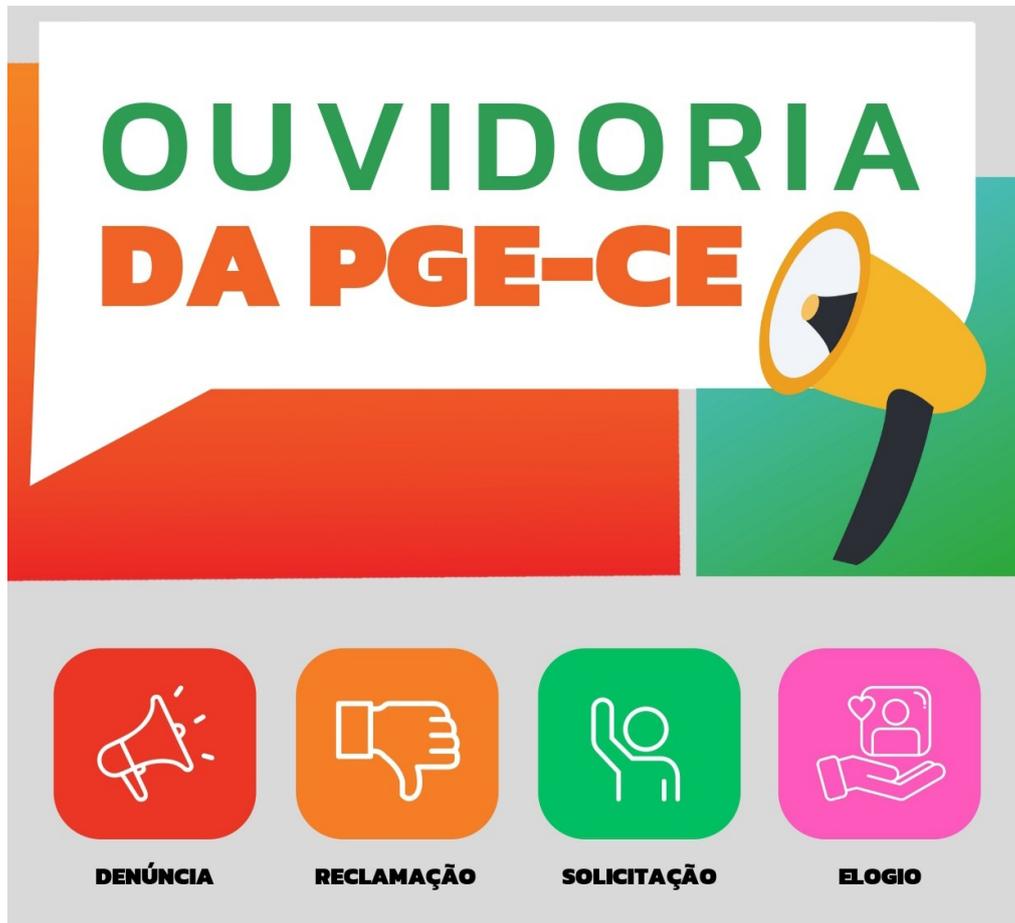


Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria



Dezembro/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.....	05
2.1. ANÁLISE GRÁFICO.....	05
3. ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	06
3.1 SUB-ASSUNTO.....	07
4. ÁREAS INTERNAS.....	08
4.1. ANÁLISE GRÁFICO.....	08
4.2. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA.....	09
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, 7 de janeiro de 2025.

Cordialmente,

Elizangela Ferreira Monteiro
Ouvidora

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

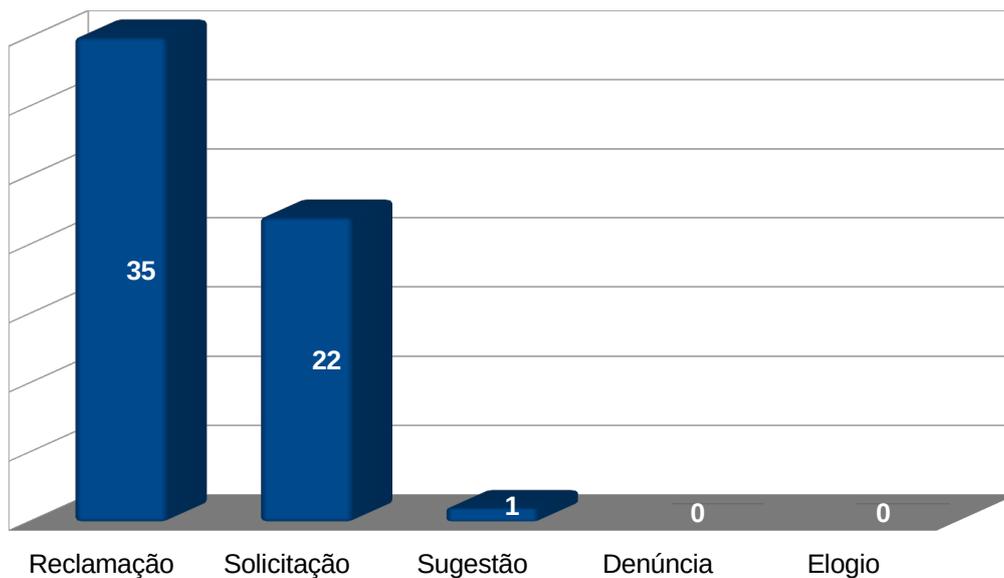
No mês de **dezembro de 2024**, tivemos **58** (cinquenta e oito) manifestações, listadas no quadro a seguir, sob uma visão concisa das demandas registradas e encerradas durante o mês, apresentando, de forma clara e objetiva, o quantitativo de interações que foram tratadas e concluídas pela Ouvidoria durante o período indicado.

Reclamação	35
Solicitação	22
Sugestão	1
Denúncia	0
Elogio	0
Total	58

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 **dezembro de 2024**. **As solicitações e reclamações** foram as manifestações mais frequentes durante o interstício apresentado.



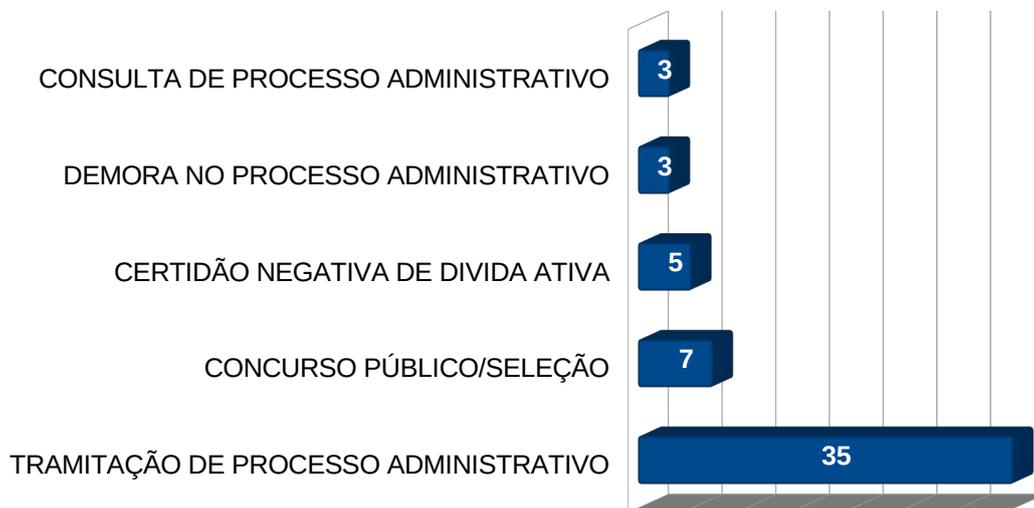
3. ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES

O quadro a seguir representa as manifestações registradas em **dezembro de 2024**, categorizadas por assunto:

Assunto	Quantidade	Porcentagem
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	35	57,38%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	7	11,48%
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	5	8,20%
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	3	4,92%
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	3	4,92%
PROCESSO JUDICIAL	2	3,28%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	1	1,64%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1	1,64%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1	1,64%

Abaixo, Elaboramos um gráfico com as cinco reclamações mais frequentes registradas durante o mês de **dezembro 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 **58** (quarenta e oito) manifestações.

3.1 SUB-ASSUNTOS:

TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
ESTÁGIO PROBATÓRIO	22
GRATIFICAÇÃO	4
LICENÇAS E AFASTAMENTOS	2
PROCESSOS DIVERSOS	2
ASCENSÃO FUNCIONAL	2
APOSENTADORIA	2
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	Quantidade
DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DIVIDA ATIVA	5
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	Quantidade
DIVERSOS (LOCAL DE PROVA, INSCRIÇÕES, CRONOGRAMA, CONDUTA DE APLICADOR, CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO, ETC)	4
CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	2
NOMEAÇÃO/CONTRATAÇÃO	1
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
PENSÃO	3
PROCESSO JUDICIAL	Quantidade
CONCURSO PÚBLICO	2
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	Quantidade
CUMPRIMENTO DE MANDADO JUDICIAL	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	Quantidade
INOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA	1
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
DESAPROPRIAÇÕES	1
ABONO DE PERMANÊNCIA	1
PENSÃO	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	Quantidade
INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	Quantidade
NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	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 **22** (vinte e duas) manifestações registradas.

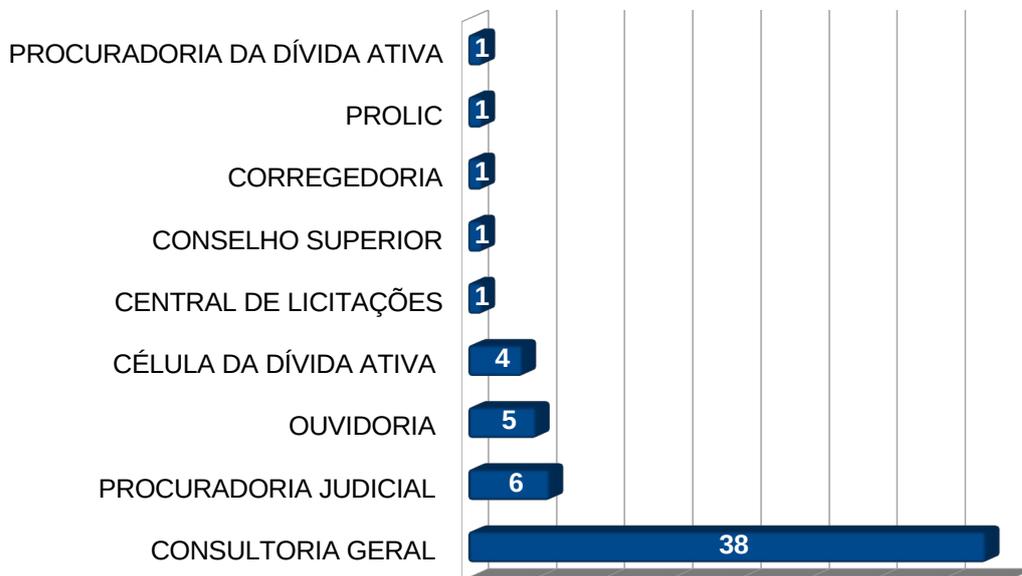
4. ÁREAS INTERNAS:

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

Unidade	Quantidade
CONSULTORIA GERAL	38
PROCURADORIA JUDICIAL	6
OUVIDORIA	5
CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	4
CENTRAL DE LICITAÇÕES	1
CONSELHO SUPERIOR	1
CORREGEDORIA	1
PROCURADORIA DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA E DE POLÍTICAS PÚBLICAS	1
PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA	1

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

4.1 ANÁLISE GRÁFICO:



Verificamos que, no mês de **dezembro de 2024**, a maior parte das manifestações estão concentradas na **Consultoria-Geral, Procuradoria Judicial e Ouvidoria**, 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
PROJU - PROCURADORIA JUDICIAL	6
CONGE - CONSULTORIA GERAL	2
PROCADIM - PROCURADORIA DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA E DE POLÍTICAS PÚBLICAS	0
PRODAT - PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA	0
CELIC - CENTRAL DE LICITAÇÕES	1
CPRAC - CÂMARA DE PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	7
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	41
Telefone 155	12
E-mail	3
Cidadão on-line - Chat	2
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	58

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 DEZEMBRO:

- **Reunião de alinhamento entre PGE / CGE**

Reunião realizada em 04/12, na sede da PGE. O encontro contou com a presença do Procurador-Geral do Estado, Dr. Rafael Machado, e do Secretário-Executivo da CGE, Marconi Lemos, além da equipe técnica de ambos os órgãos, e teve como objetivo discutir pautas de interesse comum, promover o fortalecimento da atuação conjunta e aprimorar a comunicação entre os órgãos.

- **VI Reunião da Rede de Ouvidorias 2024:**

A Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE) participou da VI Reunião da Rede de Ouvidorias 2024, realizada em 11 de dezembro de 2024, que foi a última do ano.

- **Oficina de Construção de Relatório:**

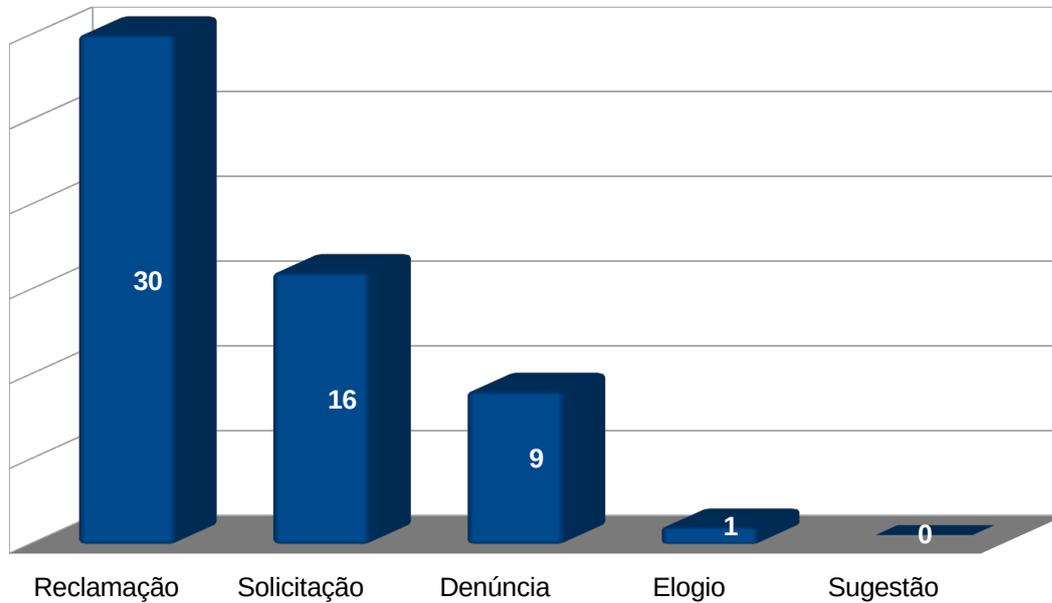
A Oficina de Construção de Relatório, realizada em 18 de dezembro de 2024, teve como objetivo servir como suporte para a elaboração dos relatórios, que serão utilizados para a preparação do relatório anual, no início de 2025.

- **Reunião com a Consultoria-Geral:**

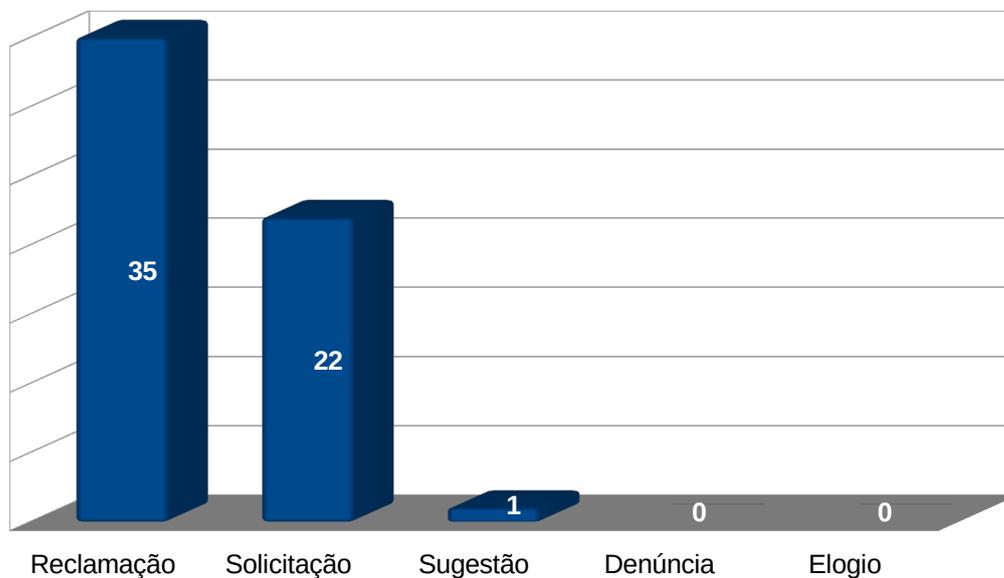
Realizada em 17/12/2024, a reunião teve como objetivo o alinhamento com o setor de maior demanda da Ouvidoria, visando aprimorar as ações para 2025.

7. GRÁFICOS COMPARATIVOS:

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



Dezembro de 2024 tivemos **58 (cinquenta e oito)** manifestações:



Em comparação ao mês anterior, dezembro houve um aumento de **3%** no número de manifestações registradas.

Os assuntos mais demandados:

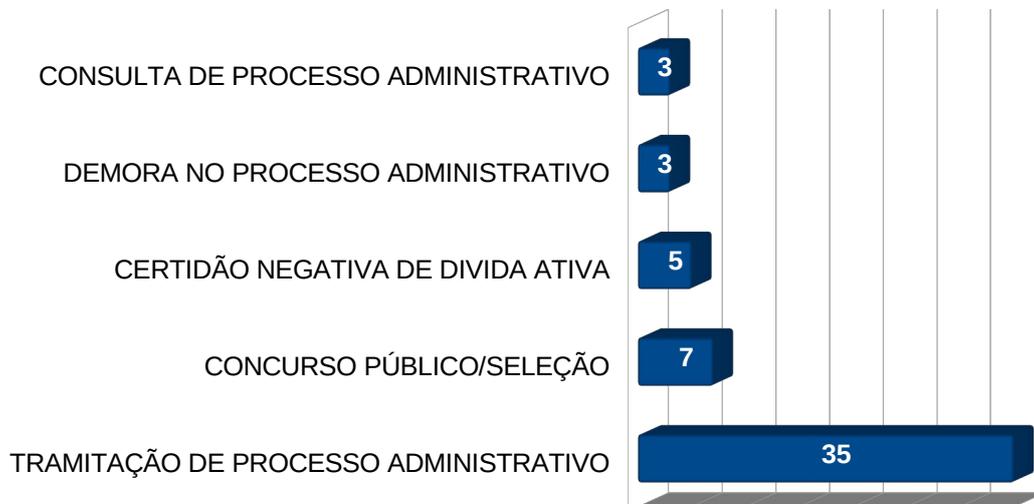
Novembro:

TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



Dezembro:

TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



8. CONCLUSÃO

Em dezembro de 2024, a Ouvidoria da PGE-CE registrou e encerrou **58** (cinquenta e oito) manifestações. As solicitações e reclamações foram as mais frequentes.

As áreas internas com maior número de manifestações foram a **Consultoria-Geral, Procuradoria Judicial e Ouvidoria**, 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.

Ao longo de 2024, observamos uma melhoria significativa nos processos e na resposta às manifestações, refletindo o empenho da Ouvidoria em aprimorar cada vez mais a qualidade do atendimento e o suporte oferecido aos cidadãos. Esse avanço reforça nossa determinação em continuar trabalhando para a excelência e em atender às demandas da sociedade de maneira mais ágil e eficaz em 2025.