
2025

Relatório de Avaliação de Serviços da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará

**OUVIDORIA
DA PGE-CE**



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO





CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DO CEARÁ – PGE

Equipe de Ouvidoria e Acesso à Informação

Nome: Newton Fontenele Teixeira

Função: Procurador responsável pela Supervisão do Sistema de Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará

Nome: Marjorie Dionísio Xavier Castellón

Função: Secretária-Geral

Nome: Elizangela Ferreira Monteiro

Função: Ouvidora

Nome: Flávia Farias Pacheco

Função: Assessora de Controle Interno

Nome: Germana Moreira Rocha de Freitas

Função: Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

SUMÁRIO

- 01** Detalhamento da Base de Dados Avaliados
- 02** Resultados Individuais por Canal
- 03** Consolidação Geral
- 04** Análise dos Resultados
- 05.** Recomendações
- 06.** Conclusão

INTRODUÇÃO

Com o objetivo de avaliar a percepção dos usuários sobre os serviços prestados pela Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE) e identificar oportunidades de melhoria, realizamos uma pesquisa direcionada aos cidadãos que procuraram a Consultoria-Geral desta Procuradoria.

A escolha desse público se deu pelo fato de a Consultoria-Geral ser o setor que concentra o maior volume de demandas registradas na Ouvidoria, tornando-se, portanto, o grupo mais representativo para este estudo.

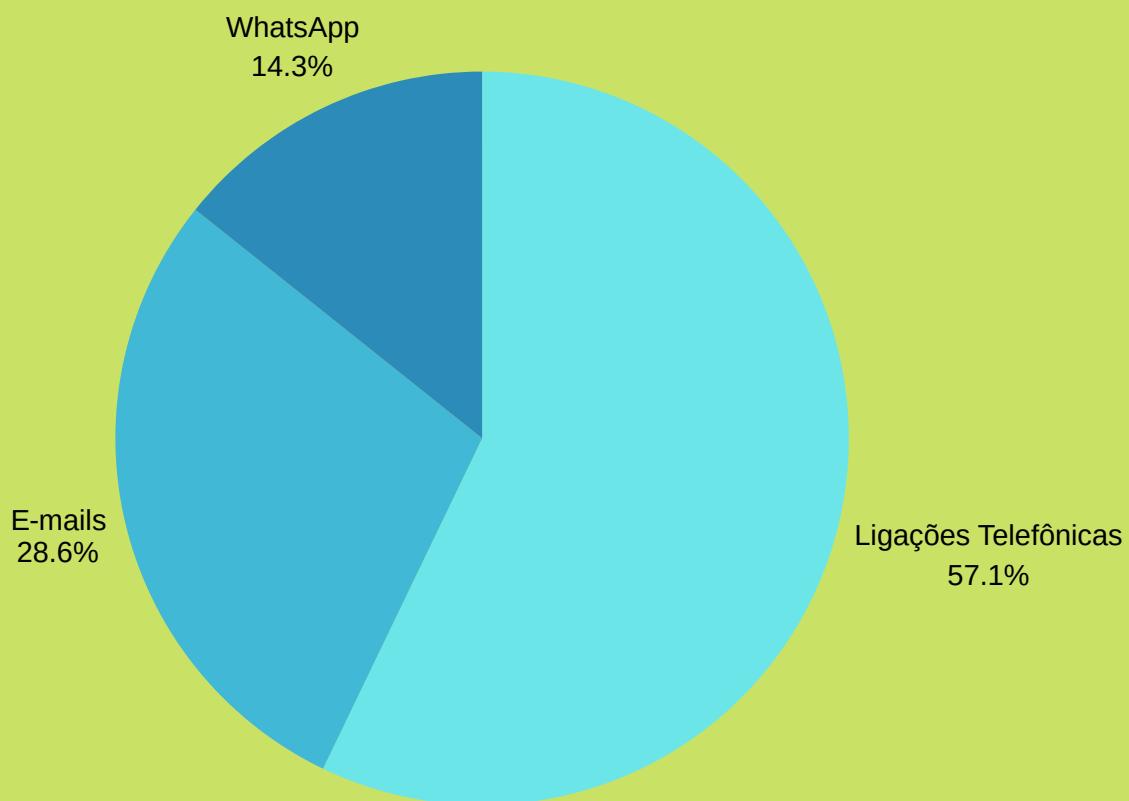
A avaliação foi conduzida por meio de três canais: WhatsApp, ligações telefônicas e e-mails, totalizando 35 respostas consolidadas.

1. DETALHAMENTO DA BASE DE DADOS AVALIADOS

Fonte	Quantidade de Respostas
WhatsApp	5
Ligações Telefônicas	20
E-mails	10
TOTAL	35 respostas

Os dados apresentados no gráfico abaixo demonstram a distribuição das 35 respostas recebidas pela Ouvidoria entre os diferentes canais de atendimento:

Proporção de respostas por canal de comunicação



2. RESULTADOS INDIVIDUAIS POR CANAL:

2.1. WhatsApp – 5 respostas

- Muito satisfeito(a): 3 pessoas (60%)
- Insatisfeito(a): 1 pessoa (20%)
- Muito insatisfeito(a): 1 pessoa (20%)

2.2. Ligações Telefônicas – 20 respostas

- Muito satisfeito(a): 12 pessoas (60%)
- Insatisfeito(a): 4 pessoas (20%)
- Muito insatisfeito(a): 4 pessoas (20%)

2.3. E-mails – 10 respostas

- Muito satisfeito(a): 8 pessoas (80%)
- Insatisfeito(a): 1 pessoa (10%)
- Muito insatisfeito(a): 1 pessoa (10%)

3. CONSOLIDAÇÃO GERAL (35 RESPOSTAS)

Totais consolidados:

- **Muito satisfeito(a):**

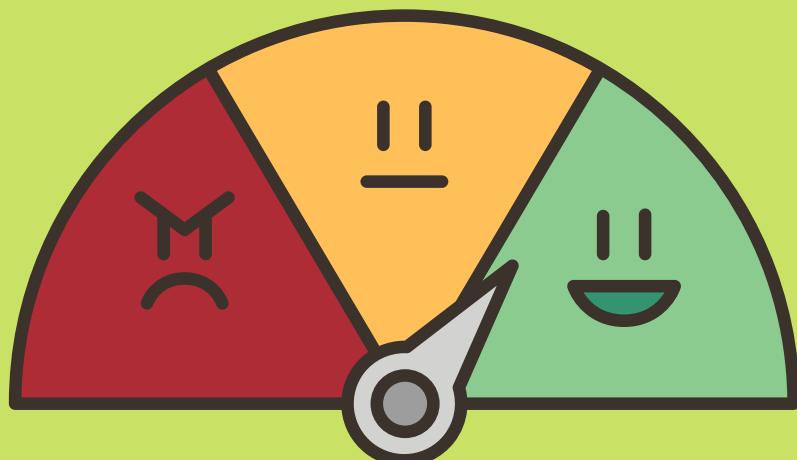
WhatsApp (3) + Ligações (12) + E-mails (8) = 23 usuários – 65,7%

- **Insatisfeito(a):**

WhatsApp (1) + Ligações (4) + E-mails (1) = 6 usuários – 17,1%

- **Muito insatisfeito(a):**

WhatsApp (1) + Ligações (4) + E-mails (1) = 6 usuários – 17,1%



4. ANÁLISE DOS RESULTADOS:

- A maioria dos usuários (65,7%) está muito satisfeita:**

Reforça o reconhecimento pela qualidade técnica, cordialidade e clareza no atendimento prestado pela PGE-CE, sobretudo pela Consultoria-Geral.

- 34,2% expressam algum nível de insatisfação:**

A insatisfação está relacionada principalmente a:

- Demora no andamento do processo;
- Falta de informações atualizadas;
- Expectativa por maior agilidade na tramitação.



5. RECOMENDAÇÕES

A Consultoria-Geral — setor que concentra a maior demanda da Ouvidoria — apresenta um bom índice geral de satisfação, mas também enfrenta desafios significativos relacionados aos prazos de análise e à comunicação sobre o andamento dos processos.

Abaixo, seguem as recomendações:

Reduzir a morosidade na tramitação:

- Estabelecer prazos internos menores.
- Monitorar quem retêm processos por longo período.

Melhorar a comunicação proativa:

- Implementar avisos automáticos de movimentação processual.
- Padronizar respostas em linguagem simples.

Intensificar o diálogo com a Consultoria-Geral:

- Realizar mais reuniões com o setor para alinhamento de fluxos.
- Discutir demandas recorrentes e estratégias de melhoria contínua.
- Fortalecer a integração entre equipes para aprimorar a experiência do usuário.

CONCLUSÃO

A avaliação realizada com os usuários que buscaram atendimento junto à Consultoria-Geral — setor que concentra o maior número de demandas da Ouvidoria — demonstra que a PGE-CE mantém um índice expressivo de satisfação, com 65,7% (sessenta e cinco vírgula sete por cento) dos participantes declarando-se muito satisfeitos com o atendimento recebido. Esse resultado reflete a qualidade técnica, a cordialidade e o cuidado no acolhimento das demandas por parte da Instituição.

Entretanto, o levantamento também evidencia que 34,2% (trinta e quatro vírgula dois por cento) dos usuários manifestaram algum grau de insatisfação (insatisffeito ou muito insatisffeito). Esse dado revela a necessidade de aprimoramento contínuo, especialmente em aspectos relacionados à celeridade na tramitação dos processos, à clareza das informações fornecidas ao cidadão e à facilidade de acesso para esclarecimentos complementares.

CONCLUSÃO

De forma geral, os resultados reforçam que a PGE-CE é percebida como um órgão tecnicamente competente e comprometido com o atendimento ao cidadão. Contudo, a adoção de medidas voltadas para a redução da morosidade, a padronização da comunicação proativa e o fortalecimento do diálogo entre os setores envolvidos contribuirão para elevar ainda mais o nível de satisfação e fortalecer a confiança do público na Instituição.

A Ouvidoria continuará monitorando a percepção dos usuários e promovendo ações que apoiem a melhoria contínua dos serviços ofertados pela PGE-CE.

