

RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA DA PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DO CEARÁ



PERÍODO: 01/01/2024 A 31/12/2024

2024

RELATÓRIO ANUAL
OUVIDORIA DA PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ
PERÍODO 01/01/2024 A 31/12/2024

Missão Institucional

Promover a defesa dos interesses do Estado do Ceará, em juízo e fora dele, para garantir a segurança jurídica necessária à prática de atos administrativos e à viabilização de políticas públicas em benefício da sociedade cearense.

1. EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR

Procurador-Geral

Rafael Machado Moraes

GERÊNCIA SUPERIOR

Procurador-Geral Executivo de Contencioso Geral e Administrativo

João Renato Banhos Cordeiro

Procurador-Geral Executivo de Consultoria e Contencioso Tributário

André Luiz Sienkiewicz Machado

Procurador-Geral Executivo Assistente

Iuri Chagas de Carvalho

Secretária-Geral

Stella Cavalcante

ÓRGÃOS DE ASSESSORAMENTO

Ouvidoria

Elizangela Ferreira Monteiro / Newton Fontenele Teixeira (Supervisão)

Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

Germana Moreira Rocha de Freitas

Assessoria de Controle Interno

Marjorie Dionísio Xavier Castellón

Assessoria de Comunicação e Relações Públicas (ASCOM)

Marina Solon

Assessoria de Acompanhamento de Publicações de Intimações e Notificações

Renato Monteiro de Lima

Assessoria de Controle de Mandados Judiciais

Maria de Jesus de Araújo Rocha

Corregedoria (COGER)

Fábio Carvalho de Alvarenga Peixoto

Assessoria Legislativa

Helvécio Waldner Melo

ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO INSTRUMENTAL

Coordenadoria Administrativo-Financeira (COAFI)

Narcélio Alves

Coordenadoria de Tecnologia da Informação, Inovação e Governança (CTIG)

Pedro Igor Lacerda Moreira Arruda

Centro de Estudos e Treinamento (CETREI)

César Oliveira de Barros Leal

Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento (CODIP)

Zirlânea da Silva Gonçalves

ÓRGÃOS COLEGIADOS

Conselho Superior da Procuradoria-Geral do Estado (CSPGE)

Secretária: Geovana Sampaio

Câmara de Prevenção e Resolução de Conflitos (CPRAC)

João Renato Banhos Cordeiro

ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO PROGRAMÁTICA

Procuradoria Fiscal (PROFIS)

Fredy Bezerra de Menezes

Procuradoria Judicial (PROJUD)

Rizomar Nunes Pereira

Consultoria-Geral (CONGE)

Rafael Machado Moraes

Central de Licitações (CELIC)

Valéria de Oliveira Rodrigues

Procuradoria de Atuação Fiscal Estratégica (PAFE)

Eduardo Menescal

Procuradoria de Políticas de Saúde (PROSAÚDE)

Caroline Moreira da Silva

Procuradoria de Processo Administrativo-Disciplinar (PROPAD)

Daniel Feitosa de Menezes

Procuradoria da Dívida Ativa (PRODAT)

Talles Soares Monteiro

Célula da Dívida Ativa (CEDAT)

Procuradoria de Licitações, Contratos Administrativos e Controle Externo (PROLIC)

Antônia Simone Magalhães Oliveira

Procuradoria do Patrimônio e Meio-Ambiente (PROPAMA)

Marcus Claudius Rattacaso

Procuradoria da Administração Indireta (PROCADIN)

Lia Almino Gondim

Procuradoria de Execuções e Precatórios (PROEXP)

Átilla Djazianny de Oliveira

Procuradoria dos Tribunais Superiores (PROSUP)

Ludiana Carla Braga Façanha

2. INTRODUÇÃO

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará foi criado pela Lei nº 13.875/2007 e suas alterações, sendo regulamentado pelo Decreto nº 30.938/2012, e alinhado com o Decreto nº 30.474/2011, com o objetivo de garantir ao cidadão o direito a serviços públicos de qualidade, ao acesso à informação e à ampliação da participação social e do controle público. As Ouvidorias setoriais do Estado, incluindo a da Procuradoria-Geral do Estado (PGE), apresentam, anualmente, relatórios que oferecem uma visão geral dos resultados de suas atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria.

A Ouvidoria da PGE, em cumprimento à Lei Complementar nº 58, de 31 de março de 2006, e à Lei nº 15.175, de 28 de junho de 2012, modificada pela Lei Complementar nº 134, de 07 de abril de 2014, assegura os direitos fundamentais dos usuários, funcionando como um canal direto de comunicação entre a Procuradoria-Geral do Estado e os cidadãos que utilizam seus serviços. Subordinada diretamente ao Procurador-Geral do Estado, a Ouvidoria tem autonomia para acessar todos os setores da PGE, garantindo que suas funções sejam exercidas com imparcialidade e transparência.

O papel da Ouvidoria da PGE não é se opor ao órgão, mas atuar como mediadora entre os cidadãos e a Administração Pública, buscando promover um bom relacionamento e assegurar que as demandas da população sejam ouvidas e atendidas. As manifestações recebidas são tratadas com seriedade, sempre respeitando os direitos constitucionais e legais dos cidadãos. Em conformidade com a Constituição Federal de 1988, especialmente o Art. 37, que estabelece os princípios de impessoalidade e publicidade, a Ouvidoria da PGE atua com o compromisso de aprimorar a prestação de serviços públicos por meio de respostas rápidas e eficazes.

Nesse sentido, a Ouvidoria empenha-se em apurar e responder as manifestações apresentadas pelos cidadãos de forma ágil, valorizando a integração entre as áreas da PGE e a motivação de seus servidores. Qualificar o atendimento ao público é uma meta constante, refletindo o compromisso da PGE com a melhoria contínua dos serviços e com o fortalecimento do Estado Democrático de Direito.

Efetivamente, a Ouvidoria da PGE, estruturada de maneira eficiente, busca atender às demandas da população de forma contínua, promovendo a integração entre as áreas da PGE e sugerindo melhorias para a efetividade das respostas aos cidadãos.

Este Relatório Anual, referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, apresenta uma análise detalhada das atividades da Ouvidoria da PGE, baseada em dados quantitativos e qualitativos extraídos do Portal Ceará Transparente, além de informações validadas

pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

Através do presente relatório, será possível avaliar a eficiência e a agilidade nos trâmites e na finalização dos processos, além de demonstrar a crescente conscientização sobre a importância do trabalho da Ouvidoria. Ademais, serão apresentados também gráficos e tabelas comparativas com os dados de 2023, refletindo o progresso e a efetividade da Ouvidoria na busca por soluções para as demandas da sociedade.

É fundamental ressaltar que o principal foco deste relatório é o cidadão que utiliza os serviços públicos.

3. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO DE 2023.

Das orientações e recomendações mencionadas no Relatório de Gestão de ouvidoria publicada da CGE, tivemos a seguinte orientação:

Orientação 01 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações e justificativas apresentadas pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação. (não implementada em 2023 e/ou índice de satisfação menor que 67%)

Sobre a orientação supracitada, serão indicadas, no **item 5.2.2** do presente relatório, ações para melhoria do índice de satisfação e rotinas adotadas pela Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado, buscando a melhoria do resultado do referido percentual.

4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Nesta análise, serão apresentados os dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado (PGE) durante o ano de 2024, com análise tanto quantitativa, quanto qualitativa. Para uma compreensão mais ampla, serão realizados comparativos com os anos anteriores, permitindo uma visão detalhada das solicitações registradas e do perfil das demandas recebidas.

Inicialmente, serão analisadas as manifestações registradas no quadriênio 2021-2024, considerando tanto a quantidade, quanto a natureza das manifestações. Os dados serão extraídos dos relatórios disponibilizados no Portal Ceará Transparente, incluindo demonstrativos gráficos, análises e comparações com os resultados obtidos no ano anterior, a fim de avaliar as tendências, os

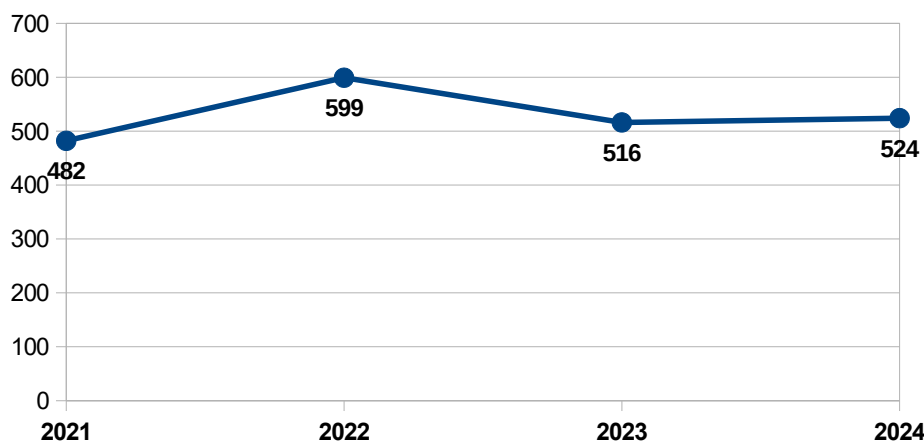
padrões e as mudanças no perfil das manifestações ao longo do período.

4.1 – Total de Manifestações do Período

ANO	2021	2022	2023	2024
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	482	599	516	524

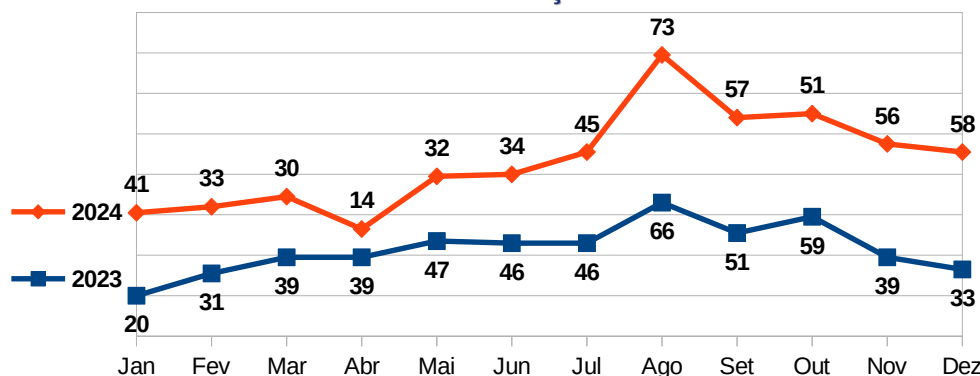
No Relatório de Gestão da Ouvidoria Setorial referente ao ano de 2024, foram registradas **524 (quinhentas e vinte e quatro) manifestações**, enquanto em 2023 o número foi de **516 (quinhentas e dezesseis) manifestações**, conforme demonstrado no quadro acima. O gráfico a seguir ilustra a evolução do volume de manifestações de 2021 a 2024.

Manifestações de Ouvidoria - 2021 a 2024



Ao analisar os dados supracitados, pode-se perceber um aumento no número de manifestações em 2024, quando houve uma variação positiva de **2% (dois por cento)** em comparação a 2023, com um aumento de **8 (oito) registros**. Esta ampliação, embora discreta, indica um crescimento constante nas interações com a Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado (PGE), destacando uma tendência de maior utilização desta ferramenta ao longo dos anos, demonstrando a consolidação do meio como um instrumento eficaz e ativo, utilizado, cada vez mais, pela população para expressar suas demandas e contribuições.

Gráfico de Manifestações Mensais



Ao comparar 2023 com 2024, observa-se que o mês de janeiro apresentou um aumento expressivo de 105% (cento e cinco por cento), passando de 20 (vinte) para 41 (quarenta e uma) manifestações. Esse pico inicial pode estar relacionado ao início de novos processos ou a campanhas de conscientização que geraram uma maior demanda por parte da população.

Outro destaque foi o mês de agosto, que apresentou um aumento de 10,61% (dez vírgula sessenta e um por cento) nas manifestações, subindo de 66 (sessenta e seis) para 73 (setenta e três) registros.

Além disso, novembro e dezembro de 2024 também mostraram variações positivas expressivas, com 43,59% (quarenta e três vírgula cinquenta e nove por cento) e 75,76% (setenta e cinco vírgula setenta e seis por cento), respectivamente.

Em resumo, comparando-se 2023 com 2024, a Ouvidoria da PGE observou uma tendência de aumento nas manifestações, com picos de alta em meses específicos, refletindo tanto o engajamento do público, como a demanda crescente por informações e esclarecimentos. Essa majoração pode ser atribuída, também, à continuidade das interações com o público, com ênfase na busca por agilidade e soluções processuais.

4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

A tabela abaixo apresentada fornece informações detalhadas sobre os meios de entrada das manifestações recebidas, pela Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado (PGE) nos **anos de 2023 e 2024**.

Meio de Entrada			
Meios	2023	2024	Varição%
Internet	318	354	+ 11%
Telefone 155	99	99	0%
E-mail	60	54	- 10%
Cidadão on-line - Chat	11	6	- 45%
Presencial	0	3	+ 0,3%
Telefone	28	2	- 93%
Reclame Aqui	0	2	+ 0,2%
Ceará App	0	2	+ 0,2%
Instagram	0	1	+ 0,1%
Whatsapp	0	1	+ 0,1%
Cidadão on-line - Telegram	0	0	0%
Facebook	0	0	0%
Carta	0	0	0%
consumidor.gov.br	0	0	0%
Governo Itinerante	0	0	0%
Caixa de sugestões	0	0	0%
Sistema Legado	0	0	0%
Twitter	0	0	0%
Google Ferramentas	0	0	0%
Atendimento Virtual	0	0	0%
Total	516	524	+ 2%

As informações revelam uma tendência crescente no uso de meios digitais, como a Internet, enquanto canais mais tradicionais, como o telefone e o e-mail, mostraram variações mínimas ou reduções. O pequeno aumento no atendimento presencial sugere um possível retorno gradual de interações pessoalmente.

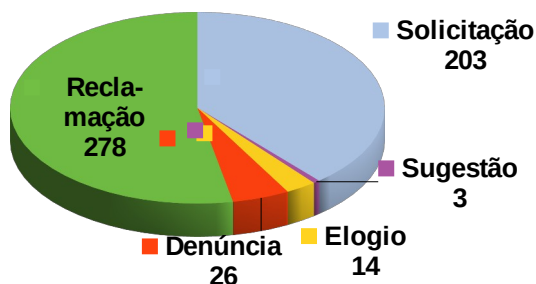
4.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

A partir da tabela seguinte, podemos analisar as manifestações apresentadas na Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado (PGE) nos anos de 2023 e 2024. A categoria mais recorrente continua sendo as reclamações, seguida das solicitações, denúncias, elogios e sugestões.

TIPIFICAÇÃO	2023	2024	VARIAÇÃO %
Reclamação	280	278	-0.71%
Denúncia	30	26	-13,00%
Elogio	6	14	+133,00%
Sugestão	5	3	-40,00%
Solicitação	195	203	+4,00%
Total	516	524	+2,00%

As reclamações, assim como nos anos anteriores, são, frequentemente, relacionadas a alegações de atrasos na tramitação e na elaboração das análises e pareceres dos processos.

Importa ressaltar que os referidos atrasos, na maioria das vezes, não ocorrem dentro da Procuradoria, mas são consequência de procedimentos que se iniciam em outros órgãos. O cidadão, geralmente, abre um processo em seu órgão de origem, e, após um longo período, é que os autos chegam à PGE. Ao serem recebidos, muitos desses processos estão incompletos, com falhas na instrução, erros, ausência de documentação e pareceres, o que exige diligências para que o processo seja complementado antes da elaboração do parecer final. Este documento, elaborado por um Procurador, é um parecer técnico que fornece informações detalhadas sobre o tema em questão, com fundamentação jurídica baseada em normas legais, doutrinárias e jurisprudenciais.



As solicitações, que representaram 44,7% (quarenta e quatro vírgula sete por cento) do total de demandas da Ouvidoria, mostraram um aumento de 4,00% (quatro por cento) em relação ao ano anterior. Esse aumento, embora modesto, reflete uma continuidade no interesse da população em obter informações sobre o andamento dos processos e, principalmente, um pedido de agilidade na tramitação dos mesmos. A maioria dessas solicitações tem o mesmo teor das reclamações, com questionamentos sobre o progresso dos processos e pedidos de uma resposta mais célere.

As denúncias também apresentaram um crescimento de 6,45% (seis vírgula quarenta e cinco por cento), o que exige uma análise mais cuidadosa por parte da Ouvidoria e da gestão superior da PGE. Esse aumento sugere que é necessário um acompanhamento mais atento das demandas, bem como a realização de procedimentos adequados para garantir a resolução das questões apresentadas.

Por outro lado, vale ressaltar o expressivo aumento nos elogios ao trabalho desenvolvido pela PGE. Em 2024, observa-se um aumento significativo de 133,00% (cento e trinta e três por cento) nos elogios, o que reflete a satisfação do público com os serviços prestados pela Procuradoria. Esse crescimento é fruto da dedicação diária dos colaboradores da PGE, que trabalham com empenho e zelo em favor do interesse público.

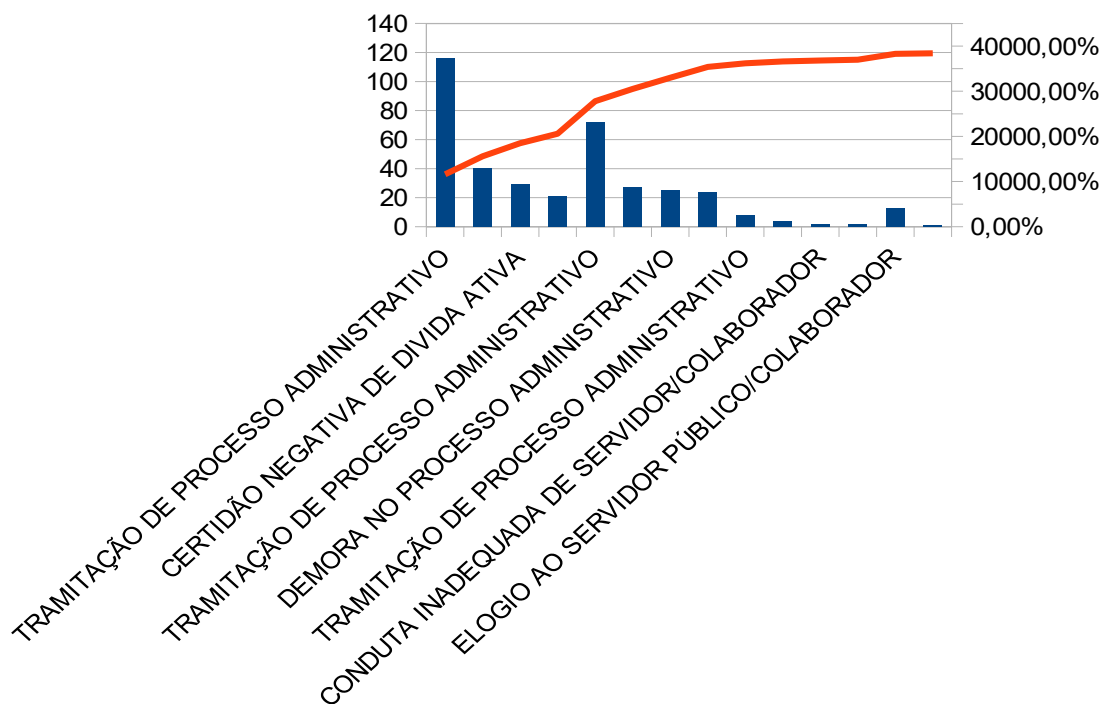
Em resumo, o ano de 2024 foi marcado por uma leve elevação no número total de manifestações, com destaque para o aumento significativo nos elogios e uma leve queda nas denúncias e sugestões. A PGE segue comprometida com a melhoria contínua dos seus serviços e com o atendimento eficiente e transparente às demandas da sociedade.

4.4 – Manifestações por Tipo/Assunto

Este tópico tem como objetivo apresentar uma análise das manifestações registradas em 2024 na Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE), por meio da plataforma Ceará Transparente, considerando os assuntos e subassuntos de cada manifestação.

Para a realização desta análise, foi utilizado o Diagrama de Pareto, ferramenta que permite identificar os assuntos mais recorrentes, representando 80% (oitenta por cento) das manifestações registradas.

A verificação em tela revelou que o assunto de maior incidência nas manifestações registradas foi a tramitação de processos administrativos, que se destacou entre os demais temas.



Com relação ao gráfico acima, é possível observar as manifestações que mais impactaram o atendimento da Ouvidoria, auxiliando na tomada de decisões e no aprimoramento dos processos internos, além de contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados pela PGE-CE.

Já a tabela abaixo contém uma lista detalhada de manifestações registradas no Ceará Transparente em 2024, com as respectivas quantidades por tipo e assunto. A análise dessas informações são pontos relevantes que podem ajudar a compreender as principais demandas dos cidadãos.

Tipo	Assunto	Quantidade
RECLAMAÇÃO	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	52
	CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	20
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	15
	DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	14
	PROCESSO JUDICIAL	13
	DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	12
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	12
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	11
	CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	10
	CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	9
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	9
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	8
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	7

	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	6
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	6
	DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	5
	PROCESSO DE SINDICÂNCIA	5
	CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	4
	CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	4
	PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	4
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	4
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	3
	CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	3
	DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	3
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	2
	ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	2
	CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2
	CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2
	DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	2
	DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	2
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	2
	PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	2
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2
	AValiação DE SERVIÇOS PÚBLICOS	1
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
	CONSULTA DE BENS PATRIMONIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	1
	DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
	DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
	PROCESSO LICITATÓRIO	1
	SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	1
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1

Tipo	Assunto	Quantidade
SOLICITAÇÃO	ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	2
	CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	15
	CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	12
	CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	3
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	2
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	2
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	4
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	2
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
	CONSULTA DE BENS PATRIMONIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	1
	CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2
	CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	6
	CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2
	CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	5
	CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	8
	CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
	DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	3
	DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	5
	DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	2
	DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	14
	DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
	FROTA DE VEÍCULOS	2
	INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	6
	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
	INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	1
	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
	PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	3
	PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	5
	PROCESSO JUDICIAL	1
	PROCESSO JUDICIAL	14
	PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	3
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	6
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	4
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	30

	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	9
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	4
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	3
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	9
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1

Tipo	Assunto	Quantidade
DENÚNCIA	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1
	ASSÉDIO SEXUAL	2
	CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	1
	CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	1
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
	PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	1
	PROCESSO JUDICIAL	1
	PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	2
	PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	2
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	8
	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS - MORADIA E CONFLITOS URBANOS	1

Tipo	Assunto	Quantidade
SUGESTÃO	AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	1
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
	EMPREGO/ESTÁGIO	1

Tipo	Assunto	Quantidade
ELOGIO	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	13
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1

A seguir, destacam-se os principais pontos a serem considerados:

- Predomínio da Tramitação de Processos Administrativos**

O assunto mais recorrente na tabela é a "tramitação de processo administrativo", com um total de 152 (cento e cinquenta e duas) ocorrências. Esse dado é extremamente relevante, pois indica que a agilidade e transparência nos processos administrativos são questões importantes para os usuários.

Em conjunto com a tramitação de processos administrativos, a demora nos processos administrativos também é uma das questões mais levantadas, com 60 (sessenta) registros. Para a PGE, isso representa um maior aprimoramento da eficiência nos processos, seja na comunicação com os usuários sobre os prazos e etapas dos processos administrativos.

- **Certidão Negativa de Dívida Ativa**

Outro tema relevante que aparece com frequência é a certidão negativa de dívida ativa, com 56 (cinquenta e seis) registros. Isso sugere que muitos cidadãos buscam informações relacionadas a questões fiscais ou à regularização de débitos. Nesse sentido, a equipe da PGE foca em fornecer esclarecimentos, facilitar o acesso aos serviços e transmitir transparência nas orientações.

- **Consultas de Processos Administrativos**

As consultas de processos administrativos também são recorrentes, com 43 (quarenta e três) registros. Isso reflete uma busca por informações sobre o andamento de processos específicos.

- **Outros Assuntos Menos Frequentes**

Embora a tramitação e a demora nos processos administrativos se destaquem, há outros assuntos relevantes, como:

***Concursos Públicos/Seleções**, com 27 (vinte e sete) registros, podendo-se considerar que a PGE-CE está proporcionando informações suficientes.

***Processos Licitatórios (Licitação)**, com 12 (doze) registros, indicando que os cidadãos também estão atentos a questões relacionadas às licitações públicas.

- **Elogios:**

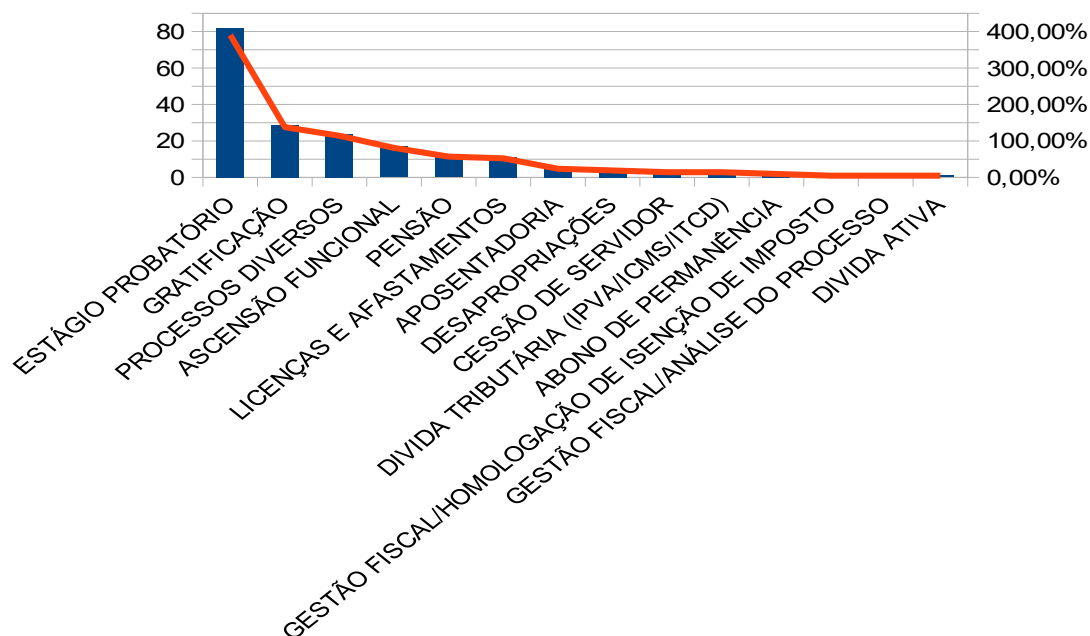
É importante observar que houve manifestações positivas, como elogios ao servidor público/colaborador, com 14 (quatorze) registros e elogios aos serviços prestados pelo órgão, com 1 (um) registro. Isso demonstra que há reconhecimento pelo trabalho desempenhado, o que é um ponto positivo para a Ouvidoria e para a PGE-CE como um todo.

Finalizando, acrescenta-se que a Ouvidoria da PGE-CE pode utilizar essas informações para orientar as ações de melhoria nos processos internos e no atendimento ao público, buscando uma maior eficiência e satisfação dos cidadãos.

4.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto:

Este tópico tem como objetivo analisar as manifestações registradas na plataforma Ceará Transparente em 2024, com foco nos assuntos e sub-assuntos mais recorrentes. Para proporcionar

uma visão mais clara e estratégica sobre as demandas e reclamações registradas, foi utilizado o Diagrama de Pareto, que ajudou a identificar os assuntos que representam 80% (oitenta por cento) da totalidade de manifestações.



Com base no Diagrama de Pareto e na análise das manifestações, os sub-assuntos mais relevantes:

- Estágio Probatório: 82 (oitenta e duas) manifestações;
- Gratificação 29 (vinte e nove) manifestações;
- Processos Diversos: 24 (vinte e quatro) manifestações;
- Ascensão Funcional: 17 (dezessete) manifestações.
- Pensão: 12 (doze) manifestações.

Para cada assunto, foram escolhidos os sub-assuntos com maior quantidade de manifestações. Pela leitura da tabela abaixo, constata-se que os assuntos Tramitação de Processo Administrativo, Certidão Negativa de Dívida Ativa e Concursos Públicos/Seleções correspondem a mais de 80% (oitenta por cento) das manifestações registradas no Ceará Transparente. Dessa forma, esses três assuntos serão abordados nesta seção. Além desses, por serem de grande relevância no contexto das demandas jurídicas e administrativas, será incluído também o assunto Demora no Processo Administrativo.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	QUANTIDADE
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	ESTÁGIO PROBATÓRIO	82
	GRATIFICAÇÃO	29
	PROCESSOS DIVERSOS	24
	ASCENSÃO FUNCIONAL	17
	PENSÃO	12
	LICENÇAS E AFASTAMENTOS	11
	APOSENTADORIA	5
	DESAPROPRIAÇÕES	4
	CESSÃO DE SERVIDOR	3
	DÍVIDA TRIBUTÁRIA (IPVA/ICMS/ITCD)	3
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	7
	IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO	3
PROCESSO JUDICIAL	CONCURSO PÚBLICO	28
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	SEM SUBASSUNTO	14
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	28
	ASCENSÃO FUNCIONAL	17
	APOSENTADORIA	8
	DÍVIDA ATIVA	4
	RESERVA MILITAR	4
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	18
	APOSENTADORIA	8
	ASCENSÃO FUNCIONAL	6
	DESAPROPRIAÇÕES	5
	ABONO DE PERMANÊNCIA	5
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	NOMEAÇÃO/CONTRATAÇÃO	10
	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	8
	DIVERSOS (LOCAL DE PROVA, INSCRIÇÕES, CRONOGRAMA, CONDUTA DE APLICADOR, CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO, ETC)	6
	REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	3
CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DÍVIDA ATIVA	36
	SOLICITAÇÃO DA CERTIDÃO	21

Para cada um desses assuntos, foram escolhidos os sub-assuntos com maior quantidade de manifestações para análise detalhada.

- Tramitação de Processo Administrativo**

O assunto Tramitação de Processo Administrativo representa a maior parte das manifestações, com destaque para os seguintes sub-assuntos:

- Estágio Probatório: 82 (oitenta e duas) manifestações;
- Gratificação: 29 (vinte e nove) manifestações;
- Processos Diversos: 24 (vinte e quatro) manifestações;
- Ascensão Funcional: 17 (dezessete) manifestações;
- Pensão: 12 (doze) manifestações.

- **Certidão Negativa de Dívida Ativa**

O assunto Certidão Negativa de Dívida Ativa também representa um volume expressivo de manifestações, com os seguintes sub-assuntos mais recorrentes:

- Demora na Regularização da Dívida Ativa: 36 (trinta e seis) manifestações;
- Solicitação da Certidão: 21 (vinte e um) manifestações)

- **Concursos Públicos/Seleções**

O assunto Concursos Públicos/Seleções apresenta grande volume de manifestações, com destaque para os seguintes sub-assuntos:

- Nomeação/Contratação: 10 (dez) manifestações;
- Convocação de Aprovados/Classificados: 8 (oito) manifestações;
- Diversos (Local de Prova, Conduta de Aplicador, etc.): 6 (seis) manifestações;
- Realização de Concurso/Seleção: 3 (três) manifestações;
- Orientações Gerais: 2 (dois) manifestações.

- **Demora no Processo Administrativo**

O assunto Demora no Processo Administrativo também se destaca, com as seguintes queixas mais recorrentes:

- Pensão: 28 (vinte e oito) manifestações;
- Ascensão Funcional: 17 (dezessete) manifestações;
- Aposentadoria: 8 (oito) manifestações;
- Dívida Ativa: 4 (quatro) manifestações;
- Reserva Militar: 4 (quatro) manifestações.

4.6 – Manifestações por Tipo de Serviço:

Neste tópico serão apresentadas as manifestações por tipo de serviços, conforme tabela abaixo:

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
Não Se Aplica	471	89,89%
Consulta de Pendências Fiscais Junto à Dívida Ativa do Estado do Ceará	18	3,44%
Regularização de Débito Inscrito na Dívida Ativa do Estado	18	3,44%
Certidão Negativa	6	1,15%
Emissão da Certidão Negativa de Débitos Estaduais	3	0,57%
Emissão de Certificado de Regularidade	3	0,57%
Revisão do Débito Inscrito em Dívida Ativa	3	0,57%
Parcelamento de Débitos Inscritos na Dívida Ativa do Estado do Ceará	2	0,38%

Com relação ao tipo de serviço, observa-se que 89,89% (oitenta e nove vírgula oitenta e nove) das manifestações registradas foram classificadas como “Não Se Aplica”. Isso ocorre porque a maior parte das demandas direcionadas à Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE) não está relacionada, diretamente, aos serviços prestados por esta instituição, mas por outros órgãos ou entidades.

Por outro lado, um total de 9,46% (nove vírgula quarenta e seis por cento) das manifestações envolvem serviços prestados pela própria PGE-CE, com destaque para os serviços relacionados à Dívida Ativa do Estado do Ceará, como a Consulta de Pendências Fiscais (3,44%), a Regularização de Débito Inscrito na Dívida Ativa do Estado (3,44%) e a Certidão Negativa (1,15%).

4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Neste tópico serão apresentadas as manifestações por programa orçamentário em 2024, conforme tabela abaixo:

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
Defesa dos Interesses do Estado	262	50,00%
Gestão Administrativa do Ceará	248	47,33%
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	14	2,67%

A análise dos dados mostra que as manifestações estão amplamente distribuídas entre dois programas orçamentários principais: Defesa dos Interesses do Estado e Gestão Administrativa do Ceará, que juntos representam mais de 97% (noventa e sete por cento) do total das manifestações. Isso reforça a centralidade das questões jurídicas e administrativas na atuação da PGE-CE. A menor participação do programa Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas destaca uma menor preocupação dos manifestantes com temas de gestão de recursos humanos, mas não menos importante para a operação e desenvolvimento institucional da PGE-CE.

4.8 – Manifestações por Unidades Internas:

Neste tópico serão apresentadas as manifestações por unidades internas em 2024.

Unidade	Quantidade	Porcentagem
CONSULTORIA GERAL	279	53,00%
PROCURADORIA JUDICIAL	57	11,00%
PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA	52	10,00%
OUIVORIA	36	7,00%
CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	19	4,00%
PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO-AMBIENTE	17	3,00%
GABINETE DO PROCURADOR GERAL	14	3,00%
PROCURADORIA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR	9	2,00%
CENTRAL DE LICITAÇÕES	8	2,00%
PROCURADORIA DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA E DE POLÍTICAS PÚBLICAS	6	1,00%
PROCURADORIA DE LICITAÇÕES, CONTRATOS ADMINISTRATIVOS E CONTROLE EXTERNO	6	1,00%
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	6	1,00%
PROCURADORIA FISCAL	5	0,95%
COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, INOVAÇÃO E GOVERNANÇA	2	0,50%
RECURSOS HUMANOS	2	0,50%
CÂMARA DE PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	1	0,20%
CENTRO DE ESTUDOS E TREINAMENTO	1	0,20%
CONSELHO SUPERIOR	1	0,20%
CORREGEDORIA	1	0,20%
PROCURADORIA DE EXECUÇÕES E PRECATÓRIOS	1	0,20%
PROCURADORIA DE POLÍTICAS DE SAÚDE	1	0,20%

A Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE) é composta por diversas unidades e subunidades, cada uma com um papel específico na administração pública e na defesa dos interesses do Estado. A Consultoria-Geral representa a maior parte da estrutura, com 53% (cinquenta e três por cento) dos recursos, refletindo sua função central na assessoria jurídica do governo. A Procuradoria Judicial, com 11% (onze por cento), foca na defesa judicial do Estado, enquanto a Célula da Dívida Ativa, com 10% (dez por cento), ocupa-se da recuperação de créditos tributários. Outras áreas, como a Ouvidoria (7%) e as Procuradorias especializadas, como a do Patrimônio e Meio Ambiente, atuam em funções específicas, como o controle e fiscalização de processos administrativos, licitações, contratos e questões ambientais.

Além disso, há setores voltados para a inovação, como a Coordenadoria de Tecnologia da Informação, e áreas mais especializadas, como a Comissão Central de Desapropriação e Perícia. As diversas unidades da PGE-CE atuam de forma integrada, buscando eficiência na gestão pública e na defesa dos direitos do Estado e da sociedade.

4.9 – Manifestações por Municípios de ocorrência

Neste tópico, serão apresentados os municípios que registraram manifestações. Além disso, será realizada uma comparação entre os anos de 2023 e 2024, a fim de analisar as variações. Para esse caso, foi utilizado o Diagrama de Pareto de forma a se escolher os municípios que correspondem a 80% (oitenta por cento) do total das manifestações de 2024.

Município	Quantidade	Quantidade	Variação
Fortaleza	257	285	+ 11%
Não se Aplica	127	49	- 61%
Juazeiro do Norte	12	21	+ 75%
Crato	16	17	+ 6.25%
Sobral	7	12	+ 71%
Quixadá	4	12	+200%
Caucaia	5	11	+ 120%
Tauá	2	9	+ 350%
Russas	1	9	+ 800%
Aracati	2	7	+250%
Itapipoca	3	5	+66%
Maranguape	1	5	+ 400%
Maracanaú	5	4	- 20%
Iguatu	3	4	+ 33%
Ipu	1	3	+ 200%
Tianguá	1	3	+ 200%
Paracuru	1	2	+ 100%
Crateús	6	1	- 83%
Eusébio	4	1	-75%
Limoeiro do Norte	3	1	+66%
Recife	3	1	+66%
Cascavel	2	1	+ 100%
Granja	2	1	+ 100%

A análise das manifestações registradas nos municípios entre 2024 e 2025 revela variações significativas no número de demandas recebidas pela Ouvidoria. Fortaleza, como esperado, lidera as manifestações, com um aumento de 11% (onze por cento), demonstrando a continuidade da concentração de demandas na capital.

Dentre os municípios que apresentaram maiores variações, destaca-se a cidade de Russas, com um aumento expressivo de 800% (oitocentos por cento), indicando um grande crescimento nas manifestações nesta localidade. Outros municípios como Caucaia, Quixadá e Tauá também apresentaram aumentos notáveis, com variações de 120% (cento e vinte por cento), 200% (duzentos por cento) e 350% (trezentos e cinquenta por cento), respectivamente, o que sugere um aumento na participação e nas demandas da população nessas regiões.

Por outro lado, municípios como Crateús e Eusébio apresentaram uma redução significativa nas manifestações, com quedas de 83% (oitenta e três por cento) e 75% (setenta e cinco por cento), respectivamente. Este decréscimo pode ser reflexo de diversos fatores, como a diminuição de problemas ou a mudança no perfil das demandas.

Há também uma quantidade considerável de municípios que não apresentaram variação no número de manifestações, como Milhã, Acopiara, Campos Sales, entre outros, com algumas localidades registrando um número fixo de manifestações, o que pode indicar uma estabilidade nas demandas ou a inexistência de novos fatores que motivassem novas manifestações.

Em resumo, os dados demonstram um aumento geral no número de manifestações em várias regiões do Ceará, com destaque para o crescimento em municípios da Região Metropolitana de Fortaleza e no Interior.

5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Neste tópico serão apresentados os indicadores de resolubilidade das manifestações e satisfação dos usuários da ouvidoria, bem como serão discutidas ações de melhoria para cada índice mencionado.

5.1 – Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 (vinte) dias, ou no período de 21 (vinte e um) a 30 (trinta) dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Relatório de Resolubilidade	2023	Índice de Resolubilidade em 2023	2024	Índice de Resolubilidade em 2024
Total de Manifestações finalizadas no prazo	510	98,84%	524	100,00%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	6	1,16%	0	0,00%
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0,00%	0	0,00%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0,00%	0	0,00%
Total	516	-	524	-

A análise do índice de resolubilidade das manifestações registradas na Ouvidoria da PGE-CE, em 2023 e 2024, demonstra um significativo aprimoramento na eficiência do atendimento e na gestão das demandas.

Em 2023, a Ouvidoria alcançou 98,84% (noventa e oito vírgula oitenta e quatro por cento) de manifestações finalizadas dentro do prazo, com 1,16% (um vírgula dezesseis por cento) das manifestações pendentes fora do prazo. Esse desempenho já evidenciava um esforço contínuo para garantir a resolutividade das demandas registradas na plataforma Ceará Transparente.

Em 2024, o índice de resolubilidade atingiu a marca de 100% (cem por cento), com todas as manifestações respondidas dentro do prazo estabelecido. Esse resultado reflete uma melhoria substancial no processo de atendimento e fechamento das manifestações, evidenciando a capacidade da Ouvidoria em gerenciar as demandas de forma mais eficiente.

O desempenho da Ouvidoria da PGE-CE em 2024 é exemplar, com 100% (cem por cento) das manifestações sendo finalizadas dentro do prazo e a completa eliminação de pendências fora do prazo. Isso reflete uma evolução significativa em relação a 2023, evidenciando uma gestão mais eficiente e ágil das manifestações e um compromisso com a excelência no atendimento à população.

5.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Em 2024, a Ouvidoria da PGE-CE adotou diversas ações estratégicas, juntamente às Áreas Internas e a Gestão Superior do órgão, para melhorar ainda mais o índice de resolubilidade das manifestações e reduzir qualquer percentual de manifestações em atraso, quando houver. Essas ações visam não apenas cumprir a legislação vigente, mas também fortalecer a credibilidade da Ouvidoria perante a sociedade.

Entre as principais iniciativas, destacam-se:

- **Reestruturação da Equipe de Ouvidoria:** A mudança na liderança da Ouvidoria em 2024 trouxe uma nova perspectiva e energia para o setor, implementando melhorias significativas nos processos internos, com foco na eficiência e agilidade nas respostas às manifestações da população.
- **Campanhas Internas de Engajamento:** Foi realizada a campanha "Parceiro da Ouvidoria", com o objetivo de engajar as diversas áreas da PGE-CE no processo de resolução das manifestações. Nessa iniciativa, as áreas internas que se destacaram no cumprimento dos prazos e na qualidade das respostas receberam certificados de agradecimento. A ação fortaleceu o compromisso de todos os setores com a Ouvidoria e incentivou o aprimoramento contínuo no atendimento.
- **Capacitação Contínua:** A Ouvidoria investiu em sua capacitação constante, participando de cursos e treinamentos voltados para o aprimoramento das habilidades de atendimento e de resposta às manifestações. Isso contribuiu para o aumento da eficiência no processo de análise e resolução das demandas.
- **Aperfeiçoamento dos Processos Internos:** Foram empreendidos ajustes nos fluxos internos de trabalho, com o objetivo de otimizar o tempo de resposta e minimizar eventuais pendências. A integração das equipes envolvidas foi reforçada, garantindo maior agilidade no encaminhamento das manifestações para as áreas responsáveis.
- **Monitoramento e Acompanhamento por meio de Relatório:** A Ouvidoria passou a fazer relatórios mensais, a fim de analisar as manifestações, com acompanhamento mais próximo das áreas envolvidas. A gestão das demandas permitiu um controle mais eficaz, prevenindo

atrasos e garantindo que todas as manifestações fossem respondidas dentro do prazo estabelecido.

- **Reuniões Mensais de Acompanhamento:** Para garantir o alinhamento contínuo entre as áreas internas e a Ouvidoria, foram implementadas reuniões mensais de acompanhamento com os membros da equipe de Ouvidoria, momento em que são discutidos os indicadores de desempenho, a análise das manifestações pendentes e a identificação de possíveis melhorias nos processos. Esse espaço de diálogo tem sido fundamental para manter todos os envolvidos atualizados e comprometidos com a melhoria contínua.
- **Visitas a outras Ouvidorias:** No intuito de promover melhorias para nossa Ouvidoria, foram realizadas visitas às ouvidorias que ficaram em 1º e 2º lugar no ranking da CGE em 2023. As boas práticas observadas foram fundamentais para aprimorar nossos processos internos e fortalecer nosso compromisso com a transparência e a eficiência.

Diante disso, permite-se concluir que as ações adotadas pela Ouvidoria da PGE-CE em 2024 demonstram um compromisso contínuo com a melhoria na gestão das manifestações, com foco na resolutividade e no cumprimento dos prazos estabelecidos.

A implementação de iniciativas como a reestruturação da equipe de Ouvidoria, a realização de campanhas internas, o investimento em capacitação contínua, o aprimoramento dos processos internos e as visitas a outras ouvidorias contribuíram, significativamente, para a eficiência do atendimento.

Além disso, a realização de reuniões mensais de acompanhamento e a produção de relatórios detalhados permitiram um controle mais rigoroso, minimizando as pendências e garantindo que as manifestações fossem respondidas de maneira ágil e eficaz. Essas ações reforçam a credibilidade da Ouvidoria perante a sociedade, consolidando-a como um canal de comunicação eficiente e transparente.

5.1.2 – Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta da Ouvidoria da PGE-CE em 2023 e 2024 está apresentado na tabela abaixo:

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2023	6,31 dias
Tempo Médio de Resposta 2024	6,25 dias

Em comparação com o ano anterior, observou-se uma leve redução no tempo médio de resposta das manifestações, passando de 6,31 (seis vírgula trinta e um) dias em 2023 para 6,25 (seis vírgula vinte e cinco) dias em 2024. Essa diminuição, embora pequena, é um indicativo positivo da

melhoria contínua na eficiência dos processos da Ouvidoria da PGE-CE. A redução no tempo de resposta reflete o impacto das ações adotadas, como o aprimoramento dos fluxos internos, o engajamento das áreas, que resultaram em uma gestão mais ágil e eficaz das demandas.

Esse avanço, embora sutil, contribui para o aumento da satisfação dos cidadãos, pois as manifestações são resolvidas de maneira mais rápida, mantendo o compromisso da Ouvidoria com a transparência e a efetividade na prestação de serviços ao público. A meta é continuar trabalhando para reduzir ainda mais o tempo de resposta, buscando sempre otimizar os processos e atender com mais eficiência as necessidades da população.

5.2 – Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Neste tópico, serão apresentados os dados referentes à pesquisa de satisfação realizada por meio da plataforma Ceará Transparente, que visa avaliar a percepção dos cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria da PGE-CE. Além disso, serão discutidas as ações de melhoria adotadas para aumentar o índice de satisfação, a amostra de respondentes que participaram da pesquisa e o índice de expectativa do cidadão em relação à atuação da Ouvidoria.

5.2.1 – Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Os resultados obtidos referentes ao questionário principal do índice geral de satisfação estão apresentados na Tabela abaixo:

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/01/2024 à 31/12/2024	
Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,94
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,83
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal:	4,28
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	3,51
Média das Notas:	3,89
Índice de Satisfação:	65,00%

Observa-se que o índice de satisfação foi de 65% (sessenta e cinco por cento), estando próximo, portanto, de atingir o indicador de satisfação de 67% (sessenta e sete por cento).

5.2.2 – Ações para melhoria do índice de satisfação

Com o objetivo de proporcionar maior clareza sobre o índice de satisfação, apresenta-se a tabela abaixo, a qual mostra os índices de satisfação registrados nos anos de 2023 e 2024.

Índice de Satisfação 2023:	48,00%
Índice de Satisfação 2024:	65,00%

Em análise, apesar de não ter sido atingida a meta de 67% (sessenta e sete por cento), é possível compreender a melhoria na prestação dos serviços de ouvidoria durante o período analisado.

No ano de 2023, a Ouvidoria registrou um índice de satisfação de 48% (quarenta e oito por cento), um número que indicava a necessidade de ajustes e aprimoramentos em diversas áreas de atendimento e comunicação.

Já em 2024, após a implementação de diversas ações voltadas para o aprimoramento da qualidade do serviço prestado, conseguimos alcançar um índice de satisfação de 65% (sessenta e cinco por cento). Este aumento de 17 (dezessete) pontos percentuais é um reflexo direto dos esforços contínuos realizados para otimizar o atendimento e a gestão da Ouvidoria.

As principais ações realizadas para alcançar essa melhoria incluem:

- **Capacitações:** Em 2024, visando aprimorar as habilidades da Ouvidoria e melhorar a comunicação com os cidadãos, garantindo respostas mais rápidas e precisas às demandas recebidas, foram realizadas várias capacitações e treinamentos, como oficinas sobre "**Qualidade nas Respostas de Ouvidoria**", cursos sobre "**Prevenção e Combate ao Assédio**" e "**Gestão em Ouvidoria**", além da participação em eventos da Rede de Ouvidorias.
- **Análise Contínua dos Resultados de Satisfação:** A Ouvidoria implementou uma rotina de análise mensal dos índices de satisfação por meio da elaboração de relatórios detalhados, que permitiram monitorar o progresso e identificar pontos de melhoria. Esse monitoramento constante foi fundamental para a realização de ajustes rápidos e eficientes nos processos.
- **Ajustes Processuais e Melhoria na Comunicação:** Durante o ano, a Ouvidoria fez ajustes nos seus processos internos para garantir maior agilidade nas respostas e transparência no atendimento. Além disso, foram empreendidos esforços contínuos para melhorar a comunicação com os cidadãos, visando uma maior clareza e empatia nas respostas fornecidas.

Apesar do índice de satisfação de 2023 ter indicado 48% (quarenta e oito por cento), as ações de capacitação, o monitoramento constante e os ajustes processuais contribuem diretamente

para o aumento da satisfação em 2024, alcançando 65% (sessenta e cinco por cento). Esse resultado é um reflexo do compromisso da Ouvidoria com a melhoria contínua e com o atendimento de qualidade à sociedade.

Em 2025, a Ouvidoria continuará com suas ações de aprimoramento, com o objetivo de elevar ainda mais o índice de satisfação e consolidar a confiança da população no serviço prestado. O foco será em capacitações adicionais, ajustes processuais e no fortalecimento da comunicação com os cidadãos.

5.2.3 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2023	115
Total de pesquisas respondidas 2024	78

Em 2023, a Ouvidoria recebeu um total de 115 (cento e quinze) pesquisas respondidas, enquanto **em 2024** esse número foi de **78 (setenta e oito) pesquisas respondidas**. A redução no número de respostas pode ser atribuída a diversos fatores, como mudanças nos métodos de coleta de dados ou uma possível diminuição no volume de interações.

A variação entre 2023 e 2024 representa uma **queda de 32,17% (trinta e dois vírgula dezessete por cento)** no número de pesquisas respondidas. Embora haja uma redução no número de respostas, é importante destacar que isso não, necessariamente, reflete uma queda na qualidade do atendimento ou na satisfação dos usuários.

Além disso, ao comparar os índices de satisfação de 2023, que totalizou 48% (quarenta e oito por cento), e de 2024, com 65% (sessenta e cinco por cento), podemos observar que, mesmo com a redução no número de pesquisas, houve uma melhoria significativa na satisfação geral dos cidadãos. Tal fato sugere que, apesar de uma menor quantidade de *feedbacks*, houve um aprimoramento da qualidade do serviço prestado, resultando em uma maior satisfação daqueles que participaram das pesquisas.

5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,56
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,82
Índice de Expectativa:	7,30%

Com base nos resultados das pesquisas de satisfação, observa-se um aumento na avaliação do serviço prestado pela Ouvidoria. Antes de realizar a manifestação, os cidadãos indicaram uma expectativa média de 3,56 (três vírgula cinquenta e seis por cento) em relação à qualidade do serviço da Ouvidoria. Após a manifestação, a avaliação do serviço subiu para 3,82 (três vírgula oitenta e dois por cento). Esse aumento reflete uma melhoria de **7,30% (sete vírgula trinta por cento)** no índice de expectativa, o que é um indicador positivo de que as ações implementadas para

aprimorar o atendimento têm gerado um impacto significativo na percepção dos cidadãos.

Portanto, podemos concluir que a Ouvidoria está avançando em seu compromisso de oferecer um serviço de melhor qualidade, refletindo positivamente na percepção e confiança dos cidadãos.

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Este tópico tem como objetivo identificar as principais razões que motivaram os cidadãos a apresentarem manifestações à Ouvidoria ao longo do ano, com base na tipificação e nos assuntos tratados. A análise desses motivos permitirá compreender as causas mais frequentes das manifestações.

6.1 – Motivos das Manifestações

Observa-se que as reclamações foram o tipo predominante de manifestação registradas no Ceará Transparente, representando 53,05% (cinquenta e três vírgula zero cinco por cento) do total de manifestações registradas em 2024.

Das reclamações, os principais assuntos reclamados foram questões relacionadas à tramitação de processos administrativos, que representaram a maior parte das ocorrências (9,92%), além de outros temas recorrentes que envolveram a demora no processo administrativo (2,67%) e problemas relacionados à emissão de certidão negativa de dívida ativa (3,82%).

Além das reclamações, também foram registradas solicitações, principalmente sobre certidão negativa de dívida ativa (2,86%) e questões relacionadas a concursos públicos/seleções (0,57% a 1,72%).

6.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

Ao analisar as manifestações registradas ao longo de 2024, é possível identificar alguns pontos recorrentes que contribuíram, significativamente, para que os cidadãos apresentassem suas demandas à Ouvidoria. Esses pontos estão, principalmente, relacionados à tramitação de processos administrativos, demoras em processos e à certidão negativa de dívida ativa.

A seguir, comentam-se acerca dos principais assuntos das reclamações e solicitações:

- **Tramitação de Processos Administrativos:** A maior parte das manifestações foi gerada por questões relacionadas à tramitação de processos administrativos, com ênfase em atrasos e informações sobre o andamento.
- **Demora no Processo Administrativo:** A demora nos processos administrativos, em diversas áreas, foi um ponto constante nas reclamações e solicitações. Os cidadãos solicitam celeridade na resolução de suas demandas.

- **Certidão Negativa de Dívida Ativa:** Outro tema recorrente nas manifestações foi relacionado à emissão de certidão negativa de dívida ativa, onde muitos cidadãos buscaram esclarecimentos ou dificuldade de obtenção desse documento. Esse assunto se destaca como uma das principais áreas de solicitação.

A Ouvidoria desempenha um papel crucial na identificação dessas demandas, auxiliando na melhoria contínua dos processos administrativos, no atendimento ao cidadão e na promoção de uma administração pública mais transparente e eficiente.

6.3 – Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Com base nas manifestações registradas durante o ano de 2024, foi possível identificar os principais assuntos que geraram insatisfação por parte dos cidadãos, especialmente, no que diz respeito à tramitação de processos administrativos, demora nos processos, e certidão negativa de dívida ativa.

A seguir, detalham-se as providências adotadas pelo órgão/entidade para mitigar esses problemas e melhorar o atendimento aos cidadãos:

- **Melhoria na Tramitação de Processos Administrativos**

Providência Adotada: Para reduzir o volume de reclamações relacionadas à tramitação de processos administrativos e garantir maior agilidade, foi implementada uma revisão nos fluxos internos de trabalho. Isso incluiu a automação de algumas etapas do processo, bem como o treinamento contínuo.

Objetivo: Agilizar o andamento dos processos, melhorar a transparência e garantir a resposta mais rápida aos cidadãos.

- **Redução da Demora nos Processos**

Providência Adotada: Foi criada uma rotina de monitoramento mais frequente dos processos em andamento, com **relatórios mensais** para acompanhar eventuais pendências ou atrasos.

Objetivo: Reduzir o tempo de espera e aumentar a confiança dos cidadãos na eficiência dos serviços públicos prestados.

- **Aprimoramento na Emissão de Certidão Negativa de Dívida Ativa**

Providência Adotada: A fim de resolver as reclamações sobre a emissão de certidão negativa de dívida ativa, foi implementado um sistema online mais eficiente e intuitivo para facilitar a

solicitação e emissão do documento, além de fornecer informações claras sobre os requisitos e prazos.

Objetivo: Tornar o processo mais ágil e acessível aos cidadãos, reduzindo a burocracia e melhorando a transparência.

As providências supracitadas demonstram o compromisso da Ouvidoria da PGE-CE em aprimorar seus processos, corrigir falhas e atender com maior qualidade às demandas da população. Ressalta-se que o foco nas melhorias contínuas visa proporcionar uma experiência mais eficiente, transparente e satisfatória para todos os cidadãos que utilizam os serviços públicos.

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Ao longo do ano de 2024, a Ouvidoria da PGE-CE, em estreita colaboração com as áreas internas e a gestão superior, alcançou uma série de benefícios importantes, resultado do tratamento eficiente e da gestão das manifestações recebidas.

Tais proveitos não apenas contribuíram para a melhoria dos serviços prestados, mas também fortaleceram o compromisso com a transparência, a eficiência e a qualidade no atendimento ao cidadão.

A seguir, destacam-se os principais aprimoramentos alcançados:

- **Melhoria na Qualidade do Atendimento ao Cidadão**

A Ouvidoria, por meio do monitoramento constante das manifestações, conseguiu identificar e corrigir falhas no atendimento ao público, proporcionando um serviço mais ágil e eficiente. Isso resultou em um aumento significativo na satisfação dos cidadãos, conforme evidenciado pelos índices de satisfação alcançados em 2024.

- **Aprimoramento dos Processos Administrativos**

A gestão das manifestações permitiu à Ouvidoria identificar gargalos e ineficiências nos processos administrativos internos. Em parceria com as áreas responsáveis, foram implementadas mudanças que agilizaram a tramitação de processos, principalmente os que envolvem certidões negativas de dívida ativa e processos licitatórios. O resultado foi uma redução significativa no número de reclamações relacionadas à demora e à falta de transparência nos procedimentos.

- **Capacitação Contínua de Servidores**

Através da análise das manifestações, foi possível identificar a necessidade de capacitação. Como resultado, diversas ações de treinamento foram realizadas, focando em temas como ética no serviço público, melhoria no atendimento e agilidade nos processos administrativos. Isso contribuiu para o desenvolvimento profissional dos servidores e para o aprimoramento do atendimento.

- Promoção de um Ambiente de Melhoria Contínua**

A atuação da Ouvidoria incentivou a criação de um ambiente de melhoria contínua, onde as áreas internas, a gestão superior e os servidores estão cada vez mais comprometidos com a resolução rápida e eficaz das demandas da população. Isso resultou em um processo de aprendizado constante, que fortaleceu a cultura organizacional da transparência e do respeito ao cidadão.

8 – AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

No ano de 2024, a Ouvidora Setorial participou de diversas ações de capacitação e qualificação que visaram aprimorar suas competências no desempenho da função de ouvidoria, além de fomentar o conhecimento sobre participação social e temas correlatos.

Abaixo estão detalhadas as principais capacitações realizadas, incluindo a Certificação em Ouvidoria e outras atividades de capacitação.

Nº	TIPO DA CAPACITAÇÃO OU EVENTO	LOCAL	PERÍODO	CARGA HORÁRIA
1	CAPACITAÇÃO (OFICINA “DO JURÍDIQUE À LINGUAGEM SIMPLES)	PGE-CE	22/05/2024 a 23/05/2024	6h
2	CAPACITAÇÃO (CURSO TRATAMENTO E TÉCNICAS DE APURAÇÃO DE DENÚNCIAS) – CGE	EGPCE	27/05/2024 a 07/06/2024	24h
3	EVENTO (III REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS) – CGE	SEPLAG	19/06/24	9h às 12h
4	CAPACITAÇÃO (CURSO PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR)	EGPCE	15/07/2024 a 19/07/2024	20h
5	CAPACITAÇÃO (PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO) – EGPCE	EGPCE	30/07/2024 a 31/07/2024	12h
6	CAPACITAÇÃO (OFICINA QUALIDADE NAS RESPOSTAS DE OUVIDORIA – TURMA 1) - CGE	CGE	22/08/2024 a 23/08/2024	6h
7	EVENTO (IV REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS)	ARCE	28/08/24	9h às 12h
8	CAPACITAÇÃO (2º ENCONTRO NACIONAL DOS OUVIDORES DE SANEAMENTO) – AESBE	BS DESIGN	12/09/2024 a 13/09/2024	18h
9	EVENTO (V REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS)	CEGÁS	23/10/24	14h às 17h
10	CAPACITAÇÃO (PALESTRA SOBRE PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO E À DISCRIMINAÇÃO)	SEPLAG	13/11/24	3h
11	CAPACITAÇÃO (CURSO BÁSICO DE ACESSO À INFORMAÇÃO)	EGPCE	25/11/2024 a 29/11/2024	12h
12	CAPACITAÇÃO (OFICINA DE CONSTRUÇÃO DE RELATÓRIO DE OUVIDORIA) - CGE	CGE	05/12/24	6h
13	CAPACITAÇÃO (CURSO GESTÃO EM OUVIDORIA)	ENAP	05/12/2024 a 06/12/2024	20h
14	EVENTO (VI REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS) – CGE	SEPLAG	11/12/24	8h30 às 12h
15	CAPACITAÇÃO (OFICINA QUALIDADE NAS RESPOSTAS DE OUVIDORIA – TURMA 2) - CGE	CGE	12/12/2024 a 13/12/2024	6h

Essas capacitações são fundamentais para o aprimoramento da qualidade e eficiência do trabalho realizado pela Ouvidoria, e sua contribuição direta para a construção de um ambiente institucional mais transparente e participativo.

Em atendimento às orientações da CGE, o Ouvidor Setorial enviou as evidências de participação nas capacitações, como certificados e declarações, para a Avaliação de Desempenho por meio do plano de ação, pelo sistema AVIA.

Seguem alguns registros das capacitações:





9 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual nº 33.485/2020, e objetivando aprimorar, continuamente, o atendimento à população e os processos internos da Ouvidoria, diversas sugestões de melhoria foram identificadas e implementadas ao longo de 2024. A seguir, destacam-se as principais ações realizadas:

- **Campanhas Internas de Engajamento**

Foi realizada a campanha "Parceiro da Ouvidoria", visando engajar as diversas áreas da PGE-CE no processo de resolução das manifestações. Durante a campanha, as setoriais que se destacaram no cumprimento dos prazos e na qualidade das respostas receberam certificados de agradecimento. Tal iniciativa não só reforçou o compromisso das equipes com o bom funcionamento da Ouvidoria, como também incentivou o aprimoramento contínuo no atendimento, fortalecendo a colaboração intersetorial. Seguem abaixo, alguns registros da entrega dos certificados:



- **Monitoramento e Acompanhamento através de Relatórios**

Foi implementado um processo de acompanhamento mais rigoroso das manifestações, com a criação de relatórios mensais. Tais documentos permitiram uma análise mais aprofundada das manifestações recebidas e possibilitaram um controle eficaz das demandas.

O monitoramento constante garantiu que as manifestações fossem respondidas dentro do prazo estabelecido, prevenindo atrasos e assegurando o cumprimento das metas de atendimento.

- **Reuniões Mensais de Acompanhamento**

Para manter um alinhamento contínuo entre as áreas internas e a Ouvidoria, foram instituídas reuniões mensais de acompanhamento. Durante essas reuniões, são discutidos os indicadores de desempenho, analisadas as manifestações pendentes e identificadas possíveis melhorias nos processos.

Contata-se que esse espaço de diálogo tem sido essencial para garantir que todos os envolvidos permaneçam comprometidos com a melhoria contínua do serviço, além de promover a troca de informações importantes para o aprimoramento das práticas adotadas.

Seguem alguns registros das referidas reuniões:





Documento assinado eletronicamente por: NEWTON FONTENELE TEIXEIRA em 10/02/2025, às 16:10 ELIZANGELA FERREIRA MONTEIRO em 10/02/2025, às 14:26 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código BE36-9077-85A8-53F4.

- **Visitas a outras Ouvidorias**

Visando aprimorar as práticas da Ouvidoria da PGE-CE, foram realizadas visitas às ouvidorias que ficaram em 1º e 2º lugar no ranking da CGE em 2023.

A primeira visita, em 26 de junho de 2024, foi à Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE, e seguida pela visita à Junta Comercial do Ceará – JUCEC, em 29 de julho de 2024.



Visita à ARCE



Visita à JUCEC

Ambas as visitas proporcionaram experiências valiosas, permitindo que a equipe da Ouvidoria da PGE-CE conhecesse de perto as melhores estratégias adotadas por essas instituições. As boas práticas observadas nessas ouvidorias foram fundamentais para as melhorias implementadas na PGE-CE, contribuindo para o aprimoramento dos processos internos e fortalecendo o compromisso com a transparência e a eficiência no atendimento.

- **Participação em Eventos e Reuniões da Rede de Ouvidorias**

A Ouvidoria da PGE-CE empenhou-se, ao máximo, em participar de todos os eventos e reuniões. A participação ativa nesses espaços proporcionou importantes oportunidades de troca de experiências, aprendizado e alinhamento com as melhores práticas do setor.

As reuniões periódicas da Rede de Ouvidorias foram essenciais para manter a Ouvidoria da PGE-CE atualizada sobre as diretrizes e inovações do sistema de ouvidorias estadual, além de promover a integração e a colaboração com outras instituições do estado, fortalecendo o papel da Ouvidoria na melhoria dos serviços públicos prestados à população.



Reunião da Rede Ouvidoria IV



Visita ao SIC (CGE)



Encontro Nacional de Ouv. Saneamento



Reunião de Ouvidoria VI

- **Reunião de Alinhamento com a CGE**

Em 04 de dezembro de 2024, foi realizada uma reunião na sede da Procuradoria-Geral do Estado, contando com a presença do Procurador-Geral do Estado do Ceará, Dr. Rafael Machado, acompanhado dos membros da Ouvidoria da PGE-CE, do Secretário Executivo da Controladoria e

Ouvidoria Geral do Estado, Marconi Lemos, juntamente a sua equipe técnica.

O principal objetivo do encontro foi o alinhamento de procedimentos e a identificação de melhorias nas práticas da Ouvidoria da PGE-CE, proporcionando um espaço relevante para discutir desafios e oportunidades de aprimoramento, além de reforçar o compromisso de todas as partes envolvidas com a busca por um serviço cada vez mais eficiente, transparente e alinhado com as diretrizes estaduais para o fortalecimento da gestão pública.



10 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Considerando o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará ao longo do exercício de 2024, cujas ações e resultados foram expostos no presente Relatório de Ouvidoria, após avaliação minuciosa do documento apresentado pela equipe responsável, entende-se satisfatória a qualidade do trabalho realizado.

O Relatório em tela demonstra um compromisso evidente com a transparência, a eficiência e a responsabilidade na gestão dos processos de ouvidoria desta instituição. As informações detalhadas sobre as manifestações recebidas, os padrões de atendimento, as análises de tendências e as ações corretivas implementadas refletem o profissionalismo e a diligência da equipe envolvida.

É notório destacar o percentual de manifestações atendidas atempadamente, o qual evidencia o empenho da equipe na resolução eficaz e tempestiva das questões. Com efeito, este resultado representa, ainda, significativa evolução na resolutividade dos processos, com o consequente aumento da satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria da PGE-CE.

Em face do exposto, aprovo o presente Relatório de Gestão de Ouvidoria – 2024 e ratifico o empenho da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará no desenvolvimento de melhorias contínuas respectivas aos atendimentos prestados pela Ouvidoria desta instituição. Destarte, reitero o apoio da atual gestão às iniciativas propostas para o próximo ciclo de atividades.

Aproveito o ensejo para expressar minha gratidão e parabenizar a todos os envolvidos pelo compromisso e dedicação no cumprimento dos objetivos estabelecidos e pelos progressos alcançados nos trabalhos realizados pela equipe de Ouvidoria da PGE-CE.

Rafael Machado Moraes
PROCURADOR-GERAL DO ESTADO DO CEARÁ

11 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório reflete as ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE) ao longo de 2024, evidenciando seu compromisso com a transparência, a melhoria contínua dos processos e a busca pela excelência no atendimento à população. A partir das diversas iniciativas implementadas durante o ano, destacam-se os esforços para otimizar o controle interno e social, bem como para promover o aprimoramento constante das atividades da Ouvidoria e da PGE-CE.

As dificuldades enfrentadas, como o aumento significativo no número de atendimentos, foram encaradas como desafios que estimularam a busca por soluções mais eficientes. Dessa forma, a Ouvidoria tem se dedicado a cumprir suas funções com uma abordagem proativa, desenvolvendo estratégias que não apenas garantem a resolução de manifestações, mas também antecipam problemas e identificam oportunidades de melhoria.

Importa ressaltar que, ao participar ativamente das reuniões da Rede de Ouvidorias e ao engajar-se com outras instituições, que se destacaram pelo bom desempenho, a Ouvidoria buscou incorporar boas práticas que contribuíram para o aprimoramento dos seus processos e, conseqüentemente, para o atendimento mais eficiente à sociedade.

Entre as ações de destaque, a capacitação contínua, o fortalecimento da comunicação interna e o monitoramento detalhado das manifestações mostraram-se fundamentais para a melhoria do tempo de resposta e da qualidade dos serviços prestados. A nova liderança da Ouvidoria, com foco na agilidade e transparência, também trouxe benefícios visíveis, como evidenciado pela realização de campanhas de engajamento com outras áreas da PGE-CE, o que resultou em uma colaboração mais eficiente e alinhada com as metas da Ouvidoria.

Através de relatórios mensais detalhados, a Ouvidoria da PGE-CE foi capaz de analisar indicadores de desempenho, identificar padrões nas manifestações e propor soluções corretivas para problemas recorrentes. Além disso, a realização de visitas a outras ouvidorias exemplares fortaleceram a atuação da Ouvidoria e contribuíram para o aprimoramento da gestão pública.

Por fim, a Ouvidoria da PGE-CE reafirma seu compromisso com a melhoria dos serviços públicos prestados e salienta que continuará atenta às recomendações da Controladoria Geral do Estado (CGE), das áreas internas e dos usuários, visando sempre o aprimoramento contínuo e a promoção de uma gestão pública mais transparente, eficaz e comprometida com o interesse coletivo.

Diante do exposto, o presente relatório não só reflete as ações realizadas em 2024, mas também aponta para um futuro de maior inovação, participação social e eficácia na resolução de demandas, sempre em busca de melhores resultados para a sociedade cearense.

10 de fevereiro de 2025.

Elizangela Ferreira Monteiro
OUVIDORIA SETORIAL

Marjorie Dionísio Xavier Castellón
ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO

Newton Fontenele Teixeira
SUPERVISÃO TÉCNICA

Rafael Machado Moraes
PROCURADOR-GERAL DO ESTADO DO CEARÁ