

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria



**OUVIDORIA
DA PGE-CE**

DENÚNCIA **RECLAMAÇÃO** **SOLICITAÇÃO** **ELOGIO**

Novembro/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:.....	13
7.1 OS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	14
8. CONCLUSÃO.....	15

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, 4 de dezembro de 2025.

Cordialmente,

Elizangela Ferreira Monteiro
Ouvidora

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

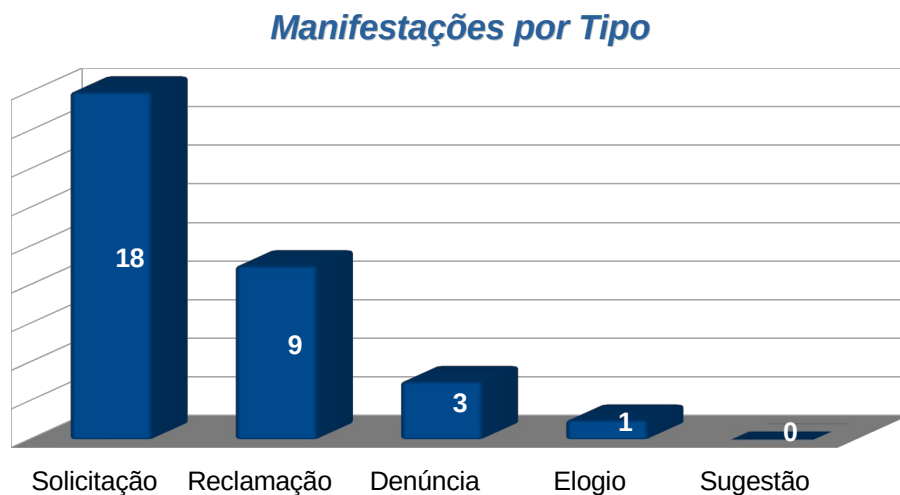
No mês de **novembro de 2025** tivemos **31 (trinta e uma)** manifestações, listadas no quadro a seguir, sob uma visão concisa das demandas registradas e encerradas durante o mês, apresentando, de forma clara e objetiva, o quantitativo de interações que foram tratadas e concluídas pela Ouvidoria durante o período indicado.

Solicitação	18
Reclamação	9
Denúncia	3
Elogio	1
Sugestão	0
Total	31

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



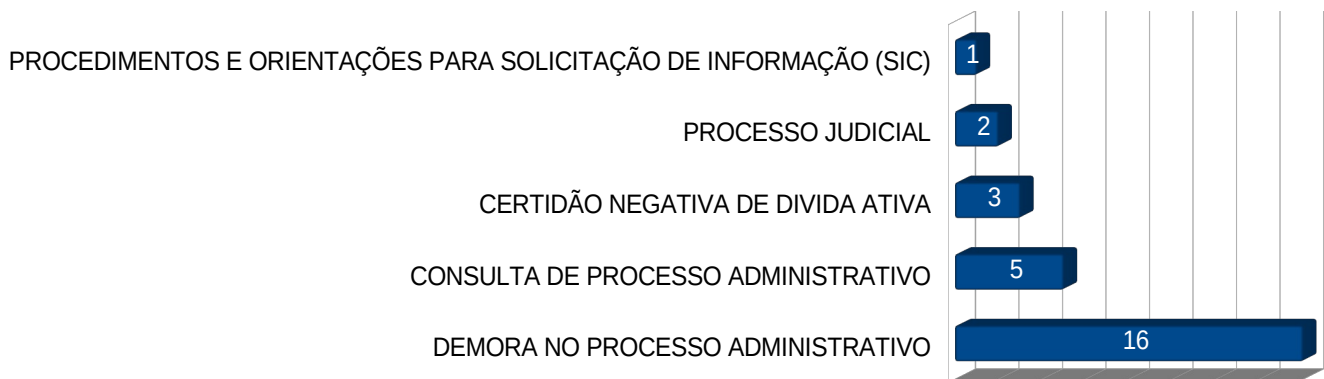
3. ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES

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

Assunto	Quantidade
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	16
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	5
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	3
PROCESSO JUDICIAL	2
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	1
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1
RESTITUIÇÃO DE TAXAS E TRIBUTOS	1
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1

Abaixo, elaboramos um gráfico com as cinco reclamações mais frequentes registradas durante o mês de **novembro de 2025**, permitindo uma visualização clara dos principais temas abordados pelos cidadãos.

TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



3.1 SUB-ASSUNTOS:

DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
PROCESSOS DIVERSOS	7
PENSÃO	4
GRATIFICAÇÃO	2
LICENÇAS E AFASTAMENTOS	1
APOSENTADORIA	1
DESAPROPRIAÇÕES	1
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	Quantidade
RESERVA MILITAR	3
USUCAPIÃO	2
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	Quantidade
GESTÃO FISCAL / HOMOLOGAÇÃO DE RESTITUIÇÃO	1
DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DA DIVIDA ATIVA	1
SOLICITAÇÃO DA CERTIDÃO	1
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	Quantidade
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	Quantidade
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	1
PROCESSO JUDICIAL	Quantidade
CONCURSO PÚBLICO	2
RESTITUIÇÃO DE TAXAS E TRIBUTOS	Quantidade
RESTITUIÇÃO DE TAXAS E TRIBUTOS	1
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	Quantidade
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	Quantidade
APROPRIAÇÃO INDÉBITA	1

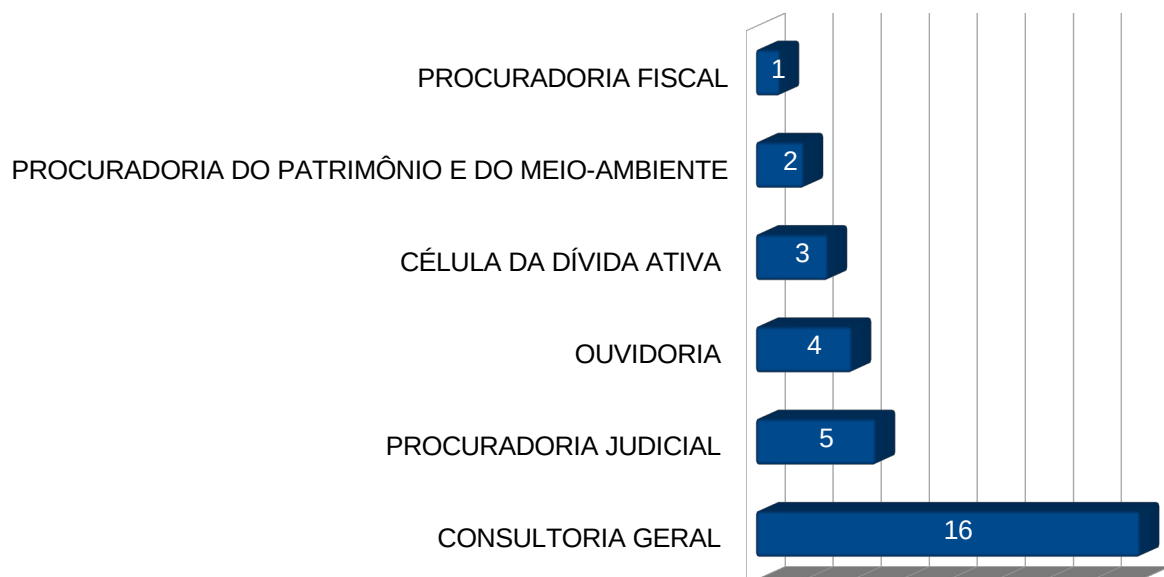
4. ÁREAS INTERNAS:

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

Unidade	Quantidade
CONSULTORIA GERAL	16
PROCURADORIA JUDICIAL	5
OUVIDORIA	4
CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	3
PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO AMBIENTE	2
PROCURADORIA FISCAL	1

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

ÁREAS INTERNAS



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
CONSULTORIA GERAL	2
PROCURADORIA JUDICIAL	4
OUVIDORIA	0
CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA	0
PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO AMBIENTE	0
PROCURADORIA FISCAL	6

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	25
E-mail	3
Telefone 155	2
Presencial	1
Cidadão on-line - Chat	0
Cidadão on-line - Telegram	0
Telefone	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	31

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.

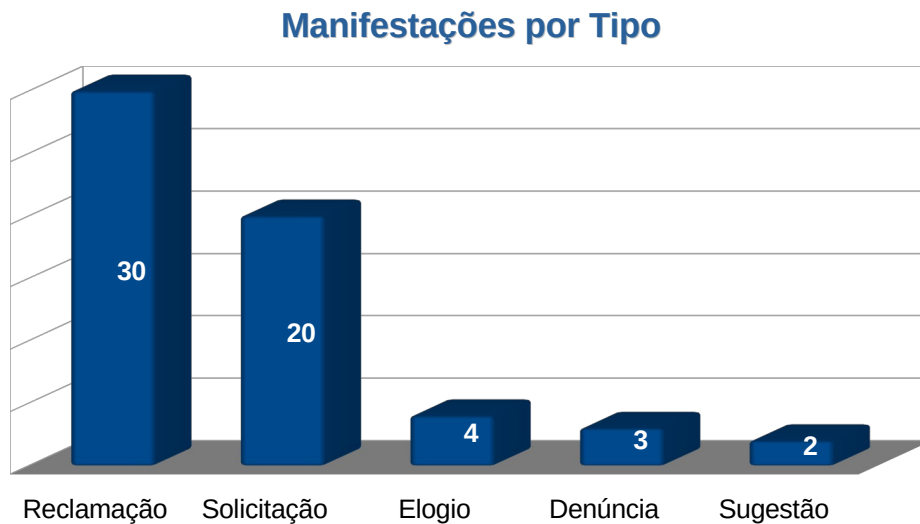
6. AÇÕES E PARTICIPAÇÕES DA OUVIDORIA DA PGE-CE NO MÊS DE NOVEMBRO:

- **Lançamento do Código de Ética e Projeto “Ceasa Mais Humana”, com visita à Ouvidoria da Ceasa:**
Data: 10/11/2025
Objetivo: Fortalecer o diálogo institucional, conhecer boas práticas e apoiar iniciativas voltadas à ética, humanização e transparência no serviço público
- **Palestra de apresentação do Programa PREVIO na Casa Civil:**
Data: 13/11/2025
Objetivo: Apresentar o programa aos servidores, destacando ações preventivas, práticas de integridade e mecanismos de fortalecimento da gestão pública.
- **A Ouvidoria Ativa da PGE-CE na EXPOECE:**
Data: 16/11/2025
Objetivo: A ação teve como finalidade aproximar a Procuradoria-Geral do Estado da população durante a EXPOECE, ampliando a divulgação dos serviços da Ouvidoria e fortalecendo o compromisso institucional com uma escuta qualificada, transparente e voltada às necessidades do cidadão.
- **Construção de Relatórios de Ouvidoria 2025:**
Data: 18/11/2025
Objetivo: Fortalecer a elaboração de relatórios que contribuem para o aprimoramento dos serviços públicos, ampliam a transparência e melhoram a experiência do cidadão. Durante a oficina, os participantes revisaram normas, conheceram a estrutura do relatório 2025 e exploraram as funcionalidades do Ceará Transparente para emissão dos documentos.
- **II Seminário de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e à Discriminação**
Data: 19/11/2025
Objetivo: Promover discussões essenciais sobre ambientes de trabalho mais seguros, éticos, inclusivos e respeitosos no âmbito do Governo do Ceará. O seminário abordou temas relacionados à ética, diversidade e prevenção de assédios no serviço público.

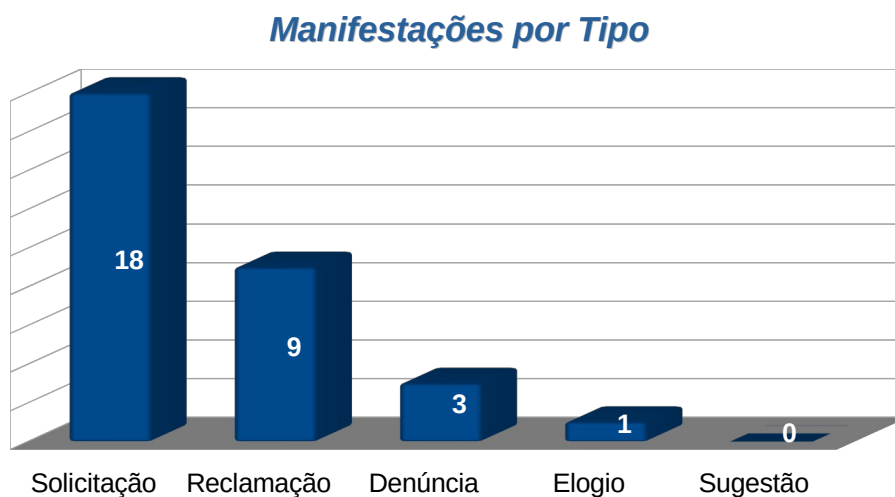
- **36º Fórum Regulação e Cidadania – ARCE:**
Data: 19/11/2025
Objetivo: Debater o tema “Cidadania em Movimento: A Gratuidade no Transporte Rodoviário Intermunicipal no Ceará para a Pessoa Idosa”, reforçando o compromisso com a garantia de direitos e a melhoria das políticas públicas de mobilidade.
- **Reunião Trimestral da Ouvidoria da PGE-CE:**
Data: 25/11/2025
Objetivo: Apresentar os resultados do trimestre, promover alinhamentos internos e discutir projetos estratégicos previstos para 2026.
- **V Tira-Dúvidas de Ouvidoria de 2025**
Data: 27/11/2025
Objetivo: Orientar sobre a atuação das áreas internas na tratativa das manifestações de ouvidoria, padronizando fluxos e fortalecendo a eficiência no atendimento ao cidadão.
- **XIX Encontro Estadual de Controle Interno:**
Data: 28/11/2025
Objetivo: Participar de programação integrada que contou com entrega da Medalha Ceará Íntegro e do Selo de Integridade, além de palestra magna e painéis temáticos. O evento reuniu especialistas, gestores e servidores públicos para discutir estratégias de fortalecimento da governança e aprimoramento contínuo do controle interno no Estado. Na ocasião, a PGE-CE foi agraciada com o Selo Ouro de Integridade, reconhecimento que reforça o compromisso institucional com a ética, a transparência e as boas práticas de governança.

7. GRÁFICOS COMPARATIVOS:

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



Novembro de 2025 tivemos **31 (trinta e uma)** manifestações:

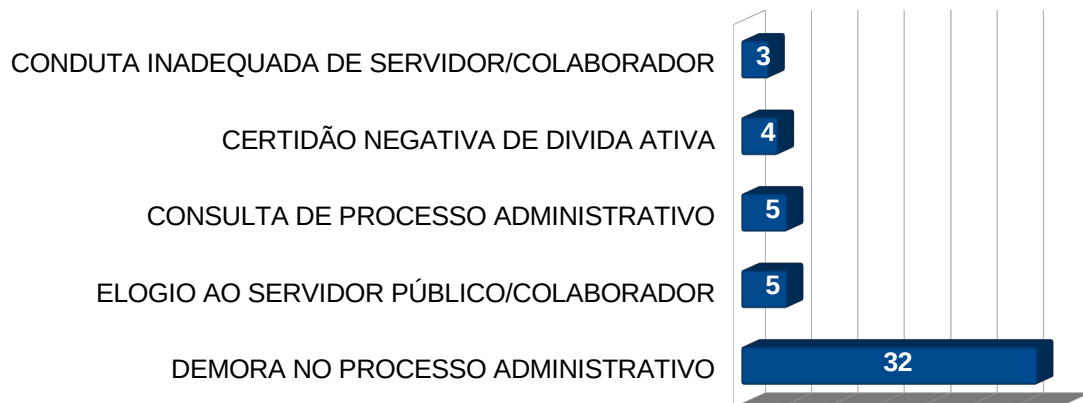


Em comparação ao mês anterior, **novembro** houve uma diminuição de **47,5%** no número de manifestações registradas.

7.1 Os assuntos mais demandados:

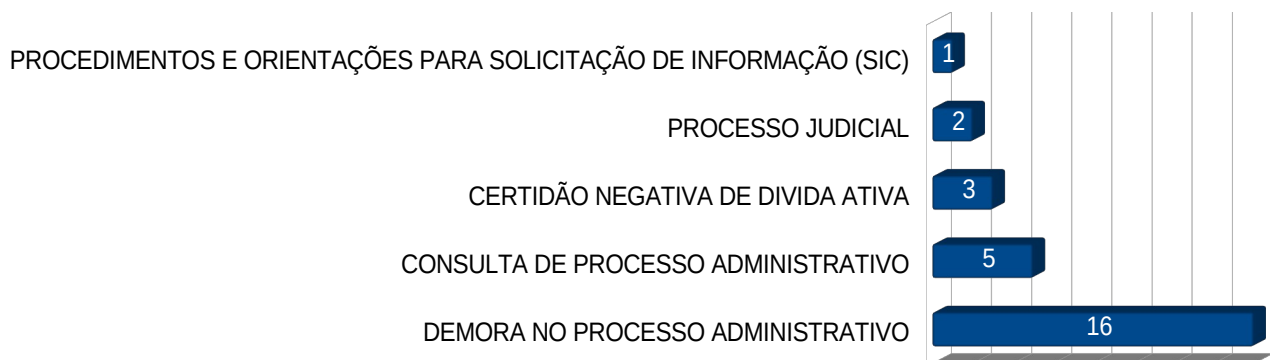
Outubro:

TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



Novembro:

TOP 5 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



8. CONCLUSÃO

Em **novembro de 2025**, a Ouvidoria da PGE-CE registrou e encerrou **31 (trinta e uma)** manifestações. As solicitações e reclamações 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.