

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria



**OUVIDORIA  
DA PGE-CE**

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

Agosto/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: **Marjorie Dionísio Xavier Castellón**

Função: Secretária-Geral

Nome: **Elizangela Ferreira Monteiro**

Função: Ouvidora

Nome: **Flávia Farias Pacheco**

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. 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, 10 de setembro de 2025.

Cordialmente,

**Elizangela Ferreira Monteiro**  
Ouvidora

## 2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

No mês de **agosto de 2025** tivemos **43 (quarenta 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.

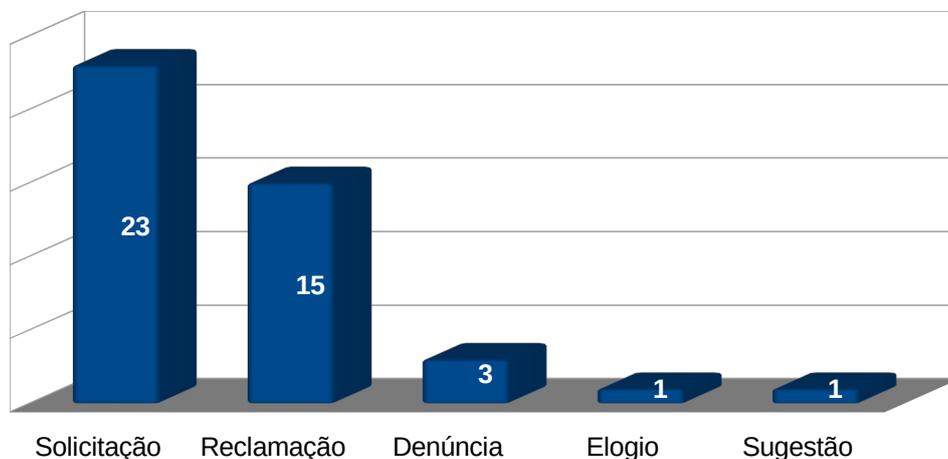
Solicitação	23
Reclamação	15
Denúncia	3
Elogio	1
Sugestão	1
<b>Total</b>	<b>43</b>

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

**Manifestações por tipo**



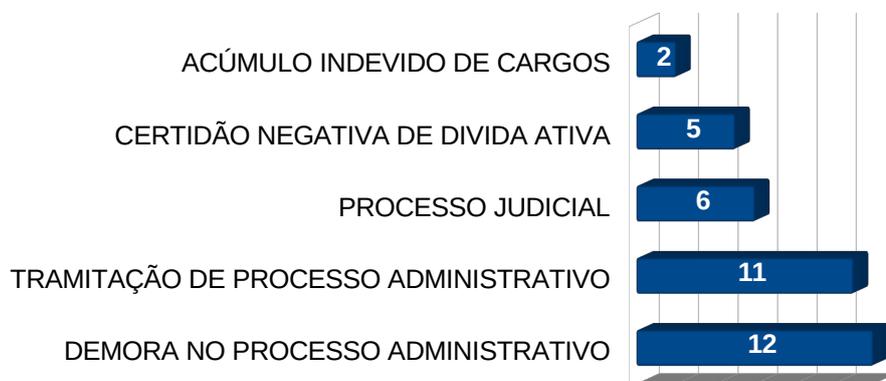
### 3. ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES

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

Assunto	Quantidade
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	12
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	11
PROCESSO JUDICIAL	6
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	5
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	2
AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	1
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1
PROCESSO DE SINDICÂNCIA	1
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBL.	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1

Abaixo, Elaboramos um gráfico com as cinco reclamações mais frequentes registradas durante o mês de agosto de 2025, permitindo uma visualização clara dos principais temas abordados pelos cidadãos.

#### TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



### 3.1 SUB-ASSUNTOS:

<b>TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO</b>	<b>Quantidade</b>
PENSÃO	3
GRATIFICAÇÃO	2
ABONO DE PERMANÊNCIA	1
ESTÁGIO PROBATÓRIO	1
LICENÇAS E AFASTAMENTOS	1
PROCESSOS DIVERSOS	1
DIVIDA ATIVA	1
<b>DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO</b>	<b>Quantidade</b>
ASCENSÃO FUNCIONAL	4
ESTÁGIO PROBATÓRIO	3
PENSÃO	3
PROCESSOS DIVERSOS	2
GRATIFICAÇÃO	1
DESAPROPRIAÇÕES	1
<b>CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA</b>	<b>Quantidade</b>
DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DIVIDA ATIVA	4
SOLICITAÇÃO DA CERTIDÃO	1
<b>ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS</b>	<b>Quantidade</b>
ACÚMULO DE CARGOS NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO	1
<b>PROCESSO JUDICIAL</b>	<b>Quantidade</b>
CONCURSO PÚBLICO	6
<b>AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS</b>	<b>Quantidade</b>
METODOLOGIA E PROCEDIMENTOS DA AVALIAÇÃO	1
<b>INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)</b>	<b>Quantidade</b>
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS	1
<b>ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR</b>	<b>Quantidade</b>
ELOGIO	1

PROCESSO DE SINDICÂNCIA	Quantidade
INFORMAÇÃO SOBRE PROCESSO DE SINDICÂNCIA	1
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
ASCENSÃO FUNCIONAL	1
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Quantidade
INFORMAÇÕES	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	Quantidade
CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	1

#### 4. ÁREAS INTERNAS:

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

Unidade	Quantidade
CONSULTORIA GERAL	22
PROCURADORIA JUDICIAL	6
PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA	4
GABINETE DO PROCURADOR GERAL	3
CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	2
OUVIDORIA	2
PROCURADORIA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR	2
CENTRO DE ESTUDOS E TREINAMENTO	1
PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO AMBIENTE	1

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

Observou-se uma concentração significativa de manifestações direcionadas à **Consultoria-Geral e Procuradoria Judicial**, o que evidencia a relevância e a demanda dessas áreas no contexto das atividades internas da PGE-CE.

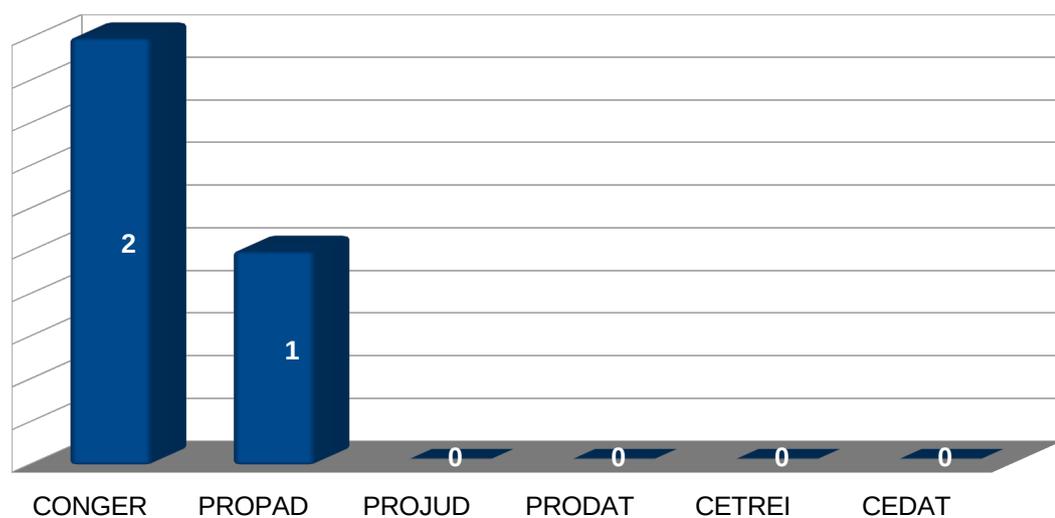
#### 4.1 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA:

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

Área interna	Tempo médio em dias
CONGER - CONSULTORIA GERAL	2
PROPAD - PROCURADORIA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR	1
PROJUD - PROCURADORIA JUDICIAL	0
PRODAT - PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA	0
CETREI - CENTRO DE ESTUDOS E TREINAMENTO	0
CEDAT - CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	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.

#### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



## 5. MEIOS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

No quadro a seguir, informamos os meios pelos quais o cidadão pode entrar em contato com o órgão:

<b>Relatório por Meio de Entrada</b>	
Internet	36
Telefone 155	6
E-mail	1
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
<b>Total</b>	<b>43</b>

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 AGOSTO:

- **Reunião com a TI:**  
**Data:** 01/08/2025  
**Objetivo:** Definir estratégias para a aplicação da pesquisa de avaliação de serviços.
- **IV Reunião da Rede de Ouvidorias:**  
**Data:** 14/08/2025  
**Objetivo:** Integrar, auxiliar e orientar os responsáveis pelas atividades de Ouvidoria. Essas reuniões, promovidas pela CGE, têm caráter técnico e visam o alinhamento sobre legislações e entendimentos, a discussão de temas relevantes e a disseminação de boas práticas para a melhoria dos serviços prestados à sociedade.
- **Reunião trimestral com os membros da Ouvidoria da PGE-CE:**  
**Data:** 22/08/2025  
**Objetivo:** Apresentar os relatórios mensais e planejar as atividades para o restante do ano.
- **Reunião com o Laboratório Íris da Casa Civil:**  
**Data:** 22/08/2025  
**Objetivo:** Primeiro encontro entre a Ouvidoria e o Laboratório Íris para tratar da realização de palestra destinada aos operadores internos do Ceará Transparente, definindo a data de 05/09/2025 para o evento.
- **XII Encontro Estadual de Ouvidores – Município de Aracati:**  
**Data:** 28/08/2025  
**Tema:** Discussão de temas atuais e relevantes para o fortalecimento das ouvidorias.
- **II Reunião com o Laboratório Íris da Casa Civil:**  
**Data:** 29/08/2025  
**Objetivo:** Segunda reunião de alinhamento, desta vez com a participação da Secretária-Geral e da Assessoria de Comunicação da PGE, para organização da palestra e definição de pontos complementares.

## 7. GRÁFICOS COMPARATIVOS:

Julho de 2025 tivemos 59 (cinquenta e nove) manifestações:



Agosto de 2025 tivemos 43 (quarenta e três) manifestações:

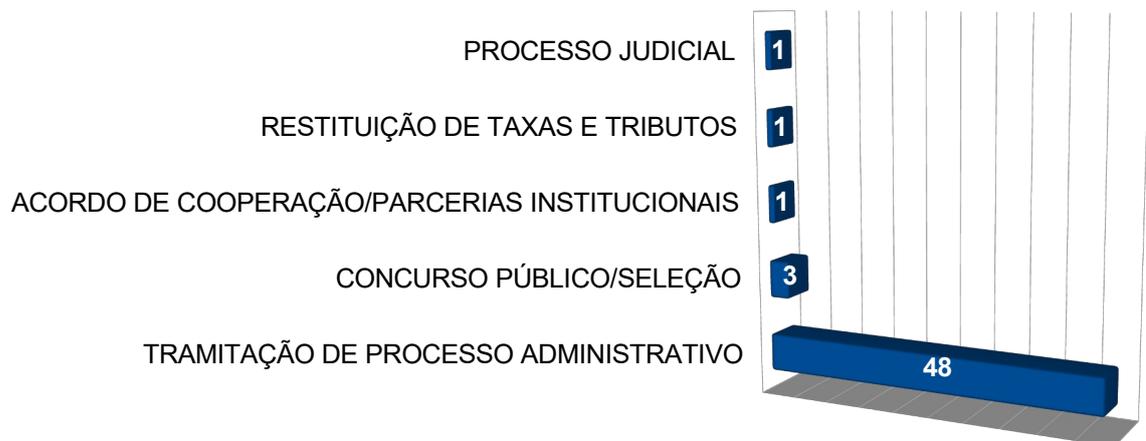


Em comparação ao mês anterior, agosto houve uma diminuição de 27% no número de manifestações registradas.

## 7.1 Os assuntos mais demandados:

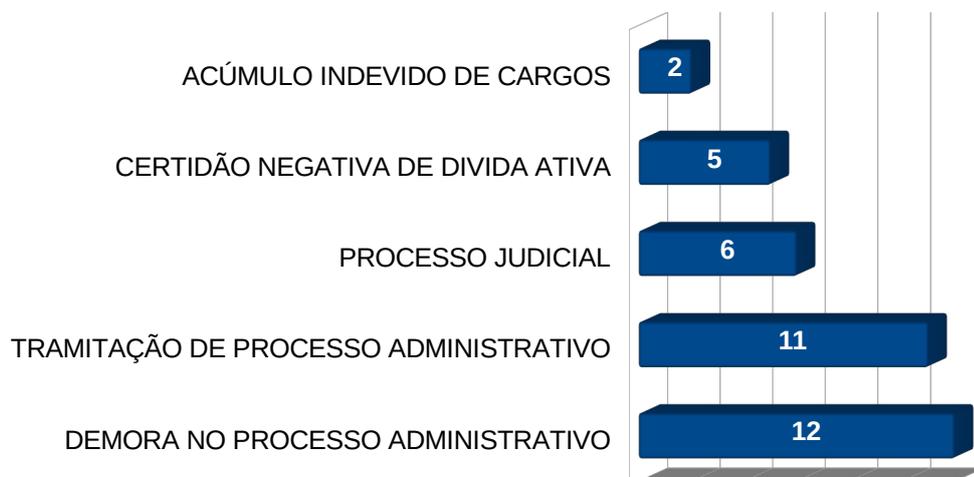
Julho:

### TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



Agosto:

### TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



## 8. CONCLUSÃO

Em agosto de 2025, a Ouvidoria da PGE-CE registrou e encerrou **43 (quarenta e três)** manifestações. As reclamações e solicitações foram as mais frequentes.

As áreas internas com maior número de manifestações foram a **Consultoria-Geral e Procuradoria Judicial**, evidenciando a importância e o volume de trabalho nessas áreas. Em termos de resposta, os setores demonstraram alta eficiência, com prazos significativamente inferiores aos 20 (vinte) dias previstos pelo Sistema do Ceará Transparente.

A análise dos meios de entrada das manifestações mostrou uma preferência pelos canais digitais (internet) 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.