

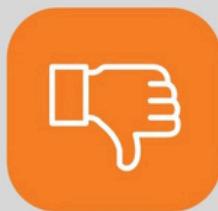
RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES DE OUVIDORIA

MARÇO 2026

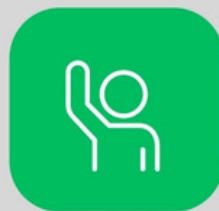
**OUVIDORIA
DA PGE-CE**



DENÚNCIA



RECLAMAÇÃO



SOLICITAÇÃO



ELOGIO

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

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, 23 de abril de 2026.

Cordialmente,

Elizangela Ferreira Monteiro
Ouvidora

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

No mês de **março de 2026** tivemos 47 (quarenta 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	18
Solicitação	18
Denúncia	5
Elogio	6
Sugestão	0
Total	47

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 2026**. 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 **março de 2026**, categorizadas por assunto:

Assunto	Quantidade	Porcentagem
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	12	24,49%
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	10	20,41%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	9	18,37%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	5	10,20%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	4	8,16%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	2	4,08%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	2	4,08%
ASSÉDIO SEXUAL	1	2,04%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1	2,04%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1	2,04%
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	1	2,04%
ASSÉDIO MORAL	1	2,04%

Top 5

- 1** **TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO/SELEÇÃO: 12**
- 2** **CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA: 10**
- 3** **CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO: 9**
- 4** **ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/ COLABORADOR: 5**
- 5** **CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR: 4**

3.1 SUB-ASSUNTOS:

CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	QUANTIDADE
Convocação de aprovados/classificados	8
Irregularidades no processo	1

TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	QUANTIDADE
Processos diversos	7
Licenças e afastamentos	1
Ascensão funcional	1
Pensão	1
Plano de cargos e carreiras	1

APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	QUANTIDADE
Fraudes	2

CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	QUANTIDADE
Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	3
Utilização indevida de bens públicos	1
Desvio de colaborador de suas funções para atendimento a interesse particular	1

CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	QUANTIDADE
Solicitação da certidão	1
Demora na regularização da dívida ativa	9
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	QUANTIDADE
Informações sobre licitação	1
ASSÉDIO MORAL	QUANTIDADE
Prática de ações humilhantes ou desprezo	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	QUANTIDADE
Serviços diversos (caixa eletrônico, estacionamento, etc)	1
Acessibilidade	1
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	QUANTIDADE
Sem subassunto	5
ASSÉDIO SEXUAL	QUANTIDADE
Abordagem constrangedora	1
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	QUANTIDADE
Elogio a programas e projetos institucionais	1
ATRASSO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	QUANTIDADE
Atraso/falta de pagamento de diárias	1

4. ÁREAS INTERNAS:

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

Unidade	Quantidade
PROCURADORIA JUDICIAL	10
CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	9
CONSULTORIA GERAL	6
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	6
GABINETE DO PROCURADOR GERAL	5
CENTRAL DE LICITAÇÕES	3
PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO-AMBIENTE	2
CENTRO DE ESTUDOS E TREINAMENTO	1
CORREGEDORIA	1
OUVIDORIA	1
PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA	1
PROCURADORIA DE LICITAÇÕES, CONTRATOS ADMINISTRATIVOS E CONTROLE EXTERNO	1
PROCURADORIA DE POLÍTICAS DE SAÚDE	1

5. AÇÕES E PARTICIPAÇÕES DA OUVIDORIA DA PGE-CE NO MÊS DE MARÇO:

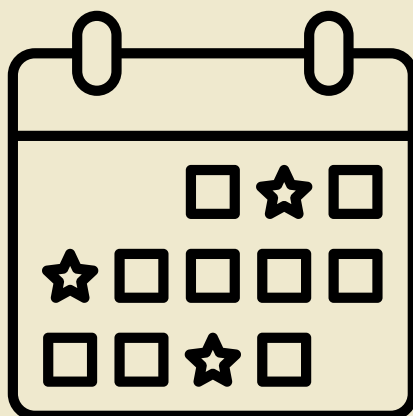


18/03/2026 – PARTICIPAÇÃO NA FORMAÇÃO CONTINUADA EM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL – MÓDULO IV, MINISTRADA PELO PROCURADOR DO ESTADO, DR. FÁBIO PEIXOTO.

23/03/2026 – PARTICIPAÇÃO EM REUNIÃO COM A CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO (CGE), PARA ALINHAMENTO DAS AÇÕES DA OUVIDORIA ATIVA A SEREM REALIZADAS NA PRAÇA DO FERREIRA.

26/03/2026 – PARTICIPAÇÃO NA CELEBRAÇÃO DO DIA ESTADUAL DO OUVIDOR, PROMOVIDA PELA CGE, REALIZADA NO AUDITÓRIO DA SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO (SEPLAG).

28/03/2026 – PARTICIPAÇÃO NA AÇÃO “OUVIDORIA ATIVA”, REALIZADA NA PRAÇA DO FERREIRA, COM A PRESENÇA DE DIVERSAS OUVIDORIAS, CONFIGURANDO UM EVENTO DE GRANDE RELEVÂNCIA INSTITUCIONAL.



6. GRÁFICOS COMPARATIVOS:

Em fevereiro de 2026, tivemos o registro de **48 (quarenta e oito)** manifestações.



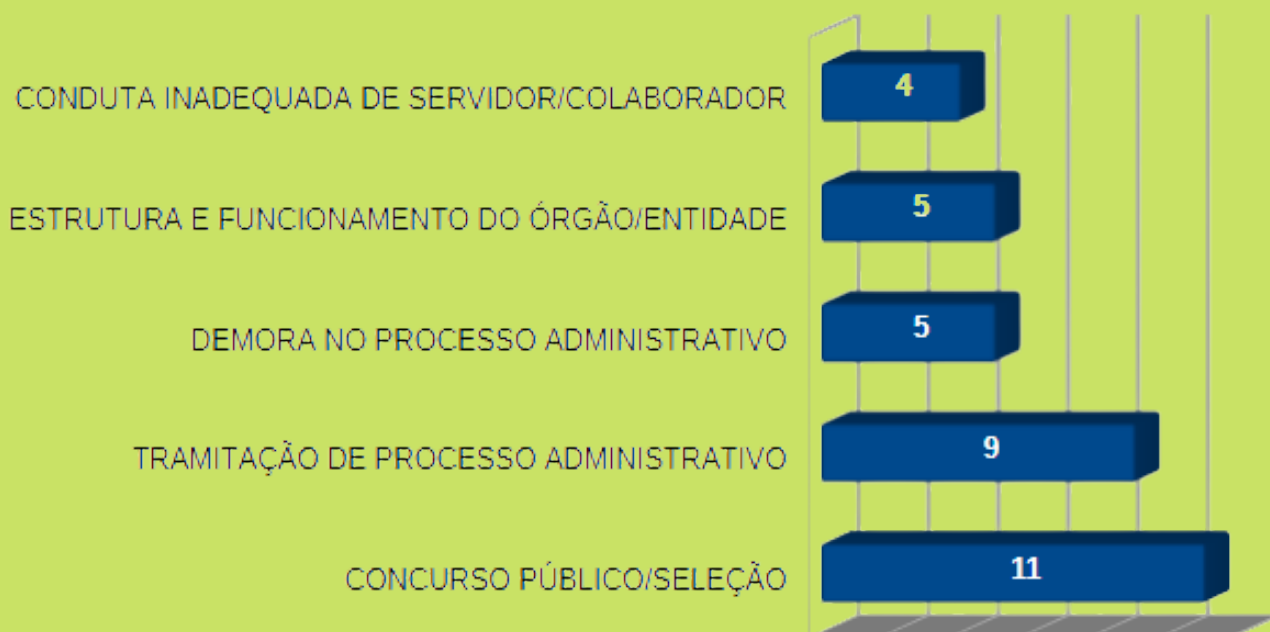
Em março de 2026, tivemos o registro de **47 (quarenta e sete)** manifestações.



OS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS:

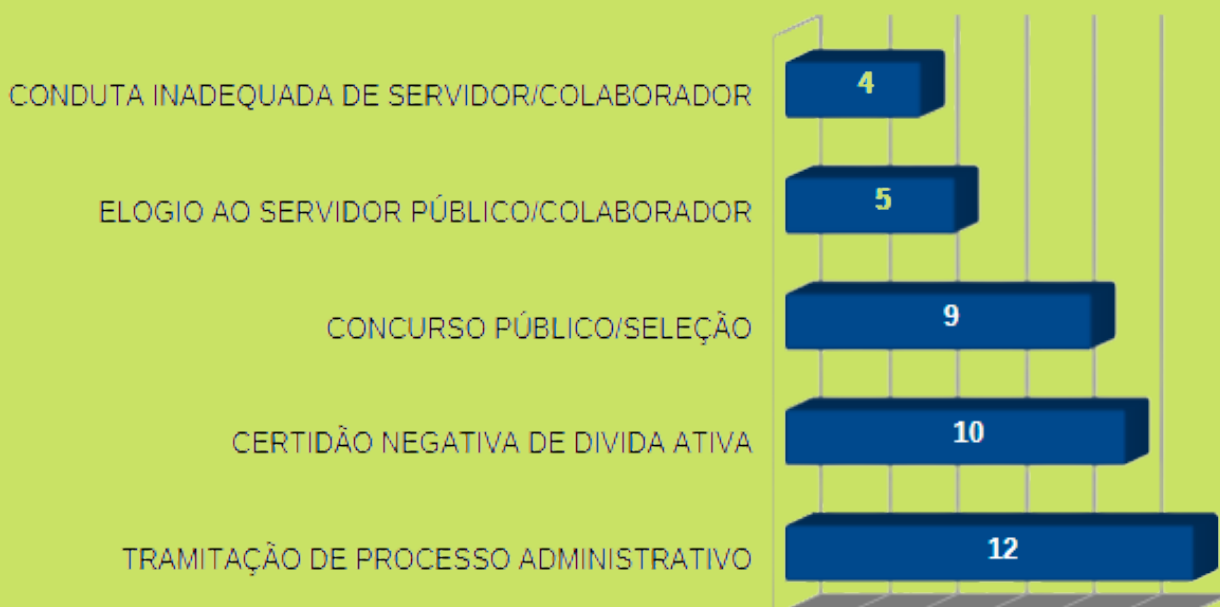
FEVEREIRO:

TOP 5 - ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES



MARÇO:

TOP 5 - ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES



Em **março de 2026**, a Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará registrou e concluiu 47 (quarenta e sete) manifestações, sendo as solicitações e reclamações as tipologias mais recorrentes.

Esses dados são fundamentais para o monitoramento do desempenho da Ouvidoria e da efetividade na resolução das demandas, reafirmando o compromisso contínuo com a prestação de serviço eficiente.

Os resultados alcançados reforçam a determinação de manter o aprimoramento contínuo dos serviços, com foco na excelência do atendimento e na resposta cada vez mais ágil e eficaz às demandas da sociedade. O empenho institucional permanece direcionado à qualificação do atendimento e ao fortalecimento do suporte oferecido aos cidadãos.