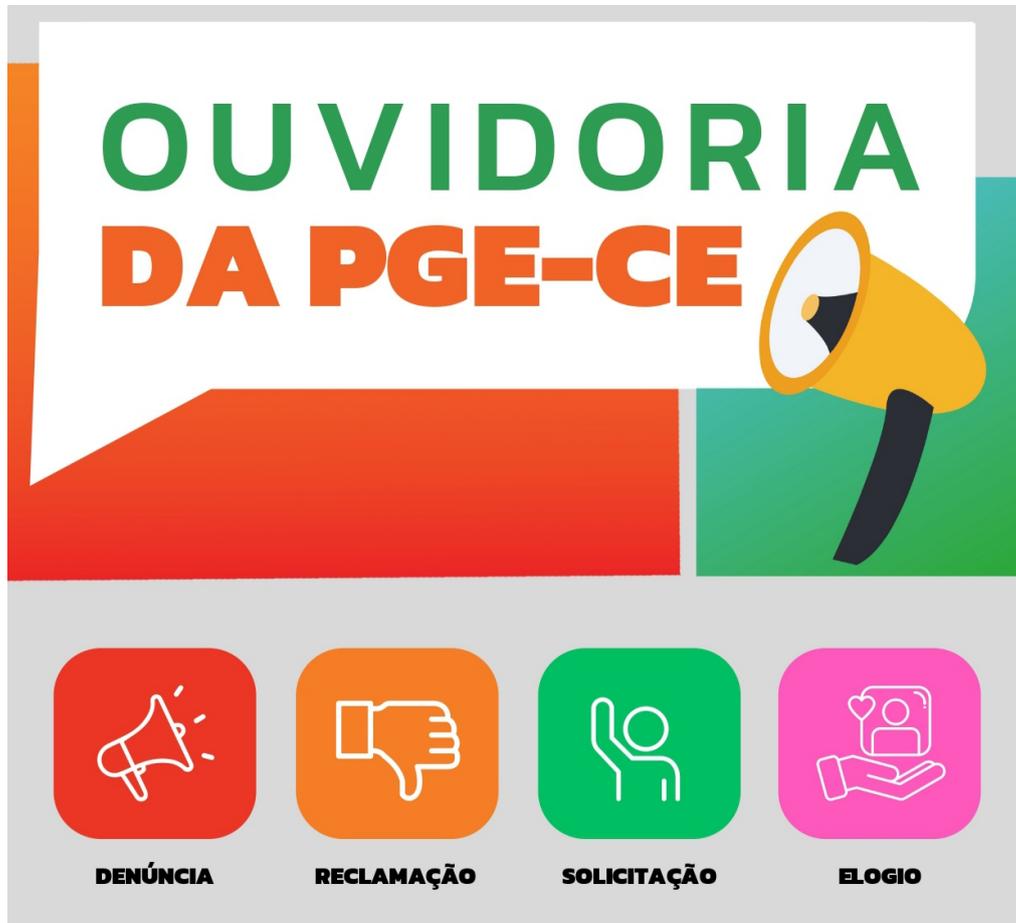


Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria



Agosto/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: **Ana Luísa Schiavo**

Função: Ouvidora Substituta

Nome: **Germana Maria 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

Nome: **Marjorie Dionísio Xavier Castellón**

Função: Assessora de Controle Interno

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 PARA JULHO.....	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, 9 de setembro de 2024.

Cordialmente,

Elizangela Ferreira Monteiro
Ouvidora

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

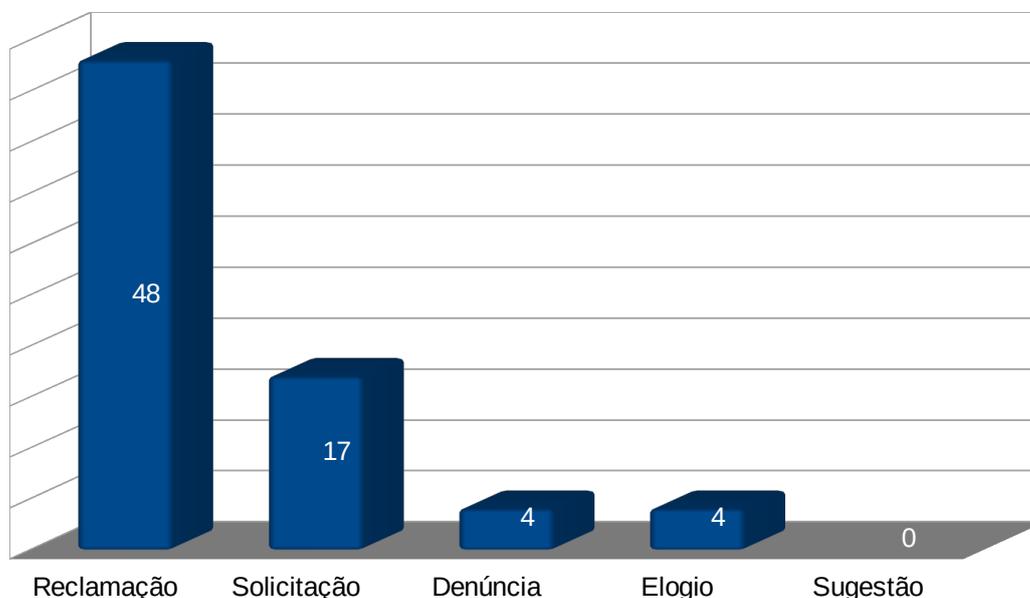
No mês de **agosto de 2024**, tivemos 73 (setenta e três) manifestações, listadas no quadro a seguir, sob uma visão concisa das demandas registradas e encerradas durante o mês, apresentando, de forma clara e objetiva, o quantitativo de interações que foram tratadas e concluídas pela Ouvidoria durante o período indicado.

Reclamação	48
Solicitação	17
Denúncia	4
Elogio	4
Sugestão	0
Total	73

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



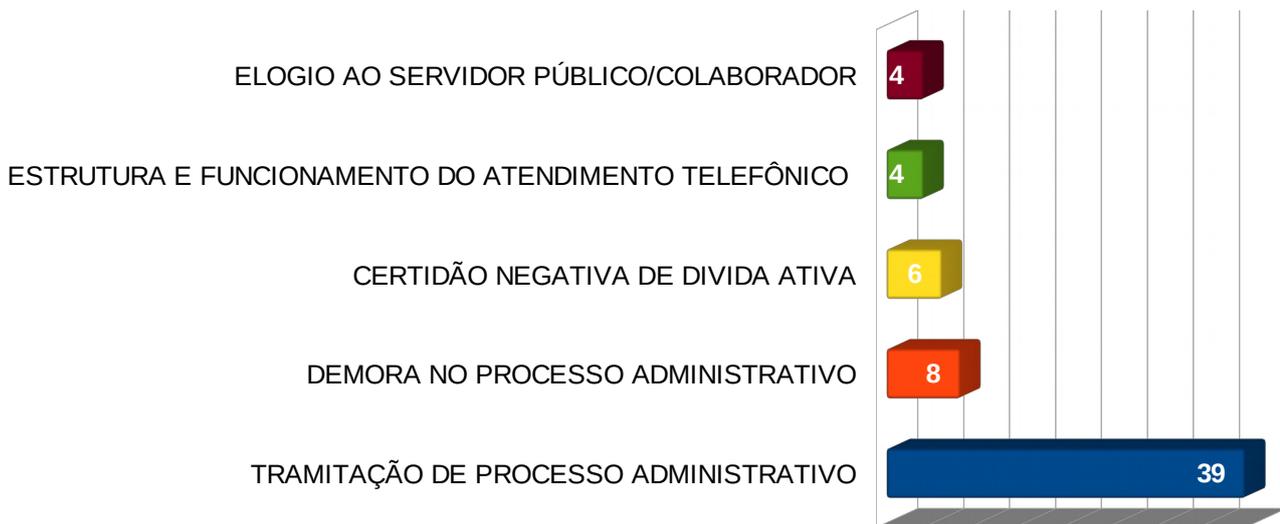
3. ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES

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

Assunto	Quantidade	Porcentagem
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	39	52,70%
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	8	10,81%
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	6	8,11%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	4	5,41%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	4	5,41%
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	3	4,05%
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	3	4,05%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	2	2,70%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1	1,35%
PROCESSO JUDICIAL	1	1,35%
PROCESSO DE SINDICÂNCIA	1	1,35%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1	1,35%

Abaixo, Elaboramos um gráfico com as cinco reclamações mais frequentes registradas durante o mês de agosto 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 39 (trinta e nove) manifestações.

3.1 SUB-ASSUNTOS:

TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
ESTÁGIO PROBATÓRIO	20
GRATIFICAÇÃO	5
PROCESSOS DIVERSOS	3
ASCENSÃO FUNCIONAL	3
LICENÇAS E AFASTAMENTOS	2
DESAPROPRIAÇÕES	2
PENSÃO	2
CESSÃO DE SERVIDOR	1
DIVIDA TRIBUTÁRIA (IPVA/ICMS/ITCD)	1
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	Quantidade
DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DIVIDA ATIVA	6
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
PENSÃO	5
ASCENSÃO FUNCIONAL	3
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	Quantidade
ELOGIO	4
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
ASCENSÃO FUNCIONAL	3
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TEL.	Quantidade
CHAMADA NÃO ATENDIDA	2
INOOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	Quantidade
ACESSIBILIDADE	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	Quantidade
IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO	2
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	Quantidade
CESSÃO DE IMÓVEL	2
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	Quantidade
PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1
PROCESSO JUDICIAL	Quantidade
CONCURSO PÚBLICO	1
PROCESSO DE SINDICÂNCIA	Quantidade
INFORMAÇÃO SOBRE PROCESSO DE SINDICÂNCIA	1
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	Quantidade
CRIMES CONTRA A ORDEM TRIBUTÁRIA	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 **20** (vinte) manifestações registradas.

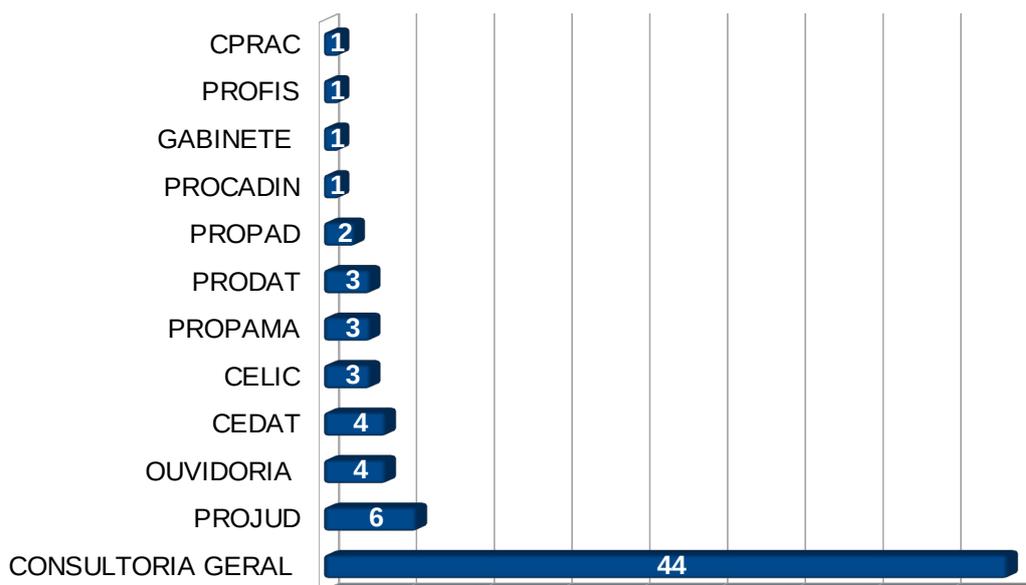
4. ÁREAS INTERNAS:

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

Unidade	Quantidade
CONSULTORIA GERAL	44
PROCURADORIA JUDICIAL	6
OUVIDORIA	4
CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	4
CENTRAL DE LICITAÇÕES	3
PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO-AMBIENTE	3
PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA	3
PROCURADORIA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR	2
PROCURADORIA DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA E DE POLÍTICAS PÚBLICAS	1
GABINETE DO PROCURADOR GERAL	1
PROCURADORIA FISCAL	1
CÂMARA DE PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	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 **agosto 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
CONGE - CONSULTORIA GERAL	7
CELIC - CENTRAL DE LICITAÇÕES	6
PROPAMA - PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO-AMBIENTE	5
CEDAT - CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	3
PROJU - PROCURADORIA JUDICIAL	1
PROCADIM - PROCURADORIA DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA E DE POLÍTICAS PÚBLICAS	1
PRODAT - PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA	0
CPRAC - CÂMARA DE PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	0
PROPAD - PROCURADORIA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR	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	40
Telefone 155	15
E-mail	14
Cidadão on-line - Chat	3
Telefone	1
Cidadão on-line - Telegram	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	73

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 DA OUVIDORIA DA PGE-CE NO MÊS DE AGOSTO:

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

Visitamos a **Célula da Dívida Ativa – CEDAT**, 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.

- **Treinamentos:**

No mês de agosto de 2024, nossa equipe participou do treinamento "OFICINA - QUALIDADE NAS RESPOSTAS DE OUVIDORIA", promovido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE-CE). A capacitação teve como foco o aprimoramento das respostas fornecidas aos cidadãos, garantindo maior clareza, objetividade e eficiência no atendimento às manifestações recebidas pela Ouvidoria.

- **Assinatura Do Termo De Compromisso Para Adoção Da Coleta Seletiva Solidária:**

Em agosto de 2024, participamos da Assinatura do Termo de Compromisso para Adoção da Coleta Seletiva Solidária, reforçando nosso compromisso com a sustentabilidade e a responsabilidade socioambiental. A Ouvidoria, é integrante da comissão responsável, que visa promover a coleta seletiva de resíduos de forma solidária e sustentável.

Essa iniciativa fortalece a cultura da sustentabilidade dentro de nossa instituição, incentivando práticas mais conscientes e colaborativas em benefício do meio ambiente e da sociedade.

- **IV Reunião da Rede de Ouvidorias:**

Em agosto de 2024, tivemos a oportunidade de participar da IV Reunião da Rede de Ouvidorias, um importante evento que reúne as Ouvidorias de diversas instituições.

Durante o encontro, discutimos temas relevantes para o aprimoramento do atendimento ao cidadão, eficiência e inovação. A participação na reunião reforça nosso compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados e com a colaboração entre as ouvidorias para fortalecer o diálogo com a sociedade.

6.1. AÇÕES PREVISTAS PARA SETEMBRO/2024:

Em **setembro 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. Serão entregues selos ou certificados simbólicos de "Parceiro Amigo da Ouvidoria" aos setores visitados.

- **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.

- **Elaboração da Campanha Contra Assédio Moral e Sexual:**

Objetivo: Daremos início à elaboração da Campanha Contra Assédio Moral e Sexual, em parceria com a Comissão de Acolhimento das Mulheres da PGE-CE. Nosso objetivo é desenvolver ações de conscientização e prevenção sobre esse tema de extrema importância.

7. CONCLUSÃO

Em agosto de 2024, a Ouvidoria da PGE-CE registrou e encerrou 73 (setenta e três) manifestações, havendo um **aumento significativo de 74%** (setenta e quatro por cento) referente às demandas registradas no mês anterior. 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), 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.