

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2025

Período: 01/01/2025 a 31/12/2025

1 - EXPEDIENTE

Corpo Gestor da Perícia Forense do Estado do Ceará:

Dr. Julio Cesar Nogueira Torres

Perito Geral

Dr.Átila Einstein de Oliveira

Perito Geral Adjunto

Dra.Manuela Chave Loureiro Candido

Diretor de Planejamento e Gestão Interna

Marjory Mara Rodrigues Oliveira Bezerra

Ouvidora Geral

2 - INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Setorial da Perícia Forense do Estado do Ceará – PEFOCE constitui importante instrumento de participação social, transparência administrativa e apoio à gestão, possibilitando ao cidadão o exercício do controle social sobre os serviços públicos prestados.

O presente Relatório de Gestão de Ouvidoria consolida os dados quantitativos e qualitativos relativos às manifestações registradas no exercício de 2025 no âmbito da Ouvidoria Setorial da PEFOCE, com a finalidade de subsidiar a tomada de decisão gerencial, orientar ações corretivas e preventivas e fortalecer a participação cidadã como instrumento de melhoria contínua do serviço público.

Em coerência com as diretrizes da Rede de Ouvidorias Setoriais coordenada pela CGE, este documento prioriza a leitura por indicadores, a análise de causas e a proposição de medidas estruturantes, de modo a transformar o conteúdo das manifestações em inteligência institucional para aperfeiçoamento de processos, redução de riscos e incremento da responsividade estatal.

Nesse sentido, o relatório não se limita à descrição numérica do volume de demandas; ao contrário, organiza achados por tipologia, meios de entrada, assuntos e unidades internas envolvidas, conectando tais informações ao desempenho em prazo e à percepção do cidadão sobre a resposta recebida. Essa abordagem permite que a gestão superior compreenda onde se concentram gargalos, quais serviços geram maior fricção com o usuário, quais unidades suportam maior carga de tratamento e quais mecanismos de governança precisam ser reforçados para compatibilizar volume, prazo e qualidade da resposta.

O relatório é elaborado em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, o Decreto Estadual nº 33.485/2020, o Decreto nº 36.492/2025, as Instruções Normativas da CGE e a Portaria CGE nº 07/2025, que disciplinam o funcionamento do Sistema Estadual de Ouvidoria e os critérios de avaliação de desempenho.

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

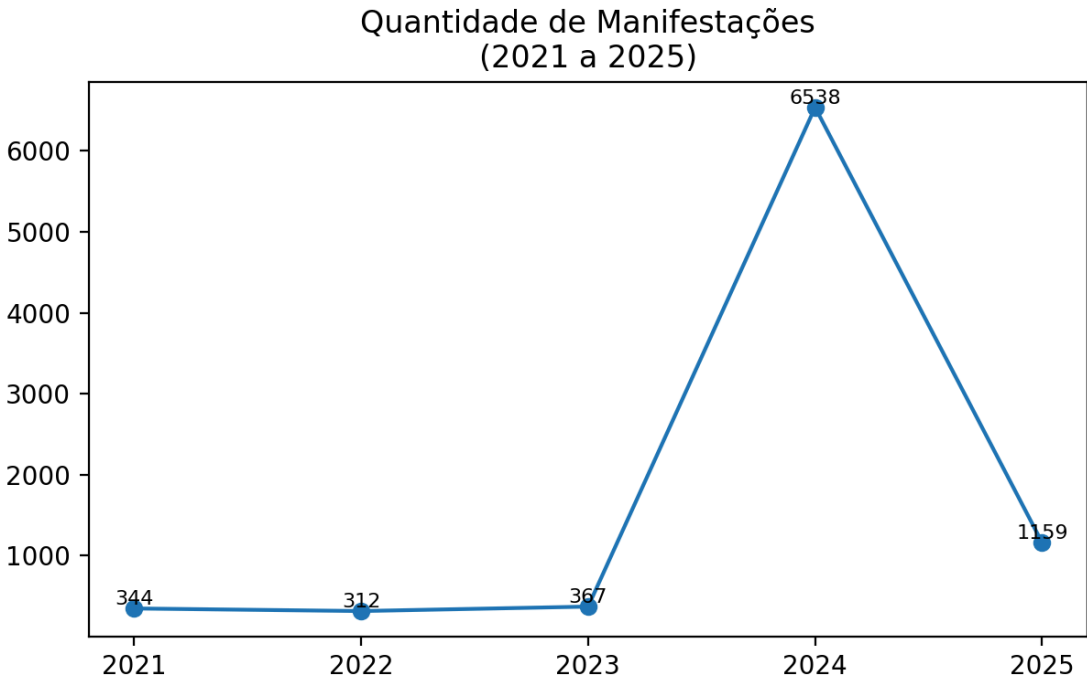
Apresentamos, na tabela abaixo, uma síntese das principais recomendações realizadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, com base nos dados do relatório do ano de 2024, e as providências adotadas pela Ouvidoria da Pefoce.

RECOMENDAÇÕES	SITUAÇÃO
Recomendação 01 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.	EXECUTADO

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

4.1 - Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações Quadriênio

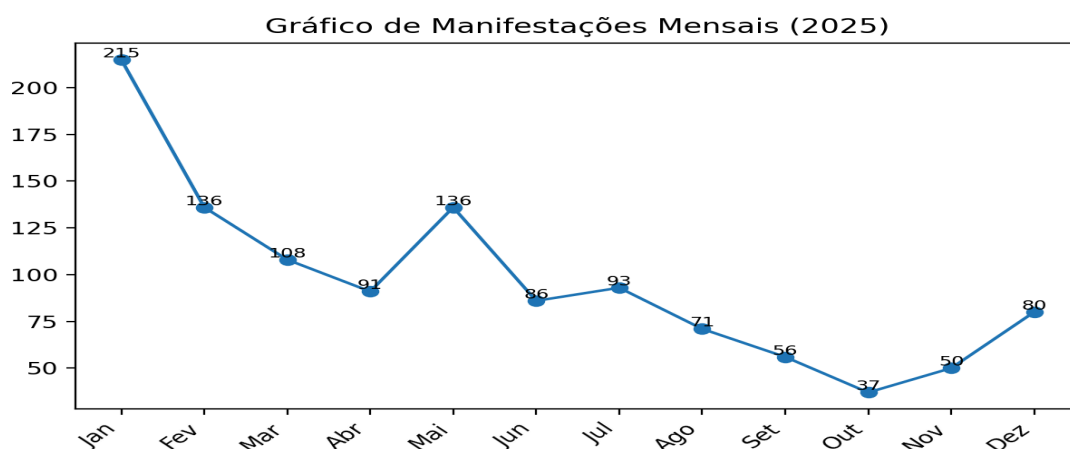


Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria da PEFOCE nos últimos anos evidenciam um crescimento expressivo em 2024 e redução em 2025. Enquanto nos anos anteriores o volume de registros manteve-se relativamente estável, 344 manifestações em 2021, 312 em 2022 e 367 em 2023, o número saltou para 6.538 em 2024 e, em 2025, reduziu para 1159.

Essa redução significativa está diretamente relacionada ao aperfeiçoamento dos procedimentos internos e ao plano de ação voltado ao cumprimento do prazo de resposta e ao tratamento das manifestações, em alinhamento às recomendações da CGE, o que contribuiu para maior racionalização do fluxo e qualificação do tratamento, sem prejuízo da transparência e da fidedignidade dos dados.

Esse cenário reforça a importância da Ouvidoria como um canal essencial para acompanhar a implementação de novas políticas públicas e garantir que o atendimento à população seja cada vez mais eficiente e transparente.

Gráfico de Manifestações Mensais (2025)



A distribuição mensal de 2025 demonstra comportamento mais estabilizado, com oscilações compatíveis com a sazonalidade do atendimento e com o reequilíbrio do fluxo após o pico extraordinário de 2024 associado à implantação da Carteira de Identidade Nacional (CIN). A leitura por mês permite à gestão identificar períodos críticos, dimensionar a capacidade de resposta das unidades e planejar medidas preventivas, fortalecendo o papel da Ouvidoria como instrumento de monitoramento do serviço e de retroalimentação de melhorias.

Diante desse cenário, a Ouvidoria reforça seu papel estratégico no monitoramento da qualidade do atendimento e no encaminhamento de melhorias, garantindo que a ampliação dos serviços prestados ocorra com eficiência e transparência.

4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela 1: Meio de Entrada			
Meios	2024	2025	Variação%
Telefone 155	5706	643	-88,73%
Internet	625	336	-46,24%
E-mail	109	43	-60,55%
Cidadão Online - Chat	68	40	-41,18%
Ceara App	09	10	+11,11%
Presencial	04	02	-50,00%
Reclame Aqui	13	02	-84,62%
Instagram	0	01	novo canal
Telefone	0	01	novo canal

Fonte: Sistema de Ouvidoria

Os dados de 2025 indicam manutenção da predominância do canal telefônico 155 como principal meio de entrada das manifestações, seguido do canal Internet, refletindo o perfil de demanda e a preferência por canais mais imediatos e acessíveis. A leitura comparativa com 2024 deve considerar o efeito de evento extraordinário associado à implantação da CIN, que elevou de forma atípica o volume daquele exercício, especialmente no 155.

Em 2025, observa-se normalização do fluxo, com preservação da multicanalidade e reforço de rastreabilidade para fins de gestão e controle.

O crescimento mais acentuado nos meios digitais evidencia a tendência de digitalização dos atendimentos e a busca dos cidadãos por canais mais ágeis e acessíveis. A Ouvidoria, atenta a esse movimento, segue investindo na ampliação e qualificação dos canais de atendimento, garantindo eficiência na comunicação entre a PEFOCE e a população.

4.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela 2: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2024	2025	Variação%
Reclamação	6028	836	-86,14%
Solicitação	464	188	-59,48%
Denúncia	26	30	+15,38%
Sugestão	04	02	-50,00%
Elogio	16	24	+50,00%

Fonte: Sistema de Ouvidoria

Em 2025, as manifestações por tipologia mantiveram concentração em reclamações e solicitações, com redução substancial do volume absoluto em relação ao exercício anterior. A variação reflete, sobretudo, a redução do efeito de demanda extraordinária observado em 2024. Ainda assim, a composição por tipologia permanece útil para orientar a gestão sobre a natureza das fricções percebidas pelo cidadão, permitindo priorizar intervenções corretivas (em casos de reclamação), aprimorar comunicação e serviços (em casos de solicitação) e tratar adequadamente denúncias, em observância aos fluxos específicos e à salvaguarda de integridade.

4.3.1 –Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela 3: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos*	Total
Reclamação	Procedimentos Para Emissão Da Carteira De Identidade (RG)	667
	Restituição De Taxas e Tributos	65
	Atividades Criminalísticas, Papiloscópicas E Laboratoriais	59
	Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	29
Solicitação	Procedimentos para Emissão da Carteira de Identidade (RG)	96
	Restituição De Taxas e Tributos	36
	Procedimentos Para Emissão Do Atestado De Antecedentes Criminais (Folha Corrida)	09
Denúncia	Conduta Inadequada De Servidor/Colaborador	18
Sugestão	Procedimentos Para Emissão Da Carteira De Identidade (RG)	02
Elogio	Elogio Ao Servidor Público/Colaborador	20

Fonte: Sistema de Ouvidoria

Em 2025, as reclamações lideraram as manifestações, com a maior parte concentrada nos procedimentos para emissão da Carteira de Identidade (RG) (667 registros). Também foram destacadas a Restituição De Taxas e Tributos (65) e as atividades criminalísticas e papiloscópicas (59).

Nas solicitações, o tema predominante também foi a emissão do RG (96 registros), seguido pela Restituição De Taxas e Tributos (36) e pelos procedimentos para emissão do atestado de antecedentes criminais (09).

As denúncias focaram exclusivamente na conduta inadequada de servidores (18).

Entre as sugestões, todas se relacionam ao processo de emissão do RG (02 registros), enquanto os elogios destacaram-se pelo reconhecimento aos servidores públicos/colaboradores (20).

Esses dados reforçam a alta demanda por informações sobre a nova identidade e indicam áreas críticas para melhorias, como o atendimento interno e a comunicação pública.

4.3.2 – Manifestações por Assunto/Subassunto

Assunto	Sub-Assuntos	Total
RESTITUIÇÃO DE TAXAS E TRIBUTOS	Sem subassunto	121
PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO DA CARTEIRA DE IDENTIDADE (RG)	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	101
ATIVIDADES DE PERÍCIAS MÉDICO-LEGAL	DEMORA NAS PERÍCIAS CADAVERÍCAS	41
PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO DA CARTEIRA DE IDENTIDADE (RG)	AGENDAMENTO	35
ATIVIDADES CRIMINALÍSTICAS, PAPILOSCÓPICAS E LABORATORIAIS	DEMORA NA ENTREGA DE LAUDOS	34
		26

ATIVIDADES CRIMINALÍSTICAS, PAPIOSCÓPICAS E LABORATORIAIS	PROCEDIMENTOS PARA REALIZAÇÃO DE LAUDOS	
ATIVIDADES DE PERÍCIAS MÉDICO-LEGAL	DEMORA NA EMISSÃO DO ATESTADO DE ÓBITO	24
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	Sem subassunto	20
PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO DO ATESTADO DE ANTECEDENTES CRIMINAIS (FOLHA CORRIDA)	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA E PROCEDIMENTOS	16
ATIVIDADES DE PERÍCIAS MÉDICO-LEGAL	DEMORA NA LIBERAÇÃO	14
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	14
PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO DA CARTEIRA DE IDENTIDADE (RG)	SISTEMA NÃO RECONHECE OS DADOS DO CIDADÃO	13
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	12
PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO DA CARTEIRA DE IDENTIDADE (RG)	TAXA DA SEGUNDA VIA DO RG	11
ATRASSO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	SALÁRIO DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO	11

Fonte: Sistema de Ouvidoria

No detalhamento por subassuntos, destacam-se ocorrências relacionadas à demora na entrega do documento, documentação necessária e temas correlatos ao agendamento, o que indica pontos recorrentes de fricção no percurso do usuário. A

análise por subassunto subsidia planos de ação mais granulares, permitindo atacar a causa raiz por etapa do serviço (orientação, protocolo, processamento e entrega), com impacto direto na satisfação e no índice de resolubilidade.

Esses dados apontam áreas-chave para melhorias, especialmente nos prazos e na organização dos serviços, reforçando a importância da Ouvidoria como canal de comunicação e aprimoramento dos processos da PEFOCE.

4.4– Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela 5: Tipos de Serviço	
Tipos de Serviço	Quantidade
Carteira de Identidade Civil/Registro Geral (RG)	860
Não se Aplica	157
Laudo Pericial	115
Atestado de Antecedentes Criminais	16
Exame Toxicológico (Alcoolemia e/ou Pesquisa de Drogas em Sangue/Urina) “In Vivo”	08
Comparação Genética com Cadáver não Identificado	01
Exame de Sanidade em Lesão Corporal (DPVAT)	01
Não Informado	01

A maior parte das manifestações em 2025 concentrou-se na Carteira de Identidade Civil/Registro Geral (RG/CIN), demonstrando que o serviço continua sendo o principal gerador de demanda de ouvidoria. Em seguida, destacam-se temas relativos a laudos periciais, reforçando a necessidade de atenção permanente aos prazos, à comunicação com o usuário e à governança interna de fluxos críticos.

Além disso, há um número de 157 registros classificados como "Não se Aplica", que pode refletir a diversidade de situações ou categorias não diretamente relacionadas aos serviços oferecidos.

4.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela 6: Programas Orçamentários	
Programas	Total
2024 Segurança Pública Fortalecida E Integrada À Sociedade	1139
2024 Proteção E Defesa Dos Direitos Da Mulher	11
Gestão Administrativa Do Ceará	01

Fonte: Sistema de Ouvidoria

Em 2025, a maior parte das manifestações permanece vinculada ao programa orçamentário de Segurança Pública, refletindo o núcleo finalístico dos serviços ofertados pela PEFOCE e, em especial, o componente de identificação civil. A informação é relevante para fins de gestão e reporte institucional, permitindo alinhar demandas do cidadão ao planejamento e ao monitoramento de resultados.

Isso demonstra que a maioria das interações está centrada nas questões relacionadas à segurança pública e aos serviços de identidade.

4.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela 7: Unidades Internas*		
Unidades	Total	Variação%
Coordenadoria De Identificação Humana E Perícias Biométricas	884	76,27%
Coordenadoria De Medicina-Legal	89	7,68%
Coordenadoria De Perícia Criminal	66	5,69%

Coordenadoria Administrativo - Financeiro - Coafi	46	3.97%
Ouvidoria	19	1.64%
Coordenadoria De Análises Laboratoriais Forenses	15	1.29%
Perito Geral	12	1.04%
Perito Geral Adjunto	10	0.86%
Assessoria De Controle Interno E Ouvidoria	5	0,43%
Coordenadoria De Pericia Forense Da Região Norte	4	0.35%
Assessoria Jurídica	3	0.26%
Coordenadoria De Pericia Forense Da Região Central	3	0.26%

Fonte: Sistema de Ouvidoria

A concentração das manifestações em unidades ligadas à identificação humana reflete diretamente o perfil de serviços mais demandados no período. A leitura por unidade é essencial para dimensionamento de capacidade de resposta, pactuação de responsáveis, monitoramento de prazos e priorização de ações corretivas, reduzindo risco de atraso e elevando a qualidade das respostas ao cidadão.

Em suma, os dados mostram que a maior parte das demandas está concentrada na área de identificação biométrica, com outras unidades lidando com casos mais específicos e de menor volume.

4.7 – Manifestações por Municípios de ocorrência

Tabela 8: Municípios		
Municípios	2024	2025
Fortaleza	5529	776
Não se aplica	96	44
Maracanaú	115	38
Juazeiro do Norte	40	26
Caucaia	165	27
Sobral	36	18
Eusébio	24	13
Itapipoca	64	13
Quixeré	0	12
Pacatuba	0	10
Acopiara	0	9

Fonte: Sistema de Ouvidoria

A distribuição territorial das manifestações evidencia maior concentração nos municípios com maior volume de atendimento e demanda por serviços de identificação, com predominância de Fortaleza e região metropolitana. Essa leitura subsidia decisões sobre descentralização, reforço operacional, estratégias de comunicação e gestão de capacidade por unidades, contribuindo para redução de fricções e melhoria do atendimento.

Ressalta-se que a categoria "Não se aplica" teve grande redução de 96 para 44 registros.

Esta redução substancial em diversos municípios evidencia a ampliação e qualificação dos serviços da PEFOCE, especialmente relacionados à nova identidade, mesmo com a crescente participação da população nos processos de atendimento e manifestações.

5- INDICADORES DA OUVIDORIA

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

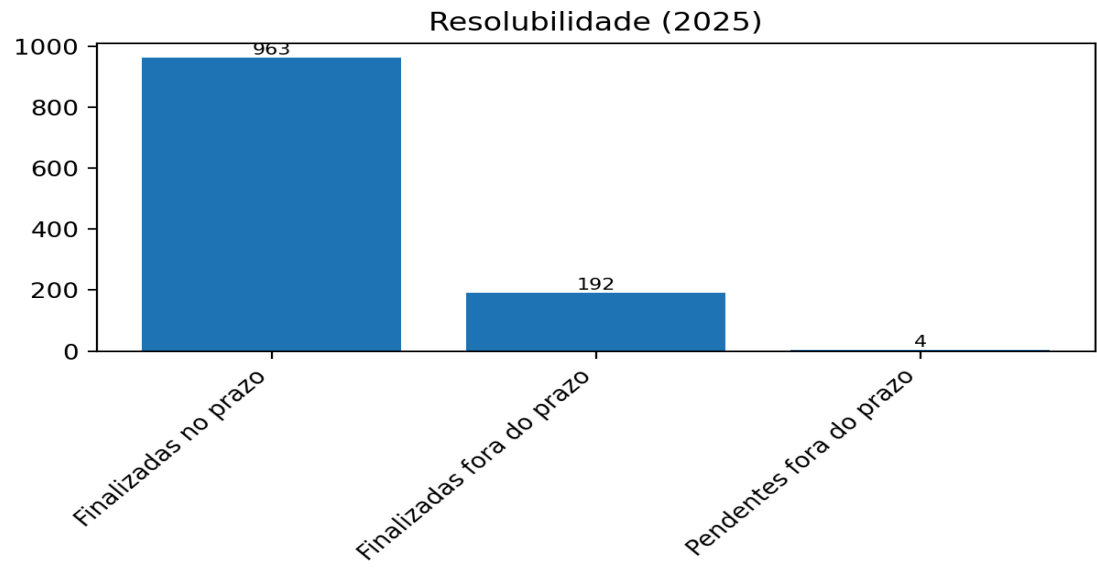
- **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Índice: 94%**

□ Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 67%

5.1 Resolubilidade das Manifestações

Tabela 9: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2024	Quantidade de Manifestações em 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	3512	963
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	3026	192
Manifestações Pendentes fora do prazo	0	4
Manifestações Pendentes no prazo	0	0
Total	6538	1159

Fonte: Sistema de Ouvidoria



Em 2025, 83.09% das manifestações foram finalizadas dentro do prazo, enquanto 16.57% foram finalizadas fora do prazo. Registra-se, ainda, 0.35% de manifestações pendentes fora do prazo. A leitura desse indicador deve ser acompanhada por análise de causas (por assunto e unidade interna) e por medidas de governança do fluxo, de modo a sustentar desempenho compatível com a meta do sistema e reduzir risco de recorrência. Isso indica melhorias na gestão das demandas, mesmo com o aumento substancial de registros.

Tabela 10: Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2024	Índice de Resolubilidade em 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	53,72%	81,31%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	46,28%	16,84%

Fonte: Sistema de Ouvidoria

A comparação entre os índices de resolubilidade de 2024 e 2025 revela excelente desempenho relacionado ao prazo de finalização das manifestações. Em 2024, 53,72% das manifestações foram resolvidas dentro do prazo, enquanto em 2025 esse percentual subiu para 81,31%. Esse aumento ocorreu devido a planejamento mais eficaz e ajustes operacionais para garantir que a crescente demanda seja atendida de forma mais eficiente e dentro dos prazos estabelecidos.

No tocante ao percentual de manifestações finalizadas fora do prazo, constata-se que houve declínio de 46,28% em 2024 para 16,84% em 2025, refletindo na efetividade do sistema de atendimento.

5.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Para melhorar o índice de resolubilidade e garantir o cumprimento dos prazos, a Ouvidoria recomenda e acompanha um conjunto de ações estruturantes:

1. Otimização de Processos:

- o revisão e padronização de fluxos internos, com definição de responsáveis e prazos intermediários;

2. capacitação contínua dos interlocutores setoriais, com ênfase em qualidade e completude da resposta:

- o Investir em treinamentos regulares para a equipe e aumentar o número de colaboradores nas áreas com maior volume de manifestações.

3. Tecnologia e Automação:

- o adoção de rotinas de monitoramento e alertas de prazo, com priorização de casos críticos.

4. Melhor Comunicação com o Cidadão:

- o Oferecer mais informações sobre o andamento dos processos e prazos, utilizando plataformas de atendimento virtual e notificações automáticas.

5. Atendimento Descentralizado:

- o reforço da comunicação com o cidadão, reduzindo retrabalho por dúvidas recorrentes; e
- o gestão de capacidade nas unidades com maior concentração de demandas, incluindo redistribuição interna e medidas de apoio operacional.

Essas ações ajudarão a melhorar a eficiência e reduzir o tempo de resposta, contribuindo para um atendimento mais rápido e eficaz.

5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela 11: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2024	13.93 dias
Tempo Médio de Resposta 2025	11,82 dias

Fonte: Sistema de Ouvidoria

Em 2025, o tempo médio de resposta apurado foi de 11.85 dias, o que representa redução em relação a 2024 (13,93 dias). A redução é compatível com a estabilização do volume de manifestações e com o aprimoramento do fluxo de tratamento. O indicador deve seguir sob monitoramento permanente, especialmente nas unidades com maior carga de atendimento.

5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 67%.

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

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

O Índice Geral de Satisfação da Ouvidoria da PEFOCE em 2024 atingiu 69%, superando a meta estabelecida de 67%, o que demonstra uma avaliação positiva dos usuários em relação ao serviço prestado.

O índice é formado pelas perguntas A, B, C e D, conforme abaixo:

Tabela 12: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,05
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,86
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,26
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,82
Média	4,00
Índice de Satisfação:	70,00%

Fonte: Sistema de Ouvidoria

A pesquisa de satisfação, respondida por 147 cidadãos, indica que o item melhor avaliado foi o canal utilizado para registro da manifestação (nota 4.26), enquanto o tempo de resposta (nota 3.86) concentrou a menor avaliação relativa. Esses achados orientam o foco do plano de melhoria: reduzir atrasos residuais, padronizar

comunicação e manter a qualidade da resposta, assegurando atendimento transparente e tecnicamente consistente.

Apesar dos desafios impostos e pela alta demanda, **o índice de satisfação de atendimento da Ouvidoria (70%)** demonstra que a PEFOCE tem conseguido manter um serviço eficiente e bem avaliado pela população. Esses dados reforçam a importância de continuar aprimorando os processos internos para garantir agilidade e manter o nível de satisfação em patamares elevados.

5.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Para aprimorar a experiência do cidadão, a Ouvidoria reforça rotinas de comunicação interna e monitoramento de prazos, promove padronização de respostas por tema recorrente, investe na transparência das informações prestadas ao usuário e fortalece a orientação sobre fluxos e prazos dos serviços mais demandados, com especial atenção aos procedimentos de emissão de identidade e demandas correlatas.

5.2.3 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2024	359
Total de pesquisas respondidas 2025	147

Fonte: Sistema de Ouvidoria

5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,48
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,12
Expectativa	18,39%

Fonte: Sistema de Ouvidoria

Os dados demonstram uma evolução positiva na percepção dos cidadãos sobre a Ouvidoria da PEFOCE. Antes de realizarem uma manifestação, os usuários atribuíam ao serviço uma nota média de 3,48, enquanto após o atendimento essa avaliação subiu para 4,12, resultando em um aumento de 18,39%, evidenciando que a experiência real superou a expectativa inicial. Esse resultado é relevante para a gestão, pois indica efetividade do atendimento mesmo diante de desafios operacionais e reforça a

necessidade de continuidade das ações de melhoria voltadas a prazo e clareza das informações.

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 - Motivos das Manifestações

Em 2025, as manifestações concentraram-se majoritariamente em temas ligados aos procedimentos de emissão da Carteira de Identidade (RG/CIN), especialmente quanto à demora na entrega do documento, documentação necessária e questões de agendamento. Persistem, ainda, manifestações sobre prazos de laudos periciais e outras demandas finalísticas, indicando a importância de governança contínua do atendimento e de comunicação clara com o cidadão.

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

A Ouvidoria Setorial, em articulação com as unidades internas, reforçou a designação de interlocutores responsáveis, aprimorou rotinas de encaminhamento e acompanhamento de prazo, padronizou orientações sobre procedimentos mais demandados e intensificou a comunicação para reduzir reincidências por ausência de informação. Adicionalmente, a Ouvidoria mantém monitoramento sistemático de temas recorrentes, com reporte gerencial à alta administração, visando adoção de medidas estruturantes e mitigação de gargalos.

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A atuação da Ouvidoria Setorial da Perícia Forense do Estado do Ceará – PEFOCE, ao longo do exercício de 2025, consolidou-se como importante instrumento de fortalecimento da gestão pública, da transparência administrativa e do controle social, promovendo benefícios concretos tanto para a administração quanto para o cidadão.

A sistematização das manifestações recebidas permitiu identificar padrões recorrentes de demandas, especialmente relacionadas aos serviços de identificação civil

e aos prazos de entrega, possibilitando à gestão compreender de forma objetiva os pontos de maior fricção no atendimento.

Dessa forma, a Ouvidoria deixou de atuar apenas como canal reativo de recepção de demandas, passando a exercer papel estratégico de apoio à tomada de decisão, subsidiando ações corretivas e preventivas com base em dados consolidados e confiáveis.

Outro benefício relevante alcançado em 2025 refere-se à melhoria da governança dos processos internos e ao fortalecimento da articulação entre a Ouvidoria e as unidades finalísticas da PEFOCE. O acompanhamento sistemático das manifestações, aliado ao monitoramento de prazos e à análise por unidade e assunto, contribuiu para maior responsabilização interna e para o aperfeiçoamento dos fluxos de resposta.

Essa atuação favoreceu a redução do tempo médio de resposta em relação ao exercício anterior, bem como a qualificação das informações prestadas ao cidadão, refletindo diretamente no índice de satisfação alcançado, que superou a meta estabelecida pelo Sistema Estadual de Ouvidoria. Assim, a Ouvidoria passou a atuar como elemento integrador entre o cidadão e a administração, promovendo maior eficiência e alinhamento institucional.

Destaca-se, ainda, como benefício alcançado, o incremento da transparência e da confiança do cidadão nos serviços prestados pela PEFOCE. A atuação da Ouvidoria, pautada pela fidedignidade dos registros, pela clareza das respostas e pelo respeito aos prazos regulamentares, contribuiu para melhorar a percepção do usuário quanto à efetividade do atendimento recebido.

A análise comparativa entre expectativa inicial e avaliação final do serviço demonstrou evolução positiva na percepção do cidadão, evidenciando que a experiência real superou a expectativa previamente formada. Esse resultado reforça o papel da Ouvidoria como ferramenta essencial para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos, para a legitimação das ações institucionais e para o fortalecimento da cultura de escuta ativa e responsividade no âmbito da PEFOCE.

8 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria Setorial da Perícia Forense do Estado do Ceará – PEFOCE reconhece a importância estratégica da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual como espaço de articulação institucional, troca de experiências e disseminação de boas práticas voltadas ao aprimoramento dos serviços públicos. A participação nas atividades promovidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE contribui para o alinhamento metodológico, o fortalecimento da atuação das ouvidorias setoriais e a uniformização de procedimentos, sendo considerada relevante para a consolidação de uma atuação integrada e orientada à melhoria contínua do atendimento ao cidadão.

No exercício de 2025, a participação da Ouvidoria da PEFOCE nas atividades da Rede ocorreu de forma pontual, em razão do acúmulo de atribuições da Ouvidora Setorial, que exerce concomitantemente funções estratégicas na Assessoria de Controle Interno do órgão.

Tal circunstância exigiu priorização de atividades diretamente relacionadas ao atendimento de demandas institucionais sensíveis, à resposta a órgãos de controle e ao acompanhamento de processos internos de elevada complexidade, o que, em determinados momentos, limitou a presença em reuniões e eventos da Rede.

Ressalte-se, contudo, que tal cenário não reflete ausência de comprometimento, mas sim a adoção de critérios de gestão e priorização voltados à manutenção da regularidade institucional, à mitigação de riscos e ao cumprimento das responsabilidades legais atribuídas à PEFOCE.

Quanto à participação da Ouvidoria Setorial em cursos e nas Reuniões da Rede de Ouvidoria, no ano de 2025, informa-se as seguintes participações:

- Palestra de Avaliação Qualitativa de Serviços Públicos que aconteceu ontem, dia 30 de julho de 2025;
- VI Reunião da Rede de Ouvidorias 2025, em 16/12/2025;
- Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria - Turma II, em 19/11/2025.

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

No exercício de 2025, a Ouvidoria Setorial da Perícia Forense do Estado do Ceará – PEFOCE concentrou suas ações prioritariamente no fortalecimento de rotinas

internas, na qualificação do tratamento das manifestações e no atendimento às recomendações dos órgãos de controle, em especial aquelas decorrentes do acompanhamento realizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

Nesse contexto, embora não tenham sido formalizadas ou inscritas boas práticas específicas em âmbito estadual ou nacional, a atuação da Ouvidoria esteve orientada à consolidação de procedimentos, à melhoria da governança do fluxo de respostas e à utilização estratégica das informações geradas pelas manifestações como subsídio à gestão, o que representa etapa essencial para a estruturação de práticas futuras de maior alcance.

Destacam-se, como ações internas relevantes, a intensificação do monitoramento de prazos, o acompanhamento sistemático das demandas por assunto e unidade interna e a padronização progressiva das orientações prestadas ao cidadão nos temas mais recorrentes, especialmente aqueles relacionados à identificação civil.

Tais medidas, ainda que de natureza interna, contribuíram para a redução do tempo médio de resposta, para a melhoria da qualidade das informações fornecidas e para o incremento do índice de satisfação dos usuários da Ouvidoria, refletindo impacto positivo na percepção do cidadão quanto à efetividade do atendimento recebido. Essas ações configuram práticas de gestão que, embora não formalizadas como projetos específicos, estão alinhadas às diretrizes de melhoria contínua preconizadas pelo Sistema Estadual de Ouvidoria.

Registra-se, ainda, como iniciativa relevante de aproximação institucional com a sociedade, a participação da Ouvidoria da PEFOCE na Expoece, evento no qual foi possível divulgar os canais oficiais de ouvidoria, orientar o público sobre o funcionamento do serviço e reforçar a importância do uso da Ouvidoria como instrumento de participação cidadã e controle social.

A presença da Ouvidoria no evento, devidamente registrada por meio de registros fotográficos, contribuiu para ampliar a visibilidade institucional e fortalecer o relacionamento com o cidadão, ainda que de forma pontual. Essa experiência demonstra potencial de consolidação como boa prática em exercícios futuros, sobretudo se integrada a ações planejadas de educação para a cidadania e comunicação institucional.





10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório de Gestão de Ouvidoria da Perícia Forense do Estado do Ceará – PEFOCE consolida, de forma transparente e sistematizada, os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial no exercício de 2025, refletindo fielmente os dados extraídos do sistema Ceará Transparente e observando a metodologia definida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

Ao longo do período analisado, a Ouvidoria atuou como canal permanente de escuta do cidadão e como instrumento de apoio à gestão, possibilitando a identificação de fragilidades operacionais, a análise de padrões recorrentes de demandas e o direcionamento de ações corretivas e preventivas. A apresentação dos dados, aliada à análise qualitativa, permite uma leitura técnica consistente e alinhada às exigências dos órgãos de controle.

Os resultados evidenciam um cenário de amadurecimento institucional, especialmente quando comparados ao exercício anterior, marcado por volume extraordinário de manifestações. Em 2025, observa-se a estabilização do fluxo de demandas, a redução do tempo médio de resposta e a manutenção de índice de satisfação superior à meta estabelecida pelo Sistema Estadual de Ouvidoria, demonstrando esforço contínuo da PEFOCE na qualificação do atendimento ao cidadão.

Ainda que o índice de resolubilidade em prazo não tenha atingido integralmente a meta de 94%, o relatório demonstra evolução relevante, bem como a adoção de medidas estruturantes voltadas à mitigação das causas identificadas, o que afasta a interpretação de inércia institucional e reforça o compromisso com a melhoria contínua.

Por fim, destaca-se que a atuação da Ouvidoria da PEFOCE, em 2025, esteve pautada pela fidedignidade das informações, pela transparência dos registros e pela responsabilidade institucional na condução das demandas apresentadas pela sociedade. A Ouvidoria reafirma seu papel como ferramenta estratégica de governança, controle social e fortalecimento da confiança do cidadão nos serviços públicos, mantendo-se alinhada às diretrizes da CGE e às boas práticas de gestão pública. As ações realizadas e as perspectivas

11 - SUGESTÕES DE MELHORIA

As sugestões de melhoria apresentadas para os exercícios subsequentes decorrem diretamente da análise dos dados consolidados neste relatório, bem como do acompanhamento das recomendações formuladas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE no Relatório de Gestão de Ouvidoria referente ao exercício de 2024.

Ressalta-se que a Recomendação nº 01/2024, que orientou a criação de procedimentos internos e de plano de ação voltados ao cumprimento do prazo de resposta e à qualificação do tratamento das manifestações, foi integralmente observada e executada pela Ouvidoria da PEFOCE ao longo de 2025.

As melhorias implementadas contribuíram para a redução do tempo médio de resposta, para a racionalização do fluxo de tratamento e para o incremento do índice de

satisfação do cidadão, constituindo base concreta para as propostas de aprimoramento ora apresentadas.

Como primeira diretriz de melhoria contínua, recomenda-se:

- a) consolidação e o aperfeiçoamento dos procedimentos internos já implantados, com ênfase na governança do prazo e na padronização das respostas aos temas recorrentes.
- b) fortalecimento dos mecanismos de monitoramento preventivo, com acompanhamento periódico dos indicadores por unidade interna e por assunto, permitindo atuação antecipada nos casos com maior risco de extrapolção de prazo.
- c) ampliação das rotinas de alinhamento entre a Ouvidoria e as áreas finalísticas mais demandadas, de modo a aprimorar a comunicação interna, reduzir reincidências e assegurar que as respostas ao cidadão sejam cada vez mais claras, completas e resolutivas.
- d) ampliação gradual das ações de caráter educativo e preventivo, voltadas tanto ao público interno quanto à sociedade, como forma de reduzir demandas decorrentes de desinformação e de fortalecer o uso qualificado dos canais de ouvidoria.
- e) expansão para iniciativas planejadas de divulgação e orientação, alinhadas às diretrizes da Rede de Ouvidorias.

Tais ações, associadas à continuidade das melhorias já implementadas em atendimento às recomendações da CGE, contribuirão para o amadurecimento da atuação da Ouvidoria da PEFOCE, para a mitigação de riscos operacionais e para a consolidação de uma cultura institucional orientada à transparência, à eficiência e à escuta ativa do cidadão.

Marjory Mara Rodrigues Oliveira Bezerra
Assessora de Controle Interno e Ouvidora - Pefoce

12 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Procedida leitura e análise do Relatório de Gestão de Ouvidoria – Exercício 2025, declaro ciência do seu conteúdo e reconheço a relevância das informações consolidadas pela Ouvidoria Setorial da PEFOCE como instrumento de apoio à gestão, transparência e aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

Registro que os dados e indicadores apresentados refletem, com fidedignidade, os registros do sistema Ceará Transparente, em conformidade com a metodologia da CGE, permitindo leitura técnica adequada para fins de planejamento, acompanhamento gerencial e prestação de contas.

Determino que as unidades responsáveis adotem e consolidem as providências necessárias ao enfrentamento dos pontos críticos evidenciados no relatório, especialmente no tocante ao aperfeiçoamento da resolubilidade em prazo, sem prejuízo da manutenção do índice de satisfação já alcançado.

Consigno, ainda, que as recomendações da CGE referentes ao exercício de 2024 foram observadas no exercício de 2025, com implementação de melhorias de fluxo e acompanhamento, e que o monitoramento dessas medidas seguirá de forma contínua, com reporte gerencial quando necessário, a fim de assegurar eficiência, conformidade e responsividade institucional.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2026

Julio Cesar Nogueira Torres
Perito Geral