

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria



Outubro/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, 6 de novembro de 2025.

Cordialmente,

**Elizangela Ferreira Monteiro**  
Ouvidora

## 2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

No mês de **outubro 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.

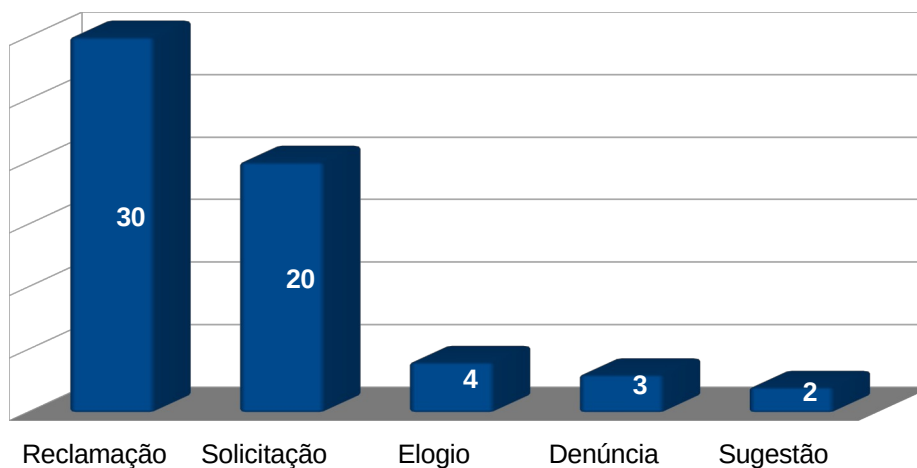
Reclamação	30
Solicitação	20
Elogio	4
Denúncia	3
Sugestão	2
Total	59

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

**Manifestações por Tipo**



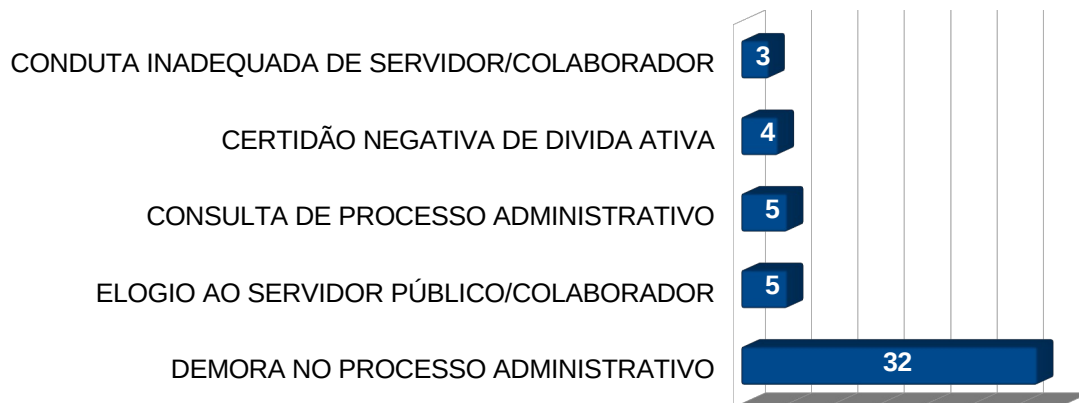
### 3. ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES

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

Assunto	Quantidade
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	32
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	5
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	5
CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	4
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	3
PROCESSO JUDICIAL	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2
AValiação DE SERVIÇOS PÚBLICOS	1
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1
RESTITUIÇÃO DE TAXAS E TRIBUTOS	1
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1
FROTA DE VEÍCULOS	1

Abaixo, elaboramos um gráfico com as cinco reclamações mais frequentes registradas durante o mês de **outubro 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>
GRATIFICAÇÃO	11
PROCESSOS DIVERSOS	7
PENSÃO	6
ESTÁGIO PROBATÓRIO	5
ASCENSÃO FUNCIONAL	4
ABONO DE PERMANÊNCIA	1
APOSENTADORIA	1
<b>CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO</b>	<b>Quantidade</b>
DESAPROPRIAÇÕES	3
ASCENSÃO FUNCIONAL	1
PENSÃO	1
<b>CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR</b>	<b>Quantidade</b>
ATO INDISCIPLINAR OU INSUBORDINAÇÃO	1
AGRESSÃO VERBAL	1
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	1
<b>ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR</b>	<b>Quantidade</b>
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	5
<b>CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA</b>	<b>Quantidade</b>
SOLICITAÇÃO DA CERTIDÃO	2
DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DÍVIDA ATIVA	1
<b>PROCESSO JUDICIAL</b>	<b>Quantidade</b>
CONCURSO PÚBLICO	1
<b>TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO</b>	<b>Quantidade</b>
PROCESSOS DIVERSOS	1
<b>AValiação DE SERVIÇOS PÚBLICOS</b>	<b>Quantidade</b>
RELATÓRIO E RESULTADOS DA AVALIAÇÃO	1

ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS	Quantidade
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS	1
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	Quantidade
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1
RESTITUIÇÃO DE TAXAS E TRIBUTOS	Quantidade
RESTITUIÇÃO DE TAXAS E TRIBUTOS	1
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	Quantidade
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1
FROTA DE VEÍCULOS	Quantidade
FROTA DE VEÍCULOS	1

#### 4. ÁREAS INTERNAS:

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

Unidade	Quantidade
CONSULTORIA-GERAL	35
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	4
PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA	4
PROCURADORIA JUDICIAL	4
PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO AMBIENTE	3
PROCURADORIA DE EXECUÇÕES E PRECATÓRIOS	2
CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	1
CENTRAL DE LICITAÇÕES	1
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	1
CORREGEDORIA	1
OUVIDORIA	1



PROCURADORIA DE POLÍTICAS DE SAÚDE	1
PROCURADORIA DE SUCESSÕES	1

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

#### 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
PROSAÚDE - PROCURADORIA DE POLÍTICAS DE SAÚDE	10
PROEXP - PROCURADORIA DE EXECUÇÕES E PRECATÓRIOS	8
PROJU - PROCURADORIA JUDICIAL	6
CONGER - CONSULTORIA GERAL	6
COAFI - COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	2
CELIC - CENTRAL DE LICITAÇÕES	1
PROPAMA - PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO-AMBIENTE	0
PRODAT - PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA	0
CEDAT - CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	0
PROSUC - PROCURADORIA DE SUCESSÕES	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	50
Telefone 155	4
Cidadão on-line - Chat	2
E-mail	3
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
Ceara digital	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 OUTUBRO:

- **Entrega do Selo “Parceiro da Ouvidoria” à Célula da Dívida Ativa (CEDAT):**

**Data:** 02/10/2025

**Objetivo:** 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.

- **Reunião com Controle Interno:**

**Data:** 07/10/2025

**Objetivo:** Durante o mês de outubro, em razão das férias da Ouvidora, Elizangela Monteiro, as funções da Ouvidoria foram assumidas, em caráter de apoio, por Flávia Pacheco, do Controle Interno.

- **V Reunião da Rede de Ouvidorias**

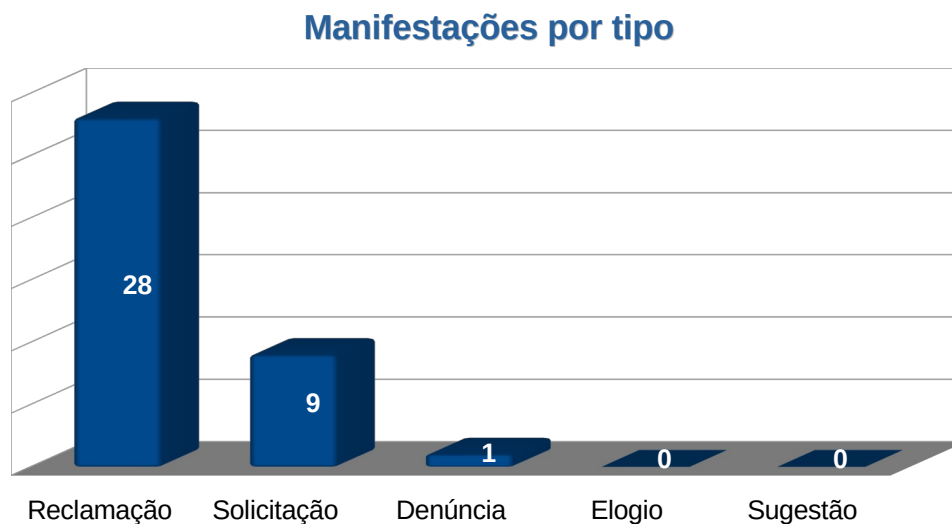
**Data:** 23/10/2025

**Objetivo:** O encontro teve como propósito integrar, auxiliar e orientar os responsáveis pelas atividades de Ouvidoria. Com esse intuito, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) promove reuniões técnicas periódicas para alinhamento de entendimentos e legislações, discussão de temas relevantes e disseminação de boas práticas, visando à melhoria dos serviços prestados à sociedade.

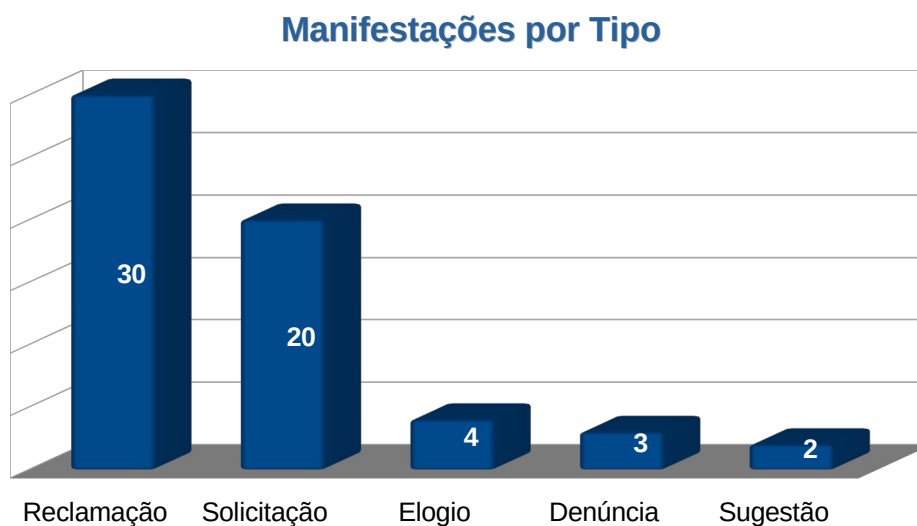
Como a Ouvidora Elizangela Monteiro encontrava-se em período de férias, a PGE-CE foi representada por Germana Moreira (SIC) e Flávia Pacheco (Controle Interno).

## 7. GRÁFICOS COMPARATIVOS:

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



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

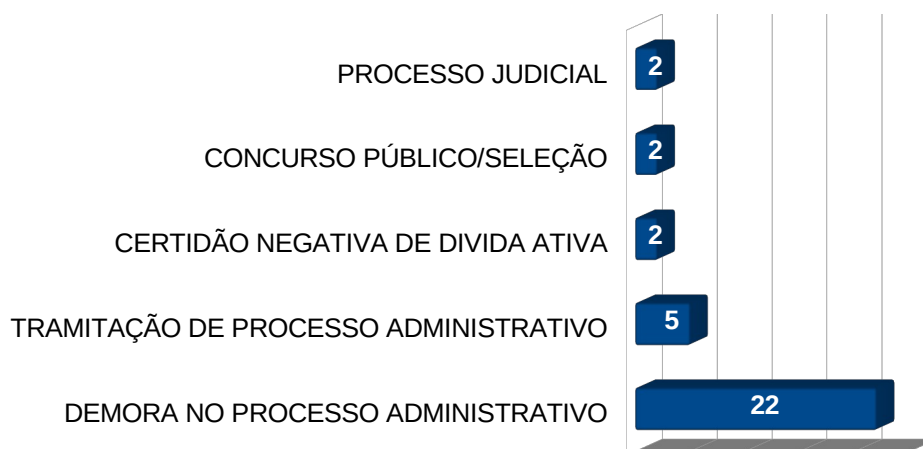


Em comparação ao mês anterior, outubro houve um aumento de 55% no número de manifestações registradas.

## 7.1 Os assuntos mais demandados:

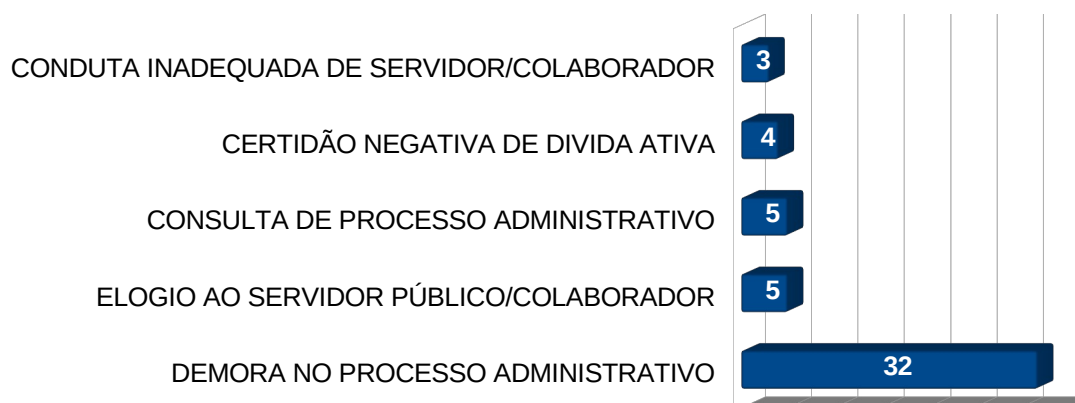
### Setembro:

#### TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



### Outubro:

#### TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



## 8. CONCLUSÃO

Em outubro de 2025, a Ouvidoria da PGE-CE registrou e encerrou **59 (cinquenta e nove)** manifestações. As reclamações e solicitações 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.