

RELATÓRIO DE GESTÃO  
DA TRANSPARÊNCIA

# OUVIDORIA 2021



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

**RELATÓRIO ANUAL**  
**OUVIDORIA DA PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**  
**PERÍODO 01/01/2021 A 31/12/20201**

**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**

#### **Procuradora - Geral**

Antônia Camily Gomes Cruz

### **GERENCIA SUPERIOR**

#### **Procurador-Geral Executivo de Consultoria Administrativa e Contencioso Geral**

João Régis Nogueira Matias

#### **Procurador-Geral Executivo de Consultoria e Contencioso Tributário**

Gerardo Rodrigues de Albuquerque Filho

#### **Procurador-Geral Executivo Assistente**

Rafael Machado Moraes

### **ÓRGÃO DE ASSESSORAMENTO**

#### **Ouvidoria**

Maria Braz Paula

#### **ASCOM - Assessoria de Comunicação e Relações Públicas**

Daniela Negreiros

#### **Assessoria de Análise, Elaboração e Revisão de Cálculos Judiciais e ExtraJudiciais**

João Renato Banhos Cordeiro

**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**

Cláudia Maria Martins Saboya

## **ÓRGÃO DE EXECUÇÃO INSTRUMENTAL**

### **COAFI - Coordenadoria Administrativa - Financeira**

Rosa Maria Chaves

### **CTI – Coordenadoria de Tecnologia da Informação, Inovação e Governança**

Cleber Ramos e Silva

### **CETREI - Centro de Estudos e Treinamento**

César Barros Leal

### **PROFIS - Procuradoria Fiscal**

Gerardo Rodrigues de Albuquerque Filho

### **PROJUR– Procuradoria Judicial**

Iuri Chagas de Carvalho

### **CONSULTORIA GERAL**

Rafael Machado Moraes

### **PROCURADORIAS REGIONAIS**

Operando em Fortaleza

**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



## **CENTRAL DE LICITAÇÕES**

Valéria Rodrigues

## **PROCADIN - Procuradoria da administração Indireta e Políticas Públicas**

Caroline Moreira da Silva

## **PROPAD – Procuradoria de Processo Administrativo - Disciplinare**

Daniel Feitosa de Menezes

## **PRODAT- Procuradoria da Dívida Ativa**

Fabio Pedrosa Vasconcelos

## **PROLIC – Procuradoria de Licitações, Contratos Administrativos e Controle Externo**

Antônia Simone Magalhães Oliveira

## **PROPAMA – Procuradoria do Patrimonio e Meio -Ambiente**

Licio Justino Vinhas da Silva

**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

<b>1 – INTRODUÇÃO.....</b>	<b>7</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>9</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>13</b>
<b>3.6 – Manifestações por Unidades Internas.....</b>	<b>22</b>
<b>3.7 – Manifestações por Município.....</b>	<b>23</b>
<b>4. INDICADORES DA OUVIDORIA .....</b>	<b>24</b>
<b>4.1 Resolubilidade das Manifestações .....</b>	<b>24</b>
<b>4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade.....</b>	<b>25</b>
<b>4.1.2 - Tempo Médio de Resposta.....</b>	<b>21</b>
<b>4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....</b>	<b>26</b>
<b>4.2 .1 Índice Geral de satisfação (Questionário Principal).....</b>	<b>26</b>
<b>4.2 .2 Ações para melhoria do índice de satisfação.....</b>	<b>27</b>
<b>4.2 .3 Amostra de respondentes.....</b>	<b>28</b>
<b>4.2.4 Índice de expectativa do cidadão com a ouvidoria.....</b>	<b>28</b>
<b>5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS .....</b>	<b>29</b>
<b>5.1 - Motivos das Manifestações /Análise dos Pontos Recorrentes / Providências adotadas pelo Órgão quanto às principais manifestações apresentadas.....</b>	<b>29</b>



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

<b>6 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA.....</b>	<b>30</b>
<b>7 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA.....</b>	<b>30</b>
<b>8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA.....</b>	<b>30</b>
<b>9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>31</b>
<b>10 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>31</b>
<b>11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE .....</b>	<b>32</b>

**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 a Procuradora-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 prova 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, esta 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 2021, 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 2021, através de uma análise quantitativa e qualitativa, avaliando a efetividade das respostas oferecidas, apresentadas através de tabelas e gráficos comparativos com o ano de 2020 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 17/01/2022.

## **2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO DE 2020.**

Das orientações e recomendações mencionadas no Relatório de Gestão de ouvidoria publicada da CGE, tivemos apenas orientações:

1. Independente do canal de entrada do cidadão, possuímos o fluxo de registrar no portal Ceará Transparente quaisquer solicitações/manifestações voltadas a esta ouvidoria setorial;
2. Não participamos da rede ouvir;
3. Na ouvidoria setorial desta PGE, todas as denúncias, são levadas a gestão superior para conhecimento e análise, para serem realizados os procedimentos e tratamentos das denúncias;
4. Não conseguimos elaborar , periodicamente, relatório contemplando a sínteses das manifestações recebidas e encaminhar a área de direção do órgão;
5. Não conseguimos realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão, com foco nos padrões de qualidade e atendimento registrados na carta de serviço. Iniciamos o trabalho com a carta de serviços e acreditamos que no ano de 2022, daremos continuidade a esse processo.

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

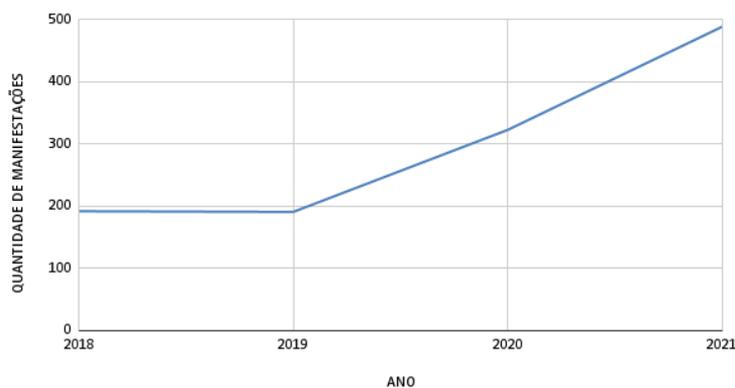
Inicialmente serão analisadas as manifestações da Ouvidoria desta PGE registradas no biênio 2020/2021, de forma quantitativa, e qualitativa a partir de relatórios disponibilizados do Portal Ceará Transparente, com demonstrativos gráficos, análises e comparações com o resultado do ano anterior.

### 3.1 - Total de Manifestações do Período

ANO	2018	2019	2020	2021
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	192	191	323	482

No Relatório de Gestão da Ouvidoria Setorial no ano de 2021 foram registradas 482 manifestações; e em 2019 foram registrados um total de 191 manifestações, conforme quadro acima. No gráfico, demonstramos a evolução das manifestações desde o ano de 2018 até o ano de 2021, podemos observar que no período de 2021 tivemos um aumento de 49,22% nas manifestações, comparado a 2020. Consideramos que esse nível de manifestações aumentou em 2021 devido ao isolamento social, pois antes o cidadão podia dirigir-se a PGE, e o impacto no andamento dos processos no ano de 2020, que impactou em 2021 a celeridade em cadeia no andamento dos processos.

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES versus ANO



### 3.2 Manifestações por Meio de Entrada

Igualmente como as manifestações do ano de 2020, as manifestações do ano 2021 foram realizadas em sua maioria, via internet tendo um aumento de 59,79 %, e telefone 155 um aumento

de 38,77%. Acreditamos que tal fato se deu, em virtude da divulgação no site institucional dos canais de acesso a ouvidoria, como também nas mídias do Governo do Estado. Os demais canais de entrada tiveram mudança discretas.

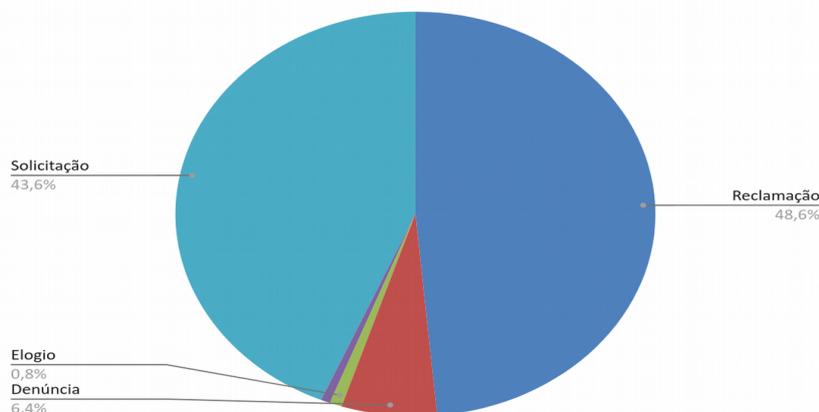
MEIOS DE ENTRADA	2020	2021	VARIAÇÃO % (+) (-)
INTERNET	194	310	59,79%
CARTA	1	0	-100
EMAIL	28	30	7,1%
TELEFONE	0	3	-
CENTRAL 155	98	136	38,77%
INSTAGRAM	1	1	0%
PRESENCIAL	1	1	0%
CEARA APP	0	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>	<b>482</b>	

### 3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

TIPIFICAÇÃO	2020	2021	VARIAÇÃO % (+) (-)
Reclamação	185	234	26,48%
Denuncia	19	31	63,15%
Elogio	4	4	-
Sugestão	3	3	-
Solicitação	112	210	87,5%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>323</b>	<b>482</b>	-

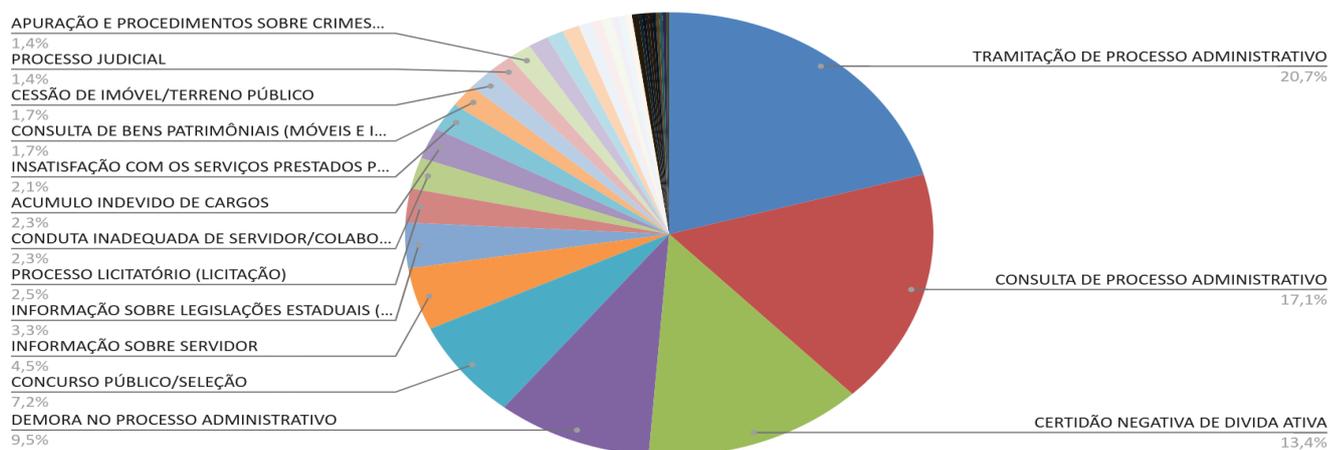
A partir da tabela acima podemos concluir que as manifestações apresentadas na Ouvidoria da PGE em 2021, a mais recorrente continua sendo as reclamações, assim como em 2020, essas geralmente ocorrem sob a alegação de atrasos na tramitação, na elaboração das análises e pareceres dos processos.

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 muitas vezes cheio de falhas, erros, faltando documentação, pareceres, enfim chega incompleto, necessitando de informações 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 2021 foram 43,6%, como demonstrada no gráfico acima, do total de demandas da ouvidoria, tivemos um aumento desse tipo de manifestação em 2021 de 87,5%. Essas em sua maioria com o mesmo teor das reclamações, pedido de agilidade dos processos e questionamentos de como está o andamento do processo. Tivemos algumas sugestões sobre o funcionamento do órgão durante o período de pandemia. As denúncias tiveram um crescimento de 63,15% exigindo de nós e da gestão superior uma análise com maior cautela para serem realizados os procedimentos e tratamento e o que para nós foi gratificante foi o índice, apesar de pequeno, dos elogios do nosso trabalho, que é reflexo da dedicação diária dos colaboradores que compõem esta setorial, com dedicação e zelo a instituição.

### 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 2021, nesta ouvidoria setorial, sua predominância continua sendo tramitação de processos, consulta no processo administrativo e a demora nos processos administrativos. Em seguida são as certidões negativas da dívida ativa (são aqui registradas todas as demandas da dívida ativa) concursos públicos e informações sobre servidores. Analisando os quadros abaixo, verificamos que os assuntos mais demandados continuam praticamente os mesmo do biênio 2020/2021, 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, ou não correspondem a expectativa do contribuinte o diálogo apenas com o virtual.

ASSUNTO 2020	QUANTIDADE
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	86
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	50
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	25
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO,	22

PORTARIA, ETC)	
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	21
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	16

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

Na tabela abaixo elencamos os assuntos de todas as reclamações, elogios, denúncias, solicitações e sugestões por ordem alfabética. No total tivemos 185 reclamações e desta com 49 assuntos, entretanto podemos perceber que a maioria se resume aos processos. Tivemos 4 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, os demais são voltados para 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 112 solicitações que tivemos a predominância, são 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 2020- 323

**Função/Sub Função de Governo**

Períodos: **01/01/2021 a 31/12/2021**

Função: **Administração**

Sub Função: **Administração Geral**

**Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática**

**Tema Administração Geral / Gestão e manutenção**

● **SUGESTÕES: 03**

Assunto	Subassunto	Quantidade
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO		1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	1
CONSULTA DE BENS PATRIMOFNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)		1

● **ELOGIOS: 04**

Assunto	Subassunto	Quantidade
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR		3
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA OUVIDORIA		1

● **DENÚNCIAS: 31**

Assunto	Subassunto	Quantidade
ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	3

APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	APROPRIAÇÃO INDÉBITA	1
ASSÉDIO MORAL	ATAQUES À VIDA PESSOAL	1
ASSÉDIO MORAL	DETERIORAÇÃO PROPOSITAL DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	2
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	NOMEAÇÃO	2
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESVIO DE FUNÇÃO	1
CORONAVÍRUS (COVID 19)	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	2
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	1
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)		3
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	SALÁRIO DE SERVIDOR	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	FORMALIDADES E BUROCRACIAS	1
INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	USO DE MÁ-FÉ	1
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS		2
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO	3
SALÁRIO DE SERVIDORES	DESCONTO PREVIDENCIÁRIO	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	2
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	UTILIZAÇÃO DE VEÍCULO EM LOCAL IRREGULAR	1

● **RECLAMAÇÕES: 234**

Assunto	Subassunto	Quantidade
ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	7
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 MORAL	PERSEGUIÇÃO E COMPORTAMENTO AGRESSIVO	1
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CHAMADAS NÃO ATENDIDAS	2

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

ATENDIMENTO TELEFÔNICO	LIGAÇÃO INTERROMPIDA	1
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	MAU ATENDIMENTO	1
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DIVIDA ATIVA	23
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	SOLICITAÇÃO DA CERTIDÃO	17
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO		3
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	INSATISFAÇÃO COM A COMISSÃO ORGANIZADORA	2
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	NOMEAÇÃO	3
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	3
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	RECEBIMENTO INDEVIDO DE REMUNERAÇÃO(HORAS EXTRAS, DIÁRIAS, GRATIFICAÇÃO, ETC)	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	1
CONSULTA DE BENS PATRIMONIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)		3
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	3
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ASCENSÃO FUNCIONAL	1
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	35
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	RESERVA MILITAR	2
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	3
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	ASCENSÃO FUNCIONAL	2
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	DESAPROPRIAÇÕES	2
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA ATIVA	1
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA TRIBUTÁRIA (IPVA/ICMS/ITCD)	1
DEMORA NO PROCESSO	PENSÃO	21

**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

ADMINISTRATIVO		
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	RESERVA MILITAR	3
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	INSATISFAÇÃO COM A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	2
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)		5
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	BENEFÍCIOS E GRATIFICAÇÕES	4
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	CARGA HORÁRIA	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	CARGO E FUNÇÃO DE SERVIDOR	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	LOTAÇÃO DE SERVIDOR	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	TEMPO DE SERVIÇO E DE CONTRIBUIÇÃO	2
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	2
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO	2
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DESATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES	2
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS	1
INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	AUSÊNCIA DO DIREITO DE RESPOSTA	1
PROCESSO JUDICIAL	SAUDE (MEDICAMENTO/UTI/EQUIPAMENTOS HOSPITALARES)	3
PROCESSO JUDICIAL	CONCURSO PÚBLICO	3
PROCESSO JUDICIAL	PRECATÓRIO	3
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ABONO DE PERMANÊNCIA	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	4
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ASCENSÃO FUNCIONAL	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA TRIBUTÁRIA (IPVA/ICMS/ITCD)	4
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ESTÁGIO PROBATÓRIO	4
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	GESTÃO FISCAL/ANÁLISE DO PROCESSO	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO	GESTÃO FISCAL/HOMOLOGAÇÃO 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

ADMINISTRATIVO	RESTITUIÇÃO	
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	LICENÇAS E AFASTAMENTOS	8
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	14
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	11

● **SOLICITAÇÕES: 210**

Assunto	Subassunto	Quantidade
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS		2
ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	1
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	INJURIA E DIFAMAÇÃO	4
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CHAMADAS NÃO ATENDIDAS	1
CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DÍVIDA ATIVA	11
CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	SOLICITAÇÃO DA CERTIDÃO	14
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO		4
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	6
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	ESCLARECIMENTOS/ORIENTAÇÕES ACERCA DO EDITAL DE REGULAMENTAÇÃO DO CONCURSO/SELEÇÃO	6
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	INSATISFAÇÃO COM A COMISSÃO ORGANIZADORA	3
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	NOMEAÇÃO	7
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	4
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESVIO DE FUNÇÃO	2
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)		4
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ABONO DE PERMANÊNCIA	2
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	8

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

CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ASCENSÃO FUNCIONAL	1
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DESAPROPRIAÇÕES	7
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	21
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	RESERVA MILITAR	3
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	ABONO DE PERMANÊNCIA	1
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	1
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	ASCENSÃO FUNCIONAL	1
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA TRIBUTÁRIA (IPVA/ICMS/ITCD)	3
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	6
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS		1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ATENDIMENTO	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ATENDIMENTO À LEGISLAÇÕES E NORMAS LEGAIS	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	INFORMAÇÕES	2
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)		8
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	BENEFÍCIOS E GRATIFICAÇÕES	5
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	CARGO E FUNÇÃO DE SERVIDOR	6
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	SALÁRIO DE SERVIDOR	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS	1
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS		1
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS		1
PROCESSO JUDICIAL	SAÚDE (MEDICAMENTO/UTI/EQUIPAMENTOS HOSPITALARES)	3
PROCESSO JUDICIAL	CONCURSO PÚBLICO	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	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



# CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

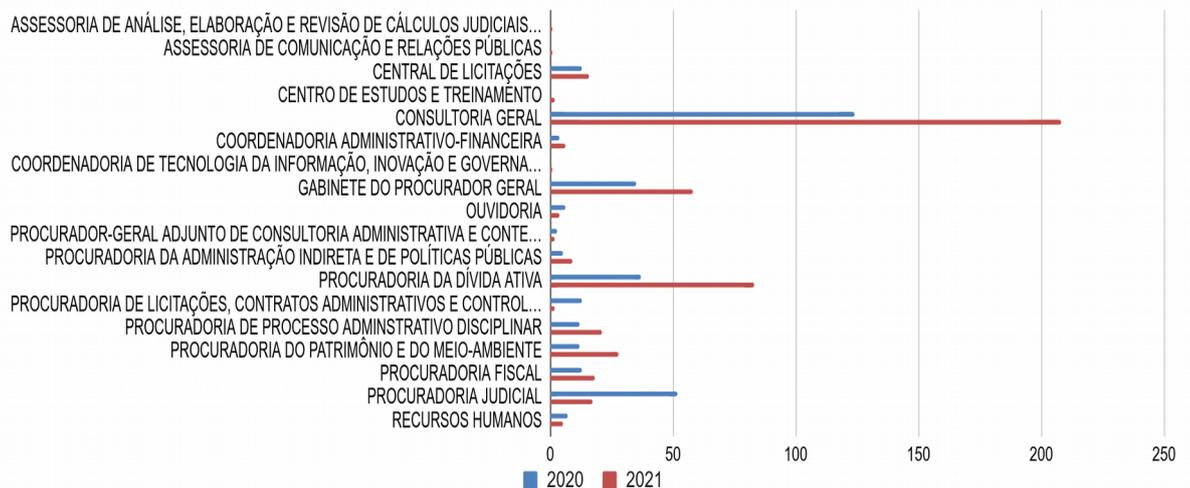
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO	4
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	NÃO CUMPRIMENTO DE EXIGÊNCIA COM O EDITAL	1
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	CESSÃO DE FERRAMENTAS E APLICATIVOS INSTITUCIONAIS	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	6
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ASCENSÃO FUNCIONAL	3
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	CESSÃO DE SERVIDOR	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DESAPROPRIAÇÕES	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA ATIVA	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DIVIDA TRIBUTÁRIA (IPVA/ICMS/ITCD)	7
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ESTÁGIO PROBATÓRIO	3
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	GESTÃO FISCAL/HOMOLOGAÇÃO DE ISENÇÃO DE IMPOSTO	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	LICENÇAS E AFASTAMENTOS	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	7
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	10
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	RESERVA MILITAR	2

**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

### 3.6 Manifestações por Unidades Internas

MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE  
BIÊNIO 2020 /2021



Em relação às unidades o que podemos observar, no biênio 2020/2021, 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 2021 a consultoria pelo seu grande fluxo sempre desponta concentrando 42,95 %, das manifestações. Acreditamos que esse índice de demandas em virtude aos trâmites dos processos.

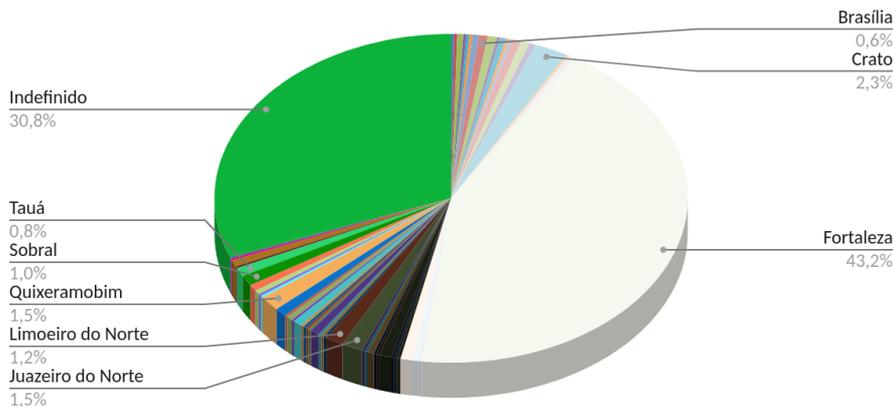
O setor que teve um aumento significativo foi Dividia Ativa com 17,22%, percebemos é a dificuldade que os cidadãos possuem em manusear as ferramentas da dívida ativa/Sefaz para verificar seus débitos e por ser apenas, no virtual o atendimento. O Gabinete do Procurador Geral 11,83 % , que continua a cada ano com um aumento significativo das demandas pois alguns cidadãos, desejam fazer suas denúncias ou reclamações diretamente a este gabinete.

**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

### 3.7 Manifestações por Município

Quantidade



A partir do gráfico de manifestações por municípios. Observa-se que 43,25 % são de Fortaleza, índice indefinido está com 30,8%. Demonstrando assim, que nossos maiores usuários hoje são da capital, tendo uma parcela menor de manifestações do interior. Verificamos 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 com 65,77 %, obtendo o índice indefinido de 30,99%, percebemos uma distribuição pequena pelos outros estados do Brasil.

Estado	Quantidade
Alagoas	1
Amapá	1
Ceará	317
Distrito Federal	3
Maranhão	2
Paraíba	2
Rio de Janeiro	1
Rio Grande do	2

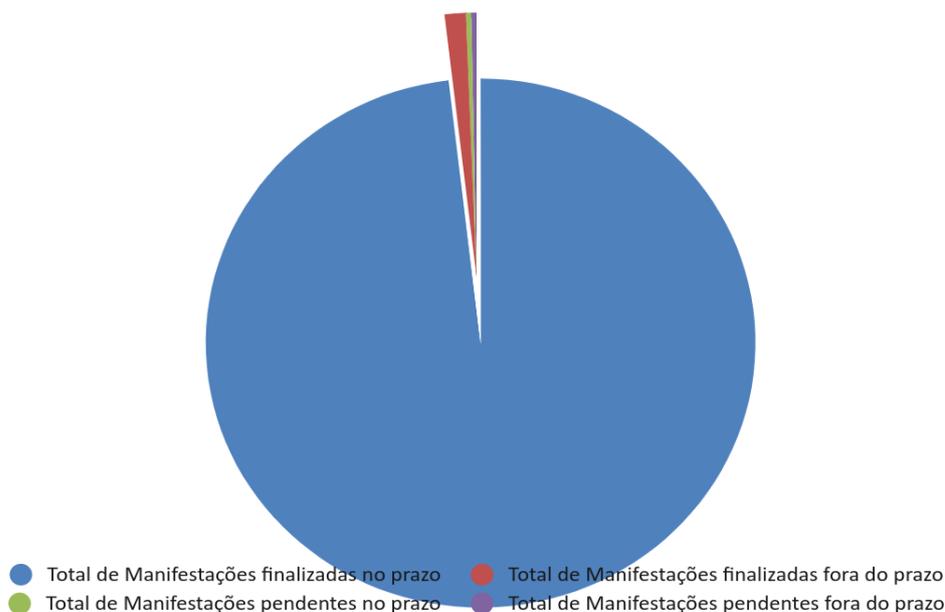
Centro Administrativo Bárbara de Alencar

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

Norte	
Santa Catarina	1
São Paulo	4
Indefinido	148
<b>Total</b>	<b>482</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 2021 nós tivemos um índice de 98,96% 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 em

2020 foram atingidas em 2021, e esperamos continuar em 2022. Nossa resolubilidade total, que são todas as demandas finalizadas ficou em 99,17%, índice para nós considerado satisfatório.

<b>Relatório de Resolubilidade</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Total de Manifestações finalizadas no prazo	316	477
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	4	4
Total de Manifestações pendentes no prazo	1	1
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	1	0
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>482</b>

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 para 2021, para elevarmos em 2022 continuarmos ou aumentarmos esse índice de resolubilidade. As ações foram:

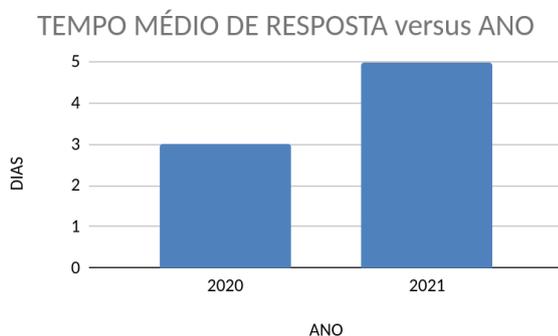
1- Recordaremos as áreas a importância de responder as manifestações com maior agilidade (buscando diminuir nosso tempo médio de resposta), com fidedignidade das informações prestadas ao cidadão:

2- Traçar junto a direção geral, chefes de setores com mais demandas formas de como podermos 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 5 dias, nossa resolubilidade que no ano de 2020 era 98,44%, fosse em 2021 para 99,17% como apresentada a cima. Apesar de no ano de 2021, nosso tempo médio de resposta tenha aumentando, num percentual pequeno, que não impactou nossa resolubilidade.



#### 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Seguindo a orientação da CGE de aumentar o quantitativo de usuários que respondiam as pesquisas de satisfação. Criamos um texto padrão para finalização das manifestações que estamos utilizando desde 2019, buscando instigar essa participação na pesquisa de satisfação, com a finalidade de avaliarmos melhor nossos serviços prestados e aprimorarmos nosso trabalho no ano de 2021 nesta ouvidoria setorial.

##### 4.2 .1 Índice Geral de satisfação (Questionário Principal)

<b>Tabela: Resultados da pesquisa de satisfação</b>	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua	3,8

equipe)?	
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,07
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]	4,28
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)	3,56
<b>²ÍNDICE DE SATISFAÇÃO</b>	<b>77,05%</b>

Nosso índice de satisfação geral foi de 77,05 %, diante dos cidadãos que responderam às perguntas da pesquisa, não alcançando a meta definida pela CGE. 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 2022 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 resposta das pesquisa de satisfação, podemos perceber um descontentamentos seria: com a não finalização dos pedidos dos processos, a ouvidoria atua como um intermediador para pedidos de agilidade / finalização, não podendo devido a esse pedidos serem desrespeitados, prazos e análises judiciais.

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

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 a e d, necessitam ser melhoradas. 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 2020/2021, acreditamos que aos poucos estamos conseguindo essa participação dos usuários mencionada no item 4.2. 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. Apesar dessa pequena porcentagem de 12,24 % de manifestantes que responderam a pesquisa.

ANO	TOTAL DE USUÁRIOS QUE RESPONDERAM A PESQUISA	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO	% USUÁRIOS QUE RESPONDERAM A PESQUISA
2020	42	322	13,45%
2021	59	482	12,24 %

#### 4.2.4 Índice de expectativa do cidadão com a ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,54
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,87

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. Ressaltamos que só 12,24% dos manifestantes responderam. E apesar desse índice baixo, tivemos alguns elogios como nos protocolos: 5840492 - Muito

profissional e eficiente!; 5847414 -Continua com atendimento de boa qualidade, melhorando o tempo de resposta; 5748061 - Pela resposta referente a manifestação muito boa.

## **5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS**

Reunimos em único tópico, o motivo das manifestações, os pontos recorrentes e as providências adotadas. Por acreditamos que os assuntos estão conectados e trata-lós de forma separada em nossa setorial seria redundante.

### **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 satisfeitos com prazos estabelecidos, falta de informações correta, demora na análise do processo. 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 prevê o dano à imagem da instituição e demonstrando 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 é ciente de nossas demandas e ao longo desse ano de 2021 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 irão continuar nesse ano de 2022 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 2021, participou de diversas atividades, tendo como destaque:

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

## **8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA**

Durante esse ano de 2021, demos continuidade a prática de realizarmos ligações telefônicas para o cidadão, em virtude do não atendimento ao público externo, da necessidade ainda de fazer um isolamento social, apesar da flexibilidade e da complexidade que alguns processos suscitam, tornou-se uma forma de humanizar os trâmites, e amenizar o desgaste que o cidadão sente com a demora no trâmite processual, como o desgaste psicológico que alguns sofrem. Assim que a situação de isolamento social for normalizada, continuaremos com o projeto de visitas a ouvidorias setoriais, a fim de alinhar detalhes, parâmetros para que os processos busquem não sair

de suas origens com falta de documentação. Buscando evitar a demora desse processo aqui na PGE, saindo em diligência para análise. Trazendo um impacto positivo ao cidadão, buscando uma maior celeridade.

Alguns protocolos da prática mencionada: 582785, 5678260, 5703891, 5690864.

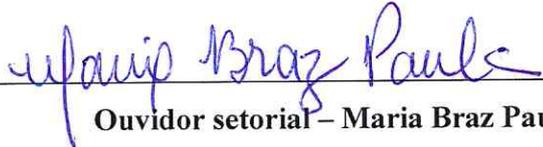
## **9. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante da análise das demandas dos cidadãos durante o ano de 2021, seguem sugestões de providências a serem concretizadas por esta Procuradoria-Geral do Estado em 2022, 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 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 dentro do Órgão, mostrando a sua importância, buscando maior valorização, presteza e celeridade das respostas às manifestações;
3. Facilitar o acesso ao prédio da PGE, aos idosos e, cadeirantes, que vierem tratar de assuntos de interesse pessoal ou coletivo, mediante construção de rampas, com grades de segurança, e escada com corrimão;
4. Realizar capacitação contínua, em parceria com o CETREI, voltada para qualificação dos servidores, no que corresponde à humanização do atendimento prestado ao público no âmbito desta PGE e sensibilização das áreas sobre o funcionamento da ouvidoria, apresentando como uma ferramenta de gestão;

5. Aprimorar o processo de apuração das manifestações de Ouvidoria, 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;
6. Repensar a localização do setor de Protocolo desta PGE, visto que além de facilitar aos usuários à entrega dos processos e documentos, proporcionaria maior segurança uma vez que evitaria pessoas estranhas adentrarem à instituição;
7. Aprimoramento no site institucional para os cidadãos acompanharem seus processos;
8. Inserir insulfilm, ou cortinas, como forma de preservar o manifestante que sente coagido para ao denunciar ou reclamar presencialmente, sendo esse manifestante interno ou externo;
9. Mudança de localização do protocolo, visando facilitar o acesso ao público externo, que muitas vezes ficam perdidos dentro dos órgãos e evitaria pessoas estranhas adentrarem ao órgão.

  
\_\_\_\_\_  
**Ouvidor setorial – Maria Braz Paula**

## 11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

RH.

Aprovo o relatório apresentado.  
Quanto às sugestões/recomendações  
elencadas no item 10, importante a discussão  
com a gestão administrativa e com este  
Gabinete da PGE, para avaliar a efetiva  
necessidade e a viabilidade de implementação  
das mesmas.

Out. 03/02/2022



João Régis Nogueira Matias  
Procurador-Geral Executivo de  
Contencioso Geral e Administrativo  
OAB/CE 9663-B

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