

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria



**OUVIDORIA  
DA PGE-CE**

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

Janeiro/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-ASSUNTO.....	07
4. ÁREAS INTERNAS.....	08
4.1. ANÁLISE GRÁFICO.....	09
4.2. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA.....	09
5. MEIO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES.....	11
6. AÇÕES DA OUVIDORIA DA PGE-CE.....	12
7. GRÁFICOS COMPARATIVOS:.....	13
8. CONCLUSÃO.....	15

## 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, 14 de fevereiro de 2025.

Cordialmente,

**Elizangela Ferreira Monteiro**  
Ouvidora

## 2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

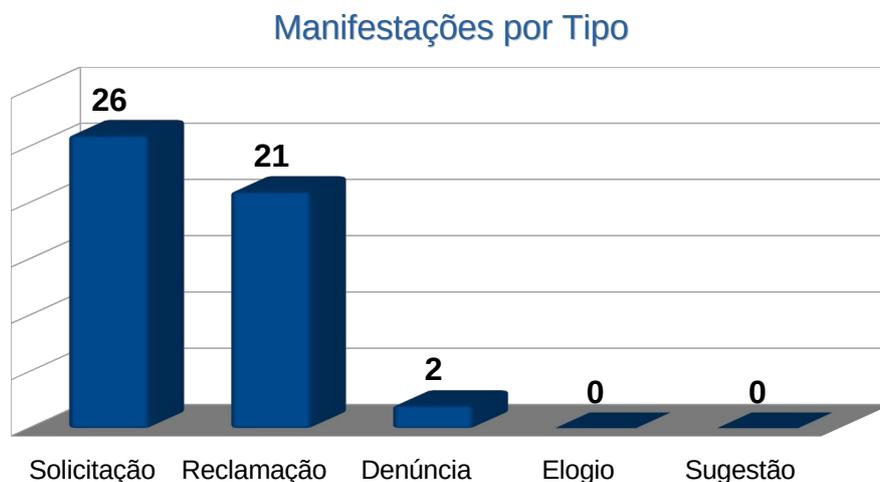
No mês de **janeiro de 2025** tivemos **49 (quarenta e nove)** manifestações, listadas no quadro a seguir, sob uma visão concisa das demandas registradas e encerradas durante o mês, apresentando, de forma clara e objetiva, o quantitativo de interações que foram tratadas e concluídas pela Ouvidoria durante o período indicado.

Solicitação	26
Reclamação	21
Denúncia	2
Elogio	0
Sugestão	0
<b>Total</b>	<b>49</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 **janeiro de 2025**. **As solicitações e reclamações** foram as manifestações mais frequentes durante o interstício apresentado.



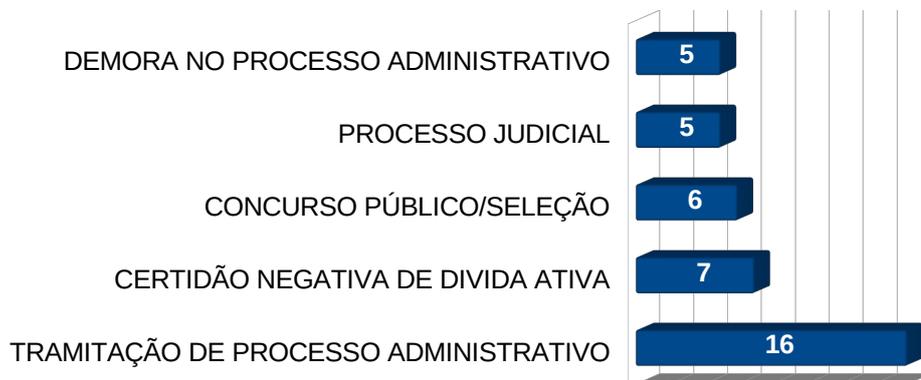
### 3. ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES

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

Assunto	Quantidade	Porcentagem
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	16	35,29%
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	7	13,73%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	6	11,76%
PROCESSO JUDICIAL	5	9,80%
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	5	9,80%
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	5	9,80%
ASSÉDIO MORAL	2	3,92%
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	1	1,96%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1	1,96%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1	1,96%

Abaixo, Elaboramos um gráfico com as cinco reclamações mais frequentes registradas durante o mês de janeiro 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 **16 (dezesesseis)** manifestações.

### 3.1 SUB-ASSUNTOS:

<b>TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO</b>	<b>Quantidade</b>
ESTÁGIO PROBATÓRIO	5
PROCESSOS DIVERSOS	5
PENSÃO	5
GRATIFICAÇÃO	1
LICENÇAS E AFASTAMENTOS	1
ASCENSÃO FUNCIONAL	1

<b>DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO</b>	<b>Quantidade</b>
PENSÃO	5

<b>CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA</b>	<b>Quantidade</b>
DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DÍVIDA ATIVA	3
SOLICITAÇÃO DA CERTIDÃO	3

<b>CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO</b>	<b>Quantidade</b>
CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	3
DIVERSOS (LOCAL DE PROVA, INSCRIÇÕES, ETC)	2
NOMEAÇÃO/CONTRATAÇÃO	1

<b>ASSÉDIO MORAL</b>	<b>Quantidade</b>
PERSEGUIÇÃO E COMPORTAMENTO AGRESSIVO	2

<b>CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO</b>	<b>Quantidade</b>
DESAPROPRIAÇÕES	1
ASCENSÃO FUNCIONAL	1
PENSÃO	1
APOSENTADORIA	1

<b>PROCESSO JUDICIAL</b>	<b>Quantidade</b>
CONCURSO PÚBLICO	5

<b>SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS</b>	<b>Quantidade</b>
ERROS NA OPERACIONALIZAÇÃO	1

PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	Quantidade
INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	1

APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	Quantidade
ACIDENTES DE TRÂNSITO (FATAL E LESÃO)	1

#### 4. ÁREAS INTERNAS:

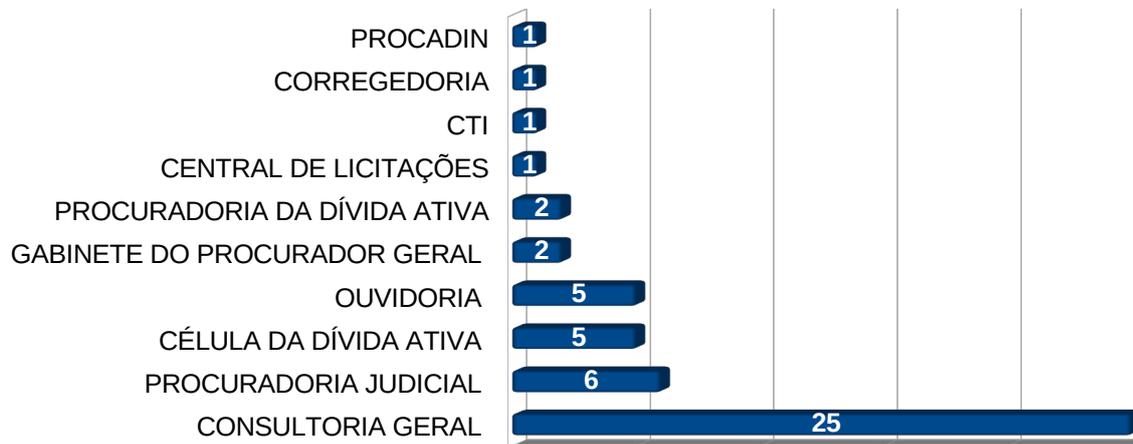
No quadro a seguir, informamos a quantidade de manifestações por áreas internas da PGE-CE:

Unidade	Quantidade
CONSULTORIA-GERAL	25
PROCURADORIA JUDICIAL	6
CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	5
OUVIDORIA	5
GABINETE DO PROCURADOR GERAL	2
PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA	2
CENTRAL DE LICITAÇÕES	1
COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INF., INOVAÇÃO E GOVERNANÇA	1
CORREGEDORIA	1
PROCURADORIA DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA E DE POLÍTICAS PÚBLICAS	1

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

#### 4.1 ANÁLISE GRÁFICO:

##### ÁREAS INTERNAS



Verificamos que, no mês de **janeiro de 2025**, 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:

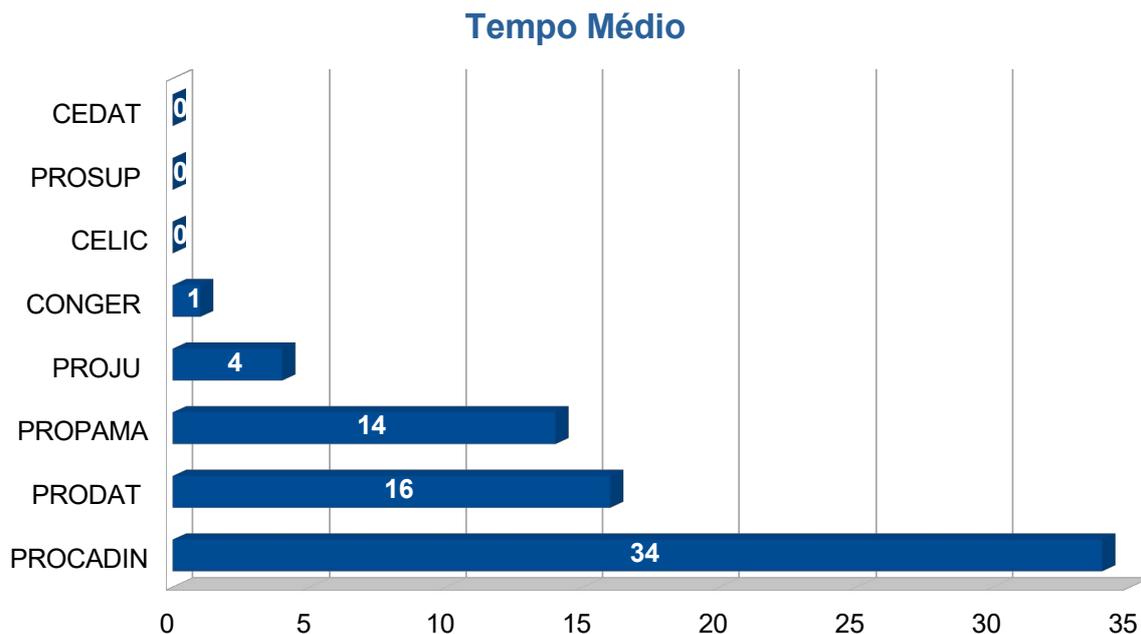
No quadro a seguir, mostramos o tempo médio das respostas de cada setor da PGE-CE:

Área interna	Tempo médio em dias
PROCADIN – PROCURADORIA DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA E DE POLÍTICAS PÚBLICAS	34
PRODAT – PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA	16
PROPAMA – PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO-AMBIENTE	14
PROJU – PROCURADORIA JUDICIAL	4
CONGER – CONSULTORIA-GERAL	1
CELIC – CENTRAL DE LICITAÇÕES	0
PROSUP – PROCURADORIA DOS TRIBUNAIS SUPERIORES	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.

Os dados mostram que a maioria dos setores responde em prazos, significativamente, inferiores ao estipulado, demonstrando uma gestão eficiente das suas demandas.

O tempo médio de resposta da **PROCADIN**, no acumulado, está superior ao prazo máximo de 30 dias. Isso indica que essa área está demorando mais do que o ideal para responder às demandas, necessitando de atenção para melhorar os prazos 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:

Relatório por Meio de Entrada	
Internet	32
Telefone 155	11
E-mail	4
Ceará App	1
Whatsapp	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
Google Ferramentas	0
Atendimento Virtual	0
<b>Total</b>	<b>49</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 JANEIRO:

- **Elaboração do Relatório de Gestão da Ouvidoria de 2024**

A Ouvidoria da PGE-CE também dedicou-se à elaboração do Relatório de Gestão da Ouvidoria de 2024. Este relatório contém uma análise detalhada dos resultados obtidos no ano.

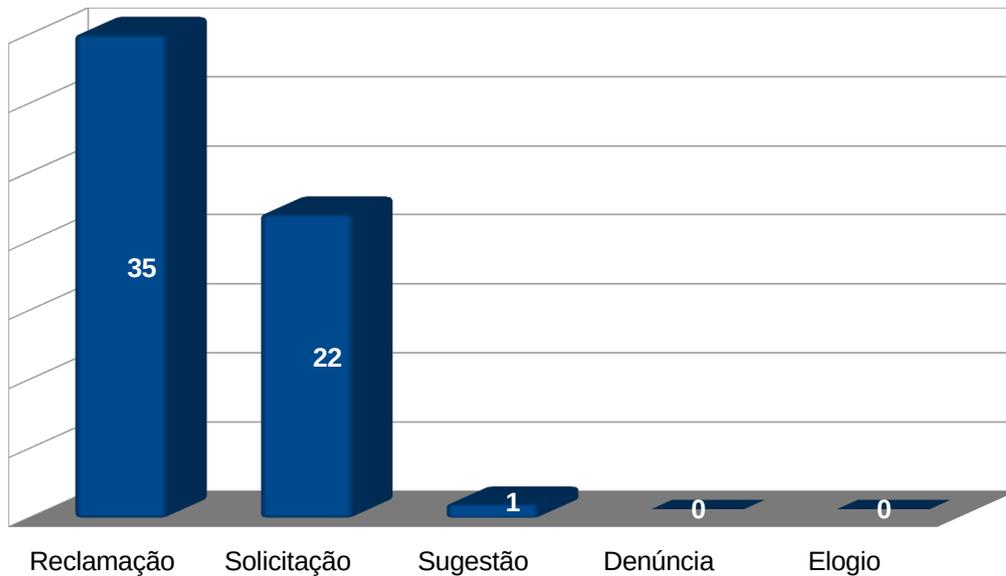
O relatório foi concluído e entregue dentro do prazo a CGE.

- **Reunião com a Equipe de Ouvidoria**

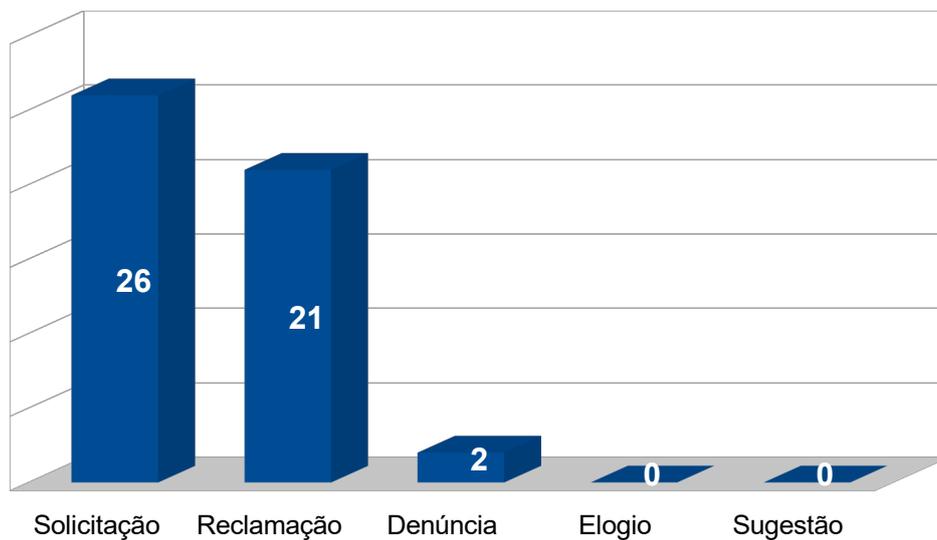
Reunião realizada em 28/01 para discutirmos os resultados de 2024, e os dados mensais de dezembro de 2024.

## 7. GRÁFICOS COMPARATIVOS:

Dezembro de 2024 tivemos **58 (cinquenta e oito)** manifestações:



Janeiro de 2025 tivemos **49 (quarenta e nove)** manifestações:

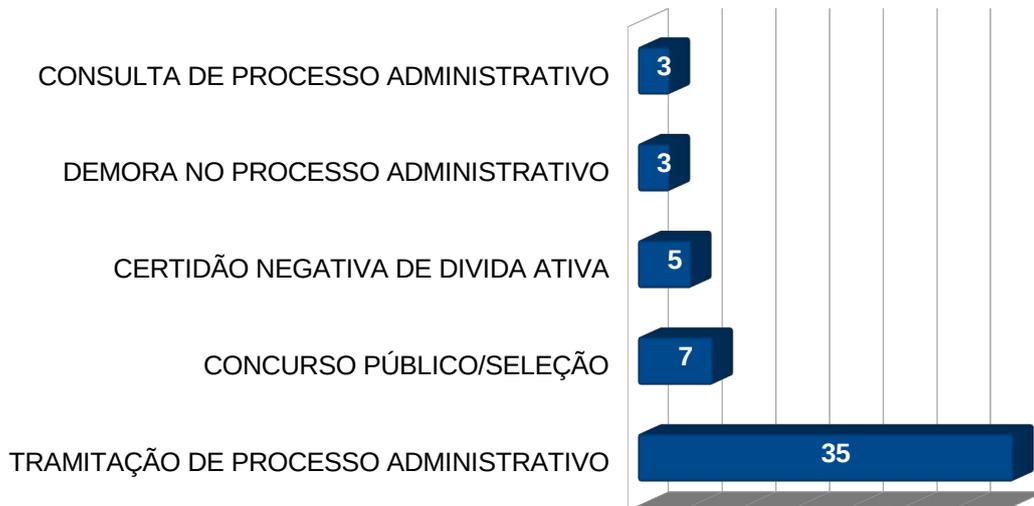


Em comparação ao mês anterior, janeiro houve uma diminuição de **15%** no número de manifestações registradas.

**Os assuntos mais demandados:**

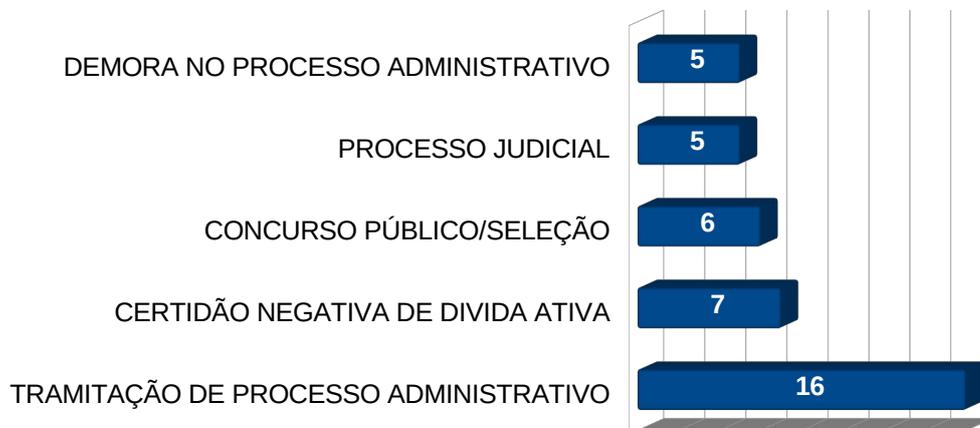
**Dezembro:**

**TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES**



**Janeiro:**

**TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES**



## 8. CONCLUSÃO

Em janeiro de 2025, a Ouvidoria da PGE-CE registrou e encerrou **49 (quarenta e nove)** manifestações. 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) 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 em 2025. Nosso empenho será em aprimorar constantemente a qualidade do atendimento e o suporte oferecido aos cidadãos.