



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

2022

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA



RELATÓRIO ANUAL
OUVIDORIA DA PROCURADORIA GERAL DO ESTADO
PERÍODO 01/01/2022 A 31/12/2022

Missão institucional

Promover a defesa dos interesses do Estado do Ceará em juízo e fora dele, para garantir a segurança jurídica necessária à prática de atos administrativos e à viabilização de políticas públicas em benefício da sociedade cearense.

Centro Administrativo Bárbara de Alencar

Av. Dr. José Martins Rodrigues, 150 - Edson Queiroz
Cep: 60811-520 • Fortaleza, Ceará
Fone: (85) 3459.6300 | Fax: (85) 3101.3606



ORGANOGRAMA DA PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DO CEARÁ - PGE

DIREÇÃO SUPERIOR

Procurador - Geral

Rafael Machado Moraes

GERENCIA SUPERIOR

Procurador-Geral Executivo de Consultoria Administrativa e Contencioso Geral

João Renato Banhos Cordeiro

Procurador-Geral Executivo de Consultoria e Contencioso Tributário

Camilly Gomes Cruz

Procurador-Geral Executivo Assistente

Iuri Chagas de Carvalho

Secretária-Geral

Giacomina Maria Amelia Borrini de Freitas

ÓRGÃO DE ASSESSORAMENTO

Ouvidoria

Maria Braz Paula

ASCOM - Assessoria de Comunicação e Relações Públicas

Cristiane Bonfim

Assessoria de Controle Interno

Adolfo Ciríaco

Centro Administrativo Bárbara de Alencar

Av. Dr. José Martins Rodrigues, 150 - Edson Queiroz

Cep: 60811-520 • Fortaleza, Ceará

Fone: (85) 3459.6300 | Fax: (85) 3101.3606

Assessoria de Controle de Mandados Judiciais

Maria de Jesus de Araújo Rocha

Corregedoria

Fábio Carvalho de Alvarenga Peixoto

ÓRGÃO DE EXECUÇÃO INSTRUMENTAL

COAFI - Coordenadoria Administrativa - Financeira

Josane Botelho Vieira

CTI – Coordenadoria de Tecnologia da Informação, Inovação e Governança

Pedro Igor Lacerda Moreira Arruda

CETREI - Centro de Estudos e Treinamento

César Barros Leal

PROFIS - Procuradoria Fiscal

Gerardo Rodrigues de Albuquerque Filho

PROJUR– Procuradoria Judicial

Rizomar Nunes Pereira

CONSULTORIA GERAL

Rafael Machado Moraes

CENTRAL DE LICITAÇÕES

Centro Administrativo Bárbara de Alencar

Av. Dr. José Martins Rodrigues, 150 - Edson Queiroz
Cep: 60811-520 • Fortaleza, Ceará
Fone: (85) 3459.6300 | Fax: (85) 3101.3606



Valéria Rodrigues

PROSAUDE - Procuradoria de Políticas de Saúde

Caroline Moreira da Silva

PROPAD – Procuradoria de Processo Administrativo - Disciplinar

Daniel Feitosa de Menezes

PRODAT - Procuradoria da Dívida Ativa

Fábio Pedrosa Vasconcelos

PROLIC – Procuradoria de Licitações, Contratos Administrativos e Controle Externo

Antônia Simone Magalhães Oliveira

PROPAMA – Procuradoria do Patrimônio e Meio -Ambiente

Lício Justino Vinhas da Silva

PAFE – Procuradoria de Atuação Fiscal Estratégica

Camilly Gomes Cruz

Representação da Procuradoria-Geral no Distrito Federal

Ludiana Carla Braga Façanha Rocha

PROEXP - Procuradoria de Execuções e Precatórios

André Luiz Sienkiewicz Machado

Centro Administrativo Bárbara de Alencar

Av. Dr. José Martins Rodrigues, 150 - Edson Queiroz
Cep: 60811-520 • Fortaleza, Ceará
Fone: (85) 3459.6300 | Fax: (85) 3101.3606

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	7
2 PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR.....	9
3 OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	9
3.1 Total de Manifestações do Período.....	9
3.2 Manifestações por Meio de Entrada.....	10
3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação.....	11
3.3.1 Manifestações por Tipo /Assunto /Assunto/ Sub-Assunto/ Programa Orçamentário.....	12
3.6 Manifestações por Unidades Internas.....	18
3.7 Manifestações por Município.....	20
4. INDICADORES DA OUVIDORIA	21
4.1 Resolubilidade das Manifestações	21
4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade.....	22
4.1.2 Tempo Médio de Resposta.....	23
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....	23
4.2 .1 Índice Geral de satisfação (Questionário Principal).....	23
4.2 .2 Ações para melhoria do índice de satisfação.....	24
4.2 .3 Amostra de respondentes.....	25
4.2.4 Índice de expectativa do cidadão com a ouvidoria.....	25
5 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	25
5.1 Motivos das Manifestações /Análise dos Pontos Recorrentes / Providências adotadas pelo Órgão quanto às principais manifestações apresentadas.....	26
6 BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA.....	26



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

7 COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA.....	28
8 CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS.....	28
9 BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA.....	29
10 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	30
11 SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES	30
12 PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE	31

Centro Administrativo Bárbara de Alencar

Av. Dr. José Martins Rodrigues, 150 - Edson Queiroz
Cep: 60811-520 • Fortaleza, Ceará
Fone: (85) 3459.6300 | Fax: (85) 3101.3606

1 INTRODUÇÃO

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará foi instituído pela Lei nº. 13.875/2007 e alterações, sendo regulamentado pelo Decreto nº. 30.938/2012, e em conformidade com o decreto nº 30.474/2011, com 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. As Ouvidorias setoriais do Poder Executivo Estadual apresentam relatórios anuais, abordando um panorama dos resultados das suas atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria.

A Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará, em cumprimento à Lei Complementar nº 58 de 31 de março de 2006, a Lei 15.175 de 28 de junho de 2012, alterada pela Lei Complementar nº 134 de 07 de abril de 2014, estabeleceram os direitos básicos dos usuários tornando a Ouvidoria um canal direto entre a Procuradoria-Geral e os usuários de seus serviços.

A Ouvidoria está subordinada diretamente ao Procurador-Geral do Estado, e o Ouvidor no exercício de suas funções, têm livre acesso a todos os setores do órgão em que atua.

Nesse aspecto, reside a Ouvidoria desta PGE, onde seu papel não é o de se contrapor ao órgão/entidade, na defesa do cidadão, mas, atuando, fundamentalmente, no processo de interlocução entre cidadão e a Administração Pública, zelando pelo melhor entrosamento do cidadão - usuário em decorrência de sua demanda, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provam que a melhoria dos serviços públicos prestados.

A demanda do cidadão é efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais, onde a CF de 1988, no seu Art. 37, estabelece os princípios da impessoalidade e publicidade dos atos da administração pública, prevendo a criação de Lei específica para tratar de reclamações relativas à prestação de serviços públicos.

Portanto, essa Ouvidoria/PGE se propõe a realizar com a maior brevidade possível, as apurações e respostas, às manifestações apresentadas pelos cidadãos, e atribui o sucesso à integração entre áreas e à motivação dos servidores que atendem o público.

Qualificar o atendimento ao cidadão tornou-se um horizonte a ser buscado de forma permanente, tornando-se efetivamente um compromisso público assumido entre a PGE e o cidadão; tendo como objetivo o fortalecimento do Estado Democrático de Direito.

Além de cobrar direitos, denunciar, reclamar, elogiar, criticar, o cidadão debate iniciativa perspectiva e estratégia que vão orientar as ações governamentais, assumindo como atribuições, mostrando que a sociedade é participativa, e que contribui para a melhoria do serviço público. A Ouvidoria da PGE é fisicamente bem estruturada e procura da melhor maneira atender às demandas dos cidadãos nos sistemas, promovendo incessantemente a integração, articulando com as áreas responsáveis, apresentando sugestões para viabilizar as respostas às manifestações.

Este relatório anual compreende o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, através de dados estatísticos quantitativos e qualitativos retirados do Portal Ceará Transparente¹, relativos às apurações e respostas às manifestações apresentadas pelos cidadãos; Informações estas, validadas, referendadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, que dá suporte a esta PGE, no intuito de aprimorar as respostas, às demandas da sociedade, buscando satisfazer as indagações dos cidadãos.

Houve uma maior rapidez nos trâmites e finalização dos processos, e uma maior conscientização da importância do trabalho da Ouvidoria.

Serão demonstrados os resultados produzidos durante o ano de 2022, através de uma análise quantitativa e qualitativa, avaliando a efetividade das respostas oferecidas, apresentadas através de tabelas e gráficos comparativos com o ano de 2021 que denotam a busca incessante da sociedade de respostas aos seus questionamentos, tornando esta Ouvidoria um caminho para solução dos seus problemas pontuais, particulares, ou serviços públicos de modo geral.

1 Dados gerados dia 05/02/2023.

2 PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO DE 2021.

Das orientações e recomendações mencionadas no Relatório de Gestão de ouvidoria publicada da CGE, tivemos uma orientação e uma recomendação.

Referente a orientação 02 – No item 4.2 .2 Ações para melhoria do índice de satisfação as rotinas buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

No tocante a recomendação 03 – Concluímos a atualização da Carta de Serviços, de serviços prestados, em linguagem simples, conforme previsto no Art. 7º da Lei 13.460/2027.

3 OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

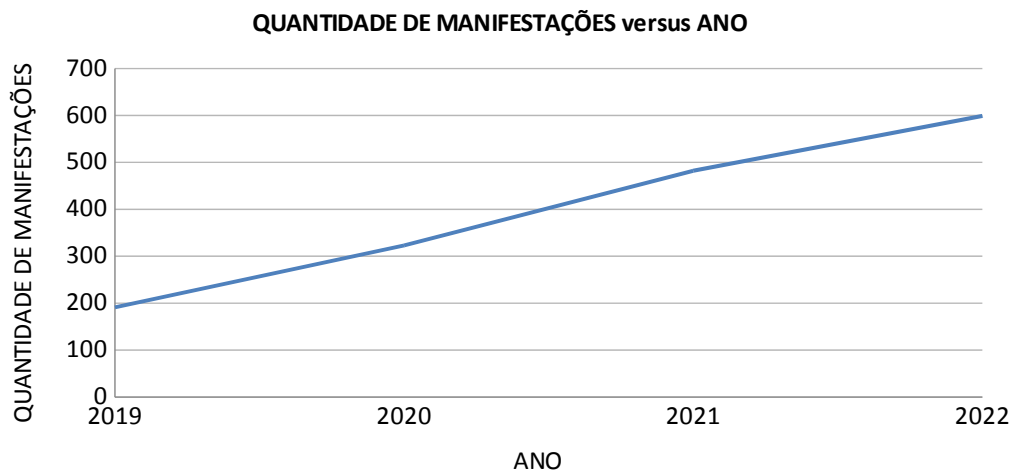
Inicialmente serão analisadas as manifestações da Ouvidoria desta PGE registradas no biênio 2021/2022, de forma quantitativa, e qualitativa a partir de relatórios disponibilizados do Portal Ceará Transparente, com demonstrativos gráficos, análises e comparações com o resultado do ano anterior.

3.1 Total de Manifestações do Período

ANO	2019	2020	2021	2022
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	191	323	482	599

No Relatório de Gestão da Ouvidoria Setorial no ano de 2022 foram registradas 599 manifestações; e em 2021 foram registrados um total de 482 manifestações, conforme quadro acima. No gráfico, demonstramos a evolução das manifestações desde o ano de 2019 até o ano de 2022, podemos observar que no período de 2022 tivemos um aumento de 24,27% nas manifestações, comparado a 2021. Consideramos esse nível significativo no aumento das

manifestações ao longo dos anos, vem consolidando a ouvidoria como um canal ativo usado pelo cidadão.



3.2 Manifestações por Meio de Entrada

Igualmente como as manifestações do ano de 2021, as manifestações do ano 2022 foram realizadas em sua maioria, via internet (Portal Ceará Transparente) tendo um aumento de 40,00 %, e pela via do telefone 155 houve um aumento de 300%.

MEIOS DE ENTRADA	2021	2022	VARIAÇÃO % (+) (-)
INTERNET	310	436	40%
CARTA	0	0	0
EMAIL	30	46	53%
TELEFONE	3	12	300%
CENTRAL 155	136	101	-25%
INSTAGRAM	1	0	0
PRESENCIAL	1	4	300%
CEARA APP	1	0	-
TOTAL	482	599	-

Centro Administrativo Bárbara de Alencar

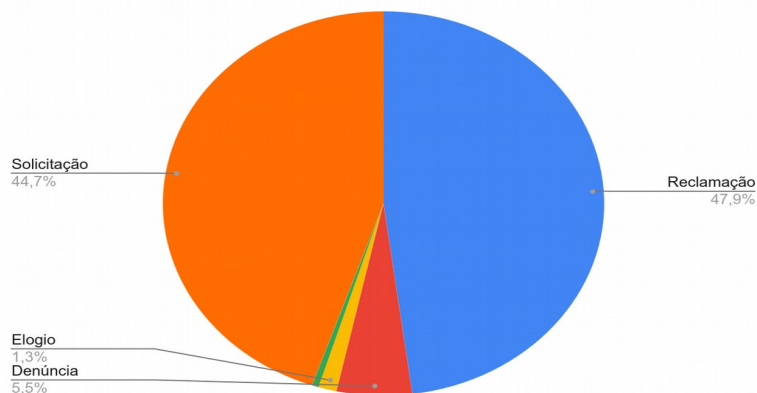
Av. Dr. José Martins Rodrigues, 150 - Edson Queiroz
Cep: 60811-520 • Fortaleza, Ceará
Fone: (85) 3459.6300 | Fax: (85) 3101.3606

3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

TIPIFICAÇÃO	2021	2022	VARIAÇÃO % (+) (-)
Reclamação	234	287	22,64 %
Denúncia	31	33	6,4 %
Elogio	4	8	100%
Sugestão	3	3	0
Solicitação	210	268	27,61 %
TOTAL GERAL	482	599	

A partir da tabela acima podemos analisar as manifestações apresentadas na Ouvidoria da PGE em 2022. A mais recorrente continua sendo as reclamações, seguida das solicitações, denúncias, elogios e sugestões. As reclamações, assim como em 2021, ocorrem sob a alegação de atrasos na tramitação, na elaboração das análises e pareceres dos processos.

Esses atrasos geralmente, não ocorrem na Procuradoria, muitas vezes. O cidadão dá entrada em um processo no seu Órgão de origem, e após muito tempo, é que esse processo chega à PGE. Ademais, quando chega a PGE, muitas vezes são constatadas falhas na instrução processos, erros, ausência de documentação e pareceres, ou seja, os processos recebidos estão incompletos, necessitando de informações e providências complementares. Desde então, são feitas diligências, quantas necessárias para, finalmente, ser elaborado o parecer final. O referido parecer é um documento, por meio do qual o Procurador fornece informações técnicas acerca de um determinado tema, com opiniões jurídicas fundamentadas em bases legais, doutrinárias e jurisprudenciais.



Centro Administrativo Bárbara de Alencar

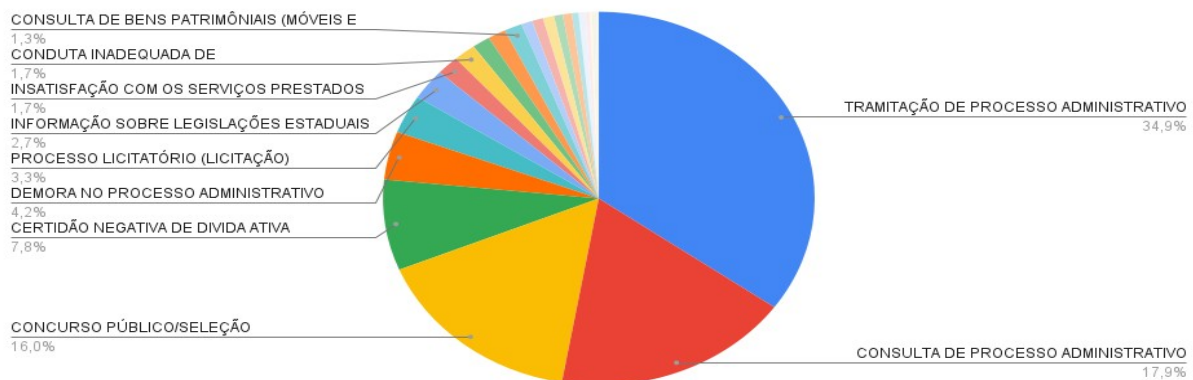
Av. Dr. José Martins Rodrigues, 150 - Edson Queiroz
Cep: 60811-520 • Fortaleza, Ceará
Fone: (85) 3459.6300 | Fax: (85) 3101.3606

As solicitações em 2022 representaram 44,7% do total de demandas da ouvidoria, como demonstrada no gráfico acima. Nesse caso, houve um aumento desse tipo de manifestação de 27.61%. Essas em sua maioria com o mesmo teor das reclamações, pedido de agilidade dos processos e questionamentos de como está o andamento do processo.

As denúncias tiveram um crescimento de 6,45%, exigindo dos componentes da ouvidoria e da gestão superior uma análise com maior cautela para serem realizados os procedimentos pertinentes.

Vale ressaltar o aumento no índice dos elogios do trabalho desenvolvido na PGE, fruto da dedicação diária dos colaboradores que compõem esta setorial, com dedicação e zelo em favor do interesse público. Dessa forma, ressalta-se que, em 2022, tivemos um aumento 100% dos elogios.

3.3.1 – Manifestações por TIPO /Assunto /Assunto/Sub-Assunto/ Programa Orçamentário



No gráfico, elencamos os assuntos com sua distribuição com maiores relevâncias nesse ano de 2022. A predominância continua sendo dos assuntos: “tramitação de processos”, “consulta de processo administrativo” e “concurso público/seleção”.

No que se refere às informações sobre concurso público, vale destacar que o cidadão considera que a PGE é responsável por todo o processo seletivo, até a nomeação. Assim, verificam-se questionamentos relacionados a todos os órgãos estaduais e ações judiciais, o que se sugere criar canal próprio de atendimento notadamente em relação às ações judiciais.

Analisando os quadros abaixo, verificamos que os assuntos mais demandados continuam praticamente os mesmos do biênio 2020/2021, a saber, dúvidas sobre leis, decretos e os assuntos referentes a dívida ativa, que muitas vezes acontecem devido à dificuldade do contribuinte em manusear as ferramentas tecnológicas.

Assunto 2021	Quantidade
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	100
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	83
CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	65
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	46
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	35
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	22

Assunto 2022	Quantidade
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	209
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	107
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	96
CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	47
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	25
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	20

Na tabela abaixo, elencamos os assuntos de todas as reclamações, elogios, denúncias, solicitações e sugestões por ordem alfabética. No total tivemos, 287 reclamações e desta com 51 assuntos, entretanto podemos perceber que a maioria se resume à tramitação dos processos. Tivemos 8 elogios referente a satisfação de atendimento do cidadão com nosso quadro interno, como também do atendimento da ouvidoria. Obtivemos 19 denúncias, estas com 11 assuntos elencados assuntos diversos: irregularidade nos processos licitatórios, nos processos

administrativos, sendo os demais voltados à atuação do órgão desde o seu funcionamento, como a conduta inadequada do servidor. Surgiram 03 sugestões de assuntos distintos que foram encaminhadas para áreas competentes. Das 268 solicitações, a predominância se relaciona a informações referente aos processos.

O resultado da atuação da PGE é analisado sob a perspectiva de “**Gestão Democrática por Resultado**”. Uma das principais finalidades do Governo é garantir crescimento constante, equilíbrio financeiro fiscal e orçamentário e redução das persistentes desigualdades.

Estado e Sociedade não devem ser considerados fins em si mesmos, porém organizações sociais postas em prol do desenvolvimento humano, do aumento da liberdade, com igualdade e da justiça social. Nesse sentido, o resultado esperado é: transparência, controle e participação social promovidos de forma ampla e efetiva.

-Total de manifestações ano 2022- 599

Função/Sub Função de Governo

Períodos: **01/01/2022 a 31/12/2022**

Função: **Administração**

Sub Função: **Administração Geral**

Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

Tema Administração Geral / Gestão e manutenção

• **SUGESTÕES: 03**

Assunto	Subassunto	Quantidade
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	1
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	2
TOTAL		3

Centro Administrativo Bárbara de Alencar

Av. Dr. José Martins Rodrigues, 150 - Edson Queiroz
Cep: 60811-520 • Fortaleza, Ceará
Fone: (85) 3459.6300 | Fax: (85) 3101.3606

• **ELOGIOS: 08**

Assunto	Subassunto	Quantidade
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR		8
	TOTAL	8

• **DENÚNCIAS: 33**

Assunto	Subassunto	Quantidade
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	CRIME CONTRA A ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL	1
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	CRIMES CONTRA A ORDEM TRIBUTÁRIA	1
ASSÉDIO SEXUAL	COMENTÁRIOS SEXUAIS	1
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO		1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	5
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	ESCLARECIMENTOS/ORIENTAÇÕES ACERCA DO EDITAL DE REGULAMENTAÇÃO DO CONCURSO/SELEÇÃO	3
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	INSATISFAÇÃO COM A COMISSÃO ORGANIZADORA	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	NOMEAÇÃO/CONTRATAÇÃO	3
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	ADVOCACIA ADMINISTRATIVA (INFLUÊNCIA PROFISSIONAL SOBRE A PRÁTICA DE ATOS ADMINISTRATIVOS PARA PARTICULARES)	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS/ATOS ILÍCITOS	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	2
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)		3
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	EMPRESA NÃO HABILITADA	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO	5
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	1
TRANSGRESSÃO ÉTICA - INFRAÇÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA	DIFICULTAR O EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO POR QUALQUER PESSOA	1
	TOTAL	33

• **RECLAMAÇÕES: 287**

Assunto	Subassunto	Quantidade
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	CRIME CONTRA A ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL	1
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES	CRIMES CONTRA A ORDEM TRIBUTÁRIA	1

Centro Administrativo Bárbara de Alencar
Av. Dr. José Martins Rodrigues, 150 - Edson Queiroz
Cep: 60811-520 • Fortaleza, Ceará
Fone: (85) 3459.6300 | Fax: (85) 3101.3606



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

DIVERSOS		
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	DANOS AO PATRIMÔNIO	1
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CHAMADA NÃO ATENDIDA	2
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	TELEFONE OCUPADO	1
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	SALÁRIO DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO	4
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DIVIDA ATIVA	4
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	SOLICITAÇÃO DA CERTIDÃO	17
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	22
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	DIVULGAÇÃO DO RESULTADO	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	ESCLARECIMENTOS/ORIENTAÇÕES ACERCA DO EDITAL DE REGULAMENTAÇÃO DO CONCURSO/SELEÇÃO	2
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	IRREGULARIDADES NO PROCESSO	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	NOMEAÇÃO/CONTRATAÇÃO	12
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	4
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	3
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	2
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)		1
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	9
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DESAPROPRIAÇÕES	1
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	51
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	RESERVA MILITAR	1
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	8
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA ATIVA	1
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA TRIBUTÁRIA (IPVA/ICMS/ITCD)	1
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	7
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ACESSIBILIDADE	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	EQUIPAMENTOS COM DEFEITO/SUCATEADO	1
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)		2
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	BENEFÍCIOS E GRATIFICAÇÕES	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	SALÁRIO DE SERVIDOR	3
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO	6
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	NÃO CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DO EXPEDIENTE	1

Centro Administrativo Bárbara de Alencar

Av. Dr. José Martins Rodrigues, 150 - Edson Queiroz
Cep: 60811-520 • Fortaleza, Ceará
Fone: (85) 3459.6300 | Fax: (85) 3101.3606

ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS		1
PROCESSO JUDICIAL	CONCURSO PÚBLICO	2
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ABONO DE PERMANÊNCIA	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	9
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ASCENSÃO FUNCIONAL	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DESAPROPRIAÇÕES	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA ATIVA	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ESTÁGIO PROBATÓRIO	25
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	LICENÇAS E AFASTAMENTOS	8
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	18
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	28
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	RESERVA MILITAR	9
TOTAL		287

• **SOLICITAÇÕES: 268**

Assunto	Subassunto	Quantidade
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	5
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DIVIDA ATIVA	8
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	SOLICITAÇÃO DA CERTIDÃO	18
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO		3
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	18
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CRONOGRAMA DO CERTAME	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	ESCLARECIMENTOS/ORIENTAÇÕES ACERCA DO EDITAL DE REGULAMENTAÇÃO DO CONCURSO/SELEÇÃO	7
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	NOMEAÇÃO/CONTRATAÇÃO	12
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	3
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)		4
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ABONO DE PERMANÊNCIA	3
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	13
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ASCENSÃO FUNCIONAL	1
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	22
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	RESERVA MILITAR	3
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	3
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	ASCENSÃO FUNCIONAL	1
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	4
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)		14
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	BENEFÍCIOS E GRATIFICAÇÕES	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	LOTAÇÃO DE SERVIDOR	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	SALÁRIO DE SERVIDOR	2
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	PROBLEMAS TECNOLÓGICOS	1
INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	FRAGILIDADE NO PROCEDIMENTO DE	1

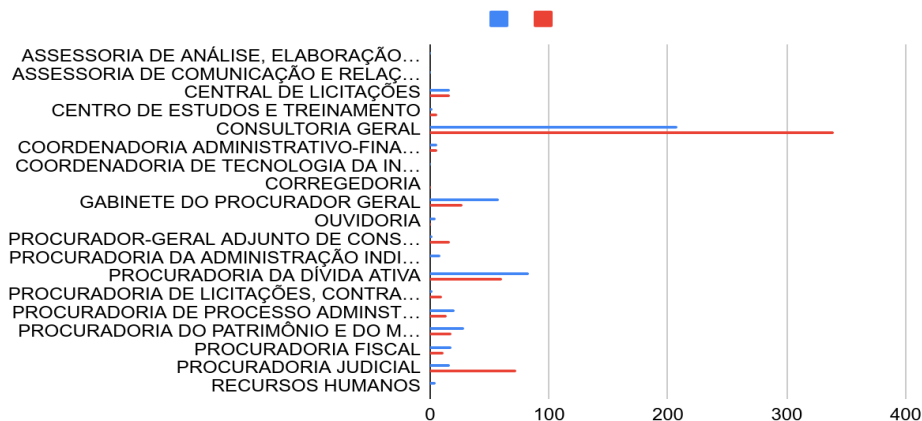
Centro Administrativo Bárbara de Alencar

Av. Dr. José Martins Rodrigues, 150 - Edson Queiroz
Cep: 60811-520 • Fortaleza, Ceará
Fone: (85) 3459.6300 | Fax: (85) 3101.3606

	APURAÇÃO	
PROCESSO JUDICIAL	CONCURSO PÚBLICO	3
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	9
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO	2
SITES INSTITUCIONAIS	DIFICULDADES DE ACESSO	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	6
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ASCENSÃO FUNCIONAL	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DESAPROPRIAÇÕES	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA ATIVA	3
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA TRIBUTÁRIA (IPVA/ICMS/ITCD)	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ESTÁGIO PROBATÓRIO	15
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	GESTÃO FISCAL/ANÁLISE DO PROCESSO	3
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	LICENÇAS E AFASTAMENTOS	12
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	10
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	40
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	RESERVA MILITAR	10
TOTAL		268

3.6 Manifestações por Unidades Internas

Manifestações por Unidade Biênio 2021 /2022



Em relação às unidades o que podemos observar, no biênio 2021/2022, a constante concentração das manifestações dos setores que possuem processos que demandam um tempo maior de análise, reforçando o já mencionado que nossas maiores demandas são referentes a processos.

Centro Administrativo Bárbara de Alencar

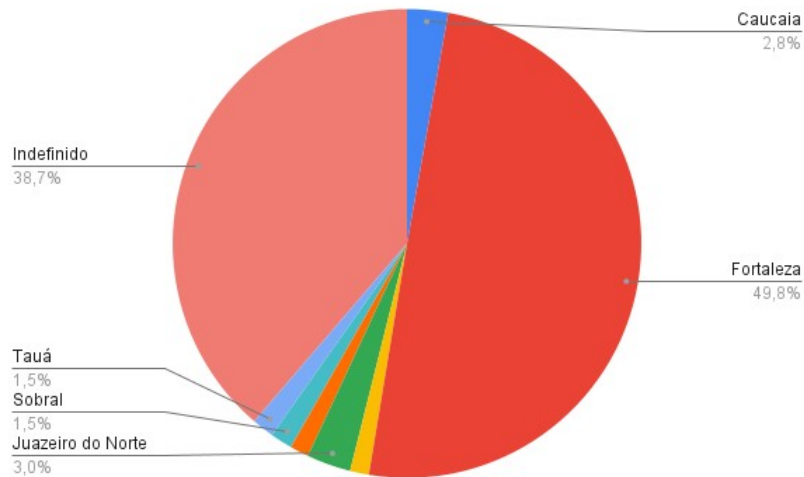
Av. Dr. José Martins Rodrigues, 150 - Edson Queiroz
Cep: 60811-520 • Fortaleza, Ceará
Fone: (85) 3459.6300 | Fax: (85) 3101.3606

Nesse ano de 2022, a Consultoria-Geral apresentou o índice de 65,8% das manifestações direcionadas à Ouvidoria. Tal percentual se justifica pelo grande fluxo de processos que tramitam no setor diariamente e pelas novas modalidades processuais atribuídas àquele órgão de execução programática, especialmente após o início do encaminhamento de processos que versam sobre análise de atos governamentais, relacionados à vida funcional de servidores públicos. Ademais, observa-se que as solicitações, em sua maioria, correspondem a pedidos de agilidade ou a insatisfações relacionadas a decisões de mérito proferidas pelos Procuradores de Estado nos casos examinados. Verifica-se, também, significativa redução na quantidade de manifestações direcionadas à Consultoria-Geral no segundo semestre do ano de 2022, o que decorreu dos esforços empreendidos no redesenho de fluxos internos, com o objetivo de obter o mais satisfatório aproveitamento da força de trabalho do setor, em prol do melhor atendimento aos cidadãos.

O setor que teve um aumento significativo foi a Procuradoria Judicial com 329% de aumento. O assunto predominante é sobre concurso público.

A Dívida Ativa teve aumento de apenas 11,6%. Apesar do Portal do Contribuinte e da volta do atendimento presencial, percebemos a dificuldade que os cidadãos possuem em manusear as ferramentas da dívida ativa/Sefaz para verificar seus débitos. O Gabinete do Procurador-Geral apresentou aumento de 4,7 %, pois os cidadãos procuram apresentar suas denúncias ou reclamações diretamente ao Procurador-Geral.

3.7 Manifestações por Município



A partir do gráfico de manifestações por municípios, observa-se que 49,8% são de Fortaleza, e 38,7% não quiseram se identificar (índice indefinido). Demonstra-se assim que nossos maiores usuários hoje são da capital, tendo uma parcela menor de manifestações do interior.

Verifica-se ainda uma participação de diversas regiões do estado, já que na PGE concentra-se as demandas de todo o Estado referente aos processos.

Na tabela abaixo, analisamos as demandas por estados do Brasil, o Ceará concentra 64,77 %, o índice indefinido de 29,72%, percebemos uma distribuição pequena pelos outros estados do Brasil.

Estado	Quantidade
Alagoas	1
Bahia	6
Ceará	388
Distrito Federal	1
Goiás	1
Mato Grosso do Sul	1

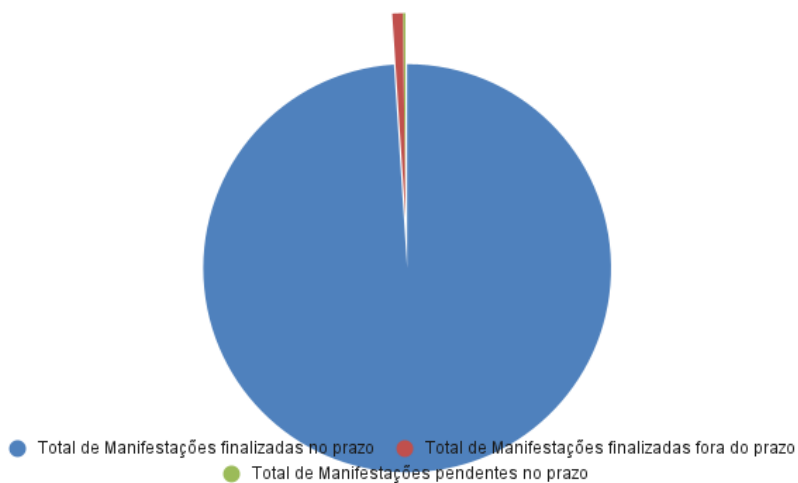
Centro Administrativo Bárbara de Alencar

Av. Dr. José Martins Rodrigues, 150 - Edson Queiroz
Cep: 60811-520 • Fortaleza, Ceará
Fone: (85) 3459.6300 | Fax: (85) 3101.3606

Pará	4
Paraíba	4
Pernambuco	2
Piauí	2
Rio de Janeiro	2
Rio Grande do Norte	1
Rio Grande do Sul	1
Santa Catarina	2
São Paulo	5
Indefinido	178
Total	599

4. INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações



O prazo

das manifestações de ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº 30.474/2011. Entende-se como manifestações atendidas no prazo as respondidas até 15 dias, ou no período de prorrogação de 16 a 30 dias. Nesse ano de 2022, nós tivemos um índice de 96,99% de manifestações respondidas no prazo, como demonstrado no gráfico. Certificando o nosso comprometimento com as finalidades propostas pela ouvidoria, com o apoio da gestão superior e pela efetiva conscientização dos chefes

Centro Administrativo Bárbara de Alencar

Av. Dr. José Martins Rodrigues, 150 - Edson Queiroz
Cep: 60811-520 • Fortaleza, Ceará
Fone: (85) 3459.6300 | Fax: (85) 3101.3606

Relatório de Resolubilidade	2021	2022
Total de Manifestações finalizadas no prazo	477	581
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	4	17
Total de Manifestações pendentes no prazo	1	0
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	1
Total	482	599

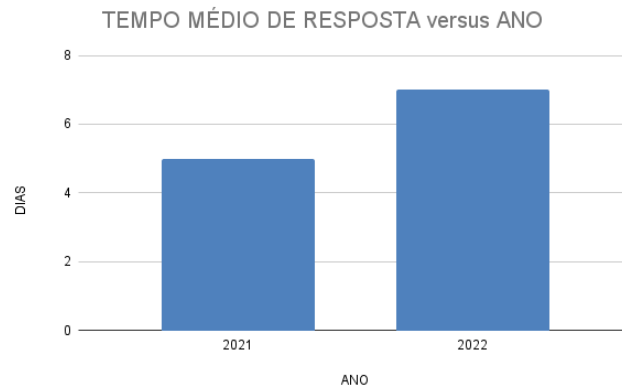
Analisando a tabela, podemos perceber a evolução das ações implementadas pela ouvidoria, não preocupada com o aumento, o volume total de manifestações, e sim na preocupação com que a qualidade das respostas e delas serem respondidas no tempo hábil. Essas poucas manifestações que ficam fora do prazo, pendentes, se dão devido à complexidade das manifestações.

4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Continuaremos as ações implementadas em 2022 para aumentarmos esse índice de resolubilidade em 2023. As ações são:

1. Recordaremos as áreas a importância de responder as manifestações com maior agilidade (buscando diminuir nosso tempo médio de resposta), com fidedignidade das informações prestadas ao cidadão;
2. Traçar junto a direção-geral, chefes de setores com mais demandas formas de como podemos trabalhar de forma sincrônica, buscando que o órgão venha a se tornar modelo de excelência no atendimento;
3. Alinhar junto aos demais órgãos, como podemos agilizar as idas e vindas do processo, com a finalidade de diminuir essa demora.

4.1.2 Tempo Médio de Resposta



Temos um tempo médio de resposta de 7 dias. Apesar do nosso tempo médio de resposta ter aumentando, num percentual pequeno, não impactou nossa resolubilidade no ano de 2022, que foi 96.99%.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Seguindo a orientação da CGE de aumentar o quantitativo de usuários que respondiam as pesquisas de satisfação, as manifestações são finalizadas com um texto padrão, buscando instigar essa participação na pesquisa de satisfação, com a finalidade de avaliarmos melhor os serviços prestados e aprimorarmos nosso trabalho no ano de 2023 essa ouvidoria setorial.

4.2 .1 Índice Geral de satisfação (Questionário Principal)

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/01/2022 à 31/12/2022	
Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,88
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,81
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	4,18

Você utilizou o canal: [used_input]	
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	3,34
Média das Notas:	3,8
²Índice de Satisfação:	58,00%

Nosso índice de satisfação geral foi de 77,05 %, diante dos cidadãos que responderam às perguntas da pesquisa. Acreditamos que tal índice deva-se, pois, a PGE na finalidade, prioriza prazos judiciais e trâmites judiciais, nem sempre agradando o usuário que anseia pela finalização do processo, nós como ouvidoria, pedimos aos setores que busquem agilizar os processos dos manifestantes, entretanto nem sempre é o que cidadão anseia. Nossas expectativas para 2023 são continuar com o nosso trabalho e interagir, de forma mais eficaz, e o desempenho positivo do órgão, melhorar nossos serviços e nossa qualidade no atendimento para desempenharmos esse papel de mediador, com eficiência e eficácia ao que nos propormos diante das metas estabelecidas para nós como ouvidores e como órgão ciente do seu papel ao cidadão que nos procura.

4.2 .2 Ações para melhoria do índice de satisfação

Ao analisarmos as respostas das pesquisas de satisfação, podemos percebemos um descontentamento com a não finalização dos pedidos dos processos, a ouvidoria atua como um intermediador para pedidos de agilidade / finalização, não podendo devido a esses pedidos serem desrespeitados, prazos e análises judiciais.

Acima consta uma tabela, com a média por questão de cada pergunta apresentada na pesquisa de satisfação. Analisando essa pesquisa aonde a nota máxima é 05, verificamos que o item “d” necessita que sejam implementadas ações para sua melhoria. Referente a esse assunto já

2 Cálculo do índice de satisfação é meia simples das perguntas de A B C D*20

traçamos como meta e já foi mencionada no **4.1.1** ações para melhorarmos e trazermos essas respostas com mais fidedignidade ao cidadão.

4.2. 3 Amostra de respondentes

Analisando o biênio 2021/2022, acreditamos que aos poucos estamos conseguindo essa participação dos usuários mencionada no item 4.2. Apesar dessa porcentagem de 12,24 % de manifestantes que responderam a pesquisa. O índice de pessoas que responderam a pesquisa é pequeno, equiparando a quantidade total de manifestações, entretanto, esse número de pesquisas respondidas vem aumentando gradativamente a cada ano como podemos analisar na tabela abaixo.

ANO	TOTAL DE USUÁRIOS QUE RESPONDERAM A PESQUISA	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO	
2021	59	482	12,24 %
2022	128	599	21,37%

4.2.4 Índice de expectativa do cidadão com a ouvidoria

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,67
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,8
Índice de Expectativa:	3,54%

Diante da média, dos índices apresentados a cima, fica evidentes que aqueles que responderam a pesquisa de satisfação, não tiveram suas expectativas alcançadas pelos diversos motivos apresentados nesse relatório.

5 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Reunimos em único tópico, o motivo das manifestações, os pontos recorrentes e as providências adotadas.

5.1 Motivos das Manifestações /Análise dos Pontos Recorrentes / Providências adotadas pelo Órgão quanto às principais manifestações apresentadas

Nossas principais manifestações estão relacionadas aos trâmites dos processos que adentram nesta PGE. Os usuários não estão satisfeitos com prazos estabelecidos, falta de informações correta, demora na análise do processo.

Diante disso, enfocamos com as áreas a importância de fornecerem informações ao cidadão com respeito a realidade apresentada, sensibilizando para a humanização no atendimento, demonstrando que isso pode acarretar em dano à imagem da instituição e ressaltando que o cidadão é um sujeito com direitos. É verdade que ainda temos setores pontuais que necessitam de um trabalho com mais intensidade na qualificação com foco na sensibilização do atendimento e da conscientização de informações corretas aos cidadãos.

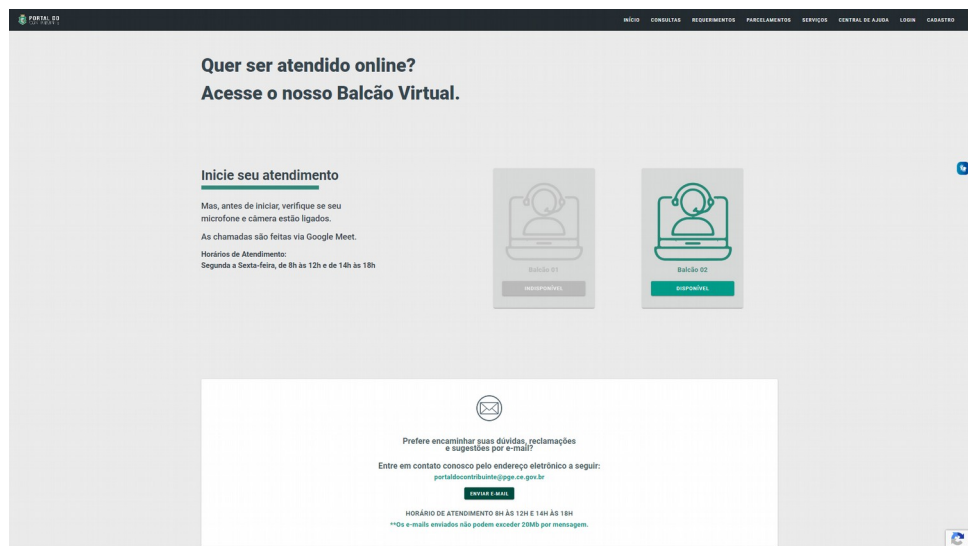
A gestão superior foi cientificada de nossas demandas e ao longo do ano de 2022 nos apoiou, solicitando dos chefes de setores uma postura mais aberta e reflexiva diante das manifestações oriundas da Ouvidoria e com certeza, essas ações de sensibilização continuarão no ano vindouro buscando sanar as fragilidades e mitigar os questionamentos apresentados pelos cidadãos.

6 BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Consideramos que o benefício alcançado por essa ouvidoria setorial ,em parceria com a gestão superior e áreas internas. São os benefícios não financeiros, é a busca pelo tratamento humanizado. Em busca da eficiência e eficácia na análise e tratamento das manifestações, em tempo hábil, com respeito e cordialidade ao nosso manifestante.

Diante das nossas sugestões demonstradas vias relatórios a gestão superior foi implementado o Balcão Virtual no site da PGE e no Portal do Contribuinte, além de criação de

canal de atendimento via Whatsapp (Whatsapp da Consultoria-Geral e da Dívida Ativa). Vejam-se as telas abaixo:



Centro Administrativo Bárbara de Alencar
Av. Dr. José Martins Rodrigues, 150 - Edson Queiroz
Cep: 60811-520 • Fortaleza, Ceará
Fone: (85) 3459.6300 | Fax: (85) 3101.3606

7 COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Buscando novos conhecimentos e aprimoramento, visando a qualidade e a transparência no atendimento das demandas dos cidadãos, a Ouvidoria da PGE no exercício de 2022, participou de diversas atividades, tendo como destaque:

- Participação nas reuniões do Grupo Gestor do Comitê de Acesso a Informação;
- Participação no XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores;
- Participação nas reuniões com a rede de Ouvidorias;
- Participação da Oficina Construção de Relatórios Gerenciais de Ouvidoria.

8 CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços da PGE durante o ano de 2022 foi atualizada. Temos doze serviços cadastrados na carta de serviços, dez digitais, um presencial, um parcialmente digital. Os serviços são:

1. Certidão negativa para assumir cargo público (presencial).
2. Emitir Documento de Arrecadação Estadual – DAE para pagamento à vista de débitos da Dívida Ativa (Online através do portaldotribuente.pge.ce.gov.br);
3. Solicitar a emissão da Certidão Negativa de Débitos Estaduais (Online através do portaldotribuente.pge.ce.gov.br);
4. Consultar pendências fiscais junto à Dívida Ativa do Estado do Ceará (Online através do portaldotribuente.pge.ce.gov.br);
5. Solicitar a revisão do débito inscrito em dívida ativa(Online através do portaldotribuente.pge.ce.gov.br);
6. Solicitar a Emissão de Certificado de Regularidade.
7. Consultar legislação referente à Dívida Ativa do Estado do Ceará.
8. Negociar a regularização de débitos fiscais com melhores condições.

9. Oferecer, de forma administrativa, apólice de seguro ou carta-fiança para garantia integral do débito junto ao Tesouro Estadual, acrescido de juros, multas e encargos
10. Realização de acordos judiciais e extrajudiciais
11. Negociar a regularização de débitos fiscais com melhores condições.
12. Inscrição de devedores no cadastro de restrição ao crédito: Cadastro de Inadimplência da Fazenda Pública Estadual -CADINE.

9 BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Elaboramos uma ação com nossos colaboradores mediante aos elogios recebidos. Intitulado Ouvidora com você. Uma ação, apoiada e elogiada, que contou a presença da gestão superior. Buscando divulgar e melhorar o nosso relacionamento com as áreas internas que tanto nos apoiam com as manifestações.

Essa ação aconteceu no Centro de convivência da procuradoria-geral, com os nossos colaboradores internos que receberam elogios, no intuito de demonstrar que é gratificante quando fazemos nosso trabalho com respeito e zelo ao cidadão, que deseja ouvido e respeitado. Divulgando a ouvidoria e intensificando esse laços necessários com os colabores que impactam nos nossos índices de satisfação e resolubilidade diretamente.

20221228_161943.jpeg



1 of 2

https://drive.google.com/drive/folders/1BrnjCFPhYjpw4L66471pnpqRfGj_fTK 20221228_161413.jpeg



07/03/2023, 15:09 1 of 2

https://drive.google.com/drive/folders/1BrnjCFPhYjpw4L66471pnpqRfGj_fTK 20221228_155027.jpeg



07/03/2023, 14:59 1 of 2

https://drive.google.com/drive/folders/1BrnjCFPhYjpw4L66471pnpqRfGj_fTK 07/03/2023_15:09

07/03/2023, 15:09

Centro Administrativo Bárbara de Alencar

Av. Dr. José Martins Rodrigues, 150 - Edson Queiroz
Cep: 60811-520 • Fortaleza, Ceará
Fone: (85) 3459.6300 | Fax: (85) 3101.3606

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da análise das demandas dos cidadãos durante o ano de 2022, seguem sugestões de providências a serem concretizadas por esta Procuradoria-Geral do Estado em 2023, enquanto gestora da Ouvidoria, objetivando aperfeiçoar o atendimento, com a melhor qualidade e celeridade possível, sempre em atenção ao que fora sugerido ou recomendado pela Controladoria e Ouvidoria Geral.

11 SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

1. Propor soluções para reformulações das políticas públicas, no intuito de reduzir as demandas negativas de ouvidoria desta PGE, considerando que a demora na finalização dos processos tem como causa precípua a morosidade dos processos nos órgão de origem;
2. Maior divulgação das ações e do funcionamento da Ouvidoria / SIC dentro do Órgão, mostrando a sua importância, buscando maior valorização, presteza e celeridade das respostas às manifestações;
3. Realizar capacitação contínua, em parceria com o CETREI / CGE, voltada para qualificação dos servidores, para a sensibilização das áreas sobre o funcionamento da ouvidoria, apresentando como uma ferramenta de gestão;
4. Aprimorar o processo de apuração das manifestações de Ouvidoria e das solicitações de informações, envolvendo as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar que é no máximo 15 dias para conclusão das manifestações de Ouvidoria, para melhorarmos o parâmetro;
5. Aprimoramento no site institucional para os cidadãos acompanharem seus processos.

MARIA BRAZ
PAULA:191591453
15

Assinado de forma digital por
MARIA BRAZ
PAULA:19159145315
Dados: 2023.03.09 19:09:24
-03'00'

Ouvidora setorial – Maria Braz Paula

Centro Administrativo Bárbara de Alencar
Av. Dr. José Martins Rodrigues, 150 - Edson Queiroz
Cep: 60811-520 • Fortaleza, Ceará
Fone: (85) 3459.6300 | Fax: (85) 3101.3606

12 PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Adotem-se as medidas sugeridas. Em 09/03/23.

[Handwritten signature]
De Acordo.
Fortaleza

Rafael Machado Moraes
Procurador-Geral do Estado