

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria



**OUVIDORIA
DA PGE-CE**

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

Junho/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. 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, 25 de julho de 2025.

Cordialmente,

Elizangela Ferreira Monteiro
Ouvidora

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

No mês de **junho 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	16
Reclamação	15
Denúncia	3
Sugestão	1
Elogio	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 **junho 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 junho de 2025, categorizadas por assunto:

Assunto	Quantidade
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	22
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	3
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	2
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	2
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	1
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
ASSÉDIO MORAL	1

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

TOP 5 -ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



Constata-se que a predominância de demandas está relacionada à “Tramitação de Processo Administrativo”, com **22 (vinte e uma)** manifestações.

3.1 SUB-ASSUNTOS:

TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
ASCENSÃO FUNCIONAL	7
PROCESSOS DIVERSOS	5
GRATIFICAÇÃO	3
PENSÃO	3
ESTÁGIO PROBATÓRIO	2
LICENÇAS E AFASTAMENTOS	1
APOSENTADORIA	1

PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	Quantidade
INFORMAÇÃO	1

CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	Quantidade
NOMEAÇÃO/CONTRATAÇÃO	3

PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	Quantidade
INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	2

CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	Quantidade
DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DIVIDA ATIVA	2

ASSÉDIO MORAL	Quantidade
PERSEGUIÇÃO E COMPORTAMENTO AGRESSIVO	1

CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	Quantidade
IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS/ATOS ILÍCITOS	1
ABUSO DE AUTORIDADE	1

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	Quantidade
INFORMAÇÕES	2

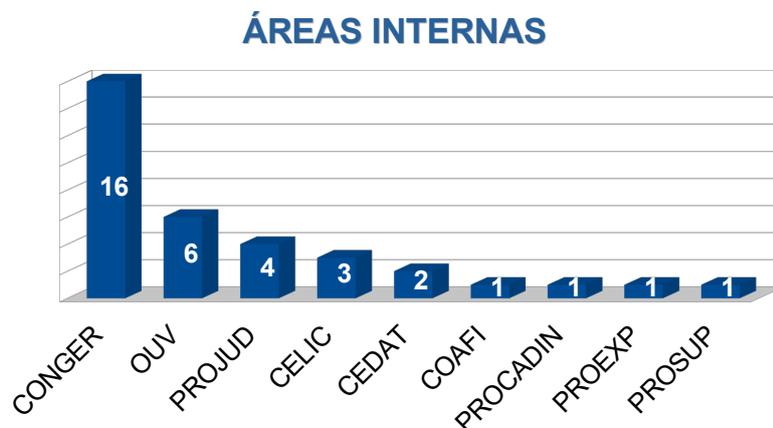
4. ÁREAS INTERNAS:

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

Unidade	Quantidade
CONSULTORIA GERAL	16
OUVIDORIA	6
PROCURADORIA JUDICIAL	4
CENTRAL DE LICITAÇÕES	3
CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	2
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	1
PROCURADORIA DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA E DE POLÍTICAS PÚBLICAS	1
PROCURADORIA DE EXECUÇÕES E PRECATÓRIOS	1
PROCURADORIA DOS TRIBUNAIS SUPERIORES	1

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

4.1 ANÁLISE GRÁFICO:



Verificamos que, no mês de **junho 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
PROPAMA - PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO-AMBIENTE	6
CONGE - CONSULTORIA GERAL	2
PROJU - PROCURADORIA JUDICIAL	1
CELIC - CENTRAL DE LICITAÇÕES	1
OUVIDORIA	0
COAFI - COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	0
PROEXP - PROCURADORIA DE EXECUÇÕES E PRECATÓRIOS	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.

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	22
Telefone 155	8
E-mail	3
Cidadão on-line - Chat	1
Presencial	1
Cidadão on-line - Telegram	0
Telefone	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 JUNHO:

- **Entrega do Selo Parceiro da Ouvidoria à CELIC:**
Em 11 de junho de 2025, foi realizada reunião com os operadores setoriais da CELIC, ocasião em que foi entregue o Selo Parceiro da Ouvidoria em reconhecimento ao apoio prestado nas ações de fortalecimento da escuta cidadã.
- **I Reunião Técnica – Encontro com as Comissões Setoriais de Ética 2025:**
Participação no evento promovido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), realizado de forma virtual no dia 17 de junho de 2025, com foco na integração e no fortalecimento das Comissões Setoriais de Ética.
- **III Reunião da Rede de Ouvidorias:**
Presença na III Reunião da Rede de Ouvidorias, realizada no auditório da SEPLAG, em 18 de junho de 2025, com a participação de ouvidores de diversos órgãos estaduais, visando ao compartilhamento de experiências e boas práticas.
- **Reunião com a Consultoria-Geral da PGE:**
Reunião realizada em 23 de junho de 2025 com os novos integrantes da Consultoria-Geral, com o objetivo de alinhar procedimentos e fortalecer o fluxo de informações entre os setores.

7. GRÁFICOS COMPARATIVOS:

Maio de 2025 tivemos **39 (trinca e nove)** manifestações:



Junho de 2025 tivemos **35 (trinca e cinco)** manifestações:

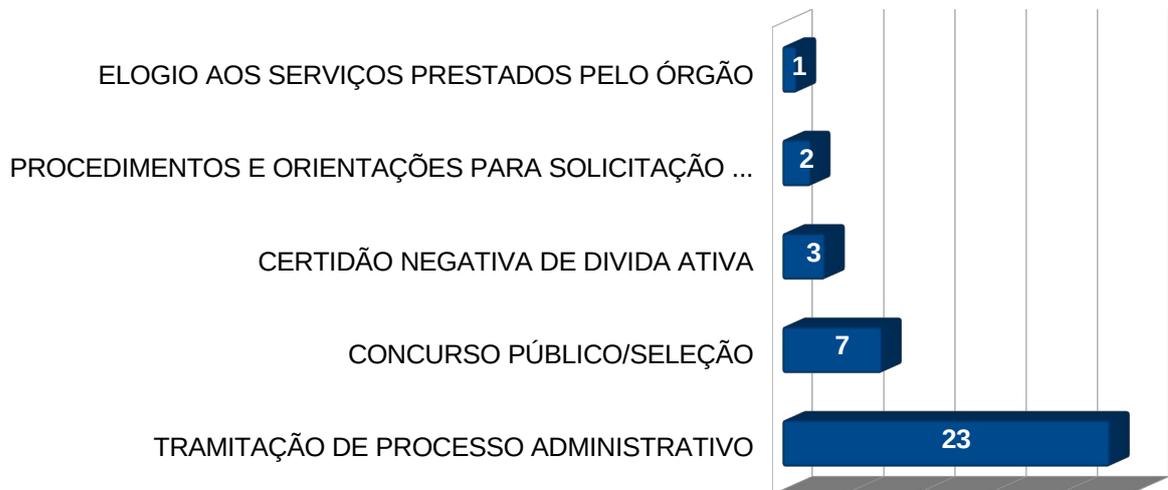


Em comparação ao mês anterior, **junho** houve uma diminuição de **10%** no número de manifestações registradas.

7.1 Os assuntos mais demandados:

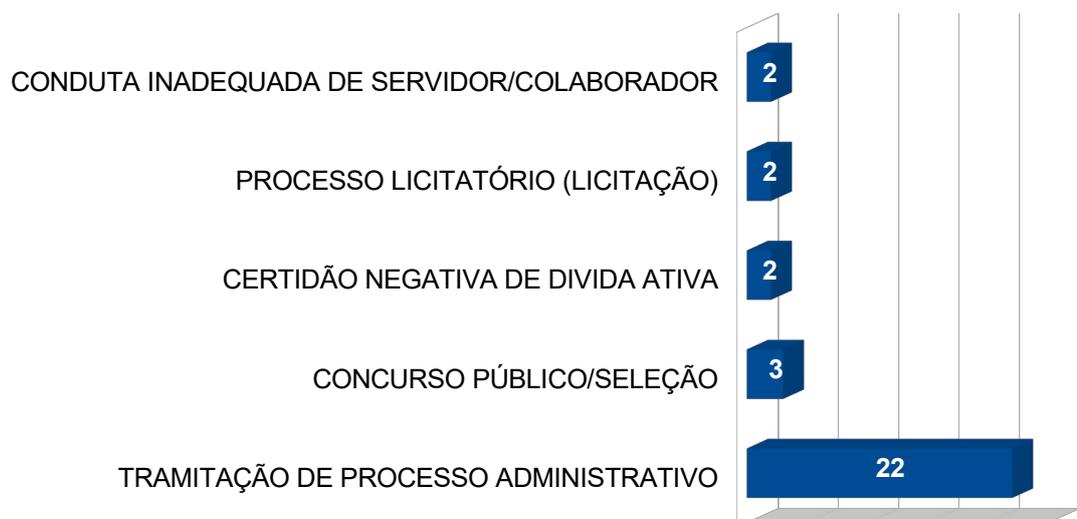
Maio:

TOP 5 -ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



Junho:

TOP 5 -ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



8. CONCLUSÃO

Em junho 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.