

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria



Outubro/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, 12 de novembro de 2024.

Cordialmente,

Elizangela Ferreira Monteiro
Ouvidora

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

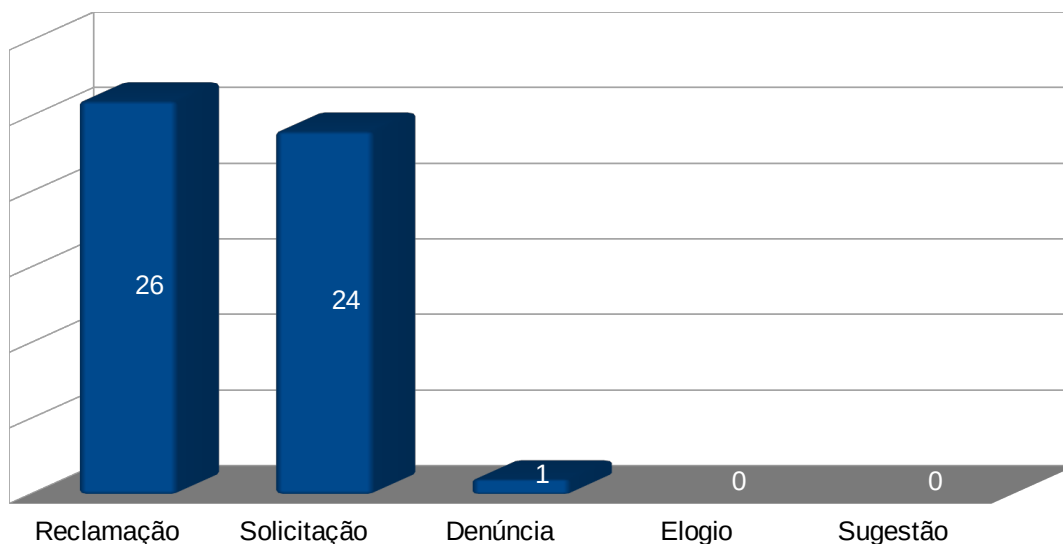
No mês de **outubro de 2024**, tivemos **51** (cinquenta e uma) manifestações, listadas no quadro a seguir, sob uma visão concisa das demandas registradas e encerradas durante o mês, apresentando, de forma clara e objetiva, o quantitativo de interações que foram tratadas e concluídas pela Ouvidoria durante o período indicado.

Reclamação	26
Solicitação	24
Denúncia	1
Elogio	0
Sugestão	0
Total	51

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



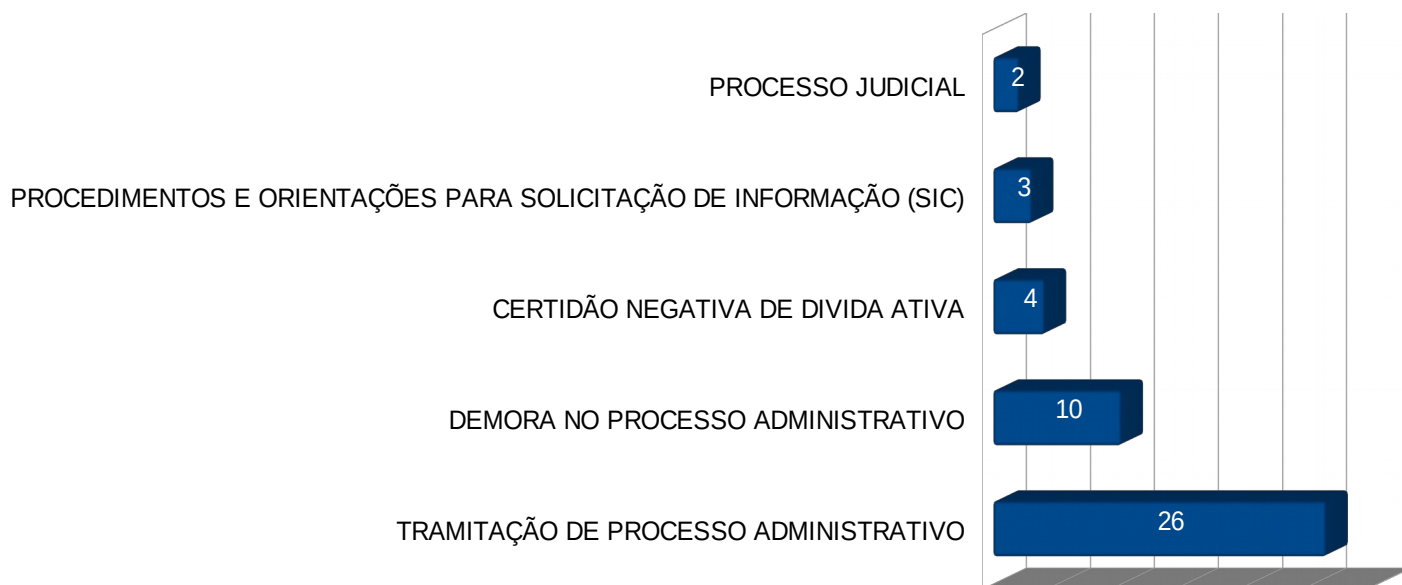
3. ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES

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

Assunto	Quantidade	Porcentagem
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	26	50,98%
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	10	19,61%
CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	4	7,84%
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	3	5,88%
PROCESSO JUDICIAL	2	3,92%
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2	3,92%
Sem assunto	1	1,96%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1	1,96%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	1	1,96%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1	1,96%

Abaixo, Elaboramos um gráfico com as cinco reclamações mais frequentes registradas durante o mês de outubro 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 **26** (vinte e seis) manifestações.

3.1 SUB-ASSUNTOS:

TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
ESTÁGIO PROBATÓRIO	9
LICENÇAS E AFASTAMENTOS	5
ASCENSÃO FUNCIONAL	5
GRATIFICAÇÃO	4
PROCESSOS DIVERSOS	3
APOSENTADORIA	1
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
PENSÃO	5
APOSENTADORIA	3
ASCENSÃO FUNCIONAL	1
DESAPROPRIAÇÕES	1
CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	Quantidade
DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DÍVIDA ATIVA	4
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	Quantidade
	3
PROCESSO JUDICIAL	Quantidade
CONCURSO PÚBLICO	2
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
DESAPROPRIAÇÕES	2
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	Quantidade
IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO	1
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Quantidade
	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	Quantidade
NOMEAÇÃO/CONTRATAÇÃO	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 **9** (nove) manifestações registradas.

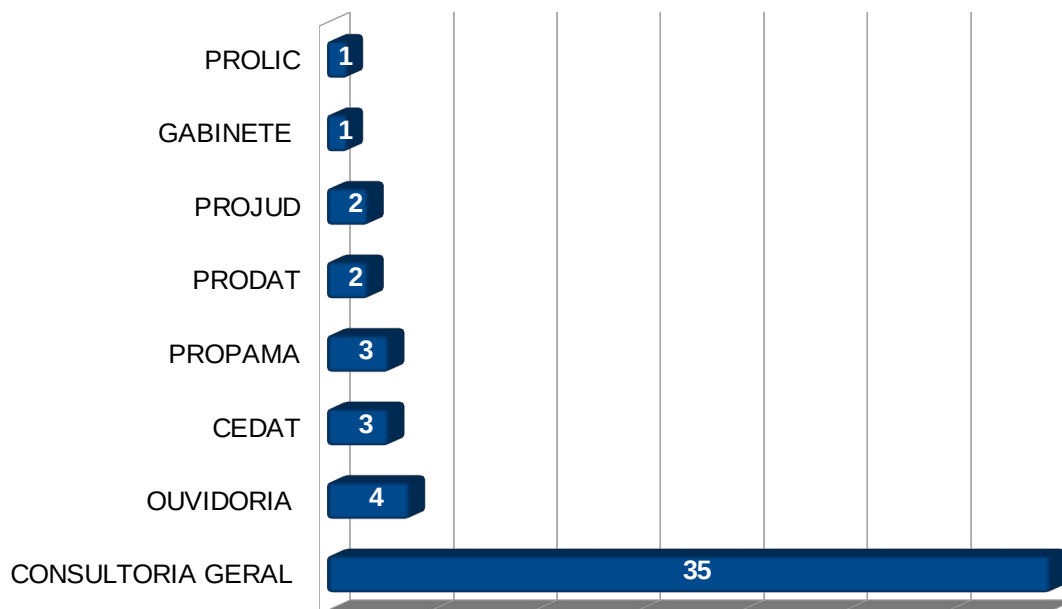
4. ÁREAS INTERNAS:

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

Unidade	Quantidade
CONSULTORIA GERAL	35
OUVIDORIA	4
CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	3
PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO-AMBIENTE	3
PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA	2
PROCURADORIA JUDICIAL	2
GABINETE DO PROCURADOR GERAL	1
PROCURADORIA DE LICITAÇÕES, CONTRATOS ADM E CONTROLE EXT	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 **outubro de 2024**, a maior parte das manifestações estão concentradas na **Consultoria Geral, Ouvidoria e Célula 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, 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 CONTROLE EXTERNO	17
CPRAC - CÂMARA DE PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	12
PROJU - PROCURADORIA JUDICIAL	5
CONGE - CONSULTORIA GERAL	9
CEDAT - CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	5
PROPAMA - PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO-AMBIENTE	4
PRODAT - PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA	0
CELIC - CENTRAL DE LICITAÇÕES	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:

Relatório por Meio de Entrada	
Internet	38
Telefone 155	8
E-mail	3
Presencial	1
Cidadão on-line - Chat	0
Cidadão on-line - Telegram	0
Telefone	0
Facebook	0
Carta	0
Reclame Aqui	0
consumidor.gov.br	0
Instagram	1
Governo Itinerante	0
Caixa de sugestões	0
Sistema Legado	0
Twitter	0
Ceará App	0
Whatsapp	0
Google Ferramentas	0
Atendimento Virtual	0
Total	51

Identificamos que a predominância da internet se destaca 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 OUTUBRO:

- **V Reunião da Rede de Ouvidorias**

A Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE) foi convidada a participar da V Reunião da Rede de Ouvidorias, que foi realizado em 23 de outubro de 2024.

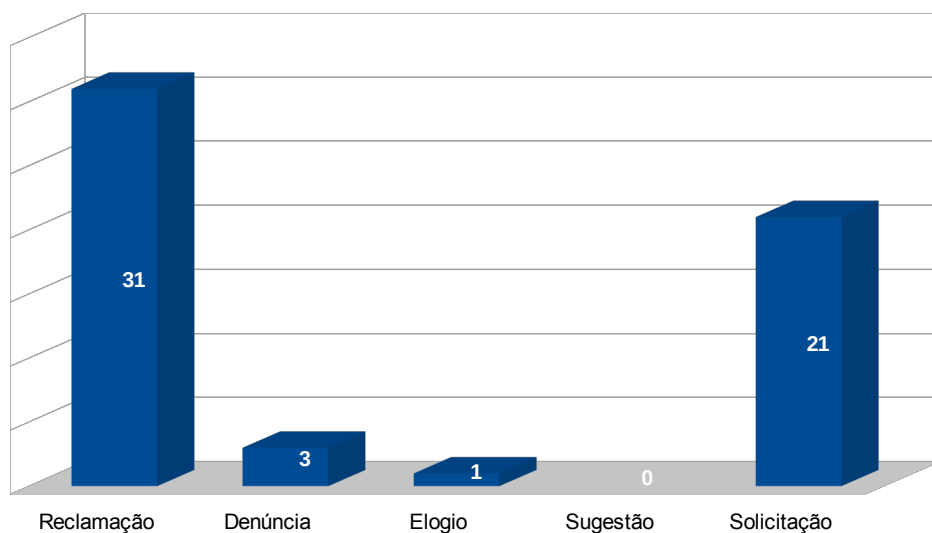
O evento, ocorreu na sede da Companhia de Gás do Ceará (CEGÁS), reuniu representantes das 68 Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual para discutir e alinhar ações intersetoriais, promovendo uma comunicação mais clara e acessível.

- **II Seminário Nacional de Ouvidorias 2024 (On-line):**

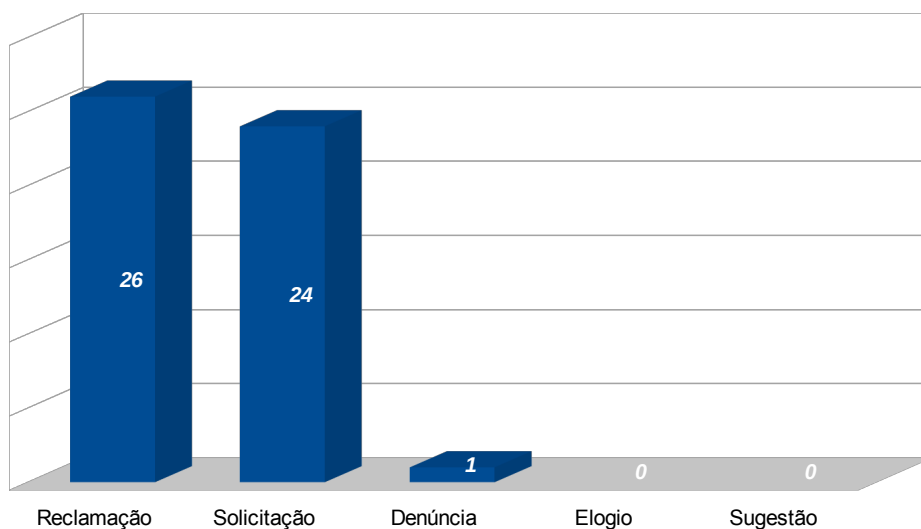
O evento busca ampliar a difusão de conhecimentos essenciais e atualizados sobre a atividade de ouvidoria, não apenas entre membros da Rede Nacional de Ouvidorias, mas a todos os interessados. Além de garantir que todos tenham a oportunidade de contribuir e se beneficiar das experiências compartilhadas, independentemente de barreiras geográficas e orçamentárias.

7. GRÁFICOS COMPARATIVOS:

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



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

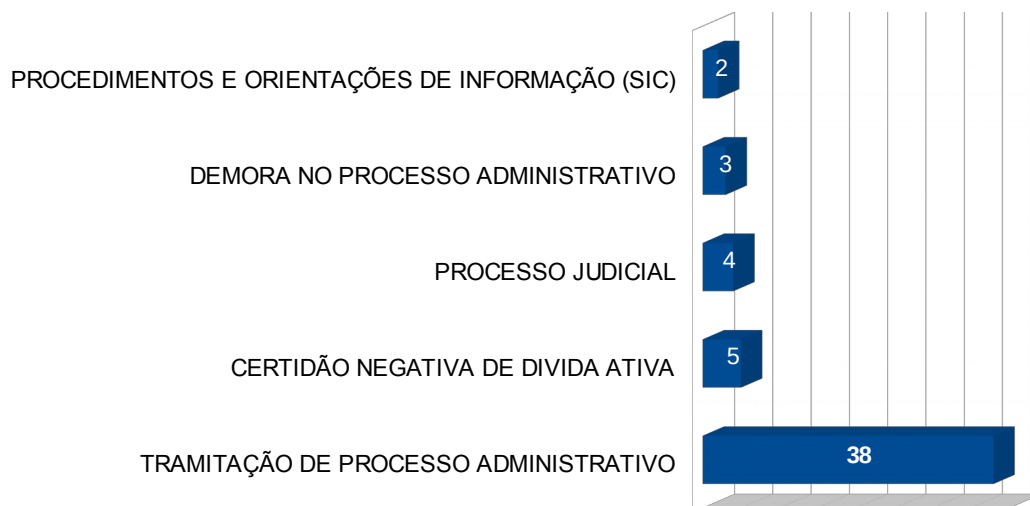


Em comparação a setembro, outubro houve uma diminuição de **9%** no número de manifestações registradas.

Os assuntos mais demandados:

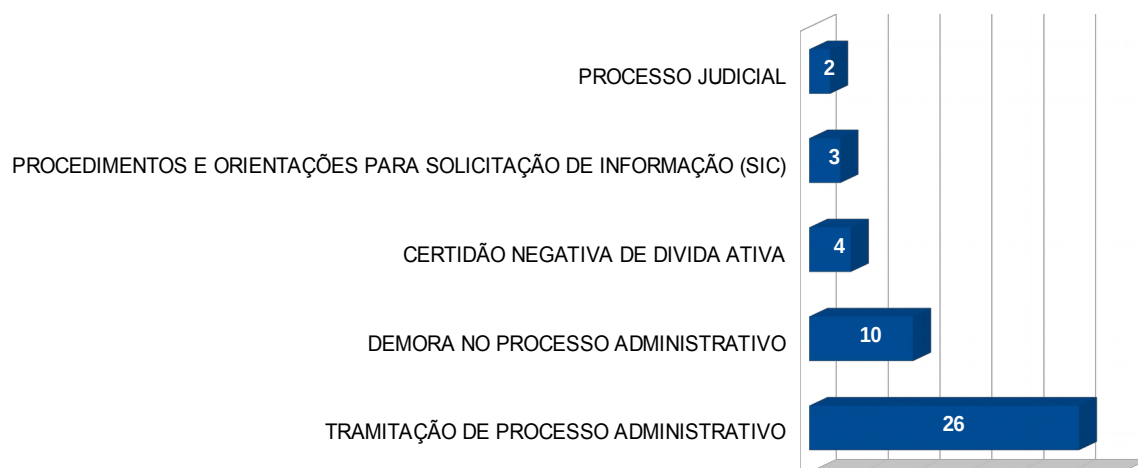
Setembro:

TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



Outubro:

TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



7. CONCLUSÃO

Em outubro de 2024, a Ouvidoria da PGE-CE registrou e encerrou **51** (cinquenta e uma) manifestações. As **solicitações e reclamações** foram as mais frequentes.

As áreas internas com maior número de manifestações foram a Consultoria Geral, Ouvidoria e Célula 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), 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.