

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria



**OUVIDORIA
DA PGE-CE**

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

Julho/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, 18 de agosto de 2025.

Cordialmente,

Elizangela Ferreira Monteiro
Ouvidora

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

No mês de **julho de 2025** tivemos **59 (cinquenta 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.

Reclamação	39
Solicitação	17
Denúncia	2
Sugestão	1
Elogio	0
Total	59

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



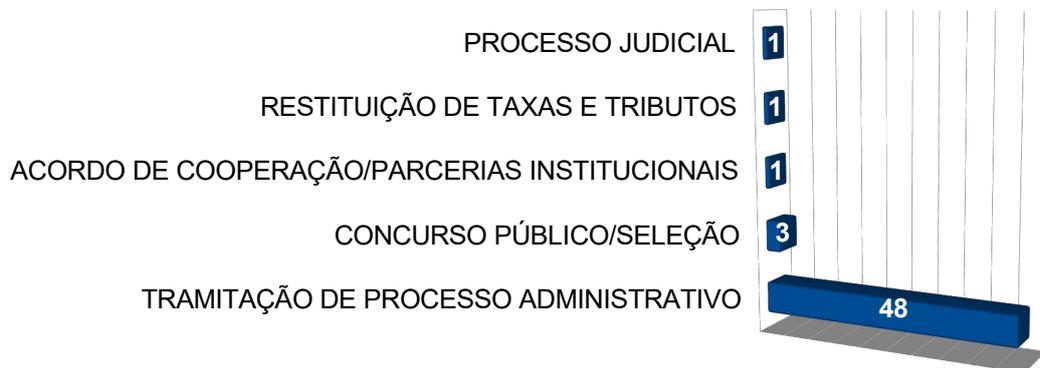
3. ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES

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

Assunto	Quantidade
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	48
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	3
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1
RESTITUIÇÃO DE TAXAS E TRIBUTOS	1
PROCESSO JUDICIAL	1
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	1
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	1

Abaixo, Elaboramos um gráfico com as cinco reclamações mais frequentes registradas durante o mês de julho 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 **48 (quarenta e oito)** manifestações.

3.1 SUB-ASSUNTOS:

TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
ESTÁGIO PROBATÓRIO	14
PENSÃO	10
PROCESSOS DIVERSOS	9
GRATIFICAÇÃO	6
LICENÇAS E AFASTAMENTOS	3
ASCENSÃO FUNCIONAL	3
ABONO DE PERMANÊNCIA	2
DESAPROPRIAÇÕES	1

CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	Quantidade
NOMEAÇÃO/CONTRATAÇÃO	2
CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	1

ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS	Quantidade
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS	1

RESTITUIÇÃO DE TAXAS E TRIBUTOS	Quantidade
RESTITUIÇÃO DE TAXAS E TRIBUTOS	1

PROCESSO JUDICIAL	Quantidade
SOLICITAÇÃO DA CERTIDÃO	1

CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	Quantidade
PERSEGUIÇÃO E COMPORTAMENTO AGRESSIVO	1

PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	Quantidade
INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	1

CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	Quantidade
ABUSO DE AUTORIDADE	1

AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	Quantidade
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	1

ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	Quantidade
ACÚMULO DE CARGOS NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO	1

4. ÁREAS INTERNAS:

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

Unidade	Quantidade
CONSULTORIA GERAL	40
PROCURADORIA JUDICIAL	3
OUVIDORIA	3
PROCURADORIA DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA E DE POLÍTICAS PÚBLICAS	2
PROCURADORIA DE EXECUÇÕES E PRECATÓRIOS	2
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS	1
CÂMARA DE PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	1
CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	1
CENTRAL DE LICITAÇÕES	1
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	1
GABINETE DO PROCURADOR GERAL	1
PROCURADORIA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR	1
PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO-AMBIENTE	1
PROCURADORIA FISCAL	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**.

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
GPG - GABINETE DO PROCURADOR GERAL	18
COAFI - COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	7
CPRAC - CÂMARA DE PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	5
PROPAD - PROCURADORIA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR	3
PROPAMA - PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO-AMBIENTE	3
CONGER - CONSULTORIA GERAL	2
PROJU - PROCURADORIA JUDICIAL	1
PROFIS - PROCURADORIA FISCAL	0
PROCADIN - PROCURADORIA DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA E DE POLÍTICAS PÚBLICAS	0
CELIC - CENTRAL DE LICITAÇÕES	0
PROEXP - PROCURADORIA DE EXECUÇÕES E PRECATÓRIOS	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	39
Telefone 155	15
Presencial	3
E-mail	2
Cidadão on-line - Chat	0
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	59

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 JULHO:

- **Oficina “Qualidade nas Respostas de Ouvidoria”:**

Período: 02 a 04 de julho de 2025

Objetivo: Aprimorar a comunicação entre as ouvidorias e os cidadãos, promovendo o tratamento adequado e a elaboração de respostas eficazes às manifestações apresentadas no Sistema Estadual de Ouvidoria. A oficina enfatizou o uso de linguagem simples, clara, concisa e objetiva, considerando o contexto sociocultural do usuário, a fim de facilitar o entendimento mútuo e contribuir para a melhoria na prestação dos serviços públicos.

- **Curso “Código de Ética dos Agentes de Ouvidoria”:**

Período: 09 a 11 de julho de 2025

Objetivo: Capacitar os agentes de ouvidoria quanto às diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa CGE nº 01/2025, que institui o Código de Ética do Agente de Ouvidoria.

- **Curso “Mediação de Conflitos em Ouvidoria”:**

Período: 21 a 25 de julho de 2025

Objetivo: Qualificar os profissionais da administração pública na utilização de técnicas e ferramentas de mediação e conciliação como alternativas para a resolução de conflitos entre usuários e a administração pública, em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 e a Lei Federal nº 13.460/2017.

- **III Tira-dúvidas de Ouvidoria – 2025:**

Data: 29 de julho de 2025

Tema: Identificação do operador nas ações da manifestação x uso do nome social

- **Palestra “Avaliação Qualitativa de Serviços Públicos”:**

Data: 30 de julho de 2025

7. GRÁFICOS COMPARATIVOS:

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



Julho de 2025 tivemos 59 (cinquenta e nove) manifestações:

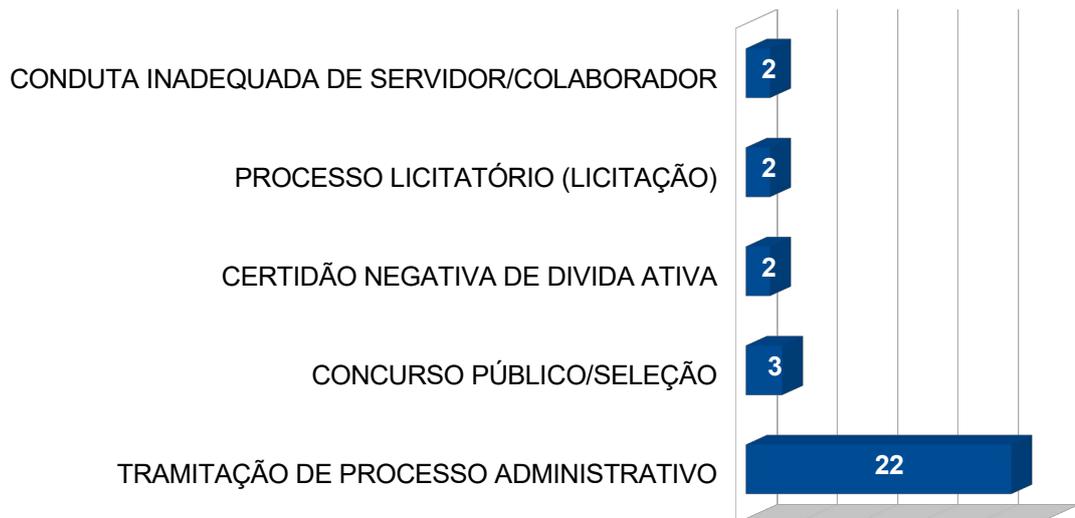


Em comparação ao mês anterior, **julho** houve um aumento de **69%** no número de manifestações registradas.

7.1 Os assuntos mais demandados:

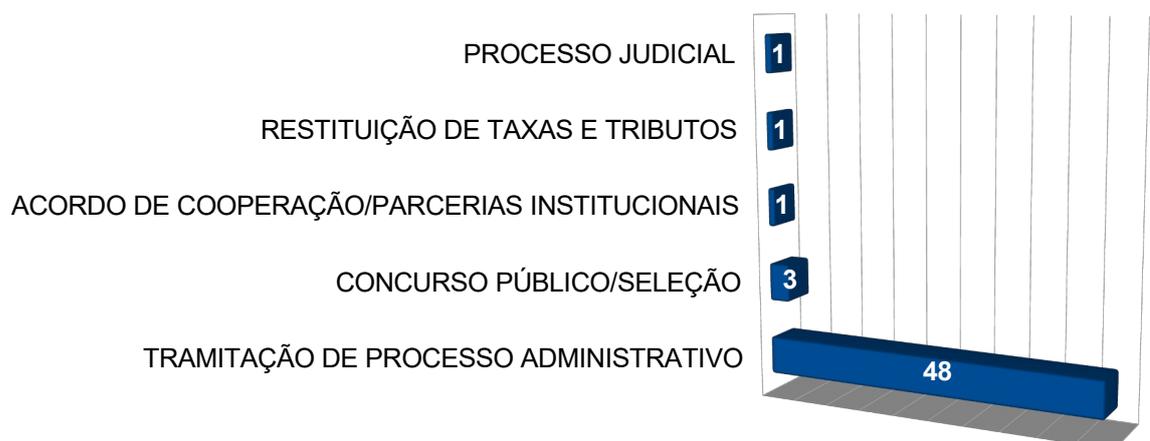
Junho:

TOP 5 -ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



Julho:

TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



8. CONCLUSÃO

Em julho de 2025, a Ouvidoria da PGE-CE registrou e encerrou 59 (cinquenta e nove) 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.