



PERÍCIA FORENSE DO
ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2024

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024



PERÍCIA FORENSE DO
ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

1 - EXPEDIENTE

Corpo Gestor da Perícia Forense do Estado do Ceará:

Dr. Júlio César Nogueira Torres

Perito Geral

Dr. Átila Einstein de Oliveira

Perito Geral Adjunto

Dra. Manuela Chaves Loureiro Candido

Diretora de Planejamento e Gestão Interna

José Heriberto Gomes Silveira

Ouvidor Geral



2 - INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um pilar essencial da democracia participativa, fortalecendo a conscientização cidadã e promovendo a interação entre a sociedade e o poder público. Atua como um canal aberto de diálogo, utilizando a argumentação e a mediação para contribuir na resolução de demandas e no aprimoramento dos serviços prestados.

Inserida no Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará – Ceará Transparente, conforme a Lei nº 13.460/2017 e regulamentada pelo Decreto nº 33.485/2020, a Ouvidoria da Perícia Forense do Estado do Ceará (Pefoce) tem como missão garantir um acesso ágil e eficiente à população. Seu papel é viabilizar a comunicação entre os cidadãos e a instituição, funcionando como a principal porta de entrada para manifestações, sugestões e demandas relacionadas aos serviços forenses.

Além de acolher e tratar as manifestações da população, a Ouvidoria desempenha um papel estratégico na gestão da Pefoce, fornecendo análises e recomendações que contribuem para a melhoria contínua dos serviços. Dessa forma, reforça o compromisso com a transparência, a qualidade e a eficiência no atendimento ao público.

Este relatório apresenta um panorama das ações da Ouvidoria ao longo de 2024, incluindo um balanço das demandas recebidas, as principais recomendações encaminhadas, a participação em eventos institucionais e os avanços conquistados no aprimoramento dos serviços forenses.

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

A Tabela 1 apresenta um levantamento das principais recomendações realizadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, com base nos dados do relatório do ano de 2023, e as providências adotadas pela Ouvidoria da Pefoce.



Tabela 1 – Recomendações da CGE.

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

Fonte: Sistema de Ouvidoria

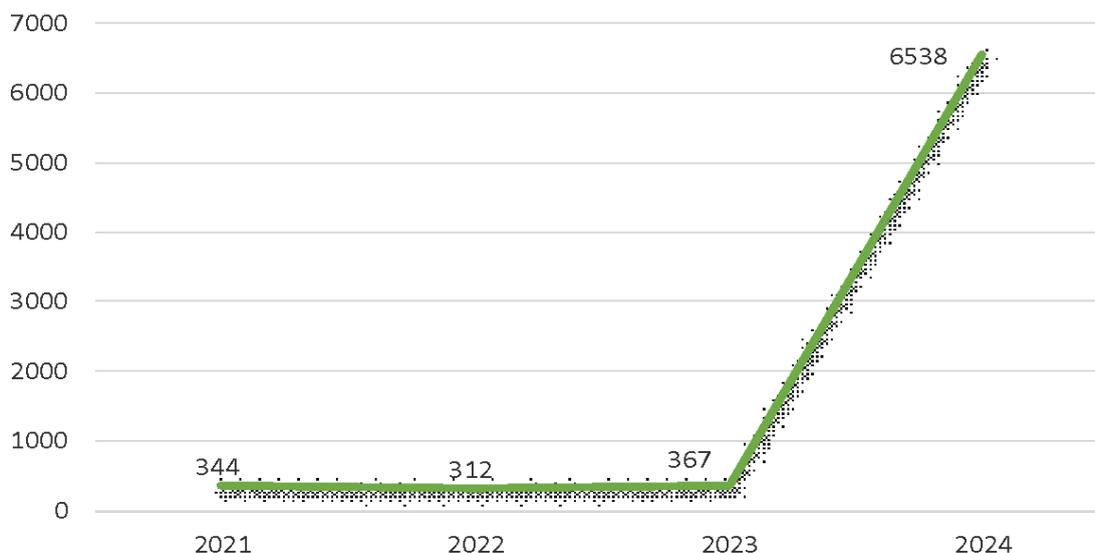
Considerando os índices de atraso no tratamento de informação da ouvidoria, tomou-se por plano de ação aumentar a quantidade de pessoas no apoio do ouvidor de modo a realizar o tratamento célere da demanda.

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

4.1 - Total de Manifestações do Período

Os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria da Pefoce, Gráfico 1, nos últimos anos, evidenciam um crescimento significativo em 2024, alcançando 6.538 registros. Enquanto nos anos anteriores o volume de registros manteve-se relativamente estável – 344 manifestações em 2021, 312 em 2022 e 367 em 2023.

Gráfico 1 - Manifestações do Quadriênio (2021-2024).



Fonte: Sistema de Ouvidoria.



O aumento significativo está diretamente relacionado à implantação da emissão da nova Carteira de Identidade Nacional (CIN), sob responsabilidade da Coordenadoria de Identificação Humana e Perícias Biométricas (CIHPB) da Pefoce. A emissão da CIN é processo extremamente mais complexo do que a emissão do antigo RG, dado que ocorrem diversas interações e integrações do sistema dos entes federados com sistemas federais (Ministério da Justiça, GOV.BR e Receita Federal).

Considerando as novas integrações, por vezes a elevada demanda de todos os entes federados gera fila, limitada pela capacidade de processamento daquele órgão, gera elevação do tempo para emissão. A implantação desse serviço trouxe um maior volume de atendimentos, dado que toda população do estado pretende emitir o novo documento sem custos, e, conseqüentemente, um crescimento proporcional nas demandas registradas pela Ouvidoria, refletindo dúvidas, solicitações e manifestações dos cidadãos em relação ao novo documento.

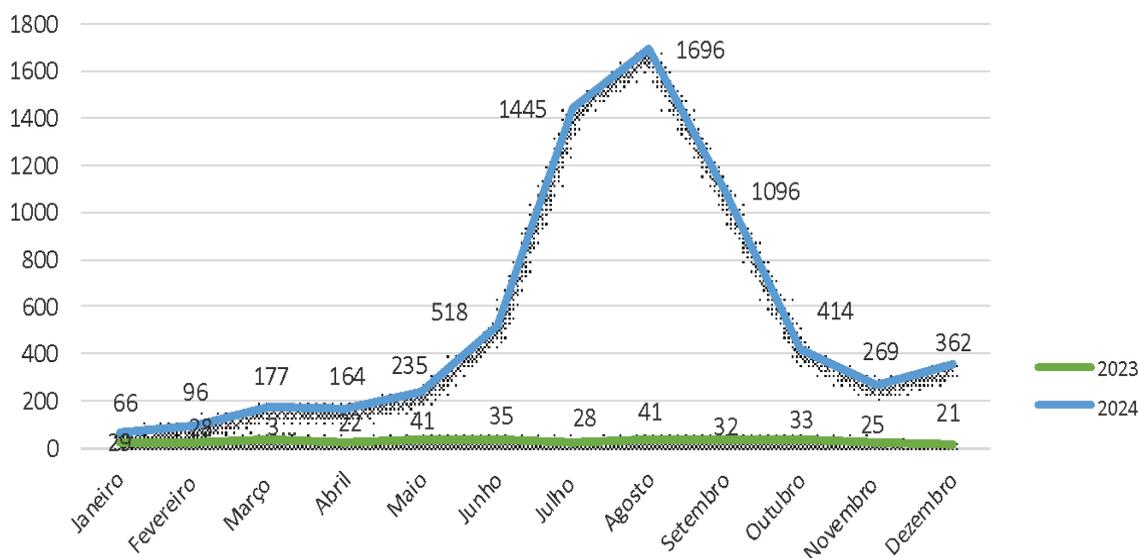
Destaque-se que o fato é pontual e que para o ano 2025 o sistema/fluxo encontra-se operacional, onde a tendência é que o volume de ocorrências na Ouvidoria reduza consideravelmente, uma vez que a população está cada vez mais familiarizada com os novos procedimentos, vencimentos dos documentos e etapas necessárias para a emissão da CIN.

Esse cenário reforça a relevância dos serviços como um canal essencial para acompanhar a implementação de novas políticas públicas e garantir que o atendimento à população seja cada vez mais eficiente e transparente. A Ouvidoria desempenha um papel fundamental na interlocução entre a administração pública e os cidadãos, permitindo a identificação de pontos de melhoria, ajustes necessários nos processos e garantindo que eventuais dificuldades enfrentadas pela população sejam rapidamente analisadas e solucionadas.

Dessa forma, é essencial manter e aprimorar os canais de comunicação entre o governo e a sociedade, proporcionando informações claras e acessíveis, assegurando a qualidade do atendimento e promovendo a confiança da população nos serviços públicos.



Gráfico 2 - Manifestações Mensais (2023 - 2024).



Fonte: Sistema de Ouvidoria.

A análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Pefoce ao longo de 2024 indica um aumento considerável em comparação ao ano anterior. De janeiro a junho, observou-se uma variação moderada no volume de registros. Contudo, a partir de julho, houve um incremento substancial, culminando em um pico em agosto, com 1.696 manifestações.

O crescimento observado está diretamente associado à implementação da emissão da nova Carteira de Identidade Nacional (CIN) pela Coordenadoria de Identificação Humana e Perícias Biométricas (CIHPB) da Pefoce. O impacto desse serviço foi inicialmente percebido no primeiro semestre, mas tornou-se mais pronunciado a partir de julho, quando a demanda pela nova identidade aumentou significativamente.

Ademais, após o pico registrado entre julho e setembro, os números passaram a apresentar uma tendência de estabilização nos últimos meses do ano, embora ainda permaneçam expressivamente superiores aos valores de 2023. Esse padrão reflete o processo de adaptação da população ao novo serviço, bem como a adequação dos processos internos para atender à alta demanda.

Nesse contexto, a Ouvidoria reafirma sua função estratégica no monitoramento da qualidade do atendimento e na implementação de melhorias, assegurando que a expansão dos serviços seja realizada com eficiência, transparência e qualidade.



4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

A Tabela 2 ilustra os percentuais e quantitativos de registros por canal, meio de comunicação.

Tabela 2 - Meios de Entrada.

Meios	2023	2024	Variação%
Telefone 155	144	5706	+3.859,72%
Internet	129	625	+384,50%
E-mail	35	109	+211,43%
Cidadão Online - Chat	05	68	+1.260,00%
Ceara App	01	09	+800,00%
Presencial	01	04	+300,00%
Reclame Aqui	0	13	(Novo)
WhatsApp	0	03	(Novo)
Atendimento Virtual	0	01	(Novo)

Fonte: Sistema de Ouvidoria.

Os dados relativos aos meios de entrada das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Pefoce evidenciam um crescimento expressivo em 2024, quando comparado a 2023, impulsionado pela alta demanda gerada pela implantação da nova Carteira de Identidade Nacional (CIN). O canal predominante segue sendo o telefone (155), que registrou um aumento notável de 3.859,72% em relação ao ano anterior, saltando de 144 para 5.700 atendimentos.

Além disso, outros canais digitais também apresentaram crescimento significativo, refletindo a modernização dos meios de contato com o cidadão, conforme detalhado a seguir:

- **Internet:** aumento de 384,50% (de 129 para 625 registros);
- **E-mail:** crescimento de 211,43% (de 35 para 109 manifestações);
- **Cidadão Online – Chat:** aumento acentuado de 1.260% (de 5 para 68 registros);
- **Ceará App:** crescimento de 800% (de 1 para 9 registros);
- **Atendimento presencial:** aumento de 300% (de 1 para 4 registros).



Em relação ao uso dos novos canais, especificamente o 'Reclame Aqui', WhatsApp e Atendimento Virtual, observou-se a adoção desses meios em 2024, totalizando 16 manifestações.

O crescimento expressivo nos canais digitais destaca a tendência de digitalização dos atendimentos, refletindo a preferência crescente dos cidadãos por opções mais ágeis e acessíveis. Em consonância com essa mudança, a Ouvidoria permanece atenta a esse processo e continua investindo na expansão e aprimoramento contínuo dos canais de atendimento, assegurando a eficiência na comunicação entre a PEFOCE e a população.

4.3 –Manifestações por Tipologia.

A Tabela 3 ilustra os percentuais e quantitativo de registros por tipologia de manifestação.

Tabela 3 - Tipologia de Manifestações.

Tipos	2023	2024	Varição%
Reclamação	232	6028	+2.463,00%
Solicitação	96	464	+377,08%
Denúncia	31	26	-16,13%
Sugestão	5	04	+220,00%
Elogio	3	16	+33,33%

Fonte: Sistema de Ouvidoria.

A evolução das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Pefoce em 2024 revela um aumento substancial, especialmente nas categorias de reclamações e solicitações, em decorrência da introdução da nova Carteira de Identidade Nacional (CIN). As reclamações apresentaram um aumento expressivo de 2.498,28%, passando de 232 para 6.028 registros, refletindo as dificuldades e problemas enfrentados pelos cidadãos durante o novo processo de emissão da CIN. Esse crescimento foi impulsionado pela maior demanda e pelos ajustes necessários no sistema.

As solicitações também mostraram um incremento significativo de 383,33%, subindo de 96 para 464 registros, indicando um aumento na busca por esclarecimentos e informações adicionais sobre os procedimentos relacionados à nova carteira de identidade. Por outro lado, as denúncias apresentaram uma queda de 16,13%,



reduzindo-se de 31, em 2023, para 26 registros em 2024. Esse decréscimo pode ser atribuído à maior eficiência na prestação dos serviços ou ao foco das manifestações nas questões mais urgentes.

As sugestões tiveram uma redução de 20%, passando de 5 para 4 registros, o que pode indicar uma diminuição no engajamento com propostas concretas, apesar do aumento em outras formas de manifestação. Em contrapartida, os elogios registraram um aumento significativo de 433,33%, subindo de 3 para 16 registros, o que sugere que, apesar dos desafios enfrentados, a população tem reconhecido a qualidade dos serviços prestados.

Ademais, o aumento geral no volume de manifestações destaca a crescente confiança dos cidadãos na Ouvidoria como uma ferramenta essencial de comunicação e no processo de aprimoramento contínuo dos serviços públicos oferecidos pela Pefoce.

4.3.1 –Manifestações por Tipo/Assunto.

A Tabela 4 ilustra o quantitativo de registros por tipo e assunto das manifestações.

Tabela 4 - Detalhamento por Tipologia e Assunto.

Tipos	Assuntos*	Total
Reclamação	Procedimentos Para Emissão da Carteira de Identidade (RG)	5765
	Atividades Criminalísticas, Papiloscópicas e Laboratoriais	43
	Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	32
Solicitação	Procedimentos para Emissão da Carteira de Identidade (RG)	324
	Procedimentos Para Emissão do Atestado de Antecedentes Criminais (Folha Corrida)	18
	Orientações Sobre A Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	18
Denúncia	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	10
	Assédio Moral	2
	Acúmulo Indevido de Cargos	1
Sugestão	Procedimentos Para Emissão da Carteira de Identidade (RG)	4
Elogio	Elogio ao Servidor Público/Colaborador	14
	Elogio aos Serviços Prestados Pelo Órgão	2

Fonte: Sistema de Ouvidoria.

***Observação:** Nessa Tabela foram inseridos os três assuntos mais demandados.



Em 2024, as reclamações foram predominantes entre as manifestações recebidas, com destaque para os procedimentos relacionados à emissão da Carteira de Identidade Nacional (CIN), que totalizaram 5.765 registros. Também foram registradas manifestações sobre as atividades criminalísticas e papiloscópicas, com 43 registros, e sobre a insatisfação com os serviços prestados, com 32 registros. Nas solicitações, o tema principal foi novamente a emissão da CIN, com 324 registros, seguido pelos procedimentos para a emissão do atestado de antecedentes criminais, com 18 registros, e por orientações gerais sobre serviços públicos, com 18 registros.

As denúncias concentraram-se, principalmente, em condutas inadequadas de servidores, com 10 registros, seguidas por casos de assédio moral, com 2 registros, e de acúmulo de cargos, com 1 registro, apenas. No que tange às sugestões, todas estiveram relacionadas ao processo de emissão da CIN, totalizando 4 registros, enquanto os elogios foram expressivos em reconhecimento aos servidores públicos e colaboradores, com 14 registros, além de 2 elogios específicos aos serviços prestados.

Em vista disso, esses dados corroboram a alta demanda por informações sobre a nova identidade e destacam áreas críticas para melhoria, como o atendimento interno e a comunicação pública. A Ouvidoria tem desempenhado um papel fundamental no acompanhamento e na gestão dessas manifestações, promovendo uma análise constante das reclamações, sugestões e elogios recebidos. Esse monitoramento tem proporcionado insights valiosos para a implementação de melhorias nos processos da Pefoce, especialmente no que diz respeito à agilidade na emissão da nova Carteira de Identidade Nacional (CIN) e à transparência nos serviços prestados. Além disso, a Ouvidoria tem sido essencial para identificar falhas nos canais de atendimento e propor soluções eficazes, contribuindo para o fortalecimento da confiança da população na instituição.

4.3.2 – Manifestações por Assunto/Subassunto.

A Tabela 5 ilustra o quantitativo de registros por assunto/subassunto das manifestações recebidas.



Tabela 5 - Detalhamento dos Assuntos/Subassuntos.

Assuntos/Subassuntos	Total
Demora na entrega do documento	5871
Documentação Necessária	224
Demora na Entrega de Laudos	52
Documentação Necessária para Realização de Laudos	39
Procedimentos para Realização de Laudos	37
Desorganização	36
Demora na Liberação	28
Demora nas Perícias Cadavéricas	27
Restituição de Taxas e Tributos	19
Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	19
Demora na emissão de atestados de Óbito	16
Elogio ao Servidor Público/Colaborador	14
Isenção da taxa de segunda via do RG	13
Demora na entrega do Serviço/Produto	12

Fonte: Sistema de Ouvidoria.

Em 2024, as manifestações concentraram-se principalmente nas questões relacionadas à demora na entrega do documento, com 5.871 registros, evidenciando uma preocupação significativa com os prazos de emissão da nova Carteira de Identidade Nacional (CIN). Outros pontos recorrentes foram a documentação exigida, com 224 registros, e a demora na entrega de laudos, com 52 registros, o que indica a necessidade de aprimorar a clareza e a eficiência nos processos.

Adicionalmente, questões como desorganização, com 36 registros, e a demora nas perícias cadavéricas, com 27 registros, apontam para a necessidade de melhorias no fluxo de trabalho e na organização interna, a fim de garantir serviços mais ágeis e eficazes. Por outro lado, os elogios ao servidor público/colaborador, com 14 registros,



refletem o reconhecimento da população pelo bom atendimento, mesmo diante dos desafios enfrentados.

Por conseguinte, esses dados destacam áreas críticas que necessitam de aprimoramento, particularmente no que tange aos prazos e à organização dos serviços, reforçando o papel essencial da Ouvidoria como canal de comunicação e motor de melhoria contínua dos processos da Pefoce.

4.4 – Manifestações por Tipo de Serviço.

A Tabela 6 ilustra o detalhamento dos registros por tipo de serviço das manifestações.

Tabela 6 - Quantitativo por tipos de serviço.

Tipos de Serviço	Quantidade
Carteira de Identidade Civil/Registro Geral (RG)	6236
Laudo Pericial	125
Atestado de Antecedentes Criminais	37
Exame Toxicológico (Alcoolemia e/ou Pesquisa de Drogas em Sangue/Urina) “In Vivo”	10
Comparação Genética com Cadáver não Identificado	04
Constatação de Venenos Em Amostras Não Biológicas	03
Análise de Projeto de Incêndio para a Obtenção do Certificado de Aprovação	01
Exame de Sanidade em Lesão Corporal (DPVAT)	01
NÃO SE APLICA	121

Fonte: Sistema de Ouvidoria.

A maior parte das manifestações em 2024 concentrou-se na emissão da Carteira de Identidade Nacional (CIN), com 6.236 registros, o que reflete a alta demanda por



esse serviço. O laudo pericial, com 125 registros, e o atestado de antecedentes criminais, com 37 registros, também se destacaram, sendo serviços essenciais para a população.

Outros serviços especializados, como o exame toxicológico, com 10 registros, e a comparação genética com cadáver não identificado, com 4 registros, apresentaram uma demanda menor, mas continuam sendo fundamentais para casos específicos. Adicionalmente, foram registrados 121 casos classificados como 'Não se Aplica', o que pode indicar a diversidade de situações ou categorias que não estão diretamente relacionadas aos serviços oferecidos.

4.5 – Manifestações por Programa Orçamentário.

A Tabela 7 ilustra o quantitativo de registros por programa orçamentário elencado no Sistema de recebimento das demandas.

Tabela 7 - Programas Orçamentários.

Programas	Total
2024 - Segurança Pública Fortalecida e Integrada à Sociedade	6525
Segurança Pública Integrada com a Sociedade	05
2024- Promoção do Desenvolvimento da Criança e do Adolescente	01
Gestão Administrativa do Ceará	01

Fonte: Sistema de Ouvidoria.

Em 2024, a maior parte das manifestações foi registrada no programa 'Segurança Pública Fortalecida e Integrada à Sociedade', com 6.525 registros, refletindo a alta demanda pela emissão da nova Carteira de Identidade Nacional (CIN). Esse dado evidencia a centralidade da demanda por serviços de identidade no contexto de segurança pública, reforçando a relevância da integração entre os sistemas de segurança e os processos administrativos de identificação.



Outros programas, como 'Segurança Pública Integrada com a Sociedade', 'Promoção do Desenvolvimento da Criança e do Adolescente' e 'Gestão Administrativa do Ceará', apresentaram números significativamente menores, com 5, 1 e 1 manifestação, respectivamente. Esses resultados indicam que a maior parte das interações da população está concentrada nas questões diretamente relacionadas à segurança pública e aos serviços de identidade, apontando para uma maior divulgação ou esclarecimento sobre os outros programas disponíveis.

Esse panorama destaca, também, a importância de aprimorar os canais de comunicação e a acessibilidade dos serviços públicos, garantindo que as populações-alvo desses programas tenham o devido acesso às informações e orientações necessárias.

4.6 – Manifestações por Unidades Internas.

Tabela 8 - Unidades Internas.

Unidades	Total	Percentual
Coordenadoria de Identificação Humana e Perícias Biométricas	6230	95,29%
Coordenadoria de Medicina Legal	79	1,21%
Ouvidoria	68	1,04%
Coordenadoria de Perícia Criminal	63	0,96%
Coordenadoria de Análises Laboratoriais Forenses	19	0,29%

Fonte: Sistema de Ouvidoria.

*A Tabela representa as 5 unidades de maior representatividade ou que representem 80% de todas as demandas.

A Coordenadoria de Identificação Humana e Perícias Biométricas se destacou com 6.230 manifestações, representando 95,29% do total, refletindo o impacto da emissão da nova Carteira de Identidade Nacional (CIN) e a alta demanda por esse serviço.



Outras unidades, como a Coordenadoria de Medicina Legal, com 79 registros (1,21%), e a Ouvidoria, com 68 registros (1,04%), apresentaram números significativamente menores, mas continuam sendo relevantes na composição geral das demandas internas.

A Coordenadoria de Perícia Criminal, com 63 registros (0,96%), e a Coordenadoria de Análises Laboratoriais Forenses, com 19 registros (0,29%), apresentaram números ainda mais baixos, destacando que, embora essenciais, essas unidades recebem um volume de manifestações consideravelmente menor em comparação à Coordenadoria de Identificação Humana.

Logo, esses dados indicam que a maior parte das demandas está concentrada na área da Identificação, enquanto as demais unidades lidam com questões mais específicas e de menor volume.

4.7 – Manifestações por Municípios de ocorrência.

A Tabela 9 ilustra o quantitativo de registros por cidade de ocorrência de recebimento das manifestações na Ouvidoria do órgão.

Tabela 9 - Levantamento dos números por Municípios.

Municípios	2023	2024
Fortaleza	173	5529
NÃO SE APLICA	98	96
Caucaia	10	165
Sobral	8	36
Maracanaú	6	115
Itapipoca	6	64
Eusébio	5	24
Juazeiro do Norte	2	40
Cascavel	1	24
Itaitinga	1	21
Pacajus	2	19
Maranguape	1	18

Fonte: Sistema de Ouvidoria.



Em 2024, a maioria das manifestações foi concentrada em Fortaleza, que registrou um aumento expressivo, passando de 173 para 5.529 manifestações, o que representa um crescimento de 3.104%. Esse aumento reflete a alta demanda gerada pela emissão da nova Carteira de Identidade Nacional (CIN) na capital, destacando a centralização do serviço em Fortaleza e o impacto da renovação do processo de identificação.

Outros municípios, como Caucaia e Maracanaú, também apresentaram aumentos consideráveis, com crescimentos de 1.550% (de 10 para 165) e 1.817% (de 6 para 115), respectivamente. Esses dados indicam uma maior procura pelos serviços da Pefoce nessas localidades, sugerindo uma expansão regional da demanda por serviços de identidade, refletindo a crescente conscientização e acesso à nova Carteira de Identidade Nacional.

Municípios como Sobral, Itapipoca e Eusébio tiveram, também, observância no aumento em suas manifestações, embora em volumes mais baixos em comparação à Fortaleza e Caucaia. Esse padrão de crescimento, embora em escala reduzida, revela uma tendência de expansão contínua dos serviços da Pefoce em outras regiões do estado, embora de forma menos concentrada.

A categoria 'Não se aplica' permaneceu estável, com uma leve redução de 98 para 96 registros, o que pode refletir a diminuição de casos que não se enquadram diretamente nos tipos de manifestações relacionados aos serviços prestados.

Este aumento substancial no número de manifestações em diversos municípios não apenas evidencia a ampliação dos serviços da Pefoce, especialmente no que diz respeito à nova identidade, mas também destaca a crescente participação da população nos processos de atendimento e na manifestação de suas demandas. A tendência reforça a importância da Ouvidoria e de outros canais de comunicação como instrumentos para a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade."

Esse aprimoramento adiciona uma análise mais profunda sobre os dados e amplia a compreensão sobre a distribuição das manifestações em diversas regiões, além de destacar a importância da ampliação dos serviços.



5- INDICADORES DA OUVIDORIA

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

- **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Índice: 94%**
- **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 67%**

5.1 - Resolubilidade das Manifestações

A Tabela 10, apresentada abaixo, fornece uma análise detalhada da resolubilidade das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Pefoce, categorizadas por tipo de situação e canal de entrada. Essa tabela permite uma avaliação da eficácia da Ouvidoria na gestão e resolução das demandas apresentadas pelos cidadãos, contribuindo para a identificação de pontos fortes e áreas que necessitam aprimoramento nos processos de atendimento e resposta.

Tabela 10 - Resolubilidade/Detalhamento por Situação.

Situação	Quantidade de Manifestações em 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	317	3512
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	49	3026
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	1	0
Total	367	6538

Fonte: Sistema de Ouvidoria.



Em 2024, as manifestações finalizadas dentro do prazo aumentaram significativamente, passando de 317 para 3.512, um crescimento de 1.010%. As manifestações finalizadas fora do prazo também cresceram expressivamente, de 49 para 3.026, representando 6.063% de aumento. Apesar do aumento no volume de manifestações, não houve manifestações pendentes dentro do prazo e os pendentes fora do prazo caíram para 0. Isto indica melhorias na gestão das demandas, embora a ocorrência de um aumento substancial de registros.

A Tabela 11 demonstra os percentuais de resolubilidade quanto às situações das emissões de respostas às manifestações dos anos de 2023 e 2024. A Tabela 11, apresentada neste relatório, oferece uma análise comparativa crucial da eficácia da Ouvidoria em responder às manifestações dos cidadãos, destacando as taxas de resolubilidade nos anos de 2023 e 2024. Esta tabela não apenas registra os números brutos, mas também revela insights sobre a capacidade da Ouvidoria de solucionar as questões apresentadas pelos cidadãos, permitindo assim uma avaliação da evolução do seu desempenho no período em questão.

Tabela 11 - Índice de Resolubilidade.

Situação	Índice de Resolubilidade em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	86,38%	53,72%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	13,35	46,28%

Fonte: Sistema de Ouvidoria.



A análise comparativa entre os índices de resolubilidade de 2023 e 2024 demonstra uma queda no desempenho relacionado ao tempo de resposta e ao cumprimento dos prazos de finalização das manifestações. Em 2023, 86,38% das manifestações foram resolvidas dentro do prazo estipulado, enquanto em 2024 esse índice caiu para 53,72%. Essa redução pode ser atribuída ao expressivo aumento no volume de manifestações recebidas, que saltou de 367 em 2023 para 6.441 em 2024, conforme mencionado anteriormente.

O crescimento substancial na quantidade de demandas, especialmente devido à implementação da nova Carteira de Identidade Nacional (CIN), provavelmente resultou em uma sobrecarga nas unidades internas responsáveis, o que impactou diretamente o cumprimento dos prazos estabelecidos. Em contraste, o percentual de manifestações não resolvidas dentro do prazo aumentou de 13,35% em 2023 para 46,28% em 2024, refletindo a sobrecarga do sistema de atendimento.

Diante do exposto, esse aumento nas manifestações, embora esteja ligado à ampliação dos serviços, indica a necessidade de um planejamento mais eficaz e ajustes operacionais para garantir que a crescente demanda seja atendida de forma mais eficiente e dentro dos prazos estabelecidos.

5.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Para melhorar o índice de resolubilidade e garantir o cumprimento dos prazos, são necessárias algumas ações práticas:

1. Otimização de Processos:

- Revisar os processos internos para eliminar gargalos e agilizar o atendimento, especialmente nas áreas mais demandadas, como emissão de CINs.

2. Capacitação e Reforço de Equipe:

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



3. Tecnologia e Automação:

- Implementar sistemas para automatizar tarefas repetitivas e otimizar o fluxo de trabalho, melhorando a gestão das manifestações.

4. Melhor Comunicação com o Cidadão:

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

5. Atendimento Descentralizado:

- Criar pontos de atendimento em diferentes locais ou parcerias para aliviar a carga de trabalho nas unidades centrais.

Como resultado dessas iniciativas, a otimização de processos, o investimento em capacitação, o uso de tecnologias para automação, a melhoria na comunicação com o cidadão e a descentralização do atendimento serão fundamentais para aprimorar a eficiência da Ouvidoria da Pefoce. Essas medidas visam não apenas reduzir o tempo de resposta, mas também garantir um serviço de maior qualidade e mais acessível à população. Com a implementação dessas ações, espera-se atender de forma mais ágil e eficaz a crescente demanda, mantendo a transparência e a qualidade no atendimento aos cidadãos.

5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

A Tabela 12 exibe os valores referentes ao tempo médio de resposta às manifestações correspondentes aos anos de 2023 e 2024.

Tabela 12 - Tempo Médio de Resposta.

Tempo Médio de Resposta 2023	12 dias
Tempo Médio de Resposta 2024	13,93 dias

Fonte: Sistema de Ouvidoria.



Em 2024, o tempo médio de resposta aumentou de 12 dias em 2023 para 13,93 dias, um acréscimo de 1,93 dias. Esse aumento pode ser atribuído ao volume significativamente maior de manifestações recebidas em 2024, especialmente devido à implementação da nova Carteira de Identidade Nacional (CIN), o que provavelmente sobrecarregou os processos internos e impactou o tempo de resposta. Apesar desse aumento, o tempo de resposta permanece dentro de um prazo razoável, considerando a alta demanda recebida pela Ouvidoria do órgão.

5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A satisfação do cidadão com a Ouvidoria é um indicador crucial do Sistema Estadual de Ouvidoria, com uma meta estabelecida em 67%. Para avaliar esse indicador, uma pesquisa de satisfação é disponibilizada online através da Plataforma Ceará Transparente após a conclusão da manifestação do cidadão.

A participação na pesquisa é espontânea, mas, para aqueles que concordam, a pesquisa também é aplicada por telefone após o registro da resposta pela Central de Atendimento 155. Essa abordagem dupla garante uma ampla gama de feedback e permite que o Sistema Estadual de Ouvidoria monitore e melhore continuamente seus serviços para atender às necessidades e expectativas dos cidadãos.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Em 2024, o Índice Geral de Satisfação da Ouvidoria da PEFOCE alcançou 69%, superando a meta de 67%, o que reflete uma avaliação positiva dos usuários em relação à qualidade do serviço prestado. Esse índice é composto pelas respostas às perguntas A, B, C e D, conforme detalhado na Tabela 12, e indica um esforço contínuo para melhorar o atendimento, atendendo de forma satisfatória às necessidades da população. A superação da meta demonstra o comprometimento da Ouvidoria em proporcionar um serviço eficiente e transparente, além de reforçar a importância do feedback dos cidadãos para o aprimoramento contínuo dos processos.



Tabela 12 - Resultados da Pesquisa de Satisfação.

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,13
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,79
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,32
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,97
Média	4,05
Índice de Satisfação	69,00%

Fonte: Sistema de Ouvidoria.

A pesquisa de satisfação, respondida por **359 cidadãos**, revelou que o item melhor avaliado foi “**Canal utilizado para registro da manifestação**”, com nota **4,32**, indicando que os meios de contato foram bem recebidos pelo público. Já o **tempo de retorno da resposta**, com nota **3,79**, foi o aspecto de menor avaliação, o que pode estar relacionado ao aumento no **tempo médio de resposta** (de 12 para 13,93 dias) e ao crescimento expressivo do volume de manifestações em 2024.

Apesar dos desafios impostos pela alta demanda, **a qualidade da resposta apresentada (3,97) e a satisfação geral com o atendimento da Ouvidoria (4,13)** demonstram que a Pefoce tem conseguido manter um serviço eficiente e bem avaliado pela população. Esses dados reforçam a importância de continuar aprimorando os processos internos a fim de garantir celeridade e agilidade quanto ao nível de satisfação em patamares elevados.

5.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

A Ouvidoria da Pefoce, com o objetivo de aprimorar a experiência do cidadão, tem implementado diversas ações para otimizar seus serviços. Internamente, a comunicação entre os setores foi reforçada, garantindo que as demandas sejam atendidas com mais rapidez e eficiência. Os fluxos de atendimento foram revistos e otimizados e os prazos de resposta são monitorados com constância, assegurando agilidade no retorno ao cidadão.

A transparência ,também, é uma das prioridades da Ouvidoria, que busca garantir que as informações sejam claras e acessíveis a todos. Além disso, a Ouvidoria



investe constantemente na ampliação e diversificação dos seus canais de atendimento, buscando estar cada vez mais próxima do cidadão e garantir que todos tenham acesso aos seus serviços. Com essas ações, a Ouvidoria da Pefoce reafirma seu compromisso com a excelência no atendimento e com a construção de uma relação cada vez mais sólida e transparente com a sociedade.

5.2.3 – Total de Respondentes

A Tabela 13, apresentada neste relatório, tem como objetivo demonstrar a quantidade de usuários que participaram da pesquisa de satisfação. Por meio da análise dos dados dessa tabela, é possível identificar o nível de engajamento dos usuários com a pesquisa e, conseqüentemente, avaliar a percepção deles sobre a qualidade dos serviços prestados, onde observou-se um aumento significativo de, aproximadamente, 663%, em relação à análise comparativa de 2023 e 2024.

Tabela 13 - Resultados da Pesquisa de Satisfação.

Pesquisas respondidas/ano	Quantidade
2023	47
2024	359

Fonte: Sistema de Ouvidoria.

5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

A Tabela 14 apresenta uma análise comparativa da percepção dos cidadãos sobre a qualidade do serviço da Ouvidoria, antes e após a realização de uma manifestação.

Tabela 14 - Detalhamento do índice de expectativa do cidadão.

Índice	Percentual
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,61
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,12
Expectativa	14,13%

Fonte: Sistema de Ouvidoria.



Os dados demonstram uma evolução positiva na percepção dos cidadãos sobre a Ouvidoria da Pefoce. Antes de realizarem uma manifestação, os usuários atribuíam ao serviço uma nota média de 3,61, enquanto após o atendimento essa avaliação subiu para 4,12, resultando em um aumento de 14,13%.

Esse crescimento indica que a experiência real superou a expectativa inicial dos cidadãos, reforçando a eficiência da Ouvidoria na condução das manifestações e no atendimento prestado. Esses resultados mostram que, apesar dos desafios impostos pelo alto volume de demandas, os esforços para melhorar a comunicação e a resolubilidade têm gerado impactos positivos na satisfação dos usuários. A melhoria na percepção da qualidade do serviço após a utilização sugere que a Ouvidoria está atuando de forma eficiente na resolução das demandas e na promoção da participação cidadã.

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 - Motivação das Manifestações

Em 2024, o número de manifestações aumentou significativamente, com 92,46% das reclamações relacionadas à emissão da nova Carteira de Identidade Nacional (CIN), evidenciando a alta demanda gerada pela implementação do novo documento. As principais queixas envolvem dificuldades no agendamento, prazos para entrega e divergências nos dados cadastrais. Além disso, permanecem registradas manifestações relacionadas às atividades criminalísticas, papiloscópicas e laboratoriais, especialmente no que se refere aos prazos para a conclusão de laudos periciais.

Em resposta a esse cenário, a Ouvidoria da Pefoce tem intensificado o diálogo com as coordenadorias responsáveis, buscando soluções ágeis para otimizar os processos e reduzir os impactos para a população. O monitoramento contínuo das demandas e a comunicação eficaz com os cidadãos têm sido fundamentais para aprimorar a transparência e a resolubilidade dos atendimentos.



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

Em 2024, diante do aumento significativo das manifestações, especialmente relacionadas à emissão da Carteira de Identidade Nacional (CIN), a Ouvidoria da PEFOCE adotou medidas para aprimorar o atendimento e a resolubilidade das demandas. As principais ações foram:

1. Reforço na articulação interna, com a indicação de servidores responsáveis pelo acolhimento e encaminhamento ágil das manifestações dentro das coordenadorias, garantindo maior eficiência nas respostas e cumprimento dos prazos regulamentares;
2. Aprimoramento da comunicação com os cidadãos, proporcionando maior transparência sobre os prazos e processos da Pefoce, especialmente no que se refere à emissão da CIN e laudos periciais;
3. Sensibilização das áreas internas, reforçando a importância das demandas recebidas via Ouvidoria e sua relevância para a melhoria dos serviços prestados à população.

Em conclusão, as ações adotadas pela Ouvidoria da PEFOCE em 2024 visam não apenas responder ao aumento das manifestações, mas também garantir que o atendimento seja mais eficiente, transparente e centrado nas necessidades da população. O reforço na articulação interna, o aprimoramento da comunicação com os cidadãos e a sensibilização das áreas internas refletem um esforço contínuo para otimizar os processos e melhorar a qualidade dos serviços prestados. Essas iniciativas reforçam o compromisso da PEFOCE em garantir a excelência no atendimento e promover melhorias constantes na interação com a sociedade.



7- BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Em 2024, diante do expressivo aumento das manifestações, a Ouvidoria da PEFOCE consolidou sua posição como um canal estratégico de comunicação entre a população e a instituição. Como principal avanço, foi otimizado o fluxo de interlocução com as coordenadorias e setores responsáveis, assegurando um tratamento mais ágil e eficiente das demandas, particularmente as relacionadas à emissão da Carteira de Identidade Nacional (CIN).

Além disso, houve um aprimoramento significativo na transparência dos processos e na redução do tempo de resposta, proporcionando aos cidadãos maior clareza sobre os procedimentos e prazos. Essas iniciativas resultaram em uma melhoria na experiência do usuário, consolidando o compromisso da PEFOCE com um atendimento acessível, eficiente e de alta qualidade.

8 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Quanto à participação da Ouvidoria Setorial nas Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social, no ano de 2024, a Pefoce informa que participou dos eventos com frequência confirmada, descritas a seguir.

- I. Reunião da Rede de Ouvidorias, em 21/02/2024.
- II. Reunião da Rede de Ouvidorias, em 23/04/2024
- III. Reunião da Rede de Ouvidorias, em 19/06/2024
- IV. Reunião da Rede de Ouvidorias, em 28/08/2024.
- V. Reunião da Rede de Ouvidorias, em 23/10/2024.
- VI. Reunião da Rede de Ouvidorias, em 11/12/2024.



9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

Com o objetivo de ampliar a acessibilidade e a eficiência dos serviços prestados pela Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS), o governador do Ceará, Elmano de Freitas, sancionou, em 16 de dezembro de 2024, Projetos de Lei (PLs) que estabelecem a reestruturação organizacional da SSPDS e de suas entidades vinculadas.

No âmbito da Perícia Forense do Estado do Ceará (Pefoce), essa reestruturação prevê a criação de novos núcleos, coordenadorias e assessorias, reforçando a estrutura administrativa e aprimorando a governança institucional. Entre essas inovações, destaca-se a criação da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascoi), um marco para a Pefoce, que até então não dispunha em seu organograma.

A implantação da Ascoi representa um avanço significativo na consolidação de boas práticas de governança e transparência dentro da Pefoce, alinhando-se às diretrizes de controle interno, auditoria e atendimento à sociedade. Além de reforçar os mecanismos de fiscalização e integridade, a assessoria será essencial para a mediação de demandas da população, profissionais da segurança e demais órgãos do sistema de justiça.

Com a criação da Ascoi, a Pefoce não apenas aprimora sua capacidade de controle interno, mas também fortalece seu compromisso com a escuta ativa e a participação social, promovendo um ambiente mais transparente e acessível para denúncias, reclamações, sugestões e elogios. Dessa forma, a nova estrutura não só moderniza a gestão da instituição, mas também contribui para uma maior eficiência e confiabilidade dos serviços prestados à população cearense.



10 - SUGESTÕES DE MELHORIA

Para fins de padronização no Sistema de Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), recomenda-se a atualização das descrições dos serviços prestados pela Perícia Forense do Estado do Ceará (Pefoce) relacionados à emissão do Registro Geral (RG), substituindo-os pela nomenclatura "Carteira de Identidade Nacional (CIN)". Essa atualização faz-se necessária considerando a vigência da Lei Federal nº 14.534/2023, que determinou a implementação da CIN a partir de 2024. A padronização contribuirá para a uniformidade das informações, evitando inconsistências nos registros e garantindo maior clareza e alinhamento com a legislação vigente.

Para aprimorar ainda mais os serviços da Ouvidoria da Pefoce e garantir um atendimento mais eficiente e transparente, sugerimos as seguintes ações para 2024:

1. Aprimorar os fluxos internos de resposta, garantindo maior celeridade no atendimento às manifestações, especialmente, às relacionadas à emissão da Carteira de Identidade Nacional (CIN);
2. Reforçar a capacitação dos servidores que atuam na interlocução com a Ouvidoria, visando melhorar a qualidade das respostas e o cumprimento dos prazos regulamentares;
3. Ampliar a comunicação com a população, oferecendo informações mais acessíveis sobre os serviços da PEFOCE e os canais disponíveis para atendimento;
4. Monitorar continuamente a satisfação dos cidadãos realizando pesquisas mais abrangentes a fim de avaliar a efetividade das melhorias implementadas.

Essas medidas, que visam aprimorar a comunicação entre a sociedade e a Pefoce e otimizar os serviços oferecidos, têm o objetivo de consolidar o papel da Ouvidoria como um canal de diálogo eficaz e transparente. Isto ocorre não apenas pela promoção da transparência, mas também pelo estímulo à participação do cidadão para a melhoria contínua dos serviços prestados pela Pefoce. A Ouvidoria, fortalecida por essas medidas, torna-se um instrumento essencial à gestão participativa e para a construção de uma relação de confiança entre a instituição e a sociedade.



11 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

11.1 - Evolução dos Processos e Melhorias na Emissão da Carteira de Identidade Nacional (CIN) em 2024

Em 2024, a Perícia Forense do Estado do Ceará (PEFOCE) implementou uma série de melhorias estruturais e operacionais para otimizar a emissão da Carteira de Identidade Nacional (CIN), reduzindo prazos, aprimorando processos e ampliando o atendimento à população. Entre as principais iniciativas, destacam-se os acordos de cooperação técnica, investimentos em tecnologia e aprimoramento logístico para a emissão dos documentos.

O processo de identificação é feito com a captura dos dados biográficos e biométricos (foto, assinatura e impressões digitais), objetivando garantir a identificação única de um cidadão dentro do estado do Ceará. Através dos sistemas e atuação dos servidores com a comparação das impressões digitais coletadas nos postos de atendimento para solicitação de vias da Carteira de Identidade Civil com as disponíveis em base de dados através de sistema automático multibiométrico (ABIS) contratado.

Essa tecnologia, que hoje é adotada por instituições públicas de segurança e de justiça em vários países, sendo apontada como a principal responsável pela identificação de milhares de criminosos, consolidando sua grande valia e importância na solução de inúmeros crimes.

1. Acordos de Cooperação Técnica com as Prefeituras

Visando a descentralização e ampliação do atendimento, foram firmados acordos de cooperação técnica com diversas prefeituras, permitindo que a coleta de dados biométricos e documentais para emissão da CIN ocorresse também nos municípios. Essa medida contribuiu para a redução da demanda concentrada nas unidades centrais e facilitou o acesso da população aos serviços de identificação civil.

Atualmente, contamos com 127 ACTs publicados no Diário Oficial do Estado, e com 52 prefeituras em processo de atualização dos referidos acordos.



2. Modernização na Coleta de Impressões Digitais

Um dos avanços mais significativos foi a implementação dos kits eletrônicos para a coleta de impressões digitais, que eliminaram a necessidade de processos manuais. Essa digitalização trouxe maior precisão à identificação, reduziu significativamente os erros e acelerou o processamento dos documentos, impactando diretamente o tempo de entrega das CINs. Como resultado, 100% dos equipamentos de atendimento no estado do Ceará — incluindo Vapt Vupt, Casa do Cidadão, postos de prefeituras do interior e Pefoce — agora operam com o novo processo de coleta de impressões digitais, consolidando a modernização do sistema e aprimorando a experiência do cidadão.

Visando a melhoria dos serviços e atendimento à legislação vigente, a Pefoce vem colaborando com as prefeituras municipais e demais órgãos parceiros para aquisição de kits multibiométricos e instalação dos sistemas contratados, para que em curto espaço de tempo, o Estado tenha atendimento informatizado e totalmente digital em 100% dos municípios.

3. Investimento na Digitalização de Documentos

Em 2024, o Governo do Estado do Ceará intensificou os investimentos na digitalização dos documentos necessários para a emissão da Carteira de Identidade Nacional (CIN), modernizando os sistemas de armazenamento e processamento de informações. Como parte desse avanço, foram digitalizados 11,5 milhões de registros no banco de dados de identificação civil e 300 mil no banco de dados de identificação criminal, promovendo maior eficiência e segurança na gestão dessas informações.

Essa iniciativa garantiu maior segurança e eficiência na gestão documental, além de permitir integração com bases de dados nacionais, agilizando consultas e validações. A medida atende ainda aos normativos recentes que determinam que os estados apresentem os bancos de dados em qualidade de pesquisa, análises e comparações, e interoperáveis para composição do Serviço Biométrico Federal, que permitirá o compartilhamento dos dados biográficos e biométricos de todos os estados e do Distrito Federal.



4. Investimentos do Governo do estado do Ceará e a Redução dos Prazos de Entrega

A contratação da empresa Valid, por meio da Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará (Etice), pelo Governo do Estado do Ceará permitiu a adequação progressiva dos processos de emissão da CIN ao longo de 2024. Inicialmente, os prazos para entrega do documento ficaram em quinze dias devido aos processos e logística de adaptação.

Com a evolução dos ajustes operacionais e logísticos, já no início de 2025 houve um aumento significativo na celeridade, reduzindo ainda mais o tempo de espera para a entrega das CINs. Com os ajustes realizados e integrações de sistemas, atualmente o tempo médio para emissão do Documento, sem que haja qualquer divergência de dados ou necessidade de inscrição ou regularização dos mesmos junto à Receita Federal do Brasil - RFB, é de 48 horas.

Além do serviço contratado para o fluxo de expedição da CIN, também está previsto e em prática o envio de lotes de documentos diretamente aos postos em que o cidadão foi atendido, serviço realizado via Sedex, o que garante mais segurança para a entrega dos documentos.

5. Atendimento e Entrega: Dados Divulgados

Os resultados dessas melhorias refletiram diretamente nos números divulgados à imprensa. Em 2024, foram emitidas 811.850 Carteiras de Identidade Nacional (CIN), demonstrando a ampliação da capacidade de atendimento da PEFOCE.

Dentre os atendimentos realizados, a Pefoce emitiu um total de 25.458 carteiras destinadas a públicos específicos, incluindo pessoas em situação de vulnerabilidade, indígenas e com deficiência. Dentre essas emissões, 19.042 documentos foram expedidos com o símbolo de Transtorno do Espectro Autista (TEA), 5.329 apresentaram o símbolo referente a outras classificações de Pessoas com Deficiência (PcD) e 1.087 foram destinadas a pessoas que se autodeclararam pertencentes aos povos indígenas.



Essas iniciativas reforçam o compromisso do Governo do Estado do Ceará e da PEFOCE em garantir um serviço mais moderno, eficiente e acessível à população, assegurando maior transparência e qualidade no atendimento às demandas de identificação civil.

11.2 - Análise final

Este relatório apresenta a apuração dos resultados das atividades da Ouvidoria da Perícia Forense do Estado do Ceará (Pefoce) em 2024. Durante o ano, observamos um aumento expressivo no volume de manifestações, especialmente impulsionado pela implementação da Carteira de Identidade Nacional (CIN), que gerou uma alta demanda. De janeiro a dezembro, o número total de manifestações cresceu de forma significativa, com destaque para as reclamações, que representaram 92,46% dos registros, concentradas principalmente na emissão da CIN, refletindo preocupações com agendamentos, prazos e dados cadastrais.

A análise das demandas revela, também, que, além das reclamações, houve um aumento substancial nas solicitações, com 383,33% de crescimento, e nos elogios, que apresentaram um aumento de 433,33%. Esses números demonstram um engajamento maior da população com os serviços da Pefoce, apesar dos desafios enfrentados. A Ouvidoria adotou ações estratégicas para aprimorar a comunicação com os cidadãos, como o fortalecimento da interlocução com as coordenadorias internas, visando otimizar a agilidade no tratamento das manifestações.

Além disso, medidas para aumentar a transparência nos prazos e processos foram implementadas, garantindo que os cidadãos tivessem maior clareza sobre o andamento de suas demandas. O monitoramento contínuo das manifestações e a adoção de soluções ágeis para a melhoria do atendimento refletiram um impacto positivo na qualidade dos serviços prestados.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a excelência no atendimento ao cidadão, focando em melhorias contínuas nos processos internos e no fortalecimento da relação entre a PEFOCE e a sociedade, garantindo um atendimento mais ágil, acessível e eficiente.



12 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Após uma análise minuciosa do relatório encaminhado pela Ouvidoria da Perícia Forense do Estado do Ceará, e tendo em vista a relevância das informações apresentadas, informo que, dentro das minhas atribuições e possibilidades, envidarei todos os esforços para implementar as recomendações elencadas no documento.

Reconheço a importância do papel da Ouvidoria na melhoria contínua dos nossos serviços e reafirmo o compromisso desta gestão em atender às demandas e expectativas dos cidadãos, buscando sempre a excelência no atendimento e a transparência nas ações.

A Ouvidoria será mantida informada periodicamente sobre o progresso das ações implementadas, em linha com os princípios de transparência e diálogo que guiam o relacionamento entre a Perícia Forense e a sociedade.

Fortaleza, 10 de fevereiro de 2025.

José Heriberto Gomes Silveira

OUVIDOR SETORIAL

Júlio César Nogueira Torres

DIRIGENTE MÁXIMO DA PEFOCE

Júlio César Nogueira Torres
Perito Geral - PEFOCE
Mat. 168.058-1-5