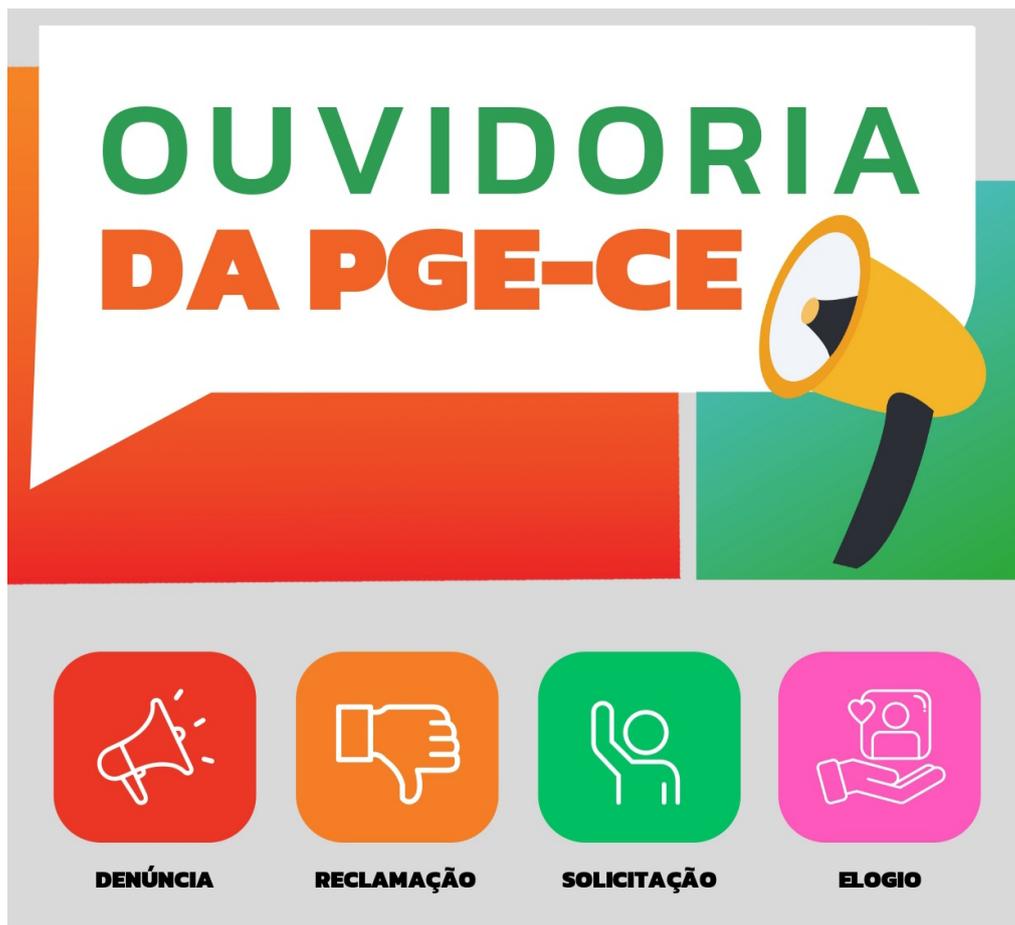


Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria



Junho/2024
Fortaleza-CE



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), oferecendo uma visão abrangente das solicitações registradas e do tratamento dispensado pela Ouvidoria na solução das manifestações. Este relatório 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.

A Ouvidoria desempenha um papel crucial 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 julho de 2024.

Cordialmente,

Elizangela Ferreira Monteiro
Ouvidora

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

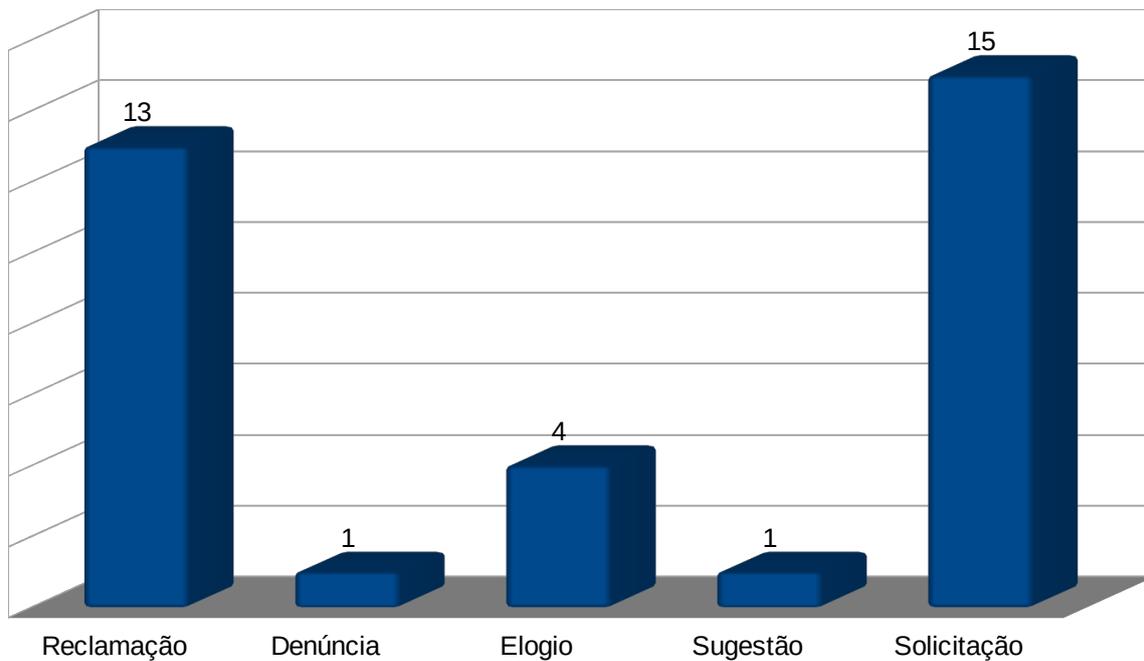
No mês de **junho de 2024**, tivemos 34 (trinta e quatro) manifestações. O quadro a seguir oferece uma visão concisa das manifestações registradas e encerradas durante o mês. Ele apresenta de forma clara e objetiva o quantitativo de interações que foram tratadas e concluídas pela Ouvidoria durante esse período.

Reclamação	13
Denúncia	1
Elogio	4
Sugestão	1
Solicitação	15
Total	34

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 solicitações e reclamações** foram as manifestações mais frequentes. Este gráfico permite uma visualização clara da distribuição das diferentes manifestações, facilitando a análise do desempenho da Ouvidoria no mês de **junho de 2024**.



3. ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES

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

Assunto	Quantidade	Porcentagem
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	7	20,59%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	5	14,71%
CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	4	11,76%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	3	8,82%
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	3	8,82%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	3	8,82%
PROCESSO JUDICIAL	2	5,88%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1	2,94%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1	2,94%
PROCESSO DE SINDICÂNCIA	1	2,94%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	1	2,94%
EMPREGO/ESTÁGIO	1	2,94%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1	2,94%
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	1	2,94%

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", com 7 (sete) manifestações.

3.1 SUB-ASSUNTOS:

DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
ASCENSÃO FUNCIONAL	5
DIVIDA TRIBUTÁRIA (IPVA/ICMS/ITCD)	1
PENSÃO	1
	TOTAL 7

TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
GRATIFICAÇÃO	1
LICENÇAS E AFASTAMENTOS	1
DIVIDA TRIBUTÁRIA (IPVA/ICMS/ITCD)	1
USUCAPIÃO	1
PENSÃO	1
	TOTAL 5

PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	Quantidade
INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	2
INSATISFAÇÃO COM A DESCLASSIFICAÇÃO	1
CONCURSO PÚBLICO	2
	TOTAL 5

CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	Quantidade
SOLICITAÇÃO DA CERTIDÃO	3
DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DIVIDA ATIVA	1
	TOTAL 4

ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	Quantidade
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DE OUVIDORIA	1

ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	Quantidade
SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	3

CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
APOSENTADORIA	2
USUCAPIÃO	1
	TOTAL 3

PROCESSO DE SINDICÂNCIA	Quantidade
INFORMAÇÃO SOBRE PROCESSO DE SINDICÂNCIA	1

INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	Quantidade
INFORMAÇÃO	1

EMPREGO/ESTÁGIO	Quantidade
ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ESTÁGIOS	1

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	Quantidade
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	1

CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	Quantidade
ORIENTAÇÕES GERAIS	1

CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	Quantidade
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	1

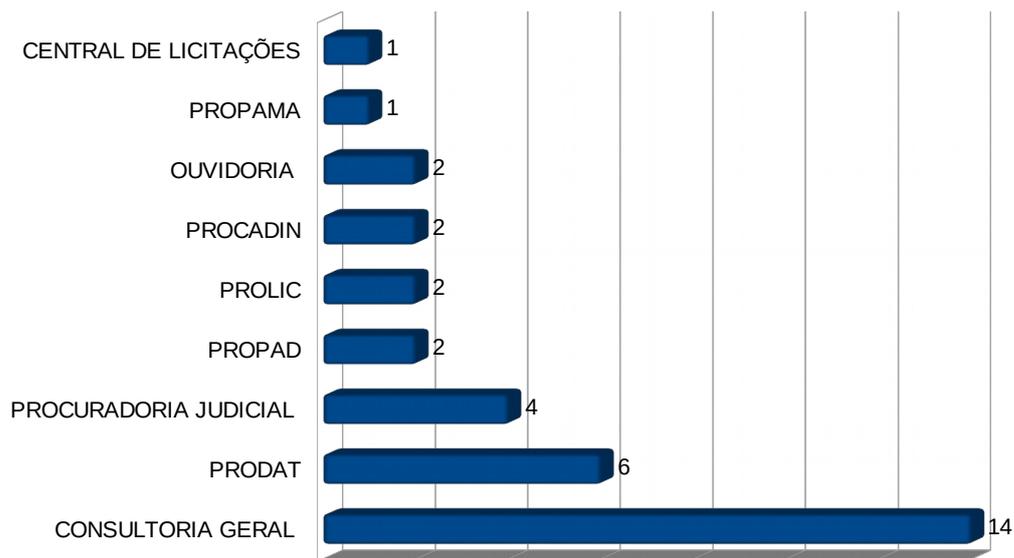
Dividimos os assuntos das manifestações em sub-assuntos para melhor organizar e entender as demandas. Com base nas análises realizadas, identificamos que o sub-assunto mais demandado é o de **ASCENSÃO FUNCIONAL** com **5** manifestações registradas.

4. ÁREAS INTERNAS:

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

Unidade	Quantidade
CONSULTORIA GERAL	14
PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA	6
PROCURADORIA JUDICIAL	4
PROCURADORIA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR	2
PROCURADORIA DE LICITAÇÕES, CONTRATOS ADMINISTRATIVOS E CONTROLE EXTERNO	2
PROCURADORIA DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA E DE POLÍTICAS PÚBLICAS	2
OUVIDORIA	2
PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO-AMBIENTE	1
CENTRAL DE LICITAÇÕES	1

4.1 ANÁLISE GRÁFICO:



Verificamos que no mês de **junho de 2024**, a maior parte das manifestações estão concentradas na **Consultoria Geral, Procuradoria da Dívida Ativa, Procuradoria Judicial**, 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 ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR	6
CONGE - CONSULTORIA GERAL	6
CELIC - CENTRAL DE LICITAÇÕES	5
PRODAT - PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA	2
PROJU - PROCURADORIA JUDICIAL	0
PROCADIM - PROCURADORIA DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA E DE POLÍTICAS PÚBLICAS	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. As áreas com prazos menores (0 a 2 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		
Internet	26	76,47%
Telefone 155	4	11,76%
Presencial	0	0,00%
E-mail	2	5,88%
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%
Ceará App	2	5,88%
Whatsapp	0	0,00%
Total	34	

Identificamos que a predominância da internet que se destaca na preferência dos cidadãos.

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 JUNHO:

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

Iniciamos nossas visitas pela **Consultoria Geral e Procuradoria Jurídica**, com o objetivo de fortalecer a comunicação e o relacionamento institucional. Durante as visitas, dialogamos com os responsáveis para explicar e entender melhor as demandas.

Entregamos os certificados de "**Parceiro Amigo da Ouvidoria**" como reconhecimento pelo trabalho colaborativo e pelo empenho em manter um relacionamento eficiente com a Ouvidoria.



- **Visitas as Ouvidorias de outros Órgãos:**

Realizamos uma visita à Ouvidoria da Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce), onde fomos muito bem recebidas pela Ouvidora Daniela Cambraia. Durante o encontro, tivemos a oportunidade de trocar experiências e compartilhar práticas de trabalho, o que nos proporcionou um aprendizado significativo. Essa troca de informações foi extremamente valiosa para aprimorar nossas atividades.



6.1. AÇÕES PREVISTAS PARA JULHO/2024:

Em **julho 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: Promover a troca de informações e o alinhamento de procedimentos entre a Ouvidoria e os setores da PGE-CE. Serão entregues selos ou certificados simbólicos de "Parceiro Amigo da Ouvidoria" aos setores que se destacarem pelo desempenho e colaboração com a Ouvidoria, com objetivo de 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: Dando continuidade a esse ciclo de visitas, o nosso próximo destino será a **Junta Comercial do Estado do Ceará (JUCEC)**. Acreditamos que essa interação será igualmente produtiva e proporcionará novas perspectivas para melhorar ainda mais a atuação da nossa Ouvidoria.

- **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 junho de 2024, a Ouvidoria da PGE-CE registrou e encerrou 34 manifestações, refletindo um compromisso com a eficiência no atendimento às demandas dos cidadãos. As solicitações e reclamações e 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 da Dívida Ativa 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), 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.