

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria



**OUVIDORIA
DA PGE-CE**

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

Março/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, 14 de abril de 2025.

Cordialmente,

Elizangela Ferreira Monteiro
Ouvidora

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

No mês de **março de 2025** tivemos **27 (vinte e sete)** 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.

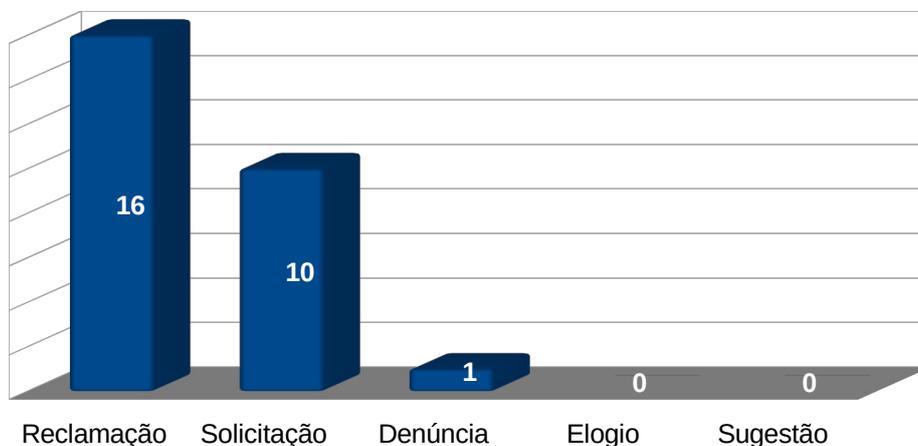
Reclamação	16
Solicitação	10
Denúncia	1
Elogio	0
Sugestão	0
Total	27

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

Manifestações por tipo



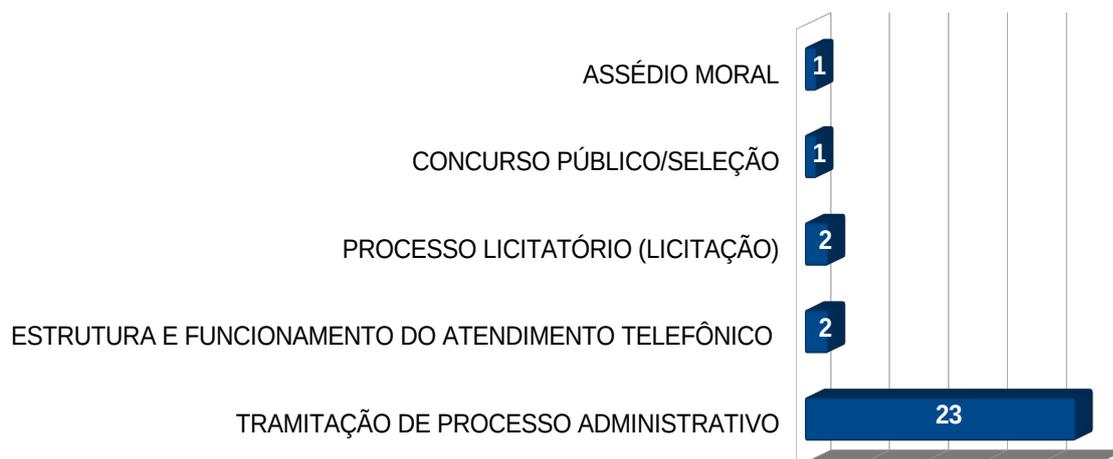
3. ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES

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

Assunto	Quantidade	Porcentagem
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	23	79,31%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	2	6,90%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	2	6,90%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1	3,45%
ASSÉDIO MORAL	1	3,45%

Abaixo, Elaboramos um gráfico com as cinco reclamações mais frequentes registradas durante o mês de fevereiro 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 **23 (vinte e três)** manifestações.

3.1 SUB-ASSUNTOS:

TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
PROCESSOS DIVERSOS	7
PENSÃO	7
LICENÇAS E AFASTAMENTOS	4
GRATIFICAÇÃO	2
ASCENSÃO FUNCIONAL	1

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	Quantidade
INOOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA	2

PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	Quantidade
IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO	2

CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	Quantidade
CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	1

ASSÉDIO MORAL	Quantidade
PERSEGUIÇÃO E COMPORTAMENTO AGRESSIVO	1

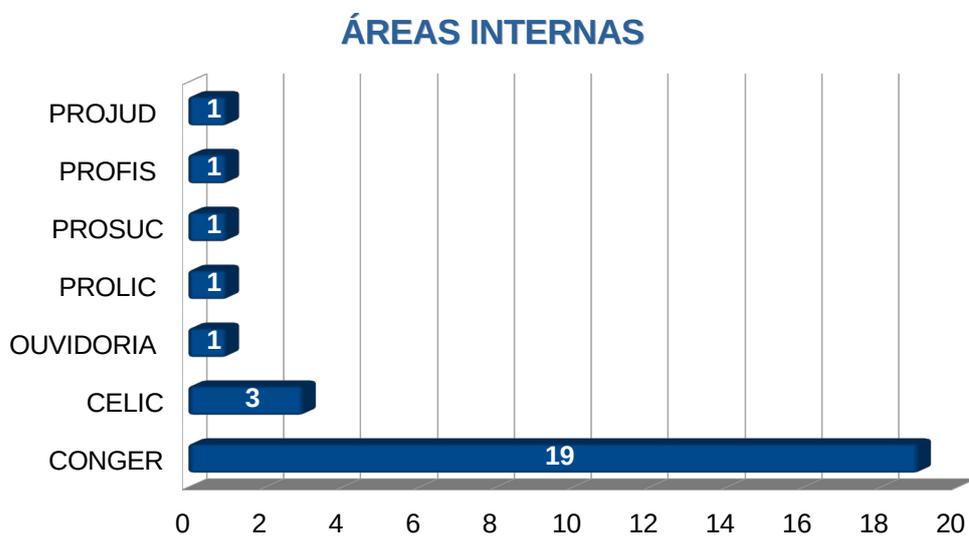
4. ÁREAS INTERNAS:

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

Unidade	Quantidade
CONSULTORIA-GERAL	19
CENTRAL DE LICITAÇÕES	3
OUVIDORIA	1
PROCURADORIA DE LICITAÇÕES, CONTRATOS ADMINISTRATIVOS E CONTROLE EXTERNO	1
PROCURADORIA DE SUCESSÕES	1
PROCURADORIA FISCAL	1
PROCURADORIA JUDICIAL	1

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

4.1 ANÁLISE GRÁFICO:



Verificamos que, no mês de **março de 2025**, a maior parte das manifestações estão concentradas na **Consultoria-Geral e Central de licitações**, fornecendo uma visão geral sobre a importância relativa e o volume de trabalho das diferentes áreas internas da PGE-CE.

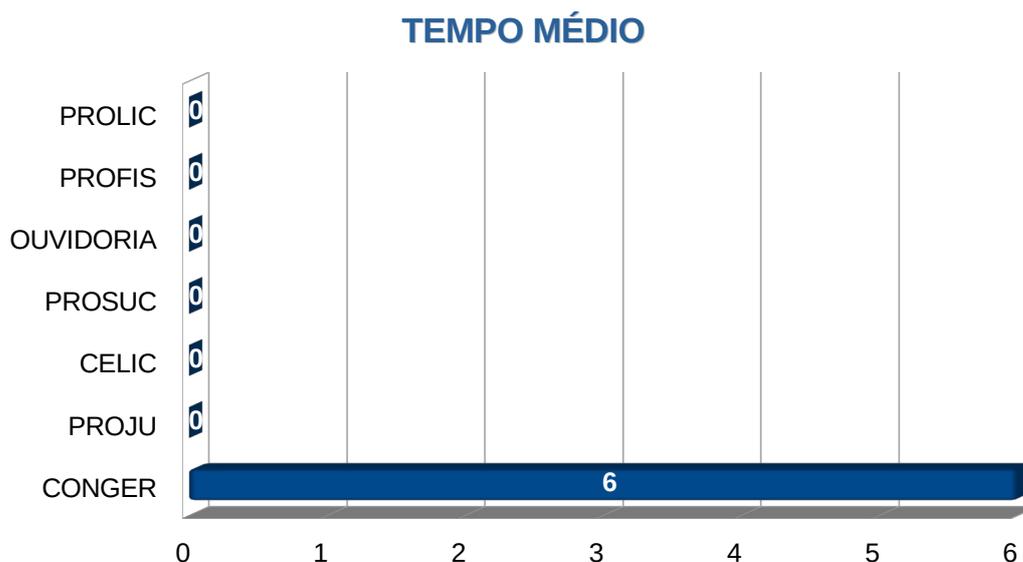
4.2 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA:

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

Área interna	Tempo médio em dias
CONGER – CONSULTORIA-GERAL	6
PROJUD - PROCURADORIA JUDICIAL	0
CELIC - CENTRAL DE LICITAÇÕES	0
PROSUC - PROCURADORIA DE SUCESSÕES	0
OUVIDORIA	0
PROFIS – PROCURADORIA FISCAL	0
PROLIC - PROCURADORIA DE LICITAÇÕES, CONTRATOS ADMINISTRATIVOS E CONTROLE EXTERNO	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	15
Telefone 155	11
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
Total	27

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 MARÇO:

- **Oficina “Elaboração do Relatório de Transparência das Setoriais”** – Realizada em 10/03/2025.
- **Evento na ETICE (Conexão Ouvidorias)** – Destaques para boas práticas e soluções para o futuro das Ouvidorias, reunião realizada em 12/03/2025.
- **I Tira-dúvidas de Ouvidoria de 2025** – Realizado em 18/03/2025.
- **Oficina “Qualidade nas Respostas de Ouvidoria - Turma 01”** – Realizada de 26/03/2025 a 28/03/2025.

7. GRÁFICOS COMPARATIVOS:

Fevereiro de 2025 tivemos 40 (quarenta) manifestações:



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

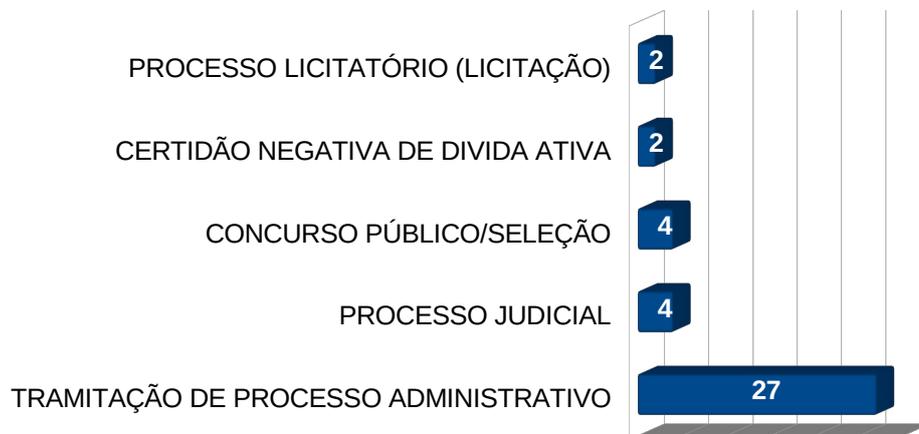


Em comparação ao mês anterior, março houve uma diminuição de 32% no número de manifestações registradas.

7.1 Os assuntos mais demandados:

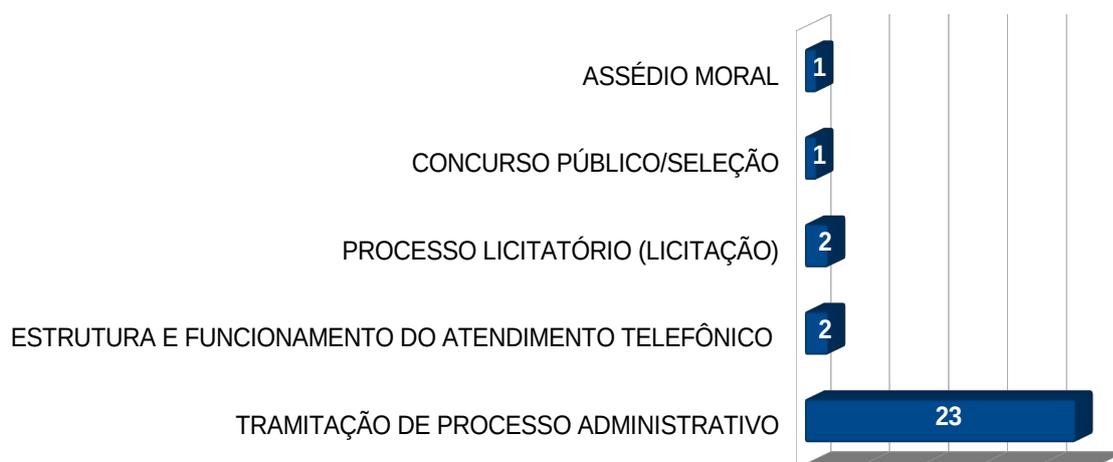
Fevereiro:

TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



Março:

TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



8. CONCLUSÃO

Em março de 2025, a Ouvidoria da PGE-CE registrou e encerrou **27 (vinte e sete)** manifestações. As reclamações e solicitações foram as mais frequentes.

As áreas internas com maior número de manifestações foram a **Consultoria-Geral, Central de Licitações 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.