilizam o sistema Ceará Transparente, com o objetivo de tornar a comunicação institucional mais clara, acessível e empática.

- **Análise contínua dos resultados de satisfação:**

A Ouvidoria deu continuidade à rotina de análise dos indicadores de satisfação, por meio do acompanhamento sistemático dos resultados das pesquisas aplicadas aos cidadãos e da elaboração de relatórios mensais. Essa prática possibilitou identificar pontos de atenção, como o tempo e a qualidade das respostas, e subsidiou o planejamento de ações específicas de melhoria.

- **Avaliação de serviços e aproximação com as áreas mais demandadas:**

A partir da identificação de que a maior parte das demandas se concentra na área da Consultoria-Geral, foi realizada uma avaliação de serviços junto aos usuários, por meio de contatos via WhatsApp, telefone e e-mail. Os resultados dessa avaliação orientaram o fortalecimento do diálogo com a Consultoria-Geral, com a intensificação de reuniões de alinhamento voltadas à melhoria dos fluxos e à qualificação das respostas.

- **Ajustes processuais e aprimoramento da comunicação:**

Foram promovidos ajustes nos fluxos internos, com foco na redução de retrabalho, no melhor encaminhamento das demandas e na ampliação da articulação entre as áreas envolvidas. Paralelamente, foram adotadas iniciativas para qualificar a comunicação com o cidadão, tanto por meio do uso de linguagem mais clara quanto pela ampliação e fortalecimento dos canais de atendimento, como a implantação do WhatsApp institucional.

- **Valorização do ambiente interno e engajamento das equipes:**

Foram mantidas e ampliadas ações internas de engajamento, como a continuidade da campanha “Parceiro da Ouvidoria” e a implantação da campanha de elogios internos, voltadas ao reconhecimento de boas práticas, ao fortalecimento da cultura colaborativa e à melhoria indireta da qualidade do atendimento ao cidadão.

Apesar de o Índice Geral de Satisfação em 2025 ter sido de 58% (cinquenta e oito por cento), abaixo do indicador de referência, os resultados devem ser analisados considerando a complexidade das demandas tratadas pela Ouvidoria da PGE-CE, muitas delas de natureza jurídica e oriundas de todo o Estado, o que impacta no tempo de resposta e na percepção do usuário.

As ações implementadas em 2025 demonstram o compromisso institucional com a melhoria contínua do serviço, criando as bases para a elevação gradual do índice de satisfação nos próximos períodos. Em 2026, a Ouvidoria pretende intensificar as ações de capacitação, aprofundar os ajustes processuais e fortalecer ainda mais a comunicação com os cidadãos, com o objetivo de ampliar a confiança da população no serviço prestado.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Este tópico tem como objetivo identificar as principais razões que motivaram os cidadãos a apresentarem manifestações à Ouvidoria ao longo do ano, com base na tipificação e nos assuntos tratados. A análise desses motivos permitirá compreender as causas mais frequentes das manifestações.

5.1 – Motivos das Manifestações

Observa-se que as reclamações constituíram o tipo predominante de manifestações registradas no Ceará Transparente, representando 47,02% (quarenta e sete vírgula zero dois por cento) do total de 487 manifestações analisadas no período.

No conjunto das reclamações, verificou-se maior incidência de demandas relacionadas à tramitação de processos administrativos, bem como à demora na análise processual. Esses registros refletem, em grande parte, a complexidade dos fluxos administrativos e a necessidade de observância aos trâmites legais, especialmente em processos que demandam análises técnicas e jurídicas mais aprofundadas. Nesse contexto, a Ouvidoria da PGE-CE atuou de forma contínua como instância de escuta, orientação e mediação, promovendo o devido encaminhamento das manifestações às áreas técnicas competentes e prestando informações aos cidadãos quanto aos procedimentos adotados e aos prazos aplicáveis.

Também se destacaram reclamações relacionadas à certidão negativa de dívida ativa, as quais, em sua maioria, estiveram associadas à existência de pendências cadastrais ou à necessidade de regularização prévia. Nessas situações, a Ouvidoria exerceu papel fundamental ao esclarecer os requisitos legais, orientar os demandantes e facilitar a interlocução com os setores responsáveis, contribuindo para a correta compreensão dos procedimentos.

As solicitações, que corresponderam a 43,53% (quarenta e três vírgula cinquenta e três por cento) das manifestações, concentraram-se principalmente na consulta e tramitação de processos administrativos e judiciais, bem como em pedidos de informações sobre certidões e concursos públicos/seleções. Esse cenário evidencia a Ouvidoria como canal institucional de referência para o acesso à informação, atuando de forma preventiva ao reduzir dúvidas, orientar corretamente os cidadãos e fortalecer a transparência administrativa.

Quanto às denúncias, que representaram 5,95% (cinco vírgula noventa e cinco por cento) do total, os registros envolveram, sobretudo, temas relacionados à conduta funcional, assédio moral e processos licitatórios. Em tais casos, a Ouvidoria da PGE-CE procedeu com o devido zelo técnico, assegurando o correto encaminhamento às instâncias competentes, em consonância com os princípios da legalidade, impessoalidade e proteção ao denunciante.

De modo geral, os dados demonstram que a Ouvidoria da PGE-CE desempenha papel estratégico na mediação entre o cidadão e a Administração, não apenas como receptora de

manifestações, mas como agente qualificado de orientação, esclarecimento e aprimoramento dos serviços públicos, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da eficiência administrativa e da confiança institucional.

5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

Ao analisar as manifestações registradas ao longo de 2025, é possível identificar pontos recorrentes que contribuíram de forma significativa para que os cidadãos apresentassem suas demandas à Ouvidoria da PGE-CE. Tais pontos estão relacionados, principalmente, à tramitação de processos administrativos, à demora no andamento processual e às demandas envolvendo a certidão negativa de dívida ativa, temas que refletem a complexidade dos fluxos administrativos e a necessidade de orientação qualificada ao cidadão.

A seguir, destacam-se os principais assuntos recorrentes nas reclamações e solicitações:

• Tramitação de Processos Administrativos:

As manifestações relacionadas à tramitação de processos administrativos constituíram o principal ponto recorrente em 2025, tanto nas reclamações quanto nas solicitações. Os registros estiveram majoritariamente associados à busca por informações sobre o andamento processual, esclarecimentos quanto às etapas do trâmite e aos prazos legais. Nesse contexto, a Ouvidoria da PGE-CE atuou de forma contínua no esclarecimento das demandas, promovendo a interlocução com as áreas técnicas responsáveis e contribuindo para a transparência dos procedimentos administrativos.

• Demora no Processo Administrativo:

A demora na análise e conclusão de processos administrativos também se apresentou de forma recorrente nas manifestações. Ressalta-se que muitos desses processos envolvem análises técnicas e jurídicas complexas, o que impacta diretamente nos prazos de resposta. A Ouvidoria exerceu papel relevante ao orientar os cidadãos quanto às limitações legais e procedimentais, além de acompanhar as demandas junto às unidades competentes, buscando garantir maior previsibilidade e retorno adequado aos interessados.

• Certidão Negativa de Dívida Ativa:

Outro tema de destaque nas manifestações de 2025 refere-se à certidão negativa de dívida ativa, tanto no âmbito das reclamações quanto das solicitações. Grande parte das demandas esteve relacionada à necessidade de esclarecimentos sobre pendências, regularizações cadastrais e requisitos legais para emissão do documento. A atuação da Ouvidoria mostrou-se essencial ao prestar informações precisas, orientar os cidadãos e facilitar o encaminhamento das demandas aos setores responsáveis.

De modo geral, a análise dos pontos recorrentes evidencia a importância estratégica da Ouvidoria da PGE-CE como canal de escuta, orientação e mediação institucional, contribuindo para o aprimoramento dos fluxos administrativos, para o fortalecimento da transparência e para a melhoria contínua do atendimento ao cidadão, em consonância com os princípios da eficiência e da legalidade que regem a Administração Pública.

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

Com base nas manifestações registradas ao longo do ano de 2025, foi possível identificar os principais assuntos que motivaram a apresentação de demandas à Ouvidoria da PGE-CE, especialmente aqueles relacionados à tramitação de processos administrativos, à demora no andamento processual e às questões envolvendo a certidão negativa de dívida ativa.

A seguir, apresentam-se as providências adotadas pelo órgão com vistas a mitigar essas demandas e aprimorar o atendimento ao cidadão:

• Aprimoramento da Tramitação de Processos Administrativos

Providência adotada: A Ouvidoria da PGE-CE intensificou a atuação junto às áreas técnicas, promovendo o acompanhamento sistemático das manifestações relacionadas à tramitação processual, com o devido encaminhamento às unidades responsáveis. Além disso, foram reforçadas as orientações aos cidadãos quanto às etapas do processo, prazos legais e competências institucionais, bem como estimulada a padronização das respostas e a melhoria da comunicação interna.

Objetivo: Proporcionar maior clareza, previsibilidade e transparência quanto ao andamento dos processos administrativos, reduzindo a necessidade de reiteraões e fortalecendo a confiança do cidadão na atuação institucional.

• Acompanhamento e Orientação quanto à Demora nos Processos Administrativos

Providência adotada: Considerando a recorrência de manifestações sobre demora processual, a Ouvidoria passou a atuar de forma mais proativa no monitoramento das demandas encaminhadas, solicitando informações atualizadas às áreas técnicas e orientando os cidadãos acerca da complexidade e dos prazos inerentes aos processos administrativos, especialmente aqueles que exigem análise jurídica especializada.

Objetivo: Contribuir para a redução da percepção de morosidade, garantindo retorno qualificado ao cidadão e promovendo maior alinhamento entre expectativa do demandante e os limites legais e procedimentais da Administração Pública.

• Aprimoramento da Orientação sobre Certidão Negativa de Dívida Ativa

Providência adotada: Diante das manifestações relacionadas à certidão negativa de dívida ativa, a Ouvidoria da PGE-CE reforçou a prestação de informações claras e detalhadas sobre os requisitos legais, eventuais pendências impeditivas e os procedimentos necessários para a emissão

do documento. Ademais, foram intensificados os encaminhamentos às áreas responsáveis, visando à correta análise e resposta às demandas apresentadas.

Objetivo: Facilitar o acesso à informação, reduzir dúvidas recorrentes e assegurar maior efetividade no atendimento aos cidadãos que necessitam da certidão para fins administrativos ou legais.

As providências adotadas evidenciam o compromisso da Ouvidoria da PGE-CE com a melhoria contínua dos processos administrativos, com a transparência e com a qualificação do atendimento ao cidadão. Ressalta-se que a atuação da Ouvidoria, de forma articulada com as áreas técnicas, contribui de maneira significativa para o aprimoramento institucional, o fortalecimento da gestão pública e a promoção de uma Administração cada vez mais eficiente, responsável e orientada ao interesse público.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Ao longo do ano de 2025, a Ouvidoria da PGE-CE, em estreita articulação com as áreas internas e com a gestão superior, alcançou relevantes benefícios institucionais, decorrentes do tratamento qualificado e da gestão eficiente das manifestações recebidas por meio do Ceará Transparente.

Tais resultados contribuíram de forma significativa para o aprimoramento dos serviços prestados, bem como para o fortalecimento dos princípios da transparência, eficiência, legalidade e qualidade no atendimento ao cidadão.

A seguir, destacam-se os principais benefícios alcançados no período:

• Melhoria na Qualidade do Atendimento ao Cidadão

A atuação contínua da Ouvidoria, por meio do monitoramento sistemático das manifestações, possibilitou a identificação de oportunidades de melhoria no atendimento ao público, promovendo maior clareza nas respostas, orientações mais precisas e maior celeridade no retorno ao cidadão. Esse conjunto de ações contribuiu para o fortalecimento da confiança da população na atuação institucional da PGE-CE.

• Aprimoramento dos Processos Administrativos

A análise das manifestações recebidas em 2025 permitiu identificar gargalos e pontos de atenção nos processos administrativos, especialmente aqueles relacionados à tramitação processual e à emissão de certidão negativa de dívida ativa. Em parceria com as áreas técnicas, foram promovidos ajustes nos fluxos de trabalho e reforçadas orientações procedimentais, resultando em maior previsibilidade, transparência e eficiência na condução dos processos.

• Capacitação Contínua e Sensibilização de Servidores

A Ouvidoria, a partir das demandas recorrentes, contribuiu para a identificação de necessidades de capacitação e sensibilização dos servidores, especialmente no que se refere ao atendimento ao cidadão, à ética no serviço público e à comunicação institucional. Essas ações colaboraram para o desenvolvimento profissional dos servidores e para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

• Promoção de um Ambiente de Melhoria Contínua e Cultura de Reconhecimento

A atuação da Ouvidoria da PGE-CE fomentou um ambiente institucional voltado à melhoria contínua, estimulando o diálogo entre as áreas internas e a gestão superior na busca por soluções mais eficientes às demandas apresentadas pela sociedade.

Nesse contexto, destaca-se o aprimoramento da campanha de elogios internos, iniciativa que visa valorizar boas práticas, reconhecer o desempenho dos servidores e incentivar condutas alinhadas aos princípios da eficiência, da cordialidade e do compromisso com o interesse público. Essa ação contribui para o fortalecimento do clima organizacional, para o engajamento das equipes e para a disseminação de uma cultura institucional baseada no reconhecimento e na excelência no atendimento.

De forma geral, os benefícios alcançados em 2025 evidenciam o papel estratégico da Ouvidoria da PGE-CE como instrumento de escuta qualificada, mediação institucional e indução de melhorias, reafirmando seu compromisso com uma Administração Pública cada vez mais transparente, eficiente e orientada ao cidadão.

• Nova Localização da Ouvidoria

A realocação física da Ouvidoria da PGE-CE, realizada em 2025, para espaço situado nas proximidades da recepção institucional, constituiu relevante benefício para o aprimoramento do atendimento ao cidadão.

A nova localização, com acesso direto pela entrada principal, piso nivelado e ausência de barreiras arquitetônicas, ampliou as condições de acessibilidade às dependências da Ouvidoria, especialmente para pessoas com deficiência, pessoas com mobilidade reduzida, idosos e demais públicos que demandam maior facilidade de circulação.

A medida contribuiu para a melhoria da experiência do usuário, para a redução de obstáculos ao atendimento presencial e para o fortalecimento das políticas institucionais de inclusão e acessibilidade, em consonância com a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015) e com as diretrizes do Governo do Estado do Ceará voltadas à promoção de um serviço público mais acessível, humanizado e orientado ao cidadão.

7 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual nº 33.485/2020, e objetivando aprimorar, continuamente, o atendimento à população e os processos internos da Ouvidoria, diversas sugestões de melhoria foram identificadas e implementadas ao longo de 2025. A seguir, destacam-se as principais ações realizadas:

• Campanhas Internas de Engajamento

Em 2025, foi dada continuidade à campanha “Parceiro da Ouvidoria”, iniciativa voltada ao fortalecimento do engajamento das áreas internas da PGE-CE no tratamento das manifestações. Ao longo do ano, as unidades que se destacaram no cumprimento dos prazos e na qualidade das respostas receberam selos de reconhecimento, reforçando o compromisso institucional com a resolutividade e a excelência no atendimento ao cidadão.

A manutenção da campanha contribuiu para a consolidação de uma cultura de corresponsabilidade, incentivando a colaboração intersetorial e o aprimoramento contínuo das práticas adotadas no âmbito da Ouvidoria.

• Monitoramento e Acompanhamento por meio de Relatórios

A Ouvidoria da PGE-CE manteve, ao longo de 2025, a elaboração de relatórios mensais de acompanhamento das manifestações, permitindo o controle sistemático das demandas recebidas. Esses relatórios possibilitaram a identificação de gargalos, o acompanhamento dos prazos de resposta e a adoção tempestiva de medidas corretivas.

O monitoramento contínuo contribuiu para a prevenção de atrasos, para a qualificação das respostas encaminhadas aos cidadãos e para o alcance das metas estabelecidas, fortalecendo a eficiência da gestão das manifestações.

• Reuniões de Acompanhamento com a Equipe da Ouvidoria

Em 2025, as reuniões internas de acompanhamento passaram a ocorrer de forma trimestral, substituindo o formato mensal anteriormente adotado. A mudança mostrou-se positiva, permitindo uma análise mais estratégica dos indicadores, a avaliação dos resultados alcançados e a revisão periódica das metas da Ouvidoria.

Esses encontros possibilitaram maior alinhamento das ações da equipe, contribuindo para o planejamento mais eficaz das atividades e para o fortalecimento da atuação institucional da Ouvidoria.

• Participação em Eventos e Reuniões da Rede de Ouvidorias

A Ouvidoria da PGE-CE participou de todas as reuniões, cursos, capacitações e eventos promovidos pela Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado (CGE) ao longo de 2025.

A participação ativa nesses espaços assegurou o alinhamento com as diretrizes estaduais, a

atualização técnica da equipe e a adoção de boas práticas no âmbito da ouvidoria pública, fortalecendo a integração da PGE-CE à Rede de Ouvidorias do Estado.

• **Implantação da Campanha Interna de Elogios**

Em 2025, foi implantado um projeto de valorização e reconhecimento interno, com a criação, na intranet institucional, do campo “Já elogiou alguém hoje?”. A iniciativa possibilita que servidores e colaboradores registrem elogios e reconhecimentos por boas práticas e contribuições positivas no ambiente de trabalho.

A campanha visa estimular um clima organizacional colaborativo, pautado no reconhecimento e na melhoria contínua, estando prevista sua ampliação e fortalecimento por meio de novas ações internas a partir de 2026.

• **Capacitação em Linguagem Simples**

A Ouvidoria da PGE-CE, em parceria com o Íris — Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará, promoveu capacitação em Linguagem Simples, destinada aos servidores e colaboradores que utilizam o sistema Ceará Transparente.

A formação, ministrada pela gestora do Núcleo de Linguagem Simples do Íris, teve como objetivo difundir práticas de comunicação mais claras, acessíveis e objetivas, contribuindo para o aperfeiçoamento da interação institucional com os cidadãos e para a qualificação das respostas às manifestações.

• **Atuação de Ouvidoria Ativa**

No exercício de 2025, a Ouvidoria da PGE-CE participou da EXPOECE 2025 — Exposição Agropecuária e Industrial do Estado do Ceará, promovendo a divulgação dos canais institucionais de atendimento e aproximando a PGE-CE da população.

A ação reforçou o compromisso da instituição com uma escuta qualificada, transparente e orientada às necessidades do cidadão, além de ampliar a visibilidade dos serviços prestados pela Procuradoria-Geral do Estado.

• **Avaliação dos Serviços Prestados**

A partir da constatação de que a maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria concentra-se na área da Consultoria-Geral, foi realizada, em 2025, uma pesquisa de avaliação dos serviços prestados, por meio de contatos via WhatsApp, telefone e e-mail junto aos cidadãos atendidos.

Os resultados obtidos subsidiaram o planejamento de ações voltadas ao fortalecimento da articulação com a Consultoria-Geral, incluindo a intensificação de reuniões de alinhamento ao longo do ano. O relatório da avaliação foi publicado no sítio eletrônico da PGE-CE, em observância aos princípios da transparência e da publicidade dos atos administrativos.

- **Implantação do Canal de Atendimento via WhatsApp**

Em 2025, a Ouvidoria da PGE-CE implantou o canal de atendimento via WhatsApp institucional, ampliando os meios de acesso do cidadão à Ouvidoria. O novo canal proporcionou maior agilidade na comunicação, facilitou o recebimento de manifestações e contribuiu para a modernização do atendimento ao público.

- **Melhoria da Acessibilidade por meio da Mudança Física da Sala da Ouvidoria**

Em 2025, foi realizada a mudança física da sala da Ouvidoria da PGE-CE para um espaço localizado mais próximo à recepção institucional, com o objetivo de ampliar a acessibilidade e facilitar o atendimento presencial ao cidadão.

A nova localização oferece acesso imediato a partir da entrada principal, favorecendo o atendimento de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, bem como de idosos, gestantes e demais públicos que necessitem de condições adequadas de deslocamento.

8 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Tendo em vista o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará ao longo do exercício de 2025, cujas ações e resultados encontram-se detalhados no presente Relatório de Ouvidoria, e após criteriosa análise do documento apresentado pela equipe responsável, conclui-se pela satisfatória qualidade do trabalho realizado.

O Relatório evidencia o compromisso da Ouvidoria com os princípios da transparência, eficiência e responsabilidade na condução dos processos institucionais. As informações apresentadas acerca das manifestações recebidas, dos padrões de atendimento adotados, das análises de tendências e das ações corretivas implementadas demonstram o profissionalismo, a organização e a diligência da equipe envolvida.

Destaca-se, de forma especial, o elevado percentual de manifestações atendidas dentro do prazo, o que revela o empenho da equipe na condução célere e eficaz das demandas, representando avanço significativo na resolutividade dos processos e contribuindo para o aumento do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria da PGE-CE.

Diante do exposto, aprovo o Relatório de Gestão da Ouvidoria – Exercício 2025 e ratifico o compromisso da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará com o aperfeiçoamento contínuo dos serviços de ouvidoria, reiterando o apoio da atual gestão às iniciativas propostas para o próximo ciclo de atividades.

Por fim, registro meus agradecimentos e parablenizo todos os envolvidos pelo comprometimento, dedicação e pelos resultados alcançados no cumprimento dos objetivos institucionais da Ouvidoria da PGE-CE.

Rafael Machado Moraes
PROCURADOR-GERAL DO ESTADO DO CEARÁ

9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

O presente relatório reflete as ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE) ao longo de 2025, evidenciando o compromisso permanente da instituição com a transparência, a eficiência administrativa e a qualificação do atendimento ao cidadão. As iniciativas implementadas no período reafirmam o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de fortalecimento do controle social, de apoio à gestão e de promoção da melhoria contínua dos serviços prestados pela PGE-CE.

Os desafios enfrentados em 2025, especialmente diante do expressivo volume de manifestações e da complexidade das demandas recebidas, foram tratados como oportunidades de aprimoramento institucional. A Ouvidoria adotou uma atuação proativa, técnica e orientada a resultados, indo além do tratamento individual das manifestações, ao identificar padrões, antecipar riscos e propor melhorias estruturais nos fluxos administrativos.

Destaca-se que o reconhecimento obtido pela Ouvidoria da PGE-CE com a concessão do Selo Ouro pela Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado (CGE), referente ao desempenho do exercício de 2024, serviu como importante referência e estímulo para a manutenção, em 2025, de elevados padrões de qualidade, eficiência e resolutividade no tratamento das manifestações. Esse reconhecimento institucional reforça a maturidade dos processos adotados e o comprometimento da equipe com a excelência na atuação da Ouvidoria.

A participação ativa da Ouvidoria da PGE-CE na Rede de Ouvidorias do Estado, por meio de reuniões, capacitações e eventos promovidos pela CGE, possibilitou o alinhamento às diretrizes estaduais e a incorporação de boas práticas, fortalecendo a atuação institucional e contribuindo para a elevação contínua da qualidade dos serviços ofertados.

Entre as ações de maior relevância desenvolvidas em 2025, destacam-se o monitoramento sistemático das manifestações por meio de relatórios mensais, o fortalecimento da comunicação institucional, a capacitação em Linguagem Simples, a ampliação dos canais de atendimento, como o WhatsApp institucional, bem como a implementação de iniciativas voltadas à valorização e ao reconhecimento interno, a exemplo da campanha de elogios. Essas ações impactaram diretamente na melhoria do tempo de resposta, na clareza das informações prestadas e na satisfação dos cidadãos atendidos.

A intensificação do diálogo com as áreas internas, em especial com a Consultoria-Geral, setor que concentra o maior volume de manifestações, reforçou a atuação integrada da Ouvidoria e contribuiu para a adoção de estratégias mais eficazes na condução das demandas. Ademais, a realização de ações de Ouvidoria Ativa, como a participação na EXPOECE 2025, ampliou a visibilidade dos serviços da PGE-CE e fortaleceu a aproximação institucional com a sociedade.

Por meio da análise criteriosa dos dados e indicadores, a Ouvidoria da PGE-CE consolidou-se como um importante instrumento de apoio à gestão, contribuindo de forma concreta para a tomada de decisões, o aprimoramento dos processos internos e o fortalecimento da cultura organizacional pautada na transparência, na eficiência e no compromisso com o interesse público.

Por fim, a Ouvidoria da PGE-CE reafirma seu compromisso com a melhoria contínua dos serviços públicos, mantendo-se atenta às recomendações da Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado (CGE), às contribuições das áreas internas e às manifestações dos cidadãos, com o propósito de promover uma gestão pública cada vez mais moderna, eficiente, transparente e orientada ao cidadão.

Fortaleza, 6 de fevereiro de 2026.

Rafael Machado Moraes
PROCURADOR-GERAL DO ESTADO DO CEARÁ

Marjorie Dionísio Xavier Castellón
SECRETÁRIA-GERAL

Newton Fontenele Teixeira
SUPERVISÃO TÉCNICA

Flávia Farias Pacheco
ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO

Elizangela Ferreira Monteiro
OUVIDORIA SETORIAL

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

Este espaço se destina à apresentação das ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, relacionadas ao cumprimento dos requisitos e variáveis: **1, 4, 5C, 7, 8 e 9** estabelecidos na Instrução Normativa nº 07/2025, que disciplina os critérios para a Avaliação de Desempenho das Ouvidorias.

TÓPICO 1. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.

Com o objetivo de aprimorar a comunicação institucional e fortalecer a participação social, a Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE), em parceria com o Íris – Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará, promoveu uma formação sobre Linguagem Simples. A ação foi realizada no dia 05, no auditório da Central de Licitações da PGE-CE, no formato de palestra presencial, voltada aos servidores e colaboradores que utilizam o Portal Ceará Transparente.

A capacitação foi ministrada por Mônica Saraiva, gestora do Núcleo de Linguagem Simples do Íris, e utilizou como metodologia a exposição dialogada dos conceitos, aliada à sensibilização dos participantes quanto à adoção de uma comunicação mais clara, objetiva e acessível no atendimento ao cidadão e na elaboração de respostas às manifestações.



PALESTRA

LINGUAGEM SIMPLES

O treinamento será ministrado por **Mônica Saraiva**, formada em Direito pela UFC e pós-graduada em Escrita e Criação pela Unifor. Atua como UX Writer e gestora do Núcleo de Linguagem Simples no Íris – Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará. Participou da elaboração da primeira lei estadual sobre Linguagem Simples no Brasil. É sócia-fundadora da Agência Clara e Simples, certificada em Linguagem Simples pelo Comunica Simples e atualmente cursa o Plain Language Certificate Program na Simon Fraser University.

• 05 de setembro | 14h30
• Local: Auditório da Central de Licitações

Íris Laboratório de Inovação e Dados

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

A execução da ação foi evidenciada pela realização do evento formativo, com a participação de servidores e colaboradores da PGE-CE, utilização de espaço institucional adequado e apresentação dos conteúdos propostos. Como forma de comprovação, foram realizados registros fotográficos do encontro, os quais ilustram a participação do público, a condução da palestra e o ambiente institucional da capacitação.



A ação contribuiu para o fortalecimento da cultura da Linguagem Simples no âmbito da Ouvidoria e das demais áreas da PGE-CE, favorecendo a melhoria da qualidade das respostas prestadas aos cidadãos, maior compreensão das informações disponibilizadas no Portal Ceará Transparente e o aprimoramento da interação entre a Administração Pública e a sociedade. A iniciativa reforça o compromisso da Ouvidoria com a transparência, a inclusão social e a qualificação contínua dos serviços públicos.

No mesmo exercício, como parte das ações estratégicas voltadas ao fortalecimento da Ouvidoria e à ampliação do acesso do cidadão aos seus serviços, foi realizada a realocação física da Ouvidoria da PGE-CE para espaço localizado nas proximidades da recepção institucional.

A nova localização, com acesso direto pela entrada principal, piso nivelado e ausência de barreiras arquitetônicas, promoveu melhores condições de acessibilidade ao atendimento presencial, especialmente para pessoas com deficiência, pessoas com mobilidade reduzida, idosos e demais públicos que necessitam de facilidades de circulação.

A iniciativa contribuiu para o fortalecimento da participação social, ao reduzir obstáculos físicos ao acesso à Ouvidoria, além de se alinhar às diretrizes da Lei Brasileira de Inclusão da

Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015) e às políticas estaduais voltadas à promoção de serviços públicos mais acessíveis, inclusivos e orientados ao cidadão.



TÓPICO 4. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

Em 2025, a Ouvidora Setorial Elizangela Monteiro, junto a equipe, participou de ações de capacitação e qualificação voltadas à área de ouvidoria, participação social e temas correlatos, com vistas ao aprimoramento contínuo do desempenho das atribuições institucionais.

As informações referentes à Certificação em Ouvidoria, bem como às demais capacitações realizadas pela ouvidora e/ou equipe, encontram-se discriminadas na tabela abaixo, conforme orientações da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

	TIPO DA CAPACITAÇÃO OU EVENTO	LOCAL	PERÍODO	CARGA HORÁRIA
1	GESTÃO EM OUVIDORIA	ENAP	05/12/2024 a 06/12/2024	20h/a
2	ENCONTRO OUVIDORIAS EM CONEXÃO, BOAS PRÁTICAS E SOLUÇÕES PARA O FUTURO	ETICE	12/03/25	4h/a
3	I TIRA-DÚVIDAS DE OUVIDORIA DE 2025	VIRTUAL	18/03/25	3h/a
4	CAPACITAÇÃO QUALIDADE NAS RESPOSTAS DE OUVIDORIA	EGPCE	26/03/2025 a 28/03/2025	9h/a
5	CAPACITAÇÃO APERFEIÇOAMENTO DO SISTEMA AVIA	EGPCE	03/04/25	4h/a
6	CAPACITAÇÃO CÓDIGO DE ÉTICA DOS AGENTES DE OUVIDORIA	EGPCE	04/04/25	4h/a
7	II TIRA-DÚVIDAS DE OUVIDORIA DE 2025	VIRTUAL	20/05/25	3h/a
8	CAPACITAÇÃO QUALIDADE NAS RESPOSTAS DE OUVIDORIA	EGPCE	02/07/2025 a 04/07/2025	9h/a
9	MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM OUVIDORIA	EGPCE	21/07/2025 a 25/07/2025	20h/a
10	III TIRA-DÚVIDAS DE OUVIDORIA DE 2025	VIRTUAL	29/07/25	3h/a
11	EVENTO XII ENCONTRO ESTADUAL DE OUVIDORES	ARACATI	28/08/25	4h/a
12	II REUNIÃO TÉCNICA – ENCONTRO COM AS COMISSÕES SETORIAIS DE ÉTICA	SEPLAG	02/09/25	3h30/a
13	IV TIRA-DÚVIDAS DE OUVIDORIA DE 2025	VIRTUAL	23/09/25	3h/a
14	III REUNIÃO TÉCNICA – ENCONTRO COM AS COMISSÕES SETORIAIS DE ÉTICA	SEPLAG	08/10/25	2h/a
15	OFICINA DE CONSTRUÇÃO DE RELATÓRIO DE OUVIDORIA	VIRTUAL	18/09/25	3h/a
16	36º FÓRUM DE REGULAÇÃO E CIDADANIA REALIZADO PELA OUVIDORIA DA ARCE	ARCE	19/11/25	3h/a
17	V TIRA-DÚVIDAS DE OUVIDORIA DE 2025	VIRTUAL	25/11/25	3h/a



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

A Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE), em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020, que dispõe sobre o Sistema Estadual de Ouvidoria, mantém a prática contínua de elaboração e apresentação de relatórios periódicos como instrumento de apoio à gestão e ao aprimoramento dos serviços prestados.

No ano de 2025, foram elaborados relatórios mensais, contendo informações consolidadas sobre o perfil das manifestações, indicadores, providências adotadas e ações desenvolvidas pela Ouvidoria. Esses relatórios são divulgados mensalmente na página institucional da PGE-CE, garantindo transparência e acesso às informações pela sociedade e pela gestão.

Ademais, a Ouvidoria realizou reuniões trimestrais com todos os membros da equipe, com o objetivo de apresentar os resultados consolidados, promover o alinhamento interno e subsidiar a tomada de decisões gerenciais.

Link de publicação dos relatórios:

<https://www.pge.ce.gov.br/2010/01/22/ouvidoria/>





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

Com o objetivo de fortalecer a atuação da Ouvidoria e promover a articulação com as áreas internas da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE), foram realizadas, em 2025, ações de sensibilização voltadas ao reconhecimento e ao fortalecimento da parceria institucional entre a Ouvidoria e as unidades mais demandadas.

Nesse contexto, a Ouvidoria promoveu a entrega do selo “Parceiro da Ouvidoria” a três áreas da PGE-CE, como forma simbólica de reconhecimento pela colaboração, pelo comprometimento no atendimento às manifestações e pelo apoio às atividades da Ouvidoria. As ações ocorreram em formato presencial, com a participação das equipes das respectivas unidades, ocasião em que foram apresentados os resultados da atuação da Ouvidoria, destacada a importância da parceria institucional e discutidas as principais dificuldades e oportunidades de aprimoramento dos fluxos internos.

As ações realizadas foram:

- **Central de Licitações do Estado** – 11 de junho de 2025;



- **Consultoria-Geral – 29 de setembro de 2025;**



- **Célula da Dívida Ativa – 2 de outubro de 2025.**



TÓPICO 8. REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

Em 2025, a Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE) realizou ações de Ouvidoria Ativa com o objetivo de ampliar a divulgação da ouvidoria como instrumento de participação social, junto ao público externo e interno, estimulando o engajamento e a atuação das áreas internas como multiplicadoras dessas iniciativas.

Ação externa: em 16 de novembro de 2025, a Ouvidoria marcou presença na Expoece 2025, promovendo a divulgação dos canais institucionais de atendimento e fortalecendo a aproximação com a população. A iniciativa teve como propósito ampliar a visibilidade dos serviços da PGE-CE e reafirmar o compromisso da instituição com uma escuta qualificada, transparente e orientada às necessidades do cidadão.





Outra ação externa: em 10 de novembro de 2025, durante participação em evento realizado na CEASA, a Ouvidoria da PGE-CE aproveitou a oportunidade para visitar a Ouvidoria da CEASA, conhecer o novo espaço físico, divulgar a atuação e os canais da Ouvidoria da PGE-CE e promover a troca de experiências institucionais. A iniciativa contribuiu para o fortalecimento da articulação entre ouvidorias e configura-se como ação de Ouvidoria Ativa, ao ampliar a divulgação da ouvidoria e estimular a integração e o compartilhamento de boas práticas.



Ação interna: No âmbito institucional, foi iniciada a Ação de Elogios, com a criação de uma aba específica na intranet da PGE-CE destinada ao registro de elogios entre os colaboradores.

A divulgação da iniciativa foi realizada em parceria com a área de Comunicação, por meio da produção e distribuição de folders institucionais afixados e distribuídos nas dependências da PGE-CE, bem como mediante a divulgação em grupos institucionais de WhatsApp, ampliando o alcance da ação junto ao público interno.

A iniciativa configura-se também como ação de Ouvidoria Ativa, na medida em que amplia a visibilidade da Ouvidoria, incentiva o reconhecimento entre os servidores e colaboradores e contribui para o fortalecimento da cultura institucional de valorização, participação e engajamento.

Abaixo, apresentam-se os registros (prints) da página da intranet com as orientações sobre como realizar o elogio. A ação terá continuidade e será intensificada ao longo do ano de 2026.



Você já
Elogiou
alguém hoje ?

Um elogio sincero fortalece o clima organizacional e valoriza quem está ao seu lado.

Preencha o formulário:



<https://form.typeform.com/to/cMqITtHN>



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO



 PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

 Ramais
  Legislação
  Governança
  Registros oficiais
 NOSSO SITE

-  Página Inicial
-  Portal do Procurador
-  Espaço do Servidor
-  Espaço do Estagiário
-  Licitagov
-  Divida Ativa
-  Conselho Superior
-  Guardião
-  Suite
-  Governança Digital
-  Revista PGE-CE
-  Cursos e Formações



PGE-CE realiza alinhamento estratégico das áreas vinculadas à Secretaria-Geral para 2026

9 de janeiro de 2026

PRECISA DE AJUDA ?

 **ABRA AQUI SEU CHAMADO**

Já elogiou alguém hoje ?

Clique aqui e preencha o formulário de elogios e indique quem fez a diferença na sua vida.

Eventos Agendados

 Não há eventos futuros.



 PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

 Ramais
  Legislação
  Governança
  Regi:

-  Página Inicial
-  Portal do Procurador
-  Espaço do Servidor
-  Espaço do Estagiário
-  Licitagov
-  Divida Ativa
-  Conselho Superior
-  Guardião
-  Suite
-  Governança Digital
-  Revista PGE-CE
-  Cursos e Formações
-  Busca Peças

Ouvidoria da PGE-CE

A Ouvidoria é o setor responsável em fazer a ligação entre a sociedade e a PGE-CE. Essa ferramenta permite um diálogo aberto do cidadão com o poder público. Permite também o controle de qualidade dos serviços públicos, através das sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias recebidas da população. Depois de receber as manifestações, a ouvidoria faz uma análise delas e as encaminha para as áreas responsáveis. Além disso, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, a ouvidoria pode identificar melhorias e propor mudanças, tal como apontar irregularidades em algum órgão ou entidade.

É por meio da Ouvidoria que qualquer cidadão pode se manifestar, participar e fiscalizar a administração pública, registrando sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias pensando nas melhorias das políticas e dos serviços públicos.

Nosso objetivo é garantir que sua voz seja ouvida e que suas demandas sejam tratadas com a máxima eficiência e transparência.

Contato
 Ouvidora: Elizangela Ferreira Monteiro
 Telefone: (85) 3131-2112
 Whatsapp: (85) 98559-8178
 Ouvidoria-Geral: 155
 E-mail: ouvidoria@pge.ce.gov.br

Horário de Atendimento: 8h às 12h | 14h às 18h

TÓPICO 9. REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE

Em 2025, a Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará realizou avaliação dos serviços prestados pelo órgão, a partir da identificação de que a maior parte das demandas recebidas se concentrava na área da Consultoria-Geral.

Resumo da avaliação:

A avaliação teve como objeto principal os serviços prestados pela Consultoria-Geral da PGE-CE e foi realizada no ano de 2025, junto aos cidadãos que utilizaram os serviços do órgão. A coleta de dados ocorreu por meio de contatos via WhatsApp, telefone e e-mail, possibilitando a obtenção de percepções diretas dos usuários quanto à qualidade do atendimento e dos serviços prestados.

Os resultados da pesquisa subsidiaram o planejamento de ações voltadas ao fortalecimento da articulação institucional entre a Ouvidoria e a Consultoria-Geral, com foco na melhoria do atendimento ao cidadão. Como desdobramento, foram intensificadas, ao longo de 2025, as reuniões de alinhamento e acompanhamento com a área avaliada, visando maior aproximação institucional, padronização de fluxos e aprimoramento dos processos de resposta às demandas.

Link para o relatório da avaliação:

O relatório completo da avaliação foi publicado no sítio eletrônico da PGE-CE, em observância aos princípios da transparência e do acesso à informação, e pode ser acessado no seguinte endereço: <https://www.pge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/47/2010/01/Relatorio-de-Avaliacao-de-Servicos-da-Procuradoria-Geral-do-Estado-do-Ceara.pdf>