

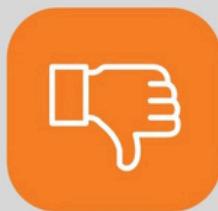
# RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES DE OUVIDORIA

MAIO 2026

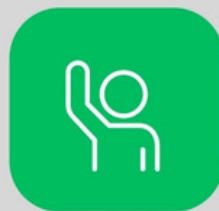
**OUVIDORIA  
DA PGE-CE**



**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: **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, 24 de junho de 2026.

Cordialmente,

Elizangela Ferreira Monteiro  
**Ouvidora**

## 2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

No mês de **maio de 2026** tivemos **62 (sessenta e duas)** 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>Reclamação</b>	<b>38</b>
<b>Solicitação</b>	<b>13</b>
<b>Denúncia</b>	<b>9</b>
<b>Elogio</b>	<b>2</b>
<b>Sugestão</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>62</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 **maio 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 **maio de 2026**, categorizadas por assunto:

Assunto	Quantidade	Porcentagem
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	22	34,38%
CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA	16	25,00%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	6	9,38%
DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO	4	6,25%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	4	6,25%
NEPOTISMO	3	4,69%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	2	3,13%
ASSÉDIO MORAL	2	3,13%
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	1	1,56%
PROCESSO JUDICIAL	1	1,56%
CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1	1,56%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1	1,56%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1	1,56%

# Top 5

- 1** **TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO/SELEÇÃO: 22**
- 2** **CERTIDÃO NEGATIVA DE DIVIDA ATIVA: 16**
- 3** **CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO: 6**
- 4** **DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO: 4**
- 5** **CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR: 4**

### 3.1 SUB-ASSUNTOS:

<b>CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Convocação de aprovados/classificados	5

<b>TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Processos Diversos	14
Pensão	6
Plano de Cargos e Carreiras	1
Ascensão Funcional	1

<b>NEPOTISMO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Nomeação de Parentes em Cargo Comissionado	1

<b>CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Abuso de Autoridade	2
Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	1
Conduta Desonesta	1

<b>CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Demora na regularização da dívida ativa	16

<b>ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/ COLABORADOR</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Elogio	2

<b>ASSÉDIO MORAL</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Perseguição e Comportamento Agressivo	2

<b>ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Serviços Diversos (Caixa Eletrônico, Estacionamento, Etc)	1

<b>CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Pensão	1
Aposentadoria	1

<b>PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Sem subassunto	1

<b>PROCESSO JUDICIAL</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Concurso Público	1

<b>CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Ascensão Funcional	1

<b>DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Processos Diversos	2
Licenças e Afastamentos	1

<b>ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Sem subassunto	1

#### **4. ÁREAS INTERNAS:**

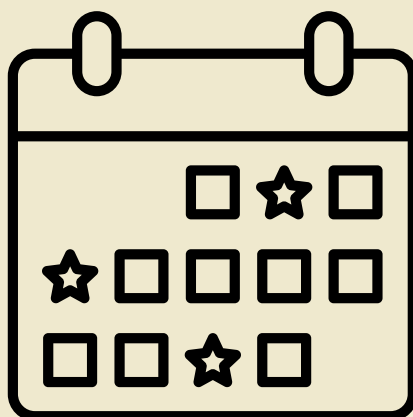
No quadro a seguir, informamos a quantidade de manifestações por áreas internas da PGE-CE:

<b>Unidade</b>	<b>Quantidade</b>
<b>PROCURADORIA JUDICIAL</b>	16
<b>CÉLULA DA DÍVIDA ATIVA</b>	13
<b>CONSULTORIA GERAL</b>	10
<b>COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA</b>	5
<b>GABINETE DO PROCURADOR GERAL</b>	5
<b>OUVIDORIA</b>	3
<b>PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA</b>	3
<b>CENTRAL DE LICITAÇÕES</b>	2
<b>PROCURADORIA DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA E DE POLÍTICAS PÚBLICAS</b>	2
<b>PROCURADORIA DO PATRIMÔNIO E DO MEIO-AMBIENTE</b>	1
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	1
<b>PROCURADORIA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR</b>	1

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



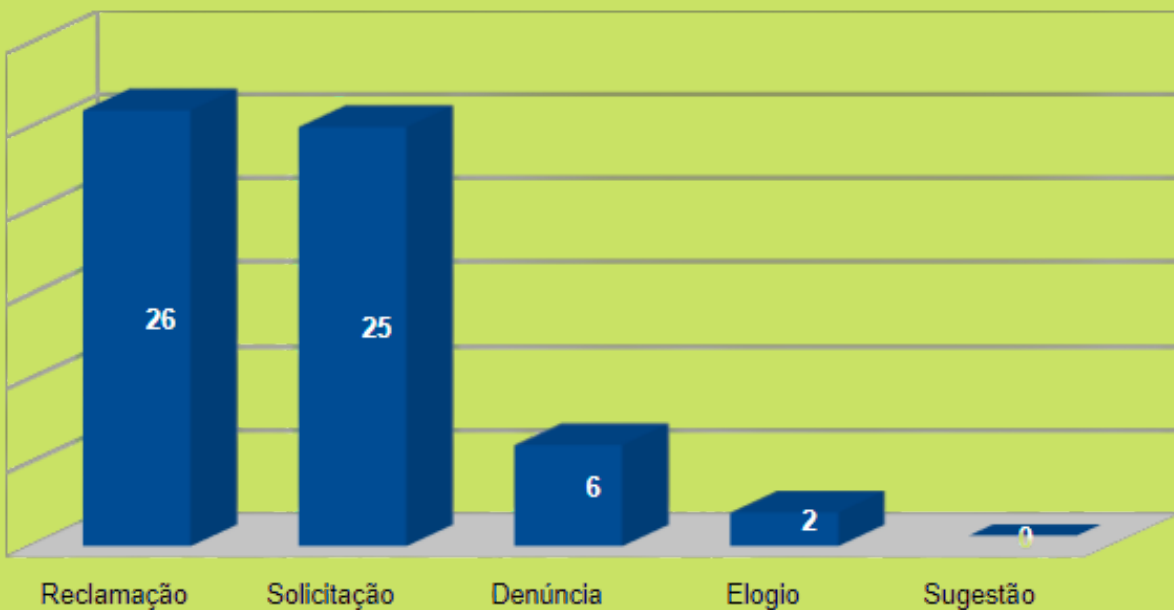
- **04/05 A 08/05/2026** – PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA DA PGE-CE NO MÓDULO I DO CURSO DE GESTÃO EM OUVIDORIA, PROMOVIDO PELA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO (CGE).
- **18/05 A 22/05/2026** – PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA DA PGE-CE NO MÓDULO II DO CURSO DE GESTÃO EM OUVIDORIA, DANDO CONTINUIDADE AO PROCESSO DE CAPACITAÇÃO.
- **19/05/2026** – REALIZAÇÃO DE REUNIÃO COM REPRESENTANTES DO LABORATÓRIO IRIS PARA ALINHAMENTO E DISCUSSÃO DA ELABORAÇÃO DA CARTILHA DE LINGUAGEM SIMPLES DA PGE-CE, COM FOCO NA PROMOÇÃO DE UMA COMUNICAÇÃO MAIS CLARA, OBJETIVA E ACESSÍVEL PARA OS CIDADÃOS QUE UTILIZAM OS SERVIÇOS DA INSTITUIÇÃO.



## 6. GRÁFICOS COMPARATIVOS:

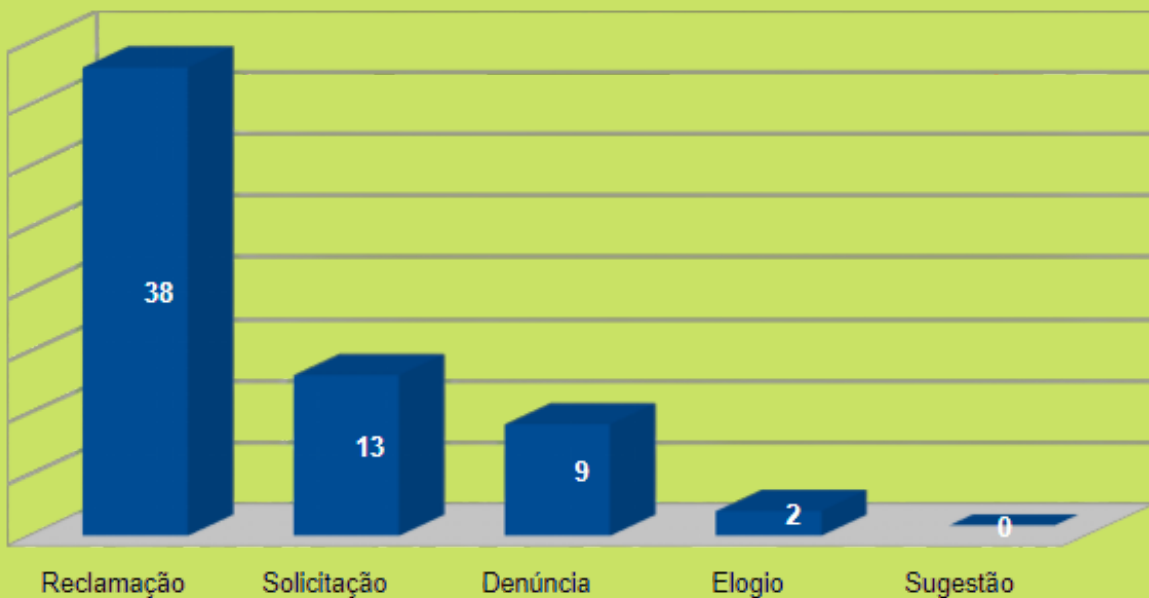
Em abril de 2026, tivemos o registro de **59 (cinquenta e nove)** manifestações.

Manifestações por Tipo



Em maio de 2026, tivemos o registro de **62 (sessenta e duas)** manifestações.

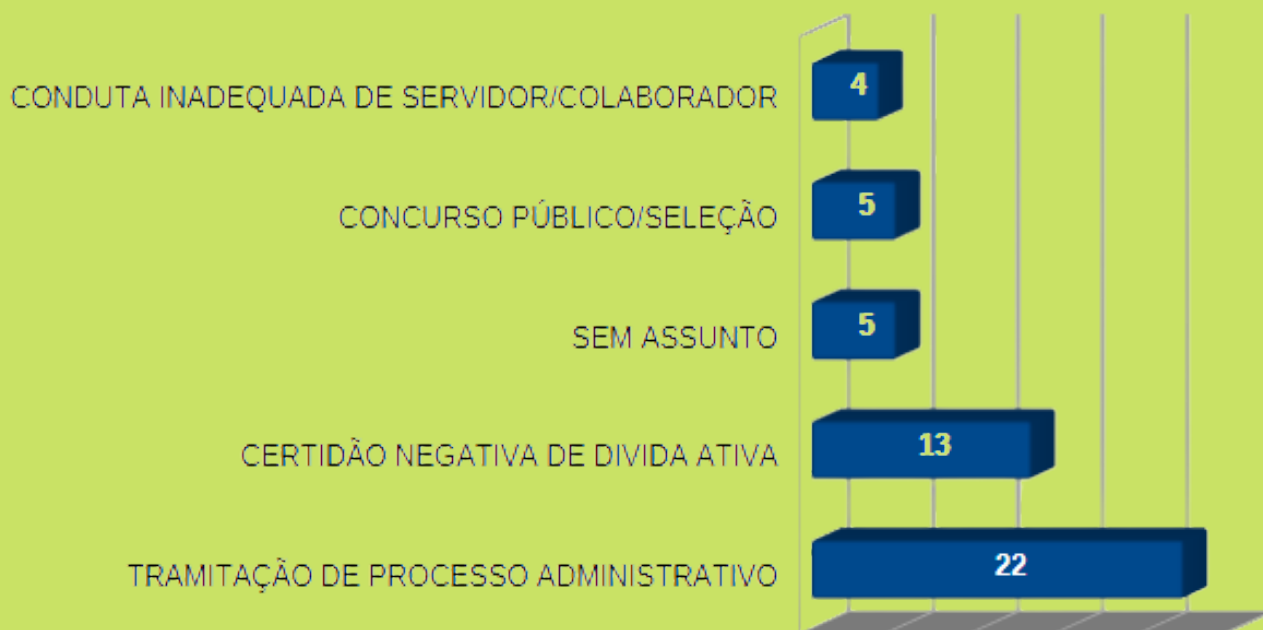
Manifestações por Tipo



## OS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS:

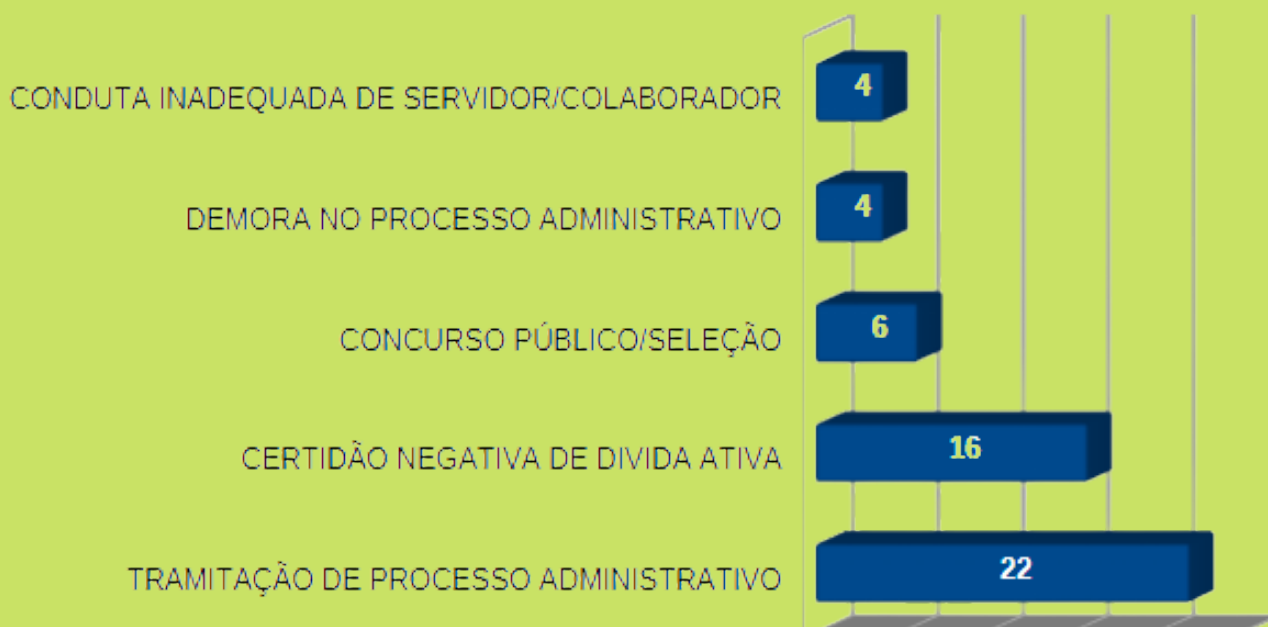
### ABRIL:

#### TOP 5 - ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES



### MAIO:

#### TOP 5 - ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES



Em **maio de 2026**, a Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará registrou e concluiu 62 (sessenta e duas) 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.