
2026

RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES DE OUVIDORIA





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, 13 de fevereiro de 2026.

Cordialmente,

Elizangela Ferreira Monteiro
Ouvidora

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

No mês de janeiro de 2026 tivemos 26 (vinte e seis) 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.

Solicitação	15
Reclamação	6
Denúncia	5
Elogio	0
Sugestão	0
TOTAL	26

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 janeiro 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 janeiro de 2026, categorizadas por assunto:

ASSUNTO	QUANTIDADE	%
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	10	38,46%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	4	15,38%
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2	7,69%
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	1	3,85%
PROCESSO JUDICIAL	1	3,85%
CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA	1	3,85%
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	1	3,85%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1	3,85%
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1	3,85%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1	3,85%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1	3,85%
ASSÉDIO MORAL	1	3,85%
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	1	3,85%

Top 5

1

DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO: 10

2

CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO: 4

3

CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO: 2

4

**PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE
INFORMAÇÃO (SIC): 1**

5

PROCESSO JUDICIAL: 1

3.1 SUB-ASSUNTOS:

DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	QUANTIDADE
PROCESSOS DIVERSOS	5
ESTÁGIO PROBATÓRIO	2
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1
DESAPROPRIAÇÕES	1
PENSÃO	1

CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	QUANTIDADE
NOMEAÇÃO/CONTRATAÇÃO	2
CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	2

PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	QUANTIDADE
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	1

PROCESSO JUDICIAL	QUANTIDADE
CONCURSO PÚBLICO	1

ASSÉDIO MORAL	QUANTIDADE
PERSEGUIÇÃO E COMPORTAMENTO AGRESSIVO	3

CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	QUANTIDADE
ASCENSÃO FUNCIONAL	1
PENSÃO	1
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	QUANTIDADE
DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DIVIDA	1
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	QUANTIDADE
ERROS NA OPERACIONALIZAÇÃO	1
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	QUANTIDADE
UTILIZAÇÃO DE VEÍCULO SEM AUTORIZAÇÃO	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	QUANTIDADE
PROCESSOS DIVERSOS	1
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	QUANTIDADE
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	QUANTIDADE
CARGA HORÁRIA	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	QUANTIDADE
RECEBIMENTO/PAGAMENTO INDEVIDO DE REMUNERAÇÃO(HORAS EXTRAS, DIÁRIAS,	1
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	QUANTIDADE
ACÚMULO DE CARGOS NO ÂMBITO DE OUTRO PODER	1

4. ÁREAS INTERNAS:

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

UNIDADE	QUANTIDADE
CONSULTORIA GERAL	8
PROCURADORIA JUDICIAL	4
GABINETE DO PROCURADOR GERAL	4
OUVIDORIA	3
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	2
PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA	1
PROCURADORIA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR	1
PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO-AMBIENTE	1
PROCURADORIA FISCAL	1
RECURSOS HUMANOS	1

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



• **ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA – 2025:**

A OUVIDORIA DA PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DO CEARÁ DEDICOU-SE À ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DE 2025, CONTENDO ANÁLISE DETALHADA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS AO LONGO DO ANO.

O DOCUMENTO FOI CONCLUÍDO E ENTREGUE DENTRO DO PRAZO À CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ.



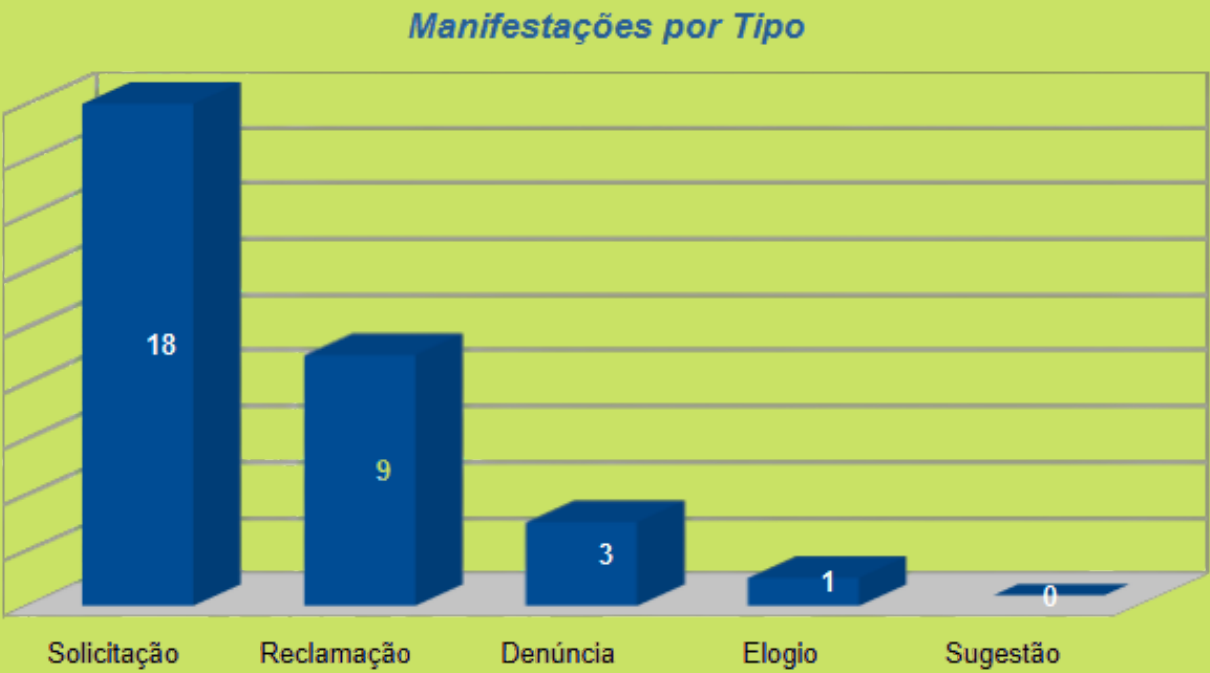
• **FORMAÇÃO CONTINUADA EM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL:**

A ATIVIDADE FOI MINISTRADA PELO PROCURADOR DO ESTADO, DR. FÁBIO PEIXOTO, NO DIA 28 DE JANEIRO DE 2026.



7. GRÁFICOS COMPARATIVOS:

Em dezembro de 2025, foram registradas **32 (trinta e duas)** manifestações.



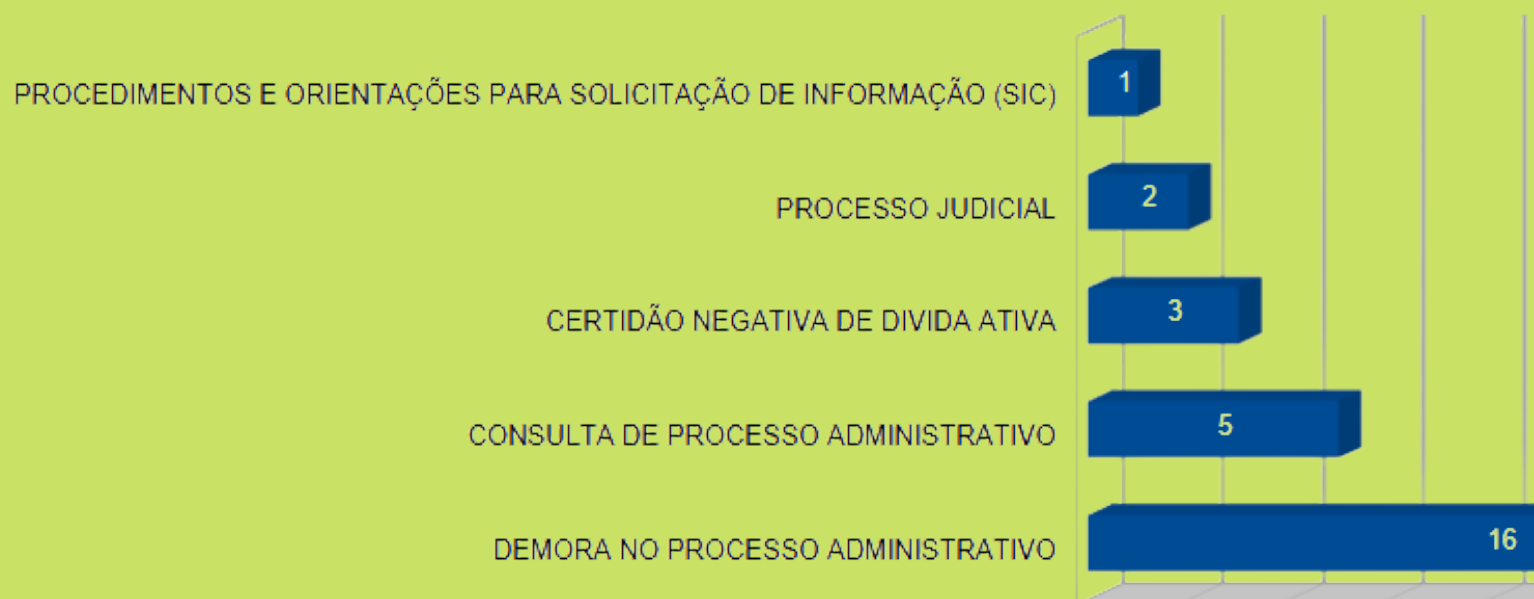
Em janeiro de 2026, tivemos o registro de **26 (vinte e seis)** manifestações.



OS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS:

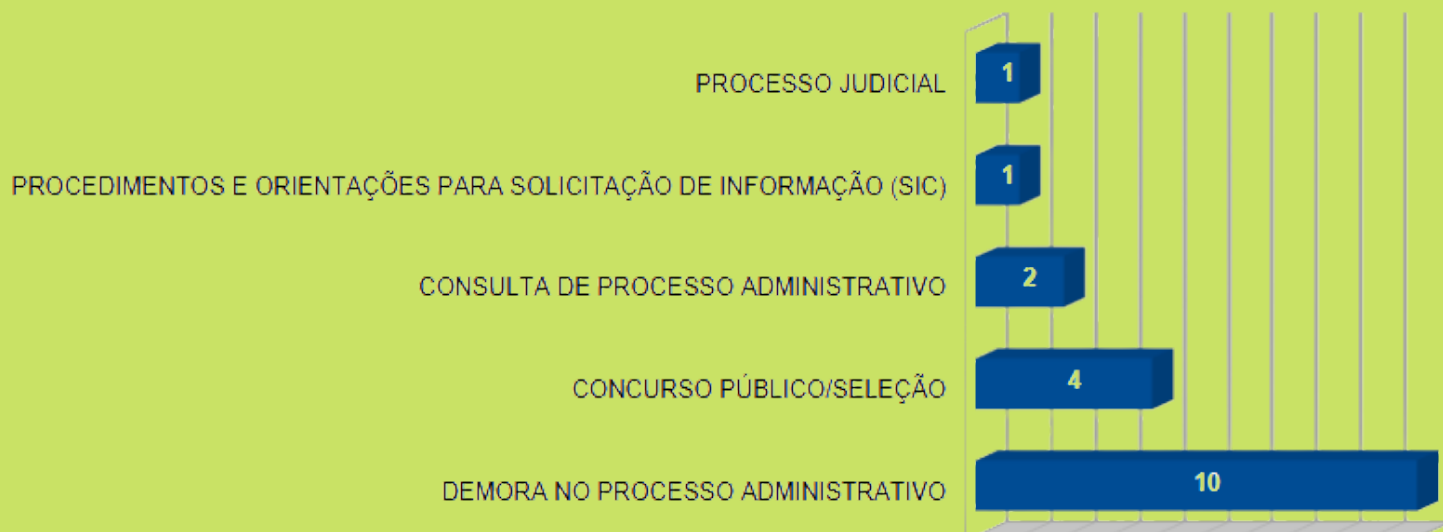
DEZEMBRO:

TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



JANEIRO:

TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



Em janeiro de 2026, a Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará registrou e concluiu 26 (vinte e seis) manifestações, sendo as solicitações e reclamações as tipologias mais recorrentes.

A análise dos canais de entrada evidenciou a preferência pelos meios digitais (internet) e pelo telefone 155 (Ouvidoria Geral). 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.