

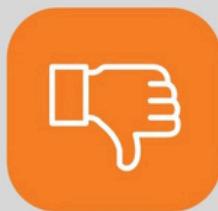
RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES DE OUVIDORIA

ABRIL 2026

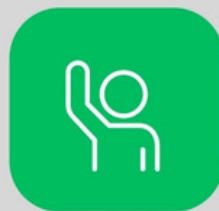
**OUVIDORIA
DA PGE-CE**



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: **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, 25 de maio de 2026.

Cordialmente,

Elizangela Ferreira Monteiro
Ouvidora

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

No mês de **abril de 2026** 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	26
Solicitação	25
Denúncia	6
Elogio	2
Sugestão	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 **abril 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 **abril de 2026**, categorizadas por assunto:

Assunto	Quantidade	Porcentagem
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	22	36,07%
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	13	21,31%
SEM ASSUNTO	5	8,20%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	5	8,20%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	4	6,56%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	2	3,28%
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2	3,28%
ASSÉDIO MORAL	2	3,28%
SUPOSTAS PRÁTICAS DE CORRUPÇÃO	1	1,64%
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA PESSOA COM DEFICIÊNCIA	1	1,64%
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	1	1,64%
SALÁRIO DE SERVIDORES	1	1,64%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1	1,64%
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	1	1,64%

Top 5

- 1** **TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO/SELEÇÃO: 22**
- 2** **CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA: 13**
- 3** **SEM ASSUNTO: 5**
- 4** **CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO: 5**
- 5** **CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR: 4**

3.1 SUB-ASSUNTOS:

CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	QUANTIDADE
Convocação de aprovados/classificados	3
Irregularidades no processo	1

TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	QUANTIDADE
Estágio Probatório	12
Processos Diversos	4
Pensão	3
Ascensão Funcional	1
Desapropriações	1

SALÁRIO DE SERVIDORES	QUANTIDADE
Décimo 3º salário	1

CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	QUANTIDADE
Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	3
Abuso de Autoridade	1

CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	QUANTIDADE
Demora na regularização da dívida ativa	13

ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/ COLABORADOR	QUANTIDADE
Elogio	1

ASSÉDIO MORAL	QUANTIDADE
Prática de ações humilhantes ou desprezo	2

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	QUANTIDADE
Atendimento à legislações e normas legais	1

CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	QUANTIDADE
Pensão	1
Aposentadoria	1

SEM ASSUNTO	QUANTIDADE
Sem subassunto	5

SUPOSTAS PRÁTICAS DE CORRUPÇÃO	QUANTIDADE
Favorecimento Ilícito	1

VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA PESSOA COM DEFICIÊNCIA	QUANTIDADE
Sem subassunto	1

DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	QUANTIDADE
Pensão	1

CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	QUANTIDADE
Sem subassunto	1

4. ÁREAS INTERNAS:

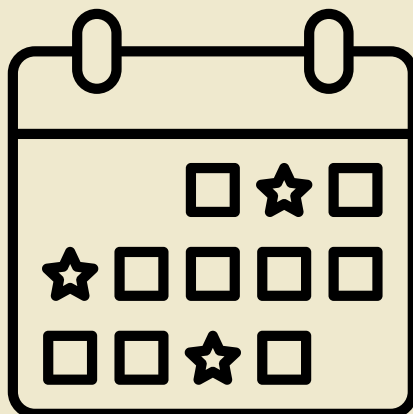
No quadro a seguir, informamos a quantidade de manifestações por áreas internas da PGE-CE:

Unidade	Quantidade
CONSULTORIA GERAL	20
CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	13
OUVIDORIA	12
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	5
PROCURADORIA JUDICIAL	3
PROCURADORIA DE SUCESSÕES	2
PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO-AMBIENTE	2
CENTRAL DE LICITAÇÕES	1
GABINETE DO PROCURADOR GERAL	1

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



- **06/04/2026** – REUNIÃO COM O CONTROLE INTERNO PARA ALINHAMENTOS.
- **09/04/2026** – PARTICIPAÇÃO NO I ENCONTRO COM AS COMISSÕES SETORIAIS DE ÉTICA PÚBLICA – 2026.
- **22/04/2026 A 24/04/2026** – PARTICIPAÇÃO NA OFICINA “QUALIDADE NAS RESPOSTAS DE OUVIDORIA”.
- **24/04/2026** – PARTICIPAÇÃO NO ENCONTRO DIA DA OUVIDORIA – 2026, PROMOVIDO PELO TCE.
- **29/04/2026** – PARTICIPAÇÃO NA PALESTRA “PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE: DO RELATO À APURAÇÃO SEGURA”, PROMOVIDA PELA CGU.
- **30/04/2026** – PARTICIPAÇÃO NA II REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS, QUE TEVE COMO PAUTA A HOMENAGEM ÀS OUVIDORIAS QUE SE DESTACARAM NA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, NAS CATEGORIAS OURO, PRATA E BRONZE, CONFORME A PORTARIA CGE Nº 07/2025. NA OCASIÃO, A NOSSA OUVIDORIA RECEBEU A CATEGORIA OURO.

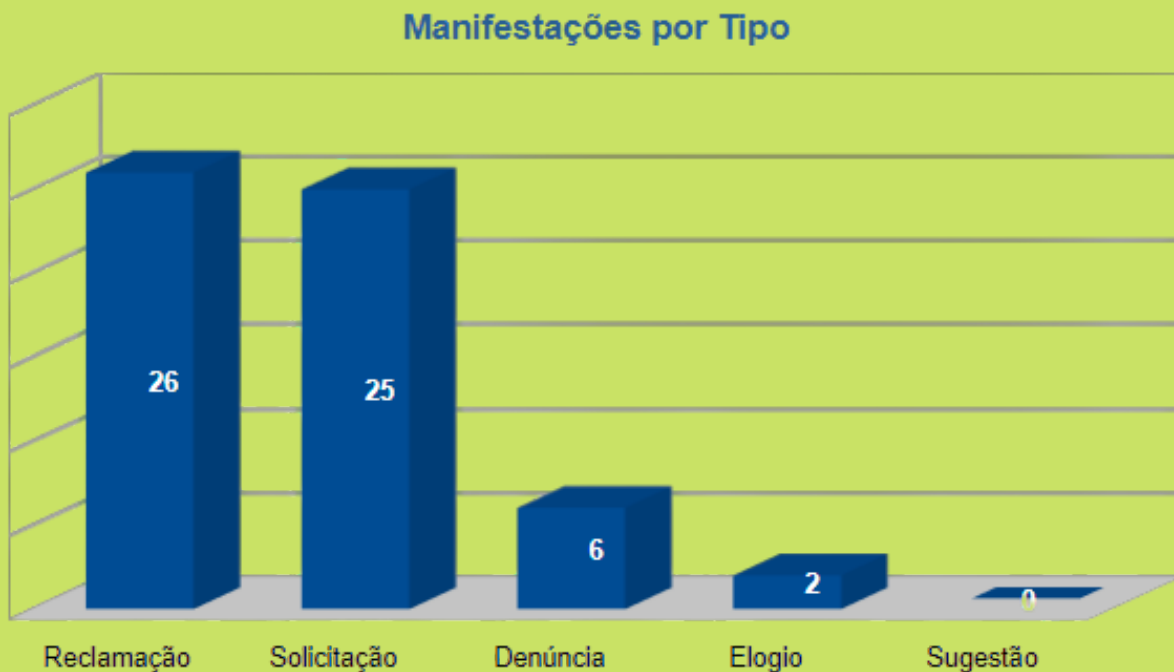


6. GRÁFICOS COMPARATIVOS:

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



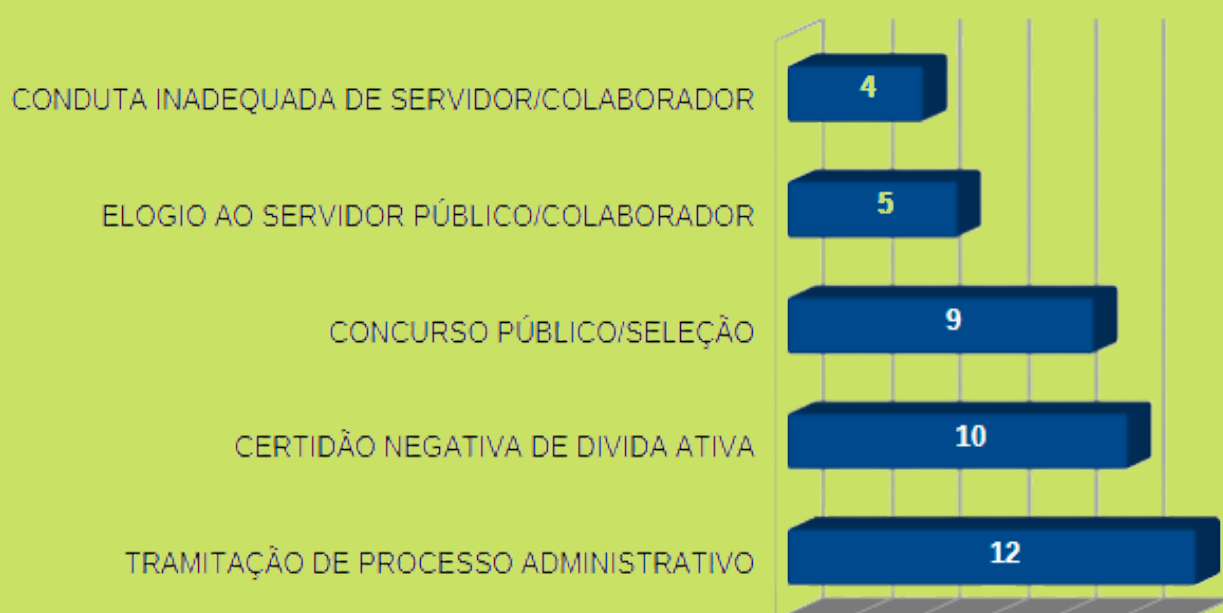
Em abril de 2026, tivemos o registro de **59 (cinquenta e nove)** manifestações.



OS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS:

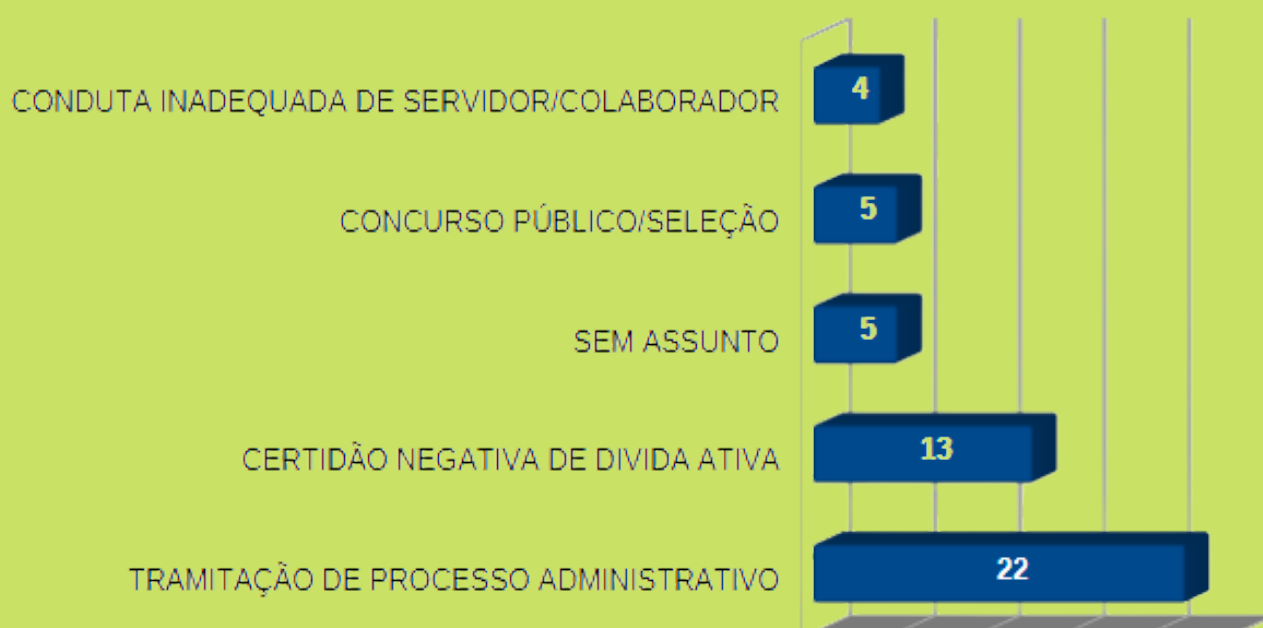
MARÇO:

TOP 5 - ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES



ABRIL:

TOP 5 - ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES



Em **abril de 2026**, a Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará registrou e concluiu 59 (cinquenta e nove) 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.