



PGE
PROCURADORIA-GERAL
DO ESTADO DO PARÁ

2025

RELATÓRIO DA OUVIDORIA



PGE

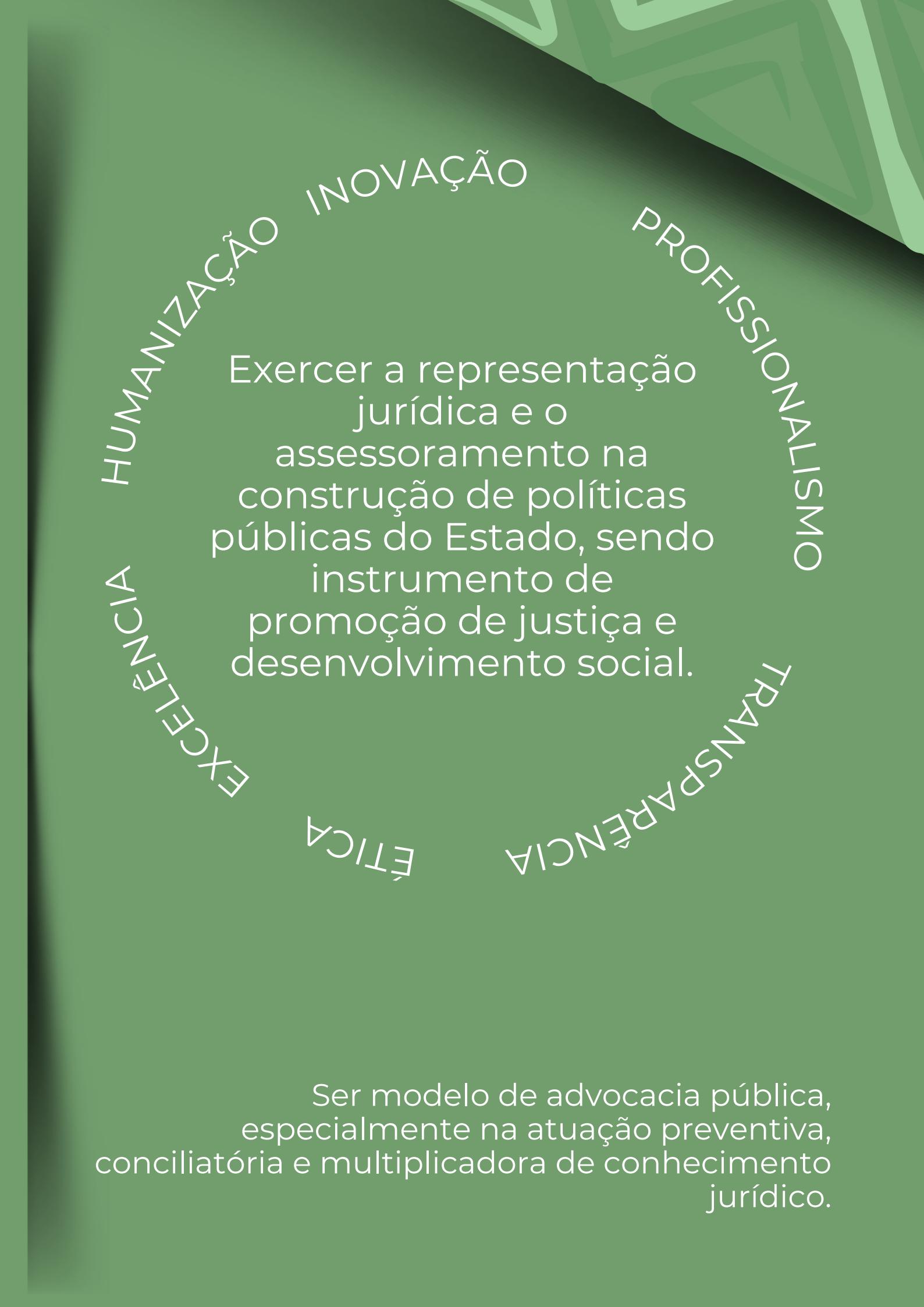
PROCURADORIA-GERAL
DO ESTADO DO PARÁ

ANA CAROLINA LOBO GLUCK PAÚL
Procuradora-Geral do Estado

LORENA DE PAULA RÊGO SALMAN
Procuradora-Geral Adjunta do Contencioso

CARLA NAZARE JORGE MELEM SOUZA
Procuradora-Geral Adjunta Administrativo

IÊDA ANDRADE FERNANDES ALVETTI
Ovidora



EXCELENCIA **HUMANIZAÇÃO** **INOVAÇÃO** **PROFESSIONALISMO**

Exercer a representação jurídica e o assessoramento na construção de políticas públicas do Estado, sendo instrumento de promoção de justiça e desenvolvimento social.

ETICA **TRANSPARENCA**

Ser modelo de advocacia pública, especialmente na atuação preventiva, conciliatória e multiplicadora de conhecimento jurídico.

SUMÁRIO

01.	MENSAGEM DA OUVIDORA	05
02.	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	06
03.	VALORES	07
04.	CANAIS DA OUVIDORIA	08
05.	ATENDIMENTOS REALIZADOS	10
06.	CÂMARA DE RESOLUÇÃO DE DEMANDAS DE SAÚDE (CRDS)	12
07.	PPROCURADORIA DA CÂMARA DE NEGOCIAÇÃO, CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM (PCAM)	15
08.	SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SAC)	17
09.	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)	18
10.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE OUVIDORIAS (SIGO)	19
11.	CORPO FUNCIONAL	20

Este relatório apresenta as atividades da **Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Pará (OPGE/PA)** em 2025 e destaca o compromisso do Órgão com os valores institucionais, **Humanização, Profissionalismo, Inovação, Humanização e Excelência**.

Em 2025 os setores que atendem ao público na PGE/PA alcançaram a marca de **27.400 atendimentos**. Esse volume consolidada números de diversos canais de comunicação, implementados nos últimos anos para assegurar escutas qualificadas e garantir encaminhamentos seguros e respostas eficazes à sociedade paraense.

A estratégia de inovação da PGE/PA baseia-se no fluxo invertido de atendimento, ou seja, facilita o acesso direto a informações e prioriza o diálogo com setores que possuem competências e atribuições regimentais nos temas mais buscados pela sociedade (saúde, dívida ativa, processamento de pagamentos etc). Com isso, a Ouvidoria deixa de ser porta única de acesso e passa a receber o que for residual, como sugestões e reclamações em relação ao atendimento recebido.

No atual formato, a atuação da OPGE/PA é dinâmica e, em vez de centralizar pedidos para depois distribuí-los internamente, prioriza a busca de soluções práticas como primeira opção. Isso permite maior dedicação ao monitoramento da qualidade das respostas, a exemplo do acompanhamento da taxa de resolutividade nas demandas de saúde, e do cálculo do valor economizado em acordos de conciliação.

Assim, os resultados de 2025 refletem o compromisso da PGE/PA com o **Profissionalismo** e a **Excelência** no atendimento ao cidadão, e destaca a importância de um serviço público cada vez mais **Transparente e Humanizado**. Tais avanços estimulam um ambiente de colaboração e **Inovação** em relação à implementação de boas práticas na advocacia pública.

Jéda Fernandes
Ouvidora da PGE/PA



Meta 6: Ampliar transparência, accountability e efetividade das instituições, em todos os níveis.

A Organização das Nações Unidas (ONU) instituiu os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) como um chamado global para combater a pobreza e proteger o meio ambiente.

As instituições jurídicas estão ligadas ao ODS 16, que visa promover sociedades pacíficas e inclusivas. Sua sexta meta estabelece que **a integridade no serviço público é essencial para fortalecer a democracia e assegurar direitos e garantias fundamentais**.



A PGE/PA lidera iniciativas que fomentam os valores **Transparência, Humanização** e asseguram a **Excelência**, pela via da **Inovação**, na prestação de serviços à sociedade. Dessa forma, o Órgão contribui para o atingimento da meta 6 do ODS 16 no Estado do Pará, promovendo paz, justiça e inclusão.

Este relatório resume as atividades da OPGE/PA em 2025 em relação aos canais de atendimento à sociedade e apresenta impactos positivos do desempenho institucional.

Valores

A **Ética** estabelece um conjunto de valores, princípios e normas morais que orientam condutas e ações. Ser ético é ser solidário, honesto e justo.

A **Ética** é um valor essencial e intrínseco a todos os demais valores da PGE/PA. e como fundamento da sua atuação institucional, estabelece as bases para dois grandes pilares: **Humanização e Profissionalismo.**

Profissionalismo como regra

Atuar com profissionalismo é fundamental para conquistar e manter um ambiente de trabalho respeitável, eficaz e eficiente. Este valor fortalece a reputação institucional a partir de padrões de qualidade elevados, como **excelência, inovação e transparéncia.**



O ser humano no centro

A **Humanização** promove inclusão e valoriza o respeito às diferenças.

Humanizar é reconhecer o "outro" como sujeito de direitos e se adaptar para acolher essa diversidade.

Humanizar é oferecer recursos diferentes para pessoas distintas.

- **Excelência:** realizar tarefas com qualidade e responsabilidade;
- **Inovação:** buscar novas ideias para aprimorar ações e processos;
- **Transparéncia:** oferecer informações acessíveis e promover o diálogo.

Canais da Ouvidoria

Este relatório apresenta os resultados das atividades da OPGE/PA no exercício de 2025, e foi elaborado em cumprimento à Lei N°13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

A OPGE/PA foi instituída há um ano, com a Portaria N°829/2024, e por essa razão ainda não consta do Regimento Interno (Decreto N°1.395/2021). O setor contribui para aprimorar rotinas, fluxos e processos de trabalho e, como **inovação** recente do Órgão, constitui-se em **canal permanente de comunicação** que assegura a escuta qualificada e **humanizada** da sociedade, promove **transparência** e faz entregas com **profissionalismo e excelência**.

Antes mesmo de instituir a Ouvidoria, a PGE/PA disponibilizou à sociedade canais de atendimento personalizados em temas relevantes. **Com a OPGE, traçou uma estratégia colaborativa em relação à escuta ativa** a partir dos seguintes setores:

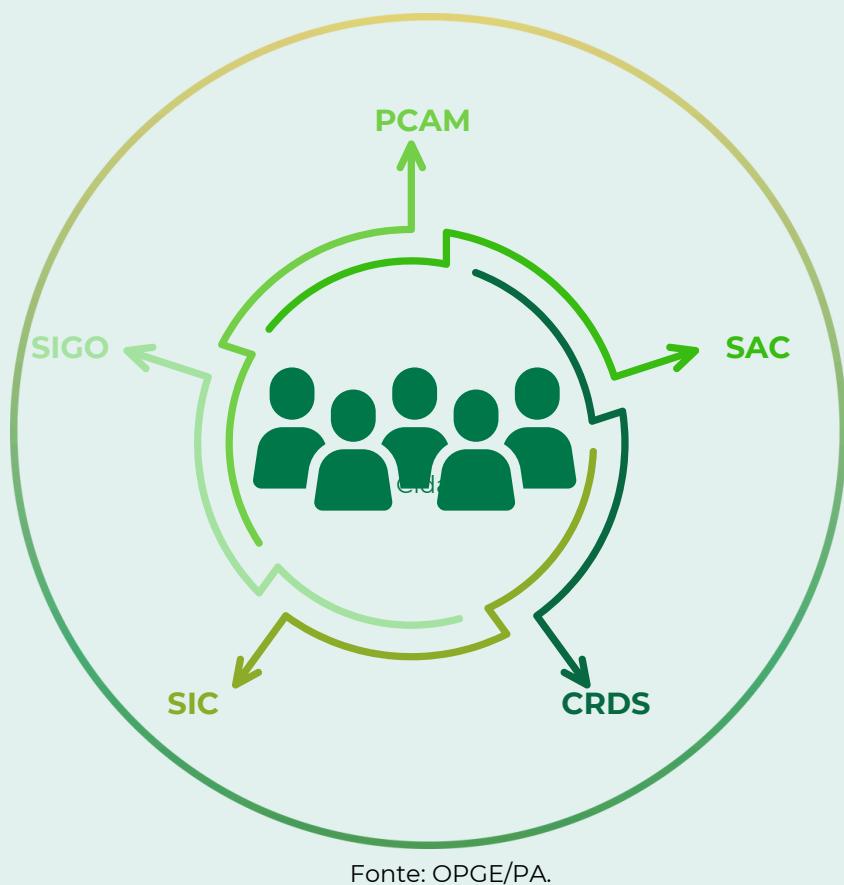
- **Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC):** porta de entrada para informações relacionadas aos serviços ofertados pela instituição e para acompanhar processos em que Estado atua;
- **Serviço de Informações ao Cidadão (SIC):** unidade voltada ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação;
- **Câmara de Resolução de Demandas de Saúde (CRDS):** setor criado para garantir acesso à saúde (medicamentos, cirurgias, exames etc) de forma administrativa e pré-processual, e evitar a litigiosidade. Funciona na PGE/PA, com presença articulada da SESPA, DPE, PGM, TJPA e MPPA;
- **Procuradoria da Câmara de Negociação, Conciliação, Mediação e Arbitragem (PCAM):** atua na resolução consensual de conflitos com o Estado do Pará nas esferas administrativa e judicial.

Uma vez que a PGE/PA dispõe de canais específicos para atendimentos personalizados, **a principal atribuição da Ouvidoria é o monitoramento sistemático dos prazos e da qualidade das respostas, a partir de uma arquitetura de atuação integrada e colaborativa com as unidades que fazem atendimento direto ao cidadão** em temas como saúde, conciliação de direitos, pagamentos, dívidas com o Estado e acesso à informação, entre outros.

Nesse contexto, a OPGE/PA atua para consolidar informações estratégicas que fortalecem a tomada de decisões a partir de relatórios periódicos que orientam o planejamento institucional. Além disso, a OPGE também dispõe de canal específico, divulgado na Carta de Serviços e link ativo em sua página para o Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias (SIGO).

Em termos gráficos, a figura abaixo apresenta o esboço da estratégia de escuta da PGE/PA.

Fig. 1: Arquitetura colaborativa de escuta ativa na PGE/PA.



Atendimentos realizados

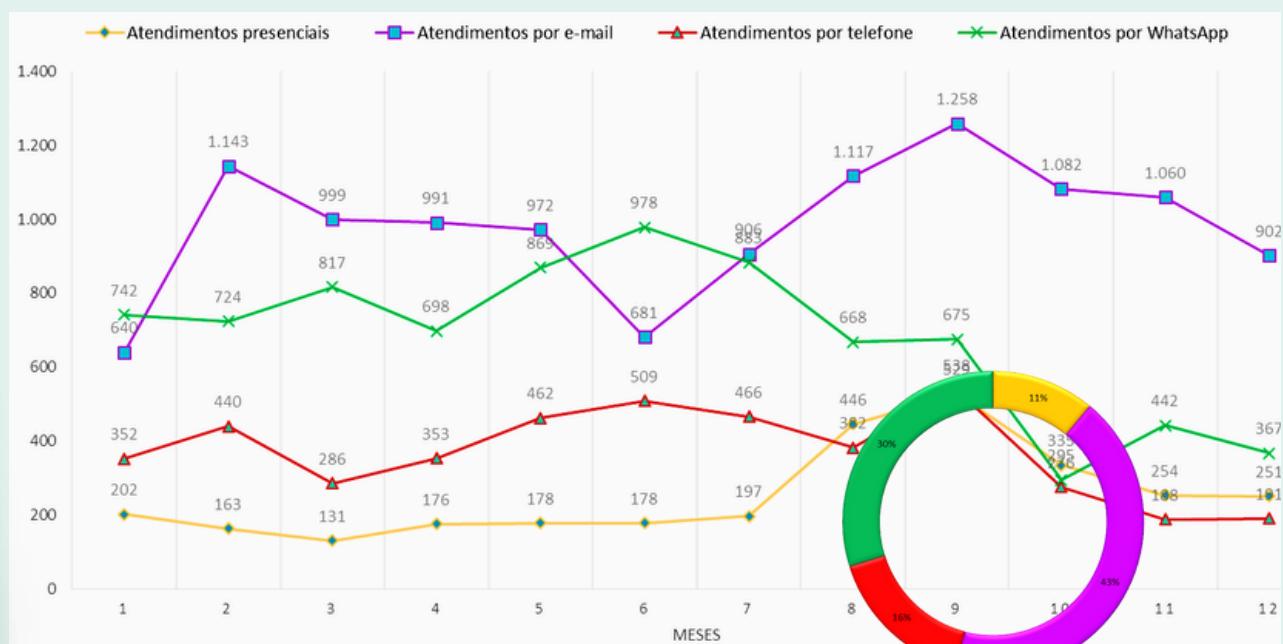
Em 2025 a PGE/PA atingiu a **marca histórica de 27.400 atendimentos**, com **alta taxa de resolutividade (68%)** nas demandas de saúde.

SICO	
Sistema Integrado de Ouvintes	
Atendimentos	8
PCAM	
Procuradoria da Câmara de Negociação, Conciliação, Mediação e Arbitragem (PCAM)	
Atendimentos	16.055
Acordos	1.899
Economia	R\$17 milhões
CRDS	
Câmara de Resolução de Demandas de Saúde	
Atendimentos	3.697
Pedidos atendidos	2.523
Taxa Solução	68%
SAC	
Serviço de Atendimento ao Cidadão	
Atendimentos	9.907
Temas: protesto, precatório, RPV, acesso à informação	
SIC	
Serviço de Informação ao Cidadão	
Atendimentos	159
Acesso à informação	

O E-mail e o WhatsApp foram os canais mais utilizados, com 11.751 (43%) e 8.158 (30%) atendimentos respectivamente.

Os destaques setoriais foram PCAM (16.055 atendimentos) e SAC (9.907 atendimentos).

Fig. 2: Atendimentos realizados em 2025 por canal.



Fonte: Núcleo de Planejamento.

Relatório da Ouvidoria 2025

O gráfico apresentado traz a distribuição mensal dos atendimentos realizados em 2025, a partir de diversos canais de contato: presencial, e-mail, telefone e WhatsApp. Essa representação permite identificar tendências e oscilações ao longo do ano, bem como o grau de acionamento de cada canal pela sociedade.

Verifica-se que em 2025 o e-mail se manteve como o canal predominante durante todos os meses, exceto em junho, quando foi ultrapassado pelo WhatsApp. O e-mail institucional também teve picos relevantes em fevereiro e setembro, confirmando sua centralidade como principal via de formalização de pedidos e manifestações. O WhatsApp registrou volume expressivo de demandas, consolidando-se como ferramenta de atendimento rápida e acessível, com maior concentração de acionamentos no primeiro semestre.

Os atendimentos telefônicos apresentaram variações moderadas, com maior incidência em fevereiro, maio e junho, sugerindo aumento da busca por orientações orais nesses meses. Já o atendimento presencial, embora represente a menor participação, demonstrou crescimento no segundo semestre, especialmente em agosto e setembro. Esse canal está possivelmente relacionado a demandas que exigem maior detalhamento ou acompanhamento direto no formato presencial.

As informações consolidadas e inferências possibilitadas pelos dados coletados nos setores SAC, CRDS, SIC, SIGO e PCAM indicam que, em 2025, a PGE/PA realizou **27.400 atendimentos** à sociedade. Isso possibilita a avaliação do desempenho institucional no grau de **Excelência**, em relação à promoção dos valores **Transparência, Humanização, Profissionalização e Inovação**.

CRDS

A **Câmara de Resolução de Demandas de Saúde (CRDS)** é um serviço coordenado pela PGE/PA que oferece soluções administrativas a demandas relacionadas à área da saúde, com o objetivo de reduzir a judicialização e agilizar o acesso a exames, consultas, internações, transferências e outros procedimentos do Sistema Único de Saúde (SUS).

O serviço é prestado pela PGE/PA, em cooperação com a Defensoria Pública do Estado (DPE), Secretaria Estadual de Saúde Pública (SESPA), Secretaria Municipal de Saúde de Belém (SESMa), Procuradoria-Geral do Município de Belém (PGM), Defensoria Pública da União (DPU), Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA) e Ministério Público do Estado do Pará (MPPA).

A CRDS iniciou suas atividades em maio de 2024, a partir do Decreto N°3.892, e caracteriza-se pela articulação interinstitucional e adoção de fluxos administrativos dedicados à análise célere e qualificada das demandas de saúde. A iniciativa contribui com o fortalecimento da gestão pública e efetividade das políticas de saúde no âmbito estadual.

Em 2025 o setor recebeu **3.697 pedidos**, dos quais conseguiu articular **2.523 atendimentos**, o que indica uma **taxa de resolutividade de 68%**. Destaque para o atendimento quase integral dos pedidos relacionados a cirurgias (91%), consultas (90%), fórmulas alimentares (89%) e exames (88%). A tabela a seguir apresenta o detalhamento de todos os atendimentos com pedidos relacionados à saúde em 2025, mês a mês, por tipo de pedido e taxa de resolutividade.

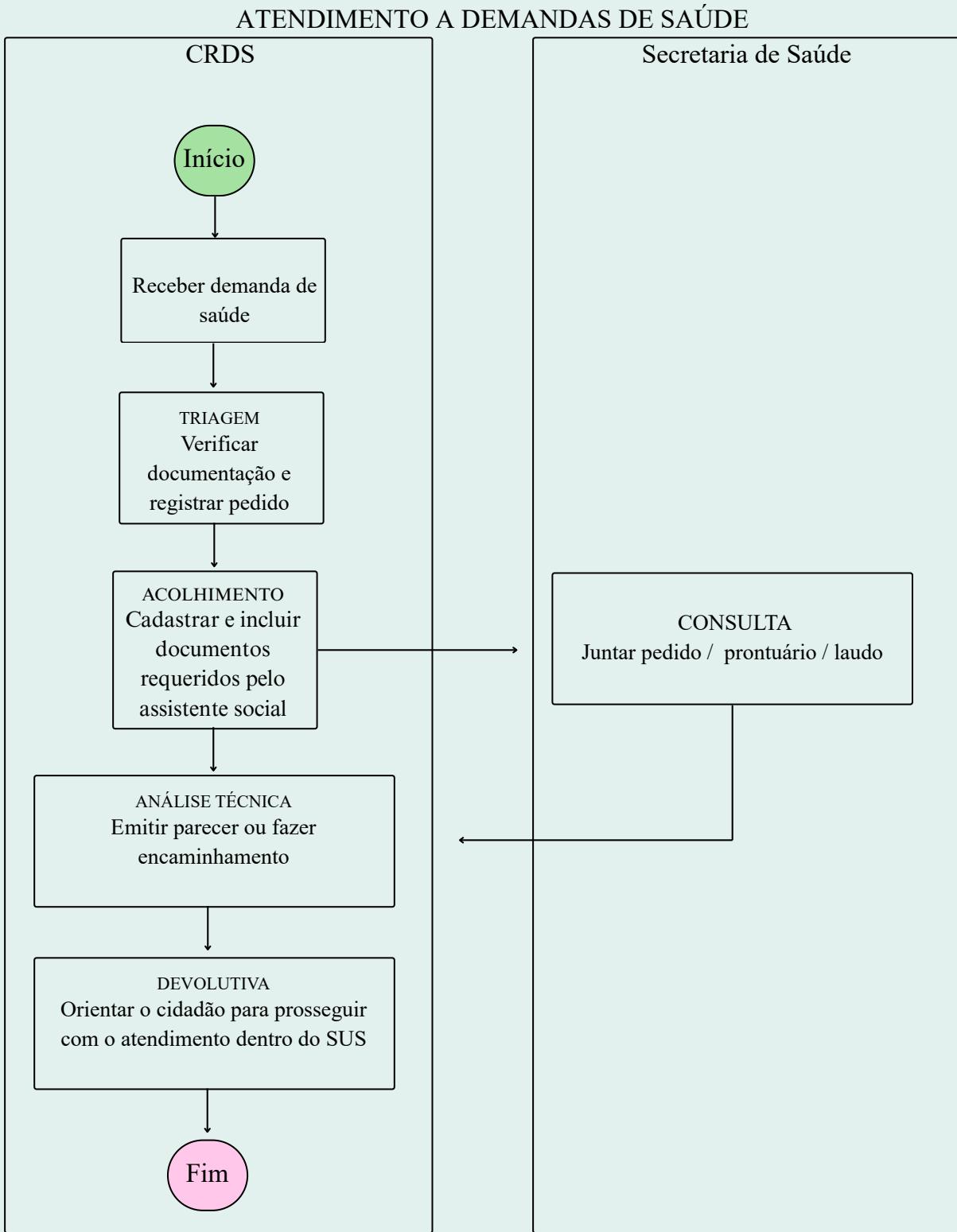
Tabela 1: Acompanhamento dos pedidos de saúde em 2025.

CRDS PEDIDOS POR TEMA/ CASOS RESOLVIDOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	DESEMPENHO 2025
Pedidos de cirurgia	27	27	41	31	32	20	22	13	29	15	15	20	292
Casos resolvidos/atendidos	23	24	39	27	31	20	21	12	24	11	13	20	265
Taxa de resolutividade	85%	89%	95%	87%	97%	100%	95%	92%	83%	73%	87%	100%	91%
Pedidos de consulta	81	94	136	137	130	109	119	119	130	92	61	67	1.275
Casos resolvidos/atendidos	70	87	121	127	116	107	104	116	109	77	57	59	1.150
Taxa de resolutividade	86%	93%	89%	93%	89%	98%	87%	97%	84%	84%	93%	88%	90%
Pedidos de exame	65	58	76	80	79	73	62	64	81	47	33	31	749
Casos resolvidos/atendidos	56	50	68	74	71	64	49	59	66	43	31	26	657
Taxa de resolutividade	86%	86%	89%	93%	90%	88%	79%	92%	81%	91%	94%	84%	88%
Pedidos de fórmula alimentar	5	5	6	4	2	5	1	3	1	4	0	0	36
Casos resolvidos/atendidos	4	5	6	3	1	5	1	2	1	4	0	0	32
Taxa de resolutividade	80%	100%	100%	75%	50%	100%	100%	67%	100%	100%	0%	0%	89%
Pedidos de medicamento	23	22	39	36	38	42	52	49	42	9	18	18	388
Casos resolvidos/atendidos	7	12	23	20	19	21	27	24	17	4	8	11	193
Taxa de resolutividade	30%	55%	59%	56%	50%	50%	52%	49%	40%	44%	44%	61%	50%
Pedidos de órtese, prótese e material especial	1	4	3	3	0	2	1	0	3	3	1	0	21
Casos resolvidos/atendidos	1	3	3	2	0	2	1	0	3	2	1	0	18
Taxa de resolutividade	100%	75%	100%	67%	0%	100%	100%	0%	100%	67%	80%	0%	86%
Pedidos de insumo	13	6	8	1	1	6	8	3	0	1	5	2	54
Casos resolvidos/atendidos	10	6	7	1	1	6	4	3	0	1	4	2	45
Taxa de resolutividade	77%	100%	88%	100%	100%	100%	50%	100%	0%	100%	125%	100%	83%
Outros pedidos	13	7	9	2	10	4	9	7	11	8	5	5	90
Casos resolvidos/atendidos	9	4	4	0	7	2	5	5	6	8	4	4	58
Taxa de resolutividade	69%	57%	44%	0%	70%	50%	56%	71%	55%	100%	80%	80%	64%
Pedidos de internação	60	50	56	65	61	58	49	53	70	56	32	46	656
Casos resolvidos/atendidos	4	2	10	4	6	20	5	3	7	14	4	9	88
Taxa de resolutividade	7%	4%	18%	6%	10%	34%	10%	6%	10%	25%	13%	20%	13%
Pedidos de transferência	60	50	56	65	61	58	49	53	70	56	32	46	656
Casos resolvidos/atendidos	4	2	10	4	6	20	5	3	7	14	4	9	88
Taxa de resolutividade	7%	4%	18%	6%	10%	34%	10%	6%	10%	25%	13%	20%	13%
Pedidos de TFD	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	4
Casos resolvidos/atendidos	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Taxa de resolutividade	0%	0%	50%	100%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	75%
PEDIDOS RECEBIDOS em 2025	288	317	376	360	353	319	323	311	368	291	202	189	3.697
Total de pedidos atendidos	184	189	282	259	252	247	217	224	234	178	126	131	2.523
Taxa total de resolutividade	64%	60%	75%	72%	71%	77%	67%	72%	64%	61%	62%	69%	68%

Fonte: Núcleo de Planejamento.

A seguir, o fluxo geral do atendimento das demandas de saúde pela CRDS:

Fig. 3: Fluxo de atendimento das demandas de saúde.



PCAM

Com a **Procuradoria da Câmara de Negociação, Conciliação, Mediação e Arbitragem (PCAM)** a PGE/PA contribui para promover a pacificação, humanizar o acesso à justiça, reduzir o tempo de espera por decisões judiciais e economizar recursos públicos, mediante a celebração de acordos.

Em 2025 a **PCAM** realizou **16.055 atendimentos**, que resultaram na formalização de **1.899 acordos** em diversos temas. Esses acordos **economizaram mais de R\$17 milhões** (R\$17.378.080,46) para a Fazenda Pública Estadual.

O cálculo da economia, que considera a diferença entre o valor original da causa e o valor efetivamente pago pelo Estado no acordo, evidencia a eficiência da negociação. A proporção entre o número de acordos e o valor economizado demonstra uma **média impressionante de R\$ 9.151,17 de economia por acordo firmado**.

A relevância da atuação da PGE/PA, por meio de iniciativas como a PCAM, transcende a representação judicial, consolidando-se como **estratégia de gestão do passivo estadual**.

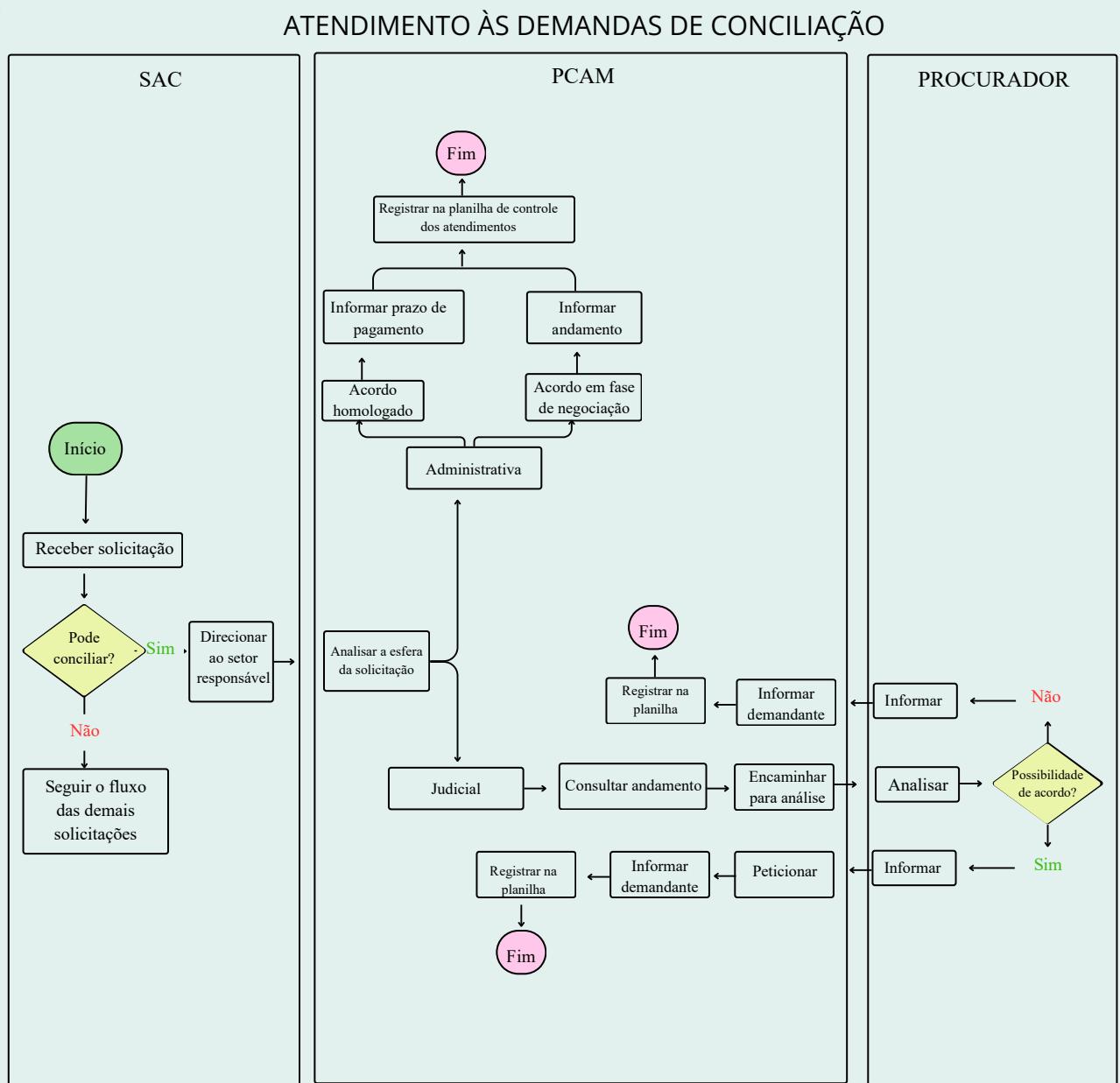
Além disso, o trabalho da PCAM viabiliza acesso à justiça humanizado, por encurtar o tempo de espera e assegurar impacto fiscal positivo. A economia de milhões de reais reverte-se em capacidade de investimento e realocação para áreas prioritárias, como saúde, educação e segurança pública.

A seguir, o detalhamento da economia de recursos públicos gerada em 2025 a partir da atuação da PCAM:

16.055 atendimentos
1.899 acordos celebrados
Economia de R\$17.378.080,46

A seguir, o fluxo geral do atendimento das demandas de conciliação

Fig.4: Fluxo de atendimento das demandas de conciliação.



Fonte: Núcleo de Planejamento.

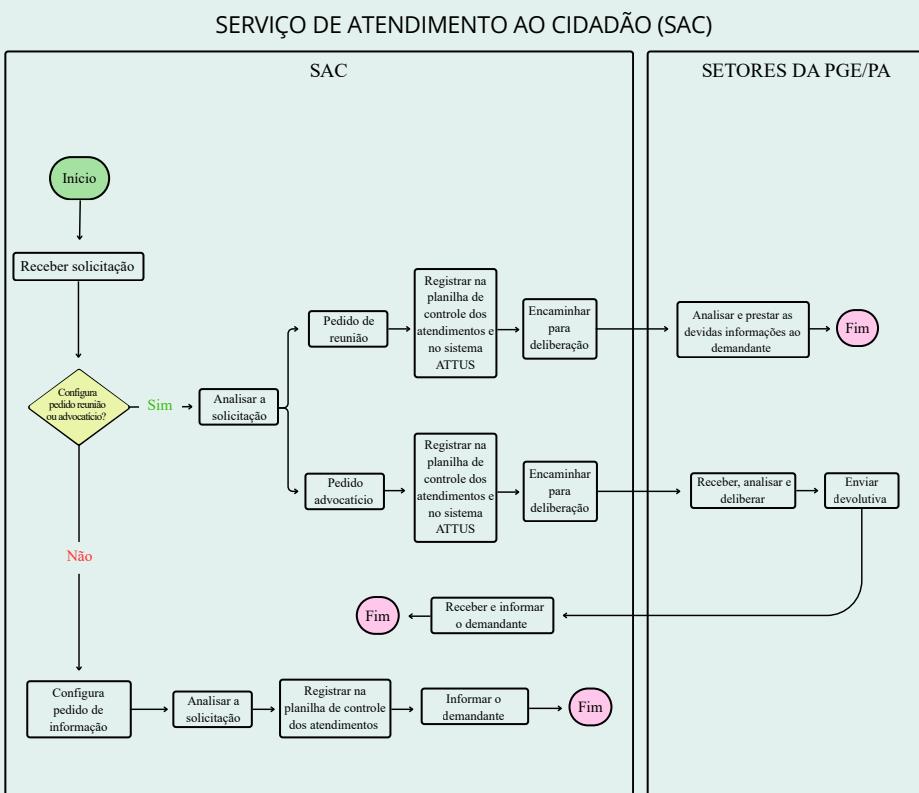
SAC

O **Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)** é o canal institucional de comunicação entre a sociedade e a PGE/PA, responsável pelo recebimento, registro e encaminhamento de diversas demandas. Implementado em maio de 2024, é uma estratégia que fortalece ações de transparência. Em 2025 o SAC realizou **9.907 atendimentos**. A grande maioria das pessoas (3.815 atendimentos) buscou informações sobre Precatórios e RPVs, e a ferramenta mais utilizada foi o WhatsApp (4.901 atendimentos).

O SAC é a porta de entrada para acessar os seguintes serviços:

- Consultar andamento processual
- Realizar pagamento e parcelamento de débitos com o Estado;
- Consultar débitos protestados pelo Estado;
- Obter informação sobre Precatórios e RPVs;
- Obter cópia de documentos que tramitam na PGE/PA;
- Protocolar e acompanhar protocolos do SIC;
- Agendar reuniões com pessoas que trabalham na PGE/PA.

Fig.5: Fluxo de atendimento de pedidos de acesso à informação.



Fonte: Núcleo de Planejamento.

SIC

O **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)** da PGE/PA foi implementado em 2015 para receber solicitações de acesso a documentos e informações sem necessidade de justificativa por meio do sistema **eSIC.pa**, que garante acesso a qualquer pessoa, física ou jurídica. O acesso à plataforma está disponível no site da PGE/PA.

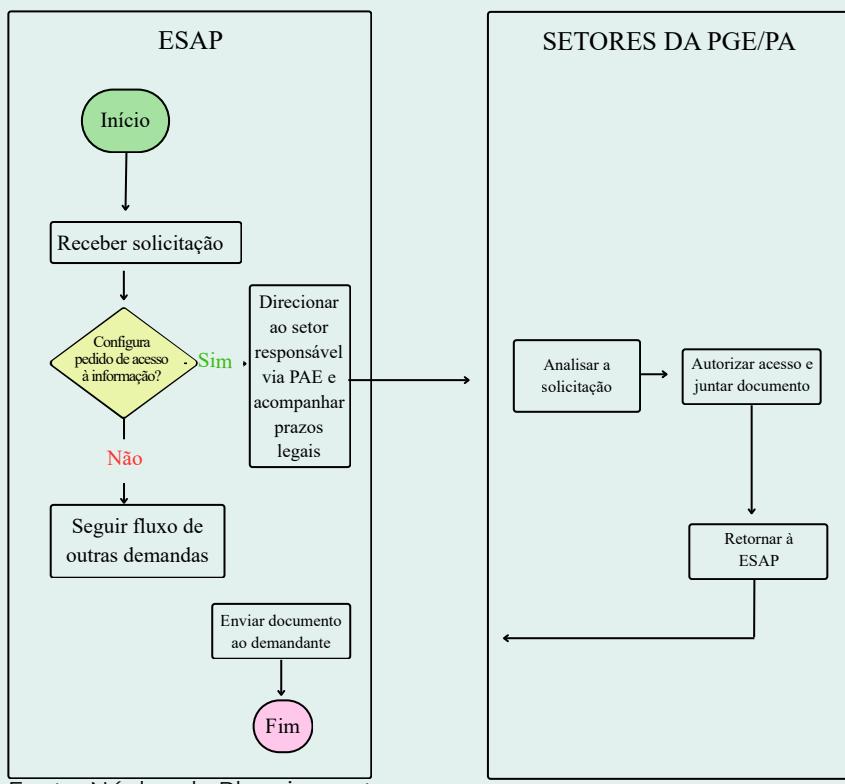


Serviço de Informação ao Cidadão.

Na PGE/PA o serviço é liderado pela Escola Superior de Advocacia Pública (Esap) que, em 2025, recebeu **159 pedidos** de acesso à informação, todos devidamente atendidos dentro do prazo legal.

O e-mail foi a principal porta de entrada para a grande maioria dos pedidos (74%). A seguir, o fluxo do atendimento na PGE/PA:

Fig.5: Fluxo de atendimento de pedidos de acesso à informação.



SIGO

O **Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias (SIGO)** é uma ferramenta desenvolvida pelo Governo do Estado do Pará para modernizar a gestão pública e ampliar a transparência das ações governamentais.



O acesso à plataforma está disponível no site da PGE/PA, na aba Ouvidoria, e permite que qualquer pessoa cadastre e acompanhe solicitações, reclamações, elogios, sugestões e denúncias.

No caso de denúncias, é possível valer-se do anonimato, ou seja, o cidadão não precisa criar usuário e logar-se ao sistema, bastando continuar como anônimo na criação da manifestação.

O acompanhamento do SIGO é responsabilidade do Ouvidor da PGE/PA que, em 2025, recebeu **8 manifestações**, assim distribuídas:

- 3 denúncias
- 3 reclamações
- 2 solicitações

O SIGO é uma ferramenta digital inovadora, desenvolvida para tornar a interação com os cidadãos ainda mais transparente e eficiente.

Corpo funcional

A seguir, a relação de todas as pessoas que atuam nos canais de atendimento da PGE/PA.

OUVIDORIA

NOME	MATRICULA	CARGO
IEDA ANDRADE FERNANDES	54183840/ 2	ANALISTA DE PROCURADORIA A
NYCOLLE KARINA DA CONCEIÇÃO PINHEIRO	5982328/2	ESTAGIARIA

PCAM

NOME	MATRICULA	CARGO
ANTONIO CARLOS MONTEIRO CARDOSO	8401420/ 2	ASSESSOR II
RAYRA BRITO GOMES JANAU	5953606/ 2	ASSESSOR III
ROSANGELA TEIXEIRA MONTEIRO	5014131/ 2	TECNICO DE NIVEL SUPERIOR
ARY LIMA CAVALCANTI	5819997/ 1	PROCURADOR DO ESTADO
MARCIO MOTA VASCONCELOS	5859301/ 1	PROCURADOR DO ESTADO
JOÃO MARCOS CASTELO DE SOUZA BACELAR	5992209/1	ESTAGIÁRIO
FRANCISCO HYGOR DE OLIVEIRA BARROS	5993372/1	ESTAGIÁRIO
VINICIUS RUFFEIL VASCONCELOS DA SILVA	5994297/1	ESTAGIÁRIO

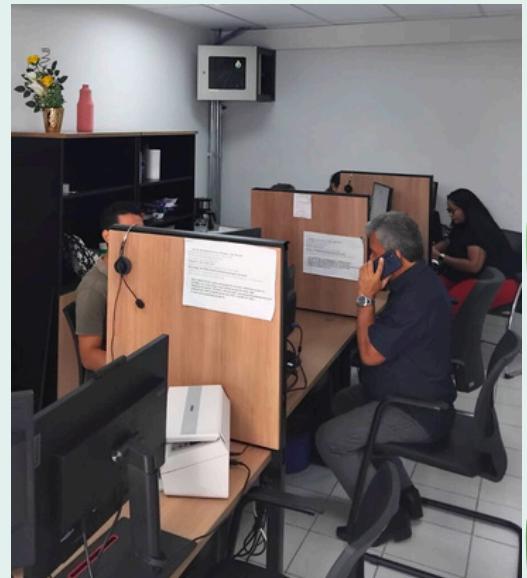
SAC

NOME	MATRICULA	CARGO
ANNA CLAUDIA SOUZA DE MIRANDA	5049873/ 2	TÉCNICO DE NÍVEL SUPERIOR
FLAVIA FONTEL MOUSINHO RISUENHO	5979623/ 1	ASSESSOR III
FERNANDA SALES DE LIMA	57173939/ 2	CHEFE DE SECRETARIA
RAYAN VICTOR SANTOS DA COSTA	5982981/1	ESTAGIÁRIO

CRDS

NOME	MATRICULA	CARGO
MAHIRA GUEDES PAIVA BARROS	54196751/ 1	PROCURADOR DO ESTADO
TAMIRES FRANCISCA CAVALCANTE DE ALMEIDA	5977046/2	ESTAGIÁRIO
CAIO AUGUSTO FREITAS DAS NEVES	5993581/1	ESTAGIÁRIO
STEFANY LIRA DE ALBUQUERQUE	5934042/2	ESTAGIÁRIO PÓS-GRADUAÇÃO

Registros fotográficos





PGE

PROCURADORIA-GERAL
DO ESTADO DO PARÁ