



RELATÓRIO DE GESTÃO DA  
OUVIDORIA





**RELATÓRIO ANUAL**  
**OUVIDORIA DA PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**  
**PERÍODO 01/01/2023 A 31/12/2023**

**Missão institucional**

Contribuir, de forma eficiente e eficaz, para a realização de políticas públicas, por meio de consultorias jurídicas, de representações judiciais e extrajudiciais, das licitações, da tutela do patrimônio e do meio ambiente e da gestão da dívida ativa, agregando valor aos serviços prestados ao cidadão e à prosperidade do Ceará.

**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

**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 Interno**

Adolfo Ciríaco

**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

**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**

Valéria Rodrigues

**PROSAUDE - Procuradoria de Políticas de Saúde**

Caroline Moreira da Silva

**PROPAD – Procuradoria de Processo**

**Administrativo - Disciplinar** Daniel Feitosa

**PRODAT - Procuradoria da Dívida Ativa**

Fábio Pedrosa Vasconcelos

**PROLIC – Procuradoria de Licitações, Contratos**

**Administrativos e Controle Externo** Antônia Simone Magalhães

**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

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>2 PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR.....</b>	<b>9</b>
<b>3 OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES) .....</b>	<b>10</b>
<b>3.1 Total de Manifestações do Período.....</b>	<b>10</b>
<b>3.2 Manifestações por Meio de Entrada.....</b>	<b>10</b>
<b>3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação.....</b>	<b>11</b>
<b>3.3.1 Manifestações por Tipo /Assunto /Assunto/ Sub-Assunto/ Programa Orçamentário.....</b>	<b>12</b>
<b>3.4 Manifestações por Unidades Internas.....</b>	<b>19</b>
<b>3.5 Manifestações por Município.....</b>	<b>20</b>
<b>4. INDICADORES DA OUVIDORIA .....</b>	<b>21</b>
<b>4.1 Resolubilidade das Manifestações .....</b>	<b>21</b>
<b>4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade.....</b>	<b>22</b>
<b>4.1.2 Tempo Médio de Resposta.....</b>	<b>23</b>
<b>4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....</b>	<b>23</b>
<b>4.2 .1 Índice Geral de satisfação (Questionário Principal).....</b>	<b>23</b>
<b>4.2 .2 Ações para melhoria do índice de satisfação.....</b>	<b>24</b>
<b>4.2 .3 Amostra de respondentes.....</b>	<b>24</b>
<b>4.2.4 Índice de expectativa do cidadão com a ouvidoria.....</b>	<b>25</b>
<b>5 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS .....</b>	<b>25</b>
<b>5.1 Motivos das Manifestações /Análise dos Pontos Recorrentes / Providências adotadas pelo Órgão quanto às principais manifestações apresentadas.....</b>	<b>25</b>



<b>6 COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA.....</b>	<b>26</b>
<b>7 BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA.....</b>	<b>26</b>
<b>8 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>27</b>
<b>9 SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>27</b>
<b>11 PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE .....</b>	<b>29</b>

## 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 2023, através de dados estatísticos quantitativos e qualitativos retirados do Portal Ceará Transparente<sup>1</sup>, 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 2023, através de uma análise quantitativa e qualitativa, avaliando a efetividade das respostas oferecidas, apresentadas através de tabelas e gráficos comparativos com o ano de 2022 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.

## **2 PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO DE 2022.**

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

Orientação 02 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

Essa orientação permanece ao passar dos anos, pois, a PGE na finalidade, prioriza prazos judiciais e trâmites judiciais, nem sempre agradando o usuário que anseia pela finalização do processo. As providências foram mencionadas no item **4.1.1**.

---

1 Dados gerados dia 17/01/2024.

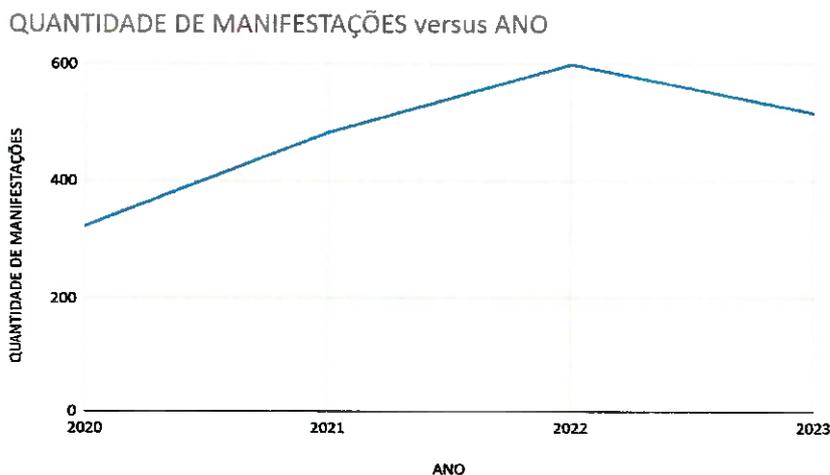
### 3 OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Inicialmente serão analisadas as manifestações da Ouvidoria desta PGE registradas no biênio 2022/2023, 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	2020	2021	2022	2023
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	323	482	599	516

No Relatório de Gestão da Ouvidoria Setorial no ano de 2023 foram registradas 516 manifestações; e em 2022 foram registrados um total de 599 manifestações, conforme quadro acima. No gráfico, demonstramos a evolução das manifestações desde o ano de 2020 até o ano de 2023.



#### 3.2 Manifestações por Meio de Entrada

As manifestações do ano de 2023 foram realizadas em sua maioria, via internet (Portal Ceará Transparente) com 61,63% , pela via do telefone 155 com 19,19%, e-mail com 11,63%, telefone 5,43 % e cidadão on-line chato com 2,13%.

Relatório por Meio de Entrada	
Telefone 155	99
Telefone	28
Internet	318
E-mail	60
Cidadão on-line - Chat	11
<b>Total</b>	<b>516</b>

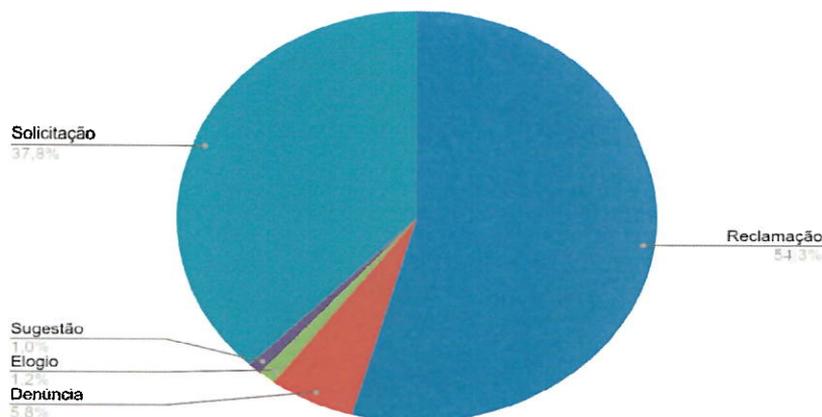
### 3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

TIPIFICAÇÃO	2022	2023	VARIAÇÃO % (+) (-)
Reclamação	287	280	-2,4%
Denúncia	33	30	-9,0%
Elogio	8	6	-25%
Sugestão	3	5	66%
Solicitação	268	195	-27%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>599</b>	<b>516</b>	<b>-13,85%</b>

A partir da tabela acima podemos analisar as manifestações apresentadas na Ouvidoria da PGE em 2023. A mais recorrente continua sendo as reclamações, seguida das solicitações, denúncias, elogios e sugestões. As reclamações, assim como em 2022, ocorrem sob a alegação de atrasos na tramitação, na elaboração das análises e pareceres dos processos. Concentrando 54,3 % do total das manifestações registradas no sistema.

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

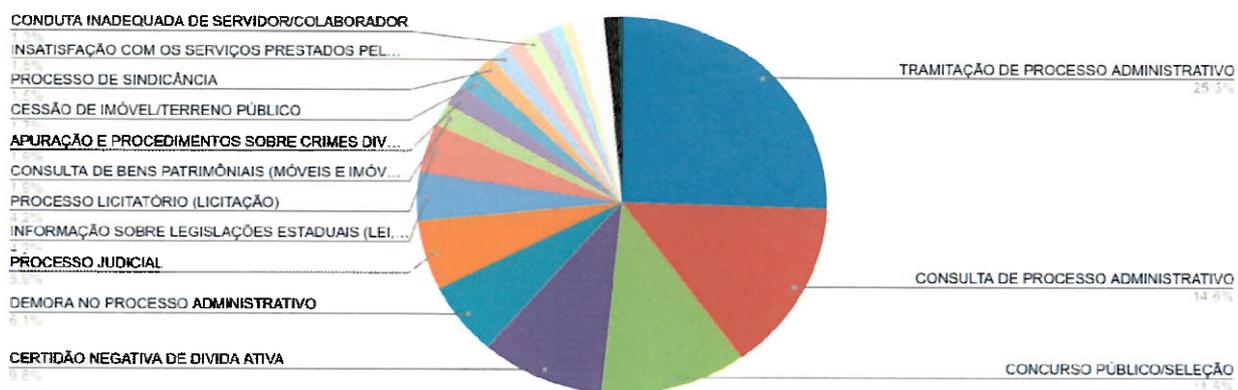
documento, por meio do qual o Procurador fornece informações técnicas acerca de um determinado tema, com opiniões jurídicas fundamentadas em bases legais, doutrinárias e jurisprudenciais.



As solicitações em 2023 representaram 37,8,7% do total de demandas da ouvidoria, como demonstrado no gráfico acima. Nesse caso, houve uma queda desse tipo de manifestação de 27 %, acreditamos ser devido aos novos canais de atendimento criados pelo órgão para atendimento ao público externo .

As denúncias tiveram uma queda de 9 %, em 2023, entretanto os componentes da ouvidoria e da gestão superior continuam uma análise com cautela para serem realizados os procedimentos pertinentes.

### 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 2023. 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 ser responsável por todo o processo seletivo, até a nomeação. Assim, verificam-se questionamentos relacionados a todos os órgãos estaduais e ações judiciais.

Analisando os quadros abaixo, verificamos que os assuntos mais demandados continuam praticamente os mesmos do biênio 2022/2023, a saber, dúvidas sobre leis, decreto, dívida ativa, licitações.

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

Assunto 2023	Quantidade
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	133
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	76
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	60
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	51
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	32
PROCESSO JUDICIAL	31

Na tabela abaixo, elencamos os assuntos de todas as reclamações, elogios, denúncias, solicitações e sugestões por ordem alfabética. No total tivemos 280 reclamações e percebemos que a maioria se resume à tramitação dos processos. Tivemos 6 elogios referente a satisfação de atendimento do cidadão com nosso quadro interno, como também do atendimento da ouvidoria. Obtivemos 30 denúncias com assuntos diversos: irregularidades 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 05 sugestões de assuntos distintos que foram

encaminhadas para áreas competentes. Das 195 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 2023 - 516**

**Função/Sub Função de Governo**

Períodos: **01/01/2023 a 31/12/2023**

Função: **Administração**

Sub Função: **Administração Geral**

**Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática**

**Tema Administração Geral / Gestão e manutenção**

● **SUGESTÕES: 05**

Assunto	Subassunto
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CRONOGRAMA DO CERTAME
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	RESERVA MILITAR
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO

● **ELOGIOS: 06**

Assunto	Subassunto
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	

● **DENÚNCIAS: 30**

Assunto	Subassunto
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	ACÚMULO DE CARGOS NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	CRIME CONTRA MEIO AMBIENTE
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	ORIENTAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS POLICIAIS
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	IRREGULARIDADES NO PROCESSO
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	NOMEAÇÃO/CONTRATAÇÃO
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	ABUSO DE AUTORIDADE
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	BENEFÍCIOS E GRATIFICAÇÕES
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS
PROCESSO DE SINDICÂNCIA	INFORMAÇÃO SOBRE PROCESSO DE SINDICÂNCIA
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	EMPRESA NÃO HABILITADA
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	CRIMES CONTRA A ORDEM TRIBUTÁRIA

● **RECLAMAÇÕES: 280**

Assunto	Subassunto
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CHAMADA NÃO ATENDIDA
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	INOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	SALÁRIO DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO
CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DÍVIDA ATIVA
CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	SOLICITAÇÃO DA CERTIDÃO
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	IRREGULARIDADES NO PROCESSO

CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	NOMEAÇÃO/CONTRATAÇÃO
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ABONO DE PERMANÊNCIA
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ASCENSÃO FUNCIONAL
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DESAPROPRIAÇÕES
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	ANDAMENTO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	ASCENSÃO FUNCIONAL
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	DESAPROPRIAÇÕES
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA ATIVA
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	RESERVA MILITAR
EMPREGO/ESTÁGIO	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ESTÁGIOS
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	EQUIPAMENTOS COM DEFEITO/SUCATEADO
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	MATERIAIS DE CONSUMO/EXPEDIENTE (QUALIDADE E INSUFICIÊNCIA)
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	CARGO E FUNÇÃO DE SERVIDOR
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	SALÁRIO DE SERVIDOR
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	PROBLEMAS TECNOLÓGICOS
INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	AUSÊNCIA DE PROVAS E ELEMENTOS DE CONVICÇÃO
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD.	
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	
PROCESSO DE SINDICÂNCIA	INFORMAÇÃO SOBRE PROCESSO DE SINDICÂNCIA

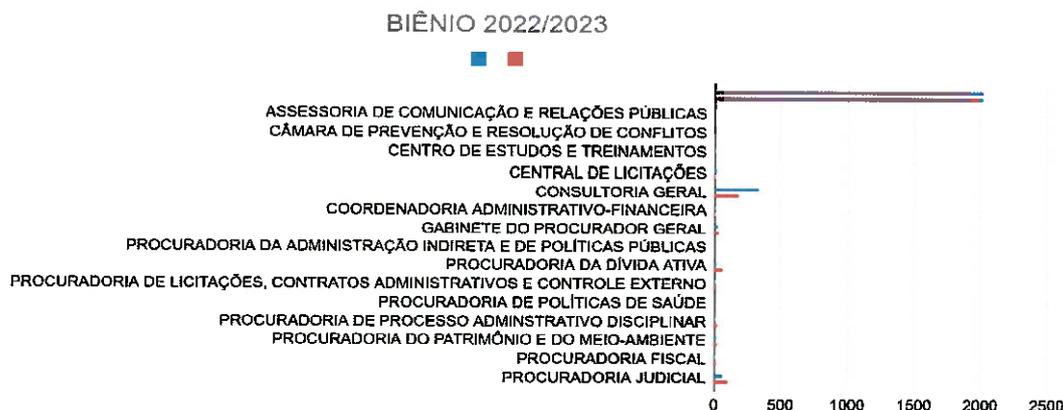
PROCESSO DE SINDICÂNCIA	INSATISFAÇÃO COM O RESULTADO DO PROCESSO
PROCESSO JUDICIAL	CONCURSO PÚBLICO
PROCESSO JUDICIAL	PRECATÓRIO
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INSATISFAÇÃO COM A DESCLASSIFICAÇÃO
SAÚDE PÚBLICA	PEDIDOS DE CIRURGIAS
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ABONO DE PERMANÊNCIA
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ASCENSÃO FUNCIONAL
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DESAPROPRIAÇÕES
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA ATIVA
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA TRIBUTÁRIA (IPVA/ICMS/ITCD)
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ESTÁGIO PROBATÓRIO
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	LICENÇAS E AFASTAMENTOS
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PLANO DE CARGOS E CARREIRAS
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	RESERVA MILITAR
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	USUCAPIÃO

● **SOLICITAÇÕES: 195**

Assunto	Subassunto
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	CRIME CONTRA A ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	SALÁRIO DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DIVIDA ATIVA
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	SOLICITAÇÃO DA CERTIDÃO
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	ESCLARECIMENTOS/ORIENTAÇÕES ACERCA DO EDITAL DE REGULAMENTAÇÃO DO CONCURSO/SELEÇÃO
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	NOMEAÇÃO/CONTRATAÇÃO
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	

CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ASCENSÃO FUNCIONAL
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	RESERVA MILITAR
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	ASCENSÃO FUNCIONAL
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA ATIVA
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	
INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	NÃO OBSERVÂNCIA À LEGISLAÇÃO
PROCESSO DE SINDICÂNCIA	INFORMAÇÃO SOBRE PROCESSO DE SINDICÂNCIA
PROCESSO JUDICIAL	SAUDE (MEDICAMENTO/UTI/EQUIPAMENTOS HOSPITALARES)
PROCESSO JUDICIAL	CONCURSO PÚBLICO
PROCESSO JUDICIAL	PRECATÓRIO
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	EMPRESA NÃO HABILITADA
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO
RESTITUIÇÃO DE TAXAS E TRIBUTOS	
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	DIFICULDADES DE ACESSO (ERROS FREQUENTES)
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ABONO DE PERMANÊNCIA
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ASCENSÃO FUNCIONAL
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	CESSÃO DE SERVIDOR
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DESAPROPRIAÇÕES
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA ATIVA
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA TRIBUTÁRIA (IPVA/ICMS/ITCD)
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ESTÁGIO PROBATÓRIO
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	LICENÇAS E AFASTAMENTOS
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	RESERVA MILITAR

### 3.4 Manifestações por Unidades Internas

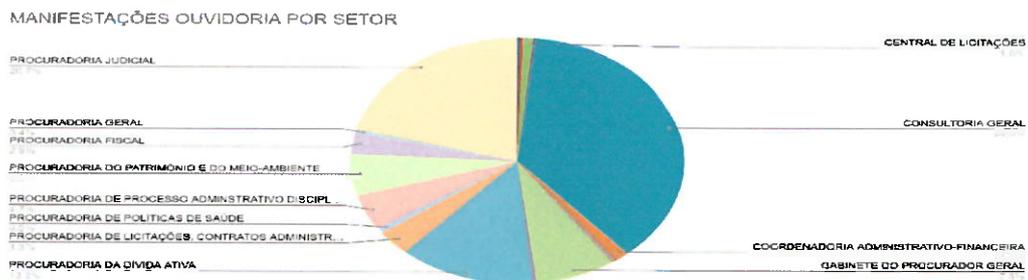


Em relação às unidades o que podemos observar, no biênio 2022/2023, a constante concentração das manifestações dos setores que possuem processos que demandam um tempo maior de análise, reforçando o já mencionado que nossas maiores demandas são referentes a processos.

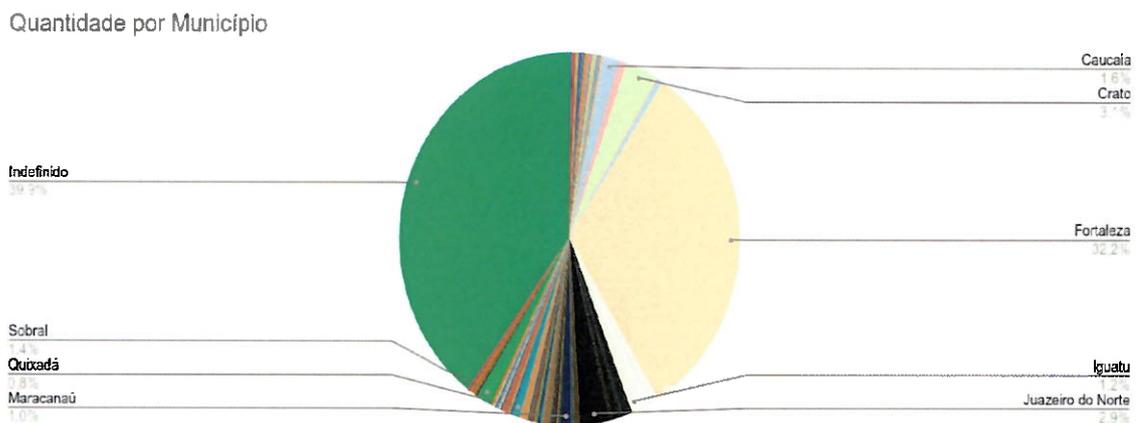
Nesse ano de 2023, a Consultoria-Geral apresentou o índice de 36,82% das manifestações direcionadas à Ouvidoria. Tal percentual se justifica pelo grande fluxo de processos que tramitam no setor diariamente e pelas novas modalidades processuais atribuídas àquele órgão de execução programática, especialmente 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 comparativo do Biênio de 2022/2023 de 43,95%, 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.

Os setores que tiveram um aumento significativo foram: Procuradoria Judicial com 46,57% com assunto predominante concurso público /processos judiciais; Procuradoria do

Patrimônio e meio-ambiente assunto informações sobre leis e decretos e processos de desapropriação com 61,11%; Procuradoria de Processos Administrativo disciplinar assunto informações sobre processos informações sobre processos administrativos com 71,42%.



### 3.5 Manifestações por Município e Estados



A partir do gráfico de manifestações por municípios, observa-se que 32,7% são de Fortaleza, e 39,92% 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.

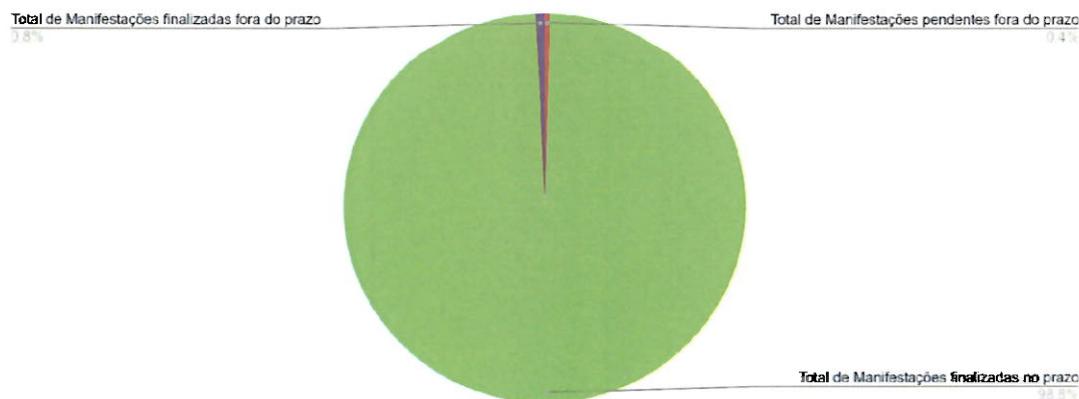
Verifica-se ainda uma participação de diversas regiões do estado, já que na PGE concentra-se as demandas de todo o Estado referente aos processos.

Na tabela abaixo, analisamos as demandas por estados do Brasil, o Ceará concentra 55,43 %, o índice indefinido de 39,92%, percebemos uma distribuição pequena pelos outros estados do Brasil.

Estado	Quantidade
Amazonas	1
Ceará	286
Goiás	2
Maranhão	1
Minas Gerais	1
Paraíba	1
Pernambuco	3
Rio de Janeiro	1
Rio Grande do Norte	7
Rio Grande do Sul	2
Rondônia	2
São Paulo	3
Indefinido	206
<b>Total</b>	<b>516</b>

#### 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 2023, nós tivemos um índice de 98,84% 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 dos setores, que as metas para alavancar esse índice.

<b>Relatório de Resolubilidade</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Total de Manifestações pendentes no prazo	581	0
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	17	2
Total de Manifestações finalizadas no prazo	0	510
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	1	4
<b>Total</b>	<b>599</b>	<b>516</b>

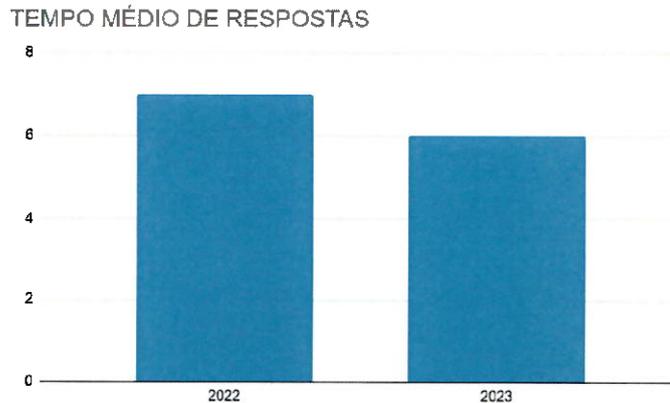
Analisando a tabela, podemos perceber a evolução das ações implementadas pela ouvidoria, preocupada com a qualidade das respostas e delas serem respondidas em tempo hábil. Essas poucas manifestações que ficam fora do prazo, pendentes, se dão devido à complexidade das manifestações

#### **4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade**

Continuaremos as ações implementadas em 2023 para aumentarmos esse índice de resolubilidade em 2024. As ações são:

1. Recordaremos as áreas a importância de responder às 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 em 2023 de 6 dias. Um percentual pequeno de baixa de um dia comparado a 2022, nossa resolubilidade no ano de 2023 foi de 98.84%.

#### 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 2024 essa ouvidoria setorial.

##### 4.2.1 Índice Geral de satisfação (Questionário Principal)

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/01/2023 à 31/12/2023	
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)?	3,2
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,27
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). Você utilizou o canal: [used_input]	3,53
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)	2,79
<b>Média das Notas:</b>	<b>3,2</b>
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>48,00%</b>

Foram respondidas 115 pesquisas de satisfação, referente às 516 manifestações registradas no Portal Ceará transparente, o resultado demonstrou que o índice de satisfação geral dos cidadãos que responderam as perguntas da pesquisa foi de 48 %. Acredita-se que tal índice se deva ao tempo para conclusão dos processos, pois, a PGE na finalidade, prioriza prazos judiciais e trâmites judiciais, nem sempre agradando o usuário que anseia pela finalização do processo.

A ouvidoria, como intermediária do processo de resposta aos cidadãos, solicita aos setores que busquem agilizar os processos dos manifestantes, entretanto, nem sempre é possível atender as demandas de acordo com que o cidadão anseia. Nossas expectativas para 2024 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 desempenharem esse papel de mediador, com eficiência e eficácia ao que nos propomos 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 perceber 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 onde a nota máxima é 05, verificamos que o item “d” necessita que sejam implementadas ações para sua melhoria. Referente a esse assunto já 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 2022/2023, acreditamos que aos poucos estamos conseguindo essa participação dos usuários mencionada no item 4.2. Apesar dessa porcentagem de 22,29 % de manifestantes que responderam a pesquisa. O índice de pessoas que responderam a pesquisa é pequeno, equiparando a quantidade total de manifestações, como podemos analisar na tabela abaixo.

ANO	TOTAL DE USUÁRIOS QUE RESPONDERAM A PESQUISA	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO
2022	128	599
2023	115	516

#### 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:	3,15
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,14
Índice de Expectativa:	-0,32%

Diante da média dos índices apresentados acima, fica evidente 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 corretas, 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 na conscientização de informações corretas aos cidadãos.

A gestão superior foi cientificada de nossas demandas e ao longo do ano de 2023 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

## **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 2023, participou de diversas atividades, tendo como destaque:

- Participação nas reuniões do Grupo Gestor do Comitê de Acesso à Informação;
- Participação nas reuniões com a rede de Ouvidorias;
- Participação da Oficina Construção de Relatórios Gerenciais de Ouvidoria.

## **8 BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA**

Mencionamos neste relatório que a PGE, na finalidade, prioriza prazos judiciais e trâmites judiciais. Os processos vão e voltam constantemente de diversas Secretarias do Estado. Criamos o Projeto Caminha PGE, que seria conhecer os trâmites e procedimentos dessas diversas internas nas secretarias e alinharmos ações de colaboração entre os órgãos.

Realizamos uma visita técnica à SESA para compreendermos o andamento dos processos que possuímos na PRÓSAUDE. Processos judicializados, ou não, que solicitam medicamento, internamento em UTIS, alimentação diferenciadas dentre outros assuntos. Visando termos conhecimento como é realizado os trâmites na secretaria mencionada,. Pois é uma forma de tentarmos melhorar nossos índices de satisfação e entendermos os questionamentos apresentados pelos cidadãos por meio de uma abordagem mais acolhedora e empática. Na foto abaixo Breno Melo Novais Miranda - Coordenador de Regulação e Controle do Sistema de Saúde - COREG/SEADE, José Renan Lacerda Vidal Braga - Assessor Especial - COREG/SEADE e Maria Braz Paula a ouvidora da Procuradoria Geral do Estado do Ceará.



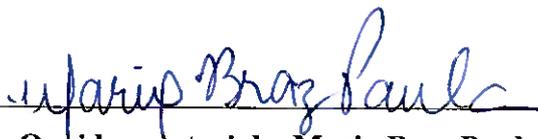
## 9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da análise das demandas dos cidadãos durante o ano de 2023, seguem sugestões de providências a serem concretizadas por esta Procuradoria-Geral do Estado em 2024, 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.

## 10 SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

1. Propor soluções para reformulações dos trâmites processuais respectivos aos atendimentos da ouvidoria, considerando que a demora na finalização dos processos tem como causa precípua a morosidade dos processos nos Órgãos 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. 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;
4. Aprimoramento das ferramentas de acompanhamento de processos disponibilizadas aos cidadãos, como por exemplo, a possibilidade de sistema que permita aos interessados consultarem de forma direta o status do andamento processual em que figurarem como parte;

5. Criação de um balcão de Atendimento, na portaria principal, para que seja feita uma triagem e direcionamento ao Cidadão antes de entrar nas dependências do órgão;
6. Aplicação de pesquisa de satisfação para o público externo e interno, com a finalidade de avaliar os serviços prestados ao cidadão.



**Ouvidora setorial – Maria Braz Paula**

## 11 PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Considerando o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria desta Procuradoria-Geral do Estado do Ceará ao longo do exercício de 2023, cujos resultados foram expostos no Relatório de Gestão da Ouvidoria respectivo ao período, após avaliação minuciosa do documento apresentado pela equipe responsável, entende-se satisfatória a qualidade do trabalho realizado e os resultados alcançados.

O relatório demonstra um compromisso evidente com a transparência, a eficiência e a responsabilidade na gestão dos processos de ouvidoria desta instituição. As informações detalhadas sobre as manifestações recebidas, os padrões de atendimento, as análises de tendências e as ações corretivas implementadas refletem o profissionalismo e a diligência da equipe envolvida.

É notório destacar o percentual de manifestações atendidas atempadamente o qual atingiu o índice de 98,84% das ocorrências, o que evidencia o empenho da equipe, com a resolução eficaz e tempestiva das questões, o resultado representa, ainda, significativa evolução na resolutividade dos processos com o conseqüente aumento da satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Em face do exposto, aprova-se o Relatório de Gestão da Ouvidoria - 2023 e, ratifica-se o empenho da Procuradoria-Geral do Estado no desenvolvimento de melhorias contínuas respectivas aos atendimentos prestados pela Ouvidoria desta instituição. Reitera-se o apoio da gestão às iniciativas propostas para o próximo ciclo de atividades.

Aproveita-se o ensejo para agradecer e parabenizar a todos os envolvidos pelo seu empenho e dedicação no cumprimento dos objetivos estabelecidos e pelas melhorias alcançadas nos atendimentos prestados pela Ouvidoria.

Fortaleza, 08 de fevereiro de 2024.



Rafael Machado Moraes  
**PROCURADOR-GERAL DO ESTADO**

# CONTRA CAPA