

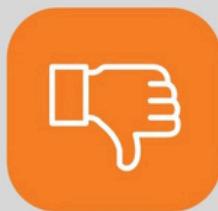
# RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES DE OUVIDORIA

FEVEREIRO 2026

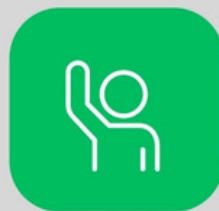
**OUVIDORIA  
DA PGE-CE**



**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, 27 de março de 2026.

Cordialmente,

Elizangela Ferreira Monteiro  
**Ouvidora**

## 2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

No mês de **fevereiro de 2026** tivemos 48 (quarenta e oito) 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.

<b>Solicitação</b>	<b>24</b>
<b>Reclamação</b>	<b>14</b>
<b>Denúncia</b>	<b>10</b>
<b>Elogio</b>	<b>0</b>
<b>Sugestão</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>

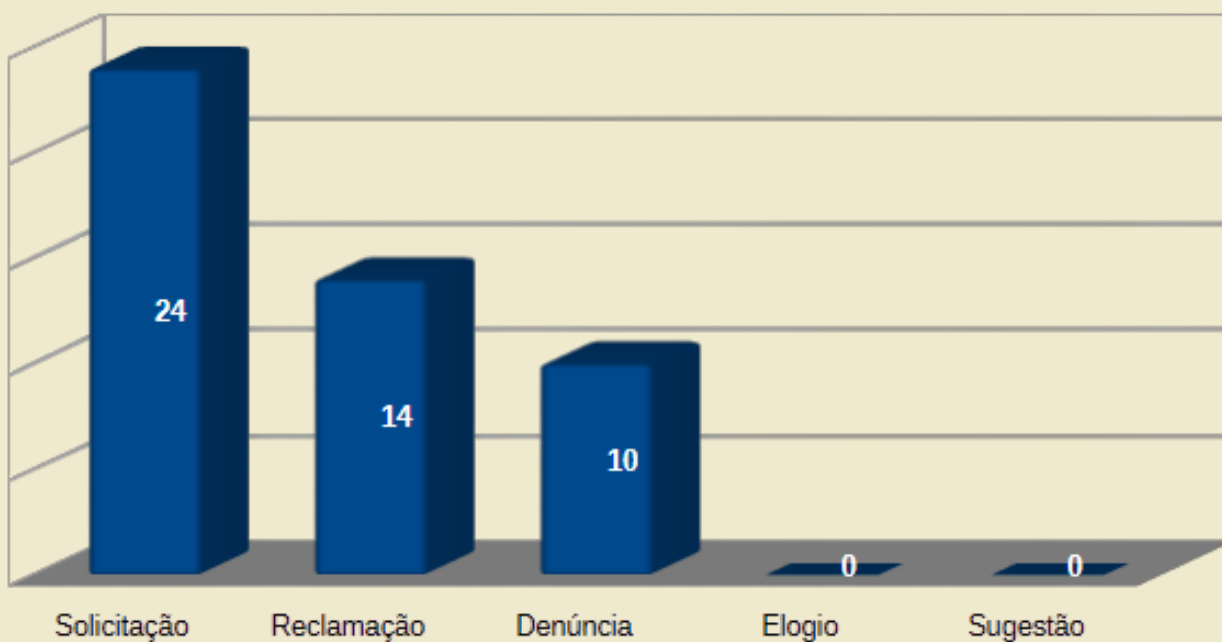
**Esses dados são fundamentais para avaliar o desempenho do nosso atendimento e a eficácia na resolução das demandas dos cidadãos, refletindo o compromisso contínuo da Ouvidoria em prestar um serviço eficiente e transparente.**



## 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 **fevereiro de 2026**. As solicitações e reclamações 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 **fevereiro de 2026**, categorizadas por assunto:

Assunto	Quantidade	Porcentagem
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	11	22,00%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	9	18,00%
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	5	10,00%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	5	10,00%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	4	8,00%
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	3	6,00%
PROCESSO JUDICIAL	2	4,00%
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2	4,00%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	2	4,00%
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	2	4,00%
ASSÉDIO MORAL	2	4,00%
CUIDADO COM OS ANIMAIS	1	2,00%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1	2,00%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1	2,00%

# Top 5

- 1 **CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO: 11**
- 2 **TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO: 9**
- 3 **DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO: 5**
- 4 **ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE: 5**
- 5 **CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR: 4**

### 3.1 SUB-ASSUNTOS:

<b>CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Convocação de aprovados/classificados	11

<b>TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Processos diversos	8
Plano de cargos e carreiras	1

<b>ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Serviços diversos (caixa eletrônico, estacionamento, etc)	5

<b>DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Processos diversos	3
Licenças e afastamentos	1
Pensão	1

<b>CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	3
Utilização indevida de bens públicos	1

<b>CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Solicitação da certidão	2
Demora na regularização da dívida ativa	1
<b>PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Informações sobre licitação	2
<b>ASSÉDIO MORAL</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Prática de ações humilhantes ou desprezo	2
<b>CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Desapropriações	1
Pensão	1
<b>PROCESSO JUDICIAL</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Concurso público	1
<b>PLANO DE CARGOS E CARREIRAS</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Sem subassunto	1
<b>CUIDADO COM OS ANIMAIS</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Recolhimento	1
<b>INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Sem subassunto	1
<b>INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Atendimento inadequado por prestador de serviços	1

#### 4. ÁREAS INTERNAS:

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

Unidade	Quantidade
PROCURADORIA JUDICIAL	14
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	6
CONSULTORIA GERAL	5
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	4
GABINETE DO PROCURADOR GERAL	4
CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	3
CÂMARA DE PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	2
PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO-AMBIENTE	2
CENTRAL DE LICITAÇÕES	1
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	1
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	1
OUVIDORIA	1
PROCURADORIA DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA E DE POLÍTICAS PÚBLICAS	1
PROCURADORIA DE LICITAÇÕES, CONTRATOS ADMINISTRATIVOS E	1
PROCURADORIA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR	1
RECURSOS HUMANOS	1

## 6. AÇÕES E PARTICIPAÇÕES DA OUVIDORIA DA PGE-CE NO MÊS DE FEVEREIRO:



**05/02/2026** – PARTICIPAÇÃO EM REUNIÃO DA COMISSÃO DE ÉTICA, DESTINADA À APROVAÇÃO DO PRESIDENTE E À DELIBERAÇÃO SOBRE ALTERAÇÕES NA COMPOSIÇÃO DE SEUS INTEGRANTES.

**11/02/2026** – PARTICIPAÇÃO, EM FORMATO ONLINE, NA ELEIÇÃO DA ABO.

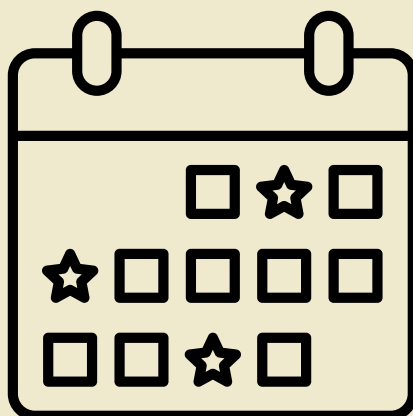
**11/02/2026** – PARTICIPAÇÃO NA FORMAÇÃO CONTINUADA EM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, MINISTRADA PELO PROCURADOR DO ESTADO, DR. FÁBIO PEIXOTO.

**19/02/2026** – PARTICIPAÇÃO NA POSSE DO PRESIDENTE DA ABO, REALIZADA NA SEPLAG.

**24/02/2026** – REUNIÃO COM O LABORATÓRIO IRIS, COM O OBJETIVO DE DAR CONTINUIDADE À ELABORAÇÃO DA CARTILHA DE LINGUAGEM SIMPLES.

**26/02/2026** – PARTICIPAÇÃO NA PRIMEIRA REUNIÃO DO ANO DA REDE DE OUVIDORIAS DA CGE, REALIZADA NO AUDITÓRIO DA ARCE.

**26/02/2026** – REALIZAÇÃO DE REUNIÃO INTERNA DA OUVIDORIA, PARA ALINHAMENTO DOS TEMAS TRATADOS NA REUNIÃO DA CGE E PLANEJAMENTO DAS AÇÕES PARA O ANO.



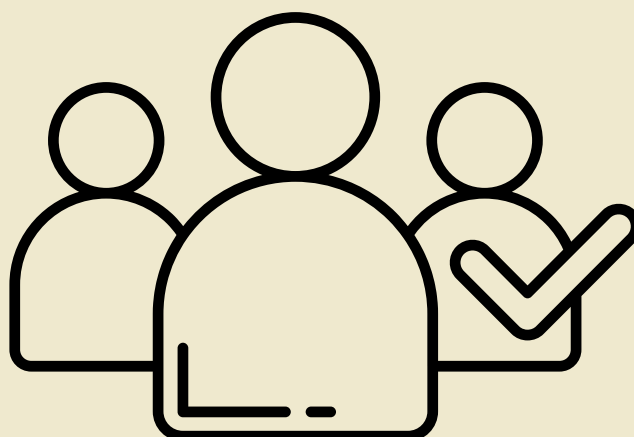
## 7. PROBLEMAS INDIVIDUAIS E SOLUÇÕES COLETIVAS:

A PARTIR DA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, A OUVIDORIA IDENTIFICOU DEMANDAS INDIVIDUAIS QUE EVIDENCIARAM A NECESSIDADE DE APRIMORAMENTO DE PROCEDIMENTOS INTERNOS.

NESSE CONTEXTO, EM ARTICULAÇÃO COM A GESTÃO, FORAM PROMOVIDOS AJUSTES NO FLUXO DE TRATAMENTO DE DENÚNCIAS.

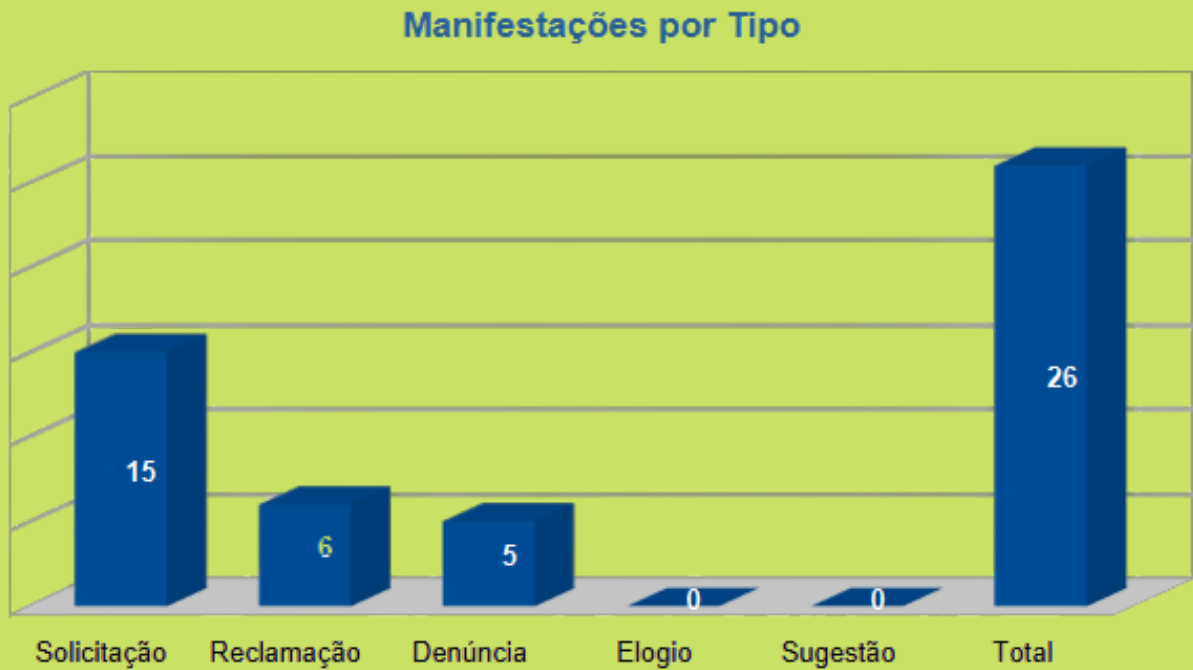
COMO MEDIDA ADOTADA, EM CASOS ESPECÍFICOS A SEREM ANALISADOS, A OUVIDORIA PASSARÁ A REALIZAR A ABERTURA DE NUP (PROCESSO ADMINISTRATIVO) E O ENCAMINHAMENTO À PROCURADORIA RESPONSÁVEL, PARA A DEVIDA ANÁLISE E ADOÇÃO DAS PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS.

A INICIATIVA VISA CONFERIR MAIOR FORMALIZAÇÃO, RASTREABILIDADE E EFETIVIDADE NO TRATAMENTO DAS DEMANDAS, GARANTINDO AO CIDADÃO RESPOSTAS MAIS QUALIFICADAS, FUNDAMENTADAS E ALINHADAS AOS PRINCÍPIOS DA TRANSPARÊNCIA E DA EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA.



## 7. GRÁFICOS COMPARATIVOS:

Em janeiro de 2026, foram registradas **26 (vinte e seis)** manifestações.



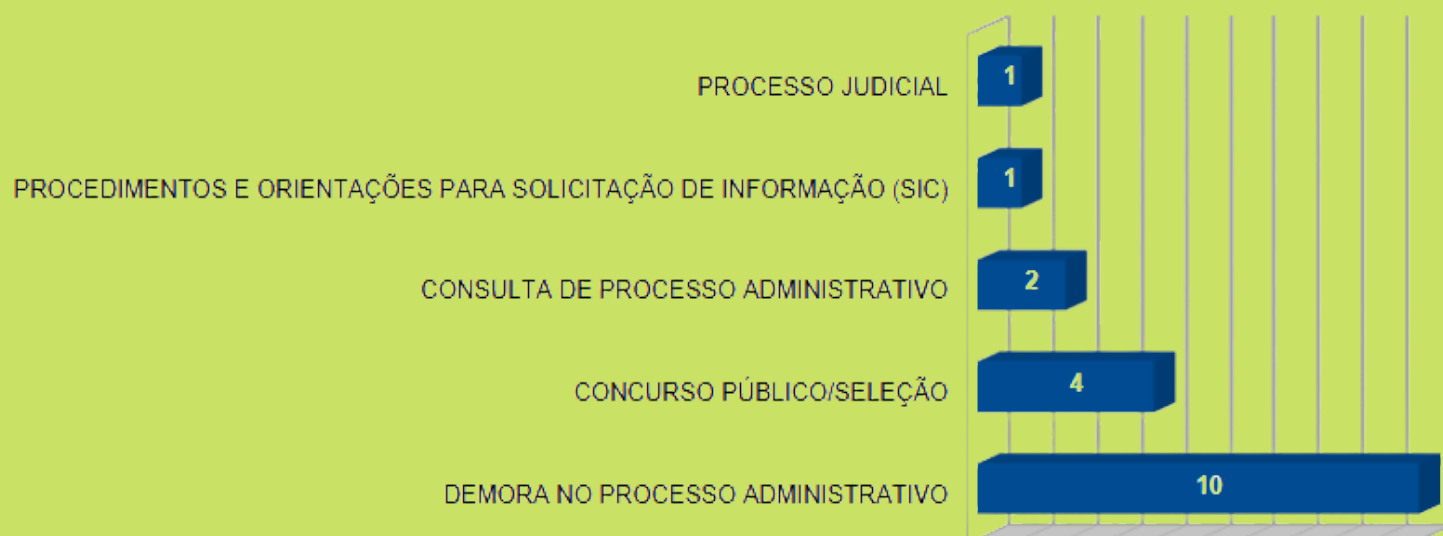
Em fevereiro de 2026, tivemos o registro de **48 (quarenta e oito)** manifestações.



## OS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS:

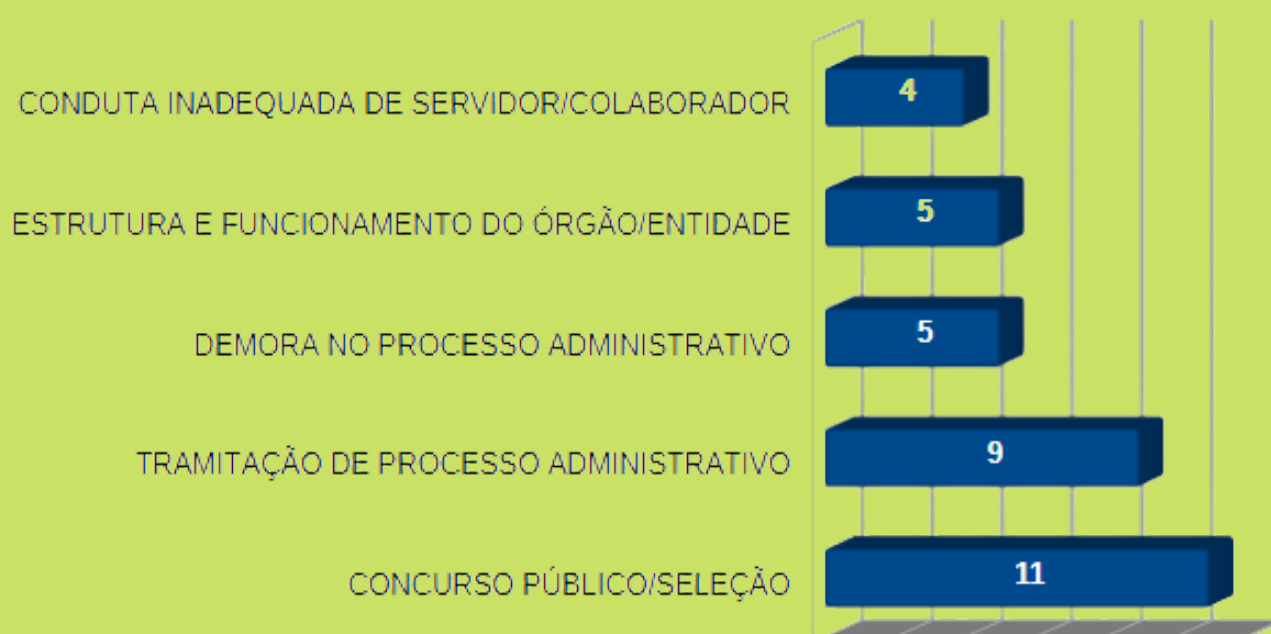
### JANEIRO:

#### TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



### FEVEREIRO:

#### TOP 5 - ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES



Em **fevereiro de 2026**, a Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará registrou e concluiu 48 (quarenta e oito) 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.