



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



OUVIDORIA DO CEARÁ



RELATÓRIO DE GESTÃO
2025

EQUIPE TÉCNICA

COORDENADOR DE OUVIDORIA - COUVI
José Otacílio de Assis Júnior

ARTICULADOR DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA – COUVI
José Benevides Lôbo Neto

ASSISTENTE TÉCNICO DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA - COUVI
Jean Lopes dos Santos

AUDITOR DE CONTROLE INTERNO
Antonio Samuel de Carvalho Colares

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA - COUVI
Caroline Bastos Gabriel

ORIENTADORA DA CÉLULA DE GESTÃO DE OUVIDORIA
Maria Antonizete de Oliveira Silva

ASSESSORA TÉCNICA DA CÉLULA DE GESTÃO DE OUVIDORIA
Christine Leite Mamede

ASSISTENTE TÉCNICA DA CÉLULA DE GESTÃO DE OUVIDORIA
Acácia Walléria Soares de Sousa

MONITORAMENTO E VALIDAÇÃO DAS RESPOSTAS DE OUVIDORIA
Claudia Correia Cavalcante
Jacilda da Silva Rodrigues
Lia Castelo Branco Martins
Camille Galdino Mont'alverne

MONITORAMENTO E VALIDAÇÃO DE DENÚNCIAS (TRIAGEM)
Fernanda Mara Furtado Rocha
Francisca Querobina Mota Vasconcelos

ORIENTADORA DA CÉLULA DE MONITORAMENTO DAS DEMANDAS DA SOCIEDADE
Natália Cecília de França

ASSISTENTE TÉCNICO DA CÉLULA DE MONITORAMENTO DAS DEMANDAS DA SOCIEDADE
Natália Teixeira Maroso

APOIO TÉCNICO
Bárbara Erika Fernandes do Vale
João Henrique Soares Fernandes

ORIENTADORA DA CÉLULA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155
Antônia Zeneide Nascimento Araújo Alencar

ASSISTENTE TÉCNICA DA CÉLULA DE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155
Lara Monteiro Tobias

SUPERVISORAS DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155
Livia Crisóstomo Tobias de Sousa
Valdézia Maria Leal Costa

TELEATENDENTES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155

Ana Jéssica Guerra Lima
Carolline Rayane Camurça Arruda
Francisca Danívea Felix Sousa
Francisca Soares da Silva
Francisca Juliana Roseira Abreu
Francisco José Lopes Nunes
Francisco Genilson Silva Maciel
Julie Sousa de Carvalho
Maervi Siny Cordeiro Karan Aguiar
Marcilene de Abreu Freitas
Maria Alverlânia Vieira Chaves
Maria Amanda Lima de Sousa
Maria Larissa Ricardo de Freitas
Maria Lidianne Pinheiro Nobre
Maria Lucilene Freitas Brasil
Midian Lima da Silva
Paula Andreza Bezerra Lima
Roberta Honorato de Abreu Almeida
Ruannny Kelly Monteiro da Silva

REDE DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL

Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará - AESP
DPC Demóstenes Carvalho Rolim Cartaxo

Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará - ADAGRI
Vinicius Andrade de Sales

Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará - ADECE
Maria Socorro do Nascimento Aquino

Agência Reguladora de Serviços Públicos e Delegados do Estado do Ceará - ARCE
Filipe Medeiros Rangel
Casa Civil - CC
Cristiane Figueiredo Almeida Castros de Goes

Casa Militar – CM
Michelliny Vasconcelos Gomes de Menezes

Central de Abastecimento do Ceará S/A - CEASA
Gilberto Costa Bastos

Companhia Administradora da Zona de Processamento e Exportação do Ceará - ZPE CEARÁ
Ademar Eugênio Cerqueira Lopes Filho

Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE
Liana Mendes de Saboya

Companhia Cearense Transportes Metropolitanos - METROFOR
Maria Isomar da Silva Xenofonte

Companhia de Desenvolvimento do Complexo Industrial e Portuário do Pecém S.A. - CIPP S.A
Gabriela Alves da Silva

Companhia de Gás do Ceará - CEGÁS
Isalice Maria Gomes Silva

Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos - COGERH
Lucivânia Figueiredo de Sousa

Companhia de Participação e Gestão de Ativos de Ceará – CearaPar
Eurides de Melo Almeida

Conselho Estadual de Educação do Ceará – CEE
Maria Cláudia Leite Coelho

Controladoria Geral de Disciplina - CGD
Cel QOPM Francinilson Mota da Silva

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE
Élida dos Anjos Silva

Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará - CBMCE
Antônio Marcos Alves Sousa

Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN
José de Ribamar Diniz Barcelar

Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural - EMATERCE
Patrícia de Gouveia Pereira

Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará - ETICE
Maria de Fátima Mendonça Osório

Escola de Gestão Pública – EGP/CE
Sara Maria da Silveira Fortuna Lopes

Escola de Saúde Pública do Ceará – ESP/CE
Dellane Emanuelle Pinheiro Gadelha Damasceno

Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico - FUNCAP
Marília Rego Gonçalves Matos

Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos - FUNCEME
Ana Célia Cristino Belchior Martins

Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará - NUTEC
Marilene Bezerra Viana

Fundação de Teleducação do Ceará - FUNTELC
Estela Maria Landim Gonzaga

Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará - CEARAPREV
Fátima Vitoria de Oliveira Franco (Colaboradora técnica)

Fundação Universidade Estadual do Ceará - FUNECE
Maria Aglais Ferreira Cavalcante

Fundação Universidade Estadual Vale do Acaraú - UVA
Joyce Mazza Nunes Aragão

Fundação Universidade Regional do Cariri – URCA
Durval Mendes Neto

Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará - IDACE
Domingos Fernandes da Rocha Júnior

Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE
Rafaela Martins Leite Monteiro

Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Ceará – IPEM
Evanildo da Silva Pereira

Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará - ISSEC
Maria do Socorro Rufina Areal

Junta Comercial do Estado do Ceará - JUCEC
Mayara de Oliveira Ferreira

Perícia Forense do Estado do Ceará - PEFOCE
Narelle Rodrigues Tavares

Polícia Civil – PC/CE
DPC Jerffison Pereira da Silva

Polícia Militar do Ceará – PMCE
Tenente Coronel QOPM Adriano Vasconcelos Bastos

Procuradoria-Geral do Estado do Ceará- PGE
Elizangela Ferreira Monteiro

Secretaria das Cidades - SCIDADES
Francisca Helena Nogueira Lima

Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior - SECITECE
Francisco Lucélio Ferreira de Moura

Secretaria da Cultura - SECULT
Alana Gabriela Soares de Lima

Secretaria do Desenvolvimento Agrário - SDA
Giovanni Santos Dumont Uchoa

Secretaria do Desenvolvimento Econômico - SDE
Sueli Mota Lima Gonçalves

Secretaria dos Direitos Humanos - SEDIH
Marcelo Borges Cavalcante

Secretaria da Educação - SEDUC
Olena Marta Bezerra Costa

Secretaria do Esporte - SESPORTE
José Sérgio Carneiro Redes

Secretaria da Fazenda - SEFAZ
Thiago Alves Paiva

Secretaria da Infraestrutura – SEINFRA
Ricardo Luiz Andrade Lopes

Secretaria de Administração Penitenciária e Ressocialização- SAP
Débora Gonçalves Lages Rebelo

Secretaria Estadual do Meio Ambiente e Mudança do Clima- SEMA
Karine Fatima Barros de Oliveira

Secretaria das Mulheres - SEM
Roberta Magda Ferreira Dias

Secretaria da Pesca e Aquicultura - SPA
Orlaneide Cristóvão

Secretaria da Proteção Animal - SEPA
Eraldo Accioly Ferreira Filho

Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG
Michela Carvalho Feitosa

Secretaria de Proteção Social - SPS
Paulo Henrique Araújo Lima

Secretaria dos Recursos Hídricos - SRH
Rachel de Souza Parente

Secretaria da Saúde - SESA
Luciene Alice da Silva

Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social - SSPDS
Jefferson Renan Gomes Coutinho

Secretaria do Trabalho - SET
Edna Maria Martiniano de Lima

Secretaria do Turismo – SETUR
José Rômulo Magalhães Aguiar

Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública do Estado do Ceará - SUPESP
Cel. Marcos Antônio Marinho Russo

Secretaria Povos Indígenas - SEPINCE
Leiliane Maria Alves da Silva (Ouvidora Substituta)

Superintendência Estadual do Meio Ambiente – SEMACE
Heitor Cavalcante Borborema

Superintendência Estadual do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo - SEAS
Luiz Ramom Teixeira Carvalho

Superintendência de Obras Hidráulicas - SOHIDRA
Francisco Edísio Bezerra Junior

Superintendência de Obras Públicas – SOP
Francisco Abelardo Cavalcante Camurça

Vice Governadoria – VICEGOV
Michelle Oliveira Freitas

SUMÁRIO

Seção I - Ouvidorias Setoriais	9
1. INTRODUÇÃO	9
2. OUVIDORIA EM NÚMEROS - 2025.....	11
2.1 Classificação por tipo de Ouvidoria Setorial	11
2.2 Os 10 órgãos com maior Quantidade de Demandas	11
2.3 Assunto das manifestações dos órgãos mais demandados	12
2.4 Manifestações por Meio de Entrada	17
2.5 Manifestações de Ouvidoria por Macrorregião de Planejamento.....	19
3. INDICADORES DE OUVIDORIA.....	21
3.2 Índice de Manifestações respondidas no prazo (Resolubilidade)	22
3.3 Índice de Satisfação dos Usuários	26
Seção II – Análise das Manifestações de Ouvidoria	34
1. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS.....	34
1.1. Manifestação do tipo Sugestão	35
1.1.1. Principais Assuntos	35
1.2 Manifestação do tipo Elogio	36
1.2.1 Principais Assuntos	37
1.3 Manifestação do tipo Solicitação	37
1.3.1. Principais Assuntos	38
1.4. Manifestação do tipo Reclamação	39
1.4.1. Principais Assuntos	39
1.5. Manifestação do tipo Denúncia	40
1.5.3. Principais Assuntos (Contra o Estado).....	44
1.5.4. Análise das denúncias dos órgãos mais demandados (Contra o Estado)	46
1.5.5 Benefícios Alcançados no Tratamento/Apuração de Denúncias	49
Seção III – Análise das Manifestações encaminhadas às áreas programáticas da CGE	51
1. Perfil das Manifestações.....	51
Seção IV – Atendimentos e Perfil das Manifestações da Central 155	55
CONSIDERAÇÕES FINAIS, ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	60
FONTE DE INFORMAÇÕES E BASE LEGAL	65

Seção I - Ouvidorias Setoriais

1. INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao Art. 12, inciso XII, do Decreto Estadual n.º 33.485, de 21 de fevereiro de 2020 e à Lei Nacional n.º 13.460/2017, é apresentado neste relatório um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria, no exercício de 2025.

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

A Rede Estadual de Ouvidorias, regulamentada por meio do Decreto Estadual n.º 33.485/2020, tem um papel de atuar no tratamento e nas respostas das manifestações apresentadas pelos cidadãos. Em conformidade com o modelo de gestão do Poder Executivo, o Sistema Estadual de Ouvidorias é formado atualmente por 69 Ouvidorias Setoriais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, sendo coordenado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE, na qualidade de órgão central.

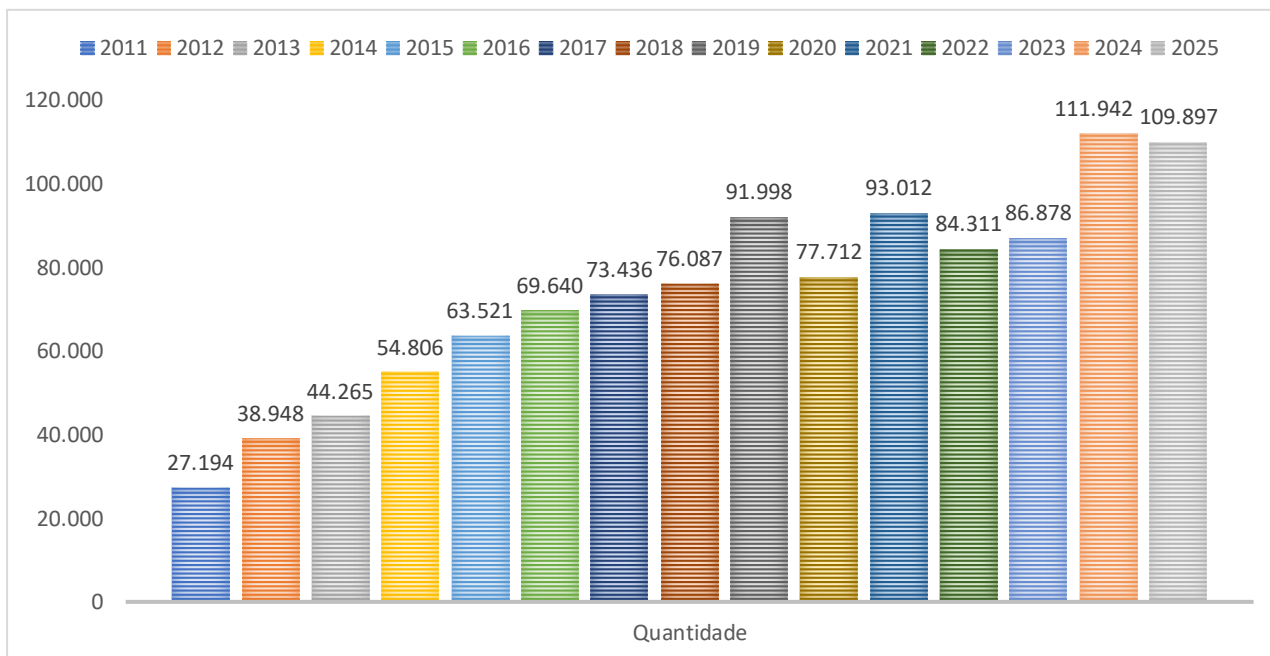
Criado por meio da Lei Complementar n.º 315/2023, o Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Ceará (IPEM) passou a integrar a Rede Estadual de Ouvidorias, no ano de 2025.

No ano de 2025, foram registradas 95.055 manifestações de ouvidoria, apresentando redução de 5% em relação ao ano de 2024. Essa redução está relacionada com os problemas técnicos apresentados no sistema de telefonia da Central de Atendimento 155 ao longo do ano, dificultando para os usuários desse canal apresentarem suas manifestações. Atenta a esta situação, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado firmou um novo contrato com outra empresa de telefonia para restabelecer a qualidade do serviço prestado pela Central 155 e garantir que os cidadãos tenham pleno acesso a este serviço tão essencial de comunicação com a ouvidoria.

O gráfico a seguir mostra o quantitativo de manifestações registradas ao longo dos últimos 15 anos, compreendendo o período de 2011 a 2025. Nessas informações estão contabilizados 14.842 atendimentos prestados, em 2025, pelas Ouvidorias da ARCE,

CAGECE e SESA, oriundos de suas ferramentas internas por força de legislação específica, os quais não serão detalhados no presente relatório.

Gráfico 1
Manifestações de Ouvidoria
Evolução Anual 2011 a 2025



Fonte: Ceará Transparente e Relatórios das Ouvidorias Setoriais ARCE (SOA), CAGECE(SGO) E SESA (OUVIWEB)
*2025: Ceará Transparente – CT: 95.055 manifestações e Relatórios das Ouvidorias Setoriais: ARCE - SOA: 1.719 manifestações; CAGECE - SGO: 8.212 manifestações e SESA - OUVIWEB: 4.911 manifestações.

As manifestações de ouvidoria registradas na plataforma Ceará Transparente (CT) seguem um fluxo definido pela Coordenadoria de Ouvidoria. Sob coordenação e orientação da CGE, por meio da equipe da Central de Atendimento Telefônico 155 e da equipe de Monitoramento, o tratamento das demandas registradas na plataforma é realizado em articulação com a Rede de Ouvidorias.

A partir do tratamento e análise das manifestações de ouvidoria (tipos de manifestação, canais de entrada, prazo de resposta, assunto, áreas responsáveis, dentre outras classificações) as informações são consolidadas como forma de retroalimentar o processo de planejamento, gestão e decisão governamental.

Destaca-se que, no ano de 2025, foram registradas 2.034 manifestações, cuja competência não é do Governo do Estado, e 42.216 manifestações que foram invalidadas por não possuir objeto ou conteúdo de Ouvidoria, portanto, essas demandas não serão analisadas no presente relatório, conforme estabelece a Instrução Normativa nº 01/2020.

2. OUVIDORIA EM NÚMEROS - 2025

2.1 Classificação por tipo de Ouvidoria Setorial

As Ouvidorias Setoriais que compõem o Sistema Estadual de Ouvidorias são divididas em quatro tipos, levando em consideração volume de manifestações recebidas anualmente.

As ouvidorias que receberam até 80 manifestações no ano de 2025 estão classificadas como Tipo I; as ouvidorias que receberam entre 81 e 300 manifestações no ano de 2025 estão classificadas como Tipo II; as ouvidorias que receberam entre 301 e 1.000 manifestações no ano de 2025 estão classificadas como Tipo III; e a Tipo IV são as que receberam mais de 1.000 manifestações no ano de 2025.

Como se pode observar na figura a seguir, 19 Ouvidorias, que compõem o Tipo IV, foram responsáveis por receber, aproximadamente, 89% das manifestações de Ouvidoria no ano de 2025.

Figura 1
Quantidade de manifestações por Tipo de Ouvidoria Setorial



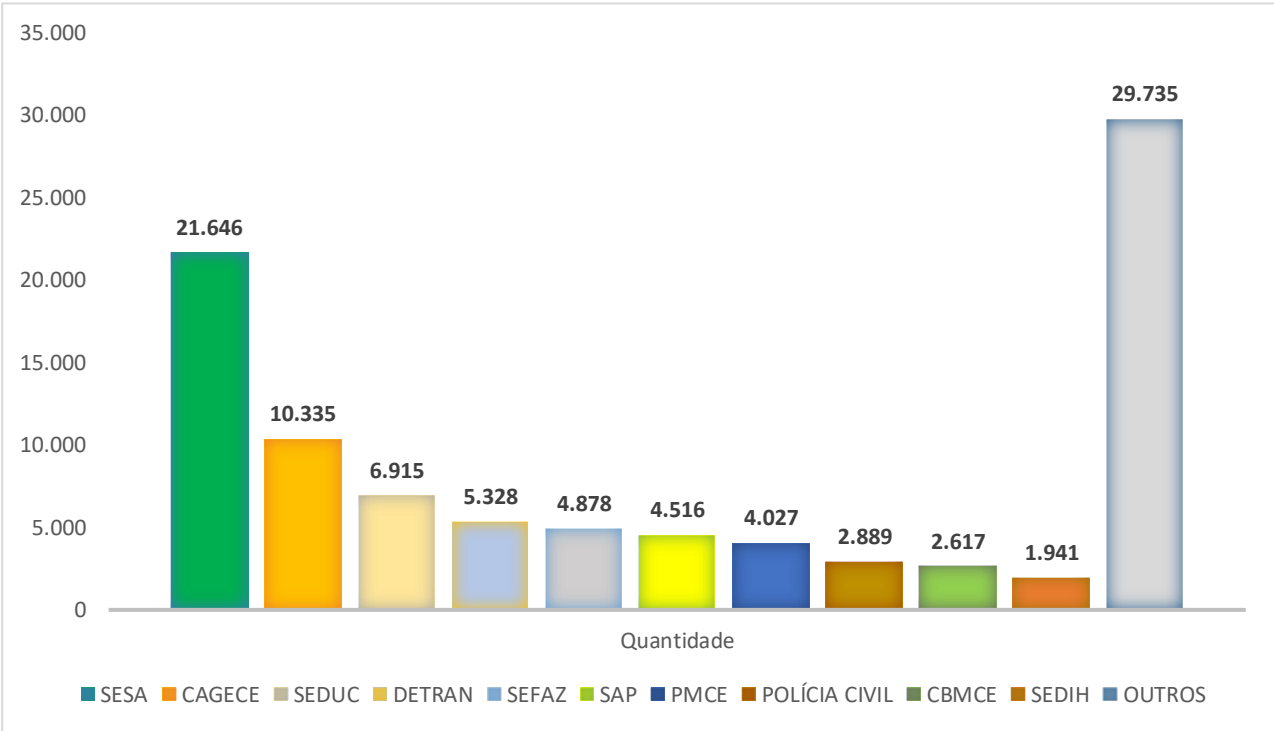
Fonte: Plataforma Ceará Transparente

2.2 Os 10 órgãos com maior Quantidade de Demandas

Nesta seção, serão apresentados os números registrados no ano de 2025, com abordagem quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados no Ceará Transparente e dos relatórios apresentados pelas Ouvidorias Setoriais. As manifestações das coordenadorias programáticas da CGE não serão analisadas nesta seção, pois serão tratadas em seção específica deste relatório.

As ouvidorias setoriais mais demandadas pelos cidadãos no ano de 2025 foram, **SESA, CAGECE, SEDUC, DETRAN, SEFAZ, SAP, PMCE, POLÍCIA CIVIL, CBMCE e SEDIH** o que corresponde a aproximadamente 78% das manifestações registradas na plataforma Ceará Transparente.

Gráfico 2
Ouvidorias mais demandadas em 2025



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

2.3 Assunto das manifestações dos órgãos mais demandados

A seguir serão apresentados os números de manifestações e seus respectivos assuntos nas 10 Ouvidorias mais demandadas no ano de 2025, as quais correspondem a aproximadamente 78% de todas as demandas registradas na plataforma Ceará Transparente.

Tabela 1
Assuntos das principais manifestações das ouvidorias mais demandadas

Órgão	2024	2005	Assunto das manifestações de 2025
SESA Representa 22,77% das manifestações em 2025	17.366	21.646	- Elogio a servidor público/colaborador; - Assistência à saúde; - Gestão administrativa dos equipamentos de saúde; - Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão; - Conduta inadequada de servidor/colaborador.

Órgão	2024	2005	Assunto das manifestações de 2025
CAGECE Representa 20,34% das manifestações em 2025	20.643	19.335	▪ Insatisfação com as atividades e procedimentos da companhia; ▪ Falta de água; ▪ Fatura de consumo de água/esgoto; ▪ Vazamento em via pública; ▪ Obras de instalação dos DMCS (Projeto Malha D'água); ▪ Descumprimento de prazos e serviços.
SEDUC Representa 7,27% das manifestações em 2025	5.035	6.915	▪ Conduta inadequada de núcleo gestor; ▪ Funcionamento da escola e procedimentos escolares; ▪ Concurso público/seleção; ▪ Conduta inadequada de professor; ▪ Atraso/falta de pagamento de pessoal.
DETRAN Representa 5,61% das manifestações em 2025	7.399	5.328	▪ Carteira Nacional de Habilitação - CNH; ▪ Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão; ▪ Tramitação de Processo Administrativo; ▪ Carteira de Motorista Popular (CNH Popular); ▪ Procedimentos relativos a Veículos.
SEFAZ Representa 5,13% das manifestações em 2025	4.979	4.878	▪ Serviço de mercadoria em trânsito; ▪ Serviço de fiscalização de empresas; ▪ Serviço de Emissão de Imposto sobre Veículo Automotor (IPVA); ▪ Serviço de cadastro de empresas; ▪ Imposto de Transmissão Causa Mortis e Doação – ITCMD; ▪ Orientações sobre a prestação de serviços.

Órgão	2024	2005	Assunto das manifestações de 2025
SAP Representa 4,75% das manifestações em 2025	6.684	4.516	▪ Conduta inadequada de policial penal; ▪ Estrutura e funcionamento de unidades prisionais e cadeias públicas; ▪ Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão; ▪ Custódia de presos; ▪ Concurso público/seleção.
PMCE Representa 4,24% das manifestações	3.799	4.027	▪ Intensificação de policiamento; ▪ Conduta inadequada de policial militar; ▪ Poluição sonora; ▪ Tramitação de processo administrativo; ▪ Apuração e procedimentos sobre crimes diversos.
POLÍCIA CIVIL Representa 3% das manifestações em 2025	1.979	2.889	▪ Apuração e procedimentos sobre crimes diversos; ▪ Boletim de ocorrências (B.O.); ▪ Tráfico de drogas; ▪ Conduta inadequada de servidor/colaborador; ▪ Elogio a servidor público/colaborador.
CBMCE Representa 2,75% das manifestações em 2025	2.731	2.617	▪ Certificado de conformidade; ▪ Vistoria técnica em edificação; ▪ Vistoria fiscalizatória; ▪ Análise de projeto de segurança de incêndio e pânico; ▪ Cadastro de empresas e assessores técnicos.

Órgão	2024	2005	Assunto das manifestações de 2025
SEDIH Representa 2% das manifestações em 2025	2.773	1.941	▪ Violação de Direitos Humanos contra pessoas em restrição de liberdade; ▪ Violação de Direitos Humanos contra criança e adolescente; ▪ Violação de Direitos Humanos contra pessoa com deficiência; ▪ Violação de Direitos Humanos contra pessoa idosa.

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Análise da Variação do Quantitativo de Manifestações 2024/2025

No ano de 2025, as ouvidorias dos órgãos POLÍCIA CIVIL, SEDUC, SESA e PMCE tiveram aumento de manifestações em comparação ao ano de 2024, já as ouvidorias dos órgãos SAP, SEDIH, DETRAN, CAGECE, CBMCE e SEFAZ tiveram redução nos registros.

SESA – Houve aumento de 24,65% no quantitativo das manifestações no ano de 2025 em comparação com o ano anterior. Os assuntos que mais tiveram aumento de demandas nesse período foram:

- Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (57,25%);
- Conduta inadequada de servidor/colaborador (48,26%);
- Gestão administrativa dos equipamentos de saúde (47,95%).

CAGECE – Houve redução de 6,34% no quantitativo das manifestações no ano de 2025 em comparação com o ano anterior. Os assuntos que tiveram redução de demandas nesse período foram:

- Vazamento em via pública (- 37,59%);
- Descumprimento de prazos e serviços (- 31,67%)
- Falta de água (- 28,21%).

SEDOC – Houve aumento de 37,34% no quantitativo das manifestações no ano de 2025 em comparação com o ano anterior. Os assuntos que tiveram aumento de demandas nesse período foram:

- Conduta inadequada de núcleo gestor (117,11%);
- Conduta inadequada de servidor/colaborador (50,21%)

- Concurso Público/Seleção (47%).

DETRAN – Houve redução de 28% no quantitativo das manifestações no ano de 2025 em comparação com o ano anterior. Os assuntos que tiveram redução de demandas nesse período foram:

- Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (- 49,39%);
- Procedimentos relativos a veículos (- 22,16%);
- Tramitação de processo administrativo (- 21,91%).

SEFAZ – Houve redução de 2% no quantitativo das manifestações no ano de 2025 em comparação com o ano anterior. Os assuntos que tiveram redução de demandas nesse período foram:

- Orientações sobre a prestação de serviços (- 40,25%) e
- Serviço de fiscalização de empresa (- 17,28%).

Apesar da redução de 2%, alguns assuntos da SEFAZ tiveram aumento no ano de 2025:

- Serviço de cadastro de empresa (47,78%);
- Serviço de mercador em trânsito (24,62%).

SAP – Houve redução de 32,44% no quantitativo das manifestações no ano de 2025 em comparação com o ano anterior. Os assuntos que tiveram redução de demandas nesse período foram:

- Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (- 46,41%);
- Estrutura e funcionamento das unidades prisionais (- 43,21%);
- Custodia de presos (- 35,34%).

PMCE – Houve aumento de 6% no quantitativo das manifestações no ano de 2025 em comparação com o ano anterior. Os assuntos que tiveram aumento de demandas nesse período foram:

- Condições de trabalho e investimentos na Polícia Militar (86,54%);
- Policiamento Rodoviários (84%);
- Apuração e procedimentos sobre crimes diversos (78,33%);

Apesar do aumento de 6%, alguns assuntos da PMCE tiveram redução no ano de 2025:

- Elogio a servidores (- 56,58%);
- Concurso público/Seleção (- 22,48%).

POLÍCIA CIVIL – Houve aumento de 46% no quantitativo das manifestações no ano de 2025 em comparação com o ano anterior. Os assuntos que tiveram aumento de demandas nesse período foram:

- Apuração e procedimentos sobre crimes diversos (130%);
- Boletim de Ocorrências (110%);
- Orientações sobre prestação de serviços (67,16%).

CBMCE – Houve aumento de 4,17% no quantitativo das manifestações no ano de 2025 em comparação com o ano anterior. Os assuntos que tiveram aumento de demandas nesse período foram:

- Cadastro de empresas e assessores técnicos (3100%);
- Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (61,90%)

Apesar do percentual de aumento de 3100% no assunto Cadastro de empresas e assessores, esse percentual corresponde ao acréscimo de 61 demandas.

SEDIH – Houve aumento de 30% no quantitativo das manifestações no ano de 2025 em comparação com o ano anterior. Os assuntos que tiveram aumento de demandas nesse período foram:

- Assédio Sexual (200%);
- Violação de Direitos Humanos contra Crianças e Adolescentes (178,95%);
- Violação de Direitos Humanos contra Pessoa com Deficiência (126,67%);

Apesar do percentual de aumento de 200% no assunto Assédio Sexual, esse percentual corresponde ao acréscimo de 8 demandas, os demais assuntos os aumentos foram de 34 e 19 demandas, respectivamente.

2.4 Manifestações por Meio de Entrada

No ano de 2025, houve redução de 5% nos registros das manifestações de ouvidoria. A Central de Atendimento 155 foi o canal que apresentou maior redução nos registros, com 11.475 atendimento a menos em comparação a 2024, o que corresponde a 31% de redução. Conforme explicado em tópico anterior, esta diminuição se deu

principalmente por problemas técnicos com a empresa de telefonia. Outros canais que tiveram redução nos registros foram: Atendimento Virtual, Reclame Aqui, Instagram e Carta.

É importante destacar que houve um aumento de quase 30% dos atendimentos presenciais, demonstrando maturidade da rede de ouvidorias que está sempre presente para atender o cidadão. Outro ponto de destaque é que o Ceará Transparente teve um aumento de manifestação em quase 8%. Esse fato pode estar associado as diversas ações de ouvidoria ativa que foram feitas durante o ano para divulgação da ferramenta.

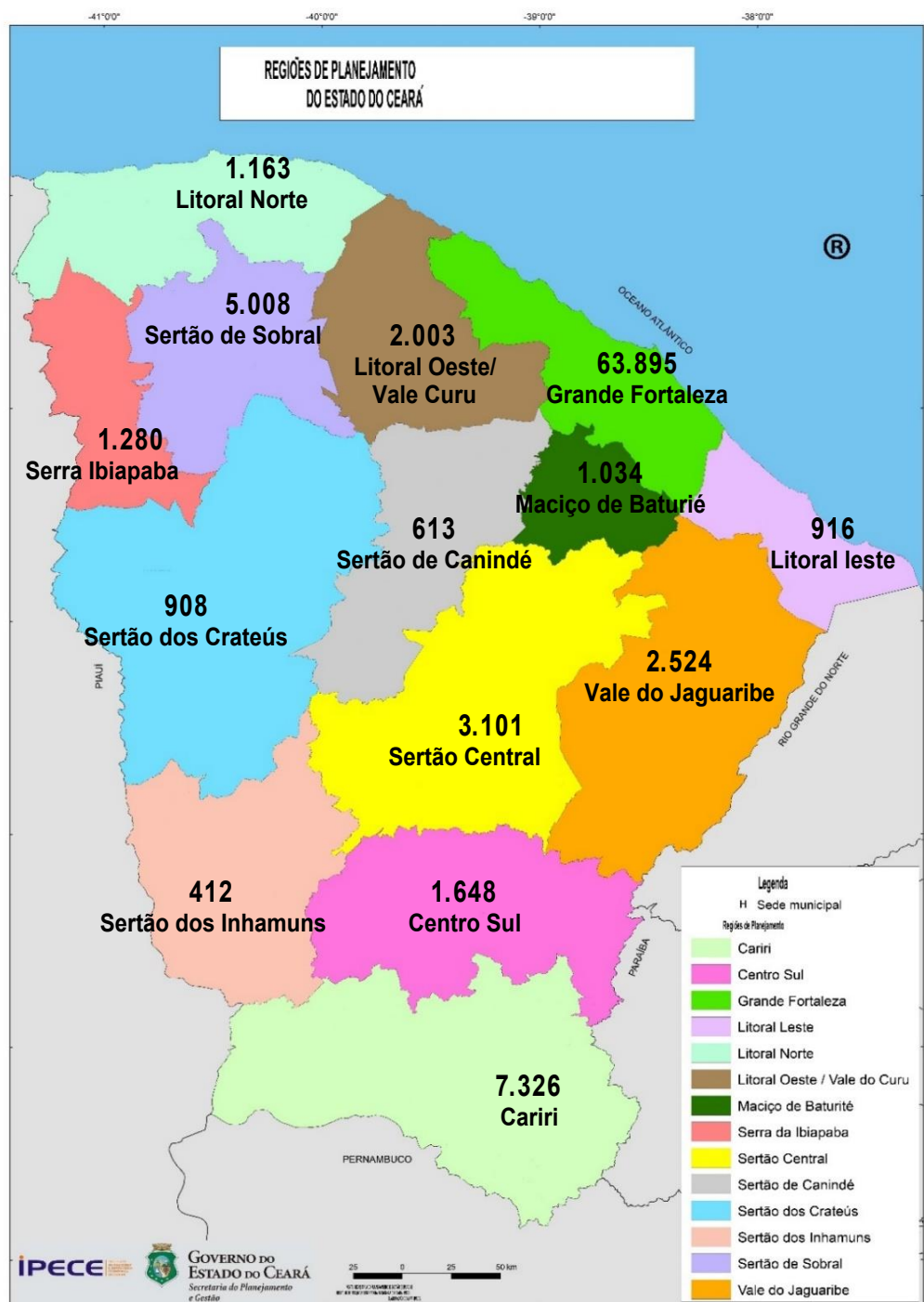
Tabela 2
Manifestações por Meio de Entrada – 2024/2025

Sistema	Meio de Entrada	2024	2025	Variação
Ceará Transparente – CT	Formulário eletrônico do CT	36.367	39.240	↑ 7,90%
	Central de Atendimento 155	36.934	25.459	↓ - 31,07%
	Telefone fixo (diversos)	8.926	9.403	↑ 5,43%
	Presencial (diversos)	5807	7.535	↑ 29,76%
	Caixa de sugestões (Sesa)	6.226	7.159	↑ 14,98%
	E-mail (diversos)	3.533	3.555	↑ 0,62%
	Cidadão on-line – <i>Chatbot</i>	598	811	↑ 35,62%
	Reclame Aqui (diversos)	687	599	↓ 12,81%
	Google Ferramentas (Sesa)	192	475	↑ 147,40%
	WhatsApp (diversos)	322	351	↑ 9,01%
	Ceará App (diversos)	168	204	↑ 21,43%
	Atendimento Virtual (Sefaz)	177	88	↓ - 50,28%
	Instagram	62	57	↓ - 8,06%
	Ceará Digital	--	52	--
	Carta (diversos)	67	50	↓ - 25,37%
	Cidadão on-line – Telegram	0	09	--
	Governo Itinerante (diversos)	2	05	↑ 150%
	Facebook	01	03	↑ 200%
	Total CT	100.069	95.055	↓ -5%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente. O módulo do Ceará Transparente foi inserido no Ceará Digital no ano de 2025.

2.5 Manifestações de Ouvidoria por Macrorregião de Planejamento

Figura 2
Quantidade de Manifestações de Ouvidoria por Macrorregião de Planejamento



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Mapa de regiões de planejamento do Estado do Ceará (Lei Complementar nº. 154/2015 - DOE 22/10/2015).

O mapa do Estado do Ceará apresentado está dividido por macrorregiões de planejamento, com o quantitativo de manifestações registradas por macrorregião, a partir

do município/ocorrência informado na demanda, de forma facultada, pelo cidadão na plataforma Ceará Transparente.

As macrorregiões que apresentaram os maiores percentuais de aumento de manifestações no ano de 2025 em comparação a 2024, foram: Sertão de Sobral, Litoral Oeste/Vale do Curu, Vale do Jaguaribe e Sertão Central. Cabe destacar que no ano de 2025, a CGE realizou ações de Ouvidoria Ativa em municípios das regiões Sertão de Sobral e Sertão Central, o que pode ter contribuído com o aumento da participação da população.

Tabela 3
Manifestações por Regiões de Planejamento x População

Regiões de Planejamento	Quantidade de Manifestações - 2025	População – Idade >= 15 anos	Índice: Quantidade de Manifestações x População
Cariri	7.326	829.815	0,88%
Centro Sul	1.388	283.429	0,49%
Grande Fortaleza	63.895	3.138.466	2,04%
Litoral Leste	916	165.577	0,55%
Litoral Norte	1.163	318.956	0,36%
Litoral Oeste / Vale do Curu	2.003	296.075	0,68%
Maciço de Baturité	1.034	183.301	0,56%
Serra da Ibiapaba	1.280	279.444	0,46%
Sertão Central	3.101	301.367	1,03%
Sertão de Canindé	613	147.914	0,41%
Sertão de Sobral	5.008	370.838	1,35%
Sertão dos Crateús	908	264.395	0,34%
Sertão dos Inhamuns	412	107.620	0,38%
Vale do Jaguaribe	2.524	305.325	0,83%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente e IPECE (Censo 2022)

A tabela acima apresenta o percentual da população com idade igual ou superior a 15 anos que se manifestou em relação aos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo do Estado do Ceará. Cumpre explicar que esse corte etário foi estabelecido por tratar-se da idade a partir da qual se tem mais propensão a ser um usuário da Ouvidoria.

Percebe-se dos dados apresentados que, em geral, menos de 1% da população de cada região de planejamento realizou manifestações no ano de 2025. Apenas 2 (duas) regiões superaram o percentual de 1%, sem chegar a 2%, Sertão de Sobral e Sertão Central. Essas são justamente as duas regiões cujos municípios forma sede de

ações de Ouvidoria Ativa. Ademais, apenas a Grande Fortaleza supera os 2% de sua população com participação por meio da ouvidoria no referido ano.

Tais observações podem indicar que existe forte relação entre a propensão da população à participação e o acesso ao conhecimento sobre a atuação das ouvidorias públicas, visto que as regiões de planejamento com maior percentual de participação popular, por meio das manifestações, foi justamente as que tiveram maior divulgação desse canal institucional.

Na tabela abaixo apresentamos o quantitativo de manifestações por região geográfica brasileira.

Tabela 4
Manifestações por Regiões Brasileiras

Regiões	Quantidade de Manifestações - 2025
Sudeste	513
Nordeste, sem Ceará	293
Sul	118
Centro-Oeste	87
Norte	36

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

3. INDICADORES DE OUVIDORIA

A CGE possui dois indicadores, relacionados abaixo, para o acompanhamento do desempenho das ouvidorias setoriais:

- a) Índice de Manifestações de Ouvidoria Respondidas no Prazo (Resolubilidade), cuja meta estabelecida é de 94%;
- b) Índice de Satisfação dos Usuários com as Ferramentas de Ouvidoria, cuja meta estabelecida é de 67%.

Tabela 5
Resultado Geral dos Indicadores de Ouvidoria em 2025

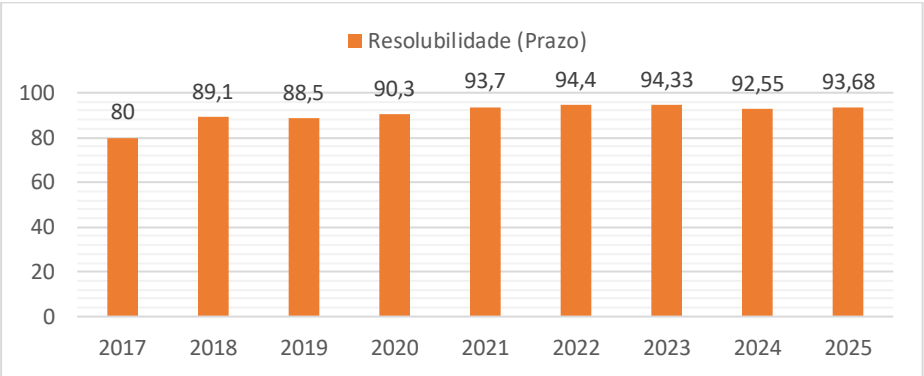
Índice de Manifestações respondidas no prazo (2025)	93,68%
Índice de Satisfação em 2025	69%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

No ano 2025, o índice de manifestações respondidas no prazo ficou próximo à meta estabelecida, bem como houve melhoria em relação ao ano anterior. Sobre o índice de satisfação a meta foi atingida, e houve melhoria em relação ao índice de satisfação de 2024.

No gráfico a seguir, podemos acompanhar o desempenho do índice de resolubilidade ao longo dos últimos anos.

Gráfico 3
Índice de Manifestações Respondidas no Prazo nos últimos 9 anos



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Serão detalhados a seguir os indicadores do Prazo de Resposta e de Satisfação, com uma abordagem geral e específica, por ouvidoria setorial.

3.2 índice de Manifestações respondidas no prazo (Resolubilidade)

Neste tópico, será analisado o tempo de resposta às manifestações de ouvidoria registradas na plataforma Ceará Transparente, no ano de 2025, considerando o fornecimento das respostas das manifestações no prazo regulamentar.

Os dados da resolubilidade que serão apresentados consideraram o prazo de resposta das ouvidorias setoriais de 20 dias, podendo ser prorrogável por mais 10 dias, como previsto no Decreto Estadual nº. 33.485/2020.

3.2.1 Detalhamento do Índice de resolubilidade

Tabela 6
Situações dos prazos de resposta

Situação	2024	2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	92.612	88.847
Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	7.022	5.497
Manifestações Pendentes Fora do Prazo	435	498

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

O tempo médio de resposta de todas as ouvidorias setoriais no ano de 2025 foi de 9,64 dias, considerando a data de corte o dia 05 de fevereiro de 2026, oportunidade em que não constavam mais demandas dentro do prazo legal no sistema. Percebe-se por este dado que as ouvidorias setoriais têm avançado muito na questão relacionada ao atendimento dos prazos, pois o tempo médio de resposta é inferior à 50% do previsto no Decreto Estadual nº. 33.485/2020.

3.2.2 Índice de Resolubilidade por Tipos de Manifestação

Tabela 7
Resolubilidade por Tipos de Manifestação

Tipo de Manifestação	Índice de Resolubilidade
Elogio	99,32%
Solicitação	95,00%
Sugestão	94,80%
Reclamação	92,90%
Denúncia	90,64%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Serão apresentados os percentuais de cumprimento do prazo de resposta (índice de resolubilidade) e as quantidades de manifestações recebidas, no ano, de todas as ouvidorias setoriais por tipologia.

Tabela 8
Resolubilidade – Ouvidorias Tipo I
Até 80 manifestações/ano

Órgão	Total	Índice de Resolubilidade
CASA MILITAR	80	98,75%
CEARAPAR	7	85,71%
CEGÁS	37	100%
EGP	29	100%
ESP	79	100%
ETICE	19	100%
FUNCAP	17	100%
FUNCEME	19	100%
FUNTELC	10	100%
IPECE	15	100%
IPEM	40	55,00%
NUTEC	13	100%
SDE	13	53,85%
SECITECE	67	68,66%
SEPINCE	6	83,33%
SET	79	100%
SPA	33	93,94
SUPESP	13	100%
VICEGOV	19	84,21%
ZPE	5	100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 94% foram: CASA MILITAR, CEGÁS, EGP, ESP, ETICE, FUNCAP, FUNCEME, FUNTELC, IPECE, NUTEC, SET, SUPESP e ZPE. Os dados apontam que as ouvidorias do IPEM e da SDE devem ter uma atenção especial quanto ao indicador de prazo tendo em vista que alcançaram um valor muito baixo na resolubilidade.

Tabela 9
Resolubilidade – Ouvidorias Tipo II
De 81 a 300 manifestações/ano

Órgão	Total	Índice de Resolubilidade
ADAGRI	170	98,82%
ADECE	121	99,17%
CEASA	94	85,11%
CEE	142	99,30%
CIPP S/A	135	100%
COGERH	181	86,19%
EMATERCE	90	100%
IDACE	92	100%
SCIDADES	290	100%
SEINFRA	231	100%
SEM	83	98,80%
SEMA	251	100%
SESPORTE	99	95,96%
SETUR	144	97,22%
SOHIDRA	93	68,82%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 94% foram: ADAGRI, ADECE, CEE, CIPP S/A, EMATERCE, IDACE, SCIDADES, SEINFRA, SEM, SEMA, SESPORTE e SETUR. Os dados apontam que a ouvidoria da SOHIDRA deve melhorar o tratamento das manifestações relativamente aos seus prazos.

Tabela 10
Resolubilidade – Ouvidorias Tipo III
De 301 a 1.000 manifestações/ano

Órgão	Total	Índice de Resolubilidade
AESP/CE	334	100%
CEARAPREV	694	73,20%
CGE	374	99,20%
JUCEC	545	100%
PGE	487	100%
SDA	331	100%
SEAS	362	96,69%

Órgão	Total	Índice de Resolubilidade
SECULT	398	97,49%
SEMACE	493	94,52%
SEPA	336	87,50%
SOP	685	99,56%
SRH	624	98,40%
SSPDS	940	99,36%
URCA	335	31,94%
UVA	341	59,82%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 94% foram: AESP/CE, CGE, JUCEC, PGE, S.D.A, SEAS, SECULT, SEMACE, SOP, SRH e SSPDS. As duas universidades da lista merecem uma atenção especial por parte da CGE para entender os motivos do baixo índice de atendimento de prazos, bem como necessitam de auxílio para melhoria desses resultados.

Tabela 11
Resolubilidade – Ouvidorias Tipo IV
Acima de 1.000 manifestações/ano

Órgão	Total	Índice de Resolubilidade
ARCE	1.034	100%
CAGECE	19.335	100%
CBMCE	2.617	99,54%
CASA CIVIL	1.217	99,10%
CGD	1.117	100%
DETRAN	5.328	90,90%
ISSEC	1.261	100%
METROFOR	1.241	100%
POLÍCIA CIVIL	2.889	100%
PEFOCE	1.158	83,16%
PMCE	4.027	99,55%
SAP	4.516	99,76%
SEDIH	1.941	99,95%
SEDUC	6.915	81,55%
SEFAZ	4.878	100%
SEPLAG	1.417	100%
SESA	21.646	86,38%
SPS	1.114	100%
UECE	1.081	78,17%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 94% foram: ARCE, CAGECE, CBMCE, CASA CIVIL, CGD, ISSEC, METROFOR, POLÍCIA CIVIL, PMCE, SAP, SEDIH, SEFAZ, SEPLAG e SPS. A UECE aparece nessa tipologia como a ouvidoria com o pior desempenho. Avaliando essa situação

com as ouvidorias da tipologia anterior, percebe-se que as universidades estão com dificuldade na resolubilidade. Portanto, a CGE acompanhará isso de perto e prestará apoio para melhoria desses índices.

Os principais fatores observados nos acompanhamentos realizados ao longo de 2025, pela COUVI/CGE, para o baixo índice de cumprimento do prazo de resposta em algumas setoriais foram:

- ❖ Ouvidoria não dispõe de ouvidor substituto e/ou não possui equipe adequada para realizar de maneira célere o tratamento das manifestações;
- ❖ Ouvidoria adota metodologia de trabalho que dificulta o tratamento e apuração das manifestações;
- ❖ Acúmulo de funções do servidor designado para a função de ouvidor;
- ❖ Dificuldade na sensibilização das áreas internas no fornecimento de informações, principalmente nas setoriais que possuem uma quantidade maior de manifestações;
- ❖ Falta de apoio por parte da gestão superior do órgão/entidade, bem como o não reconhecimento da ouvidoria como área institucional por parte das demais áreas.

3.3 Índice de Satisfação dos Usuários

Neste tópico, será analisada a Satisfação do usuário em relação às respostas das manifestações de ouvidoria registradas na plataforma Ceará Transparente, no ano de 2025. Esse índice é aferido a partir das pesquisas respondidas pelos cidadãos ao receber a resposta da manifestação, considerando as demandas classificadas pela ouvidoria como procedente ou parcialmente procedente.

A pesquisa de satisfação da ouvidoria disponibilizada na plataforma Ceará Transparente é formada por um questionário de 8 (oito) perguntas, das quais 4 são relacionadas à atuação da ouvidoria e, portanto, são utilizadas para construir o índice de satisfação. Essas quatro perguntas buscam avaliar o canal utilizado pelo cidadão, a qualidade e o prazo da resposta oferecida pela ouvidoria, além de uma pergunta sobre a satisfação de um modo geral. Em cada pergunta é atribuída uma nota com escala de 1 a 5. O índice de satisfação é construído a partir do quantitativo das médias/notas igual ou maior que 4.

Importante ressaltar que alcançamos nesse indicador (Figura 3) - Índice de Satisfação dos Usuários com as Ferramentas de Ouvidoria - um valor superior ao estabelecido em meta, que é de 67%.

Figura 3
Resultado do Índice de Satisfação - 2025



Tabela 12
Resultado Geral da Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Nota Média 2024	Nota Média 2025	Total de respondentes da pesquisa em 2025
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	3,76	4,08	4.931 Cidadãos responderam à pesquisa
Satisfação com o tempo de resposta	3,63	3,94	
Satisfação com o canal de registro da manifestação	4,01	4,25	
Qualidade da resposta	3,4	3,75	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente: Relatório da Pesquisa de Satisfação

Percebe-se pelos dados da tabela 12 que houve, em 2025, uma melhoria em todos os quesitos relacionados à satisfação do cidadão e que, mesmo tendo tido um bom avanço de um ano para o outro, as menores notas (média) de satisfação foram atribuídas à qualidade das respostas das manifestações.

Essa insatisfação pode estar relacionada com a falta de clareza nas respostas, utilização de linguagem técnica, o não atendimento às expectativas dos cidadãos no que corresponde à resolução do problema, bem como com o fornecimento de respostas genéricas que não abordam as questões trazidas pelos cidadãos.

Um dado importante que será trabalhado para melhoria é o baixo índice de pessoas que respondem a pesquisa de satisfação, apenas 4931 pessoas num universo de mais de noventa mil manifestações.

3.3.1 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

No questionário, existem outras perguntas relacionadas à percepção do cidadão quanto à atuação da ouvidoria antes e após utilizar o serviço, em que também são atribuídas notas que variam de 1 a 5, sendo possível calcular o índice de percepção pelo cidadão antes e após o uso do serviço (Figura 4).

Figura 4
Resultado do Índice de Expectativa com a Ouvidoria - 2025



Tabela 13
Percepção do Cidadão

Índice de Percepção do Cidadão	
Perguntas	Média/Nota
Nota atribuída antes de registrar a manifestação sobre a percepção prévia quanto à qualidade do serviço de Ouvidoria.	3,64
Nota atribuída após usar o serviço de Ouvidoria.	4,05
Incremento do Índice de Expectativa	+11,26%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

3.3.2 Índice de Resolutividade das Demandas

No questionário da pesquisa de satisfação, também é disponibilizada uma pergunta para mensurar a resolutividade das manifestações. O objetivo da pergunta é medir o índice de resolução das demandas apresentadas pelos cidadãos, por meio da pergunta:

“Você considera que a demanda foi resolvida?”

Tabela 14
Resolutividade

Índice Geral de Resolutividade		
Você considera que a demanda foi resolvida?	Total de Respostas	Percentual
Sim	2.406	48,79%
Parcialmente	1.147	23,26%
Não	1.378	27,95%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Conforme se verifica na tabela acima, 3.553 cidadãos informaram que as suas demandas foram resolvidas ou parcialmente resolvidas, o que corresponde a 72% dos cidadãos que responderam à pesquisa. Vale ressaltar que, conforme verificado em análises internas, a satisfação do usuário está diretamente relacionada à resolutividade de sua demanda.

Nas tabelas a seguir serão apresentados o detalhamento do índice de resolutividade, contemplando os órgãos com maior volume de pesquisas respondidas e os principais assuntos das manifestações.

Tabela 15
Resolutividade

Índice de Resolutividade por órgão		
Órgão	Total de Respondentes	Percentual de Resolutividade
SESA	987	81,66%
CAGECE	945	77,67%
DETRAN	405	62,72%
SEDUC	311	52,41%
SEFAZ	279	68,10%
CBMCE	186	83,87%
PMCE	173	67,05%
SEPLAG	166	68,67%
PEFOCE	147	76,87%
ISSEC	107	55,14%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Percebe-se pelos dados que a Secretaria de Educação e o ISSEC são os dois órgãos com maiores dificuldades no atendimento do indicador de resolutividade. Sendo assim, deverá ter atenção especial por parte desta CGE ao longo do ano de 2026.

Tabela 16
Resolutividade

Índice de Resolutividade por assunto		
Assunto	Total de Respondentes	Percentual de Resolutividade
Tramitação de processo administrativo	324	58%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	314	69%
Elogio ao servidor público/colaborador	291	99%
Assistência à saúde	255	80%
Insatisfação com as atividades e procedimentos da companhia	204	85%
Falta de água	169	59%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	166	69%
Gestão administrativa dos equipamentos de saúde	160	88%
Fatura da Cagece	118	81%
Carteira nacional de habilitação - CNH	101	76%
Serviço de mercadoria em trânsito	101	76%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Analisando de maneira conjunta as tabelas 15 e 16 um fato chama atenção. Mesmo a CAGECE tendo obtido um índice de resolubilidade de 77% o assunto “Falta de Água” atingiu apenas 59% nesse indicador (o segundo pior dos dez mais citados). Faz-se necessário a ouvidoria da CAGECE se atentar para esses dados e trabalhar na melhoria da resolutividade quando o assunto for falta de água.

3.3.3 Índice de Satisfação por Tipos de Manifestação

Na tabela a seguir, serão apresentados os índices de satisfação atribuídos pelos cidadãos a partir do tipo de manifestação.

Tabela 17
Satisfação por Tipo de Manifestação

Tipos de Manifestação	2025
Elogio	99%
Sugestão	90%
Solicitação	73%
Reclamação	66%
Denúncias	47%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Como se pode perceber nos resultados apresentados na tabela anterior, as manifestações tipificadas como “reclamação” e “denúncia” tiveram impacto direto no índice geral de satisfação no ano de 2025, por apresentarem os menores resultados e ficarem abaixo da meta estabelecida.

Esses números demonstram a importância da estruturação pela CGE de uma célula especializada em tratamento de denúncias no âmbito de ouvidoria para um acompanhamento mais próximos desse tipo de manifestação. Ademais, faz-se necessário também um melhor tratamento por parte das ouvidorias dos órgãos.

Nas tabelas a seguir, serão apresentados os índices de satisfação de 2025, por tipo de ouvidoria setorial.

Tabela 18
Satisfação – Ouvidorias Tipo I
Até 80 manifestações/ano

Órgão	Total de Respondentes	Índice de Satisfação
CASA MILITAR	5	60%
CEARAPAR	--	--
CEGÁS	--	--
EGP	4	75%
ESP	9	56%
ETICE	2	100%
FUNCAP	--	--
FUNCEME	1	100%
FUNTELC	4	75%
IPECE	3	0%
IPEM	1	100%
NUTEC	1	100%
SDE	2	50%
SECITECE	4	50%
SEPINCE	--	--
SET	2	50%
SPA	1	100%
SUPESP	2	100%
VICEGOV	--	--
ZPE	2	50%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de satisfação de 67% foram: EGP, ETICE, FUNCEME, FUNTELC, IPEM, NUTEC, SPA e SUPESP.

As Ouvidorias Setoriais CEARAPAR, CEGÁS, FUNCAP, SEPINCE e ZPE não tiveram pesquisa de satisfação respondida no ano de 2025, demonstrando que devem ser

realizados trabalhos junto à sociedade para conscientizar sobre a resposta a pesquisa, para que possamos utilizar essa percepção do cidadão em melhoria das nossas atividades.

Tabela 19
Satisfação – Ouvidorias Tipo II
De 81 a 300 manifestações/ano

Órgão	Total de Respondentes	Índice de Satisfação
ADAGRI	5	80%
ADECE	2	100%
CEASA	2	100%
CEE	13	92%
CIPP S/A	21	86%
COGERH	11	55%
EMATERCE	12	50%
IDACE	14	86%
SCIDADES	20	70%
SEINFRA	1	100%
SEM	3	33%
SEMA	52	90%
SESPORTE	8	50%
SETUR	2	100%
SOHIDRA	2	50%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de satisfação de 67% foram: ADAGRI, ADECE, CEASA, CEE, CIPP S/A, IDACE, SCIDADES, SEINFRA, SEMA e SETUR. Assim como no indicador de prazo a SOHIDRA também teve um baixo desempenho no índice de satisfação. Esses dados apontam para a necessidade de um trabalho da CGE junto à ouvidoria desse órgão para entender os motivos desses resultados e auxiliar em busca de melhorias.

Tabela 20
Satisfação – Ouvidorias Tipo III
De 301 a 1.000 manifestações/ano

Órgão	Total de Respondentes	Índice de Resolubilidade
AESP/CE	36	89%
CEARAPREV	72	79%
CGE	24	71%
JUCEC	28	89%
PGE	53	58%
SDA	6	100%
SEAS	27	89%
SECULT	30	83%
SEMACE	34	53%
SEPA	34	53%
SOP	88	74%
SRH	8	88%

Órgão	Total de Respondentes	Índice de Resolubilidade
SSPDS	56	61%
URCA	19	42%
UVA	25	60%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de satisfação de 67% foram: AESP/CE, CEARAPREV, CGE, JUCEC, S.D.A, SEAS, SECULT, SOP e SRH. Assim como no indicador de prazo a URCA também teve um baixo desempenho no índice de satisfação (pior resultado dentre todas as ouvidorias tipo III). Esses dados apontam para a necessidade de um trabalho da CGE junto à ouvidoria desse órgão para entender os motivos desses resultados e auxiliar em busca de melhorias.

Tabela 21
Satisfação – Ouvidorias Tipo IV
Acima de 1.000 manifestações/ano

Órgão	Total de Respondentes	Índice de Resolubilidade
ARCE	34	56%
CAGECE	945	71%
CBMCE	186	85%
CASA CIVIL	58	53%
CGD	87	57%
DETRAN	405	61%
ISSEC	107	61%
METROFOR	90	58%
POLÍCIA CIVIL	42	74%
PEFOCE	147	70%
PMCE	173	68%
SAP	68	68%
SEDIH	6	83%
SEDUC	311	45%
SEFAZ	279	65%
SEPLAG	166	73%
SESA	987	78%
SPS	74	69%
UECE	37	59%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de satisfação de 67% foram: CAGECE, CBMCE, PC, PEFOCE, PMCE, SAP, SEDIH, SEPLAG, SESA e SPS. Assim como no indicador de prazo a SEDUC também teve um baixo desempenho no índice de satisfação. Esses dados apontam para a necessidade de um trabalho da CGE junto à ouvidoria desse órgão para entender os motivos desses resultados e auxiliar em busca de melhorias. Outras ouvidorias que tiveram desempenho abaixo de 60% também serão monitoradas mais de perto durante o ano de 2026 (ARCE, CC, CGE, METROFOR e UECE).

Seção II – Análise das Manifestações de Ouvidoria

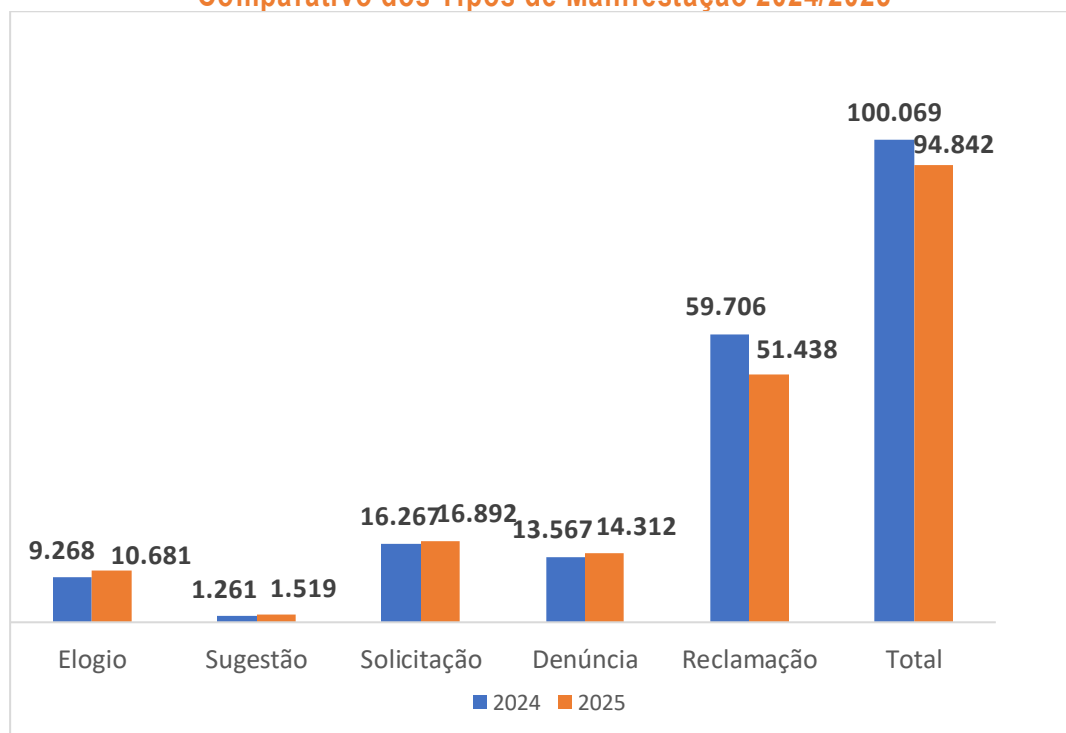
1. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS

O Decreto nº. 33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, institui os tipos de manifestações de ouvidoria, as quais consistem nas demandas apresentadas pelos cidadãos, compreendendo: sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia.

Dessa forma, nessa seção serão analisados os tipos de manifestações de forma a trazer informações para auxiliar a administração pública estadual na tomada de decisões com base nos dados de ouvidoria.

O gráfico abaixo apresenta o comparativo do quantitativo de manifestações, por tipologia, registradas na plataforma Ceará Transparente. Como se percebe nos números apresentados, apesar da redução de um modo geral no número de demandas em 2025, todos os tipos de manifestação tiveram aumento nos registros, com exceção das reclamações, que tiveram redução de 13,85%. Essa redução é muito significativa pois indica que o governo do estado do Ceará vem melhorando a sua prestação de serviços diminuindo a insatisfação do cidadão e consequentemente o número de reclamações.

Gráfico 4
Comparativo dos Tipos de Manifestação 2024/2025



Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

1.1. Manifestação do tipo Sugestão

Proposição de ideias ou formulação de proposta de uma nova política ou serviço público ou aprimoramento de um já existente.

Foram registradas, no ano de 2025, na plataforma Ceará Transparente, **1.519** sugestões, representando **1,60%** de todas as demandas registradas. Percebe-se que apesar de uma variação positiva, quando comparado com 2024, o número ainda é muito baixo em relação ao total, havendo espaço para as ouvidorias setoriais realizarem trabalhos junto ao seu público alvo incentivando que mais sugestões sejam apresentadas para melhoria dos serviços públicos existentes.

Tabela 22
Quantitativo de Sugestões 2024/2025

Ano	Total de Sugestões Ceará Transparente	Variação
2024	1.261	+ 20,46%
2025	1.519	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Na tabela a seguir são apresentados os órgãos que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como sugestão no ano de 2025, destacando-se a SESA com 50% das manifestações

Tabela 23
Órgãos com o maior Quantitativo de Sugestões

Órgãos	Total de Sugestões	%
SESA	759	49,97%
CASA CIVIL	78	5,13%
SEDUC	60	3,95%
PMCE	57	3,75%
UECE	48	3,16%
DETRAN	40	2,63%
METROFOR	38	2,50%
CBMCE	37	2,44%
CAGECE	32	2,11%
POLÍCIA CIVIL	32	2,11%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.1.1. Principais Assuntos

Na tabela a seguir serão apresentados os principais assuntos das sugestões cuja classificação atribuída foi “**procedente**” ou “**parcialmente procedente**”.

Tabela 24
Principais Assuntos das Sugestões

Assuntos	Total	%
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	401	31,48%
Gestão administrativa dos equipamentos de saúde	149	11,70%

Assuntos	Total	%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	90	7,06%
Orientações em saúde	51	4,00%
Acordo de cooperação/parcerias institucionais	33	2,59%
Assistência à saúde	27	2,12%
Concurso público/seleção	25	1,96%
Elogio ao servidor público/colaborador	22	1,73%
Melhorias na segurança pública	19	1,49%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	18	1,41%
Intensificação de policiamento	18	1,41%
Sistema Adutor Banabuiú - Sertão Central	18	1,41%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.2 Manifestação do tipo Elogio

Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido.

As manifestações de elogio só podem ser registradas na plataforma Ceará Transparente de forma identificada, de modo a evitar o autoelogio e registros de demandas fraudulentas e tendenciosas. Foram registrados, no ano de 2025, na plataforma Ceará Transparente, **10.681** elogios, representando **11,26%** de todas as demandas registradas e 15,25% a mais que no ano de 2024.

Tabela 25
Quantitativo de Elogios 2024/2025

Ano	Total de Elogios Ceará Transparente	Variação
2024	9.268	+ 15,25%
2025	10.681	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Na tabela a seguir, serão apresentados os órgãos que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como elogio no ano de 2025.

Tabela 26
Órgãos com maior Quantitativo de Elogios

Órgãos	Total de Elogios	%
SESA	8360	78,27%
SEDUC	188	1,76%
CGE	174	1,63%
SRH	163	1,53%
PMCE	153	1,43%
ISSEC	149	1,40%
POLÍCIA CIVIL	140	1,31%
AESP/CE	123	1,15%
SPS	112	1,05%
CAGECE	97	0,91%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Como podemos observar na tabela acima, a Ouvidoria da SESA é responsável por quase 80% (78,27% exatamente) dos elogios registrados na plataforma Ceará Transparente. Destaca-se também, que mais de um terço das manifestações recebidas pela SESA foram elogios, demonstrando a melhoria dos serviços prestados na área de saúde pelo governo do estado. Dessa forma, apresentaremos a relação das Ouvidorias da sub-rede da SESA que mais registraram elogios no ano de 2025.

- ❖ Hemocentro Regional de Sobral – 862 Elogios
- ❖ Centro de Especialidades Odontológicas (Crato) – 769 Elogios
- ❖ Hospital Geral Waldemar Alcântara – 654 Elogios
- ❖ Hospital Leonardo da Vinci – 643 Elogios
- ❖ Hemoce (Central) – 581 Elogios
- ❖ Hospital Regional Norte – 479 Elogios
- ❖ Hospital Universitário do Ceará – 465 Elogios
- ❖ Hospital Regional do Sertão Central – 394 Elogios
- ❖ Instituto de Prevenção do Câncer – 367
- ❖ Hospital Regional Vale do Jaguaribe – 311 Elogios

1.2.1 Principais Assuntos

Na tabela a seguir serão apresentados os principais assuntos dos elogios cuja classificação atribuída foi “**procedente**” ou “**parcialmente procedente**”.

Tabela 27
Principais Assuntos dos Elogios

Assuntos	Total	%
Elogio ao servidor público/colaborador	8.179	76,78%
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	2.000	18,77%
Sistema Adutor Banabuiú - Sertão Central	161	1,51%
Elogio a servidores	99	0,93%
Assistência à saúde	68	0,64%
Elogio ao Governador do Estado	64	0,60%
Orientações em saúde	18	0,17%
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	15	0,14%
Gestão administrativa dos equipamentos de saúde	8	0,08%
Cuidado com os animais	6	0,06%
Assistência odontológica	6	0,06%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.3 Manifestação do tipo Solicitação

Requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública ou prestador responsável pela política ou prestação de um serviço público.

No ano de 2025, foram registradas na plataforma Ceará Transparente, **16.892** solicitações, representando **17,81%** de todas as demandas registradas.

Tabela 28
Quantitativo de Solicitações 2023/2024

Ano	Total de Solicitações Ceará Transparente	Variação
2024	16.267	+ 3,84%
2025	16.892	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Na tabela a seguir serão apresentados os 10 órgãos que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como solicitação no ano de 2025.

Tabela 29
Órgãos com maior Quantitativo de Solicitações

Órgãos	Total de Solicitações	%
SEFAZ	2.683	15,88%
SESA	2.284	13,52%
CBMCE	1.817	10,76%
CAGECE	1.718	10,17%
DETRAN	1.217	7,20%
PMCE	721	4,27%
SEDUC	691	4,09%
POLÍCIA CIVIL	577	3,42%
SEPLAG	499	2,95%
CASA CIVIL	386	2,29%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.3.1. Principais Assuntos

Na tabela a seguir serão apresentados os principais assuntos das solicitações cuja classificação atribuída foi “**procedente**” ou “**parcialmente procedente**”. O assunto mais solicitado foi o de Serviço de Mercadoria em Trânsito, sendo um alerta de melhoria para ser trabalhado pela ouvidoria da SEFAZ.

Tabela 30
Principais Assuntos das Solicitações

Assuntos	Total	%
Serviço de mercadoria em trânsito	1.291	9,40%
Tramitação de processo administrativo	833	6,06%
Assistência à saúde	754	5,49%
Certificado de conformidade	695	5,06%
Gestão administrativa dos equipamentos de saúde	605	4,40%
Vazamento em via pública	510	3,71%
Vistoria técnica em edificação	463	3,37%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	425	3,09%
Concurso público/seleção	371	2,70%
Intensificação de policiamento	362	2,64%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.4. Manifestação do tipo Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa à política ou serviço público.

No ano de 2025, foram registradas na plataforma Ceará Transparente, **51.438** reclamações, representando **54,23%** de todas as demandas registradas. Como podemos observar, o número de reclamações diminui quase 14% em relação ao ano anterior. Esse dado é muito positivo pois ele quantifica exatamente o número de insatisfação relativo à política ou serviço público prestado pelo estado.

Tabela 31
Quantitativo de Reclamações 2024/2025

Ano	Total de Reclamações Ceará Transparente	Variação
2024	59.706	- 13,85%
2025	51.438	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Na tabela a seguir serão apresentados os órgãos que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como reclamação no ano de 2024. Percebe-se que a CAGECE concentra um terço das reclamações, devendo ser um sinal de alerta para a ouvidoria setorial.

Tabela 32
Órgãos com maior Quantitativo de Reclamações

Órgãos	Total de Reclamações	%
CAGECE	17.178	33,40%
SESA	9.441	18,35%
SEDUC	3.898	7,58%
DETRAN	3.700	7,19%
PMCE	2.057	4,00%
SAP	1.942	3,78%
SEFAZ	1.619	3,15%
METROFOR	1.015	1,97%
PEFOCE	892	1,73%
ARCE	874	1,70%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.4.1. Principais Assuntos

Na tabela a seguir serão apresentados os principais assuntos das reclamações cuja classificação atribuída foi “**procedente**” ou “**parcialmente procedente**”.

Tabela 33
Principais Assuntos das Reclamações

Assuntos	Total	%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	3.833	9,90%
Falta de água	2.841	7,34%
Insatisfação com as atividades e procedimentos da companhia	2.629	6,79%
Assistência à saúde	2.577	6,66%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	1.771	4,57%
Tramitação de processo administrativo	1.480	3,82%
Fatura da Cagece	1.436	3,71%
Carteira nacional de habilitação - CNH	1.190	3,07%
Gestão administrativa dos equipamentos de saúde	1.162	3,00%
Obras de instalação dos DMCs	1.115	2,88%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Os principais assuntos apontados no ano de 2025 referente ao tipo de manifestação “Reclamação”, aponta na sua maioria insatisfação do cidadão com os serviços prestados por órgãos, falta de água, demandas relacionadas à assistência à saúde, conduta inadequada de servidor, dentre outros.

1.5. Manifestação do tipo Denúncia

Relato de ato ilícito ou irregular, cuja resolução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

De acordo com o Decreto nº 33.485/2020, as denúncias registradas na plataforma Ceará Transparente são subdivididas em “Denúncia contra o estado (Poder Executivo)” e “Denúncia para o estado”. A partir do dia 24/07/2020 essas denúncias tiveram suas classificações diferenciadas na plataforma Ceará Transparente, conforme definições a seguir:

- **DENÚNCIA CONTRA O ESTADO (PODER EXECUTIVO):** ato cometido por servidor, colaborador, órgão, entidade ou prestador de serviço público e que acarreta algum dano para o Estado ou para o serviço público.
- **DENÚNCIA PARA O ESTADO:** ato cometido por pessoa física ou jurídica que não possua vínculo com o Estado, que enseja a necessidade de atuação do Poder de Polícia do estado para a sua resolução e possível reparação de danos causados a terceiros.

A plataforma Ceará Transparente dispõe de um formulário específico para o registro de Denúncias de forma a estimular o cidadão a prestar todas as informações necessárias para a apuração das denúncias. No formulário, são coletadas informações tais

como: órgão denunciado; data da ocorrência; local da ocorrência; percepção sobre o fato; pessoas envolvidas e evidências.

No ano de 2025, foram registradas **14.312** denúncias, representando **15%** de todas as demandas registradas na plataforma Ceará Transparente. Assim, observou-se elevação dos registros de denúncias em relação ao ano anterior, como demonstrado na tabela a seguir:

Tabela 34
Quantitativo Total de Denúncias 2023/2024

Ano	Total de Denúncias Ceará Transparente	Variação
2024	13.567	+ 5,48%
2025	14.312	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

No registro de sua manifestação na plataforma Ceará Transparente, o cidadão indica sua percepção acerca da denúncia apresentada. Na tabela abaixo, serão apresentados os resultados referentes à percepção do cidadão sobre essas demandas.

Tabela 35
Quantitativo Total de Denúncias por tipo de percepção

Tipo de Percepção	Total de Denúncias Ceará Transparente
Certeza	13.274
Suspeita	765
Ouviu falar	273

Conforme apresentado na tabela acima, 92,74% dos cidadãos que apresentaram denúncias em 2025 informaram ter certeza das informações que foram prestadas.

1.5.1. Meio de Entrada

Os principais canais que os cidadãos utilizaram para registrar denúncias, no ano de 2025, foram:

Tabela 36
Quantitativo de denúncias por principais Canais de Atendimento

Canais de Atendimento	Quantidade de Denúncias	%
Formulário eletrônico do CT	10.563	73,81%
Central de Atendimento 155	3.073	21,47%
E-mail	265	1,85%
Presencial	150	1,05%
Telefone	95	0,66%
Cidadão on-line - Chat	61	0,43%
Ceará App	58	0,41%
Outros	47	0,33

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Como demonstrado acima, a maioria dos cidadãos opta por realizar o registro de denúncias por meio do formulário eletrônico da plataforma Ceará Transparente, não precisando de auxílio de terceiros para apresentar sua demanda, podendo registrá-la a qualquer momento e lugar. Isso mostra a consolidação da plataforma Ceará Transparente como principal porta de entrada das possíveis irregularidades na Administração Pública Estadual observadas pelos cidadãos.

A Central de Atendimento 155 foi o segundo canal na preferência do cidadão para apresentar denúncias, demonstrando a importância e confiança nesse canal de atendimento.

Tabela 37
Tipo de Denúncias e Resolubilidade

Tipo de Denúncia	Total de Denúncias 2024	Total de Denúncias 2025	Resolubilidade em 2025
Denúncia contra o Estado	10.543	10.308	89,5%
Denúncia para o Estado	3.024	4.001	93,5%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Percebemos, pela tabela anterior, que 72% das denúncias são relacionadas a situações em que há relatos de ilícitos e irregularidades praticados por agentes públicos, ou seja, são demandas Contra o Estado. Um ponto relevante que pode ser destacado é que não houve aumento de denúncias contra o estado quando comparado com 2024.

A tabela abaixo contém o quantitativo de denúncias por órgãos, tendo a SAP o maior número, seguida da SEDUC, na tipologia de denúncias contra o estado.

Tabela 38
Órgãos com maior quantitativo de Denúncias

Denúncia contra o Estado		Denúncia para o Estado	
Órgãos	Total	Órgãos	Total
SAP	2.194	POLÍCIA CIVIL	811
SEDUC	1.926	SEFAZ	476
SEDIH	1.769	PMCE	370
CGD	924	CBMCE	367
PMCE	668	CAGECE	186
SESA	668	SEMACE	175
POLÍCIA CIVIL	588	SEDUC	152
DETRAN	167	DETRAN	149
SEAS	133	SESA	134
UECE	129	SSPDS	118

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Na tabela a seguir, serão apresentados os principais assuntos das denúncias “para o Estado” cuja classificação atribuída pelas ouvidorias foi “parcialmente procedente”

ou “procedente”. As análises das denúncias “contra o Estado” serão realizadas em tópico mais adiante.

Tabela 39
Assuntos mais demandados – Denúncias “Para o Estado”

Assuntos	Total de Denúncias	%
Vistoria fiscalizatória	180	12,90%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	157	11,25%
Intensificação de policiamento	130	9,32%
Serviço de fiscalização de empresa	112	8,03%
Cuidado com os animais	56	4,01%
Irregularidades nas ligações de água/esgoto (ligação clandestina)	52	3,73%
Fiscalização dos recursos hídricos	47	3,37%
Poluição sonora (diversos)	40	2,87%
Atraso/falta de pagamento de pessoal	37	2,65%
Operação de infraestrutura rodoviária	32	2,29%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

1.5.2. Classificação quanto à Procedência das Denúncias (Contra o Estado)

Ao finalizar as manifestações, o ouvidor classifica a manifestação de ouvidoria sob o aspecto da sua procedência, conforme tabela a seguir.

Tabela 40
Classificação das Denúncias (Contra o Estado)

Classificação	Total de Denúncias	%
Não foi possível constatar	5.444	53,41%
Parcialmente Procedente	2.301	22,58%
Demanda Improcedente	1.632	16,01%
Demanda Procedente	622	6,10%
Aguardando Resultado de apuração	190	1,86%
Não compete ao Poder Executivo Estadual	4	0,03%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Como demonstrado na tabela acima, somando-se as denúncias classificadas como “parcialmente procedente” e “procedente” obtém-se um percentual de 28,68% das denúncias registradas Contra o Estado. Sobre essas demandas será realizado adiante um detalhamento dos assuntos abordados por elas.

As denúncias classificadas como “Não foi possível constatar”, que aparecem em maior número e percentual (53,41%), ocorrem devido a fatores tais como: falta de informações e evidências por parte dos denunciante; fragilidade nos procedimentos de apuração e/ou falta de maturidade dos órgãos no tratamento de denúncias.

1.5.3. Principais Assuntos (Contra o Estado)

Na tabela a seguir, serão apresentados os principais assuntos das denúncias cuja classificação atribuída foi “parcialmente procedente” ou “procedente”.

Tabela 41
Principais assuntos das Denúncias

Assuntos	Total	%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	564	19,30%
Conduta inadequada de núcleo gestor	349	11,94%
Apuração de responsabilidade disciplinar (servidores polícia militar)	226	7,73%
Conduta inadequada de policial militar	220	7,53%
Conduta inadequada de professor	180	6,16%
Apuração de responsabilidade disciplinar (polícia penal)	179	6,12%
Concurso público/seleção	128	4,38%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	124	4,24%
Assédio moral	99	3,39%
Acúmulo indevido de cargos	99	3,39%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Percebe-se da tabela acima uma distribuição mais equilibrada de temáticas das denúncias “parcialmente procedente” ou “procedente”, diferente do que se observou no ano anterior (2024), em que apenas 3 (três) temas totalizavam 63,79% de todas as denúncias assim classificadas. Neste último ano, 2025, se somarmos os 6 assuntos mais abordados terremos menos de 60% (58,78% exatamente). Porém, o núcleo central de todos esses assuntos é conduta inadequada de agente público, denotando ser essa uma fragilidade dos órgãos e entidades que compõe o Poder Executivo Estadual.

Discriminação dos assuntos e órgãos envolvidos (Denúncias procedentes)

- **Conduta inadequada de servidor/colaborador:** Demandas relacionadas a desvios de condutas e de comportamento com a prática de atos ilícitos/irregulares por parte de servidores e colaboradores no âmbito do Poder Executivo Estadual. Órgãos envolvidos: SESA; SEDUC; CGD; CAGECE; SEAS etc.
- **Conduta inadequada de núcleo gestor:** Demandas relacionadas a desvios de condutas e de comportamentos com a prática de atos ilícitos/irregulares ou indesejáveis por parte de gestores educacionais no desempenho de suas funções no âmbito das escolas públicas estaduais. Órgão envolvido: SEDUC.
- **Conduta inadequada de policial militar e Apuração de responsabilidade disciplinar:** Demandas relacionadas a desvios de condutas e de comportamentos com a prática de atos ilícitos/irregulares por parte de policiais militares no

desempenho de suas funções no âmbito da segurança pública. Órgãos envolvidos: CGD, PMCE e SSPDS.

- **Conduta inadequada de professor:** Demandas relacionadas a desvios de condutas e de comportamentos com a prática de atos ilícitos/irregulares ou indesejáveis por parte de professores no desempenho de suas funções no âmbito das escolas e universidades públicas estaduais. Órgãos envolvidos: SEDUC, UECE, URCA e UVA.
- **Apuração de responsabilidade disciplinar (polícia penal):** Demandas relacionadas a atuação da CGD como órgão correcional na apuração das demandas relacionadas a desvios de condutas e de comportamentos com a prática de atos ilícitos/irregulares por parte de policiais penais no âmbito do sistema penitenciário. Órgão envolvido: CGD.
- **Concurso público/seleção:** Demandas relacionadas a irregularidades no processo do certame que comprometem a sua lisura, relacionadas a erros técnicos, fraudes e favorecimentos indevidos. Órgãos envolvidos: SEDUC, SAP, URCA, CGD, UECE, AESP/CE, SEAS, CBMCE, SESPORTE, POLÍCIA CIVIL, PMCE e SPS.
- **Apuração e procedimentos sobre crimes diversos:** Demandas relacionadas a crimes diversificados praticados por particulares (cidadãos), que ensejam apuração e investigação por parte dos órgãos policiais e fiscalizatórios. Órgãos envolvidos: CGD, PMCE, SAP, POLÍCIA CIVIL, SSPDS, CBMCE, UECE, SPS, SESA, COGERH, SEMA, DETRAN e SEDUC.
- **Assédio moral:** Demandas relacionadas a práticas de assédio moral no âmbito do serviço público, conduta que, de forma repetitiva e prolongada, constrange ou humilha o servidor, violando sua dignidade e causando danos psicológicos. Órgãos envolvidos: SESA, PMCE, UECE, CAGECE, SEDUC, URCA, SEAS, PGE, SAP, SEM, EMATERCE, SOP, CEASA, SEFAZ, CBMCE, CGD, CEARAPREV, SETUR, CEGÁS, SSPDS, SECULT, PEFOCE, SEDIH, DETRAN e SDA.
- **Acúmulo indevido de cargos:** Demandas relacionadas ao acúmulo ilegal de cargos, empregos ou funções públicas, de forma remunerada, sem o amparo da Constituição Federal. Órgãos envolvidos: SEDUC, PMCE, UVA, SESA, SEAS, METROFOR, SPS, PEFOCE, PGE, URCA, CGD, ISSEC, SEPLAG, EMATERCE, SSPDS, CAGECE, SEMACE, AESP/CE, CEGÁS e SAP.

1.5.4. Análise das denúncias dos órgãos mais demandados (Contra o Estado)

Tabela 42

Quantitativo e percentual de denúncias por órgãos mais demandados

Órgãos	Quantidade de denúncias	Percentual
SAP	2.194	21,28%
SEDUC	1.926	18,68%
SEDIH	1.769	17,16%
CGD	924	8,96%
PMCE	668	6,48%
SESA	668	6,48%
TOTAL	8.149	79%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Como pode-se observar da tabela acima, 79% das denúncias de Ouvidoria (Contra o Estado) concentram-se em apenas 6 das 69 (8,69%) ouvidorias setoriais do Sistema Estadual de Ouvidoria. Isso demonstra clara necessidade de priorização de ações por parte da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado no âmbito desses órgãos e entidades.

Ademais, repetindo-se o ocorreu no ano anterior (2024), todos esses órgãos e entidades tratam das áreas mais sensíveis no âmbito das Políticas Públicas, quais sejam: saúde, educação, segurança e sistema penitenciário. No caso da segurança pública, importante esclarecer, não em seu viés fiscalizador e preventivo (policiamento ostensivo), mas sim no viés punitivo, pela natureza das atividades realizadas pela CGD.

Cabe salientar que as 3 setoriais, SAP, SEDIH e CGD, muitas vezes tratam a mesma manifestação, cada uma no âmbito de sua competência, notadamente quando a demanda envolve o tratamento das pessoas privadas de liberdade, que é a principal temática abordada nesse tipo de denúncia. Sendo a SAP, responsável direta pelo Sistema Penitenciário do Estado, a CGD, na qualidade de órgão correcional é o órgão competente para tratar as demandas que envolvam os agentes de segurança pública, já a SEDIH é a instituição promotora e defensora dos Direitos Humanos.

Já SESA e SEDUC tratam demandas no âmbito de suas missões institucionais, saúde e educação, respectivamente, principalmente abordando o assunto conduta inadequada de servidor/colaborador (ou de forma mais específica conduta inadequada de núcleo gestor e/ou de professor), no exercício de suas competências.

No que concerne às demandas da PMCE, os assuntos apresentados à ouvidoria versam sobre a conduta inadequada de profissionais da corporação no exercício de suas competências legais. Parte dessas demandas são apuradas pela CGD,

considerando a qualidade de órgão correcional e competente para tratar as demandas que envolvam os agentes de segurança pública.

A seguir são apresentados os principais assuntos de cada um desses 6 órgãos/entidades:

Tabela 43
Quantitativo e percentual dos assuntos das denúncias da SAP

Assuntos	Quantidade de denúncias	Percentual
Conduta inadequada de policial penal	1.979	90,20%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	94	4,28%
Custódia de presos	26	1,19%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	21	0,96%
Concurso público/seleção	21	0,96%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Tabela 44
Quantitativo e percentual dos assuntos das denúncias da SEDUC

Assuntos	Quantidade de denúncias	Percentual
Conduta inadequada de núcleo gestor	757	39,30%
Conduta inadequada de professor	247	12,82%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	190	9,87%
Concurso público/seleção	179	9,29%
Acúmulo indevido de cargos	107	5,56%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Tabela 45
Quantitativo e percentual dos assuntos das denúncias da SEDIH

Assuntos	Quantidade de denúncias	Percentual
Violação de direitos humanos contra pessoas em restrição de liberdade	1.712	96,78%
Violação de direitos humanos contra pessoa com deficiência	14	0,79%
Violação de direitos humanos contra crianças e adolescentes	13	0,73%
Assédio sexual	9	0,51%
Violação de direitos humanos - violência policial	6	0,34%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Tabela 46
Quantitativo e percentual dos assuntos das denúncias da CGD

Assuntos	Quantidade de denúncias	Percentual
Apuração de responsabilidade disciplinar (polícia penal)	291	31,49%
Apuração de responsabilidade disciplinar (servidores Polícia Militar)	259	28,03%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	136	14,72%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	100	10,82%
Apuração de responsabilidade disciplinar (servidores Polícia Civil)	41	4,44%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Tabela 47
Quantitativo e percentual dos assuntos das denúncias da SESA

Assuntos	Quantidade de denúncias	Percentual
Conduta inadequada de servidor/colaborador	288	43,11%
Assédio Moral	159	23,80%
Acúmulo indevido de cargos	39	5,84%
Gestão administrativa dos equipamentos de saúde	33	4,94%
Assistência à saúde	23	3,44%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Tabela 48
Quantitativo e percentual dos assuntos das denúncias da PMCE

Assuntos	Quantidade de denúncias	Percentual
Conduta inadequada de policial militar	443	66,32%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	32	4,79%
Poluição sonora (diversos)	24	3,59%
Assédio moral	24	3,59%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	23	3,44%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Ao analisar esses quadros demonstrativos dos assuntos mais abordados nas denúncias recebidas por essas 6 instituições, rapidamente percebe-se que as setoriais SAP e SEDIH têm uma grande concentração de demandas referentes a um único tema, visto que 90,20% das denúncias da SAP são relacionadas à “Conduta inadequada de policial penal” e na SEDIH, o assunto “Violação de direitos humanos contra pessoas em restrição de liberdade” representa 96,78% das denúncias.

De forma similar, mas em proporção menor, a PMCE tem concentração das denúncias contra o Estado sobre a temática de conduta inadequada de policial militar, que representa mais de 60% dessas demandas.

Já nas setoriais SEDUC e SESA - apesar de apresentarem em apenas 5 assuntos a grande maioria de suas demandas, mais de 70% nos 2 casos - é possível identificar uma certa variabilidade de assuntos no topo da lista dos mais abordados. Contudo, ainda é possível identificar que ações saneadoras no âmbito dessas 5 temáticas apresentadas, resolveriam ou, no mínimo, amenizariam, cerca de 80% dos problemas dessas instituições.

No tocante à CGD, órgão central correccional dos órgãos do sistema de segurança pública e sistema penitenciário, o objetivo institucional é a apuração de responsabilidade disciplinar. Nesse sentido, os principais assuntos da ouvidoria da CGD estão relacionados à postura inadequada de servidores de órgãos que estão sob sua atuação correccional, cabendo a essas instituições a adoção de ações preventivas e educativas para sanar essa problemática.

1.5.5 Benefícios Alcançados no Tratamento/Apuração de Denúncias

A Ouvidoria vem se consolidando como importante instrumento para o aprimoramento da gestão pública e dos serviços prestados à população e ainda como importante ferramenta no combate às irregularidades na administração pública.

O tratamento e apuração adequada das denúncias possibilitam à instituição adotar mecanismos para o aperfeiçoamento e fortalecimento dos seus controles, inclusive reaver recursos de possíveis danos causados ao erário, bem como responsabilizar as pessoas envolvidas.

A instituição poderá alcançar benefícios com a adoção de providências, em decorrência de apontamentos trazidos nas denúncias, tais como:

- Otimização dos procedimentos e processos organizacionais e mitigação de riscos;
- Fortalecimento dos instrumentos de controle interno;
- Cumprimento dos regulamentos relacionados aplicáveis aos agentes públicos;
- Otimização de recursos públicos;
- Atuação com profissionais compromissados;
- Ampliação e melhoria na qualidade na prestação de serviços públicos;
- Ampliação de programas e projetos sociais e institucionais.

No ano de 2025, foi dada continuidade ao projeto piloto de monitoramento da quantificação de benefícios obtidos a partir da atividade de ouvidoria. O trabalho foi realizado com foco nas manifestações do tipo denúncia, pois a CGE acompanha todo o processo dessas demandas, desde o registro até a resposta final enviada ao cidadão. Foi utilizada a plataforma Ceará Transparente para o acompanhamento dos benefícios gerados, conforme fluxo definido pela Coordenadoria de Ouvidoria. Durante o ano foram monitoradas 80 denúncias pela equipe de triagem a CGE.

A seguir são listadas as principais ações adotadas que foram identificadas por meio desse monitoramento:

- Abertura do processo de fiscalização pela SEFAZ, com resultado resguardado por sigilo fiscal (benefício potencialmente financeiro);
- Exclusão de escala irregular de servidor com incompatibilidade de horário por já ocupar cargo efetivo (benefício não financeiro);
- Rescisão de contrato celebrado entre o Estado e a empresa (benefício não financeiro);
- Rescisão de contrato com professor temporário (benefício não financeiro);
- Instauração de Procedimento Administrativo para apurar a legalidade da situação funcional de servidor em acúmulo de cargos (benefício não financeiro);
- Aplicação de Advertência Disciplinar Formal, por descumprimento das normas de trânsito e segurança viária (benefício não financeiro);
- Solicitação de um treinamento de direção defensiva para todos os motoristas da unidade, visando reforçar boas práticas de condução (benefício não financeiro);
- Imposição de sanção administrativa e multa à edificação em situação irregular (benefício financeiro e não financeiro).

Seção III – Análise das Manifestações encaminhadas às áreas programáticas da CGE

1. Perfil das Manifestações

Com o objetivo de proporcionar maior celeridade e qualidade na apuração de algumas demandas relacionadas aos sistemas coordenados pela CGE, a plataforma Ceará Transparente foi ajustada para permitir o encaminhamento e o tratamento de manifestações de ouvidoria pelas seguintes coordenadorias de execução programática da CGE: Coordenadoria de Ouvidoria (COUVI), Coordenadoria de Ética, Inspeção e Correição (COSCO), Coordenadoria de Transparência e Proteção de Dados (COTRA). A ferramenta também foi ajustada para possibilitar o encaminhamento e o tratamento das manifestações de competência da Comissão Central de Prevenção e Combate ao Assédio Moral (CCPCAM), da qual a CGE faz parte.

Cabe destacar que, por se tratar de áreas técnicas, essas áreas não recebem demandas diretamente do cidadão, as demandas são encaminhadas pelas equipes da Coordenadoria de Ouvidoria (Triagem de Denúncias) e da Ouvidoria Setorial da CGE. Esse fluxo de trabalho está alinhado com as seguintes normas e processos gerenciais do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE:

- Decreto nº 33.385/2020, regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual e dá outras providências.
- Instrução Normativa nº 03/2023, estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria para as unidades dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.
- Decreto nº 36.552/2025, dispõe sobre a organização e funcionamento do Sistema Estadual de Acesso à Informação e dos Serviços de Informações ao Cidadão do Poder Executivo do Estado do Ceará, instituídos pela Lei Nº 15.175, de 28 de junho de 2012.

- Decreto nº 31.583/2014, regulamenta a Lei nº 15.036, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o Assédio Moral no âmbito da Administração Pública Estadual, e dá outras providências.
- Processo P.F.3.01 – Tratamento de Denúncias de Ouvidoria (COUVI)
- Processo P.G.4.01 – Atendimento de Ouvidoria Setorial (ASCOU)

Dessa forma, nessa seção será apresentado o perfil dessas manifestações de forma a trazer informações gerenciais para auxiliar e contribuir com a efetividade dos sistemas organizacionais da CGE.

1.1 Quantitativo de manifestações por tipologia e área

No ano de 2025, COSCO, COTRA, COUVI e CCPCAM receberam 213 manifestações, dentre solicitações, reclamações e denúncias registradas na plataforma Ceará Transparente.

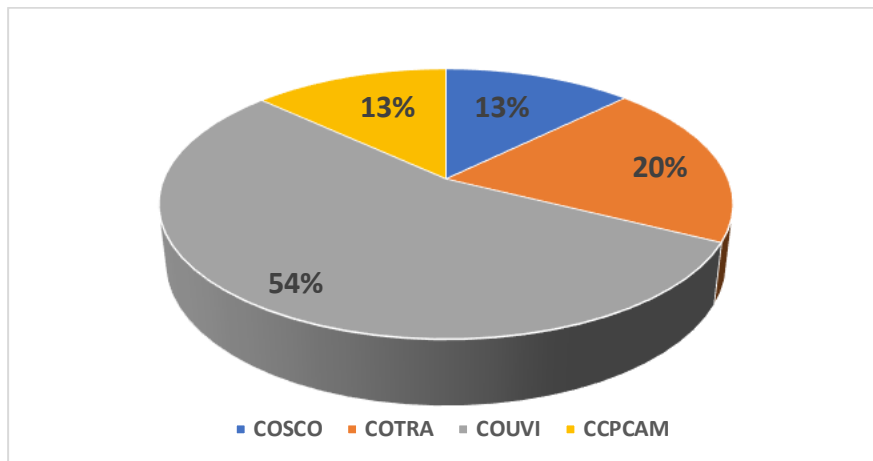
Tabela 49
Quantitativo de manifestações por área técnica e tipologia

Áreas	Elogio	Sugestão	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Total
COSCO	--	--	--	--	27	27
COTRA	--	--	13	27	02	42
COUVI	--	--	09	66	41	116
CCPCAM	--	--	--	01	27	28
Total	--	--	22	94	97	213

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

A Coordenadoria de Ouvidoria (COUVI) é a área com o maior volume de manifestações recebidas, representando 54,46% das demandas enviadas para as coordenações programáticas da CGE e para CCPCAM. A Coordenadoria de Transparência e Proteção de Dados (COTRA) é a segunda área em manifestações recebidas, representando aproximadamente 20% das demandas desse grupo.

Gráfico 5
Percentual de manifestações por área técnica



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Dentre os tipos de manifestação, as denúncias e reclamações representam quase 90% das demandas dessas áreas e estão relacionadas a supostas irregularidades, assédio moral, conduta inadequada de servidores, descumprimento de prazos de respostas, dentre outros, conforme detalhado na tabela a seguir.

Tabela 50
Quantitativo de manifestações por área técnica e assuntos

Áreas	Assuntos e Subassuntos
COSCO 27 Demandas	▪ Representação sobre supostas irregularidades (assédios, nepotismo, outros): 15 ▪ Assédio Moral (deterioração das condições de trabalho, práticas humilhantes, violência verbal): 06 ▪ Problemas em contratos e convênios (atraso no pagamento de fornecedor): 04 ▪ Acúmulo indevido de cargos: 01 ▪ Outros: 01
COTRA 42 Demandas	▪ Estrutura de funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação (descumprimento do prazo de resposta, insatisfação com o comitê setorial e insatisfação com o prazo de resposta): 39 ▪ Outros: 03

Áreas	Assuntos e Subassuntos
COUVI 116 Demandas	▪ Estrutura e funcionamento da Ouvidoria (descumprimento do prazo de resposta, insatisfação com a ouvidoria, qualidade e prazo da resposta, conduta de ouvidor): 115 ▪ Conduta inadequada de servidor/colaborador (desídia funcional): 01
CCPCAM 28 Demandas	▪ Assédio Moral (Deterioração das condições de trabalho, perseguição, ações humilhantes, isolamento, insatisfação com a apuração): 13 ▪ Outros (não classificado): 15

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

As manifestações apuradas e respondidas pela COSCO, COTRA, COUVI e CCPCAM não têm a análise da equipe de monitoramento de resposta da Célula de Gestão de Ouvidoria, incluindo as denúncias. Nesse procedimento, são prestadas apenas orientações quanto à classificação, algum ajuste textual ou dúvidas pontuais, considerando que essas áreas possuem autonomia técnica na apuração das demandas, bem como o alinhamento com a Coordenadoria de Ouvidoria (COUVI) nesse fluxo de trabalho.

Na tabela a seguir, será apresentada a classificação da procedência das manifestações encaminhadas para essas áreas.

Tabela 51
Classificação das Denúncias (Contra o Estado)

Áreas	Não foi possível constatar	Demanda Procedente	Demanda Parcialmente Procedente	Demanda improcedente	Aguardando Resultado de apuração
COSCO	04	02	01	00	19
COTRA	00	26	02	11	00
COUVI	00	115	00	1	00
CCPCAM	07	00	00	00	04
Total	11	142	03	12	23

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Considerando o total consolidado de manifestações desse grupo, percebe-se que 68% das demandas foram classificadas como procedentes ou parcialmente procedentes, as áreas que mais atribuíram essa classificação foram COUVI e COTRA. Cabe destacar que devido à complexidade e peculiaridade das demandas no âmbito das áreas CCPCAM e COSCO, algumas demandas ainda estão em andamento, sendo atribuída a classificação que a demanda está aguardando a conclusão da apuração e em alguns casos a classificação ainda não foi atribuída por estarem em análise.

Seção IV – Atendimentos e Perfil das Manifestações da Central 155

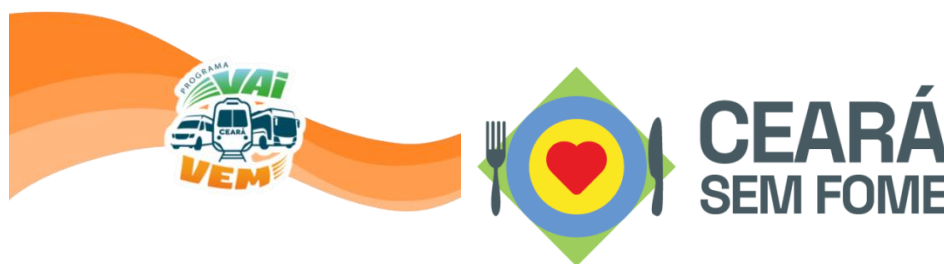
A Célula da Central de Atendimento 155, unidade integrante da Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, foi criada em 26 de janeiro de 2008, e fica localizada na cidade de Canindé.

A Central 155 funciona de segunda a sexta-feira, das 07h às 20h e atua como um canal de interlocução e fácil acesso ao cidadão, se fortalecendo como suporte para o governo, frente às demandas da sociedade, recebendo demandas por meio do telefone 155 e pela ferramenta cidadão *on-line* (*chatbot*), acolhendo as manifestações de ouvidoria e solicitações de informação apresentadas pelos cidadãos.

Ao longo de seus **18 anos** a serviço do cidadão cearense, a Central 155, por meio de seus profissionais, atendeu mais de **1.775.254 milhões** de ligações e 23.340 atendimentos por meio do *chatbot*. Só no último ano de **2025**, foram **125.245** atendimentos, que resultaram no registro de **23.495** manifestações de ouvidoria, **60.628** acessos a informação e **4.764** consultas.

❖ Aplicação da Avaliação de Serviços

Ampliando as suas atividades institucionais e contribuindo para o fortalecimento da participação social, a Central de Atendimento 155 participou da aplicação das avaliações dos serviços públicos realizadas pela CGE, em parceria com Ipece e demais órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. No ano de **2025**, a equipe da Central 155 aplicou as pesquisas de satisfação em 02 (dois) serviços, quais sejam:



- Avaliação de Serviço, na perspectiva do cidadão, com significância estatística, com os usuários dos serviços do **VaiVem**, gerenciado pela ARCE;
- Avaliação de Serviço, na perspectiva do cidadão, com significância estatística, com os Usuários dos serviços do **Programa Ceará Sem Fome**, gerenciado pela SPS.

❖ Treinamentos dos Teleatendentes

Com o objetivo de alinhar as informações inerentes aos serviços ofertados pelo governo do estado, no ano de **2025**, a Célula da Central de Atendimento 155, em parceria com a Célula de Gestão de Ouvidoria, participou de treinamentos e reuniões com as seguintes Ouvidorias Setoriais e órgãos: **IPEM, SET, CEARAPREV, SEMACE, SEMA, PMCE/ BPMA, SESA e CGE.**

Quadro 1
Reuniões e Treinamentos da Central 155

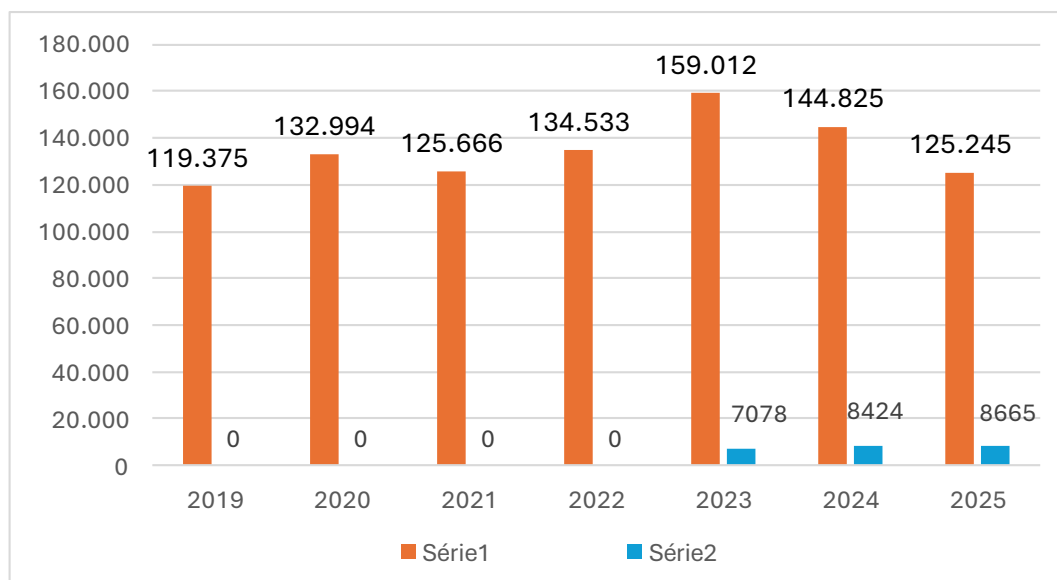
Ouvidorias/Órgãos	Data
SEMA, SEMACE e PMCE/BPMA	13/02/2026
IPEM e SET	05/06/2025
CGE (Comissão de Ética)	04/09/2025
SESA	18/09/2025
CEARAPREV	30/10/2025

Fonte: Célula de Gestão de Ouvidoria e Célula da Central de Atendimento 155

1. Central de Atendimento em números

Nesse tópico serão apresentados os números referentes aos atendimentos prestados pela Central 155 por meio de ligações e pela ferramenta cidadão *on-line* (*chatbot*).

Gráfico 6
Atendimento Central 155

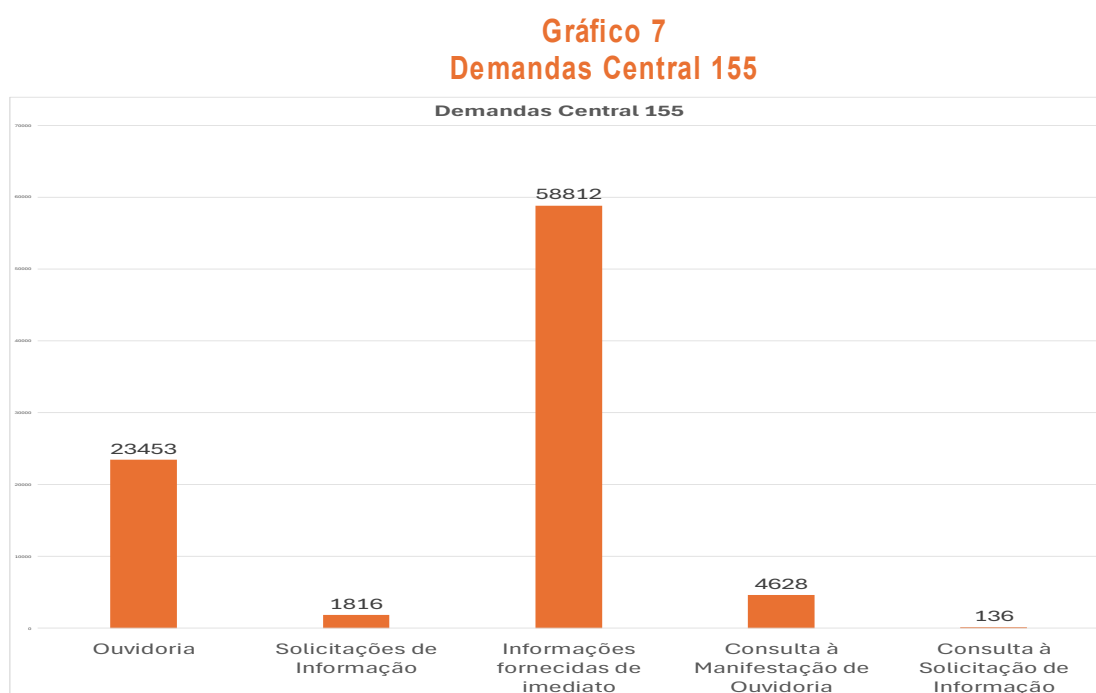


Fonte: Empresa Dígito Tecnologia e Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – Etice

Como percebe-se no gráfico acima, no ano de 2025, a Central 155 teve redução de 13,5% nos atendimentos telefônicos em relação ao ano de 2024, já as demandas registradas pela ferramenta cidadão on-line (chatbot) tiveram aumento de quase 3%.

A redução dos atendimentos telefônicos no período ocorreu em decorrência de problemas técnicos junto à operadora de telefonia responsável pelo serviço, acarretando a sua indisponibilidade por diversos períodos ao longo do ano, o que culminou na mudança contratual e de operadora.

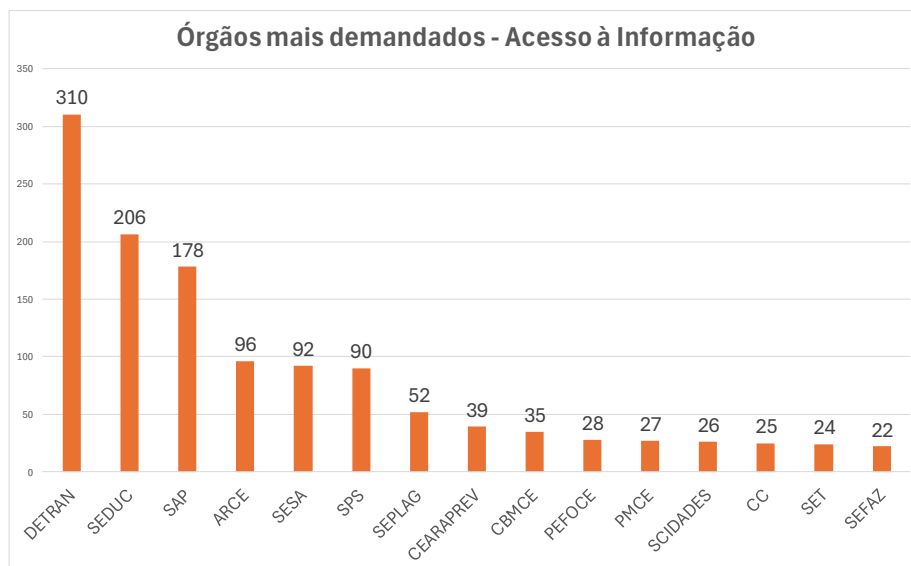
No Gráfico a seguir será apresentado o quantitativo de atendimentos por tipo de demanda no âmbito da Central 155, em **2025**:



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

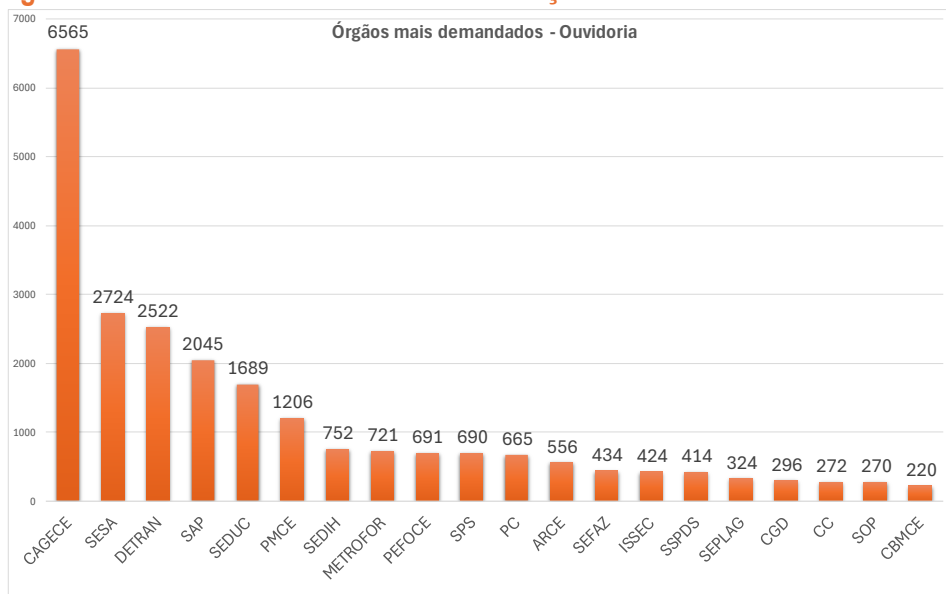
As principais demandas de Central de Atendimento 155 no ano de 2025 foram: fornecimento de informações de imediato que representou 66,22% de todas as demandas, seguido pelo registro e pela consulta da manifestação de ouvidoria, que representaram 26,4% e 5,21%, respectivamente.

Gráfico 8
Órgãos mais demandados nas Solicitações de Informação – Central 155



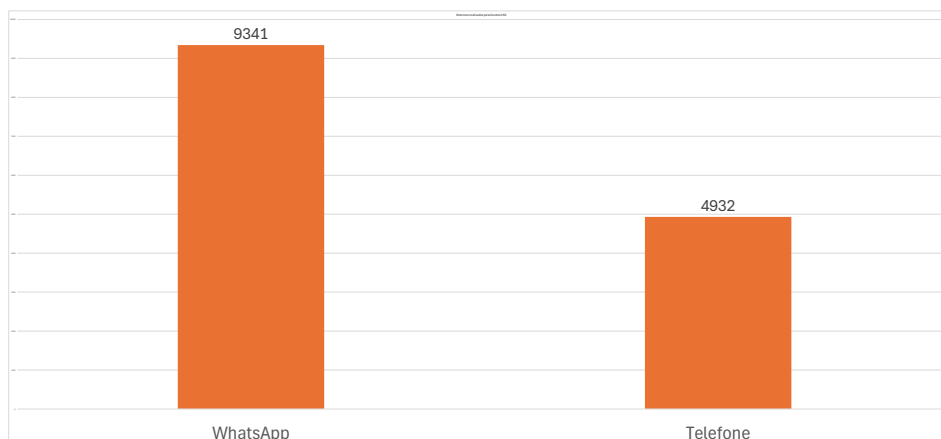
Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Gráfico 9
Órgãos mais demandados nas manifestações de Ouvidoria – Central 155



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Gráfico 10
Retornos Realizados em 2025 – Central 155



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

No gráfico acima, são apresentados os quantitativos de retornos das respostas realizados pela equipe da Central. Ao realizar o registro da demanda, o cidadão opta o meio que deseja receber a sua resposta, pode ser das formas; presencial, internet, e-mail, WhatsApp ou Telefone. A Central 155 é responsável por fornecer as respostas via telefone.

A Central 155 também fornece informações e orientações gerais acerca dos programas de governo, e para isso mantém comunicação frequente com os órgãos e entidades estaduais para melhor atender ao cidadão. Destacamos abaixo os programas de governo e assuntos mais demandados e atendidos pela Central de Atendimento 155 no ano de 2025:

- **Ceará sem Fome (SDA e SPS) -16.271;**
Vale Gás (SPS) – 5.729.
- **Mais Infância Ceará (SPS) - 3.942;**
- **Carteira de Estudante Macrorregião – Vai e Vem (ARCE) - 877;**
- **CNH popular (DETRAN) – 642;**
- **Pé de Meia (SEDUC) – 457;**
- **Ceará Credi (SDE) – 403;**
- **Dinheiro na mão (SET): 332.**
- **Pet Móvel e Vet + Ceará (SEPA) – 292;**
- **Entrada Moradia (SCIDADES) - 261**
- **Carteira de Identidade Nacional (PEFOCE) - 189;**
- **Agenda do Caminhão do Cidadão (SPS) - 148;**

CONSIDERAÇÕES FINAIS, ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

O Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2025 é uma ferramenta para a tomada de decisão gerencial. Nele se encontram informações e dados que possibilitam avaliar os serviços públicos prestados à população. O relatório é também um instrumento gerencial a partir do qual podemos perceber o desempenho das Ouvidorias Setoriais, suas realizações e ações ao longo do ano.

O grande protagonista desse relatório é o cidadão, que, por meio de suas contribuições apresentadas à Ouvidoria, informa, sugere, reclama, solicita, denuncia e elogia o que está funcionando bem em sua visão. Além disso, ele aponta as oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos.

Nesse sentido, foram apresentados no relatório os dados qualitativos e quantitativos referentes às ouvidorias setoriais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Considerando a Portaria n.º 08/2025 da CGE, que dispõe sobre critérios para a emissão de orientações e recomendações, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, como órgão articulador e gestor da rede ouvidorias setoriais, com base nos dados e informações apresentadas nesse relatório, juntamente com o acompanhamento realizado da atuação das ouvidorias setoriais em 2025, apresenta a seguir as orientações e recomendações aos órgãos e entidades estaduais, as quais serão registradas no Sistema Integrado de Controle Interno – AVIA para ciência, acompanhamento e monitoramento do que couber.

ORIENTAÇÕES

Orientação 01: Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

PARA: CGD, EMATERCE, IPECE, SECITECE, UVA e ZPE. (índice de satisfação menor que 67%)

Orientação 02: Elaborar procedimentos internos e um plano de ação com o objetivo de dar celeridade ao tratamento de denúncias respondidas parcialmente.

PARA: PEFOCE e SECULT. (órgãos/entidades com algumas denúncias finalizadas parcialmente e ainda sem apresentação de resposta final após longo decurso de prazo)

Orientação 03: Incluir a Ouvidoria Setorial na estrutura organizacional do órgão/entidade, preferencialmente na qualidade de órgão de assessoramento e com vinculação direta à direção superior, conforme prevê o disposto no Art. 14, §6º, do Decreto 33.485/2020.

PARA: CEASA, CEGÁS, EMATERCE, FUNECE, FUNTELC, IPECE, IPEM, ISSEC, PGE, SEMACE, SEPINCE, SOHIDRA, SUPESP, URCA, VICEGOV e ZPE. (órgãos/entidades que não apresentam a ouvidoria em seu organograma ou que não a posicionam no organograma com a vinculação direta à direção superior)

Orientação 04: Providenciar a nomeação/designação de um ouvidor substituto, conforme prevê o disposto no inciso I, do Art. 15, do Decreto 33.485/2020.

PARA: ARCE, CIDADES, DETRAN, EMATERCE, FUNECE, FUNTELC, IDACE, PCCE, PGE, PMCE, PROCON CE, S.D.A, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDIH, SEPA, SEPLAG, SESA, SOHIDRA, SOP, SPA, SSPDS, URCA e UVA.

RECOMENDAÇÕES

O monitoramento dos planos de ação e suas implementações, no caso de recomendações emitidas no Relatório de Gestão de Ouvidoria, será realizado obrigatoriamente por meio do sistema AVIA.

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.

Para: CEARAPREV, CEASA, COGERH, DETRAN, IPEM, PEFOCE, SESA, URCA, UVA e VICEGOV (resolubilidade abaixo de 94%).

Recomendação 02: Garantir a capacitação do Ouvidor Setorial para o cumprimento dos requisitos que necessitam ser desenvolvidos e para o aprimoramento no desempenho de sua função, indicados no Art. 25, do Decreto Estadual nº 33.485/2020, em especial a participação no curso de certificação em ouvidoria.

Para: CEARAPREV, FUNTELC, SEINFRA e SESPORT

Recomendação 03: Incluir a Ouvidoria Setorial na estrutura organizacional do órgão/entidade, na qualidade de órgão de assessoramento, vinculada diretamente à direção superior, conforme prevê, em caráter de obrigatoriedade para as setoriais do tipo IV, o disposto no Art. 14, §7º, do Decreto 33.485/2020.

Para: CAGECE

Recomendação 04: Criar a sub-rede de ouvidorias internas sob a coordenação da Ouvidoria Setorial da FUNECE, no âmbito dos 07 (sete) Campus Universitários, em atendimento à Resolução nº 1504/CONSU/UECE, de 19 de agosto de 2019. (Orientação reincidente nos últimos anos e sem implementação pela setorial)

Para: FUNECE

Recomendação 05: Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

PARA: ARCE, CASA CIVIL, CASA MILITAR, COGERH, DETRAN, ESP/CE, ISSEC, METROFOR, PGE, SDE, SEDUC, SEFAZ, SEM, SEMACE, SESPORTE, SET, SOHIDRA, SSPDS, UECE e URCA. (órgãos/entidades com índice de satisfação menor que 67% e que ano passado haviam recebido orientação)

ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES QUE FORAM EMITIDAS EM 2025

A seguir apresentamos a situação atual (data de corte: **03/06/2026**) das orientações e recomendações que foram emitidas no sistema AVIA em 2025, por força do Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2024.

As orientações registradas no sistema AVIA não tiveram cadastro de planos de ação pelos órgãos, com base no §6º, Art. 7º da Portaria 08/2025/CGE. Assim como também não foram objeto de monitoramento via sistema pela CGE, em virtude do caráter facultativo da inserção do plano de ação na ferramenta de acompanhamento.

Quanto às recomendações, seguem as situações que não serão objeto de nova recomendação, em virtude de ainda estarem sendo monitoradas - dentro o prazo de execução pelos órgãos/entidades ou mesmo que fora do prazo de execução, mas ainda no prazo de monitoramento – ou por já terem sido atendidas:

Recomendação 01/2025 - Criar procedimentos internos e plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e o 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.

CASA MILITAR, recomendação atendida.

CEARAPAR, Pasf nº 827 em monitoramento até 29/06/2027 – execução das ações do plano dentro do prazo, se comprometendo a inserir as evidências no AVIA trimestralmente, conforme portaria de nomeação dos ouvidores atuais.

SDE, Pasf nº 849 em monitoramento até 17/08/2027 – execução das ações do plano dentro do prazo.

SECITECE, Pasf nº 868 em monitoramento até 31/12/2027 – execução das ações do plano dentro do prazo.

SECULT, recomendação atendida.

SEDUC, Pasf nº 869 em monitoramento até 21/09/2028 – execução das ações do plano dentro do prazo.

SEPA, Pasf nº 855 em monitoramento até 14/07/2028 – execução das ações fora do prazo, mas, em reunião, o assessor de controle interno e ouvidor se comprometeu a inserir as evidências no sistema.

SPA, recomendação atendida.

SUPESP, recomendação atendida.

SOHIDRA, Pasf nº 860 em monitoramento até 30/04/2027 – execução das ações do plano dentro do prazo.

UECE, Pasf nº 875 em monitoramento até 24/07/2028 – execução das ações fora do prazo, mas, em reunião, a ouvidora se comprometeu a inserir as evidências no sistema.

VICEGOV, Pasf nº 863 em monitoramento até 10/07/2028 – execução das ações do plano dentro do prazo.

Recomendação 02/2025 - Garantir a capacitação do Ouvidor Setorial para o cumprimento dos requisitos que necessitam ser desenvolvidos e para o aprimoramento no desempenho de sua função, indicados no Art. 25, do Decreto Estadual nº 33.485/2020, em especial a participação no curso de certificação em ouvidoria.

CEGÁS: recomendação atendida, com a nomeação de nova ouvidora já certificada.

UVA: recomendação em atendimento, ouvidora cursando a certificação virtual da Escola Nacional de Administração Pública - ENAP (210h/a).

Recomendação 03/2025: Incluir a Ouvidoria Setorial na estrutura organizacional do órgão/entidade, na qualidade de órgão de assessoramento, vinculada diretamente à direção superior, conforme prevê o disposto no Art. 14, §7º, do Decreto 33.485/2020.

CBMCE: recomendação atendida.

CGD: Pasf nº 833 em monitoramento até 22/10/2026.

METROFOR: Pasf nº 845 em monitoramento até 10/07/2028.

FONTE DE INFORMAÇÕES E BASE LEGAL

As fontes de informações e referências utilizadas para a elaboração do Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2025, foram as seguintes:

- Plataforma Ceará Transparente, ferramenta regulamentada pelo Decreto nº 33.485/2020;
- Relatório de Gestão de Ouvidorias, disponível no sítio institucional da CGE e na Plataforma Ceará Transparente;
- Dados e Informações dos Relatórios das Ouvidorias Setorial, disponíveis nos sítios institucionais dos órgãos e entidades e na Plataforma Ceará Transparente;
- Dados das manifestações de ouvidorias das ferramentas institucionais SOA (ARCE), SGO (CAGECE) e OuvWeb (SESA);
- Sistema Integrado de Controle Interno – AVIA: ferramenta informatizada de apoio às atividades do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo, utilizada para registros das ocorrências, do monitoramento das fragilidades, das oportunidades de melhorias, das orientações, das recomendações, dos Planos de Ação para Sanar Fragilidades – PASFs e outras ações afetas ao Sistema de Controle Interno do Poder Executivo;
- Lei Nacional nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Lei Estadual nº 16.710/2018, dispõe do modelo de gestão do Poder Executivo;
- Decreto Estadual nº 33.276/2019, trata da estrutura organizacional da CGE;
- Decreto Estadual nº 33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria;

- Portaria nº 07/2025, que disciplina os critérios para a Emissão de Orientações e Recomendações pela CGE;
- Portaria nº 08/2025, que disciplina os critérios de avaliação das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo.
- Instrução Normativa nº01/2020, estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial.
- Instrução Normativa nº02/2023, estabelece procedimento e critérios para o tratamento e o encaminhamento das denúncias.