

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria



Dezembro/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, 5 de janeiro de 2026.

Cordialmente,

Elizangela Ferreira Monteiro
Ouvidora

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

No mês de **dezembro de 2025** tivemos **32 (trinta e duas)** 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.

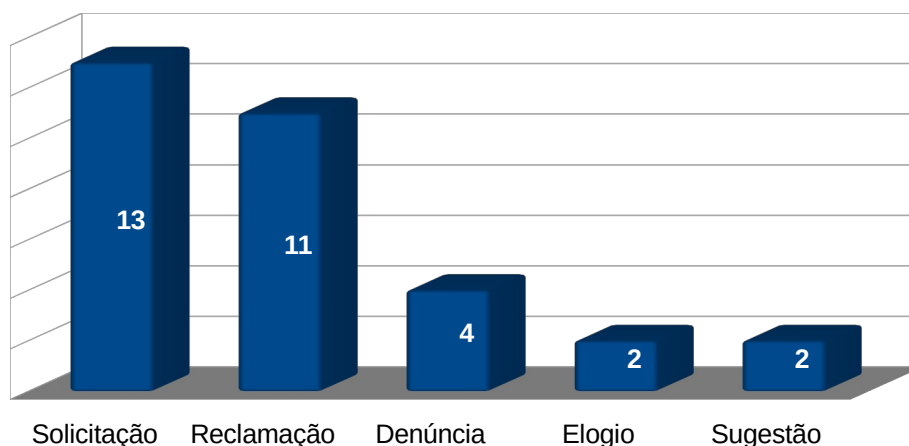
Solicitação	13
Reclamação	11
Denúncia	4
Elogio	2
Sugestão	2
Total	32

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

Manifestações por Tipo



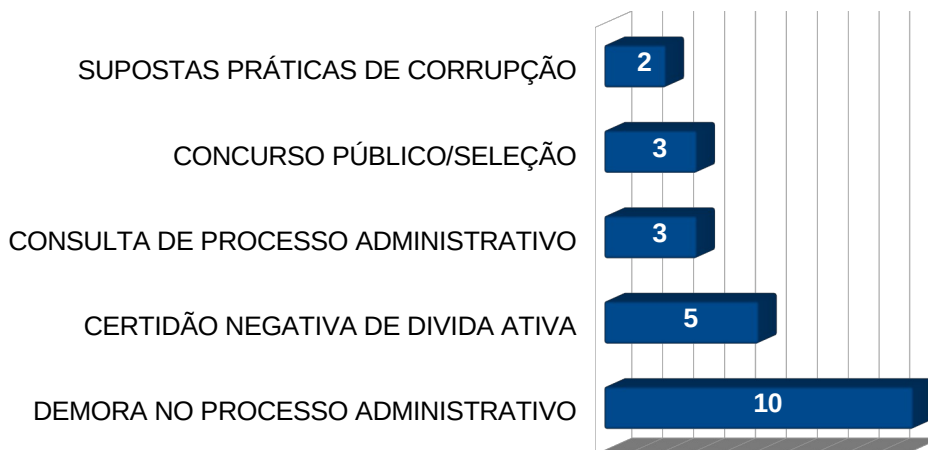
3. ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES

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

Assunto	Quantidade
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	10
CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	5
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	3
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	3
SUPOSTAS PRÁTICAS DE CORRUPÇÃO	2
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	2
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1
PROCESSO JUDICIAL	1
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
ASSÉDIO MORAL	1

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

TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



3.1 SUB-ASSUNTOS:

DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
PENSÃO	4
PROCESSOS DIVERSOS	2
ESTÁGIO PROBATÓRIO	1
ASCENSÃO FUNCIONAL	1
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
DESAPROPRIAÇÕES	1
ABONO DE PERMANÊNCIA	1
PENSÃO	1
CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	Quantidade
DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DÍVIDA ATIVA	3
GESTÃO FISCAL / HOMOLOGAÇÃO DE RESTITUIÇÃO	1
SOLICITAÇÃO DA CERTIDÃO	1
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	Quantidade
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	2
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DE OUVIDORIA	2
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	Quantidade
INSATISFAÇÃO COM A COMISSÃO ORGANIZADORA	1
INTERPOSIÇÃO DE RECURSO (ISENÇÃO, APLICAÇÃO DA PROVA, RESULTADO, ETC)	1
CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	1
PROCESSO JUDICIAL	Quantidade
CONCURSO PÚBLICO	1
SUPOSTAS PRÁTICAS DE CORRUPÇÃO	Quantidade
SUPERFATURAMENTO EM CONTRATOS/CONVÊNIOS	2
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	Quantidade
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	3

ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Quantidade
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	Quantidade
CONDUTA DESONESTA	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	13
CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	6
OUVIDORIA	6
PROCURADORIA JUDICIAL	2
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS	1
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	1
GABINETE DO PROCURADOR GERAL	1
PROCURADORIA DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA E DE POLÍTICAS PÚBLICAS	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 dezembro de 2025.**

4.1 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA:

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

Área interna	Tempo médio em dias
COAFI - COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	6
CONGER - CONSULTORIA GERAL	3
PROJUD - PROCURADORIA JUDICIAL	0
PROPAMA - PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO AMBIENTE	0
PROCADIN - PROCURADORIA DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA E DE POLÍTICAS PÚBLICAS	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.

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	26
Telefone 155	2
E-mail	2
Cidadão on-line - Chat	1
Ceará App	1
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
Whatsapp	0
Google Ferramentas	0
Atendimento Virtual	0
Ceara digital	0
Total	32

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 DEZEMBRO:

- **IV Encontro com as Comissões Setoriais de Ética Pública**

Data: 04/12/2025

Objetivo: Promover o alinhamento de entendimentos, a troca de experiências e o fortalecimento das práticas relacionadas à ética no serviço público.

- **Curso de Acesso à Informação – SIC**

Data: 08/12/2025, 10/12/2025 e 12/12/2025

Objetivo: Capacitar os participantes quanto aos procedimentos, fluxos e boas práticas relacionadas ao atendimento às solicitações de acesso à informação no âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

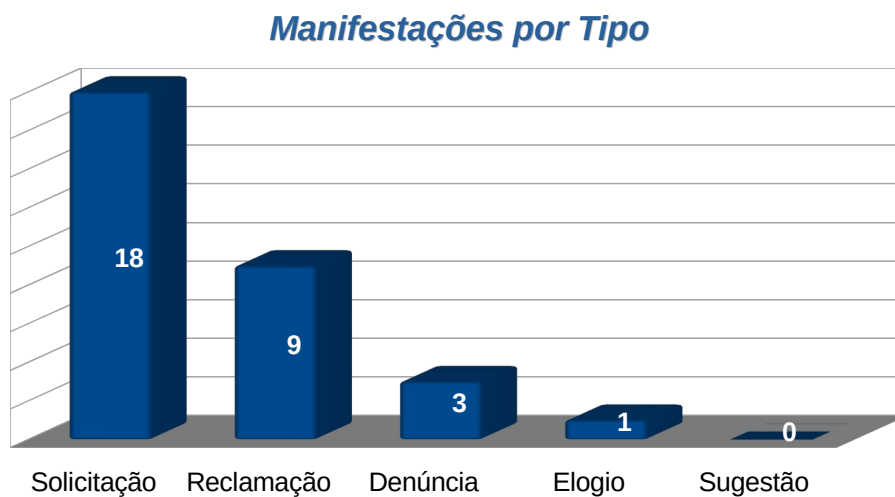
- **VI Reunião da Rede de Ouvidorias:**

Data: 16/12/2025

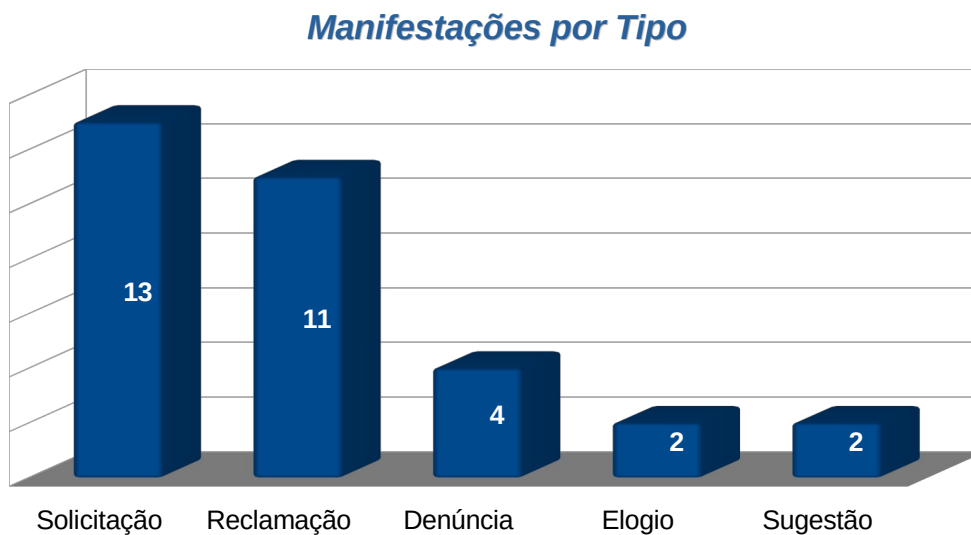
Objetivo: Integrar, auxiliar e orientar os responsáveis pelas atividades de Ouvidoria, por meio de reuniões técnicas periódicas promovidas pela CGE, visando o alinhamento de entendimentos e legislações, a realização de discussões temáticas e a disseminação de boas práticas, com foco na melhoria dos serviços prestados à sociedade.

7. GRÁFICOS COMPARATIVOS:

Novembro de 2025 tivemos **31 (trinta e uma)** manifestações:



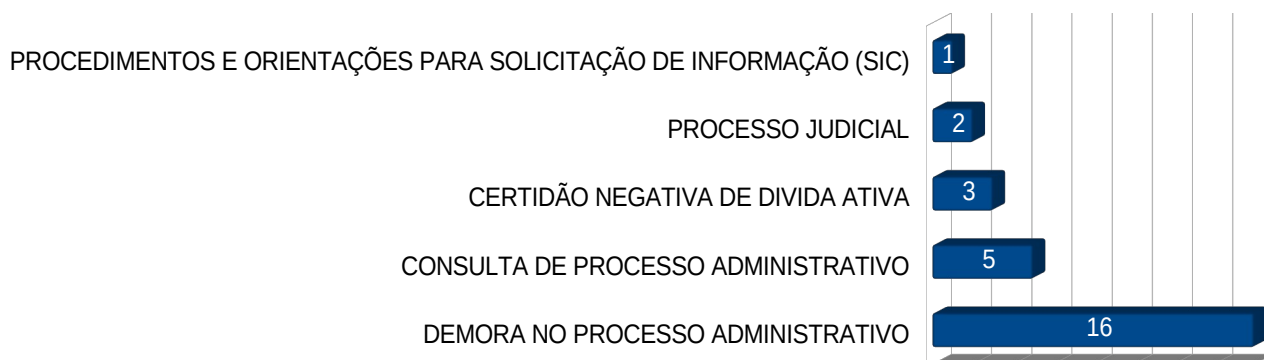
Dezembro de 2025 tivemos **32 (trinta e duas)** manifestações:



7.1 Os assuntos mais demandados:

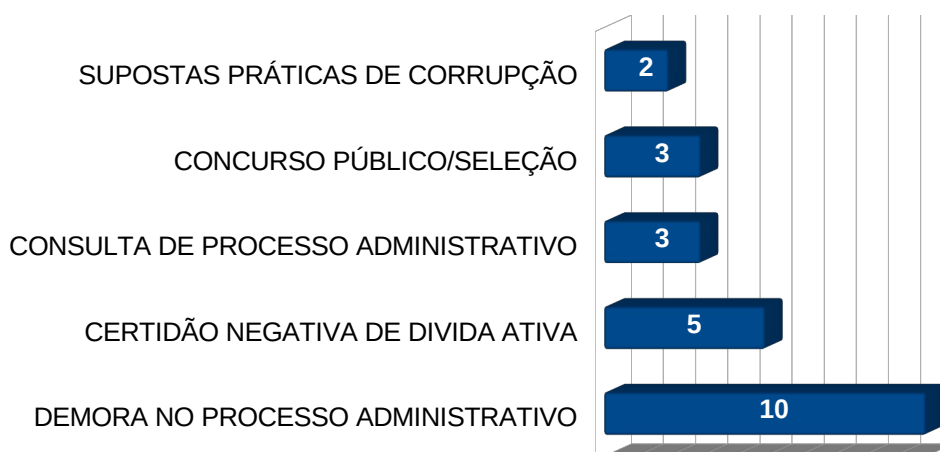
Novembro:

TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



Dezembro:

TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



8. CONCLUSÃO

Em dezembro de 2025, a Ouvidoria da PGE-CE registrou e encerrou 32 (trinta e duas) manifestações. As solicitações e reclamações foram as mais frequentes.

Dentre as áreas internas com maior número de manifestações, destacou-se a Consultoria-Geral, evidenciando a relevância e o volume de trabalho desse setor. Em relação às respostas, os setores demonstraram alta eficiência, com prazos significativamente inferiores aos 20 (vinte) dias previstos pelo Sistema 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.