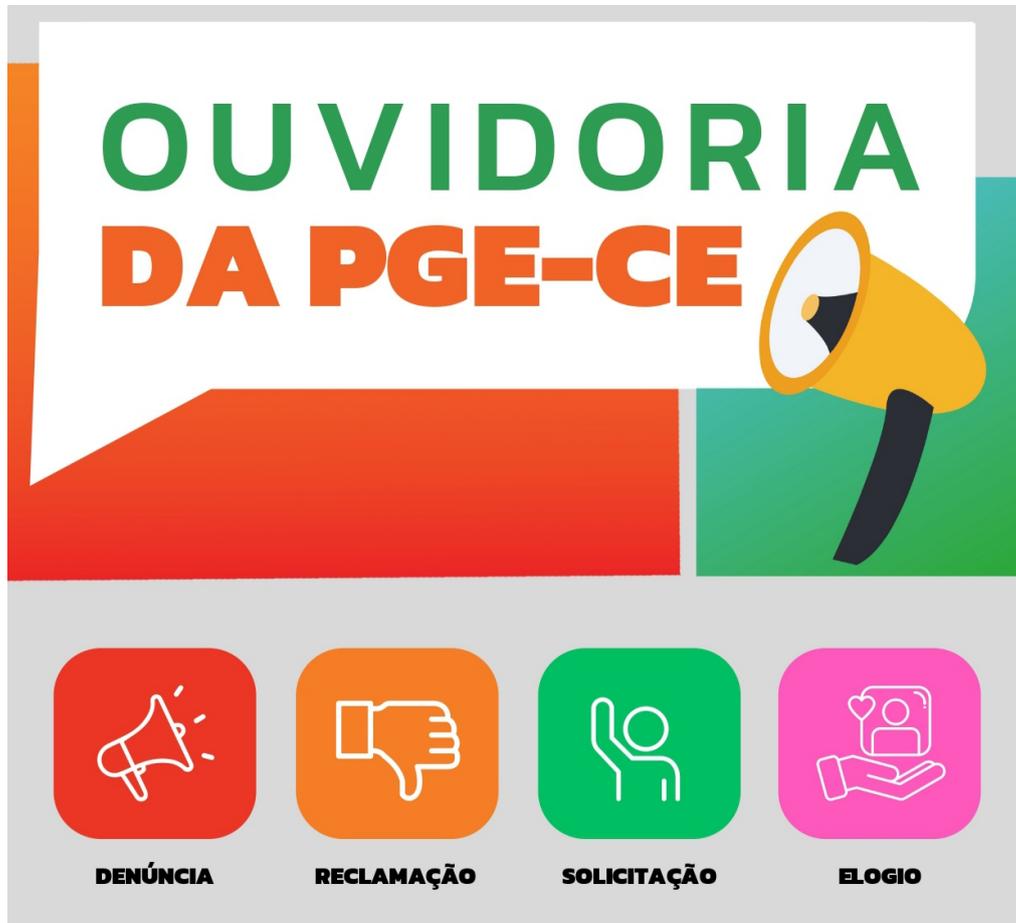


Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria



Setembro/2024
Fortaleza-CE

Procuradoria-Geral do Estado do Ceará – PGE

Fontes de Pesquisa: Ceará Transparente

Equipe de Ouvidoria e Acesso à Informação

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

Nome: **Newton Fontenele Teixeira**

Função: Procurador responsável pela Supervisão do Sistema de Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará

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
6.1 AÇÕES PREVISTAS	12
7. CONCLUSÃO.....	13

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, 8 de outubro de 2024.

Cordialmente,

Elizangela Ferreira Monteiro
Ouvidora

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

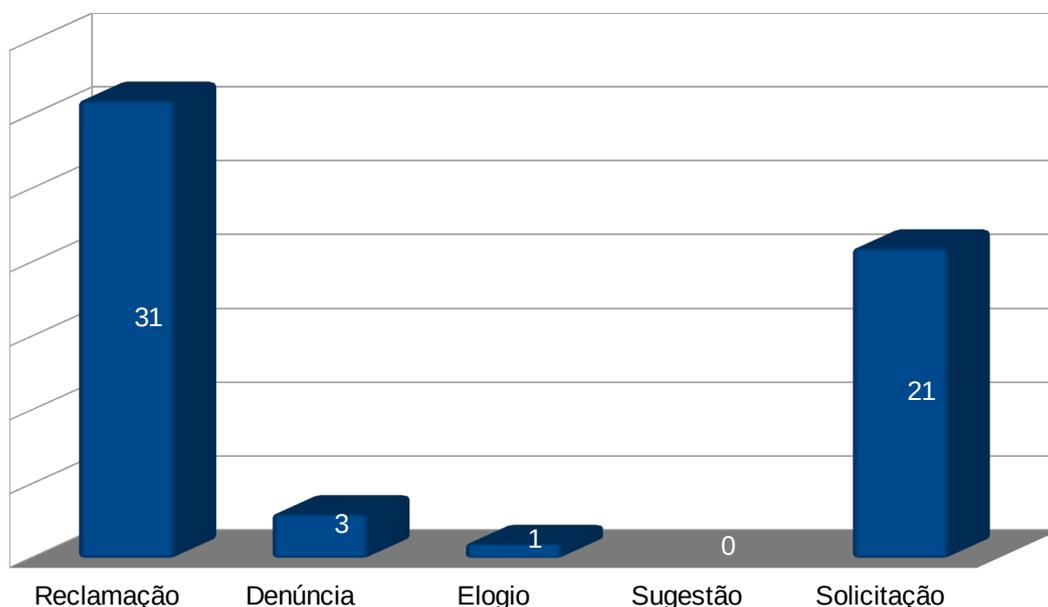
No mês de **setembro de 2024**, tivemos **56** (cinquenta e seis) manifestações, listadas no quadro a seguir, sob uma visão concisa das demandas registradas e encerradas durante o mês, apresentando, de forma clara e objetiva, o quantitativo de interações que foram tratadas e concluídas pela Ouvidoria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

Reclamação	31
Denúncia	3
Elogio	1
Sugestão	0
Solicitação	21
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 **setembro de 2024**. **As solicitações e reclamações** foram as manifestações mais frequentes durante o interstício apresentado.



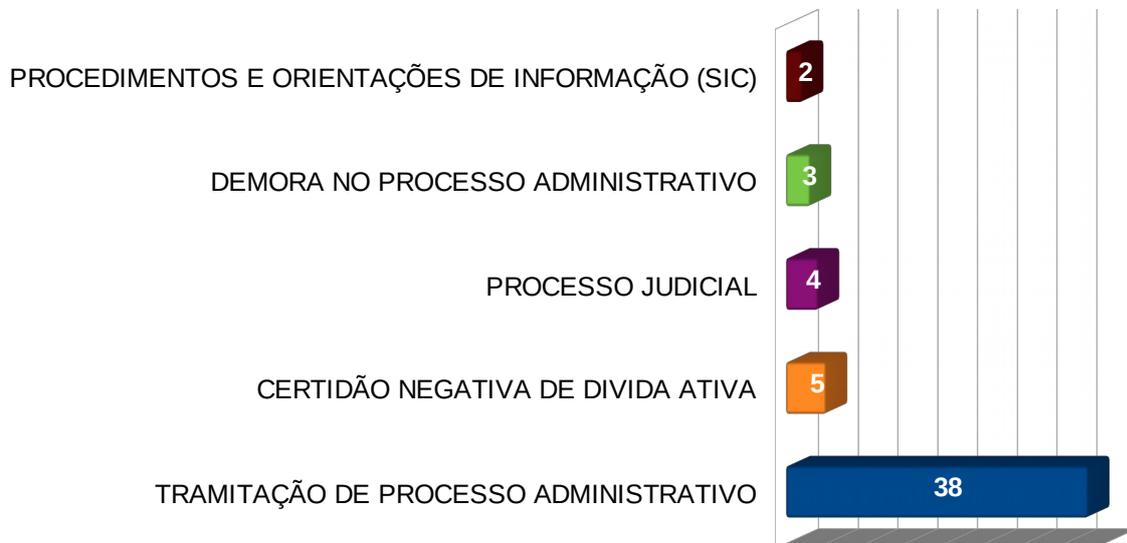
3. ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES

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

Assunto	Quantidade	Porcentagem
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	38	64,41%
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	5	8,47%
PROCESSO JUDICIAL	4	6,78%
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	3	5,08%
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES DE INFORMAÇÃO (SIC)	2	3,39%
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2	3,39%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	1	1,69%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1	1,69%

Abaixo, Elaboramos um gráfico com as cinco reclamações mais frequentes registradas durante o mês de setembro 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 **38** (trinta e oito) manifestações.

3.1 SUB-ASSUNTOS:

TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
ESTÁGIO PROBATÓRIO	11
PENSÃO	8
ASCENSÃO FUNCIONAL	6
PROCESSOS DIVERSOS	4
ABONO DE PERMANÊNCIA	2
APOSENTADORIA	2
GRATIFICAÇÃO	1
GESTÃO FISCAL/ANÁLISE DO PROCESSO	1
CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	Quantidade
DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DÍVIDA ATIVA	5
PROCESSO JUDICIAL	Quantidade
CONCURSO PÚBLICO	4
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	Quantidade
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES	2
AValiação DE SERVIÇOS PÚBLICOS	Quantidade
METODOLOGIA E PROCEDIMENTOS DA AVALIAÇÃO	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	Quantidade
INOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA	1
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	Quantidade
ELOGIO	1
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
ASCENSÃO FUNCIONAL	1
DÍVIDA ATIVA	1
APOSENTADORIA	1
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
DESAPROPRIAÇÕES	1
PENSÃO	1
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	Quantidade
DIFICULDADES DE ACESSO (ERROS FREQUENTES)	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	Quantidade
TEMPO DE SERVIÇO E DE CONTRIBUIÇÃO	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 **11** (onze) manifestações registradas.

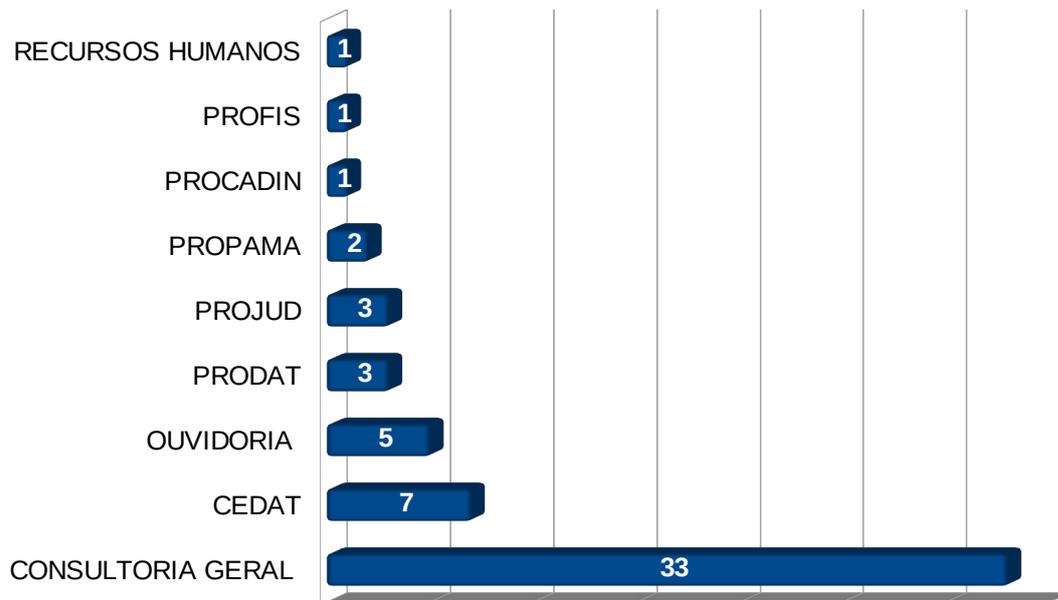
4. ÁREAS INTERNAS:

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

Unidade	Quantidade
CONSULTORIA GERAL	33
CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	7
OUVIDORIA	5
PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA	3
PROCURADORIA JUDICIAL	3
PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO-AMBIENTE	2
PROCURADORIA DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA E DE POLÍTICAS PÚBLICAS	1
PROCURADORIA FISCAL	1
RECURSOS HUMANOS	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 **setembro de 2024**, a maior parte das manifestações estão concentradas na **Consultoria Geral, Célula da Dívida Ativa 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
CONGE - CONSULTORIA GERAL	8
CEDAT - CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	7
PROPAMA - PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO-AMBIENTE	5
PROJU - PROCURADORIA JUDICIAL	3
PRODAT - PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA	1
PROFIS - PROCURADORIA FISCAL	0
PROCADIM - PROCURADORIA DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA E DE POLÍTICAS PÚBLICAS	0
RH - RECURSOS HUMANOS	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	41
Telefone 155	9
E-mail	4
Presencial	2
Cidadão on-line - Chat	0
Cidadão on-line - Telegram	0
Telefone	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 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 SETEMBRO:

- **ENCONTRO NACIONAL DE OUVIDORES DE SANEAMENTO:**

A Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE) foi convidada a participar do 2º Encontro Nacional dos Ouvidores de Saneamento, que foi realizado nos dias 12 e 13 de setembro. O evento abordou temas de grande relevância, como os desafios da Inteligência Artificial (IA) e a regulação e proteção de dados no relacionamento com o cidadão.

Este encontro foi uma importante oportunidade para discutir as inovações e os desafios que surgem no âmbito da ouvidoria, com foco na adaptação às novas tecnologias e na promoção de um relacionamento cada vez mais transparente e seguro com a sociedade.

- **32º FÓRUM DE REGULAÇÃO E CIDADANIA:**

A Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE) foi convidada pela Agência Reguladora do Estado do Ceará (ARCE) a participar do 32º Fórum de Regulação e Cidadania, que ocorreu no dia 17 de setembro. O tema central do evento foi o "Uso da Linguagem Simples no Serviço Público", destacando a importância de uma comunicação clara e acessível entre as instituições públicas e os cidadãos.

Este fórum proporcionou valiosas discussões sobre como tornar as informações públicas mais compreensíveis e facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços oferecidos.

6.1. AÇÕES PREVISTAS PARA SETEMBRO/2024:

Em outubro de 2024, a Ouvidoria da PGE-CE continuará realizando ações, visando o fortalecimento das relações internas e externas para a melhoria contínua dos processos de atendimento. Segue as metas:

- **Visitas aos Setores da PGE-CE e reconhecimento de Parcerias:**

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

- **Continuar com a elaboração do Manual de Ouvidoria:**

Objetivo: Padronizar e melhorar os procedimentos da ouvidoria da PGE-CE. Este manual servirá como um guia abrangente para os colaboradores, detalhando os processos e as melhores práticas a serem seguidas.

7. CONCLUSÃO

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

As áreas internas com maior número de manifestações foram a Consultoria Geral, Célula da Dívida Ativa 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), 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.