

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria



**OUVIDORIA
DA PGE-CE**

DENÚNCIA **RECLAMAÇÃO** **SOLICITAÇÃO** **ELOGIO**

Abril/2025
Fortaleza-CE



Procuradoria-Geral do Estado do Ceará – PGE

Fontes de Pesquisa: Ceará Transparente

Equipe de Ouvidoria e Acesso à Informação

Nome: **Newton Fontenele Teixeira**

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

Nome: **Elizangela Ferreira Monteiro**

Função: Ouvidora

Nome: **Marjorie Dionísio Xavier Castellón**

Função: Assessora de Controle Interno

Nome: **Germana Moreira Rocha de Freitas**

Função: Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	04
2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	05
2.1. ANÁLISE GRÁFICO.....	05
3. ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	06
3.1 SUB-ASSUNTOS.....	07
4. ÁREAS INTERNAS.....	08
4.1. ANÁLISE GRÁFICO.....	08
4.2. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA.....	09
5. MEIO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES.....	10
6. AÇÕES DA OUVIDORIA DA PGE-CE.....	11
7. GRÁFICOS COMPARATIVOS:.....	12
7.1 OS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	13
8. CONCLUSÃO.....	14

1. INTRODUÇÃO

Apresentamos o relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE), oferecendo uma visão abrangente das solicitações registradas e do tratamento dispensado pela Ouvidoria na solução das manifestações.

O presente documento inclui informações quantitativas, apresentadas em forma de quadros e gráficos, acompanhadas por uma breve análise dos dados, com o objetivo de tornar a leitura dinâmica e acessível.

O relatório detalha por setor, quais os tipos, assuntos e sub-assuntos das manifestações, como também o prazo médio de resposta, permitindo um acompanhamento minucioso do tempo necessário para a solução de cada solicitação. Dessa forma, proporcionamos uma visão clara e detalhada do desempenho e da eficiência da Ouvidoria.

Importa ressaltar que a Ouvidoria desempenha um papel essencial no registro e na intermediação entre as áreas internas da PGE-CE e os cidadãos. Sua função abrange desde a tramitação e o acompanhamento das manifestações até a sua finalização, garantindo que todas as demandas sejam tratadas com a devida atenção e celeridade.

Fortaleza, 16 de maio de 2025.

Cordialmente,

Elizangela Ferreira Monteiro
Ouvidora

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

No mês de **abril de 2025** tivemos **35 (trinta e cinco)** 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.

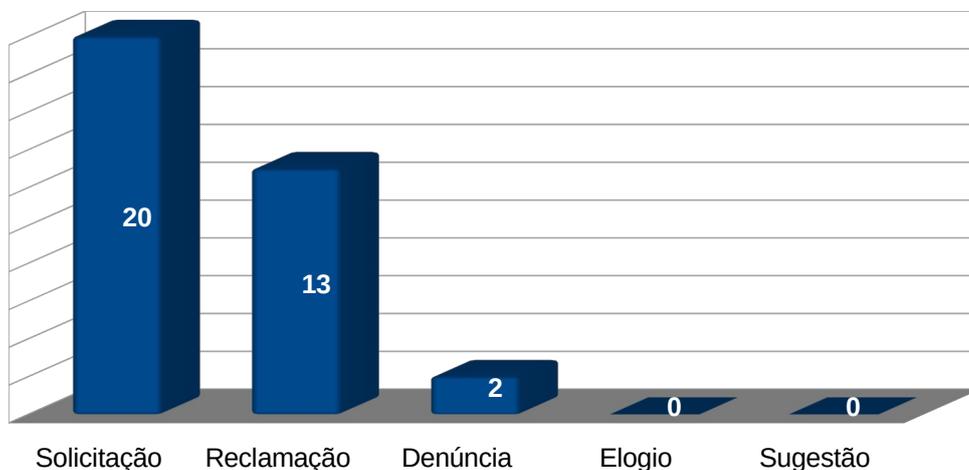
Solicitação	20
Reclamação	13
Denúncia	2
Elogio	0
Sugestão	0
Total	35

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 **abril de 2025**. **As solicitações e reclamações** foram as manifestações mais frequentes durante o interstício apresentado.

Manifestações por tipo



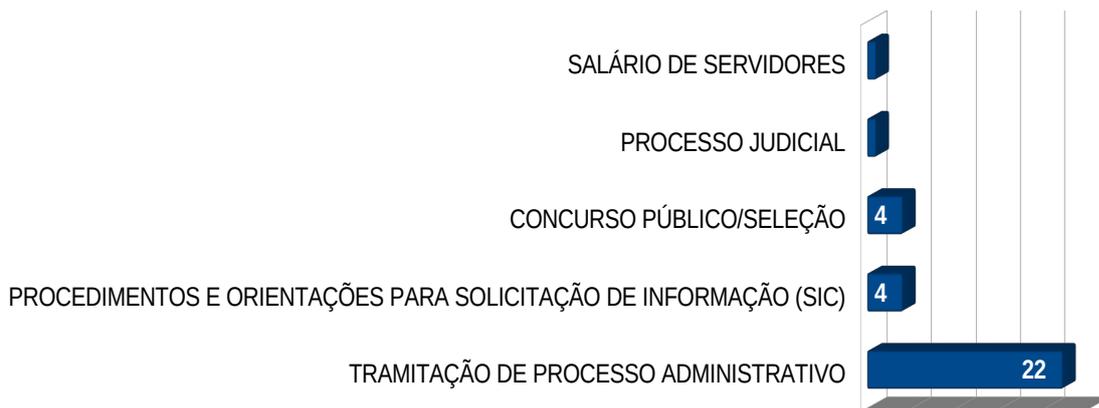
3. ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES

O quadro a seguir representa as manifestações registradas em abril de 2025, categorizadas por assunto:

Assunto	Quantidade
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	22
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	4
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	4
PROCESSO JUDICIAL	1
SALÁRIO DE SERVIDORES	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1

Abaixo, Elaboramos um gráfico com as cinco reclamações mais frequentes registradas durante o mês de abril de 2025, 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 **22 (vinte e duas)** manifestações.

3.1 SUB-ASSUNTOS:

TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
PROCESSOS DIVERSOS	8
PENSÃO	7
GRATIFICAÇÃO	3
LICENÇAS E AFASTAMENTOS	3
ABONO DE PERMANÊNCIA	1

PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	Quantidade
INFORMAÇÃO	4
SALÁRIO DE SERVIDORES	1
CARGA HORÁRIA	1
INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	1

CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	Quantidade
NOMEAÇÃO/CONTRATAÇÃO	2
INTERPOSIÇÃO DE RECURSO (ISENÇÃO, APLICAÇÃO DA PROVA, RESULTADO, ETC)	1
ORIENTAÇÕES GERAIS	1

PROCESSO JUDICIAL	Quantidade
CONCURSO PÚBLICO	1

CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	Quantidade
DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	1

4. ÁREAS INTERNAS:

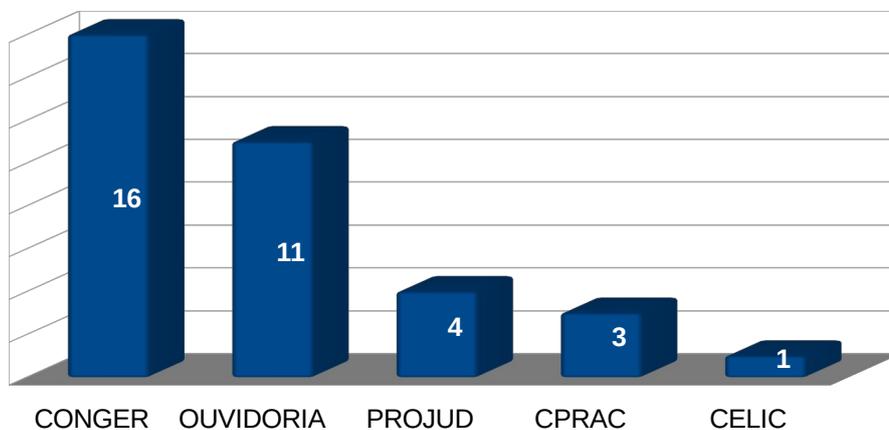
No quadro a seguir, informamos a quantidade de manifestações por áreas internas da PGE-CE:

Unidade	Quantidade
CONSULTORIA-GERAL	16
OUVIDORIA	11
PROCURADORIA JUDICIAL	4
CÂMARA DE PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	3
CENTRAL DE LICITAÇÕES	1

Esses números refletem a distribuição das manifestações entre as unidades e indicam as áreas que mais receberam demandas durante o **mês de abril de 2025**.

4.1 ANÁLISE GRÁFICO:

ÁREAS INTERNAS



Verificamos que, no mês de **abril de 2025**, a maior parte das manifestações estão concentradas na **Consultoria-Geral 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:

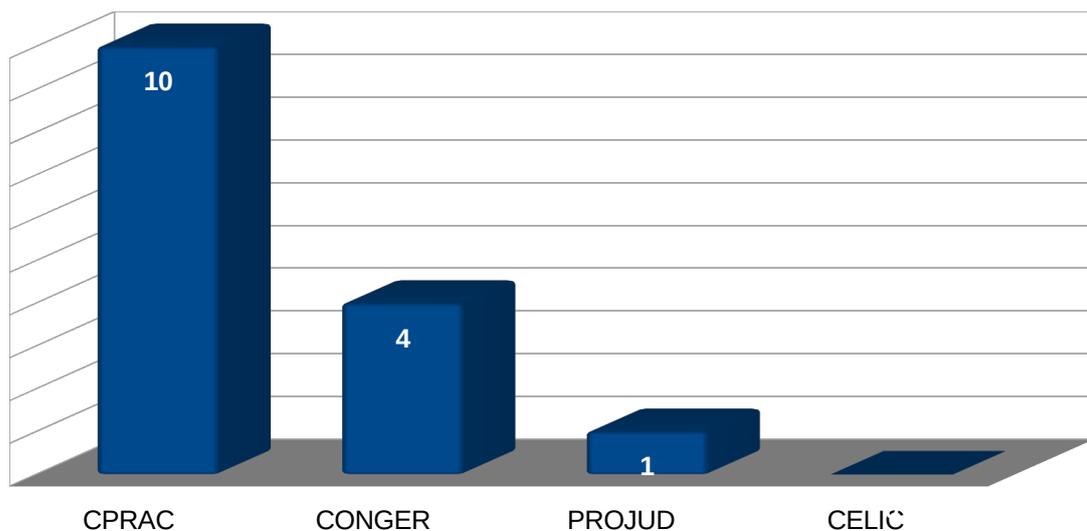
No quadro a seguir, mostramos o tempo médio das respostas de cada setor da PGE-CE:

Área interna	Tempo médio em dias
CPRAC - CÂMARA DE PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	10
CONGER - CONSULTORIA GERAL	4
PROJUD - PROCURADORIA JUDICIAL	1
CELIC - CENTRAL DE LICITAÇÕES	0
Ouvidoria	0

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.

TEMPO MÉDIO



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	25
Telefone 155	7
E-mail	3
Cidadão on-line - Chat	0
Cidadão on-line - Telegram	0
Telefone	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	35

Identificamos que a predominância da internet e telefone se destacam na preferência dos cidadãos.

No entanto, apesar do avanço dos canais digitais, o telefone 155 (Ouvidoria Geral) continua sendo uma ferramenta importante, sugerindo que muitas pessoas ainda valorizam a comunicação verbal direta.

6. AÇÕES E PARTICIPAÇÕES DA OUVIDORIA DA PGE-CE NO MÊS DE ABRIL:

- **Curso: Aperfeiçoamento do Sistema AVIA – Turma 02 (exclusiva CGE)**
Realizado em 03/04/2025.
- **Curso: Código de Ética dos Agentes de Ouvidoria – Turma 01 (exclusiva CGE)**
Realizado no período de 02 a 04/04/2025.
- **64º Fórum Permanente de Controle Interno:**
Divulgação do Decreto Estadual nº 36.470/2025 e lançamento do Manual Prático de Sindicância e de Termo de Ajustamento de Conduta. Realizado em 29/04/2025.
- **III Reunião da Rede de Ouvidorias CGE – 2025**
Realizada em 29/04/2025.

7. GRÁFICOS COMPARATIVOS:

Março de 2025 tivemos 27 (vinte e sete) manifestações:



Abril de 2025 tivemos 35 (trinca e cinco) manifestações:

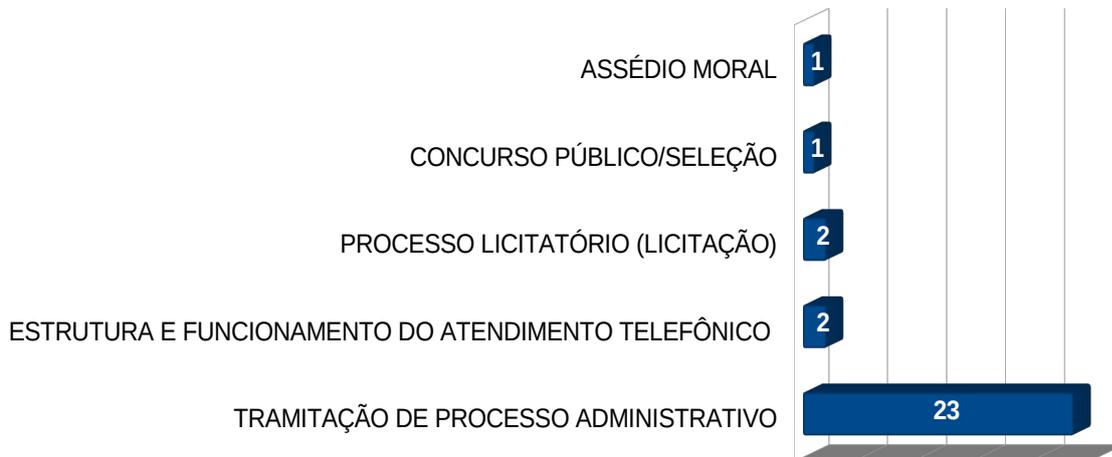


Em comparação ao mês anterior, abril houve um aumento de 30% no número de manifestações registradas.

7.1 Os assuntos mais demandados:

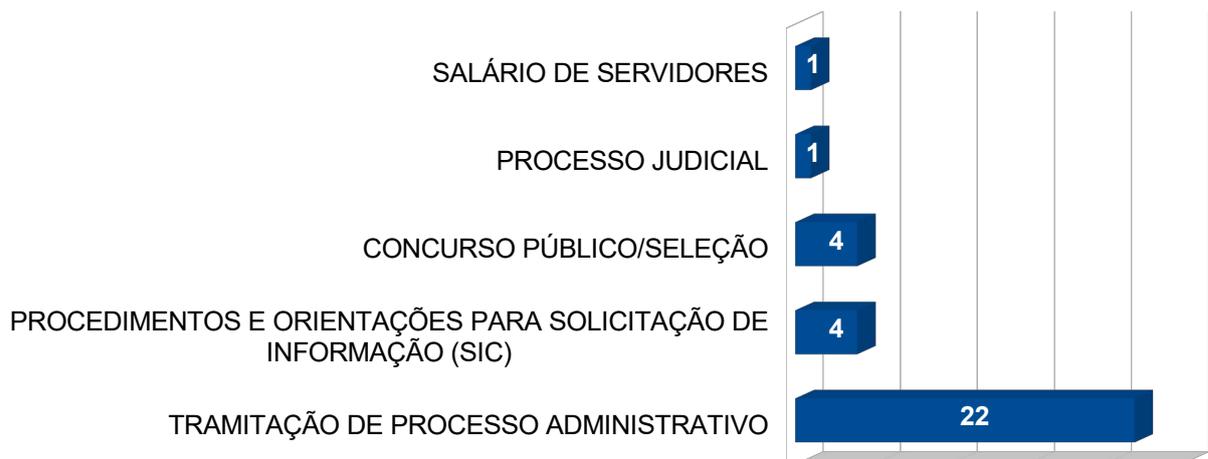
Março:

TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



Abril:

TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



8. CONCLUSÃO

Em **abril de 2025**, a Ouvidoria da PGE-CE registrou e encerrou **35 (trinta e cinco)** manifestações. As reclamações e solicitações foram as mais frequentes.

As áreas internas com maior número de manifestações foram a **Consultoria-Geral 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) e telefone 155 (Ouvidoria Geral). 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.

Esse avanço reforça nossa determinação em continuar trabalhando pela excelência e em atender às demandas da sociedade de maneira cada vez mais ágil e eficaz. Nosso empenho será em aprimorar constantemente a qualidade do atendimento e o suporte oferecido aos cidadãos.