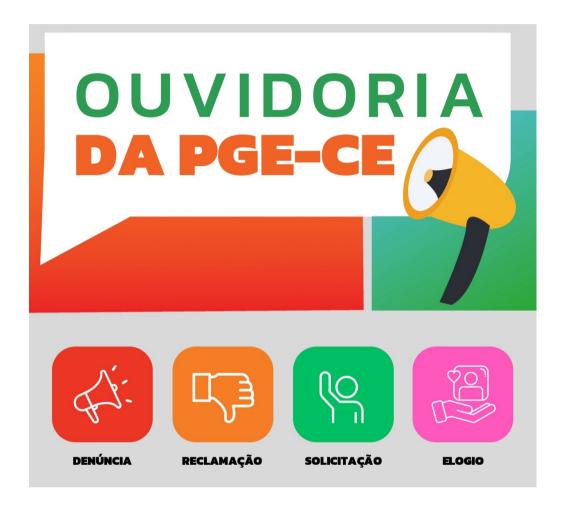


Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria



Novembro/2024 Fortaleza-CE

Procuradoria-Geral do Estado do Ceará - PGE



Fontes de Pesquisa: Ceará Transparente

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: Elizangela Ferreira Monteiro

Função: Ouvidora

Nome: **Marjorie Dionísio Xavier Castellón** Função: Assessora de Controle Interno

Nome: Germana Moreira Rocha de Freitas

Função: Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	04	
2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES 2.1. ANÁLISE GRÁFICO		
3. ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES		
4. ÁREAS INTERNAS	8	
5. MEIO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES	10	
6. AÇÕES DA OUVIDORIA DA PGE-CE	11	
7. GRÁFICOS COMPARATIVOS:	12	
8. CONCLUSÃO	14	



1. INTRODUÇÃO

Apresentamos o relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE), oferecendo uma visão abrangente das solicitações registradas e do tratamento dispensado pela Ouvidoria na solução das manifestações.

O presente documento inclui informações quantitativas, apresentadas em forma de quadros e gráficos, acompanhadas por uma breve análise dos dados, com o objetivo de tornar a leitura dinâmica e acessível.

O relatório detalha por setor, quais os tipos, assuntos e sub-assuntos das manifestações, como também o prazo médio de resposta, permitindo um acompanhamento minucioso do tempo necessário para a solução de cada solicitação. Dessa forma, proporcionamos uma visão clara e detalhada do desempenho e da eficiência da Ouvidoria.

Importa ressaltar que a Ouvidoria desempenha um papel essencial no registro e na intermediação entre as áreas internas da PGE-CE e os cidadãos. Sua função abrange desde a tramitação e o acompanhamento das manifestações até a sua finalização, garantindo que todas as demandas sejam tratadas com a devida atenção e celeridade.

Fortaleza. 10 de dezembro de 2024.

Cordialmente,

Elizangela Ferreira Monteiro Ouvidora



2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

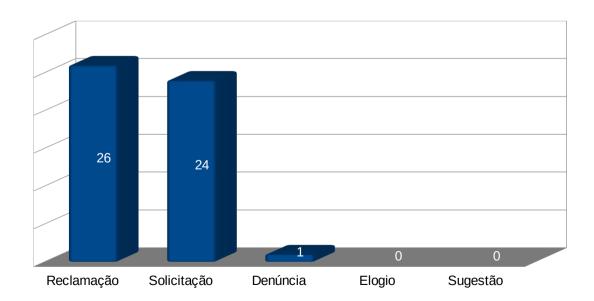
No mês de **novembro de 2024**, tivemos **56** (cinquenta e seis) manifestações, listadas no quadro a seguir, sob uma visão concisa das demandas registradas e encerradas durante o mês, apresentando, de forma clara e objetiva, o quantitativo de interações que foram tratadas e concluídas pela Ouvidoria durante o período indicado.

Reclamação	30
Solicitação	16
Denúncia	9
Elogio	1
Sugestão	0
Total	56

Esses dados são fundamentais para avaliar o desempenho do nosso atendimento e a eficácia na resolução das demandas dos cidadãos, refletindo o compromisso contínuo da Ouvidoria em prestar um serviço eficiente e transparente.

2.2. ANÁLISE GRÁFICO

No gráfico a seguir, apresentamos a quantidade de manifestações por tipo, o que permite uma visualização clara da distribuição das diferentes demandas, facilitando a análise do desempenho da Ouvidoria no mês de <u>novembro de 2024</u>. As solicitações e reclamações foram as manifestações mais frequentes durante o interstício apresentado.





3. ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES

O quadro a seguir representa as manifestações registradas em <u>novembro de</u> <u>2024</u>, categorizadas por assunto:

Assunto	Quantidade	Porcentagem
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	42	72,41%
PROCESSO JUDICIAL	6	10,34%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	2	3,45%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	2	3,45%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1	1,72%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1	1,72%
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	1	1,72%
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	1	1,72%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1	1,72%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1	1,72%

Abaixo, Elaboramos um gráfico com as cinco reclamações mais frequentes registradas durante o mês de **novembro de 2024**, permitindo uma visualização clara dos principais temas abordados pelos cidadãos.

TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



Em análise, constata-se que a predominância de demandas está relacionada à "Tramitação de Processo Administrativo", com <u>42</u> (quarenta e duas) manifestações.



3.1 SUB-ASSUNTOS:

Quantidade
21
13
6
Quantidade
6
1
1
•
Quantidade
1
Quantidade
1
Quantidade
1
1
Quantidade
1
Quantidade
1
1
Quantidade
1

Dividimos os assuntos das manifestações em sub-assuntos para melhor organizar e entender as demandas. Com base nas análises realizadas, identificamos que o sub-assunto mais demandado é o de **ESTÁGIO PROBATÓRIO** com **21** (vinte e uma) manifestações registradas.



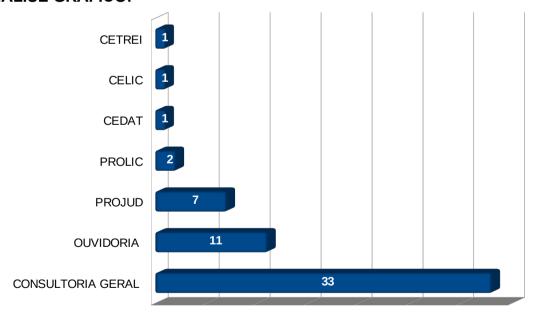
4. ÁREAS INTERNAS:

No quadro a seguir, informamos a quantidade de manifestações por áreas internas da PGE-CE:

Unidade	Quantidade
CONSULTORIA GERAL	33
OUVIDORIA	11
PROCURADORIA JUDICIAL	7
PROCURADORIA DE LICITAÇÕES, CONTRATOS ADMINISTRATIVOS E CONTROLE EXTERNO	2
CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	1
CENTRAL DE LICITAÇÕES	1
CENTRO DE ESTUDOS E TREINAMENTO	1

Esses números refletem a distribuição das manifestações entre as unidades e indicam as áreas que mais receberam demandas durante o mês de agosto.

4.1 ANÁLISE GRÁFICO:



Verificamos que, no mês de <u>novembro de 2024</u>, a maior parte das manifestações estão concentradas na <u>Consultoria Geral, Ouvidoria e Procuradoria Judicial</u>, fornecendo uma visão geral sobre a importância relativa e o volume de trabalho das diferentes áreas internas da PGE-CE.



4.2 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA:

No quadro a seguir, mostramos o tempo médio das respostas de cada setor da PGE-CE:

Área interna	Tempo médio em dias
PROLIC - PROCURADORIA DE LICITAÇÕES, CONTRATOS ADM E CONT. EXTERNO	8
CONGE - CONSULTORIA GERAL	3
PROJU - PROCURADORIA JUDICIAL	1
CEDAT - CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	0

Conforme o Sistema do Ceará Transparente, o prazo de resposta ao cidadão é de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias. Com base nos dados fornecidos, podemos concluir que os setores internos da PGE-CE apresentam alta eficiência e agilidade nas respostas.

Os dados mostram que a maioria dos setores responde em prazos, significativamente, inferiores ao estipulado, demonstrando uma gestão eficiente das suas demandas.

A análise dos prazos de resposta é essencial para identificar quais áreas são mais rápidas e eficientes, além de verificar onde podem existir fragilidades ou necessidades de aprimoramento de processos. Essa visão detalhada pode orientar melhorias na gestão e distribuição de recursos, garantindo um atendimento cada vez mais ágil e eficaz ao cidadão.



5. MEIOS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

No quadro a seguir, informamos os meios pelos quais o cidadão pode entrar em contato com o órgão:

Internet	46
E-mail	7
Telefone 155	3
Cidadão on-line - Chat	0
Cidadão on-line - Telegram	0
Telefone	0
Presencial	0
Facebook	0
Carta	0
Reclame Aqui	0
consumidor.gov.br	0
Instagram	0
Governo Itinerante	0
Caixa de sugestões	0
Sistema Legado	0
Twitter	0
Ceará App	0
Whatsapp	0
Google Ferramentas	0
Atendimento Virtual	0
Total	56

Identificamos que a predominância da internet e e-mail se destacam na preferência dos cidadãos.

No entanto, apesar do avanço dos canais digitais, o telefone 155 (Ouvidoria Geral) continua sendo uma ferramenta importante, sugerindo que muitas pessoas ainda valorizam a comunicação verbal direta.



6. AÇÕES E PARTICIPAÇÕES DA OUVIDORIA DA PGE-CE NO MÊS DE NOVEMBRO:

XV Tira-dúvidas de Ouvidoria

A Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE), participou do XV Tira-dúvidas de Ouvidoria, realizado em 19 de novembro de 2024, com o tema "Utilização da Linguagem Simples nas Respostas de Ouvidoria".

O evento ocorreu de forma online e foi promovido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE-CE), com o objetivo de aprimorar as práticas de comunicação clara e acessível nas respostas de ouvidoria.

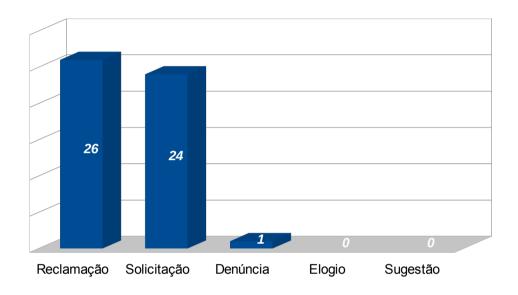
Curso Básico de Acesso à Informação:

A Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE) participou do Curso Básico de Acesso à Informação, realizado de forma online nos dias 25, 27 e 29 de novembro de 2024. O curso foi promovido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE-CE), com o objetivo de capacitar os participantes sobre as práticas e normas relacionadas ao acesso à informação no âmbito público.

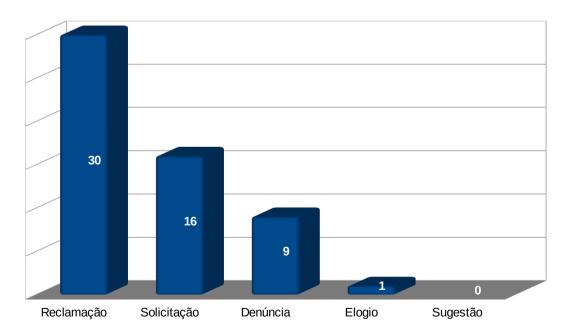


7. GRÁFICOS COMPARATIVOS:

Outubro de 2024 tivemos 51 (cinquenta e uma) manifestações:



Novembro de 2024 tivemos 56 (cinquenta e seis) manifestações:



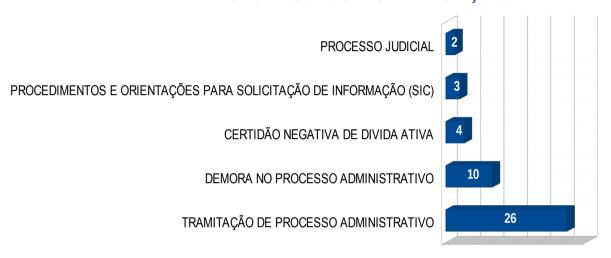
Em comparação a outubro, novembro houve um aumento de **10**% no número de manifestações registradas.



Os assuntos mais demandados:

Outubro:

TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



Novembro:

TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES





7. CONCLUSÃO

Em **novembro de 2024**, a Ouvidoria da PGE-CE registrou e encerrou <u>56</u> (cinquenta e seis) manifestações. As **solicitações** e **reclamações** foram as mais frequentes.

As áreas internas com maior número de manifestações foram a Consultoria Geral, Ouvidoria e Procuradoria Judicial, evidenciando a importância e o volume de trabalho nessas áreas. Em termos de resposta, os setores demonstraram alta eficiência, com prazos significativamente inferiores aos 20 (vinte) dias previstos pelo Sistema do Ceará Transparente.

A análise dos meios de entrada das manifestações mostrou uma preferência pelos canais digitais (internet) e e-mail, embora o telefone 155 (Ouvidoria Geral) continue sendo uma ferramenta importante. Esses dados são essenciais para avaliar o desempenho da Ouvidoria e a eficácia na resolução das demandas, confirmando o compromisso contínuo em prestar um serviço eficiente.