

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria



Setembro/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, 3 de outubro de 2025.

Cordialmente,

**Elizangela Ferreira Monteiro**  
Ouvidora

## 2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

No mês de **setembro de 2025** tivemos **38 (trinta e oito)** 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.

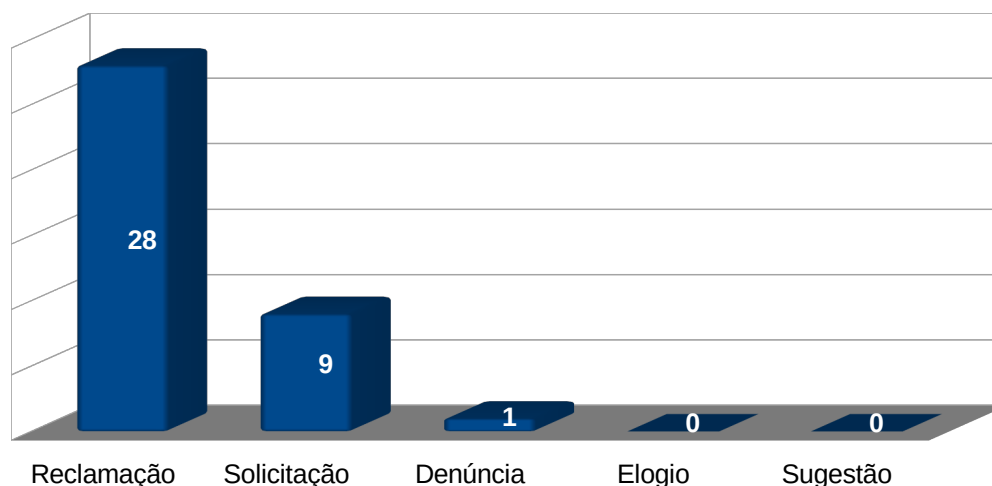
|              |           |
|--------------|-----------|
| Reclamação   | 28        |
| Solicitação  | 9         |
| Denúncia     | 1         |
| Elogio       | 0         |
| Sugestão     | 0         |
| <b>Total</b> | <b>38</b> |

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

**Manifestações por tipo**



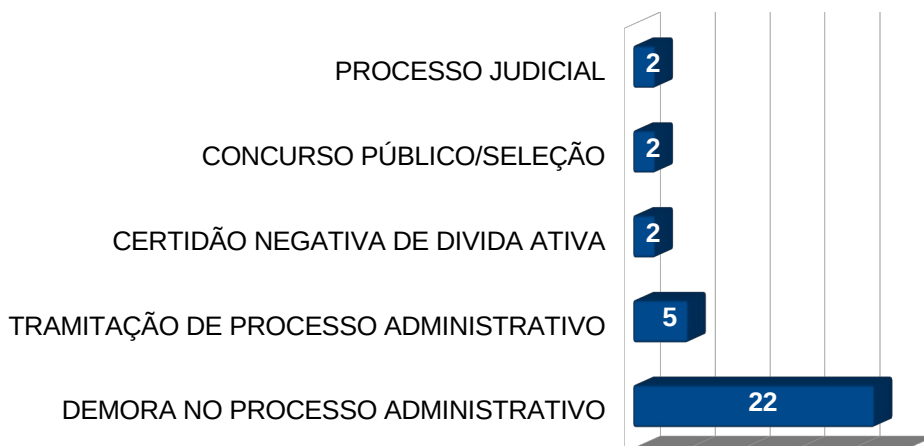
### 3. ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES

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

| Assunto                                                              | Quantidade |
|----------------------------------------------------------------------|------------|
| DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO                                    | 22         |
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO                                | 5          |
| CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA                                    | 2          |
| CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO                                             | 2          |
| PROCESSO JUDICIAL                                                    | 2          |
| PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)     | 1          |
| INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC) | 1          |
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO                  | 1          |
| CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO                                  | 1          |
| PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)                                     | 1          |

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

#### TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



### 3.1 SUB-ASSUNTOS:

| <b>DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO</b>                                    | <b>Quantidade</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| LICENÇAS E AFASTAMENTOS                                                     | 6                 |
| ESTÁGIO PROBATÓRIO                                                          | 5                 |
| PENSÃO                                                                      | 5                 |
| ASCENSÃO FUNCIONAL                                                          | 4                 |
| PROCESSOS DIVERSOS                                                          | 1                 |
| GRATIFICAÇÃO                                                                | 1                 |
| <b>TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO</b>                                | <b>Quantidade</b> |
| PROCESSOS DIVERSOS                                                          | 3                 |
| LICENÇAS E AFASTAMENTOS                                                     | 1                 |
| PENSÃO                                                                      | 1                 |
| <b>CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA</b>                                    | <b>Quantidade</b> |
| DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DÍVIDA ATIVA                                     | 2                 |
| <b>CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO</b>                                             | <b>Quantidade</b> |
| CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS                                       | 2                 |
| <b>PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)</b>     | <b>Quantidade</b> |
| PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)            | 1                 |
| <b>INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)</b> | <b>Quantidade</b> |
| INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)        | 1                 |
| <b>ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO</b>                  | <b>Quantidade</b> |
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO                         | 1                 |
| <b>PROCESSO JUDICIAL</b>                                                    | <b>Quantidade</b> |
| CONCURSO PÚBLICO                                                            | 1                 |
| SAÚDE (MEDICAMENTO/UTI/EQUIPAMENTOS HOSPITALARES)                           | 1                 |

| CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO | Quantidade |
|-------------------------------------|------------|
| PENSÃO                              | 1          |

| PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO) | Quantidade |
|----------------------------------|------------|
| INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO      | 1          |

#### 4. ÁREAS INTERNAS:

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

| Unidade                                       | Quantidade |
|-----------------------------------------------|------------|
| CONSULTORIA GERAL                             | 21         |
| PROCURADORIA JUDICIAL                         | 5          |
| PROCURADORIA DE SUCESSÕES                     | 5          |
| OUVIDORIA                                     | 2          |
| CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA                        | 1          |
| CENTRAL DE LICITAÇÕES                         | 1          |
| PROCURADORIA DE EXECUÇÕES E PRECATÓRIOS       | 1          |
| PROCURADORIA DE POLÍTICAS DE SAÚDE            | 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 setembro 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.



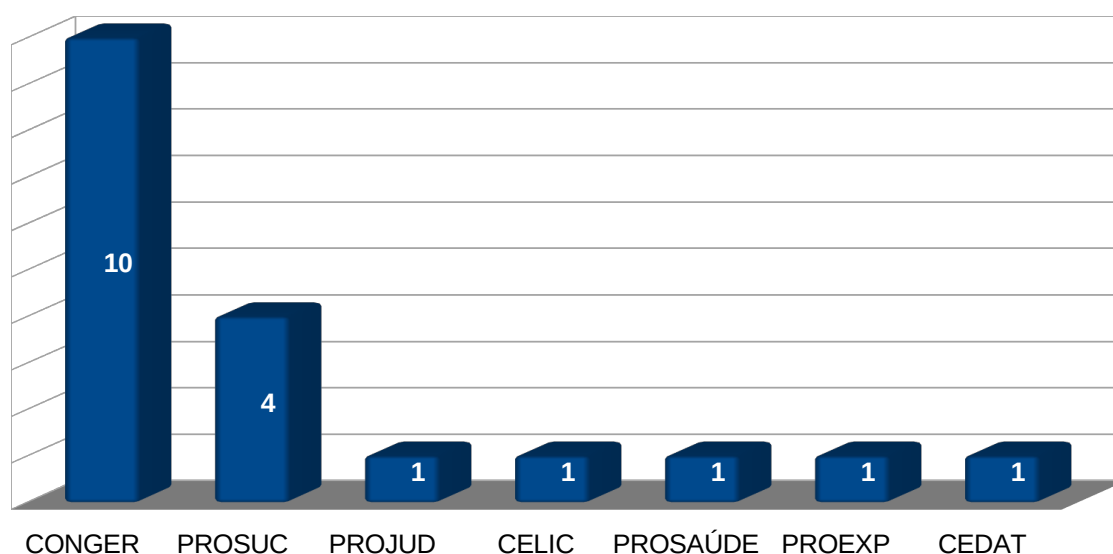
#### 4.1 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA:

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                       | 10                  |
| PROSUC - PROCURADORIA DE SUCESSÕES               | 4                   |
| PROJUD - PROCURADORIA JUDICIAL                   | 1                   |
| CELIC - CENTRAL DE LICITAÇÕES                    | 1                   |
| PROSAÚDE - PROCURADORIA DE POLÍTICAS DE SAÚDE    | 1                   |
| PROEXP - PROCURADORIA DE EXECUÇÕES E PRECATÓRIOS | 1                   |
| CEDAT - CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA                   | 1                   |

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:

| Relatório por Meio de Entrada |    |
|-------------------------------|----|
| Internet                      | 29 |
| Telefone 155                  | 7  |
| Telefone                      | 1  |
| Presencial                    | 1  |
| Cidadão on-line - Chat        | 0  |
| Cidadão on-line - Telegram    | 0  |
| E-mail                        | 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  |
| Ceara digital                 | 0  |
| Total                         | 38 |

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

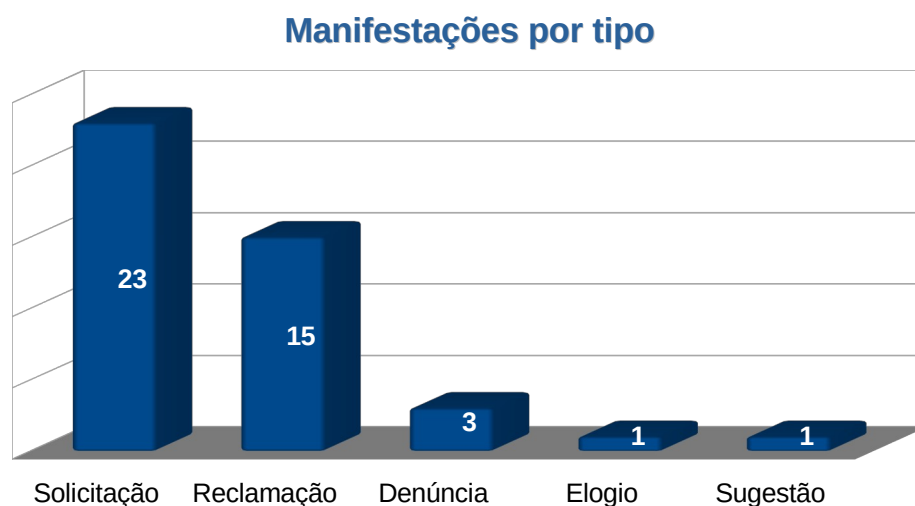
No entanto, apesar do avanço dos canais digitais, o telefone 155 (Ouvidoria Geral) continua sendo uma ferramenta importante, sugerindo que muitas pessoas ainda valorizam a comunicação verbal direta.

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

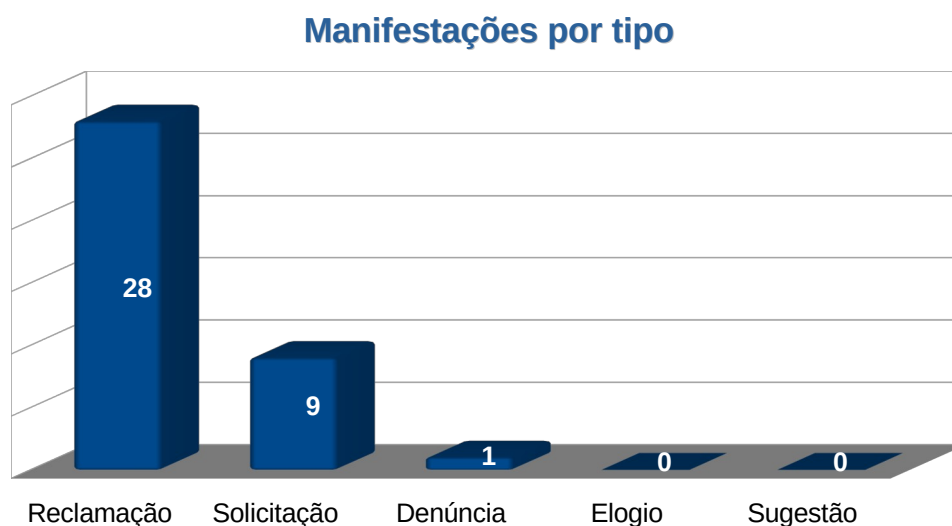
- **II Reunião técnica – Encontro com as Comissões Setoriais de Ética.:**  
**Data:** 02/09/2025  
**Objetivo:** Debater uma proposta de normatização sobre brindes, presentes e hospitalidades, tema essencial para o fortalecimento da ética no serviço público.
- **Palestra sobre Coleta Seletiva – Socrelp:**  
**Data:** 03/09/2025  
**Objetivo:** Conscientizar sobre a importância da coleta seletiva nas atividades de limpeza, bem como compreender os principais desafios enfrentados pelos profissionais no exercício de suas funções. A palestra foi destinada a todos os Auxiliares de Serviços Gerais que atuam na PGE-CE.
- **Palestra sobre Linguagem Simples – Laboratório Íris (Casa Civil)**  
**Data:** 05/09/2025  
**Objetivo:** Ministrada por Mônica Saraiva, do Laboratório Íris da Casa Civil, a palestra foi destinada a todos os operadores internos do Ceará Transparente da PGE-CE, com o propósito de facilitar as respostas dos setores. A Ouvidoria foi a responsável exclusiva pela realização do evento.
- **IV Tira-dúvidas de Ouvidoria de 2025 – CGE:**  
**Data:** 23/09/2025  
**Objetivo:** Esclarecer sobre o fluxo e as principais funcionalidades do Sistema Avia.
- **II Palestra sobre Coleta Seletiva – SEMA:**  
**Data:** 24/09/2025  
**Objetivo:** Apresentar orientações gerais com o palestrante Genário Azevedo, da Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima (SEMA), direcionadas a todos os integrantes da PGE-CE.
- **Entrega do Selo “Parceiro da Ouvidoria” à Consultoria-Geral:**  
**Data:** 29/09/2025  
**Descrição:** A iniciativa busca fortalecer a integração institucional e incentivar a excelência no atendimento ao cidadão. O selo “Parceiro da Ouvidoria” reconhece e valoriza os setores, servidores e colaboradores que se destacam pela atuação eficaz junto à Ouvidoria, evidenciando compromisso com a agilidade, a transparência e a qualidade na resposta às demandas da sociedade.

## 7. GRÁFICOS COMPARATIVOS:

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



Setembro de 2025 tivemos 38 (trinta e oito) manifestações:

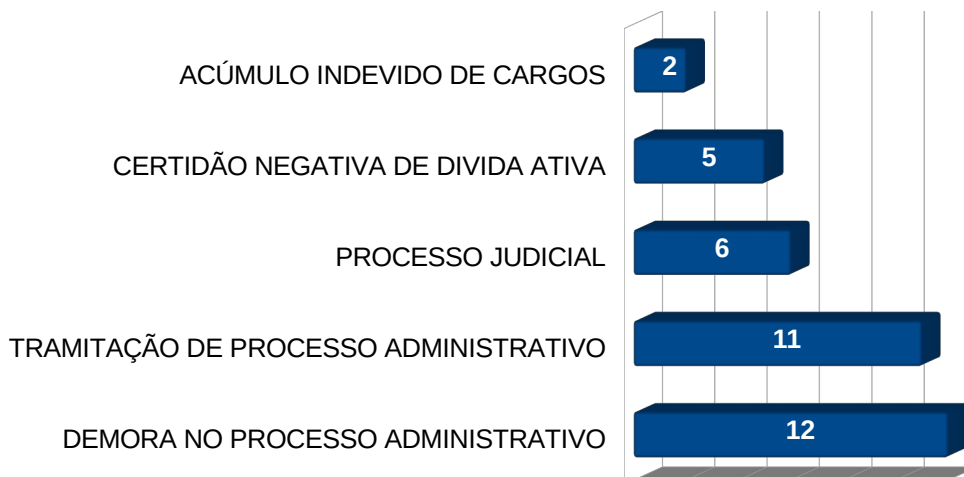


Em comparação ao mês anterior, setembro houve uma diminuição de 12% no número de manifestações registradas.

## 7.1 Os assuntos mais demandados:

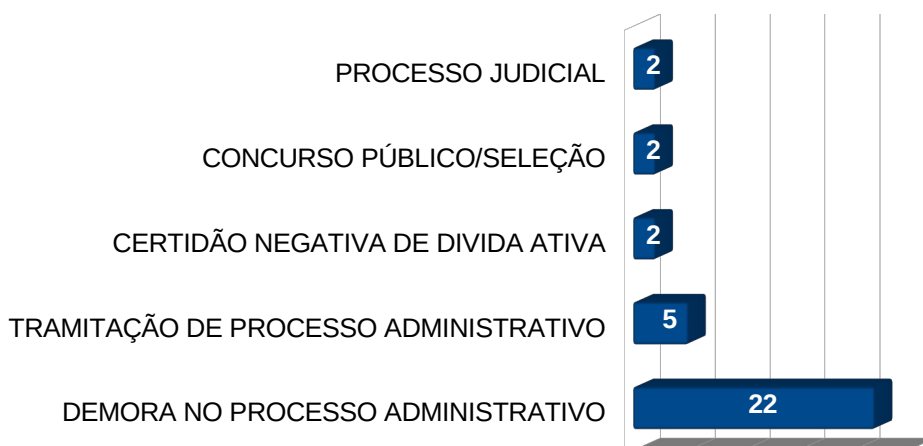
### Agosto:

#### TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



### Setembro:

#### TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



## 8. CONCLUSÃO

Em setembro de 2025, a Ouvidoria da PGE-CE registrou e encerrou 38 (trinta e oito) 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.