

RELATÓRIO DE GESTÃO 2025

Inovação e Protagonismo
no Controle Social



TCEOuv

DE PROBLEMAS INDIVIDUAIS
PARA SOLUÇÕES COLETIVAS



TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DO CEARÁ

EXPEDIENTE

CONSELHEIRA OUVIDORA

- PATRÍCIA SABOYA

ASSESSORA ADMINISTRATIVA

- DERLANGE MAIA

SERVIDORAS

- ANA NÓBREGA
- CRISTIANA COELHO
- MÁRCIA PRUDENTE
- PAULA MOURÃO

ESTAGIÁRIO DE ENSINO SUPERIOR

- JOÃO AUGUSTO DE OLIVEIRA

COLABORADORES

- ANA CAROLINA DE AZEVEDO
- CECÍLIA FÉRRER
- GABRIEL MACEDO
- JOSÉ VENICIO DA SILVA

ÍNDICE

- 05** APRESENTAÇÃO
- 06** ATENDIMENTO
- 10** ATOS DE REGISTRO
- 11** COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE
- 14** REDE DE OUVIDORIAS
- 15** RENOVAV RECONHECIMENTO
- 17** REDE TCEOUV
- 25** TCEOUV-SE
- 26** TCEOUV MULHER
- 29** RESUMO EXECUTIVO

APRESENTAÇÃO



O exercício de 2025 consolidou a implementação dos projetos estratégicos concebidos pela Ouvidora, Conselheira Patrícia Saboya. Ao concluir este primeiro ciclo de gestão, a unidade logrou êxito no desenvolvimento de ferramentas que aprimoraram tanto o acolhimento do público interno quanto a escuta ativa junto aos jurisdicionados — com especial ênfase no apoio à modernização das ouvidorias municipais.

Ao iniciar o biênio 2026-2027, a Ouvidoria projeta a expansão de suas ações, reafirmando seu papel essencial na construção de uma sociedade mais justa. Como destaca a Conselheira Patrícia Saboya, o setor permanece comprometido em garantir que cidadãos e servidores "possam ser ouvidos", fortalecendo a dignidade e o controle social.

“Todas essas iniciativas visam promover o acolhimento. A Ouvidoria, para mim, significa ouvir e acolher”

Patrícia Saboya

Conselheira Ouvidora

A Ouvidoria recebeu 6.898 manifestações em 2025, classificadas nas seguintes tipologias: Solicitação de Informação, Problema Técnico, Comunicação de Irregularidade, Reclamação/Crítica, Sugestão e Elogio.

Do total de registros, 67,51% corresponderam a solicitações de informação. Desses pedidos, 72,25% referem-se a consultas sobre processos de atos de registro¹, com destaque para pensões e aposentadorias. As demais solicitações versam sobre dúvidas acerca de prestação de contas, obtenção de documentos, cópias de processos e pedidos de orientação técnica sobre legislação.

Quanto aos problemas técnicos, estes representaram 20,31% das manifestações. Os assuntos mais recorrentes foram a importação de dados do Sistema de Informações Municipais — SIMWEB (37%), a dificuldade de acesso aos portais de peticionamento eletrônico (25%) e instabilidades ou erros gerais em outros sistemas (8%).

Foram recebidas, ainda, 461 comunicações de irregularidade², perfazendo 6,68% do volume total. Classificam-se nessa categoria as manifestações que apontam atos administrativos com indícios de dano ao erário, enriquecimento ilícito ou ofensa aos princípios e normas que regem a Administração Pública.

As reclamações ou críticas registraram um índice de 2,69%. Identificou-se que a principal queixa dos usuários refere-se à demora na tramitação processual (28%), sobretudo em atos de registro. Na sequência, figuram a recorrência de respostas evasivas ou padronizadas (19%) e falhas nos sistemas (11%) — as quais, por vezes, assemelham-se aos relatos de problemas técnicos supracitados.

Por fim, as sugestões somaram 1,72%, propondo, em regra, melhorias em procedimentos institucionais. Já os elogios totalizaram 1,04%, reconhecendo a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria e pelos setores internos do Tribunal.

¹ MAIS INFORMAÇÕES A RESPEITO NO TÓPICO ATOS DE REGISTRO (PÁG. 10)

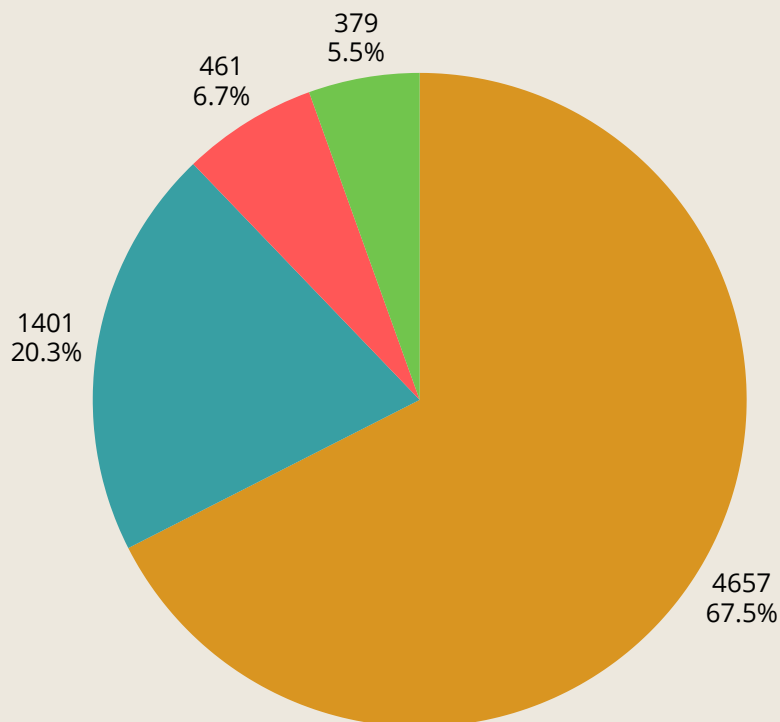
² MAIS INFORMAÇÕES A RESPEITO NO TÓPICO COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADE (PÁG. 11)

6.898 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025

5,74% MANIFESTAÇÕES FORAM ARQUIVADAS POR FALTA DE COMPLEMENTO DE INFORMAÇÃO, DUPLICIDADE OU AINDA POR ERRO NO CADASTRAMENTO

- SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO ► **67,51%**
- PROBLEMA TÉCNICO ► **20,31%**
- COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE ► **6,68%**
- DEMAIS MANIFESTAÇÕES ► **5,49%**
 - RECLAMAÇÃO/CRÍTICA ► **2,69%**
 - SUGESTÃO ► **1,72%**
 - ELOGIO ► **1,04%**

QUANTITATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



ATENDIMENTO

A Ouvidoria do TCE Ceará preza pela fidedignidade do número de usuários únicos, buscando, a partir dessas mudanças, priorizar a qualificação das manifestações em detrimento da quantidade nominal de protocolos.

Quanto à celeridade, a média anual do tempo de resposta da Ouvidoria foi de 2,30 dias. As unidades internas do Tribunal, por sua vez, apresentaram uma média de resposta de 3,19 dias.

A redução no volume de registros realizados deve-se, primordialmente, a dois fatores: a implementação de atendimentos mais dinâmicos via WhatsApp, iniciada em meados de 2024, e o aprimoramento do Sistema Eletrônico da Ouvidoria, cujas atualizações passaram a evitar a duplicidade de registros.

Ressalte-se que o setor atua em estrita conformidade com os prazos estabelecidos pela Lei nº 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos), que prevê o prazo de 30 dias para resposta, prorrogável por igual período. No caso dos pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI), o atendimento é realizado no prazo de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.

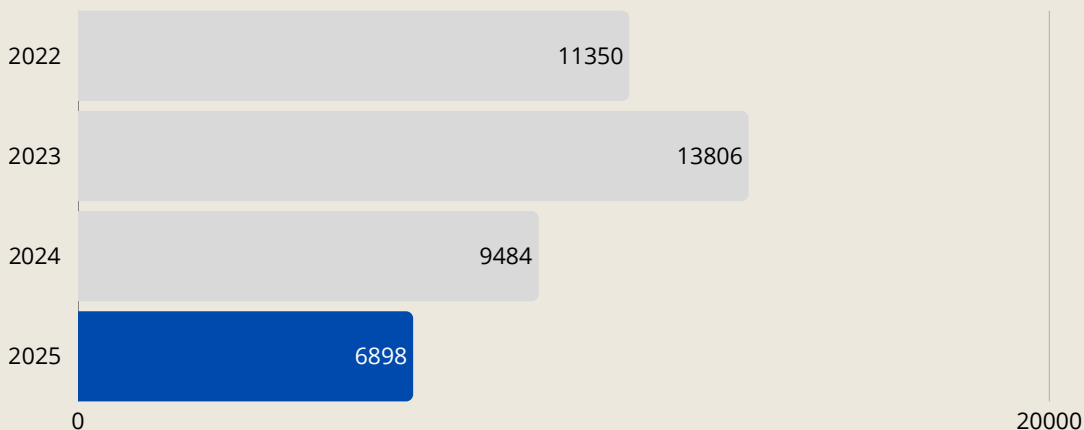
“SE NÓS TEMOS UM CEARÁ
TRANSPARENTE, É PORQUE
NÓS DEVEMOS AOS OUVIDORES
DO ESTADO DO CEARÁ.
ELES SÃO OS OLHOS, OS
OUVIDOS E O CORAÇÃO DE UM
POVO QUE ALMEJA POLÍTICAS
PÚBLICAS ASSERTIVAS,
DEMOCRÁTICAS E
REPUBLICANAS”

SOCORRO FRANÇA

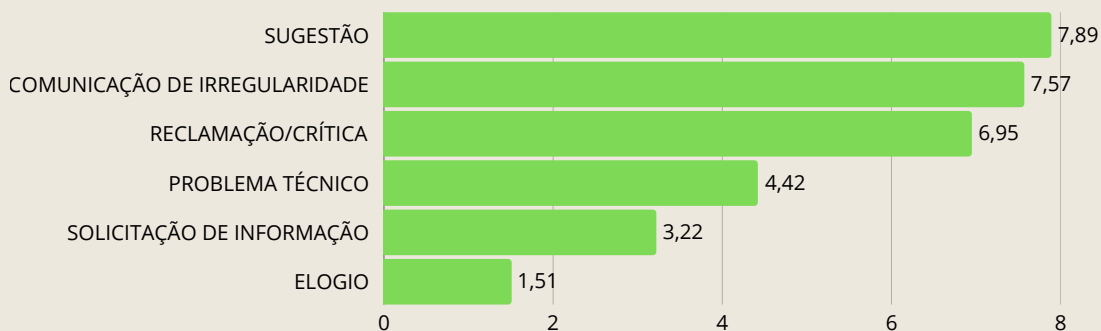
Ex-Ouvidora Geral do Estado do Ceará

ATENDIMENTO

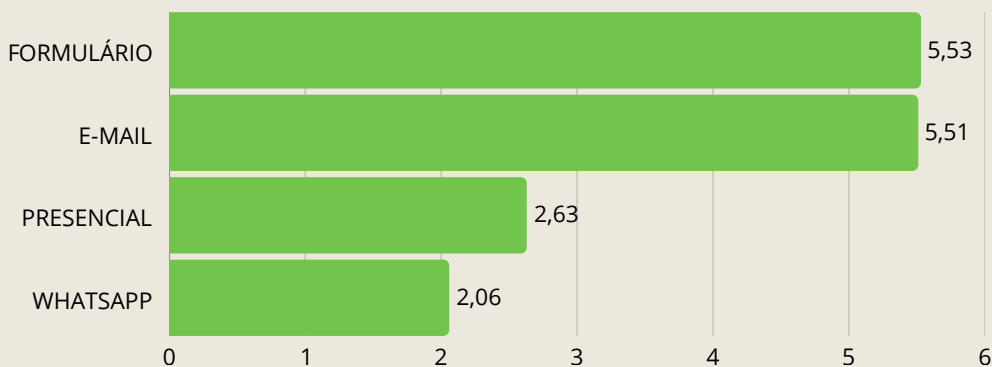
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA 2022 - 2025



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA POR CANAL DE COMUNICAÇÃO



ATOS DE REGISTRO

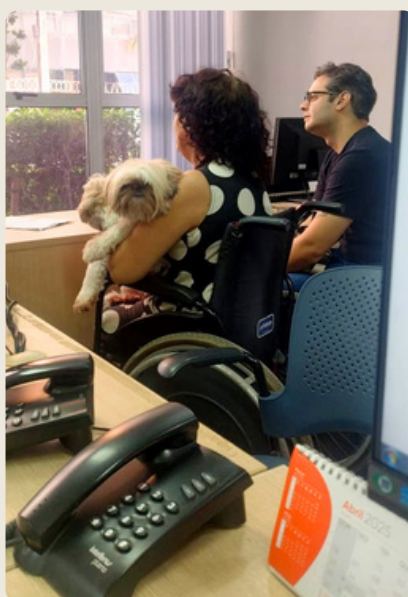
09

Foram contabilizadas, aproximadamente, 2.932 manifestações voltadas a processos de atos de registro, com predominância de demandas sobre pensões e aposentadorias. Do volume atendido pela Ouvidoria em 2025, esse quantitativo englobou, sobretudo, solicitações de informação e reclamações/críticas, representando cerca de 37% do total de atendimentos do setor.

Com uma média de 212 atendimentos mensais, a Ouvidoria atuou em seus diversos canais no suporte contínuo aos cidadãos, prestando informações atualizadas sobre a tramitação processual.

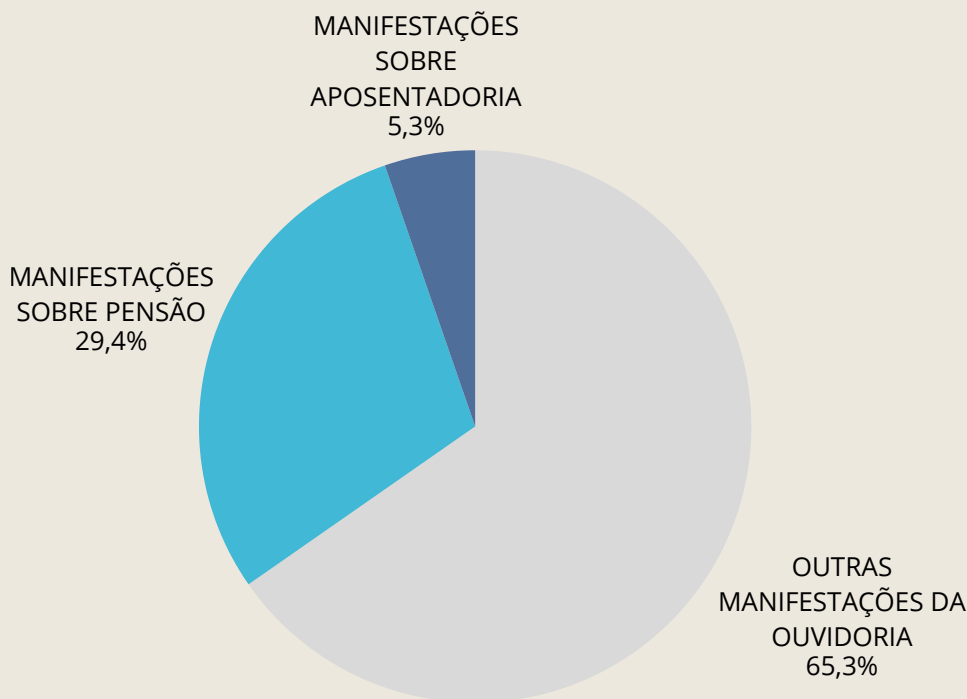
A análise das demandas revela que o descontentamento relativo aos processos de pensão decorre, primordialmente, da busca por maior celeridade processual. Identificou-se que o principal gargalo nessa etapa advém de diligências expedidas aos órgãos de origem apenas uma única vez, desconsiderando-se que os prazos de resposta frequentemente não são cumpridos ou que os retornos ao Tribunal são, por vezes, inconclusivos.

Em relação aos atos de aposentadoria, as queixas concentram-se na demora para a instrução inicial e na dificuldade de localização dos processos nos sistemas. Importa destacar que o prazo para o registro tácito das aposentadorias estaduais flui apenas a partir da primeira instrução técnica no Sistema de Registro de Pessoal (SRP).



ATOS DE REGISTRO

MANIFESTAÇÕES POR TIPOS DE ATOS DE REGISTRO



2.932

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES SOBRE **ATOS DE REGISTRO**

82%

SOBRE
PENSÃO

EM 2025, A OUVIDORIA RECEBEU APROXIMADAMENTE 2.404 MANIFESTAÇÕES SOBRE PROCESSOS DE PENSÕES. DESSE TOTAL, FORAM IDENTIFICADAS CERCA DE **37 RECLAMAÇÕES/CRÍTICAS** ACERCA DO TRÂMITE DESSES PROCESSOS.

18%

SOBRE
APOSENTADORIA

EM 2025, A OUVIDORIA RECEBEU APROXIMADAMENTE 528 MANIFESTAÇÕES SOBRE PROCESSOS DE APOSENTADORIA. DESSE TOTAL, FORAM IDENTIFICADAS CERCA DE **30 RECLAMAÇÕES/CRÍTICAS** ACERCA DO TRÂMITE DESSES PROCESSOS.

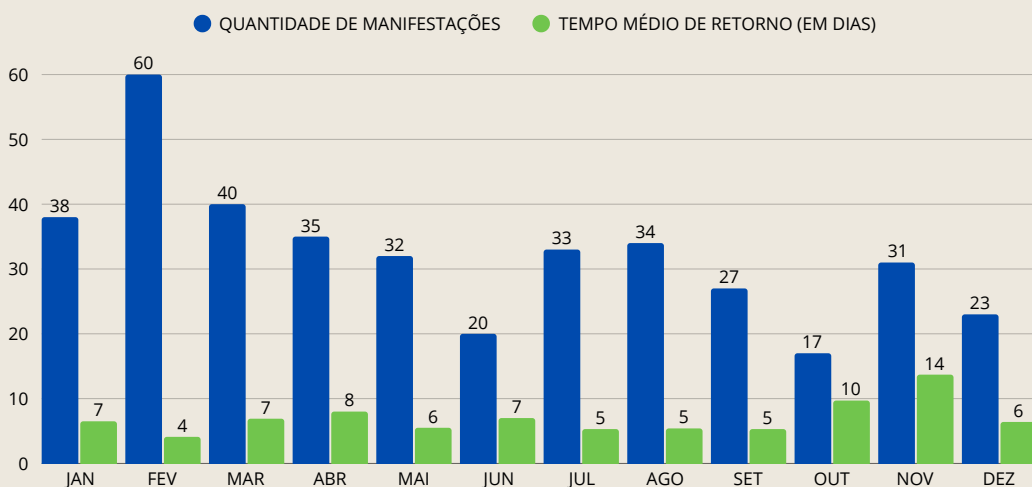
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE

A Ouvidoria processou 390 comunicações de irregularidade em 2025, apresentando um tempo médio anual de resposta de 7,57 dias.

Além da Secretaria de Controle Externo (Secex) — representada pela Assessoria de Apoio ao Controle Externo —, receberam encaminhamentos da Ouvidoria unidades como a Presidência, o Ministério Público de Contas (MPC), a Secretaria de Administração e os Gabinetes de Relatores. Os temas mais recorrentes versaram sobre concursos públicos, regimes próprios de previdência (RPPS), transparência municipal e má gestão de recursos públicos.

Ao longo de 2025, 88% das comunicações de irregularidade (344 das 390 respondidas) foram encaminhadas à Secex.

COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADE ATENDIDAS



461

COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADES

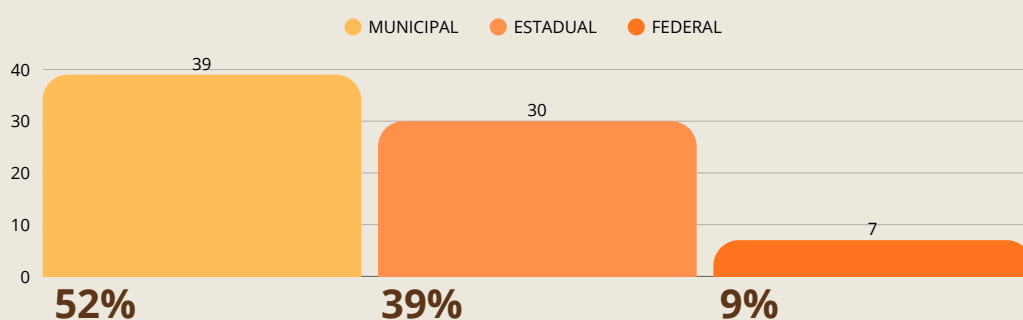
- **71** MANIFESTAÇÕES FORAM **ARQUIVADAS** POR FALTA DE COMPLEMENTO DE INFORMAÇÕES
- **344** MANIFESTAÇÕES FORAM **ENCAMINHADAS À** ASSESSORIA DE APOIO AO CONTROLE EXTERNO (**SECEX**)
- COM RELAÇÃO AO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, AS COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADE REPRESENTARAM CERCA DE 7%

REDE DE OUIDORIAS

A Ouvidoria viabilizou o encaminhamento de 76 manifestações às redes de ouvidorias nos âmbitos municipal (Rede TCEOuv), estadual (Rede Ouvir) e federal (Renouv) em 2025. Esse volume representou cerca de 19% do total de comunicações de irregularidade recebidas no período.

O tema mais recorrente das manifestações esteve relacionado a compras públicas e contratos (23%). Na lista de demandas, também figuram com destaque manifestações sobre governança e transparência (21%), contratação de pessoal (19%) e políticas públicas (14%).

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PARA AS REDES DE OUIDORIAS



O ano de 2025 marcou a consolidação do TCE Ceará como referência nacional em boas práticas de Ouvidoria. O trabalho desenvolvido pela Corte foi destaque em relatório de pesquisa publicado pela Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), com o apoio da Controladoria-Geral da União (CGU), que avaliou a integração de canais digitais em 91 Ouvidorias de Câmaras e Prefeituras de todas as regiões do Brasil.

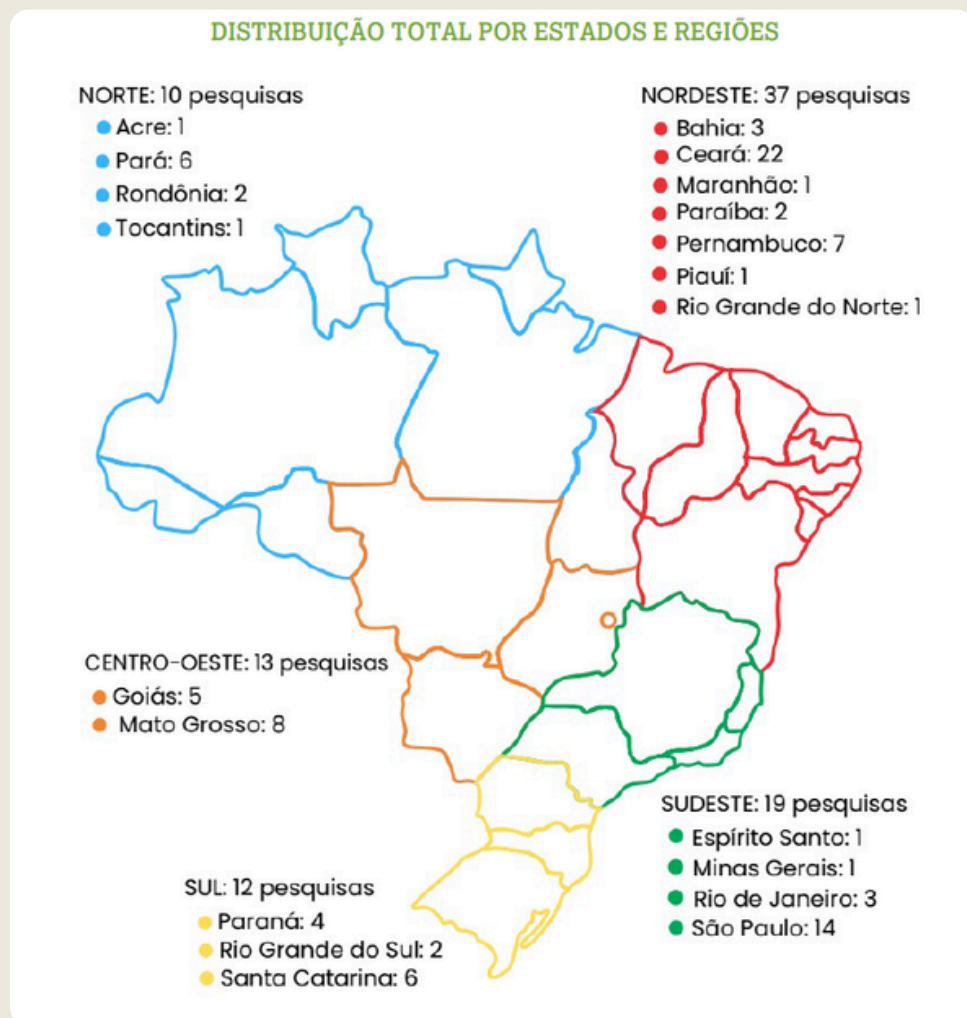
O levantamento, realizado por meio da metodologia de "cliente oculto", evidenciou o desempenho expressivo da Região Nordeste, que concentrou 40,6% da amostra nacional. Nesse cenário, o Estado do Ceará impôs-se como protagonista absoluto: sozinho, o estado respondeu por 22 municípios avaliados — o que representa quase 60% da representatividade nordestina.

O relatório da CGU/Renouv é categórico ao afirmar que esse desempenho ultrapassa o mérito isolado das prefeituras. O protagonismo cearense é apontado como reflexo direto da política institucional sólida coordenada por este Tribunal de Contas. A atuação da Ouvidoria do TCE Ceará foi reconhecida por:

- Referência em Governança: Atuar como indutor da transparência e do controle social, transcendendo a fiscalização tradicional para assumir um papel de agente de transformação institucional.
- Apoio Técnico e Inovação: Fomentar a profissionalização dos atendimentos municipais por meio de orientação pedagógica e do estímulo ao uso de ferramentas acessíveis, como o WhatsApp.
- Cultura de Escuta Ativa: Promover a democratização da informação e a acessibilidade administrativa, garantindo que o cidadão tenha canais eficientes de comunicação com o poder público.

A avaliação nacional ratifica que a estrutura de governança regional orientada pelo TCE Ceará é um modelo de sucesso na promoção da participação social.

Esse reconhecimento externo valida os projetos implementados nesta gestão, como a Rede TCEOUV, comprovando que o Tribunal não apenas fiscaliza, mas lidera a modernização das Ouvidorias em todo o Estado, servindo de paradigma para o país.










A Rede TCEOUV surge para solucionar a falta de comunicação eficaz entre cidadãos e administrações, que historicamente compromete a transparência e abre espaço para irregularidades.

Esta proposição visa fortalecer a interação entre a Corte de Contas e as ouvidorias dos órgãos municipais, otimizando os mecanismos de controle social e aprimorando a gestão pública. O TCE Ceará transcende seu papel fiscalizador e atua como um catalisador de boas práticas, liderando a iniciativa de forma proativa e inovadora.

Sua efetivação permitirá que o TCE Ceará cumpra seu papel de indutor de boas práticas e de guardião da aplicação dos recursos públicos, ao mesmo tempo em que dá voz ao cidadão e fortalece o controle social.

PRINCIPAIS AÇÕES EM 2025

-  APROVAÇÃO DA INSTRUÇÃO NORMATIVA 02/2025
-  CAPACITAÇÕES DO TCE EDUC 2025 COM OFICINAS PARA 94 MUNICÍPIOS
-  LANÇAMENTO DO PORTAL DA REDE
-  INCLUSÃO DE ITEM SOBRE OUVIDORIAS NAS CONTAS DE GOVERNO
-  PARCERIAS COM CGU E CGE EM DIVERSAS ATIVIDADES
-  CRIAÇÃO DE GRUPO DO WHATSAPP COM MEMBROS DE OUVIDORIAS MUNICIPAIS
-  INTEGRAÇÃO COM O SISTEMA FALA.BR NO SISTEMA DA OUVIDORIA

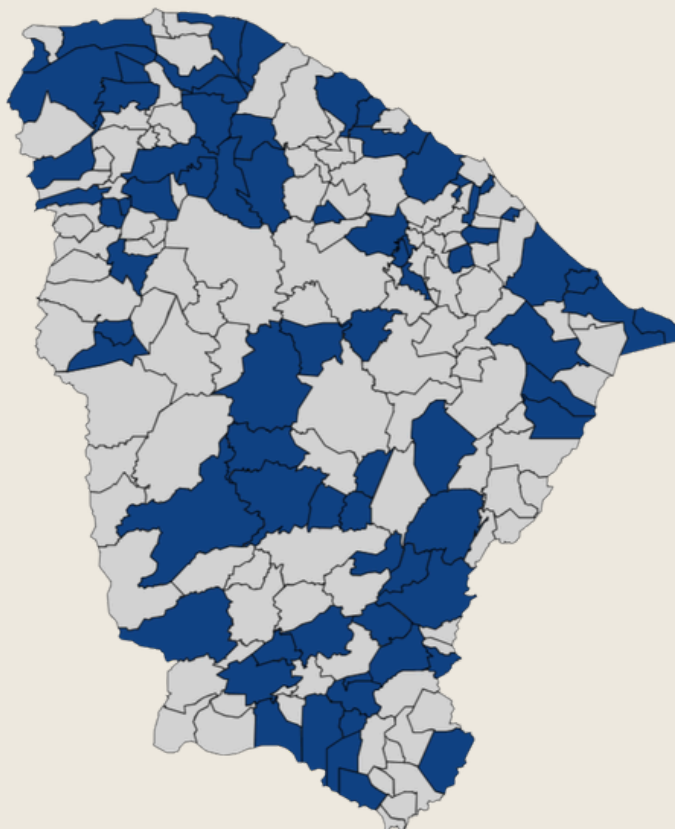
A Rede constitui uma inovação na atuação do TCE Ceará, transmutando a fiscalização tradicional em uma abordagem proativa e colaborativa.

O projeto foi concebido para enfrentar o isolamento das ouvidorias municipais e a ineficácia na comunicação com a sociedade — fatores que comprometem a transparência, a integridade e a qualidade dos serviços públicos.

Segundo levantamento realizado com base nas Contas de Governo de 2023, no Índice de Efetividade da Gestão Municipal (IEGM) e em busca ativa nos portais municipais, constatou-se que apenas 52,72% dos municípios cearenses possuem a unidade de ouvidoria formalmente instituída em sua estrutura administrativa.

OUVIDORIAS MUNICIPAIS COM NORMATIVO PRÓPRIO NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO

O MAPA AO LADO
INDICA, NA **COR**
AZUL, OS
MUNICÍPIOS QUE
POSSUEM
NORMATIVO
PRÓPRIO PARA A
INSTITUIÇÃO DE
OUVIDORIA



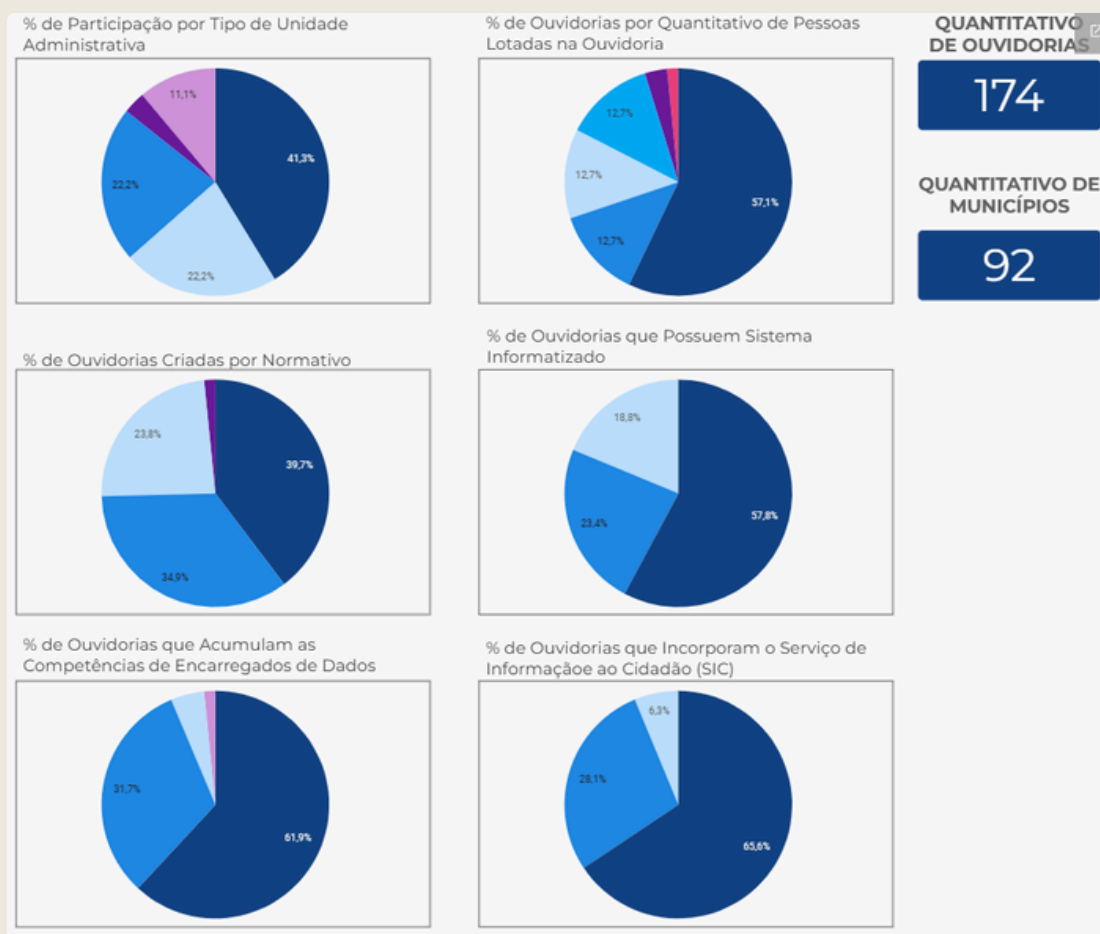
REDE TCEOUV

Os resultados das pesquisas realizadas pela Ouvidoria do TCE Ceará demonstraram um panorama nítido sobre a estrutura e o funcionamento das ouvidorias municipais em todo o Estado.

A investigação abrangeu desde a existência e a regulamentação desses órgãos até a disponibilidade de recursos, o uso de sistemas e o estrito cumprimento dos marcos legais vigentes.

Compreender os desafios e as oportunidades é crucial para fortalecer esses canais de comunicação e promover uma maior interação entre a gestão pública e a sociedade.

Nesse sentido, o diagnóstico técnico apoia a construção de uma rede integrada e eficiente de ouvidorias no Ceará, com o intuito de fundamentar melhorias contínuas na prestação dos serviços públicos.



No âmbito do programa TCEduc 2025, a Ouvidoria percorreu os municípios com a oficina intitulada “Ouvidorias Municipais em Processo de Inovação”. Utilizando a metodologia de Design Thinking sob o desafio de estruturar ouvidorias robustas e efetivas, a iniciativa permitiu diagnosticar gargalos operacionais e propor soluções colaborativas.

A viabilização dessa estratégia foi fortalecida por parcerias estratégicas com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE-CE), que proveu treinamento especializado, além da Controladoria-Geral da União (CGU) e do Instituto Rui Barbosa (IRB), que subsidiaram o acervo técnico da Rede com materiais bibliográficos, como cartilhas e manuais técnicos.

As oficinas foram estruturadas como jornadas de imersão e cocriação, divididas em duas etapas fundamentais:

- **Descoberta:** Fase de imersão técnica dedicada à definição precisa e à compreensão do problema central a ser enfrentado por cada unidade.
- **Ideação:** Estágio voltado à formulação de soluções inovadoras e disruptivas para os problemas selecionados.

Ao final das atividades, as propostas foram submetidas à votação entre os participantes, culminando na formação de um ranking de soluções. Os autores das iniciativas mais votadas foram premiados com os materiais técnicos fornecidos pelos parceiros institucionais.



Dentre os 728 problemas elencados, os três gargalos mais citados foram: a falta de apoio da gestão (22%), a ausência de estrutura adequada para o funcionamento da unidade (18%) e a deficiência na comunicação dos serviços da ouvidoria à sociedade (13%).

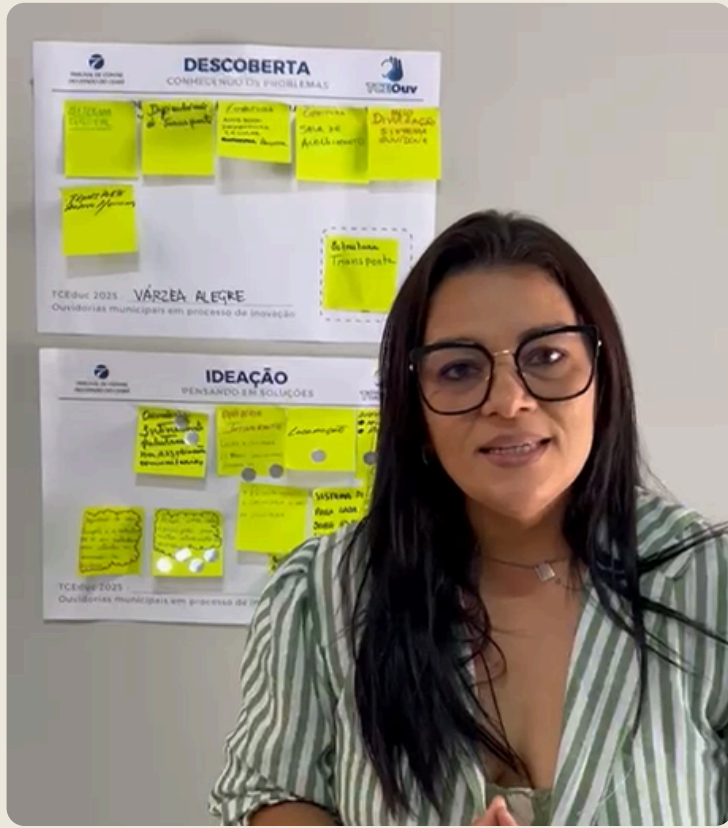
Descrição do Problema Chave	Qtde. ▾
Falta de apoio da gestão	163
Falta de estrutura adequada para funcionamento da Ouvidoria	131
Deficiência na comunicação dos serviços da Ouvidoria à sociedade	97
Ausência de equipe qualificada na Ouvidoria	85
Falta de comunicação adequada com a alta gestão e com as unidades internas	40
Falta de conhecimento (sociedade) sobre o papel da Ouvidoria	37
Ausência de recursos financeiros	35
Ausência de respostas diretas, objetivas e conclusivas às manifestações	35
Falta de conhecimento (servidores e cidadãos) sobre o papel da Ouvidoria	34
Descrédito da Ouvidoria como canal intermediário e resolutivo	20
Total	728

Em contrapartida, foram formuladas 584 propostas de solução, com destaque para as seguintes categorias:

- Conscientização e estruturação institucional (28%): focada no apoio da alta gestão e na melhoria física/administrativa;
- Divulgação dos serviços (21%): voltada à ampliação da visibilidade da ouvidoria junto ao cidadão;
- Capacitação técnica (11%): direcionada ao aperfeiçoamento contínuo das equipes de atendimento.

Descrição das Soluções Propostas	Qtde. ▾
Conscientização, estruturação e capacitação (sociedade, gestores e equipe)	163
Divulgação dos serviços da Ouvidoria	126
Capacitação para a equipe da Ouvidoria	67
Aprimoramento/desenvolvimento da estrutura física da Ouvidoria	54
Regulamentação para a Ouvidoria	39
Investimento em comunicação interna adequada	36
Investimento em tecnologia e infraestrutura, além de contratação de profissionais de T.I	31
Desenvolvimento de um plano de monitoramento dos serviços prestados pelas Ouvidorias Municipais	12
Concurso público para Ouvidor	11
Processos seletivos para formação da equipe de Ouvidoria	9
Total	584

REDE TCEOUV



<p>Fortaleza 17/11/2025</p>	<p>Caridade 06/11/2025</p>	<p>Canindé 05/11/2025</p>	<p>Boa Viagem 04/11/2025</p>
<p>Reriutaba 23/10/2025</p>	<p>Graça 22/10/2025</p>	<p>Guaraciaba 21/10/2025</p>	<p>Granja 09/10/2025</p>
<p>Coreaú 08/10/2025</p>	<p>Frecheirinha 07/10/2025</p>	<p>Massapé 17/09/2025</p>	<p>Uruoca 16/09/2025</p>

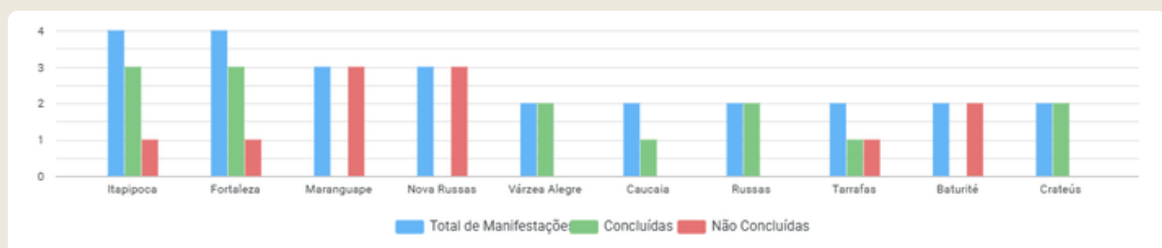


Ainda em 2025, colhemos os frutos do trabalho colaborativo da Rede Cearense de Ouvidorias Municipais. Cada dado estatístico e cada relato aqui apresentados representam um avanço significativo na promoção da transparência, no aperfeiçoamento dos serviços públicos e, primordialmente, no fortalecimento da voz do cidadão cearense.

O impacto da Rede é tangível na resolução de demandas que afetam diretamente a sociedade. Dentre os resultados práticos derivados da atuação integrada das ouvidorias, destacam-se:

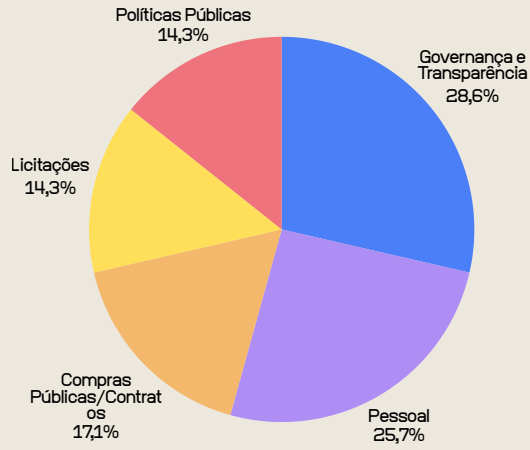
- Infraestrutura e Educação: Retomada de obras paralisadas em unidades de ensino infantil (creches);
- Transparência Ativa: Ampliação da disponibilidade de dados públicos nos portais de transparência municipais;
- Controle Social: Acesso a dados estruturados, facilitando a fiscalização por parte do cidadão;
- Justiça Administrativa: Revisão de processos de pensão, com a devida correção de descontos financeiros irregulares.

A Rede Cearense de Ouvidorias Municipais ratifica seu alcance social e a efetiva entrega de valor público, fundamentada em resultados concretos e no fortalecimento de todo o ecossistema de controle do Estado. O legado primordial deste ciclo é a consolidação de uma cultura de integridade e participação cidadã, superando o cenário anterior de ineficiência e dispersão.

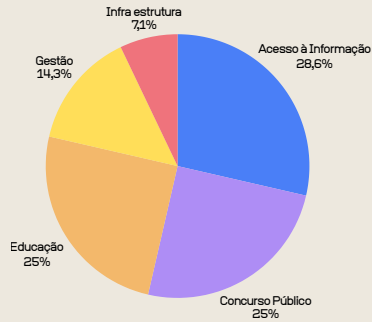


REDE TCEOVV

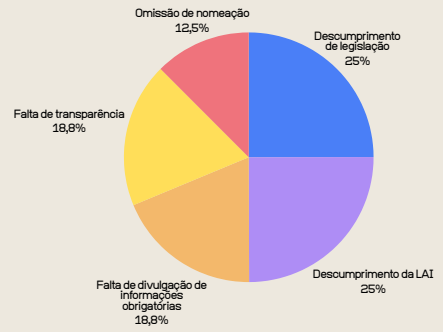
TEMA



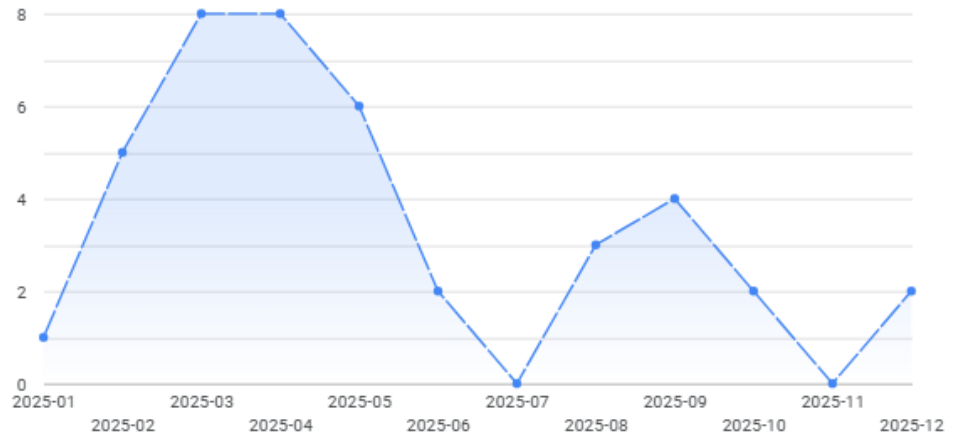
SUBTEMA



OBJETO



Evolução Temporal



A unidade atua, como Ouvidoria Interna, consolidando-se como um canal estratégico de escuta e mediação para os servidores e colaboradores do TCE Ceará.

Nesse âmbito, o setor dedica-se ao acolhimento de demandas funcionais, sugestões de melhoria no ambiente de trabalho e à resolução de conflitos internos, assegurando o sigilo e a imparcialidade necessários ao fortalecimento do clima organizacional.

“O TCE-CE VEM DESEMPENHANDO UM PAPEL FORMADOR, IRRADIANDO CONHECIMENTO TÉCNICO E INSPIRANDO OUTROS TRIBUNAIS E REDES DE CONTROLE A SEGUIR CAMINHO SEMELHANTE. SUA ATUAÇÃO REFORÇA O ENTENDIMENTO DE QUE A EFETIVIDADE DAS OUVIDORIAS DEPENDE DE DIRETRIZES CLARAS, APOIO INSTITUCIONAL CONTÍNUO E MONITORAMENTO RESPONSÁVEL — ELEMENTOS QUE O CEARÁ CONSEGUIU REUNIR DE FORMA EXEMPLAR.”

REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS (RENOUV)

RELATÓRIO DE PESQUISA DO GRUPO DE TRABALHO:
INTEGRAÇÃO DO WHATSAPP NAS OUVIDORIAS MUNICIPAIS

Entre abril e outubro de 2025, a Ouvidoria acolheu três grupos de servidoras e colaboradoras do TCE Ceará para o debate de temas como autoconhecimento, autocuidado, saúde mental, empoderamento feminino e fortalecimento da identidade e da autoestima. Essa é a premissa do Grupo Flor de Cerejeira, instituído na 3ª edição do evento "Café com a Ouvidora", tendo contemplado 26 participantes ao longo do ano.

A criação do grupo integra o rol de ações estratégicas da Ouvidoria da Mulher. A iniciativa é coordenada pela Ouvidoria em parceria com a Secretaria de Administração (por meio do projeto "Integrar: viva bem e trabalhe melhor") e com a Escola de Contas da Corte, o Instituto Plácido Castelo (IPC).

Os ciclos, compostos por seis encontros cada, foram conduzidos pela psicóloga e servidora da Secretaria de Administração, Izabele Gomes, e pela Gerente de Pesquisa e Inovação do IPC e terapeuta sistêmica, Larissa Mota.



Ao término de cada ciclo, realiza-se um encontro coletivo com o objetivo de prestigiar as mulheres que compõem o quadro do Tribunal. O evento conta com a participação de gestoras e lideranças da Casa, ocasião em que cada integrante é estimulada a convidar uma colega da instituição para compartilhar experiências e vivenciar um momento de integração e conexão.

Além das reuniões ordinárias, o projeto prevê a formação de um Grupo de Aprofundamento, com encontros mensais que reúnem todas as participantes em espaço reservado na Escola de Contas.

TCEOUV MULHER



O PRIMEIRO E SEGUNDO GRUPOS FORAM CONCLUÍDOS EM **JULHO**



O TERCEIRO GRUPO DE MULHERES FOI CONCLUÍDO EM **OUTUBRO**



Panorama Geral e Eficiência Operacional

Em 2025, a Ouvidoria processou 6.898 manifestações, com um tempo médio de resposta de apenas 2,30 dias, superando os prazos legais da Lei nº 13.460/2017 e da LAI. A digitalização do atendimento via WhatsApp e a modernização sistêmica otimizaram o fluxo, priorizando a qualificação das demandas em detrimento da duplicidade de registros.

Impacto no Controle Externo e Atos de Registro

- Atos de Registro: Cerca de 37% das demandas concentraram-se em aposentadorias e pensões, evidenciando a necessidade de maior integração sistêmica (SRP/SGPREV) e celeridade nas instruções técnicas.
- Irregularidades: Foram processadas 390 comunicações de irregularidade, com 88% de encaminhamento à Secex.

Inovação e Redes de Ouvidoria

- Rede TCEOUV: Iniciativa pioneira que já integra municípios cearenses, transformando o Tribunal em indutor de governança. O levantamento do IEGM revelou que apenas 52,72% dos municípios possuem ouvidorias instituídas, o que ratifica a urgência da expansão da Rede.
- TCEduc 2025: Por meio da abordagem de Design Thinking, foram mapeados 728 gargalos municipais e formuladas 584 soluções colaborativas, fortalecendo o controle social no interior do Estado.

Ouvidoria da Mulher

O projeto Flor de Cerejeira consolidou-se como um marco de acolhimento interno, promovendo saúde mental e empoderamento para 26 servidoras/colaboradoras em ciclos de imersão terapêutica e sistêmica.

Eficiência Operacional e Maturidade Institucional

O ano de 2025 consolidou a Ouvidoria do TCE Ceará como um canal de resolutividade. Com um volume de 6.898 manifestações, o setor alcançou uma marca na agilidade do atendimento: tempo médio de resposta de apenas 2,30 dias. Este resultado situa o Tribunal em um patamar de excelência superior aos prazos estipulados pela Lei nº 13.460/2017 e pela Lei de Acesso à Informação (LAI).

O Protagonismo da Rede TCEOuv e a IN 02/2025

A estratégia de interiorização do controle social atingiu sua maturidade com a formalização da Rede Cearense de Ouvidorias Municipais (Rede TCEOuv). A publicação da Instrução Normativa nº 02/2025 e a expedição do Ofício Circular nº 03/2026 estabeleceram o novo rito de integração obrigatória, exigindo a designação de Agentes de Integração locais para garantir que a resposta ao cidadão seja célere e padronizada em todo o Estado.

Reconhecimento Nacional (CGU e RENOUV)

O TCE Ceará foi destaque absoluto no cenário nacional em 2025. Relatório de pesquisa da Controladoria-Geral da União (CGU) e da Rede Nacional de Ouvidorias apontou o Ceará como o estado com a maior representatividade de boas práticas em ouvidorias digitais no Nordeste (quase 60% da amostra regional).

Impacto no Controle Externo (Atos de Registro e Irregularidades)

A Ouvidoria atuou como um filtro estratégico para a Secretaria de Controle Externo (Secex):

- Atos de Registro: Cerca de 37% das demandas foram focadas em aposentadorias e pensões, permitindo identificar gargalos sistêmicos na integração entre o SRP (TCE) e o SGPREV (Cearaprev).
- Fiscalização: Foram processadas 390 comunicações de irregularidade, das quais 88% foram convertidas em envios técnicos, transformando relatos individuais em insumos diretos para auditorias e monitoramentos do Tribunal.

Ouvidoria da Mulher e Interna

O projeto Flor de Cerejeira tornou-se um marco no acolhimento de servidoras e colaboradoras, utilizando metodologias de imersão terapêutica e sistêmica para promover a saúde mental e o fortalecimento do clima organizacional.

CANAIS DA OUVIDORIA



FORMULÁRIO ELETRÔNICO

tce.ce.gov.br/ouvidoria/contate-a-ouvidoria



WHATSAPP

(85) 3125-8335

E-MAIL

ouvidoria@tce.ce.gov.br



TELEFONES

(85) 3125-8335

(85) 3125-8334



PRESENCIAL

Rua Sena Madureira, 1047 - Centro

Térreo do Edifício Sede