

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria



Fortaleza-CE Maio/2024



Procuradoria-Geral do Estado do Ceará – PGE

Endereço: Centro Administrativo Bárbara de Alencar - Av. Dr. José Martins Rodrigues,
150 – Edson Queiroz – CEP: 60811-520 – Fortaleza/CE

Fontes de Pesquisa: Ceará Transparente

Autora: Elizangela Ferreira Monteiro
Colaboração: Ana Luísa Schiavo

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO
2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES
 - 2.1. ANÁLISE GRÁFICO
3. ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES
 - 3.1 SUB-ASSUNTO
4. ÁREAS INTERNAS
 - 4.1. ANÁLISE GRÁFICO
 - 4.2. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
5. MEIO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES
6. AÇÕES DA OUVIDORIA DA PGE-CE
 - 6.1 AÇÕES PREVISTAS PARA JULHO
7. CONCLUSÃO

1. INTRODUÇÃO

Apresentamos o relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE), que oferece uma visão abrangente das solicitações registradas e do tratamento dispensado pela Ouvidoria para a solução das manifestações. Este relatório contém informações quantitativas 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 também informa o assunto das manifestações, as áreas envolvidas, prazo médio de resposta, permitindo um acompanhamento detalhado do tempo necessário para a solução de cada solicitação. Oferecendo uma visão clara e detalhada do desempenho e eficiência da Ouvidoria.

A Ouvidoria da PGE-CE desempenha um papel crucial no registro e na intermediação entre as áreas internas da PGE e o cidadão. 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, 13 de junho de 2024.

Cordialmente,

Elizangela Ferreira Monteiro
Ouvidora

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

No mês de Maio de 2024, tivemos 32 (trinta e duas) manifestações. O quadro a seguir oferece uma visão concisa das manifestações registradas e encerradas durante o mês. Ele apresenta de forma clara e objetiva o quantitativo de interações que foram tratadas e concluídas pela Ouvidoria durante esse período.

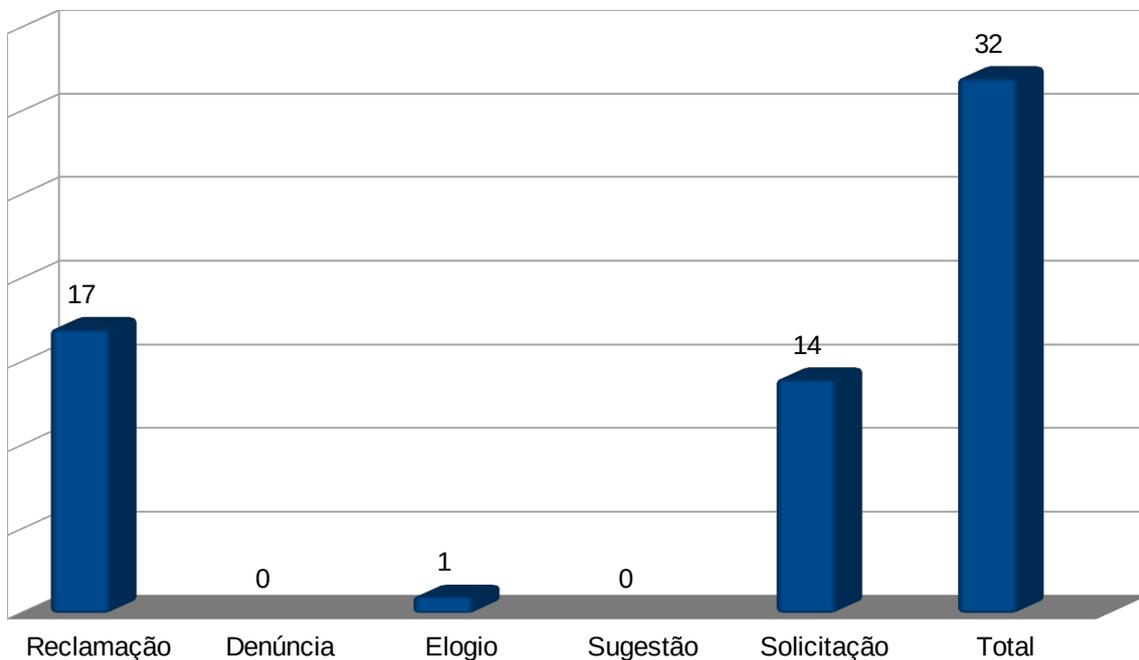
Reclamação	17	53,13%
Denúncia	0	0,00%
Elogio	1	3,13%
Sugestão	0	0,00%
Solicitação	14	43,75%
Total	32	

Fonte: Ceará Transparente

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, apresenta a quantidade de manifestações por tipo. As reclamações e solicitações foram as manifestações mais frequentes, enquanto as denúncias e sugestões não foram registradas no período analisado. Este gráfico permite uma visualização clara da distribuição das diferentes manifestações, facilitando a análise do desempenho da Ouvidoria no mês de maio de 2024.



3. ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES

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

Assunto	Quantidade	Porcentagem
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	15	45,45%
PROCESSO JUDICIAL	4	12,12%
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	4	12,12%
CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	3	9,09%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	2	6,06%
PROCESSO DE SINDICÂNCIA	2	6,06%
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	1	3,03%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1	3,03%
PROCESSO DE SINDICÂNCIA	1	3,03%

Ilustramos a quantidade de manifestações por assunto, permitindo uma visualização clara com maior número de registros.

A predominância de manifestações relacionadas à "Demora no Processo Administrativo" destaca uma área de atenção para melhorias.

3.1 SUB-ASSUNTOS:

DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
PENSÃO	6
APOSENTADORIA	3
DIVIDA ATIVA	2
RESERVA MILITAR	2
DIVIDA TRIBUTÁRIA (IPVA/ICMS/ITCD)	1
ABONO DE PERMANÊNCIA	1
	TOTAL 15

PROCESSO JUDICIAL	Quantidade
CONCURSO PÚBLICO	4

CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
PENSÃO	2
APOSENTADORIA	2
	TOTAL 4

CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	Quantidade
DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DIVIDA ATIVA	3

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	Quantidade
INOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA	2

PROCESSO DE SINDICÂNCIA	Quantidade
INFORMAÇÃO SOBRE PROCESSO DE SINDICÂNCIA	2

PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	Quantidade
INFORMAÇÃO GERAL	1

ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	Quantidade
ELOGIO	1

Dividimos os assuntos das manifestações em sub-assuntos para melhor organizar e entender as demandas.

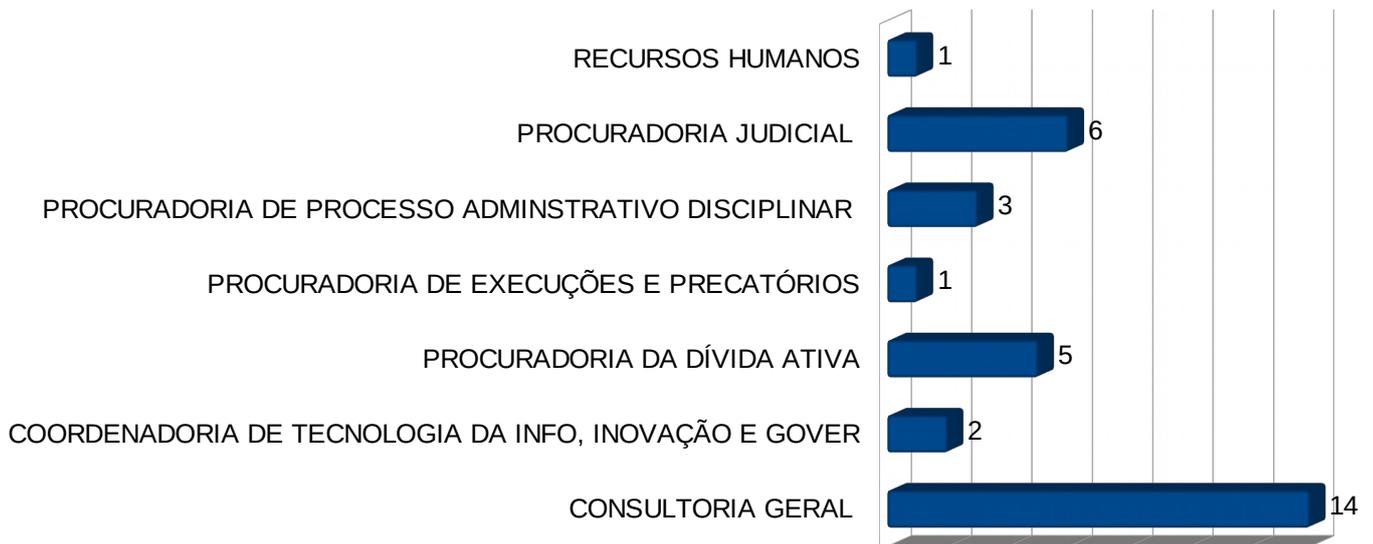
Com base nas análises realizadas, identificamos que o sub-assunto mais demandado é o de **PENSÃO** com **6** manifestações registradas.

4. ÁREAS INTERNAS:

No quadro a seguir informa a quantidade de manifestações por áreas internas da PGE-CE.

Unidade	Quantidade
CONSULTORIA GERAL	14
COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFO, INOVAÇÃO E GOVER	2
PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA	5
PROCURADORIA DE EXECUÇÕES E PRECATÓRIOS	1
PROCURADORIA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR	3
PROCURADORIA JUDICIAL	6
RECURSOS HUMANOS	1

4.1 ANÁLISE GRÁFICO:



Verificamos que no mês de Maio de 2024, a maior parte das manifestações estão concentradas na **Consultoria Geral, Procuradoria Judicial, Procuradoria da Dívida Ativa**, 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, mostra o tempo médio das respostas de cada setor da PGE-CE

Área interna	Tempo médio em dias
PROPAD - PROCURADORIA DE PROCESSO ADM DISCIPLINAR	0
PRODAT - PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA	2
PROJU - PROCURADORIA JUDICIAL	3
PROCADIM - PROCURADORIA DA ADM INDIRETA E DE POLÍTICAS PÚBLICAS	3
CONGER - CONSULTORIA GERAL	6
PROEXP - PROCURADORIA DE EXECUÇÕES E PRECATÓRIOS	6
RH - RECURSOS HUMANOS	8

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. As áreas com prazos menores (0 a 3 dias) evidenciam alta eficiência e capacidade de resposta rápida.

A análise dos prazos de resposta é crucial para identificar quais áreas são mais rápidas e eficientes, além de verificar onde podem existir gargalos 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 conosco.

Relatório por Meio de Entrada		
Telefone 155	11	34,38%
Internet	15	46,88%
Presencial	0	0,00%
E-mail	6	18,75%
Facebook	0	0,00%
Carta	0	0,00%
Reclame Aqui	0	0,00%
consumidor.gov.br	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Sistema Legado	0	0,00%
Twitter	0	0,00%
Whatsapp	0	0,00%
Total	32	

Identificamos que a predominância da internet e do e-mail destaca a preferência dos cidadãos por canais digitais, que são rápidos e acessíveis.

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 DA OUVIDORIA DA PGE-CE:

No mês de **maio de 2024**, algumas ações e atividades foram realizadas com o objetivo de capacitar a equipe e aprimorar os processos de trabalho. A seguir, detalhamos essas ações:

Reunião com a CGE:

Objetivo: Discutir estratégias e ações conjuntas para aprimorar a atuação da Ouvidoria, fortalecer parcerias e alinhar procedimentos com a Controladoria Geral do Estado.

Oficina de Inteligência Artificial e Comunicação Pública:

Coordenação: Ana Luísa

Objetivo: Explorar o uso da inteligência artificial para aprimorar a comunicação pública, incluindo a automação de processos e o uso de dados para melhorar a interação com os cidadãos.

Oficina de Linguagem Simples:

Coordenação: Ana Luísa

Objetivo: Aprender e implementar técnicas de comunicação clara e acessível, facilitando o entendimento das informações pelos cidadãos e garantindo que a linguagem utilizada seja direta e compreensível.

Oficina de Inteligência Artificial para Comunicação de Impacto:

Objetivo: Capacitar a equipe na utilização de ferramentas de inteligência artificial para criar comunicações mais eficazes e impactantes, melhorando a forma como as informações são transmitidas ao público.

Curso - Tratamento e Técnicas Aplicadas nas Denúncias de Ouvidoria:

(Em 27/05 a 07/06)

Organização: Controladoria Geral do Estado (CGE)

Objetivo: Capacitar os servidores na correta recepção, tratamento e encaminhamento das denúncias recebidas pela Ouvidoria, utilizando técnicas específicas para aumentar a eficácia e a precisão na resolução dos casos.

6.1. AÇÕES PREVISTAS PARA JULHO/2024:

Em julho de 2024, a Ouvidoria da PGE-CE realizará ações visando o fortalecimento das relações internas e a melhoria contínua dos processos de atendimento ao cidadão. Entre as principais atividades planejadas estão as seguintes:

- **Visitas aos Setores da PGE-CE:**

Objetivo: Promover a troca de informações e o alinhamento de procedimentos entre a Ouvidoria e os setores da PGE-CE.

Atividades: Durante as visitas, serão discutidos os desafios e as melhores práticas de cada setor, buscando soluções colaborativas para aprimorar a eficiência no atendimento das demandas.

- **Reconhecimento de Parcerias:**

Iniciativa: Implementação de um programa de reconhecimento simbólico.

Detalhes: Serão entregues selos ou certificados simbólicos de "Parceiro Amigo da Ouvidoria" aos setores que se destacarem pelo desempenho e colaboração com a Ouvidoria.

Objetivo: Incentivar e valorizar a cooperação entre os setores internos, reconhecendo aqueles que contribuíram de forma significativa para a melhoria dos processos e atendimento ao cidadão.

- **Visitas as Ouvidorias de outros Órgãos**

Objetivo: Realizar visitas a outras ouvidorias, promover a troca de experiências e aprimorar nossas práticas. Esta iniciativa busca identificar e implementar inovações que contribuam para a melhoria do nosso atendimento, fortalecendo a rede de colaboração entre ouvidorias. Queremos proporcionar um serviço mais eficiente, transparente e acolhedor, refletindo diretamente na qualidade do atendimento prestado aos nossos usuários.

Local: No mês de julho iremos a ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará - ARCE

7. CONCLUSÃO

Em maio de 2024, a Ouvidoria da PGE-CE registrou e encerrou 32 manifestações, refletindo um compromisso com a eficiência no atendimento às demandas dos cidadãos. As reclamações e solicitações foram as mais frequentes, destacando a necessidade de melhorar assuntos relacionados à "Demora no Processo Administrativo".

As áreas internas com maior número de manifestações foram a Consultoria Geral, Procuradoria Judicial e Procuradoria da Dívida Ativa, 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.