

RELATÓRIO DE GESTÃO DE **OUVIDORIA**

20
25

1. EXPEDIENTE

GESTÃO SUPERIOR

Secretária das Mulheres

LIA FERREIRA GOMES

Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

MARIA ESTHER FROTA CRISTINO

Secretária Executiva de Políticas para as Mulheres

LILIANE DA SILVEIRA ARAÚJO

Secretária Executiva de Enfrentamento à Violência contra a Mulher

JULLIANA ALBUQUERQUE MARQUES PEREIRA

EQUIPE DE OUVIDORIA

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

ROBERTA MAGDA FERREIRA DIAS

Assessora Técnica

ALINE VITORIA MOREIRA TEXEIRA

2. INTRODUÇÃO

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará foi instituído pela Lei Estadual nº 13.875/2007 (e alterações), é regulamentado pelo Decreto nº 33.485/2020 e está em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2020, tendo a finalidade de assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade, ao acesso à informação e à ampliação do espaço de participação e controle social.

A Secretaria das Mulheres foi criada pela Lei estadual nº 18.310/2023, teve sua estrutura organizacional definida pelo Decreto estadual nº 35.347/2023 e tem como missão institucional promover políticas públicas efetivas capazes de garantir a dignidade, o bem-estar e a igualdade de direitos das mulheres cearenses, por meio de iniciativas de enfrentamento à violência, assistência às vítimas e mulheres em situação de vulnerabilidade social, combate à discriminação de gênero e promoção da autonomia econômica feminina.

A ouvidoria se configura como um instrumento essencial de controle social, permitindo que cidadãs e cidadãos registrem manifestações, como denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios, por meio de diversos canais, incluindo a plataforma Ceará Transparente, o email ouvidoria@mulheres.ce.gov.br, a Central 155 (ligação sem custos), atendimento presencial e a Ouvidoria da Mulher, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 35.925/2024.

Essa diversidade de canais visa ampliar o acesso da população aos serviços da Ouvidoria e fortalecer a escuta ativa das demandas relacionadas à promoção da equidade de gênero e ao enfrentamento à violência contra as mulheres, em consonância com as diretrizes recentes, como o Código de Ética do Ouvidor (IN nº 01/2025) e as novas normas de avaliação de desempenho (Portarias nº 07 e 08/2025).

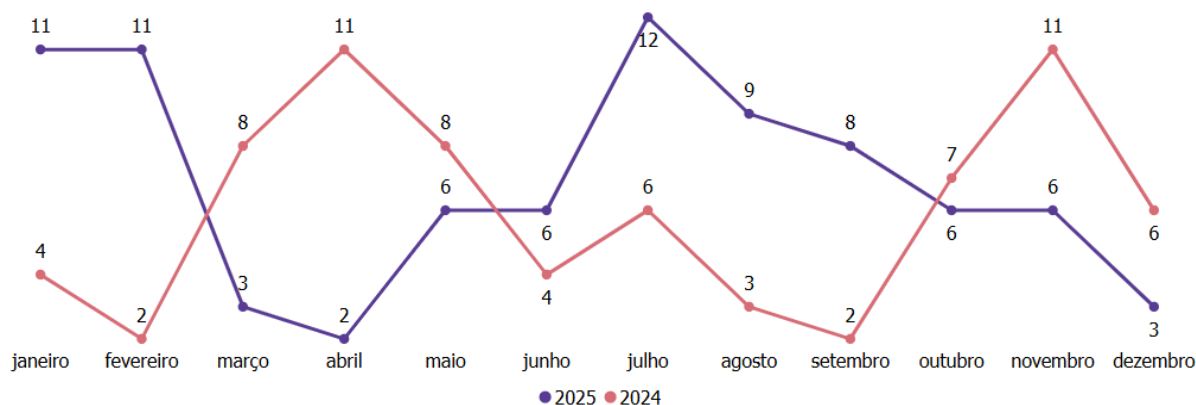
O presente relatório apresenta um resumo das ações realizadas pela Ouvidoria em 2025, destacando o perfil das manifestações, os principais indicadores, as medidas adotadas, os resultados alcançados e as iniciativas que buscam qualificar continuamente o trabalho da equipe. O documento contribui para a compreensão da importância da Ouvidoria como um canal essencial de escuta, diálogo e aprimoramento dos serviços públicos.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS: PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

O ano de 2025 representou um período de importantes desafios e avanços na atuação da Ouvidoria, evidenciando tanto as demandas da população quanto o esforço contínuo da Secretaria das Mulheres em qualificar o atendimento, fortalecer a escuta cidadã e aprimorar seus processos. Os principais resultados, aprendizados e medidas adotadas ao longo do ano são apresentados nas seções a seguir.

3.1) TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Ao longo do período compreendido entre janeiro e dezembro de 2025, realizamos o tratamento de **83 manifestações**, 11 a mais em comparação a 2024. O referido número de manifestações nos classifica como uma ouvidoria de TIPO 2, isto é, que recebe e consolida 81 a 300 manifestações anualmente:



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2025.

O mês de julho se destacou como o período com o maior número de manifestações protocoladas, totalizando 12 registros, sendo 07 (sete) denúncias, 05 (cinco) reclamações. Esse volume representa um aumento de 100% em comparação ao mesmo mês do ano anterior.

Destas denúncias e reclamações, 05 (cinco) estavam relacionadas à conduta inadequada de servidor/colaborador, tendo como subassunto mais recorrente o descumprimento do horário de trabalho. Com o objetivo de assegurar o tratamento adequado das manifestações, as áreas internas competentes foram acionadas, em conformidade com a Instrução

Normativa nº 02/2023 e o Decreto nº 36.492/2025, para a realização das diligências necessárias e a apuração dos fatos relatados.

3.2) MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA

Quanto ao **meio de entrada**, a internet (via Ceará Transparente) e a Central 155 (atendimento telefônico sem custos) contemplaram mais de 85% das demandas recebidas:

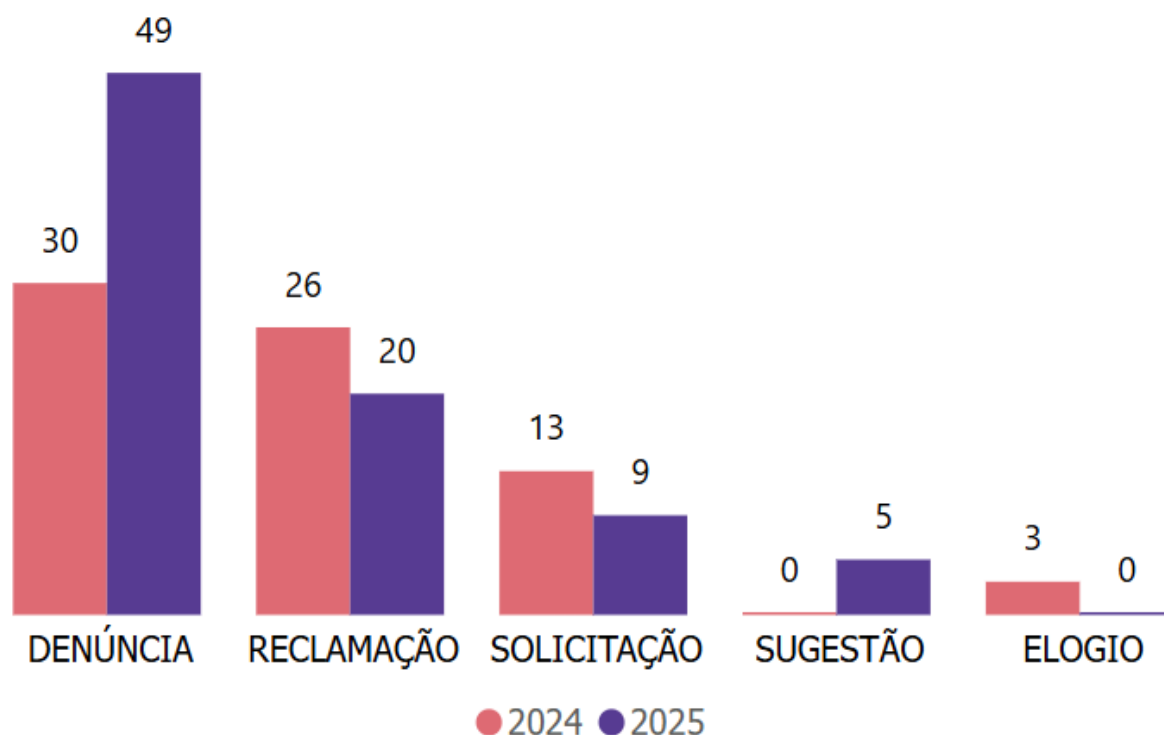
MEIO DE ENTRADA	2024	2025	VARIAÇÃO (%)
INTERNET	46	57	23,91%
CENTRAL 155	16	17	6,25%
EMAIL	03	04	33,33%
PRESENCIAL	02	02	0,0%
ATENDIMENTO VIRTUAL	03	01	-66,67%
CEARÁ APP	0	01	-
TELEFONE	0	01	-
CIDADÃO ON-LINE CHAT	01	0	-100%
CARTA	01	0	-100%
TOTAL	72	83	15,28%

Importante lembrar da criação da **Ouvidoria da Mulher**, instituída a partir do Decreto estadual nº 35.925, de 01 de abril de 2024, com o propósito de oferecer atendimento e acolhimento adequado às mulheres cearenses que desejam formalizar manifestações relacionadas a **questões de gênero**.

A partir da tabela acima, constata-se que o meio mais utilizado pelos usuários em 2025 foi a internet, com 57 manifestações, 11 (onze) a mais comparado ao ano de 2024. Destaca-se que não houve atendimento virtual. Em nossa avaliação, este fato se deve à falta de uma maior divulgação do instrumento junto à sociedade civil. De todo modo, o número de manifestações cresceu 15,28%.

3.3) TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Concernente ao **tipo de manifestação** recebida, as denúncias se destacaram, seguidas pelas reclamações, solicitações e sugestões. Por outro lado, nenhum elogio foi formalizado:



3.4) MANIFESTAÇÕES POR TIPO/ASSUNTO

Os principais **assuntos** trazidos ao nosso conhecimento compreendiam, conforme classificação do próprio portal: conduta inadequada de servidor/colaborador, violação dos direitos humanos contra a mulher, apuração e procedimentos sobre crimes diversos, insatisfação com os serviços prestados pelos órgãos (o que inclui os atendimentos na Casa da Mulher Brasileira e nas Casas da Mulher Cearense), estrutura e funcionamento do órgão, e:

DENÚNCIA	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	9
	ASSÉDIO MORAL	5
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	19

	FROTA DE VEÍCULOS	1
	USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	1
	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS - DISCRIMINAÇÃO ÉTNICO-RACIAL	1
	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES	
	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA MULHER	12
RECLAMAÇÃO	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	4
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	7
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	5
	INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	1
	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA MULHER	1
	ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1
SOLICITAÇÃO	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	2
	FROTA DE VEÍCULOS	1
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
	SAÚDE PÚBLICA	1
	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA MULHER	1
	AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	1
SUGESTÃO	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1
	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
	PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	2

3.5) ASSUNTO E SUBASSUNTO

Dentro dos principais assuntos, gozam de relevância quantitativa os seguintes **subassuntos**: conduta inadequada de servidor/colaborador por desídia funcional e por não cumprimento de horário de trabalho, insatisfação com os serviços prestados pelo órgão por mau atendimento, apuração e procedimentos sobre crimes diversos por violência doméstica e familiar contra mulher e por ameaça, e por fim, violação de direitos humanos contra mulher por violência doméstica e familiar:

ASSÉDIO MORAL	DETERIORAÇÃO PROPOSITAL DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	02
	PRÁTICA DE AÇÕES HUMILHANTES OU DESPREZO	02
	ATAQUES À VIDA PESSOAL	01
CONDUTA INADEQUADA	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	09
	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	07
	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS/ATOS ILÍCITOS	04
	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	03
	ABUSO DE AUTORIDADE	01
	ATO INDISCIPLINAR OU INSUBORDINAÇÃO	01
	CONDUTA DESONESTA	01
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	INFORMAÇÕES	02
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	01
	MAU ATENDIMENTO	02
	DESATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES	01
	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	01
	DESORGANIZAÇÃO	01
	DESCUMPRIMENTO DE ATENDIMENTO POR ORDEM DE CHEGADA E PRIORIDADES	01

VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA MULHER	VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR	07
	VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA	03
	ASSÉDIO	01
	VIOLÊNCIA FÍSICA	01
	VIOLÊNCIA OBSTÉTRICA	01
	VIOLÊNCIA VIRTUAL	01
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER	07
	AMEAÇA	05
	CALÚNIA, INJÚRIA E DIFAMAÇÃO	01

3.6) TIPO DE SERVIÇOS

Em termos de classificação do **tipo de serviço**, a plataforma Ceará Transparente somente disponibilizou a opção “NÃO SE APLICA”, a qual, por óbvio, contemplou a integralidade das manifestações tratadas:

TIPO DE SERVIÇO	QUANTIDADE	%
NÃO SE APLICA	83	100

3.7) MANIFESTAÇÕES POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO

Em relação ao **programa orçamentário**, as manifestações foram classificadas da seguinte maneira:

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	QUANT.	%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	33	39,76%
PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DA MULHER	50	60,24%

Assim como no ano anterior, foram atribuídas ao programa orçamentário Proteção e Defesa dos Direitos da Mulher as manifestações

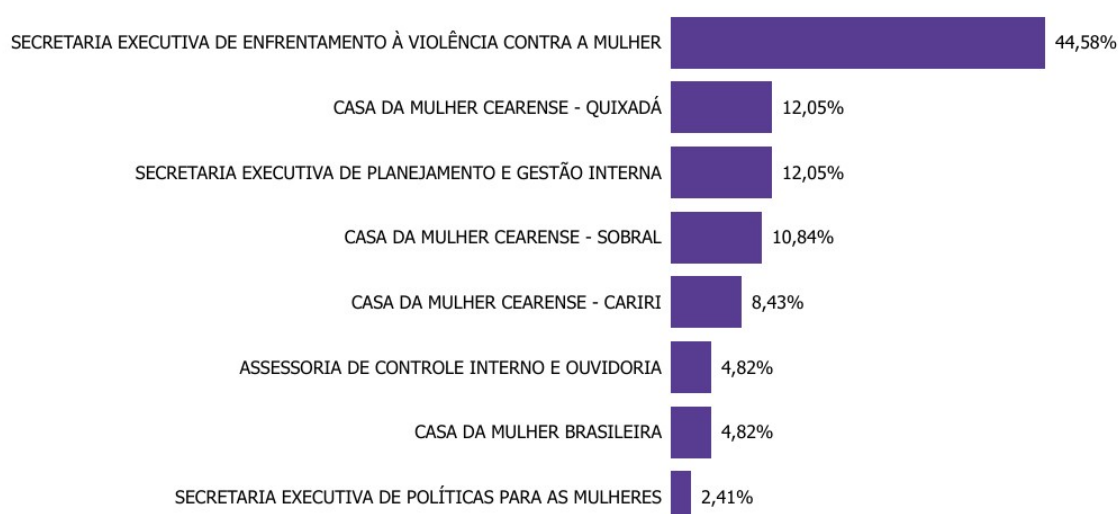
que versavam sobre ações e políticas públicas. Ao programa orçamentário Gestão Administrativa do Ceará, continuam sendo designadas as manifestações de natureza pessoal e organizacional da Secretaria.

3.8) MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES INTERNAS

Em relação às **unidades mais demandadas**, a Secretaria Executiva de Enfrentamento à Violência contra a Mulher figurou como parte interessada em manifestações, o que representou 44,58% do total. Foram direcionadas à Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna 10 manifestações, correspondendo a 12,05%.

UNIDADES	MANIFESTAÇÕES
SEXEC-EVM	37
SEXEC-PGI	10
CMC QUIXADÁ	10
CMC SOBRAL	9
CMC JUAZEIRO DO NORTE	7
CMB	4
ASCOI	4
SEXEC-PM	2

Por sua vez, a Secretaria Executiva de Políticas para as Mulheres recebeu 2,41% das manifestações protocoladas, enquanto a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria recebeu 4 manifestações, correspondendo a 4,82% do total.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2025.

As Casas da Mulher Brasileira e da Mulher Cearense (Sobral, Juazeiro do Norte e Quixadá) estiveram envolvidas em outras 30 manifestações, sendo o equipamento da região de Quixadá o mais acionado. Juntas, representam 36,14% do total.

3.9) MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO

Finalmente, analisando a distribuição geográfica dos protocolos submetidos ao nosso tratamento, vê-se que mais de 85% do volume recebido se concentrou em nove municípios, quais sejam: Forquilha, Fortaleza, Horizonte, Juazeiro do Norte, Maracanaú, Quixadá, São Gonçalo do Amarante, Senador Pompeu e Sobral.

CIDADE	2024	2025
Aracati	1	1
Barbalha	1	1
Beberibe	1	0
Caridade	1	0
Caucaia	2	1
Eusébio	0	1
Forquilha	0	2
Fortaleza	36	27
Horizonte	0	3
Icó	0	1
Iguatu	0	1
Ipaporanga	1	0
Itapipoca	1	0
Juazeiro do Norte	9	11
Jucás	0	1
Maracanaú	0	2
Massapê	0	1
Milagres	0	1
Mombaça	0	1
Poranga	0	1
Quixadá	4	9
Saboeiro	0	1

Salitre	1	0
Santa Quitéria	3	0
São Gonçalo do Amarante	0	3
Senador Pompeu	1	2
Sobral	8	12
Total	72	83

4. INDICADORES DE OUVIDORIA

São indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, o índice de manifestações respondidas no prazo (cuja meta é 94%) e o índice de satisfação do cidadão, (cuja meta é 67%).

4.1) RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria da Secretaria das Mulheres apresentou um índice de **resolubilidade** de 98,8%, superior ao índice geral do Sistema Estadual de Ouvidoria, que registrou 93,70% das demandas respondidas. Esse resultado indica que apenas uma manifestação não foi respondida dentro do prazo legal estabelecido pelo art. 23 do Decreto Estadual nº 33.485/2020, que prevê o limite de 20 dias para resposta.

O **tempo médio de resposta** foi de **15,19 dias**, permanecendo dentro do prazo legal, porém superior ao tempo médio geral do Sistema Estadual de Ouvidoria, que foi de 9,57 dias. Observou-se, ainda, um aumento de 9,13 dias em relação ao tempo médio registrado no ano anterior.

SITUAÇÃO	QUANT. DE MANIFESTAÇÕES	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE
RESPONDIDAS DENTRO DO PRAZO	82	98,8%
RESPONDIDAS FORA DO PRAZO	01	1,20%

Apesar do aumento no tempo médio de resposta, a Ouvidoria demonstra compromisso com a transparência e a eficiência no atendimento ao cidadão mantendo um elevado padrão de resolubilidade.

O referido aumento pode ser atribuído à mudança na composição da equipe da Ouvidoria e de setores internos, evidenciando a necessidade de capacitação contínua dos servidores envolvidos no fluxo de resposta às manifestações.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA 2024	8,94 dias
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA 2025	15,19 dias

SITUAÇÃO	QUANT. MANIFESTAÇÕES EM 2024	QUANT. DE MANIFESTAÇÕES EM 2025
MANIFESTAÇÕES FINALIZADAS NO PRAZO	72	82
MANIFESTAÇÕES FINALIZADAS FORA DO PRAZO	-	-
MANIFESTAÇÕES PENDENTES NO PRAZO (NÃO CONCLUÍDAS)	-	-
MANIFESTAÇÕES PENDENTES FORA PRAZO (NÃO CONCLUÍDAS)	-	1
TOTAL	72	83

Com o objetivo de **melhorar o índice de resolubilidade**, a Ouvidoria buscou fortalecer a articulação com as áreas internas, por meio de iniciativas voltadas ao aprimoramento da comunicação, do fluxo e do tempo de respostas.

4.2) SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

No que diz respeito à **satisfação dos cidadãos-usuários**, nossa Ouvidoria obteve um índice geral de **30%**, a partir de apenas **dez respondentes**:

ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO	RESULTADO
DE MODO GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA NESTE ATENDIMENTO	2,3
QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O TEMPO DA RESPOSTA?	2,4
QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O CANAL DE ATENDIMENTO QUE VOCÊ UTILIZOU PARA REGISTRAR A SUA MANIFESTAÇÃO?	3
QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA RESPOSTA APRESENTADA?	2,1
MÉDIA DAS NOTAS	2,45
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	30%

Verifica-se, assim, que o índice de satisfação alcançado pela ouvidoria da Secretaria das Mulheres (30%) não atingiu a meta estabelecida pela CGE, que é de 67%.

O **índice de satisfação** da Ouvidoria da Secretaria das Mulheres (30%) ficou abaixo da meta definida pela CGE (67%), possivelmente em razão do reduzido número de respostas à pesquisa. Para melhorar esse resultado, a setorial pretende aprimorar a agilidade e a qualidade das respostas, além de incentivar a participação dos usuários na avaliação do atendimento.

Concernente à **expectativa do cidadão** com a Ouvidoria, o índice apresentou o seguinte resultado:

EXPECTATIVA DO CIDADÃO	RESULTADO
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	2,7
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,3
ÍNDICE DE EXPECTATIVA	-14,81%

Constata-se, portanto, que a avaliação dos respondentes acerca do serviço prestado pela Ouvidoria foi inferior à expectativa inicial, resultando em um índice de expectativa negativo de -14,81%. Em comparação ao ano anterior, observou-se uma redução adicional de -26,5% nesse indicador.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	RESULTADO	ÍNDICE
SIM	01	10%
NÃO	05	50%
PARCIALMENTE	04	40%

Quanto ao **índice de resolutividade**, 04 (quatro) respondentes avaliaram a resposta como parcialmente resolutiva, 01 (um) considerou que a demanda foi plenamente atendida e 05 (cinco) classificaram a resposta como não resolutiva.

TOTAL DE RESPONDENTES	
2024	08
2025	10

Do total de 83 manifestações recebidas em 2025, apenas 10 usuários participaram da pesquisa de avaliação do atendimento, representando 12% das demandas registradas, o que indica uma baixa taxa de participação dos manifestantes.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1) MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

Os principais motivos pelos quais os(as) manifestantes procuraram a Ouvidoria foram: a)denunciar conduta inadequada de servidor/colaborador; b)violação dos direitos humanos contra a mulher; c)apuração e procedimentos sobre crimes diversos; e d)insatisfação com os serviços prestados pelo órgão.

Observa-se que a maior parte das denúncias e reclamações está relacionada aos equipamentos gerenciados pela Secretaria, especialmente a Casa da Mulher Brasileira, em Fortaleza, e as Casas da Mulher Cearense, localizadas em Juazeiro do Norte, Sobral e Quixadá.

Esses equipamentos integram a Rede de Proteção à Mulher e constituem os principais espaços de acolhimento e atendimento às mulheres em situação de violência, sendo, inclusive, os locais para os quais as usuárias que procuram a Secretaria são orientadas a se dirigir.

Considerando o elevado volume de atendimentos realizados ao longo de 2025, é nesses mesmos equipamentos que se concentra o maior número de manifestações relacionadas à insatisfação com os serviços prestados e à conduta inadequada de colaboradores.

5.2) ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Os pontos mais recorrentes em nossa ouvidoria foram: a)conduta inadequada de servidor/colaborador, notadamente por desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros); b)violação de direitos humanos contra mulher, decorrente de violência doméstica e familiar; e por fim c)insatisfação com os serviços prestados pelo órgão por mau atendimento.

Esses dados evidenciam a necessidade de atenção contínua à qualidade do atendimento, ao comportamento profissional dos colaboradores e ao fortalecimento das ações de prevenção e enfrentamento à violência contra a mulher.

5.3) PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELO ÓRGÃO QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS

Todas as denúncias por violação de direitos humanos contra a mulher são direcionadas à Secretaria Executiva de Enfrentamento à Violência Contra a Mulher, responsável pelo gerenciamento dos equipamentos da Rede de Proteção, visando um encaminhamento adequado e humano das manifestantes para serviços de acolhimento, atendimento psicossocial e policial, orientação jurídica, abrigamento etc.

No que se refere às manifestações envolvendo conduta inadequada de servidor(a) ou colaborador(a), a Ouvidoria intensificou a comunicação com a Gestão Superior, especialmente com a Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna, de modo a possibilitar o acompanhamento e o monitoramento de eventuais desvios de conduta pelos servidores e colaboradores. Além disso, a Ouvidoria promoveu palestra sobre a ética no Poder Executivo do Estado do Ceará, reforçando a importância da conduta ética na administração pública.



Quanto às manifestações relacionadas à insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, a Ouvidoria buscou estabelecer parcerias institucionais para a capacitação de equipes e a elaboração de materiais orientativos, com foco na qualificação do atendimento às mulheres em situação de violência.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Ao longo de 2025, a Ouvidoria proporcionou à Secretaria das Mulheres uma série de benefícios **financeiros** e **não-financeiros**, isto é, impactos positivos observados na gestão pública e na prestação de serviços públicos a partir do tratamento de manifestações.

Destaca-se a capacidade de identificar áreas que demandam aprimoramento, especialmente no que se refere à atuação de profissionais da Casa da Mulher Brasileira e das Casas da Mulher Cearense. A análise das manifestações permitiu evidenciar questões relacionadas a condutas profissionais, subsidiando a realização de capacitações promovidas pela Secretaria das Mulheres, o que contribui para a qualificação do atendimento e o fortalecimento da confiança da sociedade na atuação institucional do órgão.

A Ouvidoria também possibilitou a identificação de necessidades de melhoria nos fluxos de atendimento, nos procedimentos internos e na comunicação com as usuárias, favorecendo o aperfeiçoamento contínuo dos serviços ofertados às mulheres em situação de violência.

Outro impacto positivo foi a ampliação da divulgação dos equipamentos da Rede de Proteção, contribuindo para expandir o alcance dos serviços e fortalecer o acesso das mulheres cearenses aos espaços de acolhimento, orientação e proteção., ampliando o alcance da rede de proteção às mulheres cearenses.

Além disso, a Ouvidoria desempenhou um papel fundamental na aproximação entre o poder público e a população, garantindo que as cidadãs e cidadãos tivessem acesso a informações claras, confiáveis e acessíveis sobre as políticas e os serviços voltados às mulheres. Essa atuação fortalece o diálogo com a sociedade, amplia a transparência e incentiva uma participação social mais ativa e consciente.

7. SUGESTÕES DE MELHORIA

À título de sugestões de melhoria para nossa Ouvidoria, destacamos:

- Implantar protocolos claros para apuração de condutas e retorno ao manifestante;
- Reforçar capacitações sobre ética/assédio moral, atendimento humanizado e conduta profissional;
- Fortalecer a comunicação com a rede de proteção (Casa da Mulher Brasileira e Casas da Mulher Cearenses);
- Promover o alinhamento das atribuições das demandas que chegam via Ceará Transparente, Ouvidoria da Mulher e Central Ligue 180.
- Capacitar servidores e colaboradores quanto ao uso da Linguagem Simples, visando à melhoria da comunicação institucional e do atendimento ao público;
- Revisar fluxos internos para reduzir prazos de resposta;

À CGE, também propomos o seguinte:

- Elaborar Manual ou Protocolo para o tratamento de denúncias de assédio moral e condutas antiéticas para casos envolvendo servidores efetivos e terceirizados.

8. PRONUNCIAMENTO DA DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Atesto ter tomado conhecimento do presente Relatório de Gestão de Ouvidoria, referente às atividades conduzidas ao longo de 2025, no âmbito da Secretaria das Mulheres.

Em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e o Decreto nº 33.485/2020, registro que as propostas de aprimoramento apresentadas pela Ouvidoria serão analisadas e consideradas, com vistas ao aperfeiçoamento contínuo das ações e dos serviços prestados, reconhecendo a relevância e a qualidade do trabalho desenvolvido.

Não havendo recomendações pretéritas da CGE a se observar, determino o encaminhamento deste documento à Controladoria Geral do Estado do Ceará para a devida publicização, a qual também será feita no sítio institucional deste órgão.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2026.

LIA FERREIRA GOMES
Secretária das Mulheres

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2025 foi marcado por avanços e desafios na atuação da Ouvidoria da Secretaria das Mulheres, evidenciados pelo aumento no número de manifestações e pelo fortalecimento do papel da Ouvidoria como um canal de escuta, acolhimento e melhoria dos serviços públicos.

O alto índice de resolubilidade demonstra o compromisso da equipe com respostas dentro do prazo legal e com qualidade. Ainda assim, o aumento no tempo médio de resposta e os índices de satisfação abaixo da meta indicam a necessidade de aperfeiçoar fluxos internos, ampliar a equipe e alinhar o atendimento às expectativas das cidadãs, garantindo respostas mais ágeis, claras e humanizadas.

As manifestações recebidas contribuíram para identificar pontos de melhoria, fortalecer a qualificação dos serviços da Rede de Proteção às Mulheres e ampliar a transparência e a confiança da população na atuação da Secretaria.

Seguimos comprometidos com a melhoria contínua, o fortalecimento da escuta cidadã e a promoção de um atendimento cada vez mais eficiente, respeitoso e acolhedor, reafirmando o papel da Ouvidoria como instrumento essencial na defesa dos direitos das mulheres no Ceará.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2026

Ouvidor Setorial

Ouvidor Setorial

Secretária das Mulheres

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

1) AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.

- **Título:** Elaboração de material orientativo sobre uso de linguagem simples
- **Planejamento e objetivo:** Incentivar o uso da linguagem simples no âmbito da Secretaria das Mulheres, promovendo uma comunicação administrativa mais clara, acessível e acolhedora, especialmente no atendimento às mulheres em situação de vulnerabilidade.
- **Período:** 2025
- **Formato:** Material orientativo institucional, em formato digital, para divulgação interna.
- **Metodologia:** Elaboração de conteúdo com base em princípios de linguagem simples, boas práticas de atendimento e comunicação humanizada, direcionado aos profissionais que atuam no atendimento ao público.
- **Link:** <https://www.mulheres.ce.gov.br/ouvidoria/>

Evidências:

 **Ouvidoria Mulheres-CE** <ouvidoria@mulheres.ce.gov.br>
para ceouv

sex., 12 de dez. de 2025, 10:33

Prezados(as),

Com o objetivo de incentivar o uso da **linguagem simples** no âmbito da Secretaria das Mulheres e promover uma comunicação administrativa mais clara, acessível e acolhedora, a Ouvidoria elaborou um material que será disponibilizado por esta Secretaria. A proposta é oferecer, de forma simples e sempre acessível, orientações para os profissionais que atuam diretamente no atendimento às mulheres em situação de vulnerabilidade.

Dessa forma, encaminhamos em anexo o arquivo em PDF com o conteúdo que deverá compor a cartilha para posterior divulgação. Solicitamos, por gentileza, a validação do material a ser publicado.

Por gentileza, confirmar recebimento.

Agradecemos desde já!

Atenciosamente,

Ouvidoria
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria
Site: <https://www.mulheres.ce.gov.br/ouvidoria/>
Fone: 333-3333 (atendimento) / 333-3333 (atendimento)
E-mail: ouvidoria@mulheres.ce.gov.br


SECRETARIA DAS MULHERES
Av. Paulo de Frontin, 146 - Aldeia
CEP: 40130-000 - Fortaleza, CE
Fone: (85) 3100-0100 / (85) 3100-0101
www.mulheres.ce.gov.br




2) QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

Por meio da contínua capacitação e participação nos eventos da Rede de Ouvidorias, a equipe da Ouvidoria Setorial da Secretaria das Mulheres demonstra engajamento e total compromisso com a qualidade do serviço prestado.

Eis abaixo a lista de cursos e reuniões dos quais nossa ouvidora participou:

TÍTULO DA CAPACITAÇÃO OU EVENTO	ORGANIZAÇÃO LOCAL	PERÍODO	CARGA HORÁRIA
Certificação em Ouvidoria	CGE/EGPCE	05/02/2025 - 19/11/2025	120 H/A
Utilização da Plataforma Ceará Transparente	CGE	10/04/2025 - 11/04/2025	6 H/A
II Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	29/04/2025	3 H/A
III Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	18/06/2025	3 H/A
IV Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	14/08/2025	3 H/A

V Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	23/10/2025	3 H/A
VI Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	16/12/2025	3 H/A
I Encontro da Rede de Encarregado de Dados Pessoais	CGE	16/07/2025	3 H/A
Mediação de Conflitos em Ouvidoria	CGE/EGPCE	21/07/2025 - 25/07/2025	20H/A
Qualidade Nas Respostas De Ouvidoria	EGPCE	02/06/2025 - 04/06/2025	9 H/A
2º Seminário de Prevenção e Combate ao Assédio e a Discriminação - Ambientes Seguros e Respeitosos	CGE/EGPCE	19/12/2025	3 H/A
III Reunião técnica - Encontro com as Comissões Setoriais de Ética	CGE	08/10/2025	2 H/A
Tratamento E Técnicas Aplicadas nas Denúncias de Ouvidoria	CGE/EGPCE	01/10/2025 - 16/10/2025	24 H/A
Governança e Proteção de Dados Pessoais: Aplicação da LGPD E Da Lei Estadual 18.699/2024 no Poder Executivo Estadual	CGE/EGPCE	01/12/2025 - 05/12/2025	20 H/A
Oficina para Construção de Relatórios de Ouvidoria	CGE	19/11/2025	3 H/A

3) ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA - C) ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO

A Ouvidoria Setorial, em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 (art. 27, IX) e a Instrução Normativa nº 01/2022 (art. 12, II), elaborou, no ano de 2025, boletins informativos resumidos com periodicidade bimestral, totalizando 02 (dois) documentos,

disponibilizados no sítio institucional do órgão. Os relatórios foram elaborados no formato de boletim informativo e contemplaram indicadores como total de manifestações, tempo médio de resposta, meios de entrada, tipos de manifestação, os cinco assuntos mais recorrentes e as unidades mais demandadas. Como evidências dessa iniciativa, foram incluídos registros de publicações e links institucionais:

Evidências:

Legislação

Decreto nº 33.485/2020 – Regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual e dá outras providências
Lei nº 18.246/2022 – Institui a política estadual de linguagem simples nos órgãos e nas entidades da Administração Direta e Indireta do Estado do Ceará
Portaria nº 97/2020 – Disciplina os critérios e os procedimentos para a avaliação de desempenho das Ouvidorias setoriais do Poder Executivo Estadual
Portaria nº 15/2023-SEM – Normela Ouvidoria

Relatórios

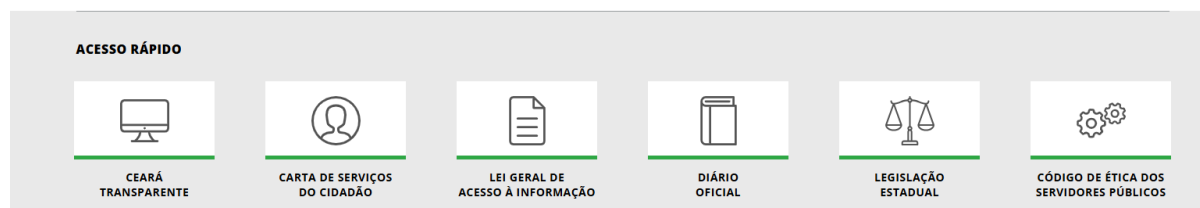
Relatório de Ouvidoria – 2023
Relatório de Ouvidoria – 2024

Boletim da Secretaria das Mulheres do Estado do Ceará

BOLETIM DE OUVIDORIA 2025.1
BOLETIM DE OUVIDORIA 2025.2

Cartilha de Linguagem Simples

Cartilha



- **Link:** <https://www.mulheres.ce.gov.br/ouvidoria/>

4) AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

No período de referência deste relatório, não foi possível a realização das duas ações previstas de reuniões ou encontros com as áreas internas do órgão/entidade, conforme estabelecido no requisito.

No entanto, reconhecemos a relevância estratégica dessas reuniões para o fortalecimento da atuação institucional, para a sensibilização das áreas internas quanto ao papel da ouvidoria como ferramenta de cidadania e de gestão, bem como para o alinhamento de fluxos e procedimentos.

5) REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

Conforme previsto, realizamos 1 (uma) ação de ouvidoria ativa no ano de 2025, com foco na divulgação da ouvidoria como instrumento de participação social e de fortalecimento da cidadania, direcionada ao público interno.

- Data: 08 de julho de 2025
- Local: Casa da Mulher Cearense de Sobral
- Formato: Ação presencial
- Público-alvo: Colaboradores da Casa da Mulher Cearense de Sobral

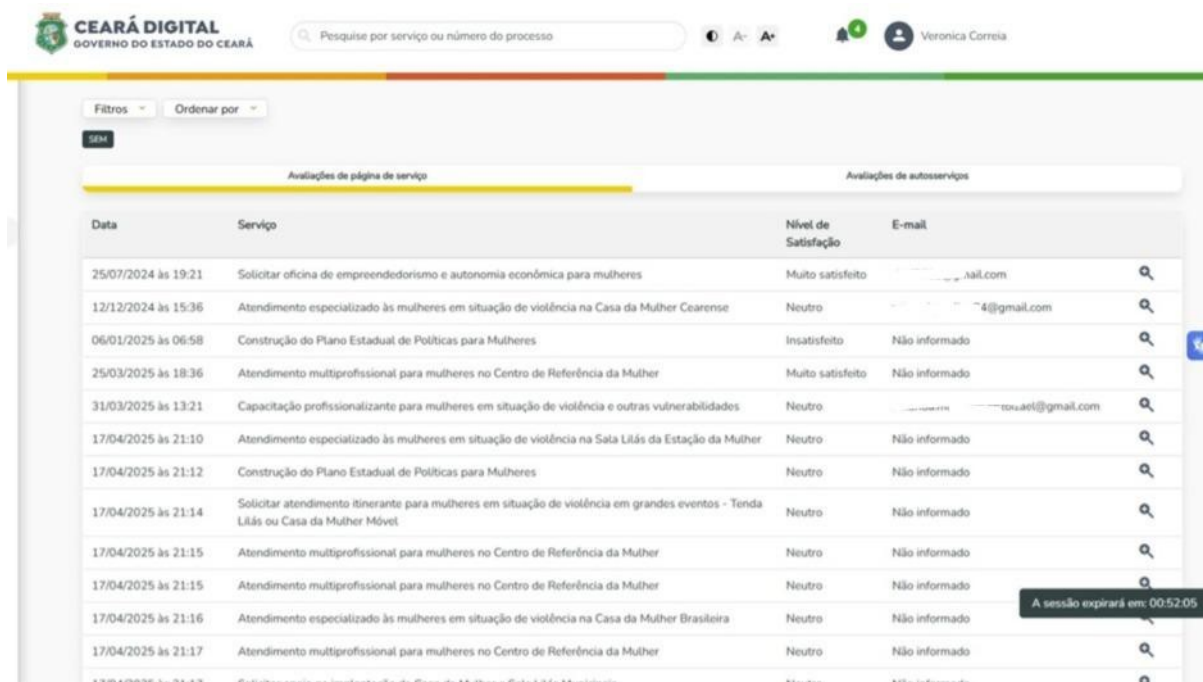
A ação teve como objetivo apresentar o papel da Ouvidoria Setorial, seus canais de atendimento, tipos de manifestações, bem como reforçar a importância da participação dos colaboradores enquanto multiplicadores da informação, contribuindo para a disseminação da ouvidoria junto ao público interno e externo.

Durante a ação, foram abordados aspectos relacionados à função da ouvidoria como ferramenta de participação social e de apoio à gestão, a iniciativa buscou sensibilizar os colaboradores quanto à relevância da Ouvidoria.



6) REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE

No ano de 2025 os serviços prestados pela Secretaria das Mulheres foram avaliados por meio do Portal Ceará Digital. As avaliações realizadas permitem aos usuários manifestar sua percepção quanto à qualidade do atendimento e dos serviços prestados, contribuindo para a identificação de pontos de melhoria e para o aprimoramento das ações.



Data	Serviço	Nível de Satisfação	E-mail
25/07/2024 às 19:21	Solicitar oficina de empreendedorismo e autonomia econômica para mulheres	Muito satisfeito	...nail.com
12/12/2024 às 15:36	Atendimento especializado às mulheres em situação de violência na Casa da Mulher Cearense	Neutro	...4@gmail.com
06/01/2025 às 06:58	Construção do Plano Estadual de Políticas para Mulheres	Insatisfeito	Não informado
25/03/2025 às 18:36	Atendimento multiprofissional para mulheres no Centro de Referência da Mulher	Muito satisfeito	Não informado
31/03/2025 às 13:21	Capacitação profissionalizante para mulheres em situação de violência e outras vulnerabilidades	Neutro	...touaet@gmail.com
17/04/2025 às 21:10	Atendimento especializado às mulheres em situação de violência na Sala Lilás da Estação da Mulher	Neutro	Não informado
17/04/2025 às 21:12	Construção do Plano Estadual de Políticas para Mulheres	Neutro	Não informado
17/04/2025 às 21:14	Solicitar atendimento itinerante para mulheres em situação de violência em grandes eventos - Tenda Lilás ou Casa da Mulher Móvel	Neutro	Não informado
17/04/2025 às 21:15	Atendimento multiprofissional para mulheres no Centro de Referência da Mulher	Neutro	Não informado
17/04/2025 às 21:15	Atendimento multiprofissional para mulheres no Centro de Referência da Mulher	Neutro	Não informado
17/04/2025 às 21:16	Atendimento especializado às mulheres em situação de violência na Casa da Mulher Brasileira	Neutro	Não informado
17/04/2025 às 21:17	Atendimento multiprofissional para mulheres no Centro de Referência da Mulher	Neutro	Não informado
17/04/2025 às 21:17	Solicitar apoio na implantação da Casa da Mulher e Sala Lilás Municipais	Neutro	Não informado

Link: https://cearatr transparente.ce.gov.br/avaliacao-de-servicos?title=&year=2025&utf8=%E2%9C%93&locale=pt-BR&__=__